

OINARRIZKO GIZARTE-ZERBITZUEN EGOERA EAEn





OINARRIZKO
GIZARTE-ZERBITZUEN
EGOERA
EAEn

Arartekoaren txostena

Txostenaren egilea: SIIIS Dokumentazio eta Ikerketa Zentroa.
Arartekoaren aldetik txostena diseinatu, berrikusi eta argitaratzen parte hartu dutenak: Xabier Markiegi, Mercedes Agúndez, Faustino López de Foronda, Valentín Martínez Acha, Fermín Barceló, Amaia Pagola, Nieves Oca.

© ARARTEKO

Fotokonposaketa eta inprimaketa: Gráficas Santamaría, S.A.
Azaleko irudia: *Figuras con paisaje*, 1960-1962. Alberto Sánchez.
Irudiaren ©: Bilboko Arte Eder Museoa.
Itzulpena: Eskura Itzulpen Zerbitzuak, S.L.
Paper erreziklatua.
D.L.: VI-665/99.

OINARRIZKO
GIZARTE-ZERBITZUEN
EGOERA
EAEn

AURKIBIDEA

Taula aurkibidea	13
Txostenaren aurkezpena	21
I. Kapitulua. Sarrera	29
1.1. Aurkezpena eta helburuak	31
1.2. Metodologia eta lan-eremua	32
1.3. Txostenaren aurkezpena	33
II. Kapitulua. Oinarrizko gizarte-zerbitzuak: ereduaren aniztasuna eta behaketa-eremuaren mugaketa	35
III. Kapitulua. Helburuak eta funtzioak	41
3.1. Erreferentziazko irizpideak	43
3.2. Egungo egoera	44
IV. Kapitulua. Oinarrizko gizarte-zerbitzuetako profesionalak	51
4.1. Profesionalen plantila	53
4.1.1. Aldez aurreko azalpenak	53
4.1.2. Gizarte-langileen plantila	54
4.1.3. Administrazio Arloko plantila	55
4.1.4. Beste langileak	57
4.2. Gizarte-langileen heziketa	58
4.2.1. Erreferentziazko irizpideak	58
4.2.2. Egungo egoera	59
4.3. Profesionalen eta bertako arduradun politikoen arteko harremanak	62
4.4. Gizarte-langileek planteatutako kexa eta iradokizunak	66
V. Kapitulua. Baliabide materialak	71
5.1. Erreferentziazko irizpideak	73
5.2. Egungo egoera	74
5.2.1. Zentroaren kokapena	74
5.2.2. Ibilgarritasuna	76
5.2.3. Intimitatea eta zerbitzuaren irudia	79
5.2.4. Kokapena, ibilgarritasuna eta intimitatea: ikuspegi orokorra	81
5.2.5. Beste eremu erabilgarri batzuk eta egokitzeko elementuak ...	83

5.2.6. Instalazioak, altzariak eta ekipamendua	87
5.2.7. Zentroek erakusten duten segurtasun eta ongizatearen irudia	88
Kapitulua VI. Banakako gizarte-lana	91
6.1. Herritarrei ematen zaien informazioa	93
6.1.1. Gizarte- zerbitzuen inguruko informazioari buruzko arazoa ..	93
6.1.2. Erreferentziazko irizpideak	94
6.1.3. Oinarrizko gizarte-zerbitzuen informazio-politikak	95
6.2. Administrazio mailako kudeaketa	103
6.2.1. Kapituluaren metodologia eta eremua	103
6.2.2. Erreferentziazko irizpideak	104
6.2.3. Egungo egoera	104
6.2.3.1. Eskaeren erregistroa, Bizkaia eta Gipuzkoa; beste erregistro batzuk, hiru Herrialdeak	105
6.2.3.2. Bizikidetz-egoerari eta erroldaketari buruzko dokumentazioa	109
6.2.3.3. Egoera ekonomikoari buruzko dokumentazioa eta kontrola	109
6.2.3.4. Udal erakundeek erabakiak hartzea	110
6.2.3.5. Gizarte-langileek aurkeztutako txostenak	113
6.3. Banakako eta familiako tratamenduak: ebaluazioa, jarduketa plana eta jarraipena	114
6.3.1. Erreferentziazko irizpideak	114
6.3.2. Egungo egoera	116
6.4. Presako prozedurak	120
6.5. Gizarte-zerbitzuen sistemako arretarako oinarrizko sareari egindako eskaerei buruzko hurbilpen bat	122
6.5.1. Aldez aurretik kontuan hartu beharrekoak	122
6.5.2. Aztertutako astean lortutako emaitzak	123
6.5.3. Urtebetean zehar Erkidegoko oinarrizko gizarte-zerbitzuek arreta eskaini dieten esparruei buruzko lehen hurbilpen bat ..	128
VII. Kapitulua. Komunitateko gizarte-lana	131
7.1. Gizarte-langileek baliabide informalekin dituzten harremanak	133
7.1.1. Arreta-sare naturala: eztabaidarako ekarpen koalitatiboak	133
7.1.2. Oinarrizko gizarte-zerbitzuen borondatezko laguntzaileen promozioa	136
7.1.3. Gizarte-zerbitzuen eta tokiko talde eta elkarten arteko elkarlana	139
7.2. Beste babes-sistemetak profesionalekin koordinatzea	142
7.2.1. Harremanak osasun-sistemarekin	142
7.2.2. Harremanak hezkuntza sistemarekin	144
7.2.3. Harremanak beste sistema batzuekin	146
VIII. Kapitulua. Diagnostikoa, laburpena eta aholkuak	153
8.1. Egoeraren diagnostiko orokorra	155
8.2. Laburpena	157

8.2.1. Oinarrizko gizarte-zerbitzuen definizioa, helburuak eta funtzioak	157
8.2.2. Giza Baliabideak	157
8.2.2.1. Oinarrizko gizarte-zerbitzuetan lan egiten duten profesionalak	157
8.2.2.2. Gizarte-langileen prestakuntza	159
8.2.2.3. Zentroetako arduradunen eta bertako ordezkarien arteko harremanak	160
8.2.2.4. Gizarte-langileen kexa eta iradokizunak	161
8.2.3. Baliabide materialak	161
8.2.4. Banakako gizarte-lana	162
8.2.4.1. Herritarrei ematen zaien informazioa	162
8.2.4.2. Administrazio-kudeaketa	163
8.2.4.3. Banakako eta familiako tratamenduak	165
8.2.4.4. Larrialdietako prozedurak	166
8.2.4.5. Oinarrizko unitateei planteatutako eskaerei buruzko hurbilpena. Informazio- sistema	167
8.2.5. Komunitateko gizarte-lana	167
8.2.5.1. Baliabide informalekiko harremanak	169
8.2.5.2. Baliabide formalekiko harremanak	170
8.3. Gomendioak	172

TAULA AURKIBIDEA

TAULA AURKIBIDEA

1. TAULA	HELBURU ETA FUNTZIOEN AITORPENIK DAGOEN ALA EZ, HERRIEN TAMAINAREN ARABERA ETA HERRIALDEKA	47
2. TAULA	OINARRIZKO UNITATEEN BANAKETA, KONTUAN IZANIK EGIN BEHARREKO FUNTZIOAK ARGI ZEHAZTUAK DAUZKATEN ALA EZ ETA HORIEI BURUZKO AITORPEN IDATZI BAT DUTEN ALA EZ	48
3. TAULA	OINARRIZKO UNITATEEN BANAKETA, HERRIALDEKA ETA HERRIEN TAMAINAREN ARABERA, KONTUAN IZANIK BEREN FUNTZIOEN MUGAKETAREKIN ARAZORIK DUTEN ALA EZ ..	49
4. TAULA	FUNTZIOEN MUGAKETAN ARAZORIK DAGOEN ALA EZ ETA JASOTAKO LAGUNTZA TEKNIKOA	49
5. TAULA	OINARRIZKO UNITATEEN BANAKETA JASOTAKO LAGUNTZA TEKNIKOAREN ARABERA, HERRIALDE HISTORIKOKA ETA HERRIEN TAMAINAREN ARABERA	50
6. TAULA	OINARRIZKO GIZARTE-ZERBITZUETAKO LANGILEEN HERRIALDEKAKO BANAKETA	54
7. TAULA	ARRETA JASOTZEN DUTEN HERRITARREN ETA GIZARTE-LANGILE KOPURUAREN ARTEKO ERLAZIOA, HERRIALDE HISTORIKOKA	54
8. TAULA	ARRETA JASOTZEN DUTEN HERRITARREN ETA GIZARTE-LANGILE KOPURUAREN ARTEKO ERLAZIOA, HERRIEN TAMAINAREN ARABERA	55
9. TAULA	ARRETA JASOTZEN DUTEN HERRITARREN ETA ADMINIS-TRAZIO-LANGILE KOPURUAREN ARTEKO ERLAZIOA, HERRIALDE HISTORIKOKA	56
10. TAULA	ARRETA JASOTZEN DUTEN HERRITARREN ETA ADMINIS-TRAZIO-LANGILEEN ARTEKO ERLAZIOA, HERRIAREN TAMAINAREN ARABERA	56
11. TAULA	ARRETA JASOTZEN DUTEN HERRITARREN ETA ADMINIS-TRAZIO-LANGILE KOPURUAREN ARTEKO ERLAZIOA, HERRIAREN TAMAINAREN ARABERA	57
12. TAULA	GIZARTE-LANGILEEN ETA ADMINISTRAZIO-LANGILE KOPURUAREN ARTEKO ERLAZIOA, HERRIAREN TAMAINAREN ARABERA	57

13. TAULA	GIZARTE-ZERBITZUETAKO BESTE LANGILEEN BANAKETA, HERRIALDE HISTORIKOKA.....	58
14. TAULA	ZENTROAN JASOTAKO HASIERAKO HEZIKETA, HERRIALDE HISTORIKOKA ETA HERRIEN TAMAINAREN ARABERA	59
15. TAULA	HEZIKETA-PLANIK DAGOEN ALA EZ, HERRIALDE HISTORIKOKA ETA HERRIEN TAMAINAREN ARABERA	60
16. TAULA	OINARRIZKO UNITATEKO LANGILEEN HEZIKETARI BURUZKO KEXA ETA IRADOKIZUNAK	61
17. TAULA	PROFESIONALEN ETA BERTAKO ORDEZKARI POLITIKOEN ARTEKO HARREMANAK, HERRIALDE HISTORIKOKA ETA HERRIEN TAMAINAREN ARABERA	63
18. TAULA	PROFESIONALEK ERABAKIETAN PARTE HARTZEA, HERRIALDE HISTORIKOKA ETA HERRIEN TAMAINAREN ARABERA	63
19. TAULA	PROFESIONALEK AURREKONTUEN PRESTAKUNTZETAN PARTE HARTZEA, HERRIALDE HISTORIKOKA ETA HERRIEN TAMAINAREN ARABERA	64
20. TAULA	GIZARTE-LANGILEEK JARDUERAK BURUTZEKO DUTEN AUTONOMIA, HERRIALDE HISTORIKOKA ETA HERRIEN TAMAINAREN ARABERA	65
21. TAULA	GIZARTE-LANGILEEK BEREN ARDURADUN POLITIKOEI BURUZ EGINDAKO BALORAZIOA, HERRIALDE HISTORIKOKA ETA HERRIEN TAMAINAREN ARABERA	65
22. TAULA	ARDURADUN POLITIKOEK LORTUTAKO PUNTUAZIOA PROFESIONALEK EGINDAKO BALORAZIOAREN ARABERA ..	66
23. TAULA	OINARRIZKO UNITATEEK JASOARAZITAKO KEXA EDO IRADOKIZUNAK HERRIALDE HISTORIKOKA ETA HERRIEN TAMAINAREN ARABERA	67
24. TAULA	PROFESIONALEK PLANTEATUTAKO KEXA EDO IRADOKIZUNAK HERRIALDE HISTORIKOKA	68
25. TAULA	PROFESIONALEK PLANTEATUTAKO KEXA ETA IRADOKIZUNAK HERRIEN TAMAINAREN ARABERA	69
26. TAULA	OINARRIZKO GIZARTE-ZERBITZUEN KOKAPENA	75
27. TAULA	OINARRIZKO GIZARTE-ZERBITZUEN KOKAPENA, HERRIALDE HISTORIKOKA.....	75
28. TAULA	OINARRIZKO GIZARTE-ZERBITZUEN KOKAPENA, HERRIEN TAMAINAREN ARABERA	76
29. TAULA	OINARRIZKO UNITATEEN IBILGARRITASUNA GURPILDUN AULKIAK DARABILTZATEN PERTSONENTZAT	76
30. TAULA	ZENTROEN IBILGARRITASUNA, HERRIALDE HISTORIKOKA .	77
31. TAULA	ZENTROEN IBILGARRITASUNA, HERRIEN TAMAINAREN ARABERA	77
32. TAULA	ZENTROEN IBILGARRITASUNA ETA SARRERAKO MALDAK ETA HORIEN BEHARRA	78
33. TAULA	ZENTROEN MUGIKORTASUNA HOBETZEKO ELEMENTUAK .	79

34. TAULA	OINARRIZKO UNITATEAREN EGOERA OROKORRA, IBILGARRITASUN BITARTEKOEI DAGOKIENEZ	79
35. TAULA	INTIMITATEAREKIKO ERRESPECTUA BERMATUKO DUEN LANGELA BAT ERABILTZEKO AUKERA	80
36. TAULA	INTIMITATEAREKIKO ERRESPECTUA BERMATZEN DUEN LANGELA BAT ERABILTZEKO AUKERA, HERRIEN TAMAINEN ARABERA ...	80
37. TAULA	INTIMITATEAREKIKO ERRESPECTUA BERMATZEN DUEN LANGELA BAT ERABILTZEKO AUKERA, HERRIALDE HISTORIKOKA	81
38. TAULA	OINARRIZKO GIZARTE-ZERBITZUEN BALIOESPENA, KONTUAN IZANIK HORIEN KOKAPENA, IBILGARRITASUNA ETA INTIMITATEAREKIKO ERRESPECTUA	82
39. TAULA	OINARRIZKO GIZARTE-ZERBITZUEN BALIOESPENA, KONTUAN IZANIK HORIEN KOKAPENA, IBILGARRITASUNA ETA INTIMITATEAREKIKO ERRESPECTUA, HERRIEN TAMAINAREN ARABERA	83
40. TAULA	OINARRIZKO GIZARTE-ZERBITZUEN BALIOESPENA, KONTUAN IZANIK HORIEN KOKAPENA, IBILGARRITASUNA ETA INTIMITATEAREKIKO ERRESPECTUA, HERRIALDE HISTORIKOKA	83
41. TAULA	OINARRIZKO GIZARTE-ZERBITZUETAN HARRERA ETA ITXARON-EREMUAK DAUDEN ALA EZ	84
42. TAULA	OINARRIZKO GIZARTE-ZERBITZUETAN HARRERA ETA ITXARON-EREMUAK DAUDEN ALA EZ, HERRIEN TAMAINAREN ARABERA	84
43. TAULA	OINARRIZKO GIZARTE-ZERBITZUETAN HARRERA ETA ITXARON-EREMUAK DAUDEN ALA EZ, HERRIALDE HISTORIKOKA	85
44. TAULA	JENDEAK ERABIL DEZAKEEN GARBIGELARIK DUTEN ALA EZ	85
45. TAULA	GURPILDUN AULKI BATENTZAT ADINAKO LEKUA DUTEN ITXARONGELAK	85
46. TAULA	MOSTRADORE EGOKITUA DUTEN HARRERA-LEKUA	86
47. TAULA	LAGUNTZA TEKNIKOAK KOMUNEAN	86
48. TAULA	SUTEEN AURKAKO SEGURTASUN-SISTEMA	87
49. TAULA	AIREZTAPEN ETA ARGIZTAPEN NATURALA	87
50. TAULA	BEROGAILUAK	88
51. TAULA	ALTZARIAK ETA EKIPAMENDUA	88
52. TAULA	ZENTROEK ESKAINTZEN DUTEN SEGURTASUN ETA ONGIZATEAREN IRUDIA	89
53. TAULA	ZENTROEK ESKAINTZEN DUTEN SEGURTASUN ETA ONGIZATEAREN IRUDIA, HERRIEN TAMAINAREN ARABERA	89
54. TAULA	ZENTROEK ESKAINTZEN DUTEN SEGURTASUN ETA ONGIZATEAREN IRUDIA, HERRIALDE HISTORIKOKA	90
55. TAULA	ERABILTZAILEEI IDATZIZ EMANDAKO ERANTZUNAK, HERRIALDE HISTORIKOKA ETA HERRIEN TAMAINAREN ARABERA	96

56. TAULA	ZENTROEK PROFESIONALEI NAHIZ TALDEEI AHOZ ETA IDATZIZ EGINDAKO ESKAERAK, HERRITARREI INFORMAZIOA EMAN DIEZAIETEN	97
57. TAULA	ZENTROEK PROFESIONALEI NAHIZ TALDEEI AHOZ ETA IDATZIZ EGINDAKO ESKAERAK HERRITARREI INFORMAZIOA EMAN DIEZAIETEN, HERRIEN TAMAINAREN ARABERA ETA HERRIALDE HISTORIKOKA	98
58. TAULA	OINARRIZKO GIZARTE-ZERBITZUEK ETXEETAN ESKAINITAKO INFORMAZIOA	99
59. TAULA	ETXEETAN ESKAINITAKO INFORMAZIOA, HERRIEN TAMAINAREN ARABERA ETA HERRIALDE HISTORIKOKA	99
60. TAULA	HEDABIDEEN BIDEZ ESKAINITAKO INFORMAZIOA, HERRIALDEKA ETA HERRIEN TAMAINAREN ARABERA	100
61. TAULA	ZENTROETAN ESKURAGARRI DAGOEN INFORMAZIOAREN EDUKIA ETA KALITATEA, HERRIALDE HISTORIKOKA	101
62. TAULA	ZENTROETAN ESKURAGARRI DAGOEN INFORMAZIOAREN EDUKIA ETA KALITATEA, HERRIEN TAMAINAREN ARABERA	102
63. TAULA	OINARRIZKO UNITATEETAN DAUDEN ERREGISTROAK, HERRIALDE HISTORIKOKA	107
64. TAULA	OINARRIZKO UNITATEETAN DAUDEN ERREGISTROAK, HERRIEN TAMAINAREN ARABERA	108
65. TAULA	EAZ ETA GLL ERABAKITZEN DUTEN ARDURADUNAK	111
66. TAULA	EAZ ETA GLL ERABAKITZEN DUTEN ARDURADUNAK, HERRIALDE HISTORIKOKA	112
67. TAULA	EAZ ETA GLL ERABAKITZEN DUTEN ARDURADUNAK, HERRIEN TAMAINAREN ARABERA	113
68. TAULA	OINARRIZKO GIZARTE-ZERBITZUEK EGITEN DITUZTEN EBALUAZIOAK, HERRIALDE HISTORIKOKA ETA HERRIEN TAMAINAREN ARABERA	117
69. TAULA	BANAKAKO PLANEN PRESTAKUNTZA ETA HORIEK BURUTZEN DITUEN ERAKUNDEA, HERRIALDE HISTORIKOKA	118
70. TAULA	BANAKAKO PLANEN PRESTAKUNTZA ETA HORIEK BURUTZEN DITUEN ERAKUNDEA, HERRIEN TAMAINAREN ARABERA	119
71. TAULA	ARRETA PLANAK BURUTZEN DITUZTEN OINARRIZKO UNITATEAK; EBALUAZIO-ADIERAZLEAK SARTU ALA EZ. HERRIALDE HISTORIKOKA ETA HERRIEN TAMAINAREN ARABERA EGINDAKO BANAKETA	120
72. TAULA	PRESAKO PROZEDURARIK DAGOEN ALA EZ, HERRIALDE HISTORIKOKA ETA HERRIEN TAMAINAREN ARABERA	121
73. TAULA	PRESA IZANEZ GERO EAZ BAT LORTZEKO ITXARON BEHARRREKO EGUN-KOPURUA, HERRIALDE HISTORIKOKA ETA HERRIEN TAMAINAREN ARABERA	121
74. TAULA	ASTEKO ESKAEREN BANAKETA, ESKATUTAKO BALIABIDEAREN ETA ESTALITAKO ESPARRUAREN ARABERA: ARABA	123

75. TAULA	ASTEKO ESKAEREN BANAKETA, ESKATUTAKO BALIABIDEAREN ETA ESTALITAKO ESPARRUAREN ARABERA: BIZKAIA	124
76. TAULA	ASTEKO ESKAEREN BANAKETA, ESKATUTAKO BALIABIDEAREN ETA ESTALITAKO ESPARRUAREN ARABERA: GIPUZKOA	124
77. TAULA	ASTEKO ESKAEREN BANAKETA, ESKATUTAKO BALIABIDEAREN ETA ESTALITAKO ESPARRUAREN ARABERA: 1.000 BIZTANLETIK BEHERAKO HERRIAK	125
78. TAULA	ASTEKO ESKAEREN BANAKETA, ESKATUTAKO BALIABIDEAREN ETA ESTALITAKO ESPARRUAREN ARABERA: 1.000-5.000 BIZTANLE BITARTEKO HERRIAK	125
79. TAULA	ASTEKO ESKAEREN BANAKETA, ESKATUTAKO BALIABIDEAREN ETA ESTALITAKO ESPARRUAREN ARABERA: 5.001-10.000 BIZTANLE BITARTEKO HERRIAK	126
80. TAULA	ASTEKO ESKAEREN BANAKETA, ESKATUTAKO BALIABIDEAREN ETA ESTALITAKO ESPARRUAREN ARABERA: 10.001-50.000 BIZTANLE BITARTEKO HERRIAK.	126
81. TAULA	ASTEKO ESKAEREN BANAKETA, ESKATUTAKO BALIABIDEAREN ETA ESTALITAKO ESPARRUAREN ARABERA: 50.000 BIZTANLETIK GORAKO HERRIAK	127
82. TAULA	ASTEKO ESKAEREN BANAKETA, ESKATUTAKO BALIABIDEAREN ETA ESTALITAKO ESPARRUAREN ARABERA: EAE GUZTIRA	127
83. TAULA	ESKAEREN BANAKETA ETA MAIZTASUNA, ESPARRUEN ARABERA ETA HERRIALDE HISTORIKOKA	128
84. TAULA	ESKAEREN BANAKETA ETA MAIZTASUNA, ESPARRUKA ETA HERRIALDE HISTORIKOKA	129
85. TAULA	ESKAEREN BANAKETA ETA MAIZTASUNA, ESKATUTAKO BALIABIDEAREN ARABERA ETA HERRIALDE HISTORIKOKA....	129
86. TAULA	ESKAEREN BANAKETA ETA MAIZTASUNA, ESKATUTAKO BALIABIDEAREN ETA HERRIEN TAMAINAREN ARABERA	130
87. TAULA	OINARRIZKO UNITATEEK BOLUNTARIO INFORMALENGANDIK JASOTZEN DUTEN LAGUNTZA, HERRIALDE HISTORIKOKA ETA HERRIEN TAMAINAREN ARABERA	138
88. TAULA	BORONDATEZKO LAGUNTZAILEAK DITUZTEN ZENTROEN KOKAPENA ETA HAUEN LAGUNTZAILE KOPURUA	139
89. TAULA	BORONDATEZKO PERTSONALAK BURUTURIKO JARDUEREN MAIZTASUNA	139
90. TAULA	BOLUNTARIOEN TALDERIK BADAGOEN ETA OINARRIZKO GIZARTE-ZERBITZUEKIN ZEIN HARREMAN DITUZTEN, HERRIALDE HISTORIKOKA ETA HERRIEN TAMAINAREN ARABERA	141
91. TAULA	BOLUNTARIOEN TALDEETAN SARTUTA DAUDEN PERTSONEN KOPURUA ETA HORIEK OINARRIZKO GIZARTE-ZERBITZUEKIN DUTEN HARREMANA	141
92. TAULA	ANTOLATUTAKO BOLUNTARIOEK BURUTURIKO JARDUERAK	142

93. TAULA	OSASUN-SISTEMAN DAGOEN KOORDINAZIOAREN BALORAZIOA, HERRIALDE HISTORIKOKA ETA HERRIEN TAMAINAREN ARABERA	143
94. TAULA	OSASUN-SISTEMAKO PROFESIONALEKIN IZANDAKO BILERA KOPURUA, HERRIALDE HISTORIKOKA ETA HERRIEN TAMAINAREN ARABERA	143
95. TAULA	IZANDAKO BILERA KOPURUA ETA OSASUN-ARLOAN LORTUTAKO KOORDINAZIOAREN BALORAZIOA	144
96. TAULA	HEZKUNTZA SISTEMAREKIN DAGOEN KOORDINAZIOAREN BALORAZIOA, HERRIALDE HISTORIKOKA ETA HERRIEN TAMAINAREN ARABERA	145
97. TAULA	HEZKUNTZA SISTEMAKO PROFESIONALEKIN IZANDAKO BILERA KOPURUA, HERRIALDE HISTORIKOKA ETA HERRIEN TAMAINAREN ARABERA	146
98. TAULA	IZANDAKO BILERA KOPURUA ETA HEZKUNTZA- SISTEMAREKIN IZANDAKO KOORDINAZIOAREN BALORAZIOA	146
99. TAULA	SISTEMA EZBERDINEKIN DAGOEN KOORDINAZIOAREN BALORAZIOA, HERRIALDE HISTORIKOKA	148
100. TAULA	SISTEMA EZBERDINEKIN DAGOEN KOORDINAZIOAREN BALORAZIOA, HERRIEN TAMAINAREN ARABERA	149
101. TAULA	BESTE SISTEMETAKO PROFESIONALEKIN IZANDAKO BILERA KOPURUA, HERRIALDE HISTORIKOKA	150
102. TAULA	BESTE SISTEMETAKO PROFESIONALEKIN IZANDAKO BILERA KOPURUA, HERRIEN TAMAINAREN ARABERA	151

TXOSTENAREN AURKEZPENA

- * **Ez-ohiko txosten honek Euskal Autonomia Erkidegoko gizarte-zerbitzuen egoera aztertzen du.** Aurreko txostenetan Arartekoak kolektibo ezberdinen egoera ikertu du eta beste zenbait zerbitzu espezializatu hobetzeko proposamenak egin ditu, esate baterako, adinduei, atxilotuei, kartzelaratuak, babesik gabe edo arrisku bereziko egoeran dauden adin-txikikoei, gaixoei, eta abarrei zuzendutako zerbitzuak. Burututako lan guztietan azaltzen da oinarrizko gizarte-zerbitzuek argi eta garbi duten egitekoa, edo eduki behar dutena behintzat, batez ere gizarte-premiei arreta eskaintzeko eta erantzun bat emateko lehen elementu gisa eta herritarrengandik hurbilen dagoen zerbitzu gisa. Sarritan ikusi dira zerbitzu hauen mugak, eta muga horiek baldintzatzen dute hain zuzen ere arreta programa berriak martxan jartzea, eta azken finean, herritarrentzako gizarte-prestazioak hobetzea.

Ezin ahaz dezakegu, orain gutxi gure artean sortutako sare baten aurrean gaudela, eta ez adibidez hezkuntza eta sanitate zerbitzuak bezala, jada finkatua dagoen eta tradizio historiko bat duen zerbitzu baten aurrean. Azken urteotan pixkanaka-pixkanaka sortzen eta hazten joan den herri mailako sektore bat da, geroz eta funtzio gehiago eta ekintza eremu zabalagoak eskatzen ari zaizkion sektore bat.

Hori dela eta, interesgarria zirudien oinarrizko arreta-zerbitzuon egungo egoera aztertzea, horien hobekuntzarako baliagarria izan zitekeelakoan. Arartekoak bere lan guztietan agertu duen ikuspegia beti izan da eskaintako zerbitzuaren hobekuntza eta herritarren eskubideen babesa bermatzearena. Sektore honi buruz ari garenean, ikuspegi honen barnean ere aukera metodologiko ezberdinak daude: zerbitzu hauen erabiltzaileen ahotik sistematikoki jasotako iritziak baloratzea, beren nahiak beteak ikusi dituzten nahiz ikusi ez dituzten Erkidegoko herritarren oinarrizko beharrak eta eskaerak aztertzea, oinarrizko unitateen lagin esanguratsu bat kualitatiboki ebaluatzea... Oraingo honetan zeharkako bide bat aukeratu da, errazagoa: bertako langileek zerbitzuari buruz duten ikuspegi ahalik eta zabalena jasotzea, alegia. Oinarrizko infomazio-iturri gisa balio diezaguken barne-ikuspegi kualifikatu bat da inondik ere, gerora burutuko diren ikerketekin osatuko den barne-ikuspegi bat.

- * **Lan hau burutzeko gure Erkidegoan dauden oinarrizko unitate guztiei eskatu zitzaizen lagundu zezatela eta galdetegiei erantzun ziezaietela.** Jasotako erantzun kopurua oso altua izan da: 210 oinarrizko unitatek —dauden guztien %80a baino gehiagok— lagundu digute orain aurkezten dugun ikerketa hau egiten. Honek datu eta balorazio adierazgarriak eskaintzea ahalbidetzen digu, ez Erkidegoaren orokortasunari buruzko datuak soilik, baita Herrialde Historikoka eta tamainaren arabera sailkatutako herri bakoitzari buruzkoak ere. Herritarrei

eskainitako arretaren inguruko gai anitzen datu eta balorazioak agertzen dira: beren lan-eremuaren mugaketa, langilego-plantilaren egungo egoera, eskualde eta Herrialdeen arteko alde esanguratsuak, profesionalen eta herri mailako arduradun politikoen arteko harremanak, zerbitzuen bitarteko materialak, burututako lan mota edo hainbat arrazoi direla-eta burutu ezin izan den lana, beste zerbitzu eta gizarte-agentekin izandako koordinazioa...

Aurkibidean ikus daitekeen txostenaren barne-egituraz gain, honako lanak **hiru eratako informazio esanguratsua** eskaintzen du:

1. **Erreferentziako irizpideak eskaintzen ditu**, jokabide onen ereduak, jardunbideak edo antolatze moduak, zerbitzu hauek aztertze orduan kontuan hartu direnak, eta halaber, ebaluazio adierazle gisa erabilgarri ere izan daitezkeenak.
2. **Gure Erkidegoko oinarrizko unitateen egungo egoera deskribatzen du** (informazioa 1998. urte bukaera eta 1999.aren hasiera bitartean jaso zen), bertan lan egiten dutenen erantzunen arabera, eta aipatutako egoera hori esandako erreferentziako irizpideekin erkatuz.
3. **Jardunbide eta gomendio desberdinak proposatzen ditu** zerbitzua hobetzeko, hau da, egungo egoeratik (deskribatutako horretatik) nahi den horretara (erreferentziako eredura) igarotzeko.

* Txostenaren aurkezpen honetan, **nahiko nuke, eskubideen ikuspegi bermatzaile batetik abiatuz**, bereziki kezkatzen nauten eta bertan azaltzen diren **zenbait elementu azpimarratu**:

1. **Zerbitzu hauei dagozkien funtzioen zehaztapen urria eta herritarrek horiei buruz duten ezagutza.**

Hogei urteko esperientzia izan arren, jende askok ez ditu oraindik oinarrizko unitateen funtzioak ezagutzen; are gehiago, ez dakite horietan aurkez ditzaketen eskaerak zeintzuk diren, ezta zein eskubide bete dadila exiji dezaketen ere. Egoera hori erakunde eta zerbitzu berrietan nahiz oraindik finkatu gabekoetan sarri gertatu ohi da. Arartekoaren erakundea bera da horren adibide garbia.

Funtzioen zehaztasun eta argitasun faltak, hots, oinarrizko unitateei dagozkien eginkizun eta ardurek, ez dute herritarrek horiei buruz duten ezagutza eta erabilera errazten. Egungo Gizarte-Zerbitzuei buruzko Legea, 1996koa, edo Gizarte-Bazterkeriaren aurkako Legea, 1998koa, orokorregiak dira zentzu horretan, eta ez dago zerbitzu hauentzako legedi berezirik. Ez dirudi, halaber, zerbitzu horiek herritarren artean edota bereziki ahulak diren gizarte-sektoreen artean ezagutzera emateko urrats posible guztiak eman direnik. Agian, beldur dira zerbitzu hauen oihartzun handiago batek jendez gainezka jarriko ote dituen. Pertsona jakin batzuek soilik ezagutzen eta erabiltzen badituzte zerbitzu horiek, Erkidego honetako herritar guztiei ez zaie praktikan berdintasunezko tratua ematen.

2. Herrialde, eskualde eta herri desberdinetan herritarrei eskainitako arreta mailen arteko ezberdintasun handia.

Kontuan hartzen badugu oinarrizko unitateak zein Herrialde Historikotan edo zein eskualde edo herritan kokaturik dauden (herri txikia, hiria...) alde handiak agertzen dira txostenean. Horiek eskainitako zerbitzuan zuzeneko eragina duten gaietan oso adierazgarriak dira alde horiek: profesional/biztanle-kopuru ratioa; prestazioak lortzeko prozedura errazagoak edo konplexuagoak; epeei, edukiei eta gizarte-txostenen zabaldundeari buruzko irizpide desberdinak; presako beharrei erantzuna emateko behar izan den denbora; zerbitzu desberdinen arteko koordinazio mailak... Hori guztia, baliabide materialen arloan eta gizartearen zerbitzura jarritako zenbateko ekonomikoen alorrean egon daitezkeen aldeak kontuan hartu gabe.

Egoera honen begi-bistako ondorioa herri edo Herrialde batetik bestera herritarrek jasotzen duten arreta desberdina da. Erakunde honen iritziz, eskainitako zerbitzuan homogeneitate handiagoa lortzea beharrezkoa da, baita minimo argi batzuk bermatzea ere.

3. Administrazio-lanen gainkarga eta, ondorioz, gizarte-lanari eskaintzen zaion dedikazio txikiagoa, profesional askori eraginez.

Oinarrizko unitateetako profesional askok beraiei agindu zaizkien gehiegizko administrazio-lanei buruz egindako kezak jasotzen dira txostenean. Egoera horrek, gizarte-lanari, banakako gizarte-lanari nahiz taldekako gizarte-lanari eskaini beharreko denbora murrizten du. Txosten honetan proposatzen diren laguntza administratiboek, zerbitzuen informatizazioak, prozeduren sinplifikazioak edo etengabeko prestakuntza sendotzeak, egoera hau gainditzeko balio izan behar dute.

4. Zerbitzu askoren ibilgarritasun-baldintzek horien erabilpena zailtzen dute.

Herritarrak gizarte-zerbitzuetaraino ailegatzea zailtzen duten oztopo ugari dago. Txostenak oztopo horietako batzuk azaltzen ditu: unitate batzuen kokapena, herritarrek unitatea ez ezagutzea, prozeduren konplexutasuna, unitate askoren ibilgarritasun-baldintzak... Azken gai honi dagokionez, eskainitako datuak oso kezagarriak dira: oztopo arkitektonikoak kentzeko Araudia onartuz geroztik hamasei urte igaro ondoren, gaurko gizarte-zerbitzu gehienak ibilgaitzak dira oraindik. Gurpildun aulkian dabilen pertsona bat ezin da, 159 zentroetan gutxienez, bere kabuz ibili.

Arartekoak, zentroen ibilgarritasuna hobetzeko asmoz, ofiziozko ekintza bereziak burutuko ditu udaletxe desberdinekin.

5. Zerbitzuetara jotzen duten pertsonen intimitatearekiko eskubidea.

Txostenak zerbitzuetara jotzen duten pertsonen intimitatearekiko eskubideetan eragin handia duten zenbait gai material nahiz prozedurazko biltzen ditu: bulego

eta itxaron-gelek dituzten ezaugarriak, dokumentazioa artxibatzeko sistema, gizarte-txosten batzuetan azaltzen den informazio mota, informazio hori eskura dezaketen pertsona kopurua eta erabakiak hartzeko orduan parte hartzen duten pertsona kopurua... Era honetako gaiak ere zaildu eta, azkenean, galerazi ere egiten dute pertsona batzuek gizarte-zerbitzuak erabili ahal izatea.

6. Beste zerbitzu eta gizarte-agentekin elkarlan urria.

Begi-bistakoa da gure gizartean, oinarritzko unitateek eskainitako arreta, beste askoren artean, laguntza bat gehiago dela. Ez zerbitzu espezializatu asko dagoelako bakarrik, baita ere jatorritzko sareak (familiak batez ere) bere gain hartzen duen lan handiagatik nahiz laguntza eta borondatezko erakundeek duten garrantziagatik. Beraz, gizarte-bazterketaren aurka lan egiten duten ekimenak eta baliabideak ugariak dira.

Txostenak, sare desberdinen artean egon ohi den ezagutza, elkarlan eta koordinazio falta erakusten du maiz. Gizartean dagoen solidaritatea aprobetxatzea premia bat da benetako arreta hobetzeko orduan, baita komunitateko baliabide guztiei ahalik eta etekin eta aprobetxamendurik onena ateratzeko orduan ere.

7. Ezkutuan dagoen arreta-eskaera eta erantzunik ematen ez zaion eskaera.

Orain arte aipatu ditugun oinarritzko gizarte-zerbitzu askoren egungo mugek norabide bera daramate eta bi galdera garrantzitsu planteatzen dituzte: oinarritzko gizarte-zerbitzuek eskaintzen dituzten zerbitzuetatik, zeintzuk dira herritarrek eskatzen ez dituztenak, horiei buruzko ideia oker bat dutelako edota, besterik gabe, ezagutzen ez dituztelako?, oinarritzko gizarte-zerbitzuek jasotzen dituzten eskaeretatik zeintzuk ez dute arretarik jasotzen edo zeintzuk ez dute behar bezalako arreta jasotzen?

Arrazoi metodologikoak direla eta, egindako txosten honek ez die gai horiei erantzunik ematen. Argi erakusten du, ordea, gai horiek zehazki aztertuko dituzten hainbat ikerketa burutu beharra: eskaeretan agertzen ez diren beharrak eta behar bezalako irtenbidea jaso ez duten eskaerak.

- * Txosten honetan biltzen diren **21 gomendioetako** askok arestian azaldu diren hainbat arazo konpondu nahi dituzte. Arartekoak, arazo horiekin zerikusia duten erakundeei helaraziko dizkie gomendio horiek, eta gero, **jarraipen** bat egingo du bai ekintza konkretuen bidez eta bai oinarritzko unitateetara egindako bisitaldien bidez ere, horien parte-hartze maila jakiteko asmoz.
- * Aurkezpen hau bukatzeko, **eskerrak** eman nahiz dizkiet txosten hau burutzen lagundu duten pertsona eta erakundeei, egin duten lanagatik eta eskaini diguten laguntzagatik, bereziki SIIS Dokumentazio eta Ikerketa Zentroari, bera izan baita txostena egitearen nahiz diseinatzearen arduraduna. Nire eskerrik beroenak, halaber, oinarritzko unitateetako profesionalei eman dizkiguten datu, balorazio eta iradokizunengatik.

Gizarte-arretaren inguruko pertsona eta erakunde guztientzat lagungarri izan dadila espero dut, eta era berean, Erkidego honetako herritarren gizarte-eskubideak bermatzearen alde lan egiten duten zerbitzuak hobetzeko ere.

Gasteiz, 1999ko azaroaren 3a

ARARTEKOA
Xabier Markiegi Candina

I. KAPITULUA

SARRERA

1. SARRERA

1.1. Aurkezpena eta helburuak

Azken urteotan Arartekoaren txosten bereziek gizarte-zerbitzuen inguruko hainbat programa eta zerbitzu ikertu dituzte. Gauza bat badute hauek guztiek elkarrekin: ikertutako programen eta zerbitzuen funtzionamendu egokian komunitateko zerbitzuen garrantzia azpimarratzen dute denek —oinarrizko arreta-sarea—. Horixe da, hain zuzen, “Oinarrizko Gizarte-Zerbitzuen egoera EAEn” izeneko ikerketa azaltzen eta justifikatzen duen arrazoia.

Hamalau urtez gizarte-babeserako azpisistema honen funtzionamendua arautu duen Gizarte Zerbitzuen 6/82 Legeak ez zituen oinarrizko gizarte-zerbitzuak aipatu ere egiten. Dena den, gerora horiekin zerikusi handia dutela erakutsi duten hainbat jarraibide biltzen ziren bere artikuluetan, modu nahiko orokor batez:

- Hirugarren artikulua lehentasuna duten ekintza-eremuak ezartzen ditu, eta gaur egun oinarrizko gizarte-zerbitzu bati dagozkion hainbat eremu hartzen ditu bere barne, horienganako erreferentzia zuzenik egin gabe.
- Bosgarren artikulua gizarte-zerbitzuen funtzionamenduaren oinarri nagusienak jasotzen ditu, eta bide batez, horien kudeaketan deszentralizazio goreneko irizpideak erabiltzea goraipatzen du.
- Hamaikagarrenetik hamaseigarrenera bitarteko artikuluek, biak barne, bertako erakundeen, udaletxeen eta herritik kanpoko erakundeen betebeharrak zehazten dituzte gizarte-zerbitzuen alorrean, horien antolaketa eta kudeaketaren arduradun eginez beren eraginpeko inguru geografikoan.

Erkidego honetan, lehenik etxeko arreta-programa, eta gero, Pobreziaren aurkako Plana martxan jarri izanak bide eman zien herri-erakundeei gizarte-langileak kontratatzeko, horien eta aldundien artean adostutako hitzarmenetan oinarrituz. Hitzarmen horietan gizarte-langileen funtzioak aipatutako programa eta plan horiek ezartzearekin eta horiei ekitearekin erlazonaturik bazeuden ere, Herrialde Historiko bakoitzean lan desberdinak egiteko esan zitzairen, edota bestela, kudeaketa horri zegokion zerbait zela ikusi eta oinarrizko gizarte-zerbitzu batek egin beharrekoa zela pentsatu zuten.

Nahiz eta aldundiek beren Herrialdeen barruan esku-hartze homogeneatzaile bat duten, herri-erakundeek beren zerbitzuak antolatzeke orduan duten autonomia handia lege

aldetik duten laguntza faltari gehitzen zaio. Hori dela eta, toki bakoitzean izen, eduki eta prozedura desberdinak erabiliz, 5/96 Legeak ezarritako funtzioen parte bat edota funtzio guztiak biltzen dituzten —eta are zenbaitetan gainditu egiten dituzten— oinarrizko gizarte-zerbitzuak gehitu egin dira.

Laburbilduz, egungo egoeran zera aurki dezakegu:

- Oinarri oso heterogeneoa duen eta ezezagun samarra den tokiko zerbitzuen sare bat, eta horrek oinarrizko gizarte-zerbitzu batenak diren funtzioak ditu.
- Definizio orokor bat eta lege berriak oinarrizko gizarte-zerbitzuei egotzen dizkien funtzio zehatz batzuk. Lege honek, oinarrizko arreta-sarea osatzen duten zerbitzuei garrantzi handia ematen die gizarte-zerbitzuen sistemaren sendotze prozesuan.
- Zerbitzu horien egoerari buruzko azterketa sakon bat egin beharra eta legeak ezarritako helburu eta funtzio berriei nola egokitzen zaien ikusi eta eba-luatzea.

Zerbitzu hauen legezko instituzionalizaziotik denbora luzea igaro ez den arren, komenigarria da horiek ikertzea gizartean daukaten garrantziagatik, gaiaren konple-xutasunagatik, eta gizarte-zerbitzuen oinarrizko arreta-sare honek duen izaera aldakor handiagatik.

1.2. Metodologia eta lan-eremua

Edozein ikerketa burutzeko garaian, horretaz arduratzen den erakundearen helburuak dira lehendabiziko mugak; lanaren ikuspegia eta behaketa-eremua zedarrizten dute. Arartekoak eginarazitako txosten honek badu oinarri nagusi honen berri, eta herritarrek oinarrizko gizarte-zerbitzuetan jasotzen duten arreta kontuan hartuz dago burutua.

Materialki, lan honek, Erkidego honetako gizarte-zerbitzu publikoen arduradunei postaz bidalitako galde-sorta bat du oinarri, eta era berean, SII Sak daukan dokumentazioari jarraiki, jardunbide onerako irizpide eta jarraipide kontrastatu eta fidagarri batzuen ikerketa eta hautaketan sustengatzen da.

Ikerketaren emaitzak, beharrezkoa izanez gero, irizpide horiekin batera aurkeztu ohi dira. Logikoa den bezala, irizpide horiek erabiltzaileak jasotako arretaren kalitatearen ikuspegiari jarraikiz eginak daude, eta horrela, benetako egoera eta lortu nahi den egoera pareka daitezela errazten da. Gaiak tratatu ahala, orokorragoak eta eztabaidagarriagoak dira, eta ez daude irizpide horiei hain lotuak. Datu horiek, eztabaida aberasteko asmoz egindako zenbait iruzkin eta gogoetekin batera aurkezten dira.

Galde-sortaren emaitzak, berau egiteko modua kontuan izanik, oso egoki bezala balora daitezke kuantitatiboki: postaz bidalitako galde-sorten ehuneko laurogeia behar bezala bete jaso zuten. Xehetasun gisa esan dezakegu Araban zentro guztiak erantzun zutela, Bizkaiaren ehuneko 28,8ak ez zuten erantzun, eta Gipuzkoan, berriz, erantzun ez zutenak

ehuneko 20,0a bakarrik izan ziren; herrien tamainaren arabera, erantzun ez zutenen kopururik handiena mila eta hamar mila biztanle bitarteko herrietan kokatu da, ehuneko 24,0a, eta aldiz, erantzun ez zutenen kopururik txikiena, ehuneko 14,3a, hamar mila eta berrogeita hamar mila biztanle bitarteko herrietan. Beraz, bi ikuspegi horietatik, Herrialdekakotik eta herriaren tamainaren arabera, hots, ikerketaren bi ardatz nagusienetatik, aurkezten diren datuak oso adierazgarriak dira.

Nahiz eta lortutako emaitzen kalitatea funtsean egokia izan, aldakor samarra da. Postaz egindako galde-sortak baditu bere abantailak, besteak beste abantaila ekonomikoak, baina Gizarte Zerbitzuen munduan oraindik ere finkatu gabea dago terminologia eta horrek batzuetan ikerketa teknika honen bidez kontrolagaitzak diren interpretazio ugari sor ditzake. Hori dela eta, egoera hori gertatu dela uste izan dugunean, datu horien kalitateari buruzko iruzkin bat erantsi diogu.

Bukatzeko azpimarratu nahi dugu gizarte-zerbitzuen sistema gehiegitan erkatzen dela agian osasun sistemarekin, eta era berean, oinarrizko gizarte-zerbitzuak osasun zentroen sarearekin. Parekotasunak handiak dira sistema mailan, nahiz eta horien administrazio-antolaketa eta beste gai garrantzitsu batzuk funtsean desberdinak izan gure Erkidegoan. Konparazio horiek, hainbat arazori aurre egiteko orduan horiek zedarritzen eta argitzen laguntzen dutela pentsatu dugu.

1.3. Txostenaren aurkezpena

Txostena zortzi kapitulotan banaturik dago, sarrera gisako honako hau barne.

Hurrengo kapituluan, hurbilpen kualitatibo bat egiten da gure Erkidegoko oinarrizko gizarte-zerbitzuei buruz. Hurbilpen hau beharrezkotzat jotzen dugu herritarren gehiengoak horiei buruz duten ezagutza kaskarra ikusita. Kapitulu honen edukiak, gainera, gainerako lana zedarritzen laguntzen du, horren mugak eta edukiak zehazkiago definituz.

Hirugarren kapituloak berebiziko garrantzia duen gai bat aztertzen du: helburuak eta funtzioak —zerbitzu horiek zergatik eta zertarako dauden—, eta lehenik eta behin, araudiaren antolaketa ikertzen du, eta ondoren, bertatik eratoritzen diren eskakizunak errealitatean gertatzen denarekin erkatzen ditu.

Jarraian, zerbitzu hauen mantenimendurako administrazio publikoek eskaintzen dituzten baliabideen ikerketari buruzko bi kapitulo daude. Lehendabizikoa giza baliabideei buruzkoa da eta orain eskuartean darabilgun gaia aztertzeko orduan oso funtsezkoa da, lau ikuspegitatik:

- Langileen plantila, gizarte-langileengan jartzen baitu arreta, hots, zerbitzu hauetako irudi profesional nagusian, baina baita administrazio-langileengan ere, oinarrizko gizarte-zerbitzuen ardatzak biak ere.
- Profesionalen heziketa, zerbitzuen zatiketaren ondorioz nahiz jasaten duten aldaketa prozesu azkarraren ondorioz garrantzi berezia hartzen baitu arazo honek.

- Zentro hauetako arduradunek babes sistema honen oinarrizko arreta-zerbitzuan eginkizun garrantzitsua betetzen duten tokiko ordezkari politikoekin dituzten harremanak.
- Beren kexa eta iradokizunak, galdera ireki batean biltzen direnak, profesional hauen ikerketari ahotsa eta protagonismoa emateko.

Bigarrenak zentroetako baliabide materialak ikuskatzen ditu -bulegoak, instalazioak, altzariak...-. Elementu horiek, alde batetik, arduradun publikoek zentro hauei emandako garrantzia adierazten dute, eta bestetik, zenbaitetan, herritarrek hauetara jotzeko oztopo izan daitezke.

Azken bi kapituluetan, zerbitzu hauek burututako jarduerak jasotzen du arretarik gehiena, agian modu erradikalegian bereiziz banakako gizarte-lana eta taldekako gizarte-lana. Banakako gizarte-lana bost ikuspegitatik jorratzen da:

- Herritarrei ematen zaien informazioa, eta gai honek, berebiziko garrantzia du oinarrizko arreta-sare honetan.
- Administrazioaren kudeaketa.
- Banakako eta familiako tratamenduak, eta epigrafe honetan aztertuko dira hainbat gai, hala nola, premien ebaluazioa, banakako planen elaborazioa, aipatutako planen jarraipena eta abar.
- Herritarrei ezustean sortutako premiei erantzuteko zentroek ezarritako prozedurak.
- Azkenik, bosgarren kapitulu bat ere jasotzen da, kapitulu honetan toki ezin hobe duena, eta zerbitzu hauek jasotzen duten eskaerari buruzko lehen hurbilpen bat eskaintzen duena; bere xede nagusia aldagai honen jarraipenerako sistema on bat ezartzearen garrantzia azpimarratzearena da, eta orokorrean, etorkizuneko sistemaren garapenerako informazio sistema on bat ezartzearena.

Taldekako gizarte-lana, bestalde, behaketaren xede ere bada bi ikuspegitatik: beren inguruko baliabide informalekin arduradunek dituzten harremanak eta baliabide formalekin dituztenak.

Txostenaren azken kapituluan egoeraren diagnostiko orokor bat egiten da, zerbitzuen garapenerari eragiten dioten arazo nagusien laburpena aurkezten da eta horien hobekuntzarako proposatzen diren aholkuak jasotzen dira.

II. KAPITULUA

OINARRIZKO GIZARTE-ZERBITZUAK: EREDUEN ANIZTASUNA ETA BEHAKETA-EREMUAREN MUGAKETA

2. OINARRIZKO GIZARTE-ZERBITZUAK: EREDUEN ANIZTASUNA ETA BEHAKETA-EREMUAREN MUGAKETA

Zaila da oraindik ere gure Erkidegoko gizarte-zerbitzuen mugak zeintzuk diren zehazki esatea. Paperean gizarte-zerbitzuen oinarrizko arreta-sarea osatzen duten zentro hauek ez dute definizio zehatzik eta herritar gehienek ez dituzte ezagutzen. Egoera hori azalera agertzeko, nahikoa da osasun sistemako oinarrizko arreta-sarea osatzen duten osasun zentroekin erkatzea.

Arazoa hasiera batean kontzeptuala da, eta oinarrizko gizarte-zerbitzuak esatean zer ulertu behar dugun aditzera ematen ez digun definizio erabilgarri baten gabezia nabarmentzen da. Horiei buruz esatea, legeak esaten duen bezala, “jarduteko unitate balioanitzak eta diziplina artekoak direla, eta taldeko lanen garapena dutela helburu nagusi”, terminologia horren anbiguetate guztia, era guztietako interpretazioak izan ditzakeena, oinarrizko gizarte-zerbitzuetara eramatea da.

Legez zerbitzu mota hauei izendatutako funtzioen arteko erlazioak ez du indeterminazio hori argitzen laguntzen. Zehatzago esateko, zenbait jarduera sartuz gero, hala nola:

- “Pertsonen, familien eta taldeen gizarteratzea erraztuko duten baliabide eta bitartekoak eskaintzen dituzten parte-hartze programak burutzea eta bazterketaren arazoari lehentasuna ematea”, eta
- “Sentsibilizazio programak burutzea dauden gizarte-eskakizunei buruz eta komunitate batean bizitzeak suposatzen duen gizarte-partaidetza sustatzeari buruz”, kontzeptua lehengo anbiguotasun berarekin geratuko litzateke.

Begi-bistakoa da beste definizio ilun eta zehazgabeetatik ongi definitutako baliabideak erdietsi direla, baina oinarrizko gizarte-zerbitzuen kasuan, egoera honek horien garapena oztopatzen du, bi arrazoi direla medio: bata, sistemak lortu duen normalizazio kaskarra, eta bestea, zerbitzu hauen azken konfigurazioan Udaletxeak direlako, gure Erkidegoan berrehun eta berrogeita hamar mila direlarik, eskumen osoa dutenak.

Jasotako era guztietako herentziekin zerikusia duten hainbat arrazoi direla medio, administratzen dituen hainbat prestakuntzaren sekretupeko izaera, babespeko kontinjentziak eta hauei eragiten dieten kolektiboak... ez Erkidego honetako herritarrek, ezta bertako arduradun politikoez ere, ez dute gizarte-zerbitzuen sistemaren baloraziorik egiten —ardura publiko, unibertsaltasun eta normalizazioari buruz ari garenean—, beste

babes sistema batzuekin egiten duten bezala: hezkuntza sistema, osasuna edo pentsioena, esaterako

Egoera honen ondorioz, oinarrizko gizarte-zerbitzuei izendatutako funtzio bakoitzak, baita itxuraz zehatzenak direnek ere, gerora zerbitzuaren funtzionamenduan eragiten duten interpretazio desberdinak izan ditzakete. Funtzio argiek, hala nola, herritarrei beren gizarte-eskubide eta baliabideen berri ematea, edo dagozkien prestakuntzen tramitazioak kudeatzea, askotan jendeari ordu jakin batzuetan zabaltzen zaion leihatila baten bidez betetzen dira, eta azaldutako eskaera zehatzei erantzun bat ematera mugatuz; beste gutxi batzuetan, berriz, informazio gutxien jasotzen dutenei zuzendutako kanpaina sendo, zail eta garestiak egiten dituzte. Pertsona horiek izan ohi dira gainera gizarte-zerbitzu hauek gehien behar izaten dituztenak. Bi prozedurek, izendatutako funtzioak formalki betez gero, garapen eta ezarpen maila handixeagoa edo txixixeagoa ematen diete oinarrizko gizarte-zerbitzuei. Muturretan, beren funtzioen interpretazio murrizta eginez eta “gutxieneko maila bat emanez” aritzen diren zentroak aurki ditzakegu alde batetik, eta bestetik, funtzioen irakurketa zabalago eta kontsekuentegoa bat egiten duten zentro finkatuago eta ahaltsuagoak.

Bestalde, herri jakin batean zerbitzu honen berezko funtzioen garapen eta ezarpen maila handiagoa edo txikiagoa den alde batera utzita, bere benetako antolamendua ezaugarri beretsuak dituen beste herri batean aurki daitekeena ez bezalakoa izan daiteke guztiz. Zenbait Udaletzek departamentu berean sartzen dituzte Gizarte Ekintza, Gizarte Ongizatea, Gizarte Zerbitzuak... — izendapen bateraturik ez egotea sintomatikoa da—, talde-lanean aritzen diren eta oinarrizko gizarte-zerbitzuen funtzioak betetzen dituzten teknikari multzo zabal bat —gizarte-langilea, kultur eta gizarte supertzailea, prebentzio teknikaria, lanekoa, berdintasuna, abokatu, psikologoa...—, eta beste Udaletxe batzuk berriz, plantila bera departamentu desberdinetan sakabanatua daukate eta modu konpartimentatuago batean lan egiten dute —Gaztedia, Emakumea, Lana, Drogomenpekotasuna, Gizarte-ekintza...—. Aipatutako azken departamentuetan eskainitakoarekin identifikatzen dira oinarrizko zerbitzuak, baina bestetik, ezin izan da gainerako zerbitzuei buruzko informaziorik jaso galde-sortan.

Zerbitzu hauen mantenimenduaren erakunde publiko arduradunak Udaletxeak izateak, bestalde, herriaren tamainaren arabera dagoen zentroen heterogeneotasuna areagotzen du. Erkidego honetako demografia, ehun biztanletik beherako herrien eta hirurehun eta berrogeita hamar milatik gora dutenen artean dabil, eta horrek zera eragiten du: herria zenbat eta txikiagoa izan, orduan eta behartuagoak daudela udaletxeak gizarte-langilearen arreta-ordu batzuk eskaintzera. Hau ez da beti hala izaten, baina herria zenbat eta handiagoa izan, orduan eta errazagoa da profesional horrek administrazioaren laguntza ez ezik, beste teknikari espezializatuen laguntza ere jasotzea.

Egoera aniztasun hau, egin dena baino ikerketa sakonago, zuzenago eta zailago baten bidez soilik ikus daiteke. Onena lan kontzeptuak mugatzea izango litzatekeen arren —oinarrizko gizarte-zerbitzuei izendatutako funtzioak eta definizioak betetzen dituzten zerbitzu eta ekintzen ikuspegi argi bat edukitzea—, egia esan behar badugu, administrazio gaiek definitzen dute, nolabait, adostu den mugaketa. Zentzu horretan, lan eremua honela gelditu dela adierazi behar dugu:

- Oinarrizko gizarte-zerbitzuen inguruko informazioa, galde-sorta osatu ez denetan izan ezik beste kasu guztietan jaso da. Oinarrizko gizarte-zerbitzu gisa ulertzen ditugunak honakoak dira: inguru bateko herritarren informazio, orientabide, zerbitzu eta prestazio zehatzei buruzko eskaerak jasotzen dituzten udal zentroak; sarritan, herriak txikiak direnean bereziki, oinarrizko unitate hauek oinarrizko gizarte-zerbitzuen berdin-berdinak dira.
- Gainera, Udaletxe bakoitzak bere oinarrizko gizarte-zerbitzuak zer diren uste duenari buruzko informazioa ere bildu da.

Horrek, beste hitz batzuekin adierazita, zera esan nahi du: gizarte-ongizateko hainbat udal departamentu ikerketatik kanpo geratzen direla, bertako solaskideek oinarrizko gizarte-zerbitzuei beren betebeharrak ematen ez dietenean. Eta ikerketaz kanpo geratzen dira, halaber, oinarrizko gizarte-zerbitzuetako zenbait zerbitzu eta ekintza, udaletxeko beste departamentuek kudeatzen dituztenean.

III. KAPITULUA
HELBURUAK ETA FUNTZIOAK

3. HELBURUAK ETA FUNTZIOAK

3.1. Erreferentziako irizpideak

Oinarrizko gizarte-zerbitzuen helburu eta funtzioen inguruan adostutako erreferentziako irizpideak honakoak dira:

- Oinarrizko gizarte-zerbitzu guztiek eduki beharko lukete beren helburu eta funtzioak idatziz biltzen dituen aitorten bat, hots, gizarte-zerbitzuei buruzko Legeak ezarritakoa garatu eta zehazten duen aitorten bat.
- Aitortenak, herritar guztiek ulertzeko moduan, honako gai hauek jaso beharko lituzke:
 - Zerbitzua zein erakunde publikoren menpe dagoen.
 - Zeintzuk diren estaltzen dituen esparruak eta arreta jasotzen duten herritarren beharrak.
 - Erdietsi nahi dituen helburuak, zehatz-mehatz adieraziak, erabilgarriak eta ahal den neurrian ebaluagarriak.
 - Arazoei nola erantzuten zaien, helburuak lortzen diren, funtzioak betetzen diren eta zein zerbitzu eskaintzen dituen.
 - Zerbitzu eta prestazio ezberdinak eskuratzeko baldintzak.
 - Zerbitzuen antolaketa eta finantziazioa.
 - Gizarte-zerbitzuekin, gizarte-babesaren sistemarekin eta komunitatearen garapenarekin loturik zein paper jokatzeko duten.
 - Erabiltzaileen, profesionalen eta Udaletxearen eskubideak eta betebeharrak.
 - Partaidetzarako, iradokizunak egiteko eta kexak aurkezteko prozedurak.
- Dokumentu honek oihartzun eta zabalkunde handiagoa izan beharko luke herritarren artean; horren partaidetza ezinbestekotzat jo behar da zerbitzuaren garapenerako eta arretaren kalitatea hobetzeko.
- Oinarrizko gizarte-zerbitzuen helburu eta funtzioen aitortenak komunitatearen garapenerako proiektu orokorrako baten barruan sartua egon beharko luke.
- Aitorten hau sarritasunez eta modu parte-hartzaile batez ebaluatu eta berrikusi beharko litzateke.

3.2. Egungo egoera

Euskal Autonomia Erkidegoko gizarte-zerbitzuen helburu eta funtzioak Gizarte Zerbitzuei buruzko 5/96 Legearen zazpigarren artikuluan azaltzen dira. Lege honek, sarrerako kapituluaren aipatu bezala, nahiko generikoki definitzen ditu helburu eta funtzio horiek. Hori, kontzeptu ez oso zehatzak darabiltzalako gertatu ohi da, hala nola, ekintza komunitarioa, gizareratzea, bazterkeriaren prebentzioa eta beste kontzeptu batzuk; definizio honek. gure oinarritzko gizarte-zerbitzuetan orokorra den aniztasun eta heterogeneotasunaren zergatiak erakusten dizkigu.

Helburu eta funtzio horiek Legeak arautzen duenaren arabera zehazteko orduan Foru Aldundiek gehiegi aurreratu ez badute ere, merezi du geldialditxo bat egitea alor honetan haiek burututako lana azaltzeko.

Gizarte Ongizateko Foru Erakundeak barne-ikerketara bat agindu du orain berriki Arabako herri txiki batzuetako zerbitzuei izendatutako funtzioak betetzen diren ikusteko. Aurkezpenean esan dugun bezala, “dokumentazio ofizial ugari sortu da, eta dokumentazio horren arabera, zerbitzu horiei egotzen zaizkie (oinarrizko gizarte-zerbitzuei buruz ari da) hainbat funtzioen bildumak”; hurrengo orrialdean jaso ditugu funtzio-bilduma horiek, izan ere oso adierazgarriak baitira.

Institutuak zerbitzu mota honi buruz egin duen triptiko batean ere, zera esaten da: “Dokumentuak, oso laburki, hoguei bat lerrotan gutxi gorabehera, eta agian hizkuntza teknikoegia erabiliz, burutzen dituen funtzioak azaltzen ditu. Arretarako ordutegiak jasotzen dituen direktorio bat du atxikia eta interesaturik dagoen jendea gizarte-laguntzaile batengana bidaltzen du, informazio gehigo nahi izanez gero. Helburuen eta Funtzioen Aitorpen bat izango litzatekeenaren enbrioi bat besterik ez da, eta zentzu horretan, mereziko luke berau garatzea eta horretan berriro saiatzea”.

Gaur egun, Araban Gizarte Zerbitzuetako Departamentuak bertako erakundeekin oinarritzko gizarte-zerbitzuen prestaziorako eta horien mantenimendurako izenpetutako elkarlanerako hitzarmenetan honela definitzen dira hauek: “unitate balioanitzak eta diziplina artekoak dira, beren inguruko herritarrei zuzenduak daude, eta gizarte-langileen ardurapean, honako funtzioak betetzen dituzte”. Eta ondoren Gizarte Zerbitzuen Legeak dioena hitzez hitz errepikatzen da; bertan ez da azaltzen horien helbururik.

Gipuzkoako Aldundiak zerbitzu hauek sendotzeko asmoz udalekin izenpetutako hitzarmenetan, eta gai honi gagozkiorarik, Udalek beren oinarritzko gizarte-zerbitzuen bidez zera bete beharko dutela esaten da:

- «Gizarte-zerbitzuen sistemaren oinarritzko prestazioak betearaziko dira, eta horiek, laburbilduz, honakoak lirarteke:
 - Informazioa, orientabidea eta balioespena.
 - Etxeko laguntza.
 - Gizarte-laguntza eta tratamendua.
 - Boluntarioritza eta Gizarte-elkarlanaren sustapena.
 - Pobreziaren aurkako Planaren garapena eta jarraipena, bere maila ezberdinetan.
 - Ezartzen diren beste prestazio edo ekintzak.

OINARRIZKO GIZARTE-ZERBITZUEI IZENDATUTAKO FUNTIZIOAK

<p>27/89 FORU-ARAU F.A. ETA ZUIAKO UDALETXEEN ARTEKO HITZARMENA 89-7-13 F.D.aren BEHIN-BEHINEKO HITZARMENA/97-1-1 ZUIA TALDEA</p>	<p>1995 MEMORIA</p>	<p>IFB96 BALIABIDE-GIDA</p>	<p>1996 MEMORIA 5/96 LEGEA</p>	<p>1997 PROPOSAMENA</p>
<p>a) Inguruko herritarrei beren gizarte-eskubideak betetzeko behar duten informazio eta aholkuak ematen dizkiele.</p> <p>b) Gizarte-zerbitzu eta prestazioekin zerikusia duten banakako zein taldeko eskaerei arreta eskaintzen die, hortik bete daitezela bideratuz eta kasu bakoitzak eskatzen duen jarraipena eginez.</p> <p>c) Beren problematikak hala eskatzen duenean, zerbitzu espezializatuetara bidaltzea pertsonak.</p> <p>d) Bazterketaren aurkako programa eta ezberdinen sustapenean ekintzak bultzatzea.</p> <p>e) Udaletxeei inguruko gizarte-gaietara erreferentzia emakumea, eta abar) bidaltzen dituen pertsonak.</p> <p>f) Udaletxeei inguruko gizarte-gaietara erreferentzia emakumea, eta abar) bidaltzen dituen pertsonak.</p> <p>g) Boluntarioen sustapenean ekintzak bultzatzea.</p> <p>h) Udaletxeei inguruko gizarte-gaietara erreferentzia emakumea, eta abar) bidaltzen dituen pertsonak.</p>	<p>a) Inguruko herritarrei beren gizarte-eskubideak betetzeko behar duten informazioaren eta moduen berri ematea.</p> <p>b) Gizarte-zerbitzu eta prestazioekin zerikusia duten banakako zein taldeko eskaerei arreta eskaintzea, hortik bete daitezela bideratuz eta kasu bakoitzak eskatzen duen jarraipena eginez.</p> <p>c) Beren problematikak hala eskatzen duenean zerbitzu espezializatuetara bidaltzea pertsonak.</p> <p>d) Bazterketaren aurkako programa eta ekintzen garapenean ea herriko sektore ezberdinen sustapenean ekintzak bultzatzea.</p> <p>e) Udaletxeei inguruko gizarte-gaietara erreferentzia emakumea, eta abar) bidaltzen dituen pertsonak.</p> <p>f) Udaletxeei inguruko gizarte-gaietara erreferentzia emakumea, eta abar) bidaltzen dituen pertsonak.</p> <p>g) Boluntarioen sustapenean ekintzak bultzatzea.</p> <p>h) Udaletxeei inguruko gizarte-gaietara erreferentzia emakumea, eta abar) bidaltzen dituen pertsonak.</p>	<p>a) Inguruko herritarrei beren gizarte-eskubideak betetzeko behar duten informazioaren eta moduen berri ematea.</p> <p>b) Gizarte-zerbitzu eta prestazioekin zerikusia duten banakako zein taldeko eskaerei arreta eskaintzea, hortik bete daitezela bideratuz eta kasu bakoitzak eskatzen duen jarraipena eginez.</p> <p>c) Beren problematikak hala eskatzen duenean zerbitzu espezializatuetara bidaltzea pertsonak.</p> <p>d) Bazterketaren aurkako programa eta ekintzen garapenean ea herriko sektore ezberdinen sustapenean ekintzak bultzatzea.</p> <p>e) Udaletxeei inguruko gizarte-gaietara erreferentzia emakumea, eta abar) bidaltzen dituen pertsonak.</p> <p>f) Udaletxeei inguruko gizarte-gaietara erreferentzia emakumea, eta abar) bidaltzen dituen pertsonak.</p> <p>g) Boluntarioen sustapenean ekintzak bultzatzea.</p> <p>h) Udaletxeei inguruko gizarte-gaietara erreferentzia emakumea, eta abar) bidaltzen dituen pertsonak.</p>	<p>a) Herritar guzientzako gizarte-eskubide eta baliaibideen informazio, baliozko eta orientazio zentroak izatea.</p> <p>b) Laguntza eskaintzen bidez elkarbizitzarako zerbitzu eta programak eskaintzea hont eskatzen duen pertsonaren artean.</p> <p>c) Pertsona, familia eta taldeen gaitarretara erantzuten duten balabide eta moduak eskaintzen dituen interbentzio programak burutzea bazterketari lehen-tasuna emanez.</p> <p>d) Gizarte beharrei buruzko eta komunitatearen bitartean zerbitzuak eskaintzea sustatzeko buruzko sentsibilizazio programak burutzea.</p> <p>e) Dagozkien prestazioen kudeaketa izapidatzea.</p> <p>f) Homogeneotasun, koordinazio eta sistematizazio irizpideekin osatzea informazioa.</p> <p>g) Gizarte-baliabideen erabilpen onaren plangintzarako eta arazotuzatuzako onarri gisa baliozko izatea. Herrialdeko gizarte-beharrek eskaltzerakoan sor daitezkeen arazoak ikustea.</p> <p>h) Bete dezakeen beste edozein funtzio kidetako eta zehazki bereaiei izendatutakoa.</p>	<p>Udaletxeei gizarte-gaien inguruko aholkularitza eskaintzea, garapenerako eta komunitatearen arretarako planak sustatzea eta horien diseinuan parte hartzea. Horien beharrikak betetzeko garatzen kontrol eta jarraipen bat egitea.</p> <p>Inguruko herritarrei beren gizarte-eskubideak buruzko aholkuak eta berrak ematea, baita berrak betetzeko moduen berri ere.</p> <p>Gizarte-babesak eskaintzen dituen egokierkin loturik herritarrek dauzkaten banakako naziozko familiarak beharrek ebaltzea.</p> <p>Dauden balabide formal eta informalekin kontuan hartuz banakako arreta planak egitea.</p> <p>Plan hauen ekimen eta garapenean eskualdeko, gizarte-premiazko gata... ahalik eta modurik onenean kudeatuz eta gainerako baliaibideetarako bidea eratzuz, bai zerbitzu espezializatuaren alorrean, eta bai gizarte-babesaren gainerako alorrean: gizarte-segurantzia, langabezia, etxebizitza, osasuna, hezkuntza, prestakuntza...</p> <p>Martxan jarritako neurrien jarraipen bat egitea, beharrenean eta baliaibideen arteko erlazio egokia muntiatuz.</p> <p>Gizarte-erlazioa hobetzea sare informalei emandako laguntza, boluntarioen sustapenean eta elkarretaratzaren bidez, eta halaber, gizarte-bazterketak eragiten dituen hainbat faktore ekidituko baliozko diren prebentzio planak martxan jarzea.</p> <p>Erakundeak eskatzen zaien udalaz gaurdiko informazioa eskaintzea.</p>

(Informazio-iturria: Zuiako Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen ebaluazioa.I.F.B.S.)

- Gizarte- zerbitzuei dagozkien udalaz gaindiko prestazioak izapidatzea.
- Foru Aldundiak ezarritako laguntza dokumentalak betetzea».

Hitzarmen-eredu honetan ere ez dira aipatzen zerbitzuaren helburu eta funtzioak, Legean baino gehiago zehazten dira funtzioak, orokorrenak baino ez dira jasotzen, eta zentroak, administrazioa eta erabilgarri diren baliabideen kudeaketara daude bideraturik.

Gipuzkoako Gizarte Zerbitzuen Plan Estrategikoa, Gipuzkoako Aldundiak 99. urtearen erdialdera aurkeztu zuenak, ez du “Erreferentziazko Irizpideak” atalak aldarrikatzen duen egiturarik, izan ere, bere xedea oso bestelakoa baita. Epe laburrera nahiz epe luzera, helburu estrategikoak ezartzea da bere oinarritzko egitekoa, baita helburu horiek lortzeko ekintzabide zehatzak ezartzea ere. Azken xedea alor honetan aritzen diren gizarte-agenteen oinarri gisa Gizartekintzaren etorkizuneko esku-hartzeak zedarritzea da. Beste ekintza batzuen artean herritarrei emandako informazioa goraiatzen du, baina ez da horri bereziki zuzendutako dokumentu bat.

Bizkaian, azkenik, udaletako oinarritzko gizarte-zerbitzuen funtzionamendurako administrazioen artean izenpetutako hitzarmen baten barruan, horiek udal-mugapean beteko dituzten funtzioak adierazten dira:

- «Udalerrri honetako herritarrei eragiten dieten banakako nahiz taldeko gizarte-arazoei arreta eskaintzea.
- Dagozkien erakundeei, Udaleko gizarte-zerbitzuen betebeharrekin loturik, horien onspena behar duten ebazpen-proposamen guztien inguruko informazioa ematea.
- Oinarritzko Gizarte Zerbitzuetan komunitateak esku hartzera bultzatzea. Dauden gizarte-arazoen inguruko kontzientzia hartzea sustatzen duten eta arazo horiei irtenbide bat emateko orduan herritarren parte hartzea ahalbidetzen duten bideak bilatzea, eta horien arretarako ezarri diren zerbitzu edo ekintzak kudeatzea.
- Udalerrriko oinarritzko gizarte-zerbitzuei buruzko eta arreta jasotzeko bitartekoei buruzko era guztietako informazioa eta aholkularitza ematea herritarrei, horien kalitateari buruzko iradokizun, iritzi, ekimen eta kexak jasoz eta zerbitzuei buruz herritarrek duten onarpen maila nahiz sumatutako urritasunak ere adieraziz.
- Prestazioa ziurtatzeko eginkizun administratibo eta teknikoak erabiltzea Udalaren ardurapean lanean ari diren gizarte-zerbitzuetan.
- Bizkaiako Foru Aldundiaren eta Udaletxearen artean elkarlanerako, gizarte-zerbitzuen alorrean dauden administrazioen arteko harremanei laguntza tekniko eta administratiboa eskaintzea.
- Udaleko gizarte-zerbitzuen behar eta baliabideen ikerketak burutzea horiek eskatzen dituzten herritarren sektore desberdinen arabera sailkatuz, eta hori, zerbitzu horien erabiltzaile posibleen zerrenda bat egiteari begira, udalerrri barruan lurralde-eremuka eta biztanle-kopuruka banaturik.

- Udaletxeari aholkularitza teknikoak ematea gizarte-zerbitzuei dagokien gai orotan, horretarako behar diren baldintza eta baliabide guztiak zehaztuz, eta eskura dagoen informazio lagungarria ematea, aldaketak adieraziz eta gaiari buruzko administrazio ekintzak iradokiz.
- Maila goragokoek edo udalaren ardurapean dauden gizarte-zerbitzuen legezko betebeharrak agindutako beste hainbat lan «.

Bizkaiko Foru Aldundiak oinarrizko gizarte-zerbitzuei izendatutako zehaztasun maila beste bi Herrialdeen arteko batez besteko bat litzateke, eta haiek bezalaxe, hitzarmenak ez du helburuen gaia aipatu ere egiten.

Aitorpen hauek orokorrak direnez gero, ulergarria da oinarrizko gizarte-zerbitzuen oinarrizko arreta-sareen funtzioak definitzeko garaian aldeak atzematea; baina ordea, jada finkotu eta garatu diren zerbitzu batzuen funtzioen anbiguotasuna ez da hain ulergarria, eta horrek zer pentsatua eman beharko liguke.

Zerbitzuen arduradunei zuzendutako galde-sortaren emaitzak ere indeterminazio honek kutsatuak daude; erantzun batzuk eztabaidarik gabe onar daitezke eta beste batzuk, zehaztu egin behar dira edota galdera-ikurren artean mugatu.

Inkosten erdietan, zentroaren helburu eta funtzioak zehazten ez dituen dokumenturik gabe lanean aritzen dela esateak ez du aitzakiarik. Horrek zera esan nahi du, herritarren 100eko 58,7ari arreta eskaintzen dioten zentroen 100eko 50ak ez duela Udalaren, arduradun profesionalen eta herritarren arteko zuzeneko erlazioak normalizatzeko modurik. Ezezko erantzun gehien jaso dituen Herrialdea Bizkaia izan da: guztira 100eko 65,8a, eta beste muturrean Araba azaltzen da: 100etik 14,5 ezezko besterik ez du jaso. Herrien tamainaren arabera dauden aldeak ez dira hain nabarmenak. Hamar mila eta berrogeita hamar mila biztanle bitarteko herrien 100eko 60,0ak ez du helburuen eta funtzioen aitorpenik, mila biztanletik beherakoak 100eko 43,2a diren bitartean, eta beraz, portzentaia baxuago bat dute.

1. TAULA

HELBURU ETA FUNTZIOEN AITORPENIK DAGOEN ALA EZ, HERRIEN TAMAINAREN ARABERA ETA HERRIALDEKA									
		Badago		Ez dago		Ed/Ee		Guztira	
		Kopurua	Ilara %	Kopurua	Ilara %	Kopurua	Ilara %	Kopurua	Ilara %
Herrialdeak	Araba	45	81,8	8	14,5	2	3,6	55	100,0
	Bizkaia	25	31,6	52	65,8	2	2,5	79	100,0
	Gipuzkoa	31	40,8	45	59,2	-	-	76	100,0
Tamaina	<1.000	42	56,8	32	43,2	-	-	74	100,0
	1.001-10.000	34	44,7	41	53,9	1	1,3	76	100,0
	10.001-50.000	12	40,0	18	60,0	-	-	30	100,0
	>50.000	13	43,3	14	46,7	3	10,0	30	100,0
GUZTIRA		101	41,8	105	50,0	4	1,9	210	100,0

Beste erantzunak, “zerbitzuaren funtzioak eta helburuak zehazten dituen aitorten motaren bat, idatziren bat” dutela dioten profesionalen erantzunak, 100eko 48,1a, errezelo pixka batekin onartu behar dira, izan ere, kasu askotan aipatutako idazki edo dokumentu hori Udalak Aldundiarekin izenpetutako hitzarmena baita, Foru Erakundeak egindako triptikoa, arestian aipatu duguna edota beren lan-kontratua... Kasu askotan, galdera ez da eman nahi zitzaion esanahiarekin ulertu, eta hortaz, jasotako erantzunak ezin dira bestelako azalpenik eman gabe onartu.

Galde-sortako hurrengo galdera, aitorten hori bazeukatela esan zuten oinarrizko gizarte-zerbitzuei zuzendu zitzairen, eta erabiltzaileek beren kexa eta erreklamazioak bideratzeko biderik bazuten galdetu zitzairen. Datu hori zerbitzuaren normalkuntzarako oso garrantzitsua da, baita aitorten horren edukia zenbateraino betetzen den ikusteko ere.

Kasu horretan, jasotako ehun eta bat erantzunetatik bederatzik besterik ez ziren izan baietzkoak; lau Arabako oinarrizko unitateetakoak, eta bost Bizkaikoetakoak. Azken hauetako lau profesional berberak bidalitakoak dira. Horiek dira, azken batean, aurreko atalean gorai patzen den dokumentuaren ezaugarriak biltzen dituzten zerbitzu bakarrak.

Erreklamazioei dagokienez, oinarrizko unitateetatik bederatzik bakarrik, hau da, dauden guztien 100ko 4,3ak bakarrik du eskubideak bete daitezela ahalbidetzen duen eskabide orriren bat erabiltzaileen eskura; bitxia da halaber, unitate horietako bakar batek ere ez du helburuen eta funtzioen aitortenik, kexa eta erreklamazioetarako atal berezi bat duenik.

Orain arteko emaitzak ikusita ez da harrigarria, bai ordea kezkarria, gizarte-zerbitzuetako oinarrizko arreta sistemako zentron laurdenak baino gehiago, 100eko 29,1ak, beren funtzioak edota horiek betetzeko moduak argi eta garbi adierazita ez dituztela esatea. Zentro gehienetan, 61etik 37tan, egoera honek arazoak sortzen ditu, baina ez beste 24tan.

Orokorrean, beren funtzioak argi eta garbi adierazita izan ala ez izan, ikertutako 210 unitateetatik 159tan betebeharren eremuari buruzko zalantza puntualak dituztela

2. TAULA

OINARRIZKO UNITATEEN BANAKETA, KONTUAN IZANIK EGIN BEHARREKO FUNTZIOAK ARGI ZEHAZTUAK DAUZKATEN ALA EZ ETA HORIEI BURUZKO AITORPEN IDATZI BAT DUTEN ALA EZ								
Argi al daude funtzioak?	Idatzizko aitortenik badago						Guztira	
	Bai		Ez		Ed/Ee		Kopurua	zut. %
	Kopurua	zut. %	Kopurua	zut. %	Kopurua	zut. %	Kopurua	zut. %
Bai, arazorik gabe	1	1,0	23	21,9	-	-	24	11,4
Bai, arazo puntualak	74	73,3	31	29,5	3	75,0	108	51,4
Bai, arazoak sarritan	8	7,9	6	5,7	-	-	14	6,7
Ez, arazorik gabe	6	5,9	18	17,1	-	-	24	11,5
Ez, arazoak	11	10,9	26	24,8	-	-	37	17,6
Ed/Ee	1	1,0	1	1,0	1	25,0	3	1,4
GUZTIRA	101	100,0	105	100,0	4	100,0	210	100,0

adierazten da. Helburu eta funtzioen idatzizko aitorten bat dutela dioten zentroetan hobekuntza txikiago bat baino ez da atzematzen, eta beraz, dokumentu hauek zehaztasun handiegirik ez dutela agerian geratzen da.

“Arazorik gabe” eta “arazo puntualak” dituztela dioten erantzunen batuketa egiten badugu, eta bestetik, “arazoak sarritan” eta “arazo dezente” erantzunena, herrialde mailan eta herrien tamainaren arabera honako emaitzak lortzen ditugu:

3. TAULA

OINARRIZKO UNITATEEN BANAKETA, HERRIALDEKA ETA HERRIEN TAMAINAREN ARABERA, KONTUAN IZANIK BEREN FUNTZIOEN MUGAKETAREKIN ARAZORIK DUTEN ALA EZ

	Arazo gutxi		Arazo asko		Ed/Ee		Guztira		
	Kopurua	Ilara %	Kopurua	Ilara %	Kopurua	Ilara %	Kopurua	Ilara %	
Herrialdeak	Araba	34	61,8	21	38,2	-	-	55	100,0
	Bizkaia	58	73,5	19	24,0	2	2,5	79	100,0
	Gipuzkoa	64	84,2	11	14,4	1	1,3	76	100,0
Tamaina	<1.000	50	67,5	23	31,1	1	1,4	74	100,0
	1.001-10.000	62	81,6	12	15,8	2	2,6	76	100,0
	10.001-50.000	27	89,9	3	11,0	-	-	30	100,0
	>50.000	17	56,7	13	43,3	-	-	30	100,0
GUZTIRA	156	74,2	51	24,3	3	1,4	210	100,0	

Datu hauek ikusita, Arabako Herrialde Historikoak garrantzi berezia hartzen du –hipotesi gisa onar daiteke bertako zentroek komunitatearen garapenarekin zerikusia duten lanekin inplikazio maila handiagoa dutelako izatea hori, baliabideen kudeaketa zorrotzak berekin dituenak zehaztea baino errazagoa baita hori-, eta biztanle kopuru handiena duten herrietan, berrogeita hamar mila biztanletik gorakoetan; azken talde honi dagokionez, herri handietako hamairu oinarrizko unitateek arazo dezente edo asko dituztela esan behar da, eta horietatik zazpi Bilbokoak dira, hiru Donostiakoak, eta bat ere ez Gasteizkoa.

4. TAULA

FUNTZIOEN MUGAKETAN ARAZORIK DAGOEN ALA EZ ETA JASOTAKO LAGUNTZA TEKNIKOAK

Jasotako laguntza teknikoak	Arazo gutxi		Arazo asko		Ed/Ee		Guztira	
	Kopurua	Zut. %	Kopurua	Zut. %	Kopurua	Zut. %	Kopurua	Zut. %
Eskatzen den guztietan	28	17,9	1	2,0	-	-	29	13,8
Batzuetan premia igartzen da	105	67,3	26	51,0	-	-	131	62,4
Ez da jasotzen	21	13,5	24	47,1	2	66,7	47	22,4
Ed/Ee	2	1,3	-	-	1	33,3	3	1,4
GUZTIRA	156	100,0	51	100,0	3	100,0	100,0	100,0

Jasotako 210 galde-sortetatik hogeita bederatzitan bakarrik, guztien 100eko 13,8an, adierazi dute profesionalak eskatzen duten laguntza teknikoa izaten dutela beren funtzioak behar bezala betetzeko, ehun eta hogeita hamaikak laguntza mota horren hutsunea nabarmentzen dute, eta berrogeita zazpik, 110eko 22,4ak, adierazi dute ez dutela beharrezko laguntza jasotzen. Datu hauek funtzioen mugaketa zehazgabearekin erlazionatzen baditugu, berehala ikusiko dugu arazo asko dauzkatela dioten profesionalak direla laguntza tekniko faltaz gehien kezkatzen direnak.

Beharrezko laguntza teknikoaren gabezia hori areagotu egiten da zenbat eta herri handiagoa izan, eta Bizkaiko Herrialde Historikoan eragin nabarmena du arazo horrek.

5. TAULA

OINARRIZKO UNITATEEN BANAKETA JASOTAKO LAGUNTZA TEKNIKOAREN ARABERA, HERRIALDE HISTORIKOKA ETA HERRIEN TAMAINAREN ARABERA

	Behar den guztietan		Batzuetan premia igartzen da		Ez da jasotzen		Ed/Ee		Guztira		
	Kopurua	lilara %	Kopurua	lilara %	Kopurua	lilara %	Kopurua	lilara %	Kopurua	lilara %	
Herrialdeak	Araba	10	18,2	44	88,0	1	1,8	-	-	55	100,0
	Bizkaia	7	8,9	43	54,4	26	32,9	3	3,8	79	100,0
	Gipuzkoa	12	15,8	44	57,9	20	26,3	-	-	76	100,0
Tamaina	< 1.000	5	6,8	57	77,0	11	14,9	1	1,4	74	100,0
	1.001-10.000	9	11,8	48	63,2	17	22,4	2	2,6	76	100,0
	10.001-50.000	8	26,7	15	50,0	7	23,3	-	-	30	100,0
	>50.000	7	23,3	11	36,7	12	40,0	-	-	30	100,0
GUZTIRA	29	13,8	131	62,4	47	22,4	3	1,4	210	100,0	

IV. KAPITULUA

OINARRIZKO GIZARTE-ZERBITZUETAKO PROFESIONALAK

4. OINARRIZKO GIZARTE-ZERBITZUETAKO PROFESIONALAK

4.1. Profesionalen plantila

4.1.1. Aldez aurreko azalpenak

Aurreko epigrafeetan adierazi bezala, ezinezkoa da Autonomi Erkidegoko oinarrizko gizarte-zerbitzuen plantila zein den argi eta garbi zehaztea. Metodologikoki arazo hori konponezina da bi arrazoiengatik:

- Tokiko erakundeek giza-baliabideen eskuetan uzten dituzte orokorrean gizarte-zerbitzuei dagozkien funtzioak. Alde horretatik begiratu nahi badiogu, ikerketak hartzen duen norabidea ez da baliogarria; izan ere, udalak hartu beharko genituzke solaskide gisa, eta ez zentroen arduradunak. Hori dela eta, postaz eginiko galde-sorta alde batera utzi beharko genuke. Aukera honen kostua, edonola ere gehiegizkoa izango litzateke.
- Gaiari administrazioaren ikuspegitik abiatuta lotzen bagatzaikio, zera hartu behar dugu kontuan: udalek gai honen inguruan konpetentzia guztia dutela eta bakoitzak bere irtenbidea ematen diela, alegia. Honek, maila batean ala bestean, oinarrizko gizarte-zerbitzuen funtzioak betetzen dituzten langileek udal bateko zerbitzu horietan lan egiten dutela esan nahi du, baina beste batzuetan ez. Bestetan, oinarrizko gizarte-zerbitzuak ezagutzen ez dituzten edota horiekin elkarlanean aritzen diren beste administrazio erakunde batzuen menpe daude.

Amaierarik gabeko zirkulu honekin bukatzeko erabakitakoa erdibideko soluzio bat da eta oinarrizko bi irizpiderekin du zerikusia:

- Oinarrizko gizarte-zerbitzuen funtsa bertako gizarte-langileak eta administrazioako plantila dira. Horiei buruzkoa da ikerketa.
- Gainerako profesionalak, batzuetan zentro hauei atxikiak eta beste batzuetan atxiki gabe agertzen direnak, "besteak" bezala agertzen dira. Arrazoi metodologikoak direla-eta, langile horiek baztertutxeak geratzen dira.

Beharrezkoa da, halaber, gogoraraztea epigrafe honetan biltzen diren datuak 261 gizarte-zerbitzuetatik galde-sorta honi erantzun dioten 210ei buruzkoak direla, kasu honetan ez da gure asmoa, desegokia iruditzen zitzaigunez, lagineko emaitzak herritarrekin erkatzea.

4.1.2. Gizarte-langileen plantila

Gizarte-langileak oinarrizko unitate guztietan daude, beraiek baitira erreferentzia profesionala; sarritan herririk txikienetan hilean ordu batzuk baino ez dituzte ematen, baina hori nahikoa da oinarizko gizarte-zerbitzu baten presentzia azaltzeko.

Galde-sorta honi erantzuna eman dioten profesionalak 230 dira —pertsona desberdinei buruz ari gara—, eta guztiak dedikazio osoz aritzen dira lanean, herrialdeen artean alde handirik egon gabe.

6. TAULA

OINARRIZKO GIZARTE-ZERBITZUETAKO LANGILEEN HERRIALDEKAKO BANAKETA			
	Astean/orduak	Langile kop.	Aste/lang./orduak
Araba	1.582,5	40	39,6
Bizkaia	3.640,2	99	36,8
Gipuzkoa	3.182,8	91	35,0
GUZTIRA	8.405,5	230	36,6

Aurreraxeago joaz, arreta jasotzen duten herritarren eta dedikazio osoz lan egiten duten gizarte-langileen erlazioa ikertzen badugu —oinarrizko gizarte-zerbitzuak zenbateraino finkatuta dauden adieraziko luke nahiko garbi— bi gauza garrantzitsu esan ditzakegu:

- Arabako eta Gipuzkoako egoerak nahiko antzekoak dira, eta gainera, gure inguruko herrialdeetan gorai patzen diren egoeretara hurbiltzen hasi dira: gizarte-langile bat lauzpabost mila biztanleko.
- Ikuspegi hau kontuan izanik, Bizkaikoak ematen ditu arazo gehienak.

7. TAULA

ARRETA JASOTZEN DUTEN HERRITARREN ETA GIZARTE-LANGILE KOPURUAREN ARTEKO ERLAZIOA, HERRIALDE HISTORIKOKA			
	Aztertutako zerbitzuetako erabiltzaile kopurua	Lanegun osoko langile kopurua	Erabiltzaile/Langile ratioa.
Araba	281.821	41	6.874
Bizkaia	939.793	96	9.790
Gipuzkoa	504.309	84	6.003
GUZTIRA	1.725.923	221	7.810

Arreta jaso duten pertsonen kopurua eta gizarte-langileen kopurua herrien tamaina handitu ahala handitzen da. Fenomeno hori, herri txikien ezaugarriak eta eskakizunak

kontuan hartuz, nahiko normala da. Deigarria eta kezkarria da herri handienetan azaltzen den erlazioa txikienean aldean; galde-sortaren emaitzen arabera, arretaren hutsune nabarmena atzematen da berrogeita hamar mila biztanletik gorako herrietako erakundeetan.

8. TAULA

ARRETA JASOTZEN DUTEN HERRITARREN ETA GIZARTE-LANGILE KOPURUAREN ARTEKO ERLAZIOA, HERRIEN TAMAINAREN ARABERA

	Orduak/Astea Osoak	Lanegun osoko langileak	Erabiltzaile kopurua	Langile/erabiltzaile ratioa
< 1.000 biztanle	402,6	11	31.748	2.886
1.001-5.000 bitartekoak	1.187,6	31	134.346	4.334
5.001-10.000 bitartekoak	727,2	19	103.966	5.472
10.00 -50.000 bitartekoak	3.152,2	83	573.426	6.909
50.000tik gorakoak	2.935,9	77	882.437	11.460
GUZTIRA	8.405,5	221	1.725.923	7.810

4.1.3. Administrazio Arloko plantila

Oinarrizko gizarte-zerbitzuetako lanpostuetan pixkanaka-pixkanaka sartzan ari diren administrazio-langileen presentziak gogoeta sakona egitera garamatza, eta laburki bada ere, leku egoki bat eman behar zaio horri.

Ikerketa honen eremuan nahiz gizarte-langileekin topo egin dugun beste foro askotan ere, administrazio-lan gehiegi eta gizarte-lan gutxiegi egiten ari zirela zioten orokorrean; egiten duten lana beren heziketa mailarekin ez dator bat, eta hortaz, giza baliabide hauei ez zaie behar bezalako etekina ateratzen.

Ezaguna da gaur egun oinarrizko gizarte-zerbitzuetan jotzen ditugunak zenbat hazi diren. Hazkunde hori, Udalek eta Aldundiek programa zehatz batzuk martxan jartzeko ezarri dituzten akordioen ondorio da. Programa horien arduradunak gizarte-langileak izan ziren, eta kudeaketa beharrak zirela-eta kontratatu zituzten; beraz, ez gaitu horrek harritu behar.

Legez oinarrizko gizarte-zerbitzuei izendatutako funtzioek ez dute langile hauen lana kudeaketa-alorrera murrizten; aitzitik, beren ezagutza eta trebetasun guztiak erabiltzen laguntzen diete.

Administrazio-langileak zentroetan sartzeak elkarren kontrako bi arrazoi izan ditzake:

- Gizarte-langileen lanari etekin handiago bat ateratzeko balio du, lan horiek kendu eta beraiei dagozkien lan-motak emateko.
- Horien kontratazioa gizarte-langileak ordezkatzeko egin da, baliabide merkeagoa zirelako.

Gizarte-langileak beren funtzio propioetara berriro ere moldatzea, administrazio-lana alde batera utzi ondoren, ez da prozesu erraza eta gai horrek berekin duen konplexutasuna kontuan hartuz aztertu beharko litzateke.

Galde-sortaren erantzunetan, zentro hauetan lan egiten duten administrazio-langileen kopurua 116ra iristen da, eta 113ra, horren baliokidea den dedikazio osoko langilegoa. Herrialde Historikoen arteko aldeak ikuspegi honetatik gizarte-langileen kasuan baino txikiagoak dira, baina arretaren kalitateari dagokionez —profesional bakoitzak bere ardurapean daukan herritar kopurua— kopuru erlatiboak ez dira aldatzen.

9. TAULA

ARRETA JASOTZEN DUTEN HERRITARREN ETA ADMINISTRAZIO-LANGILE KOPURUAREN ARTEKO ERLAZIOA, HERRIALDE HISTORIKOKA

	Aztertutako zerbitzuen erabiltzaile kopurua	Lanegun osoko langile kopurua	Erabiltzaile/lan. ratioa
Araba	281.821	17	16.578
Bizkaia	939.793	55	17.087
Gipuzkoa	504.309	41	12.300
GUZTIRA	1.725.923	113	15.274

Beste alde batetik begiratzen badiogu, Herrialde bakoitzean dagoen gizarte-langileen kopuruaren eta administrazio-langileen kopuruaren arteko erlazioari alegia, fenomeno interesgarri bat ikusten dugu: Bizkaiko gizarte-langileek jaso duten laguntza beste bi Herrialdeetan jaso dutena baino handiagoa izan da. Hala ere, gizarte-langileen portziorik txikiena Herrialde horretakoa da.

10. TAULA

ARRETA JASOTZEN DUTEN HERRITARREN ETA ADMINISTRAZIO-LANGILEEN ARTEKO ERLAZIOA, HERRIAREN TAMAINAREN ARABERA

	Lanaldi oso baliokideko gizarte-langileen kopurua	Lanaldi oso baliokideko administrazio-langileen kopurua	Gizarte-langile/ administrazio- langile ratioa
Araba	41	17	2,4
Bizkaia	96	55	1,7
Gipuzkoa	84	41	2,0
GUZTIRA	221	113	2,0

Administrazio-langileen hornikuntza, biztanle bakoitzeko dagoen langile kopuruaren arabera neurtua, hobea da herri txikienetan, eta gizarte-langileen kasuan gertatzen zen bezala, alde handia dago, alde nabarmena argi eta garbi, herri handienekin erkatzen ditugunean.

11. TAULA

ARRETA JASOTZEN DUTEN HERRITARREN ETA ADMINISTRAZIO-LANGILE KOPURUAREN ARTEKO ERLAZIOA, HERRIAREN TAMAINAREN ARABERA				
	Asteko orduak Guztira	Lanaldi oso baliokideko langileen kopurua	Erabiltzaile kopurua	Erabiltzaile/langile ratioa
< 1.000	144,0	4	31.748	7.937
1.001 - 5.000	445,7	12	134.346	11.196
5.001 - 10.000	301,7	8	103.966	12.996
10.001 - 50.000	1.997,0	52	573.426	11.027
> 50.000	1.404,2	37	882.437	23.850
GUZTIRA	4.292,6	113	1.725.923	15.274

Bestalde, ikuspegi horretatik aztertzen baldin badugu zer gertatzen den gizarte-langileen eta administrazio-langileen arteko erlazioan, esan dezakegu gizarte-langileek administrazio-langileengandik jasotzen duten laguntza herriaren tamainarekin batera handitzen dela, berrogeita hamar milara iritsi arte, eta hor atzerakada txiki bat ikusten da.

12. TAULA

GIZARTE-LANGILEEN ETA ADMINISTRAZIO-LANGILE KOPURUAREN ARTEKO ERLAZIOA, HERRIAREN TAMAINAREN ARABERA			
	Lanaldi oso baliokideko gizarte-langileen kopurua	Lanaldi oso baliokideko administrazio-langileen kopurua	Gizarte-langile/ administrazio-langile ratioa
< 1.000	11	4	2,8
1.000 - 5.000	31	12	2,6
5.001 - 10.000	19	8	2,4
10.001 - 50.000	83	52	1,6
> 50.000	77	37	2,0
GUZTIRA	221	113	2,0

Orain arte epigrafe honetan ikusitako erantzunen arabera, oinarrizko gizarte-zerbitzuen etorkizunean eragin dezaketen faktoreak ager daitezkeela pentsa dezakegu. Badirudi, gizarte-lana alde batera utzi eta langile horien partez administrazio-langileak sartzeko joera dagoela, herriaren tamaina handitzearekin batera.

4.1.4. Beste langileak

Kolektibo honi buruzko ikuspegi koherente bat ematea ezinezkoa dela lehen ere esan dugu, izan ere, oinarrizko gizarte-zerbitzuekiko menpekotasun funtzionala dutenez ez baitu definizio zehatzik. Galde-sortan irizpide desberdinak jarraituz jaso direlako ere

gertatzen da hori, izan ere honek eragin berezia du etxeko langile gisa aritzen direnengan, batzuetan gizarte-zerbitzuen barruan sartzen baitira eta bestetan ez. Horregatik, lortu ditugun emaitza nagusiak azaltzera mugatuko gara.

13. TAULA

GIZARTE-ZERBITZUETAKO BESTE LANGILEEN BANAKETA, HERRIALDE HISTORIKOKA			
	Langile kopurua	Asteko ordu kopurua	Langile baliokideak
Araba	41	1.088,6	29
Bizkaia	118	4.190,8	110
Gipuzkoa	113	3.205,2	84
GUZTIRA	272	8.484,6	223

4.2. Gizarte-langileen heziketa

4.2.1. Erreferentziako irizpideak

Oinarrizko gizarte-zerbitzuetan lan egiten duten profesionalen heziketa ebaluatzeko erabili diren erreferentziako irizpideak honako hauek dira:

- Herritarrek, behar bezalako prestakuntza duten langileen arreta jasotzeko eskubidea dute beren premia oinarrizkoenak estaltzeko hala behar dutenean.
- Zentro batean lanean hasten diren langileak bertako filosofiari eta garapen komunitarioan txertatzeari buruzko hastapenezko prestaketa bat jaso beharko lukete, eta halaber, norabideei, prozedurei eta erabili beharreko jardunbideei buruzkoa ere.
- Langile guztiek heziketa jarraitu bat izateko eskubidea eduki behar dute. Heziketa-programak gutxienez honako alorrak jorratu beharko lituzke:
 - Gizarte-babesaren alorreko oinarrizko araudia.
 - Arreta komunitarioan jarduteko printzipioak.
 - Arreta komunitarioaren inguruko programen tipologia: estaldura, edukia, sartzeko baldintzak, erabiltzaileen betebeharrak eta eskubideak.
 - Oinarrizko gizarte-zerbitzuetan dauden ondo jarduteko jarraibideak, etxeko arreta, telealarma, premiazko harrerak eta gizarteratzeko programak.
 - Gizarte-beharren ikerketa eta balorazioa.
 - Informazio-politikak.
- Langileek, etengabeko heziketa-programa baten prestakuntzan parte hartu behar dute, alor horretako beren ezagutzak, trebetasunak eta beharrak modu errealista batean aztertuz.

4.2.2. Egungo egoera

Oinarrizko gizarte-zerbitzuetan aritzen diren langileen heziketak garrantzi handia du une honetan, eta Erkidego honetan ez da oraindik modu koherente eta integral batez aztertu.

Oinarrizko gizarte-zerbitzuen ezarpena eta garapena, ezagun denez, programa zehatzen inguruan antolatua dago funtsean. Programa horiek herrietan martxan jartzea eta mantentzea gizarte-langileen ardura da. Garai batean zentro hauetan sartzen zirenei, bakar-bakarri, edo nagusiki, kudeatuko zen programa zehatz-mehatz ezagutzea eskatzen zitzairen. Gainerako heziketa-premiak sen onak eta profesionalen irizpide onak, eta karreran horretarako jasotako ezagutza egokiak estaliko zituela uste zen.

Azken urteotan eman diren aldaketek hankaz gora jarri dute balorazio hori. Oinarrizko gizarte-zerbitzuen hedapena izugarri handitu da baliabide formalak ezarri direnez geroztik, lan egiteko teknikak nabarmenki hobetu dira, kalitateari buruzko eskakizunak geroz eta handiagoak dira, beharrak errotik moldatu dira, eskaerak aldatu...

Euskal Herriko gizarte-zerbitzuek dinamikotasun handia dute, eta geroz eta konplexuagoak dira. Horregatik, sen ona nahikoa dela dioen uste hori alde batera uzteko garaia heldu da —beharrezkoa da, baina ez nahikoa—, eta era berean, unibertsitatean jasotako gizarte-laneko prestakuntzari esker lan egiteko orduan inolako laguntzarik beharko ez dela dioen ustea ere.

Langileei zuzendutako galde-sortaren erantzunak nahiko esanguratsuak dira. Hasteko, ikertutako 210 zentroetatik hogeita hirutan besterik ez, 100eko 11,0tan, gizarte-langileek lanean hasteko garaian zerbitzuaren filosofiari, helburuei, jarraipideei, prozedurei eta jarraitu beharreko jardunbideei buruzko heziketa bat jaso zuten. Datu hau adierazgarria

14. TAULA

ZENTROAN JASOTAKO HASIERAKO HEZIKETA, HERRIALDE HISTORIKOKA ETA HERRIEN TAMAINAREN ARABERA										
		Hasieran jasotako heziketa							Guztira	
		Bai, egokia		Bai, ezegokia		Ez		Ed / Ee		
		Kopurua	ilara %	Kopurua	ilara %	Kopurua	ilara %	Kopurua		ilara %
Herrialdeak	Araba	5	9,1	13	23,6	37	67,3	-	-	55
	Bizkaia	9	11,4	1	1,3	66	83,5	3	3,8	79
	Gipuzkoa	9	11,8	-	-	62	81,6	5	6,6	76
Tamaina	<1.000	11	14,9	8	10,8	52	70,3	3	4,1	74
	1.001-5.000	6	10,0	-	-	52	86,7	2	3,3	60
	5.001-10.000	-	-	-	-	16	100,0	-	-	16
	10.001-50.000	5	16,7	-	-	22	73,3	3	10,0	30
	> 50.000	1	3,3	6	20,0	23	76,7	-	-	30
GUZTIRA		23	11,0	14	6,7	165	78,6	8	3,8	210

dela uste dugu, izan ere, oinarrizko gizarte-zerbitzuek duten finkatze maila baxua erakusten baitute, herri baten garapen komunitariorako beharrezko elementu bezala. Beraz, berezia eta ikertzeko modukoa dela deritzogu.

Herrialde Historikoen artean ez dago zentzu honetan alde handirik, eta herrien tamainaren arabera garrantzitsuena izango litzateke herri handienetan, bost mila biztanletik gorakoetan, jardunbide hori lekukotasun hutsa baino ez izatearen arriskua dagoela. Hogei kasu posibleetatik kasu bakarra dago, eta bost mila eta hamar mila biztanle bitarteko herrietan, bat bera ere ez.

Adierazgarria da, halaber, hasierako heziketa hori jaso dutenen artean, arduradun politikoekin izandako harremanek balorazio hobea dutela —100eko 60,2ak egokiak edo oso egokiak direla uste dute, gainerako 100eko 34,7ak bestela uste badu ere—, eta hobeto baloratzen da horiek gizarte-zerbitzuekin duten eragina —100eko 60,9ak positibotzat jo dute, eta gainerako 100eko 27,8ak ez—.

Zentro gehienek, bi herenek, edo ez dute etengabeko heziketarik, 100eko 59,0ak, edota betetzen ez den bat daukate, 100eko 6,2ak. Heziketa-plan bat dutela dioten horiek kontzeptuaren interpretazio zabalegi bat egiten dutela kontuan hartzen badugu, panorama ilundu egiten da, izan ere, heziketa-plana Aldundiak noizbehinka antolatzen dituen ikastaro batzuk egiteari esaten baitiote. Ikastaro horietarako aurrekontuaren zati bat gorde arren, ez dute prestakuntza plan zorrotz bat jarraitzen.

Ez da harritzekoa Arabako Aldundiak, heziketari dagokionez diru gehien gastatzen duen Herrialdeak, lortzea emaitzarik onenak. Gipuzkoa da hurrengoa, baina alde handia ateratzen dio Arabak. Aldi berean, Herrialde honetan herri txiki ugari dago, eta horrek bost mila biztanletik beherako herrien alde egiten du.

15. TAULA

HEZIKETA-PLANIK DAGOEN ALA EZ, HERRIALDE HISTORIKOKA ETA HERRIEN TAMAINAREN ARABERA

Prestakuntza planak	Herrialdeak			Tamaina					GUZTIRA
	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	< 1000	1001-5000	5001-10000	10001-50000	> 50000	
Badago, betetzen dira	35	6	28	30	24	1	10	4	69
Badago, ez dira betetzen	10	2	1	5	2	-	-	6	13
Ez dago	10	68	46	38	34	15	19	18	124
Ed / Ee	-	3	1	1	-	-	1	2	4
GUZTIRA	55	79	76	74	60	16	30	30	210

Hemen ere gertatzen da lehen aipatutako fenomeno hori, hots, prestakuntza eta ongizate saileko tokiko arduradunei buruzko balorazioaren eta heziketaren arteko erlazio estuarena:

- Betetzen diren heziketa-planak dauzkatala dioten profesionalak: 100eko 74,0ak beste estamentuarekin dauzkan harremanak egokitzen edo oso egokitzen jotzen ditu, eta 52,8ak positibotzat dauka bere zinegotzien partaidetza.

- Gainerako profesionalak: proportzio horiek 100eko 30,5koa lehenengo kasuan, eta 27,6koa bigarrenean izango lirateke.

Bertako arduradunen arabera heziketa-planak —horiek diotena bete ala ez— dituzten zentroein beste galdera bat egin zitzairen, plan horietara iristeko benetazko aukerak aztertzeke asmoz. Baldintza hau betetzen duten laurogeita bi oinarrizko gizarte-zerbitzuetatik:

- Hogeita hamaikak esan zuten ez zutela inongo arazorik ikastaro horietara joateko.
- Hogeita hamalauk esan zuten, teoriarazazorik egon ez arren, sarritan sortzen zirela praktikan.
- Gainerakoetan denbora arazoak zeuden, eta bestetan zioten materialki sartzea oztopatzen zitzairela.

Nahiz eta kasu honetan lagina askoz ere txikiagoa izan, ezin da aipatu gabe utzi lanbide heziketarekiko egoera hobearren eta bi ikuspegietatik langileek beren zinegotzietan buruz egiten duten balorazio hobearren arteko erlazio estua.

Heziketari buruzko atal hau, galde-orrietan xede horrekin egin zen galdera ireki eta zehatz bati esker lortu diren kexa eta iradokizunak azalduz amaituko dugu.

16. TAULA

OINARRIZKO UNITATEKO LANGILEEN HEZIKETARI BURUZKO KEXA ETA IRADOKIZUNAK

Kexa edo iradokizunak	Kopuruak	% OGZ
Ikastaroen antolakuntzan ez dira oinarrizko unitateen beharrak kontuan hartzen, ordutegiei eta ikastaro hauek emateko garaia dagokienez	41	19,5
Etengabeko heziketa jaso beharko litzateke	33	15,7
Toki desegoekietan ematen dira ikastaroak	31	14,8
Ez da heziketarik jasotzen edo oso puntualki jasotzen da; edonola ere, ez dira behar hainbat aintzat hartzen premiak	26	12,4
Arduradun politikoei horri buruzkoan duten jarrera ezkorra da	24	11,4
Denek ez dute heziketa jasotzeko aukera berdina	16	7,6
Ezin da heziketa-ikastaroetara lanaldi barruan joan	6	2,9
Lanorduetan eman daitezela iradokitzen da; orain lanorduetatik kanpo eman ohi dira	4	1,9
Ez die erantzuten zerbitzuaren eskaera edo beharrei	3	1,4
Behar bezalako diru-laguntza jasotzen ez dutenez gero, arazo ekonomikoak izaten dira	3	1,4
Jasotako ezagutzaren aplikazioa berrikusi beharra	3	1,4
Beste batzuk.	6	2,9

4.3. Profesionalen eta bertako arduradun politikoen arteko harremanak

Oinarrizko unitateetako profesionalen eta gizarte ongizate saileko ardura duten tokiko ordezkari politikoen arteko harremanak orokorrean zailak direla esatea ez da harritzekoa, eta horretarako ez dago hori egiaztatuko luketen estatistiketara jo beharrik.

Batetik, erreferentziako esparrua edo topaketarako esparrua, oinarrizko gizarte-zerbitzua bera, ez dago ongi definituta eta bere mugek interpretazio ugari izan ditzakete behin eta berriz esan dugun bezala, eta horrek arazo dezente sor ditzake; garapen komunitarioari dagokionez ere, zerbitzu horiek ez daude ongi definituta, behar bezala zehaztutako helburu ebaluagarri batzuk dituztela. Izan ere, ongi zehaztutako helburuek horien zentzua eta esanahia justifikatu ahal izango lukete.

Bestalde, gizarte-langileen jardura profesionalari buruzko balioespen bat egitea zaila eta konplexua da. Beren lanaren emaitza kualitatiboki eta kuantitatiboki neurtzea nekeza da, eta beren lan-jardunbideak, teorikoki gutxienez, bere malgutasunagatik izan beharko luke ezaguna, kontrol zurrun eta formalegiak pairatu behar izan gabe. Gainera, gizarte-langile gehienek bakarrik eta oso erreferentzia gutxiarekin egiten dute lan. Normalean beren zentroen funtzionamendua diseinatzeko nahikoa autonomia daukate, eta edozein arduradunek jar dezakeen traba berdinak jartzen dizkiote hainbat urtetan zehar inertzia bihurtu direnak aldatzeari ere.

Azkenik, udal karguak aldatzen direnean, ordezkari zinegotziaren postua hartzen duten haiek, sarritan ez dute ezagutzen ardurapean daukaten saila, edo bestela hari buruzko ikuspegi partzial eta distortsionatua dute. Paradigmatikoa da, halaber, Araba eta Gipuzkoako Foru Aldundiek, noizbehinka, legegiltzaldi bakoitzaren hasieran behintzat, zinegotziei bereziki zuzendutako oinarrizko heziketa-ikastaroak antolatzea.

Galde-sortaren bidez lortutako emaitzek zehaztasun hauek baieztatzen dituzte. Oinarrizko unitateen erdiak baino gehiago, 100eko 56,7ak, harreman horiek egokiak ez direla diote; 100eko 40,5ak hobetu daitezkeela uste du, eta 100eko 16,2ak dezente hobetu daitezkeela pentsatzen du. Beste muturrean, hamasei zentroetan bakarrik, 100eko 7,6tan, estamentuen arteko harremana oso egokia da langilearen ustez.

Egoerarik zailena Bizkaiak dauka. Herrialde honetan ez da zinegotziei zuzendutako ikastarorik egiten; bertako zentroetatik 100eko 19ak harremanak dezente hobetu daitezkeela adierazi du, eta 100eko 43ak, berriz, hobetu daitezkeela.

Herrien tamainaren arabera pozik ez daudenen portzentaiarik handiena, 100eko 39,2a, herririk txikienetan agertzen da. Horietan harremanak urriagoak dira, orduei dagokienez bederen, eta portzentaiarik handiena, 100eko 86,6a, herririk handienetan dugu. Horietan langile eta politikarien arteko harremanak ez dira teorian estuak. Halere, ez dago itxuraz, aldagai bataren eta bestearen arteko korrelaziorik, izan ere beste herrien joera ez da muturreko estratuek agintzen dutenena.

Zentroetako arduradun gehienek, 100eko 59,5ek guztira, zinegotziek beren iradokizun eta gomendioak entzuten eta kontuan hartzen dituztela diote; egokitzen jo dezakegun egoera horren aurrean, profesionalen 100eko 23,8ak dio entzuten dietela baina gutxitan

17. TAULA

PROFESIOALEN ETA BERTAKO ORDEZKARI POLITIKOEN ARTEKO HARREMANAK, HERRIALDE HISTORIKOKA ETA HERRIEN TAMAINAREN ARABERA												
		Oso egokiak		Egokiak		Hobetu daitezke		Dexente hobetu daitezke		Ed/Ee		Guztira Abs.
		Kop.	Ilara %	Kop.	Ilara %	Kop.	Ilara %	Kop.	Ilara %	Kop.	Ilara %	
Herritaldeak	Araba	1	1,8	21	38,2	27	49,1	5	9,1	1	1,8	55
	Bizkaia	12	15,2	12	15,2	34	43,0	15	19,0	6	7,6	79
	Gipuzkoa	3	3,9	34	44,7	24	31,6	14	18,4	1	1,3	76
Tamaina	<1.000	11	14,9	30	40,5	24	32,4	5	6,8	4	5,4	74
	1.001-5.000	3	5,0	17	28,3	31	51,7	7	11,7	2	3,3	60
	5.001-10.000	1	6,3	5	31,3	7	43,8	3	18,8	-	-	16
	10.001-50.000	1	3,3	13	43,3	13	43,3	3	10,0	-	-	30
	>50.000	-	-	2	6,7	10	33,3	16	53,3	2	6,7	30
GUZTIRA		16	7,6	67	31,9	85	40,5	34	16,2	8	3,8	210

hartzen dituztela kontuan, 4,3ak dio entzuten dietela baina ez dituztela kontuan hartzen eta 100eko 3,3ak dio, besterik gabe, ez dietela entzuten.

Jakina, erantzun horiek aurrekoekin erlazonaturik daude. Horrela, bada, harremanak zenbat eta egokiagoak izan, orduan eta handiagoa da profesionalen parte-hartze maila: harreman oso egokia dutela diotenen ehuneko ehunak entzuten dietela eta kontuan hartzen dituztela diote. Egoera hau harreman egokia duten 100eko 87tan errepikatzen da.

Profesionalen parte-hartze mailaren adierazgarri izan daiteke “entzun eta beren proposamenak kontuan hartzen dira” erantzunaren portzentaia. Parte hartze hori batez bestekoa baino handiagoa da Gipuzkoan eta berrogeita hamar mila biztanle baina gutxiago dituzten herri guztietan, txikienetan bereziki; halaber, interesgarria da azpimarratzea herri handienetan dauden oinarrizko hogeita hamar unitateetatik batean baizik ez dutela bertako langileek erabakiak hartzeko partaidetza nabaririk izaten.

18. TAULA

PROFESIOALEK ERABAKIETAN PARTE HARTZEA, HERRIALDE HISTORIKOKA ETA HERRIEN TAMAINAREN ARABERA												
		Entzun eta kontuan hartzen dute		Entzuten eta batzuetan kontuan hartzen dute		Entzuten dute baina ez dute kontuan hartzen		Ez dute entzuten		Ed/Ee		Guztira Abs.
		Kop.	Ilara %	Kop.	Ilara %	Kop.	Ilara %	Kop.	Ilara %	Kop.	Ilara %	
Herritaldeak	Araba	25	45,5	18	32,7	-	-	-	-	12	21,8	55
	Bizkaia	45	57,0	18	22,8	6	7,6	3	3,8	7	8,9	79
	Gipuzkoa	55	72,4	14	18,4	3	3,9	4	5,3	-	-	76
Tamaina	<1.000	54	73,0	14	18,9	-	-	-	-	6	8,1	74
	1.001-5.000	39	65,0	11	18,3	3	5,0	1	1,7	6	10,0	60
	5.001-10.000	11	68,8	3	18,8	1	6,3	-	-	1	6,3	16
	10.001-50.000	20	66,7	8	26,7	1	3,3	1	3,3	-	-	30
	>50.000	1	3,3	14	46,7	4	13,3	5	16,7	6	20,0	30
GUZTIRA		125	59,5	50	23,8	9	4,3	7	3,3	19	9,0	210

Galde-sortako hurrengo galderari emandako erantzunak aztertuz lortuko dugu langileek aurrekontua prestatzeko orduan duten partehartzeari buruzko zehaztasun handiagoa. Gai hori zerbitzuak mantendu eta garatzeko orduan oso gai garrantzitsua da. 81 zentrotan bakarrik (100eko 38,6tan) dute gizarte-langileek partehartze aktibo eta eraginkorra lan honetan. Emaitza hau ez dator bat zentro hauei dagokien funtzio batekin: bere inguruko beharrak ikusi eta hauek asetzeko behar diren formulak martxan jartzea alegia.

Gizarte-langileak aurrekontuak egiten parte hartzen duen laurogeita bat zentroetatik hirurogeita bostetan, 100eko 80,2a, profesionalaren iritzia entzun eta kontuan hartzen dela esaten da. Jakina, portzentaje hori jaitsi egiten da azken galdera horrek aukeran dituen erantzun guztietan. Herrialde Historikoka, gipuzkoarren partehartzea nabarmentzen da berriro, eta herrien tamainaren arabera, herririk handienetakoetan, berrogeita hamar mila biztanletik gorakoetan hain zuzen, teknikoen eskuhartze urria da nabaria.

19. TAULA

PROFESIONALEK AURREKONTUEN PRESTAKUNTZETAN PARTE HARTZEA, HERRIALDE HISTORIKOKA ETA HERRIEN TAMAINAREN ARABERA												
	Bat ere ez		Galderaren bat baino ez dute jasotzen		Iritzia dute baina ez da kontuan hartzen		Iritzia dute eta kontuan hartzen da		Ed/Ee		Guztira Abs.	
	Kop.	Ilara %	Kop.	Ilara %	Kop.	Ilara %	Kop.	Ilara %	Kop.	Ilara %		
Herrialdeak	Araba	48	87,3	3	5,5	1	1,8	3	5,5	-	-	55
	Bizkaia	18	22,8	20	22,8	5	6,3	37	46,8	1	1,3	79
	Gipuzkoa	5	6,6	18	26,3	9	11,8	41	53,9	1	1,3	76
Tamaina	<1.000	29	39,2	14	18,9	3	4,1	28	37,8	-	-	74
	1.001-5.000	18	30,0	10	16,7	6	10,0	25	41,7	1	1,7	60
	5.001-10.000	-	-	3	18,8	3	18,8	10	62,5	-	-	16
	10.001-50.000	3	10,0	8	26,7	3	10,0	15	50,0	1	3,3	30
	> 50.000	21	70,0	6	20,0	-	-	3	10,0	-	-	30
GUZTIRA	71	33,8	41	19,5	15	7,1	81	38,6	2	1,0	210	

Zentro gehienetan, 100eko 57,6tan, langileak malgutasun eta autonomia handiz aritzen dira lanorduetan bulegotik kanpo egotea eskatzen duten ohiko lanak egiteko garaian, hala nola, bilera edo etxex-etxeko bisitak; ez daukate inori baimena eskatu beharrik. Honek ez du zerikusirik ia ez teoriarik, ez praktikan lehenago ikusi ditugunekin: autonomiarik handiena Araban eta mila eta bost mila biztanle bitarteko herrietan atzematen da eta txikiena, berriz, Gipuzkoan eta hamar mila eta berrogeita hamar mila biztanle bitarteko herrietan.

Azkenik, interesgarria da profesionalek beren tokiko arduradunei buruz egiten duten balorazioa ezagutzea. Hau, galde-sortan egin zaien galdera honen bitartez jakin dugu: orokorroan, inguru⁽¹⁾ honetako politikariek bertan egiten den gizarte-lana ongi ulertzen dutela uste duzu?

(1) Testuingurua kontuan izanik, garbi dago galdera hori gizarte-ongizate arloko arduradun politikoei buruzkoa dela.

20. TAULA

GIZARTE-LANGILEEK JARDUERAK BURUTZEKO DUTEN AUTONOMIA, HERRIALDE HISTORIKOKA ETA HERRIEN TAMAINAREN ARABERA

		1		2		3		4		5		Guztira Abs.
		Kop.	ilara %	Kop.	ilara %	Kop.	ilara %	Kop.	ilara %	Kop.	ilara %	
Herrialdeak	Araba	42	76,4	-	-	6	10,9	-	-	7	12,7	55
	Bizkaia	47	59,5	4	5,1	13	16,5	12	15,2	3	3,9	79
	Gipuzkoa	32	42,1	5	6,6	13	17,1	18	23,7	8	10,5	76
Tamaina	<1.000	39	52,7	1	1,4	12	16,2	11	14,9	11	15,0	74
	1.001-5.000	43	71,7	2	3,3	1	1,7	12	20,0	2	3,4	60
	5.001-10.000	9	56,3	1	6,3	1	6,3	4	25,0	1	6,3	16
	10.001-50.000	10	33,3	4	13,3	9	30,0	3	10,0	4	13,4	30
	>50.000	20	66,7	1	3,3	9	30,0	-	-	-	-	30
GUZTIRA		121	57,6	9	4,3	32	15,0	30	14,3	18	8,6	210

1. Bere lan-jardueraren garapenean independentea.
2. Bere irteeren berri eman behar die arduradun tekniko eta arduradun politiko bati.
3. Bere irteeren berri eman behar diote arduradun tekniko bati.
4. Bere irteeren berri eman behar diote politiko bati.
5. Bere irteeren berri zenbaitetan besterik ez du eman behar.

Lortutako emaitza bakoitzari batetik bostera bitarteko puntuazioa emango bagenio, bata, oso gaizki izanik, eta bosta oso ongi, lortuko genukeen batez besteko puntuazioa 2,92koa izango litzateke, hots, halamoduzkoa baino zertxobait gutxiago. Emaitzarik onena Arabak lortuko luke 3,05 punturekin eta okerrena Gipuzkoak 2,84rekin; herrien tamainaren arabera egindako sailkapenean, azpimarragarriena herri handienek lortutako emaitza eskasa da. Berrogeita hamar mila biztanletik gorakoek 2,1 puntu lortu baitituzte eta hamar mila eta berrogeita hamar mila biztanle bitartekoek 3,2. Aipatu beharra dago baita ere, berrogeita sei unitatek “gaizki” edo “oso gaizki” erantzunak aukeratu dituztela, eta bi erantzun positiboak berrogei oinarrizko unitatek baino ez dituztela hartu.

21. TAULA

GIZARTE-LANGILEEK BEREN ARDURADUN POLITIKOEI BURUZ EGINDAKO BALORAZIOA, HERRIALDE HISTORIKOKA ETA HERRIEN TAMAINAREN ARABERA

		Oso ongi		Ongi		Halamoduzkoa		Gaizki		Oso gaizki		Ed/Ee		Guztira Abs.
		Kop.	ilara %	Kop.	ilara %	Kop.	ilara %	Kop.	ilara %	Kop.	ilara %	Kop.	ilara %	
Herrialdeak	Araba	1	1,8	5	9,1	45	81,8	4	7,3	-	-	-	-	55
	Bizkaia	3	3,8	14	17,7	40	50,6	13	16,5	7	8,9	2	2,5	79
	Gipuzkoa	-	-	17	22,4	36	47,4	15	19,7	7	9,2	1	1,3	76
Tamaina	<1.000	1	1,4	17	23,0	44	59,5	9	12,2	3	4,1	-	-	74
	1.001-5.000	1	1,7	5	8,3	44	73,3	7	11,7	3	5,0	-	-	60
	5.001-10.000	1	6,3	2	12,5	8	50,0	3	18,8	2	12,5	-	-	16
	10.001-50.000	1	3,3	10	33,3	15	50,0	3	10,0	1	3,3	-	-	30
	>50.000	-	-	2	6,7	10	33,3	10	33,3	5	16,7	3	10,0	30
GUZTIRA		4	1,9	36	17,1	121	57,6	32	15,2	14	6,7	3	1,4	210

Balorazio hori eta bi estamentuen arteko harremanen kalitateari buruzko bestea elkarrekin gurutzatuz lortzen diren batez besteko puntuazioak ikusirik, garbi dago bi aldagaien artean erlazio estua dagoela: profesionalekin zenbat eta harreman hobea izan, orduan eta balorazio hobea izaten dute zinegotziek, beti ere profesionalen ikuspegiti noski.

22. TAULA

ARDURADUN POLITIKOEN LORTUTAKO PUNTUAZIOA PROFESIONALEK EGINDAKO BALORAZIOAREN ARABERA

Harremanak	Puntuaketa
Oso egokiak	3,75
Egokiak	3,21
Hobetu daitezke	2,92
Dexente hobetu daitezke	2,06

4.4. Gizarte-langileek planteatutako kexa eta iradokizunak

Oinarrizko unitateei bidalitako galde-sortak, gizarte-langileei protagonismo handiago emateko asmoz, galdera ireki bat luzatzen zien, bertan beren profesioarekin zerikusia duten kexa eta iradokizunak planteatzen zituzten.

Azaldu beharra dago, bestalde, galdera honi jaramonik egin ez zioten oinarrizko unitateetako arduradun kopurua handia dela; berrehun eta hamarretik laurogeik, 100eko 38,1ek, ez zioten galdera honi erantzun. Postaz bidalitako galde-sortetan egiten diren galdera irekiei emandako erantzun kopuru txikia izatea ohikoa den arren, ikerketa honetan -eskuartean dugun gaia kontuan hartuz eta nork galdetzen zuen (Arartekoa) kontuan hartuz, - onartu beharra dago erantzun kopuru handiagoa espero genuela.

Arazoa are larriagoa bilakatzen da datuak Herrialde Historikoka aztertzen badira. Bizkaian, galdera honi erantzuten dioten zentroak ez dira erdira iristen, 100eko 48,1a, eta Gipuzkoan, berriz, 100eko 56,6a besterik ez dira. Araba da erantzun portzentajerik altuena lortzen duen Herrialdea, 100eko 89,1a, baina, datu hau ongi interpretatzeko bi gauza hartu behar ditugu kontuan. Lehenengoa, Herrialde honetako herririk txikienetan gizarte-langile berak zenbait oinarrizko unitateren ardura duela, eta hortaz, bete behar dituen galde-sorta guztietan kexa eta iradokizun berdinak aipatzen dituela. Bigarrenez, erantzun hauen azterketak erakusten duen bezala, eta kexa hauek azaltzeko modua ikusirik, esan daiteke inguru horretako profesionalek galdera honi eman beharreko erantzuna aldeztu aurretik hitzartua dutela.

Datuak herrien tamainaren arabera ikuspegitik aztertuz gero, herririk handienek lortzen dute erantzunik esanguratsuenak, 100eko 73,3k erantzuten diote galderari eta bost mila eta hamar mila biztanle bitartekoetatik, berriz, ehuneko berrogeita hamarrek baino ez. Hauek dira kexa eta iradokizun gutxien aipatzen dituztenak.

23. TAULA

OINARRIZKO UNITATEEK JASOARAZITAKO KEXA EDO IRADOKIZUNAK HERRIALDE HISTORIKOKA ETA HERRIEN TAMAINAREN ARABERA				
	Bai	Guztira	%	
Herrialdeak	Araba	49	55	89,1
	Bizkaia	38	79	48,1
	Gipuzkoa	43	76	56,6
Tamaina	< 1.000	49	74	66,2
	1.001-5.000	35	60	58,3
	5.001-10.000	8	16	50,0
	10.001-50.000	16	30	53,3
	>50.000	22	30	73,3
GUZTIRA	130	210	61,9	

Orokorrean, komunitatean sarritan biltzen diren kexa eta iradokizunak, garrantziaren arabera sailkatuta, honako gaietara buruzkoak dira:

- Gizarte-langileen gehiegizko administrazio-lana, 49.
- Organizazio eta antolakuntza falta, eta funtzio eta betebeharren mugaketa zehazgabea, 43.
- Biztanlegoa sakabanaturik duen lan eremu handia, 33.
- Tokiko ordezkariak gizarte-zerbitzuei buruz egindako balorazio eskasa edo azpibalazioa, 26.
- Giza baliabide edota baliabide material falta, 19.

Kexa hauek Herrialdearen arabera izugarri aldatzen dira.

Beste bi herrialdeen ondoan Araba da ezberdinena, eta lehenago aipatutako beste arrazoi batzurengatik, honako emaitzak lortzen dira:

- Bere zerbitzuen 100eko 71,0ak administrazio lan gehiegi dutela dio; beste ikuspegi batetik begiratuta, arazo hau planteatu duten berrogeita bederatzizentrotatik hogeita hemeretzi Arabakoak dira.
- Biztanlegoaren sakabanaketa geografikoak kexatzen diren zentroak 100eko 60,0a dira. Emaitzen arabera beste Herrialdeetan arazo honek ez du batere garrantzirik.
- Antolakuntza, organizazio eta funtzio eta betebeharren mugaketa faltaz kexatzen diren zentro kopurua beste ehunekoetatik urruti kokatzen da, 100eko 23,6 baino ez dira.

Bizkaiaren, erantzun gutxien lortu dituen Herrialdean, arazoaren sailkapena desberdina da:

- Lehenengo azaltzen dena antolakuntza falta da, zentroen 100eko 22,8k errentzi zehatza egiten diote arazo honi.
- Lanaren ezegonkortasuna eta prestakuntza falta dira maiztasun handiagoz hurrengo aipatzen diren arazoak, zentroen 100eko 11,4tan.

Azkenik, Gipuzkoan, gehien errepikatzen zen erantzuna, zentroen 100eko 21,4tan hain zuzen ere, beren tokiko ordezkariak gizarte-zerbitzuei buruz egindako azpibalazioa da eta hurrengo, 100eko 15,8 zentroetan, antolakuntza falta.

24. TAULA

Kexa eta Iradokizunak	Herrialde Historikoa						GUZTIRA	
	Araba		Bizkaia		Gipuzkoa		Kop.	Ilara %
	Kop.	Ilara %	Kop.	Ilara %	Kop.	Ilara %		
Administrazio-lan gehiegi, administrazio-langile falta	39	79,6	4	8,2	6	12,2	49	100,0
Planifikazio, antolakuntza eta funtzio eta eskumenen mugapena falta	13	30,2	18	41,9	12	27,9	43	100,0
Geografikoki inguru sakabanatua, oso hedatua	33	100,0	-	-	-	-	33	100,0
OGZen azpibalazio eta bazterketa	9	34,6	1	3,8	16	61,5	26	100,0
Giza baliabide edota baliabide material falta	6	31,6	7	36,8	6	31,6	19	100,0
Lan gehiegi	6	35,3	3	17,6	8	47,1	17	100,0
Lanposturako prestakuntzarik eza	4	26,7	9	60,0	2	13,3	15	100,0
Beste disziplinetako profesionalen koordinazio falta eta hauen laguntza teknikoa	-	-	4	30,8	9	69,2	13	100,0
Laneko ezegonkortasuna, erretribuzio maila baxua	-	-	9	81,8	2	18,2	11	100,0
Berrikusketa beharra, jarraipen egokia, kalitatearen ebaluazioa	6	60,0	1	10,0	3	30,0	10	100,0
Politikarien gehiegizko parte hartzea, erabakiak hartzeko garaian ordezkariarik ez edukitzea	-	-	1	12,5	7	87,5	8	100,0
Teknikoarekiko dependentsia	7	100,0	-	-	-	-	7	100,0
Komunikazio falta, inguruaren isolamendua	-	-	3	100,0	-	-	3	100,0
Besteak	9	40,9	9	40,9	4	18,2	22	100,0

Gehiegizko administrazio-lana, mila biztanletik behera dituzten herrietako zentroen herenak aipatzen du. Arazo hau hurrengo biztanle-estratoan aurkitzen diren laurdenak ere aipatzen du. Fenomeno hau zentroek lanordu gutxiago dutelako eta udalerrri hauen

giza baliabide urritasunagatik azaltzen da; herririk handienetan kokatutako sei zentroetatik batek adierazten du arazo hau.

Emaizta hauek ikusita, antolaketa falta 100ko 30ekoa da mila eta bost mila biztanle bitarteko herrietan eta 100eko 20koa berrogeita hamar milatik gorakoetan

Tokiko ordezkariak gizarte-zerbitzuei buruz egiten duten azpibalazioa, mila eta bost mila biztanle bitarteko herrietan da ageri da nabarmen (100eko 20). Giza baliabide eta baliabide materialen falta hamar mila eta berrogeita hamar mila biztanle bitarteko herrien laurdenetan azaltzen da kexa moduan. Bukatzeko zera esango dugu, herri handienetan kokatzen diren bosten batentzat prestakuntza eskasa arazo bat dela (100eko 20a), eta laguntza tekniko eta koordinazio falta ere bai (100eko 23,3).

25. TAULA

PROFESIONALEK PLANTEATUTAKO KEXA ETA IRADOKIZUNAK HERRIEN TAMAINAREN ARABERA

Kexa eta Iradokizunak	Herriaren tamaina										GUZTIRA	
	1000 biztanletik beherakoak		1001-5000 bitartekoak		5001-10000 bitartekoak		10001-50000 bitartekoak		50000 biztanletik gorakoak		Kop.	Ilara %
	Kop.	Ilara %	Kop.	Ilara %	Kop.	Ilara %	Kop.	Ilara %	Kop.	Ilara %		
Administrazio-lan gehiegi, administrazio-langile falta	26	53,1	15	30,6	2	4,1	1	2,0	5	10,2	49	100,0
Planifikazio, antolakuntza eta funtzio eta eskumenen mugaketa falta	13	30,2	18	41,9	1	2,3	5	11,6	6	14,0	43	100,0
Geografikoki inguru sakabanatua, oso hedatua	20	60,6	13	39,4	-	-	-	-	-	-	33	100,0
OGZen azpibalazioa eta bazterketa	11	42,3	12	46,2	-	-	3	11,5	-	-	26	100,0
Giza baliabide edota Baliabide material falta	5	26,3	3	15,8	1	5,3	8	42,1	2	10,5	19	100,0
Lan gehiegi	9	52,9	3	17,6	1	5,9	1	5,9	3	17,6	17	100,0
Lanposturako prestakuntzarik eza	4	26,7	5	33,3	-	-	-	-	6	40,0	15	100,0
Beste disziplinetako profesionalekin koordinazio falta eta horien laguntza teknikoa ez izatea	1	7,7	2	15,4	1	7,7	2	15,4	7	53,8	13	100,0
Laneko ezegonkortasuna, erretribuzio maila baxua	4	36,4	6	54,5	-	-	1	9,1	-	-	11	100,0
Berrikusketa beharra, jarraipen egokia, kalitatearen ebaluazioa	5	50,0	2	20,0	1	10,0	2	20,0	-	-	10	100,0
Politikarien gehiegizko parte hartzea, erabakiak hartzeko garaian ordezkariarik ez edukitzea	4	50,0	2	25,0	1	12,5	1	12,5	-	-	8	100,0
Teknikoarekiko dependentsia	4	57,1	3	42,9	-	-	-	-	-	-	7	100,0
Komunikazio falta, inguruaren isolamendua	-	-	-	-	-	-	1	33,3	2	66,7	3	100,0
Besteak	6	27,3	10	45,5	2	9,1	1	4,5	3	13,6	22	100,0

V. KAPITULUA
BALIABIDE MATERIALAK

5. BALIABIDE MATERIALAK

5.1. Erreferentziako irizpideak

Gizarte-zerbitzuetako baliabide materialei buruz hartutako erreferentziako irizpideak ondorengoak dira:

- Era honetako zerbitzuak eskaintzen dituzten zentroek komunitate-ingurunean ahalik eta integratuenak egon behar dute, hiriaren erdialdeko lekuren batean edo erdialdearekin egoki komunikatua dagoen tokiren batean, baina betiere, eta edozein modutan, bertako inguru normaldu batean.
- Oinarrizko gizarte-zerbitzuek ibilgarritasun alorrean indarrean dagoen araudira egokitu beharko dute, bai kanpoaldetik dituzten sarbideei dagokienez eta bai eraikinaren barruko mugikortasunari dagokionez ere. Zehatzago esateko, zentro horiek ondoko elementuak eduki beharko dituzte, beharrezkoa izanez gero:
 - kanpoaldetik sartzeko malda, baldin eta maila aldaketarik badago;
 - mugitzeko zailtasunak dituzten pertsonentzat xedatutako aparkalekuak, sarbideetik hurbil, bost mila biztanle baino gehiago dituzten herrietan, edo irizpide orokorrez, aparkaleku arazoak daudenetan, zentroetara sartu ahal izateko;
 - zerbitzuaren kokapena adierazten duten elementu uniformeak, zerbitzuen irudi bateratu eta antzemanerraz bat ziurtatzeari begira, ikusmen-urritasuna duten pertsonentzat egokituak;
 - gurpildun aulki batean doan pertsona bat sar dadila ahalbidetzeko bezain zabalak diren sarbideak;
 - sarbide guztian zehar material irristezinez egindako zorua eta euskarri gisa erabiltzeko barandak.
- Zerbitzu honek langela bat eduki beharko du gizarte-langilearentzat, behar bezala berezia eta isolatua, herritarrekin izaten diren elkarrizketetan pribatutasuna bermatzeari begira.
- Gizarte-langilearentzako langela horrezaz gain, gomendagarria da zentroek ondorengo eremuak izan ditzatela, bereziak edo beste zerbitzu batzuekin

partekatuak, herrietako biztanle-kopuruaren arabera eta bertako Udalen funtzionamenduaren arabera:

- Harrera-lekua, beren administrazio-lanen artean zerbitzuko alderdi orokorreki buruzko oinarrizko argibideak ematearena duten langileei zuzendua.
 - Itxaron-gela, harrera-eremu horrekin partekatu litekeelarik.
 - Komun egokitua, mugikortasun edo ikusmen-premia bereziak dituzten pertsonak erabil dezatela ahalbidetuko duena.
- Zentroek, segurtasun eta higiene alorrean indarrean dagoen araudira egokitu beharko dute.
 - Zentro hauetako aretoek aireztapen eta argiztapen naturala eduki behar dute, baita beroketarako sistema bat ere, tenperatura egokia bermatuko duena; ez da gomendatzen sistema hori gasezko berogailu bidezkoa izatea.
 - Altzariei eta ofimatikako ekipamenduei dagokienez, zentro hauetan, oinarrizko materialaz gain, ondorengo elementu bereziak eduki beharko dira:
 - Giltzaz itxi ahal izango den artxibategi bat, sortzen den sekretupeko informazio guztia bertan gorde ahal izateko.
 - Gizarte-zerbitzuen alorrak berezkoak dituen informatika-programekin osatutako ordenagailu bat.
 - Kanpora deitzeko zuzeneko linea duen telefono bat.
 - Zentroko apaingarriek, erabiltzaileen artean segurtasun eta ongizate sentimenduak eragiteko pentsatuak egon beharko dute.

5.2. Egungo egoera

Oinarrizko gizarte-zerbitzuak ezarri eta garatzeko prozesu horretan guztian zehar, Udalen esku-hartzerik argi eta zabalena horiei beren funtzionamendurako beharrezkoak diren lokalak eskaintzea izan da. Kasu honetan ere, Aldundiek, baita Gobernuak berak ere, noizean behin beren babesa eskaini diete eginkizun horretan, lokalak egokitzeko eta ekipamenduak erosteko inbertsioetarako laguntza-deialdi batzuk eginez.

Zerbitzu hauei atxikita dauden baliabide materialen egoera, neurri bateraino, Udalek horiekiko erakutsi duten sentikortasun eta kezkaaren adierazgarritzat har liteke, horrek langileen jarduera profesionalari modu esanguratsu batez eragiten dio, eta, funtsezkoa dena, herritarrek horietara jotzeko erabakian eragin positiboa edo negatiboa dute, eta, muturreraino iritsiz gero, are horietara jotzeko gogogabetu ere egin ditzakete —ibilgarritasunik ezak edo intimitaterik ezak—.

5.2.1. Zentroaren kokapena

Ikertutako oinarrizko unitate gehienak, 100eko 84,8a, arreta jasotzen duen biztanle-eremuarekiko erdialde samarrean aurkitzen dira; 100eko 8,1ak, erdialdean ez egon

arren, komunikabide onak dauzka, eta gainerakoak, hots, biztanleriaren 100eko 8,6ari arreta eskaintzen dioten hamabost unitateak, erdialdean ez egoteaz gain, komunikabide txarrak dituen inguru batean daude.

26. TAULA

OINARRIZKO GIZARTE-ZERBITZUEN KOKAPENA			
	Kopurua	OGZ %	Biztanleen %
Erdialdeko toki batean	178	84,8	74,7
Ez dago erdialdean, baina komunikabide egokiak dauzka	17	8,1	16,7
Komunikabide txarrak dituen toki batean	15	7,1	8,6
GUZTIRA	210	100,0	100,0

Ikuspegi horretatik, Gipuzkoako oinarrizko unitateak dira egoera onenean aurkitzen direnak eta Arabakoak okerren daudenak, bertako zentroen 100eko 18,2a gaizki komunikatua baitago, eta horrek esan nahi du Autonomia Erkidegoan arazo hori jasaten duten zentro guztien bi herenak bertan daudela.

27. TAULA

OINARRIZKO GIZARTE-ZERBITZUEN KOKAPENA HERRIALDE HISTORIKOKA								
Herrialde Historikoa	Zentroaren kokapena						Guztira	
	Erdialdeko toki batean		Ez dago erdialdean, baina komunikabide egokiak dauzka		Komunikabide txarrak dituen toki batean		Kopurua	Ilara %
	Kopurua	Ilara %	Kopurua	Ilara %	Kopurua	Ilara %	Kopurua	Ilara %
Araba	42	76,4	3	5,5	10	18,2	55	100,0
Bizkaia	65	82,3	11	13,9	3	3,8	79	100,0
Gipuzkoa	71	93,4	3	3,9	2	2,6	76	100,0
GUZTIRA	178	84,8	17	8,1	15	7,1	210	100,0

Arazoa tamaina txikiko eta txiki samarreko herrietan kokatzen da, alegia, bost mila biztanle baino gutxiago duten horietan, hain zuzen ere horietan aurkitzen baitira gaizki kokatutzat jo diren hamabost zerbitzuetatik hamar; biztanleen sakabanaketak, inguru horietan bizi diren adineko pertsonen portzentaje handiak eta komunikabide egokirik ez izateak, arazo horri aurre egitea zailtzen dute, eta horren irtenbidea lan egiteko moduen aldaketa bat izan daiteke, zentroei kokapen berri bat ematea baino are gehiago. Hiri-inguruneetan, hots, berrogeita hamar mila biztanle baino gehiago dituzten herrietan, gaizki kokatuta dauden oinarrizko unitate horietako beste lau aurkitzen dira; kasu honetan, ezinbestean errazagoa da arazo horri aurre egitea, eta garrantzitsuagoa dena, eraginkortasun handia izango luke, eragindako biztanleen portzentajea 100eko 8,6tik 1,1era jaitea eragingo bailuke. Geratzen den beste oinarrizko unitateak, Amurriokoak, herri txikietako gainerakoek bezalaxe, bere biztanleriaren parte garrantzitsu bat oso sakabanatua edukitzearen arazo hori bera du.

28. TAULA

**ONARRIZKO GIZARTE-ZERBITZUEN KOKAPENA
HERRIEN TAMAINAREN ARABERA**

Herriaren tamaina	Zentroaren kokapena						GUZTIRA	
	Erdialdeko toki batean		Ez dago erdialdean, baina komunikabide egokiak dauzka		Komunikabide txarrak dituen toki batean		Kopurua	Ilara %
	Kopurua	Ilara %	Kopurua	Ilara %	Kopurua	Ilara %		
1.000tik beherakoak	68	91,9	1	1,4	5	6,8	74	100,0
1.001-5.000 bitartekoak	49	81,7	6	10,0	5	8,3	60	100,0
5.001-10.000 bitartekoak	14	87,5	1	6,3	1	6,3	16	100,0
10.001-50.000 bitartekoak	29	96,7	1	3,3			30	100,0
50.000 biztanletik gorakoak	18	60,0	8	26,7	4	13,3	30	100,0
GUZTIRA	178	84,8	17	8,1	15	7,1	210	100,0

5.2.2. Ibilgarritasuna

Oztopo Arkitektonikoak Ezabatzeari buruzko lehen Dekretua agertu zenetik hamasei urte baino gehiago igaro ondoren, eta horren arautegia onetsi zenetik hamahiru urte baino gehiago pasatu badira ere, oinarrizko gizarte-zerbitzuetako zentro gehienak ibilgaitzak dira oraindik. Galde-sortaren bidez lortutako emaitzek zera adierazten dute:

- Ehun eta berrogeita hemeretzi zentrotan ezin daiteke modu autonomo batez ibili gurgildun aulkia erabiltzen duen pertsona bat; hirurogeita bi kasutan, beste norbaiten laguntza behar du, eta laurogeita hemeretzi kasutan ez luke horrekin ere aski izango.
- Zentro guztien bosten bat baino gehixeago bakarrik, 100eko 21,9a, da erabat ibilgarria, nahiz horietan arreta jasotzen duten biztanleen portzentajea dezentez handiagoa den, 100eko 38,5a hain zuzen.

29. TAULA

**ONARRIZKO UNITATEEN IBILGARRITASUNA GURPILDUN
AULKIAK DARABILTZATEN PERTSONENTZAT**

	Kopurua	OGZ %	Biztanleen %
Erabat ibilgarriak	46	21,9	38,5
Ibilgarria, laguntzailearen laguntzaz	62	29,5	36,4
Ibilgaitza	97	46,2	19,3
Ed/Ee	5	2,4	5,8
GUZTIRA	210	100,0	100,0

Oztopoen arazo honekin loturik, ez da alde handiegirik nabarmentzen herrialdeen artean. Bizkaia dugu egoera erlatibo onenean aurkitzen den Herrialdea, baina Gipuzkoako egoera ere oso antzekoa da, nahiz bertan atzeman diren arazo gehienak.

30. TAULA

ZENTROEN IBILGARRITASUNA, HERRIALDE HISTORIKOKA										
Herrialde Historikoa	Gurpildun aulkitan ibiltzeko OGZ zer moduzkoa da?								GUZTIRA	
	Ed/Ee		Erabat ibilgarria		Ibilgarria, laguntzailearen laguntzaz		Ibilgaitza		Kopurua	Ilara %
	Kopurua	Ilara %	Kopurua	Ilara %	Kopurua	Ilara %	Kopurua	Ilara %		
Araba	1	1,8	11	20,0	18	32,7	25	45,5	55	100,0
Bizkaia			21	26,6	24	30,4	34	43,0	79	100,0
Gipuzkoa	4	5,3	14	18,4	20	26,3	38	50,0	76	100,0
GUZTIRA	5	2,4	46	21,9	62	29,5	97	46,2	210	100,0

Badirudi argi dagoela, eta logikoa da gainera, egoera hori nabarmenki okerragoa dela herrietako biztanle-kopurua gutxitzen den heinean. Txikienek dauzkate baliabide urriak, aukera eskasak eta bertako oinarrizko gizarte-zerbitzuak gehienetan udaletxe zaharretan kokatuak daude eta berrikuntza garestia eta/edo zaila dute, eta horrenbestez, horietan daude arazo handienak: mila biztanletik beherako herrietan, zentroen 100eko 67,1a ibilgaitza da guztiz, eta mila eta bost mila biztanle bitartean dutenak, berriz, 54,1a. Kontrako muturrean, herri handienetan xehetasun honek ehuneko hamarrari bakarrik eragiten dio.

31. TAULA

ZENTROEN IBILGARRITASUNA, HERRIEN TAMAINAREN ARABERA										
Herriaren tamaina	Gurpildun aulkian ibiltzeko, OGZ zer moduzkoa da?								GUZTIRA	
	Ed/Ee		Erabat ibilgarria		Ibilgarria, laguntzailearen laguntzaz		Ibilgaitza		Kopurua	Ilara %
	Kopurua	Ilara %	Kopurua	Ilara %	Kopurua	Ilara %	Kopurua	Ilara %		
1.000tik beherakoak	1	1,4	8	11,0	15	20,5	49	67,1	73	100,0
1.001-5.000 bitartekoak			12	19,7	16	26,2	33	54,1	61	100,0
5.001-10.000 bitartekoak	1	6,3	1	6,3	10	62,5	4	25,0	16	100,0
10.001-50.000 bitartekoak	1	3,3	12	40,0	9	30,0	8	26,7	30	100,0
50.000 biztanletik gorakoak	2	6,7	13	43,3	12	40,0	3	10,0	30	100,0
GUZTIRA	5	2,4	46	21,9	62	29,5	97	46,2	210	100,0

Ibilgarritasunaren arazo horri irtenbidea ematea erraza dirudi kasu askotan. Erabat ibilgarriak diren laurogeita hemeretzi zentroetatik laurogeita batetan sarrerako maldarik ez dagoela eta beharrezkoak direla esaten da; gurpildun aulki batean doan pertsona bat beste norbaiten laguntzarekin ibil daitekeen hirurogeita bietatik hogeita lautan, erantzunen proportzioak antzeko samarrak dira. Maldatxo bat jartze hutsak hobetu egingo luke nabarmenki, beraz, era horretako arazoak dituzten 159 zentroetatik 105en ibilgarritasuna; 105 zentro horiek biztanleen 100eko 23,6ari eskaintzen diote arreta. Gainerako kasuetan, itxura batez, nekezagoa izango litzateke irtenbidea, horietako

gehienetan lokalak lehen edo bigarren solairuetan kokaturik baitaude, eta igogailuak jartzea edo lokalak lekuz aldatzea izango baita alternatiba bakarra.

32. TAULA

ZENTROEN IBILGARRITASUNA ETA SARRERAKO MALDAK ETA HORIEN BEHARRA

Sarrerako maldak eta horien beharra	Gurpildun aulkian ibiltzeko, zer moduzkoa da OU?								GUZTIRA	
	Ed/Ee		Erabat Ibilgarria		Ibilgarria, laguntzailearen laguntzaz		Ibilgaitza		Kopurua	Zut. %
	Kopurua	Zut. %	Kopurua	Zut. %	Kopurua	Zut. %	Kopurua	Zut. %		
Badu	2	40,0	22	47,8	17	27,4	1	1,0	42	20,0
Ez du eta ez du behar	1	20,0	24	52,2	20	32,3	12	12,4	57	27,1
Ez du eta behar du	1	20,0	-	-	24	38,7	81	83,5	104	50,5
Ed/Ee	1	20,0	-	-	1	1,6	3	3,1	5	2,4
GUZTIRA	5	100,0	46	100,0	62	100,0	97	100,0	210	100,0

Badira beste zenbait instalazio eta elementu, ibilgarritasuna bermatzen dutenak bezain garrantzitsuak ez izan arren, mugikortasun arazoak dituzten pertsonen joan-etorriak errazteko ere balio dutenak, eta horiek izatea edo ez izatea, kolektibo horrekiko sentikortasun-maila handiago edo txikiago baten adierazgarritzat har daiteke; hain zuzen ere, horientzat xedatutako aparkalekuez, material irristezinez egindako zoruez eta sarbidean zehar jartzen diren barandez ari gara hizketan.

Mugikortasun murrizta duten pertsonen aparkatzeko arazoa badirudi konponduta dagoela ikertutako 210 zentroetatik 99tan, horietatik 37tan aparkaleku bat xedatua daukatelako eta 62tan herri txikiak direlako, bost mila biztanletik beherakoak, eta erantzunek diotelako, era horretako aparkaleku bat xedatuta eduki ez arren, ez dutela horrelakorik behar. Ez da hain garbi geratzen erantzun horiez egiten den interpretazioa —hots, aparkalekurik ez dago eta ez du behar— bost mila biztanletik gorako herria denean, kopuru horretatik gora aparkatzeko arazo handi samarrak agertu ohi direla jo ohi baita; egoera horretan aurkitzen dira hamasei oinarrizko unitate, horietako hamar berrogeita hamar mila biztanletik gorako herrietan. Edonola ere, begi-bistakoa da zerbitzuen 100eko 41,4ak ez duela aparkalekurik xedatuta eta horren beharra sumatzen duela, eta xehetasun horrek biztanleen 100eko 43,9ari eragiten dio.

Aztertutako beste elementu batzuei dagokienez, zentroen 100eko 12,4ak bakarrik dauka material irristezinez egindako zorua eta 21,9ak bakarrik du baranda bat sarbide osoan zehar. Galde-sorta egin zaien 100eko 44,3ak horren beharra adierazi du lehenengoari dagokionez, eta 100eko 43,8ak bigarrenari dagokionez.

Aipatutako hiru elementu horiek batera harturik, ikus daiteke 100eko 17,6ak ez duela horietatik bakar bat ere eta gainera behar dituela, eta horrek biztanleen 100eko 19,1ari eragiten dio. Bestetik, 100eko 12,9ak bakarrik dauka horiek guztiak, eta modu horretan, erabateko ibilgarritasuna bermaturik daukate.

33. TAULA

ZENTROEN MUGIKORTASUNA HOBETZEKO ELEMENTUAK														
Laguntzako elementuak	Badu			Ez du, ez du behar			Ez du, behar du			Ed/Ee			GUZTIRA	
	Kop.	OGZ %	Bizt. %	Kop.	OGZ %	Bizt. %	Kop.	OGZ %	Bizt. %	Kop.	OGZ %	Bizt. %	Kop.	Bizt. %
Aparkalekua	37	17,6	30,6	78	37,1	22,9	87	41,4	43,9	8	3,8	2,6	210	100,0
Zoru irristezina	26	12,4	27,5	74	35,2	15,2	93	44,3	51,0	17	8,1	6,3	210	100,0
Baranda	46	21,9	24,0	60	28,6	29,7	92	43,8	39,4	12	5,7	6,9	210	100,0

34. TAULA

OINARRIZKO UNITATEAREN EGOERA OROKORRA, IBILGARRITASUN BITARTEKOEI DAGOKIENEZ			
Laguntzako elementuak	Kopurua	OGZ %	Biztanleen %
Denak dauzka	27	12,9	7,9
Ez du bakar bat ere	37	17,6	19,1
Gutxienez badu malda	62	29,5	54,5
Ez du maldarik	79	37,6	16,8
Ed/Ee	5	2,4	1,7
GUZTIRA	210	100,0	100,0

5.2.3. Intimitatea eta zerbitzuaren irudia

Gizarte-langileen eta herritarren arteko harremanak printzipio-multzo baten arabera burutzen dira, eta horietako asko Gizarte-zerbitzuen Legean jasoak daude. Horien artean leku nabarmena betetzen du intimitate eskubidearekiko errespetuak. Printzipio hori, edozein egoeratan zalantzaezina dena, bereziki azpimarratzekoa da gure gizarte-zerbitzuak ezartzeko egungo fase honetan, hain zuzen ere, erdietsi nahi den normalkuntza-maila oraindik lortu ez duten une honetan.

Gizarte-zerbitzuetako profesional guztiek, gutxien-gutxienik, inguruko biztanleei arreta eskaintzeko -besteak beste- xedatua dagoen espazio fisiko finko bat duten arren, sarritan espazio horrek ez ditu betetzen eskubide horrekiko errespetua bermatzeko beharrezkoak diren baldintzak, eta bide horretatik, irentsi-behar onartezin batera behartzen dira herritarrak eta, muturreraino joanez gero, beren eskakizunetan etsiarazten zaie.

Gaur egun oraindik ere, berrogeita hamar oinarrizko gizarte-zerbitzuz, biztanleen 21,1ari arreta eskaintzen dioten zentroetako ehuneko 23,8ak, ez du behar bezala bereizitako langela bat profesionalaren eta herritarren arteko elkarrizketak burutzeko, eta xehetasun horrek, herritarrek egindako adierazpenen arabera, eragin negatiboa du haien intimitatean. Beste zortzi alditan, ez dago langela berezi bat eginkizun horietarako, baina antolamendu eta ordutegi arloko arazoak direla medio, gertakari horrek ez du ondoriorik aipatzen ari garen printzipio horri dagokionez. Gainerako 146etan helburu hori lortzeko behar bezala egokitutako langela bat dago.

35. TAULA

**INTIMITATEAREKIKO ERRESPECTUA BERMATUKO DUEN
LANGELA BAT ERABILTZEKO AUKERA**

	Kopurua	Zentroen %	Biztanleen %
Behar bezala berezitateko langela	146	69,5	71,2
Langela berezi gabea, ez dio erasorik egiten intimitateari	8	3,8	0,6
Langela berezi gabea, intimitateari eraso egiten dio	50	23,8	21,1
Ed/Ee	6	2,9	7,1
GUZTIRA	210	100,0	100,0

Intimitatea bermatuko duen langelarik ez duten kasu gehienak, 100eko 54,4a, herri txikietan edo txiki samarretan gertatzen dira; ikus daitekeenez, arazo hori batez ere mila biztanletik beherakoetan nabarmentzen da, 100eko 31,1a inguru hain zuzen ere, eta mila eta bost mila biztanle bitartekoetan nabarmentzen da hurrena, hots, 100eko 23,3a. Alde hori neurri bateraino espero izatekoa zen, Udal horietan profesionalak presentzia fisiko txikiagoa dutela kontuan hartzen badugu —batzuetan ordu batzuetarako bakarrik joaten dira hilean—, baita lokalak erabiltzeko aukera txikiagoa ere, baina edonola ere, nekez justifikatu daitezke horrelako kopuruak, zeren beste Udal batzuek, egoera berean, gizarte-langileentzako langela bereziak xedatzen baitituzte edo beste era bateko neurriak hartzen baitituzte, azken batean, oinarritzko eskubide horrekiko errespetua bermatu dadila ahalbidetzen dutenak. Ezin daiteke aipatu gabe utzi, beste muturrean, hirietako bost oinarritzko gizarte-zerbitzuetatik batek arazo hori bera duela; kasu horretan, oinarritzko gizarte-zerbitzuetako zenbait profesionalak partekatzen dituzten eta behar bezala bereziak ez dauden espazioak dira.

36. TAULA

**INTIMITATEAREKIKO ERRESPECTUA BERMATZEN DUEN LANGELA BAT ERABILTZEKO
AUKERA, HERRIEN TAMAINEN ARABERA**

Herriaren tamaina	Langelen artean ba al dago beharrezko bereizketarik?								GUZTIRA	
	Ed/Ee		Bai		Ez, baina ez du eraginik intimitatean		Ez, eta badu eraginik intimitatean		Kopurua	Ilara %
	Kopurua	Ilara %	Kopurua	Ilara %	Kopurua	Ilara %	Kopurua	Ilara %		
1.000tik beherakoa	1	1,4	44	59,5	6	8,1	23	31,1	74	100,0
1.001-5.000 bitartekoak	1	1,7	44	73,3	1	1,7	14	23,3	60	100,0
5.001-10.000 bitartekoak	1	6,3	11	68,8	1	6,3	3	18,8	16	100,0
10.001-50.000 bitartekoak	1	3,3	25	83,3			4	13,3	30	100,0
50.000 biztanletik gorakoak	2	6,7	22	73,3			6	20,0	30	100,0
GUZTIRA	6	2,9	146	69,5	8	3,8	50	23,8	210	100,0

Arabako lurraldean nabarmentzen da bereziki arazo hau, zeren, gauza jakina denez, Udal oso txikien kopurua ugaria baita lurralde horretan, eta horietan, oinarritzko gizarte-zerbitzuetako profesionalak astean egunen bat edo beste bakarrik lan egiten dute. Gipuzkoan arazoaren hedadura Erkidego osoak erakusten duenaren antzekoa da, eta

Bizkaian, azkenik, aztertzen ari garen ikuspegi horretatik desegokiak diren zentrozen kopururik txikiena izango genuke.

37. TAULA

INTIMITATEAREKIKO ERRESPECTUA BERMATZEN DUEN LANGELA BAT ERABILTZEKO AUKERA, HERRIALDE HISTORIKOKA								
OGZak badu era horretako langela bat	Herrialde Historikoa						GUZTIRA	
	Araba		Bizkaia		Gipuzkoa		Kop.	Ilara %
	Kop.	Ilara %	Kop.	Ilara %	Kop.	Ilara %		
Bai	37	67,3	55	69,6	54	71,1	146	69,5
Ez, baina ez du eraginik intimitatean			6	7,6	2	2,6	8	3,8
Ez, eta badu eraginik intimitatean	17	30,9	15	19,0	18	23,7	50	23,8
Ed/Ee	1	1,8	3	3,8	2	2,6	6	2,9
GUZTIRA	55	100,0	79	100,0	76	100,0	210	100,0

Kanpoko azterlanaz arduratzen direnek egindako zenbait zuzeneko oharrek eta galdetegietan islatzen diren beste zenbait oharrek beste gai bat mahaigaineratu dute langela horiekin eta zentro horiekin zerikusia duena, eta horri arreta eskaini beharko litzaioke, alegia, biztanleei erakundeez ematen zaien irudiari. Emaitzak ezin zenbatu daitezkeen arren, bi gertakari garrantzitsu antzeman dira:

- Zentro hauek izendatzeko herri ezberdinetan izen ugari erabili izana; azterketa zorrotzik egiteko batere borondaterik gabe, hamasei izen ezberdin zenbatu dira era honetako baliabideak izendatzeko.
- Argi eta garbi beste zeregin batzuetarako diren lokalak gizarte-langileak jendeari arreta emateko langela gisa erabili izana: zaharren etxeak, medikuen langelak, anbulatorioa, udaleko batzar-aretoa, alkatetzaren langela...

Gizarte-zerbitzuen sistemaren eta lehen mailako laguntza-sarearen normalkuntzarako beharrezkoa da, dagoeneko, erakundeen irudiaren alderdi honetan urrats garrantzitsuak egiten hastea. Lehenengo arazo hori, izenena, ez dirudi konpontzen zaila denik; bigarrenak ahalegin gehiago eskatuko luke, eta kasu bakoitzean dauden alternatiba ezberdinen azterketa bat egitea.

5.2.4. Kokapena, ibilgarritasuna eta intimitatea: ikuspegi orokorrak

Aurreko apartatuetan bereiz aztertutako hiru alderdi esanguratsuenak batera hartuz gero, oinarrizko gizarte-zerbitzuak lau kategoria nagusitan birsailkatu dira:

- Egoera ona dutenak. Geografikoki ongi kokaturik dauden zentroak dira, erabat ibilgarriak dira eta beren baliabide materialei esker herritarren intimitaterako eskubidea bermatzen dute haien premiak ebaluatu eta aztertzeko fasean. Guztira

29 bakarrik dira, eta horrek esan nahi du zentroen 100eko 13,8a direla, eta estaldura guztiaren 100eko 23,2a.

- Onargarriak. Aztertutako hiru aldagaietako batean edo gehiagotan erdipareko maila bateraino bakarrik —inoiz ez txarra—iristen diren zentroak lirateke: ez daude erdialdean, baina ongi komunikaturik daude eta/edo ibilgarriak dira baina beste norbaiten laguntzarekin, eta/edo ez dute gizarte-langilearen langela behar bezala berezia, baina horrek ez du esan nahi intimitatea galtzen denik. Zentroen 100eko 23,3a eta estalduraren 100eko 28,0a dira.
- Egoera txarrean daudenak. Hiru aldagaietako batean balioespen eskasa duten zentroak dira: gaizki komunikatuak daude, edo ibilgaitzak dira edo beren baliabide materialek ez dute bermatzen tratamenduen intimitaterik. 90 zentro daude egoera horretan, hots, zentro guztien 100eko 42,9a eta estaldura osoaren 100eko 29,4a.
- Oso egoera txarrean daudenak. Aztertutako alderdietako bitan edo hirutan balioespen txarra izan duten zentroak dira. Kategoria honetan 32 sartzen dira, hots, oinarrizko gizarte-zerbitzuen 100eko 15,2a eta eskaintzen den estalduraren ehuneko 7,0a.

38. TAULA

ONARRIZKO GIZARTE-ZERBITZUEN BALIOESPENA, KONTUAN IZANIK HORIEN KOKAPENA, IBILGARRITASUNA ETA INTIMITATEAREKIKO ERRESPECTUA

	Kopurua	OGZ %	Biztanleen %
Ona	29	13,8	23,2
Onargarria	49	23,3	28,0
Txarra	90	42,9	29,4
Oso txarra	32	15,2	7,0
Ed/Ee	10	4,8	12,4
GUZTIRA	210	100,0	100,0

Azken batean, zentroen 100eko 58,1ak, gutxien-gutxienik, ez du bere eginkizunak betetzeko baldintza onargarriak, eta xehetasun horrek biztanleen heren bati baino gehiagori, 100eko 36,4ari, eragiten dio, gutxienez.

Aurreko epigrafeetan azaldutako emaitzek adierazten dute, bakoitzak bere aldetik, arazoaren pilaketa bat gertatzen dela herri txikienetan, eta aldagai horien azterketa orokorrak halaxe baieztatzen du argi eta garbi:

- Mila biztanle baino gutxiago duten herrietan onartezintzat hartutako egoerak ia ehuneko laurogeia dira, zentroen 100eko 58,1a egoera txarrean dago eta 100eko 21,6a oso egoera txarrean.
- Hamar mila biztanletik gorakoetan, zentroen 100eko 56,7a egoera onargarrian dago.

39. TAULA

OINARRIZKO GIZARTE-ZERBITZUEN BALIOESPENA, KONTUAN IZANIK HORIEN KOKAPENA, IBILGARRITASUNA ETA INTIMITATEAREKIKO ERRESPECTUA, HERRIEN TAMAINAREN ARABERA

Balioespena	Herriaren tamaina										GUZTIRA	
	1.000 biztanletik beherakoak		1.001-5.000 biztanle bitartekoak		5.001-10.000 biztanle bitartekoak		10.001-50.000 biztanle bitartekoak		50.000 biztanletik gorakoak		Kop.	Zut. %
	Kop.	Zut. %	Kop.	Zut. %	Kop.	Zut. %	Kop.	Zut. %	Kop.	Zut. %		
Ona	4	5,4	8	13,3	1	6,3	8	26,7	8	26,7	29	13,8
Onargarria	9	12,2	14	23,3	8	50,0	9	30,0	9	30,0	49	23,3
Txarra	43	58,1	26	43,3	4	25,0	10	33,3	7	23,3	90	42,9
Oso txarra	16	21,6	11	18,3	2	12,5	1	3,3	2	6,7	32	15,2
Beste batzuk	2	2,7	1	1,7	1	6,3	2	6,7	4	13,3	10	4,8
GUZTIRA	74	100,0	60	100,0	16	100,0	30	100,0	30	100,0	210	100,0

Nahiz ez diren oso alde nabarmenak atzematzen, lurraldeka arazozen eragina handiagoa da Araban, bertako zentroen 100eko 61,9a ez baita iristen onargarritzat izendatu dugun maila horretaraino; arazo horrek berak Bizkaian duen presentzia 100eko 54,4koa dela jotzen da eta 100eko 59,2koa Gipuzkoan.

40. TAULA

OINARRIZKO GIZARTE-ZERBITZUEN BALIOESPENA, KONTUAN IZANIK HORIEN KOKAPENA, IBILGARRITASUNA ETA INTIMITATEAREKIKO ERRESPECTUA, HERRIALDE HISTORIKOKA

Baliabide materialen egoera orokorra	Herrialde Historikoa						GUZTIRA	
	Araba		Bizkaia		Gipuzkoa		Kopurua	Ilara %
	Kopurua	Ilara %	Kopurua	Ilara %	Kopurua	Ilara %		
Ona	7	12,7	11	13,9	11	14,5	29	13,8
Onargarria	12	21,8	22	27,8	15	19,7	49	23,3
Txarra	20	36,4	37	46,8	33	43,4	90	42,9
Oso txarra	14	25,5	6	7,6	12	15,8	32	15,2
Beste batzuk	2	3,6	3	3,8	5	6,6	10	4,8
GUZTIRA	55	100,0	79	100,0	76	100,0	210	100,0

5.2.5. Beste eremu erabilgarri batzuk eta egokitzeko elementuak

Herri-administrazioak pertsonen intimitateari dion errespetua, bereziki gizarte-zerbitzuen kasuan, ez da mugatzen haien arazoa esparru bereizle batean balioetsi, aztertu eta aurre egiteko prozedurara bakarrik, alderdi hori funtsezkoa gertatzen den arren. Harrera-eremu egoki bat izatea, izaera balioanitzta eduki lezakeena, eta antzeko ezaugarriak dituen itxarongela bat edukitzea, Udalek alor honetan erakutsitako sentikortasunaren adierazgarri onak izan daitezke.

Oinarrizko gizarte-zerbitzu gehienek, 100eko 76,2ak, itxarongela bat duten arren, eta kopuru esanguratsu batek, 100eko 46,7ak, harrera-eremu bat badu ere, itxura guztien

arabera gehiegizkoa da eremu horietakoren bat oraindik ez dutenen kopurua. Bereziki txartzat jo daiteke, bai gizarte-langileentzat eta bai biztanleria osoarentzat ere, hogeita hamabost zentzoren egoera, dauden guztien 100eko 16,7a, horietan ez baitago bi eremu horietako bakar bat ere, eta horrek, zorionez, herritarren 100eko 4,3ari bakarrik eragiten dio.

41. TAULA

OINARRIZKO GIZARTE-ZERBITZUETAN HARRERA ETA ITXARON-EREMUAK DAUDEN ALA EZ

	Kopurua	OGZ %	Biztanleen %
Biak dauzka	84	40,0	79,7
Biak falta zaizkio	35	16,7	4,3
Harrera-eremua bakarrik du	14	6,7	7,2
Itxarongela bakarrik du	76	36,2	8,3
Ed/Ee	1	0,5	0,5
GUZTIRA	210	100,0	100,0

Azkeneko bi datu horietatik ondorioztzen denaren arabera, herrietako biztanle kopuruak badu zerikusirik zentroen baliabide materialekin. 1.000 biztanle baino gutxiago dituzten herri txikiak oinarriko gizarte-zerbitzuetako 100eko 31,3ak bi eremu horiek falta ditu, eta aldiz, hiri handietan kokatutako zentroen 100eko 3,3tan bakarrik agertzen da egoera hori; bestalde, bi eremu horiek hiri handienetako zentroen 100eko 83,3ak dauzka eta herri txikienetako 100eko 12,2ak bakarrik.

42. TAULA

OINARRIZKO GIZARTE-ZERBITZUETAN HARRERA ETA ITXARON-EREMUAK DAUDEN ALA EZ, HERRIEN TAMAINAREN ARABERA

Banaketa	Herriaren tamaina										GUZTIRA	
	1.000 biztanletik beherakoak		1.001-5.000 biztanle bitartekoak		5.001-10.000 biztanle bitartekoak		10.001-50.000 biztanle bitartekoak		50.000 biztanletik gorakoak		Kop.	Zut. %
	Kop.	Zut. %	Kop.	Zut. %	Kop.	Zut. %	Kop.	Zut. %	Kop.	Zut. %		
Biak dauzka	9	12,2	18	30,0	7	43,8	25	83,3	25	83,3	84	40,0
Biak falta ditu	23	31,1	8	13,3	3	18,8			1	3,3	35	16,7
Harrera-eremua bakarrik du	4	5,4	2	3,3	2	12,5	4	13,3	2	6,7	14	6,7
Itxarongela bakarrik du	38	51,4	32	53,3	3	18,8	1	3,3	2	6,7	76	36,2
Ed/Ee					1	6,3					1	0,5
GUZTIRA	74	100,0	60	100,0	16	100,0	30	100,0	30	100,0	210	100,0

Herrialde historikoka Bizkaiko zentroak dira alderdi honetatik ongien hornituta daudenak, eta aldiz, Arabakoak eta Gipuzkoakoak oso antzeko maila erakusten dute, eta jakina, lehenengo horiek baino apalagoa.

43. TAULA

OINARRIZKO GIZARTE-ZERBITZUETAN HARRERA ETA ITXARON-EREMUAK DAUDEN ALA EZ, HERRIALDE HISTORIKOKA								
	Herrialde Historikoa						GUZTIRA	
	Araba		Bizkaia		Gipuzkoa		Kop.	Zut. %
	Kop.	Zut. %	Kop.	Zut. %	Kop.	Zut. %		
Biak dauzka	13	23,6	42	53,2	29	38,2	84	40,0
Biak falta ditu	9	16,4	8	10,1	18	23,7	35	16,7
Harrera-eremua bakarrik du	2	3,6	6	7,6	6	7,9	14	6,7
Itxarongela bakarrik du	31	56,4	23	29,1	22	28,9	76	36,2
Ed/Ee					1	1,3	1	0,5
GUZTIRA	55	100,0	79	100,0	76	100,0	210	100,0

Oinarrizko gizarte-zerbitzuen bi herenak, 100eko 66,7ak, komun bat dute zentrorra datozenek erabil dezaketena, eta beste 100eko 9,5ak badu garbigela bat, zentro barruan ez egon arren hurbileko beste eraikin batean dagoena; 100eko 21,4ak ez du garbigelarik. Aurrekoak bezain esparru zabala ez bada ere, badirudi gomendagarria dela horiek garbigela bat eduki dezatela, nahiz beti ez den nahitaezkoa izango haren barruan kokatua egotea.

44. TAULA

JENDEAK ERABIL DEZAKEEN GARBIGELARIK DUTEN ALA EZ			
	Kopurua	OGZ %	Biztanleen %
Bai, zentroak bertan	140	66,7	66,9
Bai, baina hurbileko eraikin batean	20	9,5	3,7
Ez	45	21,4	28,5
Ed/Ee	5	2,4	0,9
GUZTIRA	210	100,0	100,0

Epigrafe honetan aztertutako hiru eremuekin loturik —harrera-lekua, itxarongela eta komuna—, beren joan-etorrietarako gurgildun aulki bat behar duten pertsonenganako sentikortasun berezi baten adierazgarri diren zenbait elementu atzeman dira. Hiru aipatuko ditugu batik bat: era honetako aulkientzako egokiak diren itxarongelak, harrera-lekuko mostradore baxua eta komuneko egokitzapenak.

45. TAULA

GURPILDUN AULKI BATENTZAT ADINAKO LEKUA DUTEN ITXARONGELAK		
	Kopurua	OGZ %
Bai	132	82,5
Ez	26	16,2
Ed/Ee	2	1,3
GUZTIRA	160	100,0

Zentro hauek dauzkaten itxarongela gehienetan, 160etatik 132tan, gurpildun aulkian doan pertsona bat sartu ahal izateko nahiko leku dago.

Nolanahi ere emaitza horiek zehaztu egin beharko lirateke, kontuan izanik gurpildun aulkientzat egokiak diren 132 itxarongela horietatik 54, zentro ibilgaitzetan aurkitzen direla eta 41 beste norbaiten laguntzarekin bakarrik ibilgarriak diren zentroetan, eta beraz, praktikan, guztiz ibilgarriak diren 37 itxarongela bakarrik izango genituzke, dauden guztien artetik 100eko 17,6a.

Galde-sorta egin ondoren beren zerbitzuetan harrera-leku bat dagoela baieztatu duten 98etatik 41ek adierazi dute mostradore egokitu bat dutela eta 52k ez dutela; azken horietatik 32k, gehienak beraz, beharrezkotzat jo dute. Hemen ere, aurreko kasuan bezalaxe, ez legoke soberan aipatzea elementu hori duten 41 zentroetatik 11 erabat ibilgaitzak direla, eta beste horrenbeste beste norbaiten laguntzarekin bakarrik direla ibilgarriak.

46. TAULA

MOSTRADORE EGOKITUA DUTEN HARRERA-LEKUAK			
	Kopurua	OGZ %	Estalduraren %
Bai	41	41,8	43,4
Ez eta ez da behar	20	20,4	10,3
Ez eta behar da	32	32,7	31,4
Ed/Ee	5	5,1	1,8
GUZTIRA	98	100,0	86,9

Mugikortasun murrizta duten pertsonen eskaintzen zaien arretaren kalitatea hobetzeko zerbitzuetan egindako egokitzapenei buruzko laburpen honi amaiera emateko, komunetan egindakoak aipatuko ditugu. Lortutako emaitza garrantzitsuenak honakoak dira:

- 51 zentrotan, dauden guztien laurden batean baino gutxiago, bada garbigela bat gurpildun aulki batean doan pertsona batek erabiltzeko modukoa; 17 guztiz ibilgaitzak dira eta 14 neurri batean ibilgaitzak.

47. TAULA

LAGUNTZA TEKNIKOAK KOMUNEAN									
Aukera	Garbigela ibilgarria			WC egokitua			Laguntzarako txirrina		
	Kopurua	Zentro %	Bizt. %	Kopurua	Zentro %	Bizt. %	Kopurua	Zentro %	Bizt. %
Bai	51	31,9	39,5	34	21,3	37,5	1	0,6	2,3
Ez	105	65,6	27,9	120	75,0	30,3	151	94,4	63,8
Ed/Ee	4	2,5	3,3	6	3,8	2,9	8	5,0	4,6
GUZTIRA	160	100,0	70,7	160	100,0	70,7	160	100,0	100,0

- Hogeita hamalau zentrok bakarrik daukate mugitzeko arazoak dituzten pertsonentzat egokitutako WCak; horietako lau zentro ibilgaitzetan daude, eta hamabi, beste norbaiten laguntzarekin bakarrik ibilgarriak diren zentroetan.
- Komun batek bakarrik dauka laguntza eskatzeko txirrina; oinarrizko gizarte-zerbitzu ibilgarri batean aurkitzen da.

5.2.6. Instalazioak, altzariak eta ekipamendua

Laurogeita hiru gizarte-zerbitzuek, ia dauden guztien ehuneko berrogeiak, ez du suteen aurkako segurtasun-sistema egokirik; hirurogeita bederatzik kasutan horrelakorik ez dagoela baieztatzen da nabarmenki, eta gainerako hamalauetan, ez dakitela badagoen ere, eta horrek, edozein modutan, esan nahiko luke sistema horrek, egotekotan ere, ezingo lukeela funtzionatu.

48. TAULA

SUTEEN AURKAKO SEGURTASUN-SISTEMA			
	Kopurua	OGZ %	Estalduraren %
Badu	127	60,5	74,8
Ez du	69	32,9	20,9
Ed/Ee	14	6,7	4,3
GUZTIRA	210	100,0	100,0

Zentroen hiru laurdenek aireztapen eta argiztapen naturala dute; beste muturrean, hogeita bi oinarrizko unitatek, dauden guztien 100eko 10,5ak, ez du ez bata eta ez bestea ere.

49. TAULA

AIREZTAPEN ETA ARGIZTAPEN NATURALA			
	Kopurua	OGZ %	Estalduraren %
Aireztapen eta argiztapen naturala du	161	76,7	66,5
Aireztapen naturala bakarrik du	17	8,1	7,9
Argiztapen naturala bakarrik du	7	3,3	4,7
Ez du ez aireztapen eta ez argiztapen naturalik ere	22	10,5	17,6
Ed/Ee	3	1,4	3,3
GUZTIRA	210	100,0	100,0

Berogintzaren arazoa ere ez dago behar bezala konpondua kasu guztietan: zortzi zentrok ez dute inolako sistemarik eta hamaseik gas-berogailu bakarra dute, eta soluzio hori kasuren batean desegokitzen har liteke.

50. TAULA

BEROGAILUAK			
	Kopurua	OGZ %	Biztanleen %
Bai, baina gas-berogailu bakarra du	16	7,6	2,6
Bai, beste berogintza-sistema batzuk ditu	184	87,6	95,8
Ez du berogintza-sistematik	8	3,8	0,8
Ed/Ee	2	1,0	0,8
GUZTIRA	210	100,0	100,0

Altzariei eta administrazioeko ekipamenduari dagokionez, adierazitako egoera eta hutsune nagusienak ondorengoak dira:

51. TAULA

ALTZARIAK ETA EKIPAMENDUA						
Eremuak	Altzariak /Ekipamendua	Badago	Ez dago		Ed/Ee	Guztira
			Ez du behar	Behar du		
Gizarte-langilearen langela	Artxibategi giltzaduna	139	23	38	10	210
	Bilera-mahaia	112	30	55	13	210
	Ordenagailu egokia	95	32	69	14	210
Harrera-lekua Administrazioa	Mahaia	78	12	3	5	98
	Aulkiak	85	7	2	4	98
	Telefonoa	81	10	3	4	98
	Ordenagailu egokia	76	7	8	7	98

Galde-sorta egin zaien profesionalak gehien behar duten elementua ordenagailua da, eta profesionalen erdiak baino gehixeagok ez dute halakorik; horietatik hirurogeita bederatziri beharrezkoa iruditzen zaie. Azpimarratzea merezi duen beste emaitza bat, erabiltzen den informazioaren konfidentziasuna bermatuko duen artxibategi giltzadunik ez duten zentroen kopuru handia litzateke, eta alderdi horretatik, aipatzekoa da halaber, horrelakorik ez duten hirurogeita bat profesionaletatik hogeita hiruk ez dutela horren premiarik sumatzen. Nabarmendu beharra dago, era berean, nahiz datu hori ez dagoen jasoa taulan adierazitako informazioaren artean, bi gizarte-langilek ez dutela lanerako mahairik eta beste hiruk ez dutela ez mahairik eta ez aulkirik ere.

5.2.7. Zentroek eskaintzen duten segurtasun eta ongizatearen irudia

Galde-sorta egin zaien hamar profesionaletatik hiruk bakarrik uste dute beraiek lan egiten duten oinarrizko gizarte-zerbitzuak baliabide material egokiak dauzkala bertara doan jendea seguru eta ongi senti dadin; jakina, oso portzentaje txikia da, eta are gehiago kontuan hartzen baldin bada galdera honi erantzuterakoan eskaintzen zen hurrengo

alternatiba, kalitate-mailaren araberakoa, “hala moduzkoa” zela. Beste muturrean, berrogeita sei profesionalek erantzun dute, ikuspegi horretatik, zentroa gaizki (hogeita hamabik) edo oso gaizki (hamalauk) dagoela.

52. TAULA

ZENTROEK ESKAINTZEN DUTEN SEGURTASUN ETA ONGIZATEAREN IRUDIA			
	Kopurua	OGZ %	Biztanleen %
Bai, oso ongi dago alde horretatik	62	29,5	29,3
Hala moduz dago	95	45,2	53,0
Gaizki dago	32	15,2	11,0
Oso gaizki dago	14	6,7	5,7
Ed/Ee	7	3,3	1,0
GUZTIRA	210	100,0	100,0

Itxura batera, gizarte-langileek egindako balioespenak ez du zerikusirik kapitulu honetan zehar aztertutako zentroen baliabide materialekin. Emandako garrantziaren arabera aztertuz gero, arazo larri eta gatazkatsuenek herri txikienetan, hots, mila biztanletik beherakoetan, zuten islarik nabarmenena, eta aldiz, irudiari dagokionez, beste faktore batzuk ere jokoan baitaude horrelakoetan, mila eta hamar mila biztanle arteko herrietakoak dira balioespen txarrena jaso dutenak.

53. TAULA

ZENTROEK ESKAINTZEN DUTEN SEGURTASUN ETA ONGIZATEAREN IRUDIA, HERRIEN TAMAINAREN ARABERA												
Apaingarriak egokiak dira segurtasun eta ongizate sentimendu bat eskaintzeko	Herriaren tamaina										GUZTIRA	
	1.000 biztanletik beherakoak		1.001-5.000 biztanle bitartekoak		5.001-10.000 biztanle bitartekoak		10.001-50.000 biztanle bitartekoak		50.000 biztanletik gorakoak		Kop.	Zut. %
	Kop.	Zut. %	Kop.	Zut. %	Kop.	Zut. %	Kop.	Zut. %	Kop.	Zut. %		
Bai, oso ongi dago alde horretatik	24	32,4	16	26,7	6	37,5	11	36,7	5	16,7	62	29,5
Hala moduz dago	34	45,9	22	36,7	2	12,5	16	53,3	21	70,0	95	45,2
Gaizki dago	8	10,8	15	25,0	5	31,3	1	3,3	3	10,0	32	15,2
Oso gaizki dago	4	5,4	5	8,3	2	12,5	2	6,7	1	3,3	14	6,7
Ed/Ee	4	5,4	2	3,3	1	6,3					7	3,3
GUZTIRA	74	100,0	60	100,0	16	100,0	30	100,0	30	100,0	210	100,0

Herrialde historikoka, Gipuzkoako zentroak dira irudi onena eskaintzen dutenak, erantzun positiboak 100eko 36,8a izan baitira eta erantzun negatiboak 17,1a; beste muturrean Bizkaia aurkitzen da, eta bertan, iritzi positiboak 100eko 22,8a izan dira eta negatiboak 29,1a.

54. TAULA

**ZENTROEK ESKAINTZEN DUTEN SEGURTASUN ETA ONGIZATEAREN IRUDIA,
HERRIALDE HISTORIKOKA**

Apaingarriak egokiak dira segurtasun eta ongizate sentimendu bat eskaintzeko	Herrialde Historikoa						GUZTIRA	
	Araba		Bizkaia		Gipuzkoa		Kop.	Ilara %
	Kop.	Ilara %	Kop.	Ilara %	Kop.	Ilara %		
Bai, oso ongi dago alde horretatik	16	29,1	18	22,8	28	36,8	62	29,5
Hala moduz dago	27	49,1	34	43,0	34	44,7	95	45,2
Gaizki dago	5	9,1	17	21,5	10	13,2	32	15,2
Oso gaizki dago	5	9,1	6	7,6	3	3,9	14	6,7
Ed/Ee	2	3,6	4	5,1	1	1,3	7	3,3
GUZTIRA	55	100,0	79	100,0	76	100,0	210	100,0

VI. KAPITULUA
BANAKAKO GIZARTE-LANA

6. BANAKAKO GIZARTE-LANA

6.1. Herritarrei ematen zaien informazioa

6.1.1. Gizarte-zerbitzuen inguruko informazioari buruzko arazoa

Azken urteetan Erkidego honetan egindako azterketa ugari, herritarrek gizarte-zerbitzuen sistemaz duten ezagutzaren gaia, edo zehazkiago esateko, sistema horretako baliabide jakin eta prestazio propio batzuei buruz duten ezagutzaren gaia landu dute beren zati batean edo gai bakar gisa. Lan horiek egin duten diagnostikoa oso antzekoa da: biztanleek oso informazio gutxi dute baliabide horiei buruz, herritarrek oso ezagutza-maila txikia dute sistemari buruz, beste babes-sistema normalduago batzuen aldean dutena baino txikiagoa bederen, esate baterako, osasun arloa, hezkuntza, pentsioak edo langabezia, adibide nabarmen batzuk jartzearren.

Alde batetik, baina alde batetik bakarrik, lan hauetan lortutako emaitzak beren metodologiak baldintzatuak egon daitezke. Horietako gehienak baliabide multzoak aztertzen dituzten galde-sorta batzuetan oinarritzen dira, eta horiei buruzko galderak egiten zaizkie, erantzun baztertzailak eskatuz, “ezagutzen du/ez du ezagutzen” erakoak; azterketa-tresna hori sinpleegia da gaiak duen konplexutasunaren aldean, eta aditu gehienek azaldutako iritziarekin bat etorritik, erantzun negatiboak ager daitezela erraztera jotzen du, nahi horrek ez duen nabarmenki aldatzen egoerari buruzko diagnostiko orokorra.

Babes-sistema honi buruz herritarrek duten ezagutza eskas eta txarra, neurri batean, bere izaera berri eta berritzailearen ondorio izan daiteke. Izan ere, orain hamazazpi urte bakarrik, eta hori denbora gutxi da sistema baten historian, ez zegoen horrelakorik, eta beraren atal batzuek bakarrik zeuden funtzionamenduan, hots, erdi-ongintzazkoak diren tradiziozko egoitzak eta INSERSOrenak, jubilatuen etxeak, minusbaliotasuna duten pertsonen arretarako zenbait zentro espezializatu...; arretarako oinarritzko sarea, hain zuzen ere, ia ez zen existitzen.

Arazo nagusia, ordea, gure iritziz, izango litzateke sistemak berak oraindik ere erresistentzia handia agertzen duela informazio-politika garbi eta ongi diseinatutako bat abiarazteko, gizarte zerbitzuek konpon ditzaketzen zenbait beharrian dituzten pertsona guztiei eta, hala egokituz gero, baita horien zaintzaileei ere, administrazioak beharrian

horiek konpontzeko eskaintzen dizkien baliabideak ezagutu ditzatela bermatuko diena. Jokabide honen azalpena nahiko logikoa da. Sektore honetako arduradun tekniko eta politikoez faborezko prestazio asko banatzen dituzte, ez zuzenbidezkoak, eta sarri askotan Udalek erabakitzen ez dituzten aurrekontu-zuzkidurak egotearen menpe daude, eta beraz, errespetuzko beldur bat izan ohi da informazioaren zabalkundeak nabarmenki handituko ote duen eskaera, azkenean ezin izango baitzaio aurre egin edo itxaron-zerrendak loditzera pasatuko delako.

Arazoak irtenbide zaila du, baina horri aurre egitea ezinbestekoa da dagoeneko. Aurre egitea ere zaila da, hain zuzen ere, erakunde politiko-administratiboetako, gizarte-erabakietako eta gizarte-zerbitzuetako buruzko ezagutza-maila orokorra eskasa eta partziala delako, eta hutsune horiek larriagoak dira gizarte-premia handienak dituzten biztanleen sektoreetan, izan ere, horiek baitira, oro har, masen hedabideekiko jokaera urrunena eta zurrunean dutenak eta kultur mailarik baxuena dutenak. Horiei aurre egitea, halere, ezinbestekoa gertatzen da, zerbitzuek eta prestazioek izandako bilakaerari esker esan baitaiteke sistema hori normalkuntza-urratsetik oso hurbil dagoela, eta urrats horretara iristeko eta berau finkatzeko, ezinbestekoa da ezkutuan dagoen eskaera hori gutzia azaleratu dadila, eta bide batez, bezeroak sistemaren eta horri buruzko beren eskubideen ezagutzaile onak izan daitezela; tentsio beharrezko eta osasungarri hori gabe, gizarte-zerbitzuen funtzionamendua autismoaren eta esklerosiaren gaitzak jota gera daiteke.

Araudia oso garbia da alde horretatik, eta erabat egokia, gure ustez, erantzukizunak izendatzerakoan. Biztanleak beren gizarte-erabakietan ongi informatuak eduki behar diren eginkizuna oinarritzko gizarte-zerbitzuen esku uzten du; horiek dira, hain zuzen ere, eginkizun hori bere ondorio guztiekin bete dadila bermatzeko gai diren erakunde bakarrak, ikuspegi teoriko batetik bederen —beste gauza bat da zein baliabide daukaten beren esku—.

6.1.2. Erreferentziako irizpideak

Herritarrei beren gizarte-erabakietan jakinaraztearen gai horrekin loturik aukeratutako erreferentziako irizpideak ondorengoak dira:

- Oinarritzko gizarte-zerbitzuen erantzukizuna da informazioa erabiltzaile potentzial guztiengana iritsi dadila, eta hala egokituz gero, baita horien zaindariengana ere, gizarte-babesaren sare formalak eta informalak ahalik gehien erabiliz horretarako.
- Gizarte-arretarekin loturik herritarrei banatzen zaien informazioak premiaren kontzeptu nagusiaren inguruan egituratua egon behar du, horren erabiltzaile potentzialek errazago ulertuko baitute hartara.
- Oso garrantzitsua da herri mailako ordezkariak eta profesionalak erantzun bat eman behar zaien premiei buruzko iritzi bera edukitzea.
- Premia jakinak konpontzeko sistemak eskaintzen dituen programa, zerbitzu eta prestazio alternatiboetako buruzko informazioak ahalik eta osoena izan behar du, herritarrek askatasunezko benetako goera batean aukeratu ahal izan dezaten.

- Informazioa areagotu eta hobetzeak, epe laburrera, eskaeren ugaritze garrantzitsu bat ekar dezake, eta beraz, informazioak, premia horiei zein lehentasun-hurrenkeraren arabera erantzungo zaien agertu beharko du. Pertsona eskatzailearengan zalantzak igarri gero, eta are maila horretaraino iritsi gabe ere, informazio idatzia eskaini beharko litzaioke eta egoki iruditzen zaionarekin parekatu dezan bultzatu.
- Eskaintzen den informazioak, prestazio hauei buruz norberak dauzkan eskubide eta betebeharrei buruzko ezagutza argia eman behar die hori jasotzen dutenei, baita eskubide horiek benetan lortuko direla ziurtatzeko zabalik dauden erreklamazio-bideei buruzkoa ere.
- Eskaintzen den informazioa itxura erakargarri batean eta, batez ere, eskuragarrian aurkeztu beharko da, erabiltzaileen kolektibo jakin batzuek dauzkaten komunikazio-premia bereziak kontuan izanik: hizkuntza, kultur maila, zentzumen-urritasuna, komunikatzeko zailtasunak.
- Komunikatzeko tresnarik onena hitza da, ahozko azalpena, baina hori bai, dokumentazio idatziaren laguntza duela.
- Biztanleei informatzeko sistema bat ona dela joko da baldin eta profesionalentzat berentzat lan-egitura on bat eskaintzen badu. Herri mailako agintariek herri-administrazioak estal ditzakeen laguntza-premiak behar bezala zehazturik dauzkatenean, errazagoa izango da prestazio horien administrazioa gizarte-langileen esku uztea eta, are errazagoa, era berean, haiek beren lanbidean berezkoagoak diren eginkizunak beren gain hartzea eta sistemaren eraginkortasuna eta baliozkotasuna areagotzea.

6.1.3. Oinarrizko gizarte-zerbitzuen informazio-politikak

Gauzarik orokorra eta ohikoena aipatuko dugu lehenik, hots, zentro hauetara eskaeraren batekin doazen pertsonen azaldutako arazoei oinarrizko gizarte-zerbitzuek eskaintzen dizkieten ahozko erantzunen gaia. Galderak berekin duen anbiguetatea gorabehera, maila honetan lortutako emaitzak onak izan direla esan daiteke. Galde-sorta gehienetan, 100eko 98,8tan, herritarren premia jakin bati arreta eskaintzeko sistemak dauzkan baliabide alternatibo guztiei buruzko informazioa emateko jarrera islatzen da bederen; kasuen 100eko 45,2tan, gainera, haientzat interesgarriak izan daitezkeen beste esparru batzuetan sistemak duen funtzionamenduari buruzko informazio orokorra ere eskaintzen zaie. Bizkaiko hiru zentrok eta Gipuzkoako batek bakarrik adierazi dute eskaintzen duten informazio hori egiten zaizkien galderei erantzutera mugatzen direla bakar-bakarrik.

Herritarrei eskaintzen zaien informazio idatziari buruz galdetzen zaienean aldeak nabarmenagoak dira, eta emaitzak balioesteko orduan segurtasun ezaren sententzia ere handiagoa da, zeren gerta baitaiteke galdera horri baiezkota erantzun dutenetako batzuek hala jokatu izana herritarrek horixe eskatu dietenean bakarrik, eta ez modu sistematiko batez, alegia, jardunbide onaren irizpideak horretara bultzaturik. Emaitzarik

esanguratsuen izango litzateke kasuen erdietan baino gehiago, 100eko 55,7tan, adierazi dutela informazioa ez dela modu horretan eskaintzen, eta arazo horrek biztanleen 100eko 59,5ari eragiten dio, eta herritarren kopuru horrek, logikoa denez, ez du agertzen jasotako informazioa beste iturri batzuekin erkatzeko gogorik, eta ez du parekatzeko beharrezko oinarrikeria ere. Herrialdeen arteko aldeak, kasu honetan, oso nabarmenak dira; Bizkaian idatziz ematen ez diren erantzunen kopurua Arabakoa halako bi baino gehiago da; ehuneko 74,7a eta 32,7a hurrenez hurren. Herrien tamainaren arabera, ezberdintasun aipagarri bakarra bost mila/hamar bila biztanle arteko estrato horretan atzematen dena da, idatziz erantzuteko joera horri buruzkoan oso goitik baitaude gainerakoan aldean.

55. TAULA

**ERABILTZAILEREN IDATZIZ EMANDAKO ERANTZUNAK,
HERRIALDE HISTORIKOKA ETA HERRIEN TAMAINAREN ARABERA**

	Eskaera zehatzak		Eskaerak eta beste		Guztira		Ez da idatziz erantzunik ematen		GUZTIRA
	Kop.	Ilara %	Kop.	Ilara %	Kop.	Ilara %	Kop.	Ilara %	Kop.
Herrialdeak									
Araba	4	7,3	33	60,0	37	67,3	18	32,7	55
Bizkaia	9	11,4	11	13,9	20	25,3	59	74,7	79
Gipuzkoa	5	6,6	31	40,7	36	47,3	40	52,6	76
Tamaina									
< 1.000	-	-	29	39,2	29	39,2	45	60,8	74
1.001-5.000	5	8,3	25	41,7	30	50,0	30	50,0	60
5.001-10.000	4	25,0	8	50,0	12	75,9	4	25,0	16
10.001-50.000	3	10,0	9	30,0	12	40,0	18	60,0	30
50.000tik gora	6	20,0	4	13,4	10	33,4	20	66,6	30
GUZTIRA	18	8,6	75	35,6	93	44,2	117	55,7	210

Begi-bistakoa da, kasurik gehien-gehienetan, oinarriko gizarte-zerbitzuetako profesionalen jardun berezi hori ez dela nahikoa, denboran zehar, gizarte izaerako premia bat —estrukturala nahiz koiunturala— duten pertsona guztiek administrazioetik jaso ditzaketen laguntza eta babes mota guztien jakinaren gainean egon daitezela bermatzeko. Hori bermatzeko erantzukizuna oinarriko gizarte-zerbitzuen esku egotea, jardunbide onerako azaldu diren irizpide horietako bat da, baina horrek ez du esan nahi, inola ere, eginkizun hori bertako profesionalak bakarrik burutu behar dutenik; aitzitik, horien eginkizunak, helburu hori erdiesteko inguruan dauden sare formal eta informal guztien arteko elkar-laguntzan oinarritu beharko luke, ongi izatera.

Gizarte-babesgintzaren esparruko beste profesional batzuekiko koordinazioaren gaiari eta elkarrekin eta taldeekin harremanen gaiari, bi atal berezi eskaintzen zaizkie azterketa honetan; epigrafe honetan, beraz, herritarrek zerbitzuei buruz duten ezagutza hobetzeko asmoz oinarriko gizarte-zerbitzuek profesionaleri nahiz taldeei egiten dizkieten laguntza-eskaerak azaltzera mugatuko gara.

Profesional gehientsuenak, ia hamarretik bederatzi, harremanetan jarri dira noizbait sare formal eta/edo informal hauekin, helburu hori lortzeari begira; 8 kasutan programaren bati buruzko informazioa eman zezaten, 39tan oinarrizko gizarte-zerbitzu beraren zabalkunde handiago bat bakarrik lortzeko, eta 152 alditan bi helburu horiek zituztela. Zalantzarik gabe, azkeneko hori dugu daturik azpimarragarriena, zeren aurreko biek unean uneko jarduketak izango ote diren itxura gutzia baitauka; badirudi, azken batean, zentroen 100eko 72,4tan badagoela ahozko komunikazioa profesional nahiz taldeekin, eta irizpide zabal samar batez, bizkorra dela esan liteke.

Aurreko kasuan gertatzen zen moduan, komunikazio idatziei buruzko galdera egiten denean gutxitze nabarmena atzematen da erantzun positiboen kopuruan. Heren batek bakarrik, hirurogeita bat zentrok, jokatu dute noizbait era horretan, eta horietatik hogeita hemezortzik, zerbitzuak berak berezkoak dituen eginkizunei buruzko adierazpenen bat idatziz emateko egin dute.

56. TAULA

ZENTROEK PROFESIONALEI NAHIZ TALDEEI AHOZ ETA IDATZIZ EGINDAKO ESKAERAK, HERRITARREI INFORMAZIOA EMAN DIEZAIETEN						
	Ahoz			Idatziz		
	Kopurua	OGZ %	Biztanleen %	Kopurua	OGZ %	Biztanleen %
Programa eta zerbitzu jakin batzuei buruz	8	3,8	5,4	33	15,7	9,3
OGZen existentziari buruz	39	18,6	12,6	4	1,9	3,6
Biei buruz	152	72,4	71,8	34	16,2	16,9
Ez bata eta ez bestea ere	11	5,2	10,2	139	66,2	70,2
GUZTIRA	210	100,0	100,0	210	100,0	100,0

Ondorengo taulan ikus daitekeen moduan, Arabako zentroak lirateke, adierazle horien arabera, beren lana burutzean sare formal eta informaletan gehien oinarritzen direnak, eta aldiz, Gipuzkoan eta Bizkaian oso antzeko baloreak agertzen zaizkigu, Arabakoak baino askoz ere beherago. Herri-estratuka, berriz, bai ahozko komunikazioan eta bai idatzizkoan ere, bost eta hamar mila biztanle arteko herrietako zentroak nagusitzen dira besteen gainetik berriro ere, jendeak horietan jotzen baitu sarrien gizarte-erakundeen laguntzetara.

Dauden programa eta zerbitzuen berri emateko asmoz herritarren etxebizitzetara jotzeko jardun profesionalak maiseatzaile asko dauzka, horien gehiegizko kostuan eta pertsonen intimitatearekiko eskubidea errespetatu behar izatean oinarritzen direnak, eta bi argudio horiek ez dira inondik ere arbuigarriak. Nabarmena da, halere, etxeetako bisita horiek, irizpide egokiekin antolaturik, ez dutela zertan eskubide hori urraturik, eta eztabaida, kostu handi baten eta eraginkortasun oso handi baten arteko erlazio horretara mugatu beharko litzateke, eta gure ustez, azken abantaila hori besteari gailentzen zaio.

57. TAULA

**ZENTROEK PROFESIONALEI NAHIZ TALDEEI AHOZ ETA IDATZIZ EGINDAKO
ESKAERAK HERRITARREI INFORMAZIOA EMAN DIEZAIETEN,
HERRIEN TAMAINAREN ARABERA ETA HERRIALDE HISTORIKOKA**

	Herrialde Historikoa						GUZTIRA	
	Araba		Bizkaia		Gipuzkoa		Kop.	Zut. %
	Kop.	Zut. %	Kop.	Zut. %	Kop.	Zut. %		
AHOZ								
Programa eta zerbitzu jakin batzuei buruz	5	9,1	2	2,5	1	1,3	8	3,8
OGZen existentziari buruz			17	21,5	22	28,9	39	18,6
Biei buruz	50	90,9	53	67,1	49	64,5	152	72,4
Ez bata eta ez bestea ere			7	8,9	4	5,3	11	5,2
IDATZIZ								
Programa eta zerbitzu jakin batzuei buruz	16	29,1	11	13,9	6	7,9	33	15,7
OGZen existentziari buruz	2	3,6	-	-	2	2,6	4	1,9
Biei buruz	15	27,3	6	7,6	13	17,1	34	16,2
Ez bata eta ez bestea ere	22	40,0	62	78,5	55	72,4	139	66,2
GUZTIRA	55	100,0	79	100,0	76	100,0	210	100,0

	Herriaren tamaina										GUZTIRA	
	1.000 biztanletik beherakoak		1.001-5.000 bitartekoak		5.001-10.000 bitartekoak		10.001-50.000 bitartekoak		50.000 biztanletik gorakoak		Kop.	Zut. %
	Kop.	Zut. %	Kop.	Zut. %	Kop.	Zut. %	Kop.	Zut. %	Kop.	Zut. %		
AHOZ												
Programa eta zerbitzu jakinei buruz	2	2,7	2	3,3	1	6,3	2	6,7	1	3,3	8	3,8
OGZen existentziari buruz	16	21,6	16	26,7	2	12,5	1	3,3	4	13,3	39	18,6
Biei buruz	53	71,6	41	68,3	13	81,3	24	80,0	21	70,0	152	72,4
Ez bata eta ez bestea ere	3	4,1	1	1,7			3	10,0	4	13,3	11	5,2
IDATZIZ												
Programa eta zerbitzu jakinei buruz	12	16,2	14	23,3	2	12,5	5	16,7	-	-	33	15,7
OGZen existentziari buruz	-	-	-	-	1	6,3	3	10,0	-	-	4	1,9
Biei buruz	9	12,2	6	10,0	6	37,5	3	10,0	10	33,3	34	16,2
Ez bata eta ez bestea ere	53	71,6	40	66,7	7	43,8	19	63,3	20	66,7	139	66,2
GUZTIRA	74	100,0	60	100,0	16	100,0	30	100,0	30	100,0	210	100,0

Arazo hori aztertzeko bi galdera sartu ziren zentroek banatutako galde-sortan; lehenak programa eta zerbitzuei buruz eskainitako informazioa aipatzen zuen, eta bigarrenak, zentroak berak banatutakoari buruzkoa. Bi galdera horietan lortutako erantzunak gurutzatuz, ondorengo emaitzen taula lortzen da.

58. TAULA

OINARRIZKO GIZARTE-ZERBITZUEK ETXEETAN
ESKAINITAKO INFORMAZIOA

OUak estalitako premiei buruzko informazioa banatu da etxeetan	Ahoz bakarrik		Idatziz bakarrik		Ahoz eta idatziz		Ez ahoz eta ez idatziz ere		GUZTIRA	
	Kop.	Zut. %	Kop.	Zut. %	Kop.	Zut. %	Kop.	Zut. %	Kop.	Zut. %
Ahoz bakarrik	1	14,3	2	2,0	-	-	1	1,3	4	1,9
Idatziz bakarrik	-	-	64	63,4	2	7,7	9	11,8	75	35,7
Ahoz eta idatziz	-	-	-	-	17	65,4	1	1,3	18	8,6
Ez ahoz eta ez idatziz ere	6	85,7	35	34,7	7	26,9	65	85,5	113	53,8
GUZTIRA	7	100,0	101	100,0	26	100,0	76	100,0	210	100,0

Azalduko datu horietan oinarrituta, eta ikuspegi horrekin loturik, hiru kategoriatan sailka daitezke oinarrizko gizarte-zerbitzuak:

- Herritarrei informazioa ematera etxeetara sekula joan ez diren zentroak hirurogeita bost dira, dauden guztien 100eko 31,0a.
- Idatzizko informazioa bakarrik bidali duten zentroak hirurogeita lau dira, 100eko 30,5a.
- Etxeetara azalpenak ematera joan diren profesionalak dituzten zentroak laurogeita bat dira, eta horietatik hamazazpik ahozko nahiz idatzizko informazioa eskaini dute bai programei buruz eta bai zerbitzuari berari buruz ere.

Azpimarratzea merezi duen beste alderdi bat izango litzateke, nahiz ez dagoen taulan jasoa, informazio gehiago eskaintzen dela programa eta zerbitzu jakinei buruz -ehun eta hogeita hamalau kasutan-, oinarrizko gizarte-zerbitzuaren funtzionamenduari berari buruz baino -laurogeita hamazazpi kasutan-.

59. TAULA

ETXEETAN ESKAINITAKO INFORMAZIOA, HERRIEN TAMAINAREN
ARABERA ETA HERRIALDE HISTORIKOKA

	Profesionala joan da		Idatziak bidali dira		Ez da inor joan eta ez da ezer idatzi		GUZTIRA	
	Kop.	Ilara %	Kop.	Ilara %	Kop.	Ilara %		
Herrialdeak	Araba	26	47,3	21	38,2	8	14,5	55
	Bizkaia	16	20,3	16	20,3	47	59,5	79
	Gipuzkoa	39	51,3	27	35,5	10	13,2	76
Tamaina	< 1.000	29	39,2	25	33,8	20	27,0	74
	1.001-5.000	23	38,8	21	35,0	16	26,7	60
	5.001-10.000	5	31,3	5	31,3	6	37,5	16
	10.001-50.000	14	46,7	9	30,0	7	23,3	30
	50.000tik gora	10	33,3	4	13,3	16	53,5	30
GUZTIRA	81	38,6	64	30,5	65	31,0	210	

Arabako eta Gipuzkoako zentroetako jardunak antzeko samarrak dira; kasuen erdietan pertsonalki joan dira etxeetara, eta kasuen herenean baino gehiago, idatzizko informazioa bidali da gutxienez; Bizkaiak, bai apartatu bati eta bai besteari ere dagokionean, ehuneko hogeiko portzentajea erakusten du. Herrien tamainaren arabera, komunikatzeko bitarteko hauek duten erabilera eskasa nabarmentzen da bereziki herri handietan, hots, berrogeita hamar mila biztanletik gorakoetan.

60. TAULA

**HEDABIDEEN BIDEZ ESKAINITAKO INFORMAZIOA, HERRIALDEKA
ETA HERRIEN TAMAINAREN ARABERA**

Hedabideak	Herrialde Historikoa						GUZTIRA	
	Araba		Bizkaia		Gipuzkoa		Kop.	Zut. %
	Kop.	Zut. %	Kop.	Zut. %	Kop.	Zut. %		
IKUS-ENTZUNEZKOAK								
Programa eta zerbitzu jakinei buruz	5	9,1	13	16,5	11	14,5	29	13,8
OGZen eginkizun eta zereginiei	1	1,8	-	-	1	1,3	2	1,0
Biei buruz	29	52,7	9	11,4	7	9,2	45	21,4
Bat ere ez	20	36,4	57	72,2	57	75,0	134	63,8
IDATZIZKOAK								
Programa eta zerbitzu jakinei buruz	14	25,5	11	13,9	33	43,4	58	27,6
OGZen eginkizun eta zereginiei buruz	34	61,8	20	25,3	16	21,1	70	33,4
Bat ere ez	7	12,7	48	60,8	27	35,5	82	39,0
GUZTIRA	55	100,0	79	100,0	76	100,0	210	100,0

Hedabideak	Herriaren tamaina										GUZTIRA	
	1.000 biztanletik beherakoak		1.001-5.000 bitartekoak		5.001-10.000 bitartekoak		10.001-50.000 bitartekoak		50.000 biztanletik gorakoak		Kop.	Zut. %
	Kop.	Zut. %	Kop.	Zut. %	Kop.	Zut. %	Kop.	Zut. %	Kop.	Zut. %		
IKUS-ENTZUNEZKOAK												
Programa eta zerbitzu jakinei buruz	10	13,5	5	8,3	1	6,3	6	20,0	7	23,3	29	13,8
OGZen eginkizun eta zereginiei buruz	-	-	-	-	1	6,3	-	-	1	3,3	2	1,0
Biei buruz	16	21,6	16	26,7	-	-	5	16,7	8	26,7	45	21,4
Bat ere ez	48	64,9	39	65,0	14	87,5	19	63,3	14	46,7	134	63,8
IDATZIZKOAK												
Programa eta zerbitzu jakinei buruz	16	21,6	11	18,3	4	25,0	14	46,7	13	43,3	58	27,6
OGZen eginkizun eta zereginiei buruz	21	28,4	25	41,7	6	37,5	11	36,7	7	23,3	70	33,3
Bat ere ez	37	50,0	24	40,0	6	37,5	5	16,7	10	33,3	82	39,0
GUZTIRA	74	100,0	60	100,0	16	100,0	30	100,0	30	100,0	210	100,0

Halaber, sarritan gertatzen da gizarte-langileak hedabideetara jotzea, bai ikus-entzunezkoetara eta bai, bereziki, idatzizkoetara ere, herritarrei zerbitzuen gaineko informazioa jakinarazteko asmoz, oinarrizko gizarte-zerbitzuari buruzkoa ere barne; kasuen 100eko 36,2tan aipatutako hedabide horietatik lehena erabili da noizbait, eta 100eko 61,0tan idatzizko hedabideak. Herrialde Historikoka, bi hedabide mota horietako batera nahiz bestera sarrien jotzen duen herrialdea Araba da, beste biekiko alde nabarmenez; tamainaren arabera, berriz, herri handienak dira ikus-entzunezko

61. TAULA

ZENTROETAN ESKURAGARRI DAGOEN INFORMAZIOAREN EDUKIA ETA KALITATEA, HERRIALDE HISTORIKOKA

Eskuragarri dagoen idatzizko informazioaren edukia eta kalitatea		Herrialde Historikoa						GUZTIRA	
		Araba		Bizkaia		Gipuzkoa		Kop.	Zut. %
		Kop.	Zut. %	Kop.	Zut. %	Kop.	Zut. %	Kop.	Zut. %
Administrazioaren eskumenei buruzko esku-orriak badira	Bai, ongi landuak	1	3,8	11	17,2	-	-	12	8,2
	Bai, gaizki landuak	-	-	6	9,4	-	-	6	4,1
	Ez dago	25	96,2	42	65,6	56	100,0	123	84,2
	Ed/Ee	-	-	5	7,8	-	-	5	3,4
GZek estaltzen dituzten premiei buruzko esku-orriak badira	Bai, ongi landuak	2	7,7	36	56,3	22	39,3	60	41,1
	Bai, gaizki landuak	19	73,1	12	18,8	9	16,1	40	27,4
	Ez dago	3	11,5	15	23,4	25	44,6	43	29,5
	Ed/Ee	2	7,7	1	1,6	-	-	3	2,1
Baliabide eskuragarriei buruzko esku-orriak badira	Bai, ongi landuak	2	7,7	32	50,0	24	42,9	58	39,7
	Bai, gaizki landuak	21	80,8	13	20,3	6	10,7	40	27,4
	Ez dago	-	-	18	28,1	25	44,6	43	29,5
	Ed/Ee	3	11,5	1	1,6	1	1,8	5	3,4
OGZen zereginei buruz informazioa ematen duten esku-orriak badira	Bai, ongi landuak	2	7,7	19	29,7	7	12,5	28	19,2
	Bai, gaizki landuak	19	73,1	10	15,6	1	1,8	30	20,5
	Ez dago	3	11,5	33	51,6	47	83,9	83	56,8
	Ed/Ee	2	7,7	2	3,1	1	1,8	5	3,4
Zerbitzuak erdiesteko moduei buruzko esku-orriak badira	Bai, ongi landuak	3	11,5	16	25,0	13	23,2	32	21,9
	Bai, gaizki landuak	19	73,1	8	12,5	6	10,7	33	22,6
	Ez dago	2	7,7	35	54,7	35	62,5	72	49,3
	Ed/Ee	2	7,7	5	7,8	2	3,6	9	6,2
Zerbitzuetan aplikatzen diren tarifei buruzko esku-orriak badira	Bai, ongi landuak	11	42,3	1	1,6	3	3,6	14	9,6
	Bai, gaizki landuak	11	42,3	2	3,1	6	10,7	19	13,0
	Ez dago	2	7,7	57	89,1	47	83,9	106	72,6
	Ed/Ee	2	7,7	4	6,3	1	1,8	7	4,8
Administrazioak premiak ebaluatu beharri buruzko esku-orriak badira	Bai, ongi landuak	-	-	1	1,6	1	1,8	2	1,4
	Bai, gaizki landuak	-	-	4	6,3	6	10,7	10	6,8
	Ez dago	26	100,0	56	87,5	49	87,5	131	89,7
	Ed/Ee	-	-	3	4,7	-	-	3	2,1
Erreklamazioen prozedurari buruzko esku-orriak badira	Bai, gaizki landuak	-	-	3	4,7	6	10,7	9	6,2
	Ez dago	26	100,0	58	90,6	50	89,3	134	91,8
	Ed/Ee	-	-	3	4,7	-	-	3	2,1
Iradokizunen prozedurari buruzko esku-orriak badira	Bai, ongi landuak	-	-	-	-	1	1,8	1	0,7
	Bai, gaizki landuak	-	-	3	4,7	7	12,5	10	6,8
	Ez dago	26	100,0	58	90,6	48	85,7	132	90,4
	Ed/Ee	-	-	3	4,7	-	-	3	2,1
GUZTIRA		26	100,0	64	100,0	56	100,0	146	100,0

hedabideak gehien erabiltzen dituztenak, eta hamar mila eta berrogeita hamar mila biztanle bitartekoak, berriz, idatzizko hedabideetara gehien jotzen dutenak. Guztira, hirurogeita hiru dira hedabide hauetako bakar bat ere erabili ez dutenak.

Zentroen bi herenetan baino gehiago gizarte-zerbitzuekin zerikusirik duen argibideetarako esku-orriren bat dute; horrelakorik ez daukaten zentroak hirurogei dira eta herritarren

62. TAULA

**ZENTROETAN ESKURAGARRI DAGOEN INFORMAZIOAREN EDUKIA
ETA KALITATEA, HERRIEN TAMAINAREN ARABERA**

Eskuragarri dagoen idatzizko informazioaren edukia eta kalitatea		Herrien tamaina										GUZTIRA	
		1.000 biztanletik beherakoak		1.001-5.000 bitartekoak		5.001-10.000 bitartekoak		10.001-50.000 bitartekoak		50.000 biztanletik gorakoak			
		Kop.	Zut. %	Kop.	Zut. %	Kop.	Zut. %	Kop.	Zut. %	Kop.	Zut. %		
Administrazioaren eskumenei buruzko esku-orriak badira	Bai, ongi landuak	-	-	3	6,8	1	8,3	6	22,2	2	10,5	12	8,2
	Bai, gaizki landuak	2	4,5	-	-	-	-	-	-	4	21,1	6	4,1
GZek estaltzen dituzten premiei buruzko esku-orriak badira	Ez dago	41	93,2	39	88,6	10	83,3	21	77,8	12	63,2	123	84,2
	Ed/Ee	1	2,3	2	4,5	1	8,3	-	-	1	5,3	5	3,4
Baliabide eskuragarriei buruzko esku-orriak badira	Bai, ongi landuak	15	34,1	19	43,2	6	50,0	14	51,9	6	31,6	60	41,1
	Bai, gaizki landuak	16	36,4	13	29,5	1	8,3	3	11,1	7	36,8	40	27,4
Baliabide eskuragarriei buruzko esku-orriak badira	Ez dago	13	29,5	9	20,5	5	41,7	10	37,0	6	31,6	43	29,5
	Ed/Ee	-	-	3	6,8	-	-	-	-	-	-	3	2,1
OGZen zereginei buruz informazioa ematen duten esku-orriak badira	Bai, ongi landuak	14	31,8	17	38,6	7	58,3	16	59,3	4	21,1	58	39,7
	Bai, gaizki landuak	16	36,4	13	29,5	1	8,3	2	7,4	8	42,1	40	27,4
Zerbitzuak erdiesteko moduei buruzko esku-orriak badira	No existen	13	29,5	11	25,0	4	33,3	8	29,6	7	36,8	43	29,5
	Ed/Ee	1	2,3	3	6,8	-	-	1	3,7	-	-	5	3,4
Zerbitzuetan aplikatzen diren tarifei buruzko esku-orriak badira	Bai, ongi landuak	6	13,6	7	15,9	2	16,7	8	29,6	5	26,3	28	19,2
	Bai, gaizki landuak	11	25,0	14	31,8	1	8,3	-	-	4	21,1	30	20,5
Zerbitzuetan aplikatzen diren tarifei buruzko esku-orriak badira	Ez dago	26	59,1	20	45,5	9	75,0	18	66,7	10	52,6	83	56,8
	Ed/Ee	1	2,3	3	6,8	-	-	1	3,7	-	-	5	3,4
Erreklamazioen prozedurari buruzko esku-orriak badira	Bai, ongi landuak	5	11,4	8	18,2	4	33,3	11	40,7	4	21,1	32	21,9
	Bai, gaizki landuak	15	34,1	15	34,1	-	-	1	3,7	2	10,5	33	22,6
Erreklamazioen prozedurari buruzko esku-orriak badira	Ez dago	22	50,0	17	38,6	8	66,7	14	51,9	11	57,9	72	49,3
	Ed/Ee	2	4,5	4	9,1	-	-	1	3,7	2	10,5	9	6,2
Iradokizunen prozedurari buruzko esku-orriak badira	Si, bien elaborados	5	11,4	4	9,1	1	8,3	2	7,4	2	10,5	14	9,6
	Bai, gaizki landuak	9	20,5	10	22,7	-	-	-	-	-	-	19	13,0
Irreklamazioen prozedurari buruzko esku-orriak badira	Ez dago	30	68,2	26	59,1	11	91,7	25	92,6	14	73,7	106	72,6
	Ed/Ee	-	-	4	9,1	-	-	-	-	3	15,8	7	4,8
Erreklamazioen prozedurari buruzko esku-orriak badira	Bai, ongi landuak	-	-	-	-	1	8,3	-	-	1	5,3	2	1,4
	Bai, gaizki landuak	4	9,1	5	11,4	-	-	-	-	1	5,3	10	6,8
Erreklamazioen prozedurari buruzko esku-orriak badira	Ez dago	40	90,9	37	84,1	11	91,7	27	100,0	16	84,2	131	89,7
	Ed/Ee	-	-	2	4,5	-	-	-	-	1	5,3	3	2,1
Erreklamazioen prozedurari buruzko esku-orriak badira	Bai, ongi landuak	4	9,1	5	11,4	-	-	-	-	-	-	9	6,2
	Ez dago	40	90,9	37	84,1	12	100,0	27	100,0	18	94,7	134	91,8
Erreklamazioen prozedurari buruzko esku-orriak badira	Ed/Ee	-	-	2	4,5	-	-	-	-	1	5,3	3	2,1
	Bai, ongi landuak	-	-	1	2,3	-	-	-	-	-	-	1	0,7
Erreklamazioen prozedurari buruzko esku-orriak badira	Bai, gaizki landuak	4	9,1	5	11,4	-	-	1	3,7	-	-	10	6,8
	Ez dago	40	90,9	36	81,8	12	100,0	26	96,3	18	94,7	132	90,4
Erreklamazioen prozedurari buruzko esku-orriak badira	Ed/Ee	-	-	2	4,5	-	-	-	-	1	5,3	3	2,1
	GUZTIRA	44	100,0	44	100,0	12	100,0	27	100,0	19	100,0	146	100,0

100eko 14,5ari eskaintzen diete estaldura. Hurrengo orrialdetan agertzen diren tauletan, eskuragarri dagoen idatzizko informazioaren eduki eta kalitateari buruz galdera honi baiezkoa erantzun dioten 146 zentroetan lortutako emaitzak jasotzen dira, Herrialde Historikoka eta herrien tamainaren arabera.

Emaitza horiek eskaintzen duten panorama ez da ona. Galdetu zaizkien gai guztiek oinarrizko izaera dute. Hori dela eta, zaila da hierarkia bat ezartzea, eta halere, Erkidego mailan, horietako edozeini buruzko informazio on bat dutela dioten zentroak inoiz ez dira izan ehuneko hogeita hamarra baino gehiago. Bereziki deigarria da bost gaietan ehuneko hamarrera ere iritsi ez izana, ondorengoei buruzko informazioan:

- Herri-administrazioek gizarte-zerbitzuen alorrean dituzten eskumen eta erantzukizunei buruzkoan.
- Zerbitzuetan aplikatzen diren tarifei buruzkoan.
- Administrazioak premiak ebaluatu behar izateari buruzkoan.
- Erreklamazioak egiteko prozedurari buruzkoan.
- Iradokizunak egiteko prozedurari buruzkoan.

Balantzea ikuspegi guztietatik txarra den arren, adierazi beharra dago halere ez dela hain txarra Bizkaian eta herri ertainetan, hots, hamar mila eta berrogeita hamar mila biztanle bitartekoetan.

6.2. Administrazio mailako kudeaketa

6.2.1. Kapituluaren metodologia eta eremua

Gizarte-zerbitzuen sistemako lehen mailako laguntza-sarearen zentroetan lan egiten duten profesionalen jardueraren zati handi batek administrazio mailako kudeaketarekin zerikusia du. Gizarte-langileek behin eta berriz agertutako kexa da hori, eta halaber, neurri handiago edo txikiagoan gai hau aztertzen duten ikerketa zehatzetan atzemandako gertakari bat. Administrazioko izapideen sinplifikazio eta errazializazioak, baita horretan adituak diren profesionalen laguntzak ere, nabarmenki hobetuko litzuzke zerbitzu hauen eraginkortasun eta baliozkotasun mailak, eta aukera emango lieke beren ahaleginak berezkoagoa duten gauzetara bideratzeko, hots, gizarte-lana, familiako lana edo banakako lana.

Beste ikuspegi batetik, hots, herritarrenetik, eremu honetan neurri zuzentzaileak erabiltzeak oso eragin positiboak edukiko litzuzke arretaren kalitatean, eta neurri handi samar batean, zerbitzuak normaltzeko eta horien unibertsalizazioa lortzeko helburu horretan lagungarri izango litzateke.

Azken batean, garrantzizkotzat hartu behar den gai bati buruz ari gara.

Kapitulu honen oinarri den informazioa, neurri batean, galde-sortatik ondorioitu da —zaila eta garestia gertatuko zatekeen gai hori tresna horrekin orokorrean kontrolatu nahi izatea—, baina halaber, eta funtsean, Bizkaiko Foru Aldundiaren azterlan berritik: “Bizkaiko Gizarte Zerbitzuen Berrantolamendua eta Informatizazioa”. Lan hori, kalitatearen arabera eta taldeko bileren teknika erabiliz egin den egoeraren diagnostiko batetik abiatzen da, arretaren eraginkortasunaren eta kalitatearen ikuspegi bikoitza oinarritzat hartuz. Diagnostiko horrekin gauzarik funtsezkoenetan bat etorri arren, gure ustez Gipuzkoako oinarritzko gizarte-zerbitzuetara ere zabal daiteke, eta hori berresteko, lan-bilera bat egin zen Herrialde horretako arduradun tekniko batekin, gure balioespenarekin bat etorri zena, ñabarduraren bat edo beste bakarrik egin zuelarik.

Kapitulu honetan jasota dauden oharrak, sarritan aipatutako txosten horretan agertzen diren berak izanik, Bizkaia eta Gipuzkoari buruzkoak dira, hain zuzen ere bi Herrialde horietan baitago irizpide komun batzuk finkatzeko premiarik handiena, herritarrekiko tratua berdintasuna bermatzeari begira; Arabako egoera, ildo horretan, ezberdina da. Herrialde honetan, bi herri salbuetsiz, bi kudeaketa-ereduk bakarrik funtzionatzen dute: Foru Erakundearenak eta Gasteizko Udalarenak.

6.2.2. Erreferentziazko irizpideak

Gai honekin loturik aukeratutako erreferentziazko irizpideak ondorengoak dira:

- Administrazioaren kudeaketak eta prozedurek ahalik eta sinpleenak izan behar dute, eta zerbitzu eta prestazioak erdiesteko eskatzaileek dituzten betebeharrak bete ditzatela bermatzera mugatu behar dute.
- Ahal den neurrian, gizarte-langileei eginkizun horiek egin beharraren zama arindu beharko litzaieke.
- Prozedurek bermatu egin behar dute jasotako informazioaren konfidentziasuna; bestetik, beren edukia intimitatearen eskubidearen aurkako gerta daitekeen kasuetan ez da dokumenturik eskatu behar.
- Administrazioak ez lizkieke eskatu behar eskatzaileei jada bere esku dauzkan dokumentuak, eta hori, une honetan legez eskagarria da.
- Administrazioaren kudeaketak eta prozedurek antzekoak izan behar lukete zentro guztietan, eta eskakizun mailan egon daitezkeen ezberdintasunek ez lukete, inola ere, erkaketazko laidorik ondorioitu behar prestazioak erdiesteko orduan.

6.2.3. Egungo egoera

Bizkaiko Aldundiak sustatuta egindako txostenak, “Izaera orokorreko gaiak” izeneko bere bigarren kapituluan, prozedura eta kudeaketa alorreko egoeraren diagnostiko bat egiten du, bost gai jakinen behaketa eta balioespenaren bidez; ondorengoak dira:

- Eskaeren erregistroa.
- Bizikidetz-egoerari eta erroldaketari buruzko dokumentazioa.
- Egoera ekonomikoari buruzko kontrola eta dokumentazioa.
- Udal erakundeek erabakiak hartzea.
- Gizarte-langileek aurkeztutako txostenak.

6.2.3.1. *Eskaeren erregistroa, Bizkaia eta Gipuzkoa; beste erregistro batzuk, hiru Herrialdeak*

Formalki, oinarrizko gizarte-zerbitzuan egiten diren eskaera guztiak Udalean edo, hala egokituz gero, beste eginkizun batzuen artean hori ere eskuordetua duen Mankomunitatean erregistratu behar dira. Nahiz irizpide horrek itxuraz argia eta erraza dirudien, praktikan herritarrak aurre egin behar izaten dien egoerak era askotakoak izan ohi dira, bai eskaera hori materialki aurkezten den lekuari dagokionez eta bai eskaera hori izapidetu dadila onartzen den datari dagokionez ere.

Ugariak dira zerbitzuaren erabiltzaileari eskaerari sarrera emateko Erregistro Orokorretik pasa dadila eskatzen dioten oinarrizko unitateak —zentrotik hurbilago edo urrunago egon daitekeena—, eta formula horrek, herritarraren ikuspegitik, iritzi txarra jaso dezake sarritan. Beste batzuetan, eskaera horiek materialki oinarrizko unitatetik erregistrora eramaten dira, eta beste batzuetan, gutxienetan, informatikaren bidez unitatetik erregistrora bidaltzen dira denbora errealean, eta hori, da hain zuzen ere, irtenbiderik erosoena eta desiragarriena.

Kontuan eduki behar da, gainera, zenbait prestazio emateko, esate baterako gizarteratzeko gutxieneko diru-sarrera, eskaeraren sarrera-datak eragin ekonomiko garrantzitsuak dauzkala, horrexek adierazten baitu noiztik aurrera onartu den prestazioa jasotzeko eskubidea. Irizpideak, alor honetan ere bai, aldatu egiten dira Udal batetik bestera. Batzuek aurkezten den unean bertan ematen diote harrera eskaerari, eskatutako dokumentazioarekin batera datorren ala ez kontuan izan gabe, beste batzuek, dokumentazio osoa oinarrizko unitateak behar bezala gainbegiratua egon dadila eskatzen dute, eta beste batzuek, muturreko bi jarrera horien arteko tarteko irizpideren bat aukeratzen dute.

Oinarrizko unitateetan egon daitezkeen gainerako erregistroekin loturik, izaera teknikoagoa eta ez hain administratiboa dutelarik, galde-sortaren emaitzek agerian jartzen dute horien erabilera-maila orokor eskasa.

Lehenik eta behin, nabarmentzekoa da, bai lortutako baloreengatik eta bai gai horrek duen garrantziagatik ere, soilik 17 zentrok, hiru Herrialdeetako oinarrizko unitateen 100eko 8,1ak, daukatela erreklamazioetarako beren erregistro propioa ongi eramana, eta egoera hori bereziki larria da Gipuzkoan, portzentaje hori 100eko 3,9ra bakarrik iristen delako. Gai hori ongi daramaten unitateetatik bederatziz Gasteizko Udalarenak dira, eta beste bost, hamar mila eta berrogeita hamar mila biztanle bitarteko herrietakoak; horrelako erregistrorik apenas dagoen bost mila eta hamar mila biztanle bitarteko herrietan, eta oso eskasak, hiru bakarrik, tamaina txikiagokoetan.

Ondorio txarragoa dute, emaitzei baldin bagagozkie bederen, iradokizunen erregistroek, lau bakarrik baitira Erkidego osoan ongi kudeatuta daudenak, eta horietako hiru, halaber, Gasteizko Udalarenak dira.

Zentroen erdiek baino gutxiago, 100eko 46,7ak, kontabilitateko erregistro on bat dute, eta tresna hori, printzipioz, beharrezkotzat jo daiteke aurrekontuetan jasotako baliabideen banaketa egoki bat egiteko. Jokaera hori bereziki ohikoa da Gipuzkoan, kasuen 100eko 59,2an, eta askoz ere maiztasun txikiagoa du Araban, 100eko 21,8an; azken Herrialde honetan, hiriburuko eta Laudioko oinarritzko unitateak bakarrik dira beren kontabilitate propioa dutenak.

Gertakari hori herrietako biztanle kopuruaren ikuspegitik aztertzen baldin badugu, bi gauza bakarrik nabarmendu ditzakegu:

- Erregistro mota hau duten hamar mila eta berrogeita hamar mila biztanle bitarteko herrien kopuru handia, 100eko 83,3a.
- Donostian eta Bilbon, Gasteizen gertatzen ez den bezala, oinarritzko unitateek ez dute sistema honekin lanik egiten; Bilbon dagoen bat izan da kontrako erabakia hartu duen bakarra.

Halaber, Arabako eta beste bi Herrialdeetako unitateen artean alde handiak atzematen dira lan egiteko moduan, batez ere bi erregistro motatan, egunerokoan eta erabiltzaileenean; azken tresna hori, oso garrantzitsua dela jo da arretaren kalitatearekin loturik.

Arabian nabarmenki lan gehiago egiten da egunerokoekin, kasuen 100eko 87,3an, bereziki bertako Aldundiarekin harreman estuena duen eremuan, hots, herri txikietan. Aldiz, erabiltzaileen erregistroak ongi eramaten dira maila txikiagoan, kasuen 100eko 38,2an; Gasteizen, Amurrion, Laudion eta bi profesionalak bakarrik kudeatzen dituzten herri txikietakoko oinarritzko unitateen multzo batean daramatzate era honetako erregistroak.

Beste bi Herrialdeetan guztiz kontrakoa gertatzen da, nahiz gertakari hori ez den harrigarriena, zeren lan egiteko modu batek nahiz besteak bai baitaukate hein batean izaera ordezkatzaila, eta halaber, Araban erabiltzaileen erregistroa Foru Erakundeak bere gain hartzen duen eginkizun bat delako ere, bere eragin handiena jasotzen duen eskualdean.

Aztertutako gainerako erregistroei dagokienez —programak eta zerbitzuak, bilerak eta itxaron-zerrenda— galde-sortaren emaitzen arabera zera esan daiteke:

- Zentroen erdiek gutxi gorabehera ongi eramaten dituzte, programa eta zerbitzuena 100eko 56,7ak, bilerena 45,7ak eta itxaron-zerrendena 41,4ak.
- Herrialdeen arteko aldeak ez dira arestian aipatutako horiek bezain handiak.
- Herri handienetan, hamar mila biztanletik gorakoetan, itxaron-zerrendak ohikoagoak dira, oinarritzko unitateen ia bi herenek baitauzkate, eta gainera,

herriaren tamaina handitu ahala bileren erregistroa daramaten zentron portzentajea ere handitu egiten dela igartzen da.

63. TAULA

**OINARRIZKO UNITATEETAN DAUDEN ERREGISTROAK,
HERRIALDE HISTORIKOKA**

		Herrialde Historikoa						GUZTIRA	
		Araba		Bizkaia		Gipuzkoa		Kop.	Zut. %
		Kop.	Zut. %	Kop.	Zut. %	Kop.	Zut. %		
Erabiltzaileen erregistroa egiten da	Ez	13	23,6	3	3,8	5	6,6	21	10,0
	Bai, ongi	21	38,2	61	77,2	65	85,5	147	70,0
	Bai, gaizki	21	38,2	13	16,5	5	6,6	39	18,6
	Ed/Ee	-	-	2	2,5	1	1,3	3	1,4
Programa, zerbitzu eta prestazioen erregistroa egiten da	Ez	7	12,7	12	15,2	16	21,1	35	16,7
	Bai, ongi	25	45,5	46	58,2	48	63,2	119	56,7
	Bai, gaizki	23	41,8	17	21,5	12	15,8	52	24,8
	Ed/Ee	-	-	4	5,1	-	-	4	1,9
Bileren erregistroa egiten da	Ez	5	9,1	21	26,6	28	36,8	54	25,7
	Bai, ongi	30	54,5	32	40,5	34	44,7	96	45,7
	Bai, gaizki	20	36,4	20	25,3	12	15,8	52	24,8
	Ed/Ee	-	-	6	7,6	2	2,6	8	3,8
Egunerokoaren erregistroa egiten da	Ez	6	10,9	31	39,2	24	31,6	61	29,0
	Bai, ongi	48	87,3	38	48,1	32	42,1	118	56,2
	Bai, gaizki	1	1,8	4	5,1	16	21,1	21	10,0
	Ed/Ee	-	-	6	7,6	4	5,3	10	4,8
Iradokizunen erregistroa egiten da	Ez	50	90,9	62	78,5	67	88,2	179	85,2
	Bai, ongi	3	5,5	-	-	1	1,3	4	1,9
	Bai, gaizki	2	3,6	3	3,8	4	5,3	9	4,3
	Ed/Ee	-	-	14	17,7	4	5,3	18	8,6
Erreklamazioen erregistroa egiten da	Ez	45	81,8	57	72,2	67	88,2	169	80,5
	Bai, ongi	10	18,2	4	5,1	3	3,9	17	8,1
	Bai, gaizki	-	-	3	3,8	1	1,3	4	1,9
	Ed/Ee	-	-	15	19,0	5	6,6	20	9,5
Kontabilitatearen erregistroa egiten da	Ez	42	76,4	25	31,6	18	23,7	85	40,5
	Bai, ongi	12	21,8	41	51,9	45	59,2	98	46,7
	Bai, gaizki	1	1,8	4	5,1	7	9,2	12	5,7
	Ed/Ee	-	-	9	11,4	6	7,9	15	7,1
Itxaron-zerrenden erregistroa egiten da	Ez	39	70,9	20	25,3	34	44,7	93	44,3
	Bai, ongi	11	20,0	42	53,2	34	44,7	87	41,4
	Bai, gaizki	-	-	-	-	3	3,9	3	1,4
	Ed/Ee	5	9,1	17	21,5	5	6,6	27	12,9
Beste gauza batzuen erregistroa egiten da	Bai	7	12,7	2	2,5	12	15,8	21	10,0
	Ed/Ee	48	87,3	77	97,5	64	84,2	189	90,0
GUZTIRA		55	100,0	79	100,0	76	100,0	210	100,0

64. TAULA

**OINARRIZKO UNITATEETAN DAUDEN ERREGISTROAK,
 HERRIEN TAMAINAREN ARABERA**

		Herriaren tamaina										GUZTIRA	
		1.000 biztanletik beherakoak		1.001-5.000 bitartekoak		5.001-10.000 bitartekoak		10.001-50.000 bitartekoak		50.000 biztanletik gorakoak			
		Kop.	Zut. %	Kop.	Zut. %	Kop.	Zut. %	Kop.	Zut. %	Kop.	Zut. %		
Erabiltzaileen erregistroa egiten da	Ez	12	16,2	6	10,0	1	6,3	-	-	2	6,7	21	10,0
	Bai, ongi	42	56,8	39	65,0	14	87,5	27	90,0	25	83,3	147	70,0
	Bai, gaizki	19	25,7	15	25,0	1	6,3	2	6,7	2	6,7	39	18,6
	Ed/Ee	1	1,4	-	-	-	-	1	3,3	1	3,3	3	1,4
Programa, zerbitzu eta prestazioen erregistroa egiten da	Ez	13	17,6	11	18,3	2	12,5	3	10,0	6	20,0	35	16,7
	Bai, ongi	38	51,4	26	43,3	13	81,3	24	80,0	18	60,0	119	56,7
	Bai, gaizki	22	29,7	23	38,3	1	6,3	3	10,0	3	10,0	52	24,8
	Ed/Ee	1	1,4	-	-	-	-	-	-	3	10,0	4	1,9
Bileren erregistroa egiten da	Ez	20	27,0	15	25,0	2	12,5	10	33,3	7	23,3	54	25,7
	Bai, ongi	25	33,8	29	48,3	8	50,0	16	53,3	18	60,0	96	45,7
	Bai, gaizki	28	37,8	14	23,3	5	31,3	3	10,0	2	6,7	52	24,8
	Ed/Ee	1	1,4	2	3,3	1	6,3	1	3,3	3	10,0	8	3,8
Egunero- koaren erregistroa egiten da	Ez	24	32,4	16	26,7	3	18,8	8	26,7	10	33,3	61	29,0
	Bai, ongi	43	58,1	35	58,3	7	43,8	18	60,0	15	50,0	118	56,2
	Bai, gaizki	6	8,1	6	10,0	5	31,3	2	6,7	2	6,7	21	10,0
	Ed/Ee	1	1,4	3	5,0	1	6,3	2	6,7	3	10,0	10	4,8
Iradokizunen erregistroa egiten da	Ez	72	97,3	49	81,7	11	68,8	26	86,7	21	70,0	179	85,2
	Bai, ongi	-	-	-	-	-	-	1	3,3	3	10,0	4	1,9
	Bai, gaizki	-	-	2	3,3	3	18,8	2	6,7	2	6,7	9	4,3
	Ed/Ee	2	2,7	9	15,0	2	12,5	1	3,3	4	13,3	18	8,6
Erreklama- zioen erregistroa egiten da	Ez	67	90,5	47	78,3	13	81,3	24	80,0	18	60,0	169	80,5
	Bai, ongi	2	2,7	1	1,7	-	-	5	16,7	9	30,0	17	8,1
	Si, mal	-	-	2	3,3	1	6,3	1	3,3	-	-	4	1,9
	Ed/Ee	5	6,8	10	16,7	2	12,5	-	-	3	10,0	20	9,5
Kontabilita- tearen erregistroa egiten da	Ez	38	51,4	24	40,0	6	37,5	4	13,3	13	43,3	85	40,5
	Bai, ongi	27	36,5	27	45,0	6	37,5	25	83,3	13	43,3	98	46,7
	Bai, gaizki	8	10,8	3	5,0	1	6,3	-	-	-	-	12	5,7
	Ed/Ee	1	1,4	6	10,0	3	18,8	1	3,3	4	13,3	15	7,1
Itxaron- zerrenden erregistroa egiten da	Ez	42	56,8	27	45,0	9	56,3	6	20,0	9	30,0	93	44,3
	Bai, ongi	21	28,4	23	38,3	5	31,3	20	66,7	18	60,0	87	41,4
	Bai, gaizki	2	2,7	1	1,7	-	-	-	-	-	-	3	1,4
	Ed/Ee	9	12,2	9	15,0	2	12,5	4	13,3	3	10,0	27	12,9
Beste gauza batzuen erregistroa egiten da	Bai	3	4,1	2	3,3	3	18,8	3	10,0	10	33,3	21	10,0
	Ed/Ee	71	95,9	58	96,7	13	81,3	27	90,0	20	66,7	189	90,0
GUZTIRA		74	100,0	60	100,0	16	100,0	30	100,0	30	100,0	210	100,0

6.2.3.2. *Bizikidetza-egoerari eta erroldaketari buruzko dokumentazioa*

Ez dago soberan azpimarratzen hastea, gai hau bere testuinguruan hobeto kokatzearen, nolako zailtasunak topatzen dituzten egungo administrazio-sistemek, doi bat zurrunik eta itxiegiak aukeran, egoera horiek egoki islatzeko orduan, hots, bizikidetza eta erroldaketarena, bizikidetza-moduen ugaritzea eta gizarte-mugikortasuna bereizgarri duen aro honetan, intimitatearekiko eskubidea zorrotz errespetatuz gainera.

Bizikidetza-ziurtagiria ezinbesteko dokumentu bat da oinarrizko gizarte-zerbitzuek administratzen dituzten prestazio askotan. Udal ezberdinetan izapide hori betetzeko moduak ere ezberdinak izan ohi dira. Batzuek uko egiten diote horrelako ziurtagiriak emateari, beste batzuk —batez ere, Gipuzkoakoak— erroldako datuak eta beste zenbait jasotzera mugatzen dira, eta beste batzuek, azkenik, udaltzaingoak gai hori ikertu dezala eskatzeko jokabide tradizionalari eusten diote oraindik, eta horixe da, hain zuzen, Bizkaian nagusitzen den jokamoldea.

Praktikan, legezko izaerarik ez duen dokumentu honek izaera neutro bat izan dezan lortzeko, horrek daukan esanahi bikoitzarekin, hots, errealitatea egoki islatzeko eta leku guztietan berdin egin dadila erdiesteko, beharrezkoa izango litzateke hobeto zehaztutako irizpide batzuk finkatzea —ez derrigorrez zurrunagoak—, eta sarritan kontu handiko ikerketa-lanak burutzea.

Erroldaketa-ziurtagiriarekin loturik, jokaera egoki, logiko eta legezkoa izango litzateke gizarte-zerbitzuak berak arduratzea dokumentu hori osatzeaz, eskumena duen udal zerbitzuari dagozkion ziurtagiriak eskatuz. Zenbait Udalek ongi bideratua dute prozesu hori, informatikaren bidez Erroldan kontsultak egiteko aukera dago beren oinarrizko unitatean, eta beraz, datuak parekatu ondoren, gai hori behin-betiko formalizatzeko izapideak burutu daitezke ondoren; beste muturrean, ziurtagiri hori erdietsi nahi izanez gero eskaera interesatuak berak egin dezala eskatzen duten zenbait udal badaude oraindik.

Bizikidetza-ziurtagiriaren kasuan nahiz erroldaketarenean, sakoneko arazo larria sarritan izan ohi da —baliabiderik, arretarik, koordinaziorik, irizpiderik eta hobeto finkatutako jarraibiderik ez dagoelako— sistemaren funtsezko zatiak, hots, Erroldak, ez duela ongi islatzen egoera erreala, eta kasuak era guztietakoak izaten dira, eta batzuetan, gutxienetan, maltzurkeriaz eraginak.

6.2.3.3. *Egoera ekonomikoari buruzko dokumentazioa eta kontrola*

Eskaera berrien kasuan nahiz berriztapen eta berrikuspenetan, erabiltzaileen egoera ekonomikoa gainbegiratzeko eginkizuna, batez ere familiara bere osotasunean kontuan hartu beharra dagoenean, kontuzkoa, korapilatsua eta, neurri batean, arbitrarioa ere suertatzen da, zeren ez baitago argi eta garbi finkatutako mugarik eragiketa hori itxia dagoela jotzeko. Egoera honen ondorioa izango genuke praktikan irizpide eta jardunbide ezberdinak daudela oinarrizko unitateetan xehetasun ekonomikoak eta ondarezkoak aztertzeko orduan; horietan egiten diren kalkuluak ez dira bat etortzen Aldundiko teknikariek burutzen dituztenekin, azken horien esku-hartzea beharrezkoa izaten denean.

Nahiz, kasu honetan ere, jada administrazioaren esku dauden dokumentuak herritarrari ez eskatzeko printzipioak indar osoa duen, itxitasun arazoak eta erakundeen arteko koordinazio ezak, kasu honetan, are larriagoak eta konpontzen zailagoak dira, eta ohikoagoa da, horregatik, eskatzaileak behar dituen dokumentu guztiak erdiesteaz bera arduratu dadila eskatzeko jokabide hori.

Bestalde, zaila da aurkeztu behar den egoera ekonomikoari buruzko dokumentazioa estandarizatzea, zeren hori ez baitago eskatzen den zerbitzu zehatzaren menpe, baizik eta, bereziki, eskatzailearen eta, hala dagokionean, familia unitateko kide bakoitzaren gorabehera partikularren menpe. Oinarrizko unitateek, oro har, ez dute protokolorik bi irizpide horien arabera —zerbitzuak eta bezeroak— aurkeztu beharreko dokumentazioari buruz, eta horrek nolabaiteko ziurtasun eza sortzen du eta balioespen prozesuan aukerazabaltasun nabarmena eragin dezake, eta beraz, balioespen prozesua amaitutzat emateko muga argirik ez edukitzeak, arestian aipatu denak, sor dezakeenari gehitzen zaio.

Azkenik, adieraziko dugu Bizkaiko Aldundiak sustatuta egindako txostenak beste bi gertaera ere azpimarratzen dituela, arreta berezia merezi dutenak:

- Ez dirudi balioespen prozesuan parte hartzen duten profesionaletako batzuek dakitenik zer dokumentuk osatu beharko luketen administrazio-espeditentea eta horren edukiak izaera publikoa duela.
- Bankuetako kontuetatik batez besteko saldoak, interesengatik diru-sarrerak eta mugimenduak bakarrik eska daitezkeen arren, baina kontzeptua izendaturik agertu gabe, aztertzen ari garen zentroetan erabiltzaileei beren aurrezki-libretak aurkez ditzatela eskatzeko jokabidea dute zenbaitek oraindik.

6.2.3.4. *Udal erakundeek erabakiak hartzea*

Agian naturaltasun gehiegiz onartzen da herrietako arduradun politikoez gizarie baliabideen administrazioan esku hartzea. Aspaldi ez dela, herri maila horretan, osasun eta hezkuntza arloko eskumen nahiko garrantzitsuak zeuzkaten, nahiz gaur egun desagertuak dauden. Ez legoke soberan gertakari hori gogoan izatea informazioa interpretatzeko orduan.

Jasotzen diren eskaerekin loturik Udalek hartzen dituzten erabaki formalak, alkatearen edo alor horretan eskumenak eskuordetu zaizkion zinegotziaren dekretuz onartzen dira, edo bestela, gobernu batzordearen erabakiz, eta halaber, informazio-batzorde batek prozesu horretan parte hartzea proposa liteke, aukeratutako bidea edozein izanik ere. Beste ikuspegi batetik, beharrezkoa da kontuan izatea, era berean, erabakiak hartzerakoan parte hartzen dutenen kopurua eta izaerak duen garrantzi bera edo are gehiago duela horiek oinarri bat izan dezaten eskaintzen zaien informazioak.

Praktikan hemen, aurreko kasuetan baino are gehiago, Gipuzkoako eta Bizkaiko Udalek erabilitako formulen aniztasuna handia da, eta horiek onartzeak modu esanguratsu batez eragin diezaioke arretaren kalitateari, bi ikuspegietatik gutxienez, epeenean eta intimitate- eskubidearekiko errespetuarenean.

Epeei dagokionez, begi-bistakoa da formularik teorikoki errazena eskumen eskuordetuak dituen zinegotziaren dekretuarena dela, informazio-batzorde batengana jo beharrik gabe, eta soluzio hori, demografia kopururik handiena duten herrietara nahiko mugatua dagoela dirudi.

Erabakia hartzen dutenei eskaintzen zaien informazioari dagokionez, edo akta eta akordioetan jasotzen denari buruz, ez dago jarraibide zehatzik; gaineratu beharra dago, hala eta guztiz ere, Bizkaiko planaren proposatzaileek egindako balioespenaren arabera, alor honetan egindako jarduketak okerrak ez direla ohikoak.

Txosten hau egiteko oinarrizko gizarte-zerbitzuei zuzendutako galde-sortan, gai honekin zuzenean lotutako galdera bat agertzen zen. Gizarte-langileei galdetu zitzairen ea norik erabakitzen zuen beren eskualdean etxeko arreta zerbitzu bat (EAZ) eta gizarte larrialdiko laguntza bat (GLL) esleitzea. Kasu bakoitzean lortutako erantzunak ondorengo taulan agertzen direnak dira.

65. TAULA

EAZ ETA GLL ERABAKITZEN DUTEN ARDURADUNAK				
	EAZ		GLL	
	Kopurua	Zut. %	Kopurua	Zut. %
Arduradun teknikoak	38	18,1	28	13,3
Zinegotzia	27	12,9	39	18,6
Batzordea	57	27,1	64	30,5
Udalbatza	43	20,5	32	15,2
GOFE	42	20,0	42	20,0
Ed/Ee	3	1,4	5	2,4
GUZTIRA	210	100,0	210	100,0

Zentroetako⁽²⁾ arduradunen adierazpenen arabera, erabakiak, bai EAZ eta bai, bereziki, GLL esleitzen denean ere, batzorde batek hartzen ditu gehienagoz, 100eko 27,1ean eta 30,5ean hurrenez hurren; edonola ere, emaitzen gauzarik aipagarriena, zalantzarik gabe, izango litzateke hogeita hemezortzi zentrotan, EAZen kasuan, eta 28tan, GLLrean, zentroetako arduradun teknikoak hartzen dutela beren gain eginkizun hori; prestazio batetik bestera gertatzen den protagonismo teknikoaren beherakada ere adierazgarria da.

Beste kasu batzuetan bezala, Arabako herri txikietak zentrotan —arestian esan den moduan— beren funtzionamendua homogeenagoa da Aldundiarekin duten lotura

(2) Emaitzak kontu handiz interpretatu behar dira, zeren zenbait erantzunek, gutxi, halako susmo batzuk eragiten dituzte:

- Galde-sorta erantzun dutenek "erabaki formala" erabaki materialarekin nahasi ahal izan dute, gure galdera lehenengoaren bidetik bazihoan ere.
- Galde-sorta erantzun dutenetako batzuen artean herri erakunde horien funtzionamendua arautzen duen araudiari buruz nolabaiteko ezezagutza egon daiteke.

berezia dela medio, eta beraz, besteetatik nabarmenki bereizten da alde horretatik; prestazio hauetarako aurrekontuak foru erakundearenak dira, eta horien kudeaketa Gizarte Ongizateko Foru Erakundeak hartzen du bere gain.

Herrialde bakoitzeko udalek formula ezberdinak eskaintzen dituzte. Arabari gagozkiolarik, erraz azal daiteke eredia, bi aldaera bakarrik daudelako: EAZrekin bezala baita GLLekin ere, erabakiak teknikarien esku daude herri handienetan, eta herri txikietan, Foru Erakundearen esku.

66. TAULA

**EAZ ETA GLL ERABAKITZEN DUTEN ARDURADUNAK,
HERRIALDE HISTORIKOKA**

	Herrialde Historikoa						GUZTIRA	
	Araba		Bizkaia		Gipuzkoa		Kop.	Zut. %
	Kop.	Zut. %	Kop.	Zut. %	Kop.	Zut. %		
EAZ Oinarrizko unitateko arduradun tekniko bat	12	21,8	17	21,5	9	11,8	38	18,1
Zinegotzi edo arduradun politiko bat	-	-	11	13,9	16	21,1	27	12,9
Batzorde bat	-	-	26	32,9	31	40,8	57	27,1
Udalbatza	-	-	24	30,4	19	25,0	43	20,5
GOFE	42	76,4	-	-	-	-	42	20,0
Ed/Ee	1	1,8	1	1,3	1	1,3	3	1,4
GLL Oinarrizko unitateko arduradun tekniko bat	12	21,8	10	12,7	6	7,9	28	13,3
Zinegotzi edo arduradun politiko bat	-	-	14	17,7	25	32,9	39	18,6
Batzorde bat	1	1,8	30	38,0	33	43,4	64	30,5
Udalbatza	-	-	21	26,6	11	14,5	32	15,2
GOFE	42	76,4	-	-	-	-	42	20,0
Ed/Ee	-	-	4	5,1	1	1,3	5	2,4
GUZTIRA	55	100,0	79	100,0	76	100,0	210	100,0

Gipuzkoa eta Bizkaiaren artean dagoen alderik aipagarriena, ez ordea handiena, izango litzateke Bizkaiaren profesionalen erabakiek, bai EAZen eta bai GLLen ere, garrantzi handiagoa dutela Gipuzkoan baino.

Interesgarria da ikustea, halaber, aldagai horrek nolako jokaera duen herrien tamainaren ikuspegitik. Emaitzak, printzipioz, ondorengoak dira:

Datuok agerian jartzen duten gauzarik azpimarragarriena, ikuspegi askotatik, izango litzateke herrien tamaina zenbat eta handiagoa izan, orduan eta handiagoa dela profesionalen esku dagoen erabakitzeko ahalmena ere, eta beraz, horren ondorioz, zenbat eta tamaina txikiagoa izan, handiagoa da ordezkari politikoek duten ahalmena, askoz ere hurbilago baitaude, beren herritarren mesederako eta/edo kaltetarako.

67. TAULA

EAZ ETA GLL ERABAKITZEN DUTEN ARDURADUNAK,
HERRIEN TAMAINAREN ARABERA

		Herriaren tamaina										GUZTIRA	
		1.000 biztanletik beherakoak		1.001-5.000 biztanle bitartekoak		5.001-10.000 biztanle bitartekoak		10.001-50.000 biztanle bitartekoak		50.000 biztanletik gorakoak			
		Kop.	Zut. %	Kop.	Zut. %	Kop.	Zut. %	Kop.	Zut. %	Kop.	Zut. %	Kop.	Zut. %
EAZ	Oinarrizko unitateko arduradun tekniko bat	2	2,7	6	10,0	2	12,5	8	26,7	20	66,7	38	18,1
	Zinegotzi edo arduradun politiko bat	9	12,2	3	5,0	3	18,8	7	23,3	5	16,7	27	12,9
	Batzorde bat	8	10,8	22	36,7	10	62,5	14	46,7	3	10,0	57	27,1
	Udalbatza	28	37,8	14	23,3	-	-	-	-	1	3,3	43	20,5
	GOFE	27	36,5	15	25,0	-	-	-	-	-	-	42	20,0
	Ed/Ee	-	-	-	-	1	6,3	1	3,3	1	3,3	3	1,4
GLL	Oinarrizko unitateko arduradun tekniko bat	2	2,7	3	5,0	1	6,3	7	23,3	15	50,0	28	13,3
	Zinegotzi edo arduradun politiko bat	17	23,0	6	10,0	2	12,5	10	33,3	4	13,3	39	18,6
	Batzorde bat	8	10,8	22	36,7	13	81,3	13	43,3	8	26,7	64	30,5
	Udalbatza	18	24,3	13	21,7	-	-	-	-	1	3,3	32	15,2
	GOFE	27	36,5	15	25,0	-	-	-	-	-	-	42	20,0
	Ed/Ee	2	2,7	1	1,7	-	-	-	-	2	6,7	5	2,4
GUZTIRA		74	100,0	60	100,0	16	100,0	30	100,0	30	100,0	210	100,0

6.2.3.5. *Gizarte-langileek aurkeztutako txostenak*

Gizarte-zerbitzuen munduan sarritan erabiltzen diren kontzeptu lauso eta zehazgabeetako bat izango litzateke “gizarte-txostenarena”. Bere esanahirik zabalenean erabiliz gero, mutur batetik jota, arretarako banakako plan bat dela esan liteke, eta bere baitan bilduko litzuzke banakoaren, familiaren nahiz gizartearen diagnostiko bat, helburu batzuk eta estrategia eta jardunbide batzuk; zentzurik hertsienean hartuz gero, berriz, horren edukia gizarte-langile batek bere sinaduraren bitartez ematen duen “oniritzia” izango litzateke soil-soilik, pertsona jakin bati prestazio jakin bat ematearen aldeko bere adostasun profesionala azalduz.

Txosten honetan bada atal bat arretarako banakako planei bereziki eskainia, eta epigrafe horretan, “gizarte-txostena” esapidea darabilgu bere esanahirik murriztuz: administrazio-espeditatearen barruan eskaerarekin batera doan dokumentua litzateke,

eta bertan, profesionalak bere adostasuna edo desadostasuna adierazten du prestazio bat emateari buruz.

Kontzeptu hori era horretan mugatu arren, egia da berez, gizarte-txostenen mugak oso ezberdinak izan ohi direla; kasu honetan ere ez dago Jaurlaritzaren edo Aldundiaren araurik edo jarraibide zehatzik, gai hori bereziki lantzen duenik, eta dena profesional bakoitzaren eta/edo herri mailako arduradun politikoaren irizpidearen arabera geratzen da.

Nolanahi ere, administratibo-espeditente bati atxikitako gizarte-txostena —eta berriro diogu, izaera publikoa du eta parte erabakigarria da gehienetan arduradun politikoei erabakiak hartzeko garaian—, printzipioz, espeditenteko dokumenturik kontuzkoena da erabiltzaileen intimitate-eskubideari dagokionean. Duen administrazio izaera dela eta, prestazio bat ematearen komenigarritasun eta egokitasunari buruz profesionalak duen iritzia jasotzeko helburu horretara mugatu beharko luke, banakako plan batek berezkoagoak dituen irizpen edo balioespenak jaso gabe, halako batek, gizarte-txostenak ez bezala, izaera teknikoa baitu eta sekretu profesionalari lotua baitago. Alde horretatik arrazoizkoa dirudi hori arautu dadila bultzatzea.

6.3. Banakako eta familiako tratamenduak: ebaluazioa, jarduketa plana eta jarraipena

6.3.1. Erreferentziako irizpideak

Ebaluazioaren helburua premiak balioestea, arauekin eta ezarritako lehentasunekin —xehetasunekoekin eta orokorrekin— harremanetan jartzea, eta helburuak zehaztea da, egoki den esku-hartzea burutu ahal izan dadin. Kasu honetan aukeratutako erreferentziako irizpideak malgutasunez balioetsi behar dira bereziki; horien garrantzia, duten izaera orientagarrian datza. Ondorengoak dira:

- Ebaluazio hori burutzearen ardurak, lehen mailako laguntza mailan, argi eta garbi gizarte-langileei izendatua egon behar du, eta herritarrek jakin egin behar dute hori.
- Beharrezkoa da erabiltzaileen eta beren zaintzaileen parte-hartzea bultzatzea ebaluazio-prozesua hasten den unetik bertatik; elkarrizketek errazak izan behar dute eta esparru egokitan egin behar dira.
- Bildu behar den informazioaren kalitateak eta kantitateak aurkeztutako arazoaren konplexutasunaren arabera izan behar dute, esplizituki adierazita egon ala ez; ebaluazioa ez da mugatzen diagnostikoaren edo eskatzaileak egindako eskaeraren egokitasuna balioestera. Ebaluazioaren nondik-norainokoa erabiltzaileekin eta beren zaintzaileekin negoziatu behar da, eta horiei ondorengoaren berri eman beharko zaie:
 - zer dakarren ebaluazio-prozesu horrek,
 - zein den gizarte-langilearen eginkizuna eta agente-maila, eta

- zeintzuk diren eskatzaile gisa dituen eskubideak, informazioari, parte-hartzeari, ordezkartzari, eta kekek eta erreklamazioak egiteari buruzkoak ere barne, edozein kasutan.
- Oso gomendagarria da profesionalek erabiltzaileei jakinaraztea zeintzuk diren orainean nahiz geroan arrazoiz eskura ditzaketen gizarte-babesaren arloko baliabide mota guztiak, horien itxaropenak argituz. Bereziki, ezgaitasunen bat duten pertsonak animatu egin beharko lirateke, hala behar balute, legozkiekeen gizarte-prestazioak jasotzera.
- Ebaluazioak erregistratu eta modu sistematiko batez erabiltzaileei eta beren zaintzaileei jakinarazi egin beharko litzaizkieke.

Formalki eta materialki, jarduketa-plana burutzeko alde zurreko eta ezinbesteko urratsa da ebaluazioa, eta hori, aurreko fasean proposatutako helburuak lortzeko estrategia eta jardunbideen azterketa eta diseinua baino ez da. Plan horiei buruz aukeratutako irizpideak ondorengoak dira:

- Zerbitzu jarrai bat jasotzen duten erabiltzaile guztiak laguntza-plan banakatu bat eduki behar dute, ebaluazio-urratsean zehaztutako premia, lehentasun eta helburuetan oinarritua.
- Planak, bere neurrian, erabiltzaileen, zaintzaileen eta gizarte-ingurunearen baliabideak eta aukerak kontuan izan behar ditu, hartara esku-hartze formala horien guztien mesederako beharrezkoa den gutxienekora mugatu dadin, baina inoiz ez du menpekotasunik sorrarazi behar. Banakako planak, ebaluazioak bezalaxe, izaera ireki eta parte-hartzailea eduki behar du.
- Planak helburu orokor argi bat eta alderdi esku-hartzaile guztiakin bereziki loturiko helburu batzuk bildu behar ditu, baita helburu horiek erdietsi al diren ebaluatu ahal izateko beharrezkoak diren adierazleak ere.
- Planari gehitzen zaizkion baliabide formalak, behar hainbateko xehetasunez eta argi adieraziak egon behar dute, zirkularrik duten pertsonen arazorik gabe egin ahal izan ditzaten bidezkoak iruditzen zaizkien iradokizunak eta erreklamazioak.
- Planean mugiarazitako baliabide formal eta informalek behar bezala koordinatuak egon behar dute, eta horien aplikazioaz, kontrolaz eta berrikuspenaz, baita azken horri buruzko epeez ere, arduratuko den pertsona zehaztua eduki behar dute.
- Planen barruan, beren kostuen kalkulua eta erabiltzaileen ekarpenena agertarazi beharko da, estali ezin izan diren premiak zehaztu eta horien diseinuan, abiarazteko unean eta mantenimenduan sortutako desadostasunak erregistratu.

Arretarako banakako planaren jarraipena ez da nahasi behar horien ohiko eta erreakziozko ikuskapenarekin. Laguntzaren kudeaketak jarraipen-eginkizunen izaera proaktiboa nabarmentzen du, helburuak aurreikusitako epeetan erdiesteko laguntza gisa nahiz sortzen diren aldaketa eta premietara plana egokitzeko

ezinbesteko elementu gisa. Jarraipenarekin loturik aukeratu diren irizpideak jarraian azaltzen direnak dira:

- Ezartzen den jarraipen motak eta mailak proportzio bat gorde behar dute esku-hartze mailarekin eta aztertu nahi diren premien konplexutasunarekin, horiek erabiltzaileen eguneroko bizitzan duten ondorioa ahalik eta txikiena izan dadin.
- Zerbitzu jarraitua jasotzen duten erabiltzaile guztiek jarraipen motaren bat edo beste jaso behar dute, planaren egokitasuna bermatzeko, eta prozesuan modu aktibo batez parte har dezaten bultzatzeko. Gomendagarria da zerbitzuen kontrol korporatiboa indartzea erabiltzaileen mailan aholkulari-taldeak sortuz.
- Ahal den guztietan, ebaluazioaz eta laguntza-planaren diseinu eta abiarazpenaz arduratu den gizarte-langilearen gain egon behar du jarraipenaren erantzukizunak. Profesional horrek eginkizun nagusi bat betetzen du bai planaren kudeaketan esku hartzen duten pertsonen koordinazioan, horien ahaleginak elkarren osagarri izan daitezela bermatuz, bai irizpide eta estandar koherenteak aplikatzen direla egiaztatzeko unean, eta bai arretaren kalitate-maila egokiei eusteko unean ere.

6.3.2. Egungo egoera

Maila orokorrean ere, ez Autonomia Erkidegoan eta ez herrialde historikoen mailan ere, ez dago xedapen edo jarraibide argirik premien ebaluazioarekin, esku-hartzeen plangintzarekin eta abiarazitako neurrien jarraipenarekin loturik, oinarritzko gizarte-zerbitzuek batez ere burutzen dituzten banakako eta familiako tratamenduetan. Gai horiek izaera profesional hutsa dutela jotzen da, eta gizarte-langileen irizpide onaren, borondate onaren eta aukeren esku uzten dira. Funtsean, prestazio ezberdinak eskuratzeko dauden irizpideak betetzen al diren egiaztatzeko eta horien kudeaketaz arduratzeko jotzen da horiengana.

Begi-bistakoa da betebeharra egiaztatze hutsak nolabaiteko ebaluazioa egitea eskatzen duela, prestazioen kudeaketak ere plangintza eta jarraipen dosiak dakartzan bezalaxe. Ez da hori, halere, bai ahozko hizkeran eta bai inprimaki ofizialetan ere hutsalduak eta nahasiak izaten ari diren kontzeptu batzuei hemen eman nahi zaien esanahia⁽³⁾ —zehaztu beharra baitago, galde-sortaren emaitzetan eragina izan dezakeelako—. Gauza bat da baliabideak beren kudeaketaren ikuspegitik administratzea, eta beste bat, oso ezberdina eta alde kualitatiboa bereizten duena, pertsonen premia orokorreari aurre egitea; gure kontzeptuak azken ikuspegi askoz ere zorrotzago horren barruan kokatuko lirateke.

Zorroztasun horri begira, lehenik adieraziko dugu, ebaluazioarekin loturik, galde-sortan jasotako galdera ondoko hitz zehatzekin adierazia zegoela: “Herritar baten eta bere familiaren premiak —etxeko laguntza, gizarteratzeko hitzarmenak...— sakon ebaluatu

(3) Epigrafe honetan aurkezten diren emaitzek hainbat erantzun eskaintzen dituzte nola zalantzak sortzen, eta lan-moduaren adierazle gisa horiek duten erabilera erlatibizatu egin behar da —ikuspegi baikor bat eskaintzen du—, gai hori ikerketa zehatz baten xede izan arte, hemen aldarrikatzen den moduan.

behar izanez gero, nola egingo da ebaluazio hori?” Galdera itxia zen, eta zortzi aukera alternatibo eskaintzen zituen.

Lortutako erantzunekin bat etorritz, zentrozen erdietan baino gehiago, 123tan, 100eko 58,6a, ebaluazioak idatziz egiten ziren kasu horietan, eta hori ebaluazio baterako ezinbesteko baldintza da; horietatik 42tan, idatzizko ebaluazioak sailkapenerako tresna tekniko egokiak biltzen zituen, eta gainerako laurogeita batetan, ez. Oinarrizko unitateetan arreta jaso duten herritarren ia heren bati ez zaio idatzizko ebaluaziorik egiten etxeko laguntza edo gizarteratzeko programak eskatzen dituenean.

Lan egiteko moduak asko aldatzen dira Herrialde batetik bestera. Emaizten arabera, Araba dugu proportzioan idatziz ebaluatzen duten zentro gutxien dituen Herrialdea, 100eko 21,8a, eta aldiz, Gipuzkoa da neurri horren erabilera zabalena egiten duena, bertako zentrozen 100eko 80,3ak egiten baititu idatzizko ebaluazioak, eta tartean legoke, azken Herrialde horretatik hurbilago bestetik baino, Bizkaia, proportzio hori 100eko 63,3ra iristen delarik. Jokabide hori nahiko ohikoa da bost mila eta berrogeita hamar mila biztanle bitarteko herrietan.

68. TAULA

OINARRIZKO GIZARTE-ZERBITZUEK EGITEN DITUZTEN EBALUAZIOAK, HERRIALDE HISTORIKOKA ETA HERRIEN TAMAINAREN ARABERA

	Herrialde Historikoa						GUZTIRA	
	Araba		Bizkaia		Gipuzkoa		Kop.	Zut. %
	Kop.	Zut. %	Kop.	Zut. %	Kop.	Zut. %		
Idatziz, tresna teknikoek bidez	10	18,2	9	11,4	23	30,3	42	20,0
Idatziz, tresna teknikorik gabe	2	3,6	41	51,9	38	50,0	81	38,6
Ez, tresnarik eta/edo astirik ez dagoelako	43	78,2	20	25,3	13	17,1	76	36,2
Batzuetan bai, eta bestetan ez	-	-	4	5,1	-	-	4	1,9
Ez, beste arrazoi batzuegatik	-	-	4	5,1	2	2,6	6	2,9
Ed/Ee	-	-	1	1,3	-	-	1	0,5
GUZTIRA	55	100,0	79	100,0	76	100,0	210	100,0

	Herriaren tamaina										GUZTIRA	
	1.000 biztanletik beherakoak		1.001-5.000 bitartekoak		5.001-10.000 bitartekoak		10.001-50.000 bitartekoak		50.000 biztanletik gorakoak		Kop.	Zut. %
	Kop.	Zut. %	Kop.	Zut. %	Kop.	Zut. %	Kop.	Zut. %	Kop.	Zut. %		
Idatziz, tresna teknikoek bidez	9	12,2	11	18,3	3	18,8	8	26,7	11	36,7	42	20,0
Idatziz, tresna teknikorik gabe	25	33,8	24	40,0	9	56,3	15	50,0	8	26,7	81	38,6
Ez, tresnarik eta/edo astirik ez dagoelako	36	48,6	24	40,0	2	12,5	5	16,7	9	30,0	76	36,2
Batzuetan bai, eta bestetan ez	2	2,7	-	-	1	6,3	-	-	1	3,3	4	1,9
Ez, beste arrazoi batzuegatik	2	2,7	1	1,7	1	6,3	1	3,3	1	3,3	6	2,9
Ed/Ee	-	-	-	-	-	-	1	3,3	-	-	1	0,5
GUZTIRA	74	100,0	60	100,0	16	100,0	30	100,0	30	100,0	210	100,0

Arretarako banakako planekin loturik, galde-sortak bi galdera jasotzen zituen: lehenak galdetzen zuen ea horrelakorik egiten al zen zerbitzuaren eraginpeko eskualdean, eta bigarrenak, ea zeintzuk ziren horren prestakuntzan parte hartzen zuten erakundeak.

Guztira, idatzizko ebaluazioak egiten zituztela baieztatu zuten 127 zentroetatik 102k bakarrik adierazi dute beren eragin-esparruan arretarako banakako planak egiten direla. Zentro horietatik 35etan, plan horien prestakuntza udalaren eskumenekoa da bakar-bakarrik, eta oinarrizko unitateak eta/edo Udaleko dagokion departamentuak burutzen ditu. Gainerako 67 kasuetan beste erakunde batzuen esku-hartzea ageri da.

Gure iritziz, emaitza horiek, aurrekoei batuz gero, badute nolabaiteko garrantzia. Azaltzen ari garen hipotesi hori ikerketa zehatzagoen bidez berretsi beharko litzatekeen arren, pentsatu nahi genuke arretarako banakako planak, denboran elkarren segidan burutu diren eta udal izaera hutsezkoak diren bi esku-hartzerekin loturik, nola baitira gizarteratzeko programak eta etxeko arreta:

- Modu argi batez 35 zentro horietan bakarrik egiten direla, dauden guztien 100eko 16,7an.
- Horren prestakuntzan udaleko beste sail batzuek ere parte hartzen dutela baieztatzen duten 64 zentroetako batzuetan ere egingo dela agian.
- Kasurik onenean ere, aurreko bi datu horiek batuz, metodologia horrekin oinarrizko gizarte-zerbitzuen 100eko 47,1ak lan egingo lukeela.

69. TAULA

BANAKAKO PLANEN PRESTAKUNTZA ETA HORIEK BURUTZEN DITUEN ERAKUNDEA, HERRIALDE HISTORIKOKA

		Herrialde Historikoa						GUZTIRA	
		Araba		Bizkaia		Gipuzkoa		Kop.	Zut. %
		Kop.	Zut. %	Kop.	Zut. %	Kop.	Zut. %		
Prestakuntza	Bai	12	100,0	45	83,3	45	73,8	102	80,3
	Ez, astirik ez dagoelako	-	-	7	13,0	4	6,6	11	8,7
	Ez, ez da horrelako inolako kasurik izan	-	-	-	-	5	8,2	5	3,9
	Ez, ez zaio erabilerarik ikusten	-	-	-	-	4	6,6	4	3,1
	Ed/Ee	-	-	2	3,7	3	4,9	5	3,9
	GUZTIRA	12	100,0	54	100,0	61	100,0	127	100,0
Erakundea	Oinarrizko unitatea bakar-bakarrik	1	8,3	12	26,7	15	33,3	28	27,5
	Departamentua bakar-bakarrik	-	-	2	4,4	-	-	2	2,0
	Oinarrizko unitatea eta Dep.	-	-	2	4,4	3	6,7	5	4,9
	Oinarrizko unitatea eta/edo Dep. eta beste batzuk	11	91,7	29	64,4	24	53,3	64	62,7
	Beste batzuk	-	-	-	-	3	6,7	3	2,9
	GUZTIRA	12	100,0	45	100,0	45	100,0	102	100,0

Jarraian agertzen diren tauletan, herrialde historikoka eta herrien tamainaren arabera lortzen diren emaitza nagusienak jasotzen dira. Datuok, idatzizko ebaluazioak egiten dituztela adierazi duten 127 zentroe buruzkoak dira bakar-bakarrik, hori ezinbesteko baldintza baita banakako planak abian jartzeko. Ez da horiei buruzko oharrik egingo, zeren, emaitza orokorrak duten anbiguotasuna dela eta, zehaztasun handieneko datuek akats gehiago baitituzte.

70. TAULA

BANAKAKO PLANEN PRESTAKUNTZA ETA HORIEK BURUTZEN DITUEN ERAKUNDEA, HERRIEN TAMAINEN ARABERA													
		Herriaren tamaina										GUZTIRA	
		1.000 biztanletik beherakoak		1.001-5.000 bitartekoak		5.001-10.000 bitartekoak		10.001-50.000 bitartekoak		50.000 biztanletik gorakoak			
		Kop.	Zut. %	Kop.	Zut. %	Kop.	Zut. %	Kop.	Zut. %	Kop.	Zut. %		
Prestakuntza	Bai	25	69,4	31	88,6	9	69,2	20	87,0	17	85,0	102	80,3
	Ez, astirik ez dagoelako	-	-	2	5,7	4	30,8	2	8,7	3	15,0	11	8,7
	Ez, ez da horrelako inolako kasurik izan	5	13,9	-	-	-	-	-	-	-	-	5	3,9
	Ez, ez zaio erabilerarik ikusten	4	11,1	-	-	-	-	-	-	-	-	4	3,1
	Ed/Ee	2	5,6	2	5,7	-	-	1	4,3	-	-	5	3,9
GUZTIRA		36	100,0	35	100,0	13	100,0	23	100,0	20	100,0	127	100,0
Erakundea	Oinarrizko unitatea bakar-bakarrik	11	44,0	8	25,8	4	44,4	4	20,0	1	5,9	28	27,5
	Departamentua bakar-bakarrik	-	-	-	-	-	-	2	10,0	-	-	2	2,0
	Oinarrizko unitatea eta Dep.	-	-	1	3,2	2	22,2	2	10,0	-	-	5	4,9
	Oinarrizko unitatea eta/edo Dep. eta beste batzuk	13	52,0	21	67,7	3	33,3	11	55,0	16	94,1	64	62,7
	Beste batzuk	1	4,0	1	3,2	-	-	1	5,0	-	-	3	2,9
GUZTIRA		25	100,0	31	100,0	9	100,0	20	100,0	17	100,0	102	100,0

Epigrafe honetan aztertzen diren gaiekin loturik galde-sortan ageri zen azkeneko galderak oso eduki zehatza zuen eta bere emaitzak nahiko esanguratsutzat har daitezke; arretarako banakako plan hauen barruan helburuak zenbateraino erdietsi diren neurtzea ahalbidetuko luketen adierazle batzuk sartzeari buruzkoa zen, eta xehetasun hori, adituen ustetan, beharrezko baldintza da plan horien kalitatea ziurtatzeko.

Oro har, hogeita hemezortzi zentrok bakarrik, dauden guztien 100eko 18,1ak, eman zion baieztoko erantzuna galdera horri. Datu horrek, gure iritziz, nahiko zehatz islatzen du

oinarrizko unitateko profesionalak duten lan egiteko modua arretarako banakako planei dagokienean. Modu horretan lan egiten duten zentroen kopurua edozein kasutan ere txikia izan arren, lurraldearen ikuspegi batetik badirudi egoera erlatiborik onena Gipuzkoak duela, hots, baiezko erantzunen 100eko 25a, eta herrien tamainaren ikuspegitik, hamar mila eta berrogeita hamar mila biztanle bitarteko herriek, 100eko 30a.

71. TAULA

ARRETA PLANAK BURUTZEN DITUZTEN OINARRIZKO UNITATEAK; EBALUAZIO-ADIERAZLEAK SARTU ALA EZ. HERRIALDE HISTORIKOKA ETA HERRIEN TAMAINAREN ARABERA EGINDAKO BANAKETA

	Herrialde Historikoa						GUZTIRA	
	Araba		Bizkaia		Gipuzkoa		Kop.	Zut. %
	Kop.	Zut. %	Kop.	Zut. %	Kop.	Zut. %		
Irizpide zehatzak jasotzen ditu	7	58,3	12	26,7	19	42,2	38	37,3
Ez, tresnarik ez dagoelako	3	25,0	31	68,9	23	51,1	57	55,9
Ez, beste arrazoi batzuegatik	2	16,7	2	4,4	2	4,4	6	5,9
Ed/Ee	-	-	-	-	1	2,2	1	1,0
GUZTIRA	12	100,0	45	100,0	45	100,0	102	100,0

	Herriaren tamaina										GUZTIRA	
	1.000 biztanletik beherakoak		1.001-5.000 bitartekoak		5.001-10.000 bitartekoak		10.001-50.000 bitartekoak		50.000 biztanletik gorakoak		Kop.	Zut. %
	Kop.	Zut. %	Kop.	Zut. %	Kop.	Zut. %	Kop.	Zut. %	Kop.	Zut. %		
Irizpide zehatzak jasotzen ditu	7	28,0	12	38,7	2	22,2	9	45,0	8	47,1	38	37,3
Ez, tresnarik ez dagoelako	18	72,0	17	54,8	7	77,8	10	50,0	5	29,4	57	55,9
Ez, beste arrazoi batzuegatik	-	-	1	3,2	-	-	1	5,0	4	23,5	6	5,9
Ed/Ee	-	-	1	3,2	-	-	-	-	-	-	1	1,0
GUZTIRA	25	100,0	31	100,0	9	100,0	20	100,0	17	100,0	102	100,0

6.4. Presako prozedurak

Nahiz begi-bistakoa den aspaldidanik, maila orokor batean, presaren kontu hori nahiko ongi konpondua dagoela Erkidego honetan, jokabide gomendagarri eta antolatzen nahiko erraza da oinarrizko unitateek izaera arineko sistema propioak sortzea eta horiei eustea, bat-batean sortzen diren gizarte-premiei modu arin eta eraginkor batez erantzuteko aukera ematearren. Horien ezarpenak nabarmenki hobetzen du herritarrei eskaintzen zaien arretaren kalitatea eta horiek zerbitzuez duten estimua, eta halaber, profesionalak horiek betetzen duten gizarte-eginkizunari eskaintzen dioten garrantziaren adierazgarri ere izan daiteke. Bi ikuspegi horietatik merezi du emaitzak neurtzea.

Presako gizarte-premiei berehala erantzuteko sistema bat antolatua duten oinarrizko unitateak nahiko urriak dira oraindik: zentro guztietatik berrogeita zazpi bakarrik, 100eko 22,9ak, eman diote baiezko erantzuna gai honi. Zerbitzu hau gehien eskaintzen den Lurraldea Araba da -bertako zentroen heren batek sistema hau du-, eta ondoren Gipuzkoa dator, aurreko

horretatik ez oso urrun; nabarmenki okerrena dagoena Bizkaia da, bertako oinarrizko unitateen hamarren batek bakarrik baitu ezarria prozedura hau. Guztiz begi-bistakoa den erlazio bat antzematen ez den arren, badirudi beste ikuspegi batetik herrien biztanle-kopurua zenbat eta handiago izan, orduan eta sarriago dauzkatela halako prozedurak ezarrita.

72. TAULA

PRESAKO PROZEDURARIK DAGOEN ALA EZ, HERRIALDE HISTORIKOKA ETA HERRIEN TAMAINAREN ARABERA								
		Bai		Ez		Ed/Ee		Guztira kop.
		Kopurua	Ilara %	Kopurua	Ilara %	Kopurua	Ilara %	
Herrialdeak	Araba	18	32,7	37	67,3	-	-	55
	Bizkaia	8	10,1	69	87,3	2	2,5	79
	Gipuzkoa	22	28,9	52	68,4	2	2,6	76
Tamaina	< 1.000	14	18,9	59	79,7	1	1,4	74
	1.001-10.000	9	11,8	66	86,6	1	1,3	76
	10.001-50.000	14	46,7	15	50,0	1	3,3	30
	>50.000	11	36,7	18	60,0	1	3,3	30
GUZTIRA		48	22,9	158	75,2	4	1,9	210

Zerbitzu hau eskaintzen duten berrogeita zortzi zentroetatik hogeita batek bakarrik dute modu nahiko orokor batez ezarria, eta polizia ezberdinetatik, herri-elkarteetatik eta osasun-zentroetatik deribazio-bide zehatzak dauzkate; beste hamasei oinarrizko unitatek beste sistema batzuk dauzkate, ez hain osatuak eta partzialagoak, eta gainerakoek, ez dute horri buruzko informazio zehatzik ematen.

Galdetegian, azkenik, beste galdera bat ere bazetorren, oso hitz zehatzen bidez adierazia, bat-batean sortutako premien aurrean zerbitzu hauek duten erantzun-abiada azaltzea helburu

73. TAULA

PRESA IZANEZ GERO EAZ BAT LORTZEKO ITXARON BEHARREKO EGUN-KOPURUA, HERRIALDE HISTORIKOKA ETA HERRIEN TAMAINAREN ARABERA														
		Berehalako erantzuna		1-2 egun		3-7 egun		8-30 egun		30 egunetik gora		Ed/Ee		Guztira kop.
		Kop.	Ilara %	Kop.	Ilara %	Kop.	Ilara %	Kop.	Ilara %	Kop.	Ilara %	Kop.	Ilara %	
Herrialdeak	Araba	-	-	31	56,4	6	10,9	-	-	-	-	18	32,7	55
	Bizkaia	-	-	27	34,2	15	19,0	11	13,9	3	3,8	23	29,1	79
	Gipuzkoa	1	1,3	21	27,6	37	48,7	3	3,9	6	7,9	8	10,5	76
Tamaina	< 1.000	-	-	22	29,7	30	40,5	1	1,4	4	5,4	17	23,0	74
	1.001-5.000	1	1,7	20	33,3	15	25,0	6	10,0	3	5,0	15	25,0	60
	5.001-10.000	-	-	6	37,5	5	31,3	3	18,8	-	-	2	12,5	16
	10.001-50.000	-	-	15	50,0	4	13,3	4	13,3	-	-	7	23,3	30
	>50.000	-	-	16	53,3	4	13,3	-	-	2	6,7	8	26,7	30
GUZTIRA		1	0,5	79	37,6	58	27,6	14	6,7	9	4,3	49	23,3	210

zuen. Hain zuzen ere, istripua izan ondoren etxeko arreta-zerbitzua behar duen pertsona bati hori eskaintzeko behar den gutxieneko denborari buruz galdetzen zen.

Kasu honetan ere emaitzak ez dira oso pozgarriak; zentro bakarra izango genuke berehalako erantzun bat emateko gauza, eta laurogei bakarrik, 100eko 38,1a, zerbitzu hori bi egunetan edo denbora gutxiagoan eskaintzeko gauza; oinarritzko unitateen ehuneko hamarra baino zertxobait gehiagok aste bete baino gehiago beharko luke. Egoera hori nabarmenki hobetzen da herrien tamainak ere gora egin ahala, eta Araban ere bereziki hobe da beste bi Herrialdeetan baino.

6.5. Gizarte-zerbitzuen sistemako arretarako oinarritzko sareari egindako eskaerei buruzko hurbilpen bat

6.5.1. Aldez aurretik kontuan hartu beharrekoak

Kanpoko azterlana diseinatzeari buruzko azterketa-fasean, galdeketaren ekintza hori aprobetxatzea erabaki zen interes handiko gai bati buruzko lehen hurbilpen bat lortzen ahalegintzeko, gutxi gora-beherakoa izan arren, gizarte-zerbitzuen sistemarako funtsezkoa baita berau, eta halere, guttizi ezezaguna: hots, arretarako oinarritzko sarearen bidez sistemak jasotzen dituen eskakizunak.

Alor honetan lan egiten duten Autonomia Erkidegoko erakunde publiko askok gizarte-fitxa edo beste tresna tekniko sinpleago batzuk darabiltzate jasotzen dituzten eskakizunak zenbatu eta aztertzeko, baina tresna horiek era askotakoak dira eta zailtasunak izan ohi dira horiek bateratzeko orduan, eta halaber, informazio-sistema horien mantenimendua, sarritan, nahiko behin-behinekoa izan ohi da. Azken batean, ez erkidego mailan eta ez herrialde mailan ere, ez dago sistemarik eskatzaileen eta eskaeren jarraipen egoki bat egiteko aukera ematen duenik, eta hori, gure gizarte-zerbitzuek erdietsitako hedadura duen edozein zerbitzu-enpresarentzat gutxiene-gutxiene ulertezina dela esango genuke; bai bitarteko materialen nola, bereziki, giza baliabideen plangintzarako eta aprobetxamendurik onenarentzako hain garrantzitsua den elementu bat nekez baztertuko genuke.

Ez da inola ere samurra, ezta baliabideak edukita ere, informazio guttizi fidagarria eskuratzea, eta horren balioa, bestetik, serieen prestakuntza ahalbidetzean datza, aldi berean denboran zehar atzematen diren aldeak aztertzeko aukera ematen baitute serie horiek; guk, gure aldetik, bitarteko gutxi genuen. Ikerketaren helburuak, horrenbestez, ez ziren oso handinahiak jaso beharreko informazioaren kantitateari eta kalitateari dagokionez, emaitzek izaera oso orientagarria dute, eta, hemen azaltzen baldin badira ere, gehiago da garrantzizkotzat jotzen den gai bati iskin ez egiteagatik eta Erkidego honetan seriooki aztertzeraz bultzatzeagatik, egoera bat egoki islatu nahi izateagatik baino.

Helburu horiek lortzeko plantila bat diseinatu zen, eta galde-sortarekin batera oinarritzko gizarte-zerbitzuetako arduradunei bidali zitzaion, 1998ko azaroko aste jakin batean zehar herritarrengandik jasotako eskabideak apuntatzen joan zitezela, eskatutako baliabide orokorra eta baliabide horren bidez zein esparruri aurre egin nahi zitzaion bakar-bakarrik

adieraziz; egin beharrekoa eskaera bakoitzagatik zegokion laukitxoan marratxo bat egitea besterik ez zen. Egoera-orri hori betetzeko oharretan hitzez hitz jaso zegoen bakar-bakarrik zenbatuko zirela “zerbitzu, programa eta prestazioen eskaera berriak, eskatzaileak beste zerbitzu batzuk dituen ala ez kontuan izan gabe”; beraz, ez dira sartzen zerbitzuak aldatzeko eskaerak, ezta baja-eskaerak ere.

Gertakari apartekoren bat -profesionalen bajak, oporrak, eskaera-erpinak (bainuetxeak, oporrak...)- agertzen ez zuten egoera-orrietatik abiatuz, lagin estratifikatu bat prestatu zen Herralde Historikoka eta herrien tamainaren arabera, eta horren arabera, Erkidego honetako oinarrizko gizarte-zerbitzuek aztertutako aste bete horretan jasotako eskaerei buruzko azterketatxoa egin zen. Urtean zehar jasotako eskakizunen ikuspegi bat izateko, horixe baita daturik adierazgarriena, emaitza horiek bider 49 egin zen, eta horrela zehartasun gehigarri bat erantsi zen, neurtzen ezinezkoa, ez baitago inolako daturik fenomeno ezagun bati buruz, hots, eskaera arrunten aldikotasunari buruz, baina gainera, ez da inoiz ikertu, eta aukeratutako aldi horren adierazgarritasuna zalantzan jar daiteke, beraz.

6.5.2. Aztertutako astean lortutako emaitzak

Epigrafe honetan eskaintzen diren datuak, itxura batera, oso adierazgarriak ez diren arren -eranskin batean jar zitezkeen-, gai honek gizarte-zerbitzuen sektorearentzat eta horretan interesaturik dauden profesionalentzat izan dezakeen garrantziak bultzatu gaitu hemen azaltzera, nahiz inolako oharrik ez egin. Ondorengo ataletan, emaitza orokorragoak jasotzen dira, urteko izaera dutenak, eta horiekin batera, zenbait ohar eta azalpen.

74. TAULA

ASTEKO ESKAEREN BANAKETA, ESKATUTAKO BALIABIDEAREN ETA ESTALITAKO ESPARRUAREN ARABERA: ARABA

	ZERBITZU BERRIEN ESKAERA					
	Herritarrak oro har	Zaharrak	Elbarriak	Familia	Baztertuak	GUZTIRA
1. Egoitza-zerbitzuak	1	19	1	1	5	27
2. Eguneko arretarako zerbitzuak	1	8	-	1	-	10
3. Orientazio, balioespen eta birgaikuntza zentroak	2	-	15	-	3	20
4. Etxeko arretarako zerbitzuak	-	35	3	-	-	38
5. Larrialdiko telefonoa	-	10	-	-	-	10
6. IMI	-	-	-	-	40	40
7. GLL	-	-	-	-	48	48
8. Gizarteratzea, prebentzio-programak	2	-	-	5	6	13
9. PNC, LISMI, FBS	-	1	3	-	1	5
10. Beste laguntza ekonomiko zehatz batzuk	8	6	13	8	8	46
11. Aisialdi eta denfora librerako programak	-	22	-	-	-	22
GUZTIRA	14	101	35	15	111	276

75. TAULA

**ASTEKO ESKAEREN BANAKETA, ESKATUTAKO BALIABIDEAREN
ETA ESTALITAKO ESPARRUAREN ARABERA: BIZKAIA**

ZERBITZU BERRIEN ESKAERA						
	Herritarrak oro har	Zaharrak	Elbarriak	Familia	Baztertuak	GUZTIRA
1. Egoitza-zerbitzuak	11	90	4	6	6	117
2. Eguneko arretarako zerbitzuak	2	23	8	4	2	39
3. Orientazio, balioespen eta birgaikuntza zentroak	28	8	34	15	4	89
4. Etxeko arretarako zerbitzuak	-	154	19	8	2	183
5. Larrialdiko telefonoa	23	41	-	6	4	74
6. IMI	-	-	-	-	288	288
7. GLL	-	-	-	-	233	233
8. Gizarteratzea, prebentzio-programak	53	-	8	73	24	158
9. PNC, LISMI, FBS	-	9	21	2	-	32
10. Beste laguntza ekonomiko zehatz batzuk	28	30	17	22	2	99
11. Aisialdi eta denbora librerako programak	2	17	2	2	-	23
GUZTIRA	147	391	115	285	397	1.335

76. TAULA

**ASTEKO ESKAEREN BANAKETA, ESKATUTAKO BALIABIDEAREN
ETA ESTALITAKO ESPARRUAREN ARABERA: GIPUZKOA**

ZERBITZU BERRIEN ESKAERA						
	Herritarrak oro har	Zaharrak	Elbarriak	Familia	Baztertuak	GUZTIRA
1. Egoitza-zerbitzuak	8	182	3	13	5	211
2. Eguneko arretarako zerbitzuak	-	46	5	-	5	56
3. Orientazio, balioespen eta birgaikuntza zentroak	8	39	131	30	-	208
4. Etxeko arretarako zerbitzuak	-	87	18	3	3	111
5. Larrialdiko telefonoa	26	-	-	3	77	106
6. IMI	-	-	-	-	137	137
7. GLL	-	-	-	-	87	87
8. Gizarteratzea, prebentzio-programak	13	18	18	31	5	85
9. PNC, LISMI, FBS	-	18	26	-	28	72
10. Beste laguntza ekonomiko zehatz batzuk	10	23	5	13	21	72
11. Aisialdi eta denbora librerako programak	21	10	-	5	3	42
TOTAL	86	423	206	101	371	1.187

77. TAULA

**ASTEKO ESKAEREN BANAKETA, ESKATUTAKO BALIABIDEAREN ETA ESTALITAKO
ESPARRUAREN ARABERA: 1.000 BIZTANLETIK BEHERAKO HERRIAK**

ZERBITZU BERRIEN ESKAERA						
	Herritarrak oro har	Zaharrak	Elbarriak	Familia	Baztertuak	GUZTIRA
1. Egoitza-zerbitzuak	-	15	-	-	-	15
2. Eguneko arretarako zerbitzuak	-	-	-	-	-	-
3. Orientazio, balioespen eta birgaikuntza zentroak	4	12	12	-	-	28
4. Etxeko arretarako zerbitzuak	-	19	1	-	-	20
5. Larrialdiko telefonoa	-	4	-	-	-	4
6. IMI	-	-	-	-	7	7
7. GLL	-	-	-	-	13	13
8. Gizarteratzea, prebentzio-programak	-	6	1	5	3	15
9. PNC, LISMI, FBS	-	1	1	-	-	2
10. Beste laguntza ekonomiko zehatz batzuk	4	-	3	1	6	14
11. Aisialdi eta denbora librerako programak	6	9	-	3	-	18
GUZTIRA	14	66	18	9	29	136

78. TAULA

**ASTEKO ESKAEREN BANAKETA, ESKATUTAKO BALIABIDEAREN ETA ESTALITAKO
ESPARRUAREN ARABERA: 1.000 - 5.000 BIZTANLE BITARTEKO HERRIAK**

ZERBITZU BERRIEN ESKAERA						
	Herritarrak oro har	Zaharrak	Elbarriak	Familia	Baztertuak	GUZTIRA
1. Egoitza-zerbitzuak	-	36	4	4	4	48
2. Eguneko arretarako zerbitzuak	-	13	2	2	2	19
3. Orientazio, balioespen eta birgaikuntza zentroak	13	15	59	-	-	87
4. Etxeko arretarako zerbitzuak	-	25	10	-	-	35
5. Larrialdiko telefonoa	2	15	-	-	-	17
6. IMI	-	-	-	-	17	17
7. GLL	-	-	-	-	56	56
8. Gizarteratzea, prebentzio-programak	6	2	4	17	13	42
9. PNC, LISMI, FBS	-	2	13	-	2	17
10. Beste laguntza ekonomiko zehatz batzuk	17	-	21	2	6	46
11. Aisialdi eta denbora librerako programak	2	6	2	-	-	10
GUZTIRA	40	114	1.150	25	100	394

79. TAULA

ASTEKO ESKAEREN BANAKETA, ESKATUTAKO BALIABIDEAREN ETA ESTALITAKO ESPARRUAREN ARABERA: 5.001-10.000 BIZTANLE BITARTEKO HERRIAK

ZERBITZU BERRIEN ESKAERA						
	Herritarrak oro har	Zaharrak	Elbarriak	Familia	Baztertuak	GUZTIRA
1. Egoitza-zerbitzuak	-	34	3	3	3	43
2. Eguneko arretarako zerbitzuak	-	3	6	-	-	9
3. Orientazio, balioespen eta birgaikuntza zentroak	19	3	12	-	-	34
4. Etxeko arretarako zerbitzuak	-	19	3	9	-	31
5. Larrialdiko telefonoa	-	3	-	-	-	3
6. IMI	-	-	-	-	34	34
7. GLL	-	-	-	-	68	68
8. Gizarteratzea, prebentzio-programak	34	-	6	15	3	58
9. PNC, LISMI, FBS	-	-	9	-	-	9
10. Beste laguntza ekonomiko zehatz batzuk	16	41	16	9	-	82
11. Aisialdi eta denbora librerako programak	-	9	-	-	-	9
GUZTIRA	69	112	55	36	108	380

80. TAULA

ASTEKO ESKAEREN BANAKETA, ESKATUTAKO BALIABIDEAREN ETA ESTALITAKO ESPARRUAREN ARABERA: 10.001-50.000 BIZTANLE BITARTEKO HERRIAK

ZERBITZU BERRIEN ESKAERA						
	Herritarrak oro har	Zaharrak	Elbarriak	Familia	Baztertuak	GUZTIRA
1. Egoitza-zerbitzuak	6	119	2	6	4	137
2. Eguneko arretarako zerbitzuak	-	36	4	-	4	44
3. Orientazio, balioespen eta birgaikuntza zentroak	4	6	76	34	2	122
4. Etxeko arretarako zerbitzuak	-	68	2	4	-	74
5. Larrialdiko telefonoa	-	19	-	-	2	21
6. IMI	-	-	-	-	108	108
7. GLL	-	-	-	-	108	108
8. Gizarteratzea, prebentzio-programak	11	-	8	16	2	37
9. PNC, LISMI, FBS	-	25	19	-	-	44
10. Beste laguntza ekonomiko zehatz batzuk	15	11	17	10	2	55
11. Aisialdi eta denbora librerako programak	6	2	-	2	2	12
GUZTIRA	42	286	128	72	232	762

81. TAULA

ASTEKO ESKAEREN BANAKETA, ESKATUTAKO BALIABIDEAREN ETA ESTALITAKO ESPARRUAREN ARABERA: 50.000 BIZTANLETIK GORAKO HERRIAK

ZERBITZU BERRIEN ESKAERA						
	Herritarrak oro har	Zaharrak	Elbarriak	Familia	Baztertuak	GUZTIRA
1. Egoitza-zerbitzuak	5	90	2	5	3	105
2. Eguneko arretarako zerbitzuak	-	27	3	-	3	33
3. Orientazio, balioespen eta birgaikuntza zentroak	3	5	58	25	2	93
4. Etxeko arretarako zerbitzuak	-	51	2	4	-	57
5. Larrialdiko telefonoa	-	14	-	-	2	16
6. IMI	-	-	-	-	81	81
7. GLL	-	-	-	-	82	82
8. Gizarteratzea, prebentzio-programak	8	-	6	12	2	28
9. PNC, LISMI, FBS	-	19	14	-	-	33
10. Beste laguntza ekonomiko zehatz batzuk	11	8	13	5	2	42
11. Aisialdi eta denbora librerako programak	5	2	-	2	2	11
GUZTIRA	32	216	98	56	179	581

82. TAULA

ASTEKO ESKAEREN BANAKETA, ESKATUTAKO BALIABIDEAREN ETA ESTALITAKO ESPARRUAREN ARABERA: E.A.E. GUZTIRA

ZERBITZU BERRIEN ESKAERA						
	Herritarrak oro har	Zaharrak	Elbarriak	Familia	Baztertuak	GUZTIRA
1. Egoitza-zerbitzuak	20	291	8	20	16	355
2. Eguneko arretarako zerbitzuak	3	77	13	5	7	105
3. Orientazio, balioespen eta birgaikuntza zentroak	38	47	180	45	7	317
4. Etxeko arretarako zerbitzuak	-	276	40	11	5	332
5. Larrialdiko telefonoa	49	51	-	9	81	190
6. IMI	-	-	-	-	465	465
7. GLL	-	-	-	-	368	368
8. Gizarteratzea, prebentzio-programak	68	18	26	109	35	256
9. PNC, LISMI, FBS	-	28	50	2	29	109
10. Beste laguntza ekonomiko zehatz batzuk	46	59	35	43	31	214
11. Aisialdi eta denbora librerako programak	23	49	2	10	3	87
GUZTIRA	247	896	354	254	1.047	2.798

6.5.3. Urtebeteen zehar Erkidegoko oinarrizko gizarte-zerbitzuek arreta eskaini dieten esparruei buruzko lehen hurbilpen bat

Herrialde mailan lortzen diren emaitzak, eskaerek mila biztanleko izan duten portzentajearen arabera adieraziak, jarraian doan taulan agertzen dira.

83. TAULA

ESKAEREN BANAKETA ETA MAIZTASUNA, ESPARRUEN ARABERA ETA HERRIALDE HISTORIKOKA						
	Banaketa (Bertikalak %)			Maiztasuna (1.000 bizt.)		
	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa
Biztanleak oro har	5,1	11,0	7,2	2,4	6,3	6,1
Zaharrak	36,2	28,0	35,8	17,5	16,0	30,7
Elbarriak	12,8	8,3	17,4	6,2	4,8	14,9
Familia	5,4	10,2	8,5	2,6	5,8	7,3
Baztertuak	40,5	42,4	31,1	19,5	24,2	26,6
GUZTIRA	100,0	100,0	100,0	48,2	57,1	85,6

Taula honetan agertzen diren emaitzek —horien izaera gutxi gorabeherakoa azpimarratu nahi dugu—, zenbait alderdiren ikerketa sakondu beharra dagoela iradokiko lukete, ondorengoak esate baterako:

- Eskaeren kopuru txikia, oro har. Kasurik onenean, Gipuzkoan, eta baldintzarik onenean, hots, eskaera horiek pertsona ezberdinak eginak direla joz gero, nahiz sinesgaitza den hori, urtean behin zerbitzu hauetara laguntza hauetakoren bat eskatzera jotzen duten pertsonen kopurua biztanleria osoaren ehuneko bederatzia dela ikusiko genuke gehienez ere, eta kopuru hori txikia dela esan beharra dago.
- Eskaeren maiztasunaren arabera herrialdeen artean dauden funtsezko aldeak. Gipuzkoako oinarrizko gizarte-zerbitzuek, datu horien arabera, Arabakoak baino 100eko 77 eskaera gehiago jasoko lukete, kopuru erlatiboetan. Alde hori justifikagaitza da, eta horren jatorria, Gipuzkoan hiru esparruri erantzun bat emateko eskatutako baliabideen kopuru handiagoa litzateke, hots: zaharrak, elbarriak eta baztertuak.
- Jasotako eskaeren osaera, eta hiru Herrialdeen artean dauden aldeak ere esanguratsuak eta aztertzea merezi dutenak dira.

Gure helburua, kasu honetan, izango litzateke azpimarratzea nola eskaerari buruz proposatzen dena bezain azterketa oinarrizko batek —termino espazialeetan eta ez denborazkoetan egina, nahiz beste hori litzatekeen berezkoena— ahalbidetu dezakeen hain gauza funtsezkoa, nola baita sistemaren arazoak sistematizatzea eta mailakatzea, horiek aztertu, planifikatu eta berrantolatzeari begira. Egin beharreko aurrepauso bat da, sistema honek erdietsitako bolumenak hala eskatzen duelako.

Ez dugu beste oharririk egingo, oinarrizko datuen ahultasunaren ondorioz, eta beraz, emaitza horiek beste ikuspegi batzuetatik azaltzera mugatuko gara.

84. TAULA

ESKAEREN BANAKETA ETA MAIZTASUNA, ESPARRUKA ETA HERRIALDE HISTORIKOKA										
	Banaketa (Bertikalak %)					Maiztasuna (1.000 bizt.)				
	> 1.000	1.001-5.000	5.001-10.000	10.001-50.000	50.000tik gora	> 1.000	1.001-5.000	5.001-10.000	10.001-50.000	50.000tik gora
Biztanleak oro har	10,5	10,1	17,9	5,5	8,1	18,2	10,4	20,3	3,1	4,0
Zaharrak	47,4	28,7	29,3	37,3	30,2	82,1	29,5	33,2	21,1	14,8
Elbarriak	13,7	29,3	14,6	16,8	4,3	23,7	30,0	16,6	9,5	2,1
Familia	7,4	6,4	9,8	9,7	9,8	12,8	6,5	11,1	5,5	4,8
Baztertuak	21,0	25,5	28,4	30,7	47,6	36,5	26,2	32,3	17,4	23,3
GUZTIRA	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	173,3	102,6	113,4	56,6	49,0

85. TAULA

ESKAEREN BANAKETA ETA MAIZTASUNA, ESKATUTAKO BALIABIDEAREN ARABERA ETA HERRIALDE HISTORIKOKA						
	Banaketa (Bertikalak %)			Maiztasuna (1.000 bizt.)		
	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa
Egoitzak	10,1	8,8	17,8	4,9	5,0	15,3
Eguneko Zentroak	3,5	2,8	4,8	1,7	1,6	4,1
Orientazio Z.	7,4	6,6	17,6	3,6	3,8	15,1
E.A.Z.	13,6	13,7	9,3	6,6	7,8	8,0
Larrialdiko telefonoa	3,5	5,5	8,9	1,7	3,2	7,6
I.M.I.	14,4	21,6	11,5	6,9	12,4	9,9
G.L.L.	17,5	17,5	7,2	8,4	10,0	6,1
Gizarteratzea eta prebentzioa	5,1	11,9	7,2	2,5	6,8	6,2
PNC, FBS, LISMI	1,9	2,4	6,1	0,9	1,4	5,2
Beste laguntza ekon.	15,2	7,5	6,1	7,3	4,3	5,2
Aisialdia eta denbora libre	7,8	1,6	3,5	3,8	0,9	3,0
GUZTIRA	100,0	100,0	100,0	48,3	57,1	85,7

86. TAULA

ESKAEREN BANAKETA ETA MAIZTASUNA, ESKATUTAKO BALIABIDEAREN
ETA HERRIEN TAMAINAREN ARABERA

	Banaketa (Bertikalak %)					Maiztasuna (1.000 bizt.)				
	> 1.000	1.001-5.000	5.001-10.000	10.001-50.000	50.000tik gora	> 1.000	1.001-5.000	5.001-10.000	10.001-50.000	50.000tik gora
Egoitzak	10,5	12,2	11,4	18,0	8,9	18,3	12,6	12,9	10,2	4,4
Eguneko Zentroak	-	4,8	2,4	5,8	2,8	-	4,9	2,8	3,3	1,4
Orientazio Z.	20,0	21,8	8,9	16,0	2,8	34,7	22,4	10,1	9,1	1,4
E.A.Z.	14,7	9,0	8,1	9,7	15,0	25,6	9,3	9,2	5,5	7,4
Larrialdiko telefonoa	3,2	4,3	0,8	2,8	5,8	5,5	4,4	0,9	1,6	2,9
I.M.I.	5,3	4,3	9,0	14,1	26,1	9,1	4,4	10,1	8,0	12,8
G.L.L.	9,5	14,4	17,9	14,1	17,5	16,4	14,7	20,3	8,0	8,6
Gizareratzea eta prebentzioa	11,6	10,6	15,5	5,0	10,6	20,1	10,9	17,5	2,8	5,2
PNC, FBS, LISMI	2,1	4,3	2,4	5,8	1,1	3,6	4,4	2,8	3,3	0,5
Beste laguntza ekon.	10,5	11,7	21,1	7,2	6,1	18,2	12,0	24,0	4,1	3,0
Aisialdia eta denbora librea	12,6	2,6	2,4	1,6	3,4	21,9	2,7	2,8	0,9	1,7
GUZTIRA	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	173,3	102,6	113,4	56,7	49,1

VII. KAPITULUA

KOMUNITATEKO GIZARTE-LANA

7. KOMUNITATEKO GIZARTE-LANA

7.1. Gizarte-langileek baliabide informalekin dituzten harremanak

Kapitulu honetan ahalik eta ikuspeirik zehatzena eskaini nahi genuke gure Erkidegoan indarrean dagoen arreta-ereduan garrantzi handia duen gai anbiguo bezain korapilatsu bati buruz: hain zuzen ere, aztertu nahi genuke nolako harremanak dituzten gizarte-langileek arlo horretan era batera edo bestera ari diren beste pertsona edo talde batzuekin, horiek ere lanean ari baitira babesik gabe dauden herritarren gizarte-premiei erantzuteko, nahiz eta beren lana, gehienetan, esker hutsez egina izan.

Hiru gai aztertu ditugu sakontasun maila ezberdinaz:

- Sare naturalarekiko harremanak; funtsean epigrafe koalitatibo bat osatu dugu, gaur egun horiei buruz sortu den eztabaidan gogoeta-gai batzuk jorratzeko asmoz.
- Oinarrizko gizarte-zerbitzuek borondatezko laguntza eskaintzen duen pertsonala bultzatzea.
- Oinarrizko gizarte-zerbitzuak gehienetan erdiegituraturik dauden boluntarioen taldeekin elkarlanean aritzea.

7.1.1. Arreta sare naturala: eztabaidarako ekarpen koalitatiboak

Komunitate-arretari buruz egin diren ikerlan guztiak, bai gure ingurune hurbilean bai gure Erkidegoan bertan egindakoak, bat datoz adierazterakoan herritarren gizarte-premia gehientsuenak sare naturalaren barruan betetzen ari direla; sare hori, funtsean, emakumeek osatzen dute, eta beren ardurapean dituzten pertsonekin (gehienak gizonezkoak dira) familiako harremana izaten dute, edo neurri txikiago batean, eginkizun horretarako kontratatatu dituzte berariaz.

Sare naturalaren gaiak duen garrantzia eta azken urteotan gizartearen barruan gertatu diren aldaketa handiak kontuan izanik —ezgaitasun-arazoak ugaltzea, emakumea lan munduan sartzea, familiaren osakera eta egitura aldatzea— esan daiteke gai hori sektorearen arduradun tekniko eta politikoen kezka handietako bat bihurtu dela, kezka nagusia ez esateagatik, eta gero eta maizago egiten dira gai horri buruzko berariazko azterketak, nahiz eta oraingoz, konplexu samarrak eta oso garestiak izan.

Lan honen helburua ez zen arreta-sare naturalaren azterketa egitea, ezta zeharka ere —ez helburuek eta ez metodologiak ez baitziguten horretarako bidea ematen—; hala ere, beste ikerketa batzuetan atera dituzten ondorioak kontuan izanik, gure lanerako oso garrantzitsua den eta ondo hausnartu beharrekoa den alderdi bat azpimarratu behar dugu: gizarte-langileek era askotara ulertzen dute arreta-sare naturaleko zaintzaile informalek egiten duten edo egin beharko luketen lana, eta interpretazio horiek eragin nabaria eta ezberdina dute arreta jasotzen duten pertsonen eta arreta eskaintzen duten pertsonen bizi-kalitatean. Berriz ere, jarraibide eta irizpide nahiko homogenezorik ez izateak eragin handia du hiritarrengan, erakundeek laguntzak berdintasunez eskuratu ahal izateko duten eskubideari dagokionez.

Ondorioak koantifikatu ezin badira ere, gaur egun ditugun argitasunen arabera esan genezake gure Erkidegoan badirela, gizarte-langileen ikuspegitik, elkarren ondoan dauden eredu hiru zaintzaile mota, bere garaian Julia Twigg-ek eskematikoki azaldu zituenak: baliabide gisa hartutako zaintzaileak, laguntzaile gisa hartutakoak eta erabiltzaile gisa hartutakoak. Jakina, ez dago eredu bete-beteko edo idealik, eta errealitateak sarritan erakutsiko digu zenbat egoeratan estereotipo horietako bakoitzaren ezaugarriak azaltzen direla. Hala ere, hiru eredu mota horien kontzeptualizazioa baliagarria izango zaigu eztabaida eta gogoeta egiteko eta aldi berean ondo argitzeko nolako harremana dagoen edo egon beharko lukeen kasu bakoitzean sare naturalaren eta sare publikoaren artean, bere oinarriko mailari dagokionez.

Lehenik eta behin, zaintzaileak baliababide gisa har daitezke. Etorkizunean estaldura-ahalmena gal dezakeen baliabide bat, erabaki politiko baten bidez sortu ezin dena eta epe luzera eragina izango duten hainbat faktoreren (adibidez demografikoen) mende dagoena, baina nolahi ere, une honetan premia-egoera gehienei aurre egiteko baliagarria.

Eredu horretan, erakundeek laguntza beharrean dagoen pertsona hartzen dute aintzat. Helburu hori zaintzailearen arretari esker bermaturik dagoen bitartean erakundeek ez dute esku hartzen eta haren egoera oso txarra denean jardun ohi dute, sare naturalaren gabeziak edo hutsuneak, (hau da zaintzaile-baliabiderik ez izateak) hartara bultzaturik.

Bigarren eredu motan zaintzaileak laguntzaile gisa ageri dira. Eredu horretan erakundeek sektore informalekin batera lan egiten dute, helburu komun bat lortu nahian. Ondorioz, ez da aurreko ereduan eremu instituzionalaren eta eremu informalearen artean dagoen bereizkuntzarik gertatzen.

Jakina, eredu horretan ere ez dira arazoak falta; izan ere, sektore instituzionalean nagusi diren jarrerak —neutraltasun afektiboa, funtzionamendurako betebeharrak eta arauak-sektore informalean daudenen aurka baitoaz —berezkotasuna, afektibitatea eta partikularren nagusitasuna— eta horren ondorioz gatazkak sortzen dira sarritan. Aurreko ereduan bezala, oso kontuan hartzekoak dira zaintzailearen poztasun maila eta animo egoera, horiei esker baliabidearen iraupena ziurtatuko baita, baina arrazoi instrumentalegatik bakar-bakarrik. Laguntza-ereduaren barruan zaintzailearen ongizatea oso kontuan hartu beharreko tarteko produktu bat da, eta horrek eragin nabari baitu lortu nahi den helburuan, hau da, laguntza-beharra daukan pertsonaren ongizatean.

Azkenik, zaintzaile informalaren irudia gizarte-zerbitzuen erabiltzaile gisa har daiteke. Ikuspegi horrek bi eragozpen nagusi ditu: arlo publikoa arlo pribatuari dagokion eremuan sar liteke eta horren ondorioz harritarrak “bezero” bihurtzeko arriskua legoke, hau da, sistema publikoa herritarren ohiko arazoetara zabaltzea. Eredu horren abantailarik handiena, berriz, honakoa da: zaintzailearen eta laguntza beharrean dagoen pertsonaren artean gerta daitezkeen interes-gatazka onartu eta aintzat hartzen da.

Horrela, bada, aurreneko ereduaren sare naturala edo informala errealitate bat da, eta sare horrek dituen gabezia eta hutsuneen arabera finkatzen da erakundearen erantzuna, baina sare horri buruz inolako betebeharririk hartu gabe. Bigarren ereduaren, sare naturala aztertzeaz gainera, aurrenekoan aztertu den bezala, hura bultzatu eta babestu egiten da zaintzaileei laguntza eskainiz, baina baliabideen aldetik bakarrik. Hirugarrenean, sektoreak bateratu egiten dira, eta zaintzailea ez da ustiatu beharreko baliabide moduan hartzen, ezta partaide moduan ere, helburu nagusia —hau da, menpeko pertsonari eskaini beharreko arreta— lortzeari begira; aitzitik, harreman bat sortu eta haren eskubideak onartu egiten dira.

Jakina, erabiltzailearekin ezarritako harreman-ereduak baldintzatu egiten du komunitate-arretaren prebentziozko rola. Arreta informala eskaintzen duten zerbitzuen eraginkortasun bertikal edo barnekoa bilatu nahi denean —hori neurtzeko erabiltzaile kopuru osoa hartu eta arreta jaso duten menpekotasun handiko pertsonen proportzioa erabiltzen da— gerta liteke halako menpekotasuna ez duten pertsonentzako arreta baldintzaturik geratzea, prebentzio-lana egiteko oso baliagarria den aldi batean. Etxeko laguntza-zerbitzuek prebentzio-lan oso eraginkorra egin dezakete intentsitate gutxiko prestazioen bitartez, eta horien funtsezko helburua da sare informalari eta menpekotasun handia izan dezakeen pertsonari segurtasuna ematea. Adu askok diotenez, arreta-eskaintza kasu larrietara mugatzen duen ekintza formal horrek, funtsean, sare informalaren porrota ziurtatzeko baizik ez du balio. Ez dago esan beharrik prebentzio-funtzioa/ eraginkortasun bertikala konbinazioaren mailarik egokiena, arreta-mailaren arabera dela hein handi batean, hau da, arreta-orduen stock erabilgarriaren arabera da; nolana ere, estalduraren eta eraginkortasun bertikalaren arteko oreka hori argitasun osoz ezarri behar da helburuak zehazteko orduan.

Arazoa ez da konpontzen erraza. Esku-hartze komunitario formalaren oinarrizko helburuetako bat menpekotasun-egoeren larriagotzeari aurrea hartzea da, eta aldi berean, sare informalari laguntza ematea, dagozkion zainketa-lanetan behar bezalako ahalmena eta babesa izan dezan; hori horrela izanik, esku hartzen noiz hasi behar den eta esku-hartze hori zenbaterainokoa izango den jakiteko hainbat faktore hartu behar dira kontuan, egoera ezberdinen arabera. Batetik, menpekotasun-egoerak ez dira denak berdina izaten. Egoera horiek azterlanaren helburu objektibo gisa sailkatu, neurtu eta konparatu ahal izango bagenitu ere, zaintzeko ahalmena ez litzateke, besterik gabe, menpekotasun-mailari legokiokeen funtzioa. Izan ere, arreta eskaintzeko oinarritzat hartzen den harreman mota, eta bi aldeek eta familia taldeko beste kide batzuek hartutako konpromiso edo betebeharrak maila ere oso kontuan hartzekoak dira, eta nortasun-ezaugarriek ere eragin nabaria dute horretan. Beraz, sare formaletik esku-hartzea zehazterakoan, gogoan izan behar dugu arretaren karga objektiboak ez daukala zertan bat eginik karga subjektiboarekin, hau da, arreta eskaintzen dutenen eta, noski, arreta jasotzen dutenen pertzepzioarekin.

Aldakortasun horrek esan nahi luke, agian, sare formaletik eskaintzen den arreta mailak zaintzaile informalen benetako ahalmenera egokitu behar lukeela, kasu batzuetan esku-hartzea areagotuz eta besteetan gutxiagotuz. Ikuspegi horrek, ordea, funtsezko gai bat ikusarazten digu: zerbitzuak baliatzeko eta eskubideak erabiltzeko zuzentasunari dagokiona hain zuzen, batez ere kontuan hartzen badugu estres-egoera bat azaltzeko edo adierazteko joera aldatu egiten dela gizaki batzuetatik besteetara, eta gainera, jarrera horrek ez du esan nahi arazorik ez dagonik, eta etengabeko kexak ere ez du, nahitaez, kontrakoa adierazten.

Erakundeek sare informalean esku hartzeak, zaintzailea erabiltzaile gisa hartuz eta prebentzio-helburu batekin, teoria hutsa baino zertxobait gehiago diren eta sarritan gizarte-lan komunitarioari buruzko lanetan aztertu diren arazo batzuk sortuko ditu.

Ikuspegi ekonomikotik begiratuta, zerbitzuak eskatzen ez dituzten populazio-sektore batzuk “bezero” bihurtzeko arriskuak garrantzi handiko ondorioak izan ditzake, eta horien benetako errentagarritasuna, onenean ere, epe luzera bakarrik ikusiko dira; hala ere, horrek ez du esan nahi, kostu gutxiko prestazioak -onura ia sinbolikoak- hartzen dituzten herritarren kopurua handitzeak interes politikorik ez duenik.

Hala ere arazoa ez da ekonomikoa bakarrik. Prebentziora bideraturiko jardura komunitarioak berez dakar intimitatea urratzeko arriskua, batez ere eragile komunitarioak behar bezala prestaturik ez daudenean: seguraski, urteetan aurrera doazen pertsonak inoiz edo behin gogorarazi egingo digute garai bateko onegintzako andre haiei buruz esaten zena, alegia “sudurra toki guztietan sartzen zutela”. Horri dagokionez gauza bat adierazi nahi genuke: batzuek uste dute sarritan komunitate-arretarako agenteen, zaintzaileen prestakuntza ez dela hain beharrezkoa, jendeak berez baduelako, haien ustez, eginkizun “natural” hori burutzeko beharrezkoa den trebetasuna.

Eta balorazio teoriko samar hauei amaiera emateko, ikus dezagun oraingo egoera. Gipuzkoako Foru Aldundiak, orain denbora asko ez dela -urte pare bat- sare naturalerako SENDIAN izeneko arreta-programa antolatu eta abiarazi zuen, ezgaitasuna duten pertsonak zaintzera bideraturiko sare naturala babesteko asmoz. Programa horren jarraipenean eta beraren baloraziorako ikerlanetan azaltzen zenez, lortu nahi ziren helburuak betetzeko ezinbesteko gertatzen zen -haren finantzaketaz gainera- oinarrizko bi gai finkatzea, eta horietako bat gure lanaren edukiari dagokio zuzen-zuzenean:

- Itxaron-zerrendak dituzten Eguneko zentroetan eta, bereziki, egoitzetan eskaintzen diren atsedeen-zerbitzuak -asteburu, oporraldi, larrialdietakoak-.
- Gizarte-lana eta, beraz, oinarrizko gizarte-zerbitzuak. Horiei esker, ebaluazio-prozesuetan, arreta-planen diseinu partehartzailean, eta aldi berean, haien jarraipen eta egunerapenean ezinbestez oso zorrotz jokatu behar duen programa bati egokitutako lan-jarduerak babestu egingo dira eta batzuetan baita ezarri ere.

7.1.2. Oinarrizko gizarte-zerbitzuen borondatezko laguntzaileen promozioa

Gai honetan ere, galde-sortaren emaitzei buruzko estatistika-analisia errazteko eta mugatzeko egokiak diren iritzi batzuk azaldu nahi ditugu.

Begiratu bat eman diezaigun Barclay txosten ezagunari. Haren egile nagusietako batek, Pinker irakasleak, dioenez, amets erromatiko hutsa litzateke pentsatzea ezen, gizarte-langile profesional batzuk toki-komunitateetan barreiatzea aski genukeela altruismo populistaren erraldoi lokartuak mirariz-edo berpizteko. Beharbada arrazoi osoa du horrelako kritika garratza egiteko, baina ez genuke ahaztu behar gure artean badirela pertsona batzuk -asko edo gutxi- laguntza beharrean dauden edo ahul diren beren lagun urkoei laguntzeko prest daudenak -bidezko konpromiso-maila baten barruan, noski-. Halaber, badirudi pertsona horiek zain daudela, nahi modu pasiboan, arreta eskaintzen laguntzeko aukeraren zain; izan ere, arrazoi askorengatik, gaur egungo gizartean zailagoa da era zuzenean edo, hala nahiago bada, norberaren gogoz jardutea, jarrera hori pertsonen bizitza pribatuan egindako eskusartze gisa ulertu gabe

Bestalde, argi eta garbi dago norberaren baliabideekin jardun beharrak sekulako zailtasunak dituela, batez ere araz antolatu beharreko oinarrizko premiei aurre egin behar zaienean; nolana ere, animazioa, antolakuntza eta, nola ez, ekintza komunitarioaren ebaluazioa, gizarte-langileek bere gain hartu behar dituzten eginkizun garrantzitsuak dira; indarrean dagoen araudia ikusita behintzat, argi samar ikusten da hori.

Gizarte-lanaren osagai komunitarioari ematen zaion garrantzia, behatzaileak sistema politiko administratiboan hartzen duen jarreraren arabera izaten da sarritan. Hain zuzen ere, teknikoek iritziak, tokian tokiko politikoei ez dute begi onez ikusten “beren” gizarte-langileek lan komunitarioa egitea; batzuetan, besterik gabe, beren kontrolerik kanpo daudelako, eta ideologia batzuetan besteetan baino areago, demokrazia partehartzailea gehiago bultzatzen duelako; beste batzuetan berriz, hori ere onartu beharra dago, eskaera gehiago bultzatzen duelako autolaguntza baino.

Nolana ere, gizarte-lanaren arlo komunitarioa jorratzeko, behar-beharrezkoa da baliabideak izatea, arlo hori teknikarien lan-egutegian aurreikustea eta horretarako prestakuntza berezi bat izatea. Prestakuntzarena azpimarratu beharra dago; izan ere, gaur egun “kaleko lan” horri garrantzia kentzeko joera nahiko zabalduta dago; zenbaiten ustez horretan lan egiteko ez da ezagutza berezirik behar, eta gainera, bide batez, garrantzia kentzen zaio gizarte-langilearen rolari.

Gizarte-lan komunitarioak gizarte-langileen esparruan duen eginkizuna eztabaidatzeko gaia da noski (gizarte-langileek lan komunitarioa egiten dute, baina lan komunitario horrek ez ditu gizarte-langile bihurtzen, esaten digu Pinkerrek); hala ere, zalantzarik gabe, kasu buri buruzko gizarte-lana izeneko horrekin zerikusia duten lanak (hau da, bereziki erabiltzailearentzat egiten diren horietxe) izaten dira gizarte zerbitzuetako profesionalen denbora gehiena hartzen diena, eta beren lanbidearen zer-nolako ondoen adierazten dutena. Hain zuzen ere, gizarte-langileek premiak baloratzeko adinako gaitasuna izan dezaten nahi izaten da, eta premia horiek ez dira beti hiritarrek berariaz nahi edo eskatzen dutenarekin bat etortzen; aldi berean, haiek erantzunik egokiena ematea nahi izaten da, baliabide jakin batzuk erabiliz, teknikoki ezarritako plan batzuen arabera, zerbitzua eskaintzen duten erakundeak zehazturiko helburu politiko jakin batzuen arabera.

Egia esan, lanbidean toki nagusia hartzen duen jardura horrek burokrazia eta beste akats edo hutsuneak izateko arriskua ere badu, eta bestalde, horiek guztiak monopolio

erregimenean dauden gizarte-zerbitzuei ere badagozkie. Horren eraginez, herritarren erabiltzaileen ikuspuntu eta eskaerei emandako erantzunak ez dira oso malguak izaten. Beharbada, gizarte-lan komunitarioak sortzen duen jarrera gogotsuaren arrazoia bilatzerakoan oso kontuan hartu behar da zenbaiten ustea (uste zuzen edo okerra), alegia formalaren eta informalaren arteko muga haustea aipaturiko akats horiek konpontzeko lagungarria dela.

Galde-sortan adierazitako erantzunen arabera, gizarte-laguntzarako lanak egiteko orduan oso gutxi dira antolatu gabeko boluntarioen laguntza duten oinarrizko unitateak, hogeita bost bakarrik, 100eko 11,4a. Zentro horietako gehienak Bizkaian daude (hamabost) eta horrek Herrialde horretako oinarrizko gizarte zerbitzuen 100eko 19,0a osatzen du. Nolanahi ere, esan beharra dago zentro horiek gehienbat mankomunitate-zerbitzu beraren mende daudela; kontrako muturrean Araba dago, eta erdi parean, Gipuzkoa. Herriaren tamainari buruzko ikuspegiak datu interesgarri bat eskaintzen digu: mila eta bost mila biztanle bitarteko herrietan ageri dira horrelako laguntza duten zentro gehienak (hirurogeita hamabi), ehuneko hogeit.

87. TAULA

OINARRIZKO UNITATEEK BOLUNTARIO INFORMALENGANDIK JASOTZEN DUTEN LAGUNTZA, HERRIALDE HISTORIKOKA ETA HERRIEN TAMAINAREN ARABERA

		Bai		Ez		Ed/Ee		Guztira kopurua
		Kopurua	Ilara %	Kopurua	Ilara %	Kopurua	Ilara %	
Herrialdeak	Araba	2	3,6	53	96,4	-	-	55
	Bizkaia	15	19,0	61	77,2	3	3,8	79
	Gipuzkoa	7	9,2	67	88,2	2	2,6	76
Tamaina	< 1.000	4	5,4	70	94,6	-	-	74
	1.001-5.000	12	20,0	46	76,6	2	3,3	60
	5.001-10.000	2	12,5	13	81,3	1	6,3	16
	10.001-50.000	2	6,7	27	90,0	1	3,3	30
	>50.000	4	13,3	25	83,3	1	3,3	30
GUZTIRA		24	11,4	181	86,2	5	2,4	210

Batzuetan zaila izan daiteke zenbat boluntario dauden zehazki jakitea; alderdi asko kontuan hartu behar baitira horretarako: eginkizunak, arreta eskaini behar zaien pertsonak, boluntarioen beraien egoera... Boluntarioekiko lankidetzaren sustatzen duten profesional gehienek, euneko laurogei ia, hamabi borondatezko lankide baino gutxiago dituzte, eta ehuneko hirurogeita lauk, sei baino gutxiago. Gainerako ehuneko hogeik (bost zentro) ez du kopururik eskaini; interesgarria izan daiteke adieraztea bi zentro horietako bi Bilbokoak direla eta bat Donostiakoa.

Bestalde, galde-sorta horretan beste galdera bat ere egiten zitzaizen aipaturiko zentroe, bereziki pertsona horiek nolako lanetan aritze ziren jakin nahian. Jarraian agertzen den taulan ikus daitekeenez, oinarrizko gizarte-zerbitzuetako borondatezko lankide gehienek lan arinak egiten dituzte, pertsonen laguntzarekin eta jolas-jarduerekin zerikusia dutenak.

88. TAULA**BORONDATEZKO LAGUNTAILEAK DITUZTEN ZENTROEN KOKAPENA
ETA HAUEN LAGUNTAILE KOPURUA**

Boluntario kop.	Absolutuak	OGZ %
1-2	11	45,8
3-5	5	20,8
6-8	1	4,2
9-12	2	8,4
Ed/Ee	5	20,8
GUZTIRA	24	100,0

89. TAULA**BORONDATEZKO PERTSONALAK
BURUTURIKO JARDUEREN MAIZTASUNA**

Jarduerak	Absolutuak	Antolatu gabeko boluntarioak dituzten ou.ak %
Lagun egitea eta aisialdiko jardueretan laguntzea	19	79,1
Oinarrizko gizarte-zerbitzuak antolaturiko jardueretan laguntzea (arropa banatzea, paketeak eramatea...)	2	8,3
Banakako kasuetan harremanak izatea eta jarraipena egitea	2	8,3
Hainbat eratako laguntzak	2	8,3
Oinarrizko unitateei herritarrek dituzten premien berri ematea	1	4,2
Banakako kasuetan medikazioa ematea eta jarraipena egitea	1	4,2
Izapide burokratikoetan laguntzea	1	4,2

7.1.3. Gizarte-zerbitzuen eta tokiko talde eta elkarten arteko elkarlana

Oinarrizko gizarte zerbitzuek beren inguruan dauden talde eta elkarteekin dituzten harremanak aztertuz gero, datu berriak eskura ditzakegu diagnostiko orokorra osatzeko: horien arabera, zentro horietatik gehienak, bestelako instantzia administratiboek antolaturiko eta finantzaturiko prestazio, programa eta zerbitzuen emaile gisa ari dira lanean, elkartasuna eta baliabide komunitarioak gutxi aprobetxatuz. Bi datu nahikoa dira iritzi hori bermatzeko:

- Zentro horietatik bosten batek (100eko 21,9ak) bakarrik erantzun du badirela boluntarioen talde antolatu samarrak, eta horiekin elkarlanean aritzen direla.

- 126 galde-sortetan, ehuneko hirurogeik honako erantzun hau aukeratu du: “Ez dago horrelako lanak egiteko antolatutako boluntariorik”, arreta arin, etxeko bisitak, laguntza, garraio eta bestelako gaiak dagokienez.

Datu horietako aurrenekoak ez du azalpen handirik behar. Garbi ikusten denez, gehienetan formalaren eta informalararen artean ez dago harreman onik; izan ere, funtsezko beste helburu batzuen artean, aukeraturiko gizarte-ereduaren arabera era horretako harrremanak sustatzeko antolatuta dauden zerbitzuek era estankoan funtzionatzen baitute.

Bigarren datuak behar hainbat argibide eskaintzen dizkigu maila handiagoko gogoeta bat egiteko. Honako baieztapen honetatik abiatzen gara: galde-sorta gehienetan esaten denaren aurka, boluntarioen taldeak egon badaude, nahiz eta antolakunta maila oso txikia izan, eta era horretako lanak egiten dituzte herritar kopuru minimoa duten Erkidego honetako herri guztietan.

Baieztapen hori oinarritzeko bi egitate azalduko ditugu:

- Gure lurraldean hain ugariak diren zahar-etxe eta elkarteetan horrelako jarduerak egin ohi dira informaltasun gehiagorekin edo gutxiagorekin.
- Eliza Katolikoak parrokia mailan bultzatu eta sustatzen ditu era horretako taldeak, eta lehenago aipaturiko zahar-etxeak baino askoz ugariagoak eta zabaldagoak dira. Urtero egiten den Gizarte Zerbitzuen Estatistikak, arazo metodologikoak direla-eta, ez du horien berri ematen, baina horrek ez du esan nahi horrelakoak ez daudenik.

Beharbada, profesional batzuek horrelako taldeak ez daudela erantzun badute zeragatik izan da, antolamendu gabeko taldeetat hartu dituztelako -batez ere Elizaren ardurapekoak-baina nolana ere, horrek ez du inolaz ere esan nahi oinarritzeko gizarte zerbitzuak horiekin elkarlanean ari ez direnik.

Zaila gertatzen zaigu argi azaltzea -eta gainera hau ez da horretarako lekuri egokiena-hain indartsu eta elkarrekin halako zerikusi handia duten bi sare horiek (publikoak eta elizarenak) helburu komun batzuen alde lanean ari izanarren, zergatik dituzten hain harreman gutxi elkarrekin; eta are harrigarriagoa da gai horri buruz inolako gogoeta edo eztabaidarik egina ez izatea, guk dakigunez behintzat, ez udal mailan eta ezta goragoko mailetan ere. Arazoa nahikoa korapilatsua da berez eta horren barruan alderdi asko daude, baina bestalde argi dago elkarrekin lan egiteko moduko eremu zabal bat eskaintzen duela eta gizartearen onurari begira arlo hori elkarrekin lantzen hastea oso errentagarria izan daitekeela.

Lurralde mailan lortzen diren emaitzak lehenago aipatu dugun boluntarioria informalarik dagokionez lortutakoen antzekoak dira. Horien arabera, boluntarioen talde gehiena eta lankidetzeta-maila handiena duen Herrialdea Bizkaia da; arlo horri dagokionez, Arabak hartzen du azkeneko tokia. Bestalde, lanerako modu hori aukeratzeko joerarik handiena erakusten duten eta talde gehien duten udalerriak hamar mila eta berrogeita hamar mila biztanle bitarteko herriak dira. Ezin dugu aipatu gabe utzi datu bat oso deigarria; herri

handienetan, berrogeita mila biztanle baino gehiago dituztenean, oinarrizko hamairu unitatek erantzun dute beren eremuan ez dagoela horrelako talderik.

90. TAULA

BOLUNTARIOEN TALDERIK BADAGOEN ETA OINARRIZKO GIZARTE-ZERBITZUEKIN ZEIN HARREMAN DITUZTEN, HERRIALDE HISTORIKOKA ETA HERRIEN TAMAINAREN ARABERA											
	Badaude eta era honetan lan egiten dute						Ez daude		Ed/Ee		Guztira kop.
	Beren kasa		Koordinaturik		Beren kas. eta koo.						
	Kop.	Ilara %	Kop.	Ilara %	Kop.	Ilara %	Kop.	Ilara %	Kop.	Ilara %	
Herrialdeak											
Araba	3	5,5	5	9,1	-	-	46	83,6	1	1,8	55
Bizkaia	16	20,3	21	26,6	3	3,8	35	44,3	4	5,1	79
Gipuzkoa	13	17,1	16	21,1	1	1,3	45	59,2	1	1,3	76
Tamaina											
<1.000	9	12,2	7	9,5	-	-	58	78,4	-	-	74
1.001-5.000	9	15,0	11	18,3	-	-	39	65,0	1	1,7	60
5.001-10.000	2	12,5	5	31,3	1	6,3	7	43,8	1	6,3	16
10.001-50.000	8	26,7	12	40,0	1	3,3	9	30,0	-	-	30
>50.000	4	13,3	7	23,3	2	6,7	13	43,3	4	13,3	30
GUZTIRA	32	15,2	42	20,0	4	1,9	126	60,0	6	2,9	210

Boluntarioen talde antolatutik ez dagoela berariaz adierazten duten 126 galde-sortak alde batera utzirik, gainerako kasuen erdian baino gehiagoan, guztien 100eko 54,8an, profesionalek ez dute partaide kopuruari dagokion datua eman; hori erraz ulertzekoa da eta ez du bestelako azalpenik behar. Deigarria gertatzen da, ordea, hiru kasuetan bakarrik erantzun izana boluntario kopurua hogeitik gorakoa dela, eta gainera hiru kasu horietan boluntarioak oinarrizko gizarte zerbitzuekin elkarlanean ari dira.

91. TAULA

BOLUNTARIOEN TALDEETAN SARTUTA DAUDEN PERTSONEN KOPURUA ETA HORIEK OINARRIZKO GIZARTE-ZERBITZUEKIN DUTEN HARREMANA															
	1-10			11-20			> 20			Ed/Ee			Guztira		
	Kop.	Ilara %	Zut. %	Kop.	Ilara %	Zut. %	Kop.	Ilara %	Zut. %	Kop.	Ilara %	Zut. %	Kop.	Ilara %	Zut. %
Autonomoak	13	40,6	46,4	1	3,1	14,3	-	-	-	18	56,3	39,1	32	100,0	38,1
Lanean Koor.	13	31,0	46,4	6	14,3	85,7	3	7,1	100,0	20	47,6	43,5	42	100,0	50,0
Autonomoak eta koo.	2	50,0	7,1	-	-	-	-	-	-	2	50,0	4,3	4	100,0	4,8
Ed/Ee	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6	100,0	13,3	6	100,0	7,1
GUZTIRA	28	33,3	100,0	7	8,3	100,0	3	8,3	100,0	46	54,8	100,0	84	100,0	100,0

Kasu honetan ere egindako lanak arinak dira, eta hurrengo taulan ikus daitekeenez, laguntza eta garraioari dagozkionak nagusitzen dira.

92. TAULA

ANTOLATUTAKO BOLUNTARIOEK BURUTURIKO JARDUERAK

Jarduerak	Absolutuak
Lagun egitea eta aisialdiko jardueretan laguntzea	54
Joan-etorri eta garraiorako laguntza	21
Eguneroko eginbeharretan laguntzea eta babestea	15
Gestioak egitea, adibidez dokumentazioa jasotzea eta betetzea	10
Laguntza ekonomikoa	3
Janariak edo medikamentuak banatzea edo prestatzea	3
Informazio orokorra	3
Une jakin baterako laguntzak	3
Herritarren premiak detektatu eta horri buruz informazioa ematea	3
Eskabideak	2
Ogg-ek antolauriko jardueretan parte hartzea	2
Hainbat gestio egiten laguntzea	2
Zehaztu gabe, arazo jakin baten arabera	2
Beste batzuk	10

7.2. Beste babes-sistemetako profesionalekin koordinatzea

Osasuna eta hezkuntza arloak dira, berez, gizarte-zerbitzuekin antzeko alderdi gehien dituzten eta beraz neurri handiagoan koordinazio ildoak eskatzen dituzten babes-sistemak, eta kapitulu honetan epigrafe monografiko bat eskaini diegu. Ikerlanean bestelako alderdiak ere hartu dira kontuan -enplegua, etxebizitza, justizia eta polizia-. Horiek, gure azterlanarekin lotura gutxiago dutenez, aurrerago aztertuko dira batera.

7.2.1. Harremanak osasun-sistemarekin

Hamar galde-sortetatik bederatzitan ageri denez, osasun-sistemaren eta gizarte-zerbitzuen artean bada koordinaziorik, baina horren 100ko 59,9a besterik ez da koordinazio eraginkortzat hartzen; koordinazio-sistema ona duten zentroek eskaintzen duten estaldurari dagokionez, herritarren 100eko 42,1i bakarrik eskaintzen zaio arreta zerbitzuen arteko lankidetzaren giro horretan. Guztira hirurogeita hiru zentrok adierazi dute koordinazioa halamoduzkoa dela eta hiruk txarra dela, eta inolako koordinaziorik ez dagoela diotenen artean, zortzik uste dute hura ezartzea beharrezkoa dela, eta bik ez dela beharrezkoa.

Egoera bereziki larria da herri handienetan, berrogeita mila biztanle baino gehiago dituztenetan; horietan, koordinazio sistema egokirik ez dutela diotenen kopurua ehuneko hirurogeitik gorakoa da. Emaitez aldaketa nabariak dituzte Herrialde batetik bestera; Araban orain dela gutxi deribazio-protokolo bat hitzartu zen eta bertan koordinazioa ontzat jotze dute alde handiarekin -kasuen 100eko 85,5ean ona dela diote-. Beste muturrean, Gipuzkoan, zentroen 100eko 46,1ak bakarrik erantzun du horrela.

93. TAULA

OSASUN-SISTEMAN DAGOEN KOORDINAZIOAREN BALORAZIOA,
HERRIALDE HISTORIKOKA ETA HERRIEN TAMAINAREN ARABERA

		Koordinazioa badago						Koordinaziorik ez dago						Guztira Kop.
		Ona		Halamoduzkoa		Txarra		Beharrezkoa da		Ez da beharrezkoa		Ed/Ee		
		Kop.	Ilara %	Kop.	Ilara %	Kop.	Ilara %	Kop.	Ilara %	Kop.	Ilara %	Kop.	Ilara %	
Herrialdeak	Araba	47	85,5	6	10,9	1	1,8	-	-	-	-	1	1,8	55
	Bizkaia	42	53,3	27	34,2	1	1,3	4	5,1	1	1,3	4	5,1	79
	Gipuzkoa	35	46,1	30	39,5	1	1,3	4	5,3	1	1,3	5	6,6	76
Tamaina	<1.000	47	63,5	19	25,7	1	1,4	1	1,4	1	1,4	5	6,8	74
	1.001-5.000	39	65,0	16	26,7	2	3,3	1	1,7	1	1,7	1	1,7	60
	5.001-10.000	8	50,0	6	37,5	-	-	1	6,3	-	-	1	6,3	16
	10.001-50.000	19	63,3	8	26,7	-	-	2	6,7	-	-	1	3,3	30
	>50.000	11	36,7	14	46,7	-	-	3	10,0	-	-	2	6,7	30
GUZTIRA		124	59,0	63	30,0	3	1,4	8	3,8	2	1,0	10	4,8	210

Antzeko ondorioak aterako ditugu, koordinazio maila neurtzerakoan, osasun-arloko profesionalekin izandako bilera kopurua kontuan hartzen baldin badugu. Izan ere, jaso ditugun galde-sorta gehienetan (ehuneko laurogeita hamar inguru) adierazten dute mila bederatzihun eta laurogeita hemezortziko aurreneko hamar hilabeteetan gutxienez bilera bat egin zutela. Dena dela, bilera horien maiztasuna aztertzen badugu, berriz ere Araba ikusten dugu aurreneko lekuan -kasuen ehuneko laurogeian bost bilera edo gehiago egin dira- eta Autonomia Erkidegoko herri handienak, berriz, egoera txarragoan daude -horien artean 100eko 36,7ak bakarrik adierazi du bilera kopuru hori lortu edo gainditu dutela.

94. TAULA

OSASUN-SISTEMAKO PROFESIONALEKIN IZANDAKO BILERA KOPURUA,
HERRIALDE HISTORIKOKA ETA HERRIEN TAMAINAREN ARABERA

		Bat ere ez		1-2		3-4		5 edo gehiago		Ed/Ee		Guztira Kop.
		Kop.	Ilara %	Kop.	Ilara %	Kop.	Ilara %	Kop.	Ilara %	Kop.	Ilara %	
Herrialdeak	Araba	1	1,8	4	7,3	6	10,9	44	80,0	-	-	55
	Bizkaia	7	8,9	13	16,5	27	34,2	27	34,2	5	6,3	79
	Gipuzkoa	3	3,9	17	22,4	16	21,1	37	48,7	3	3,9	76
Tamaina	<1.000	2	2,7	14	18,9	17	23,0	38	51,4	3	4,1	74
	1.001-5.000	-	-	9	15,0	15	25,0	33	55,0	3	5,0	60
	5.001-10.000	1	6,3	3	18,8	3	18,8	9	56,3	-	-	16
	10.001-50.000	3	10,0	2	6,7	7	23,3	17	56,7	1	3,3	30
	>50.000	5	16,7	6	20,0	7	23,3	11	36,7	1	3,3	30
GUZTIRA		11	5,2	34	16,2	49	23,3	108	51,4	8	3,8	210

Koordinazioaren kalitatea eta izandako bilera kopurua elkarrekin zerikusi handia duten bi aldagai dira; izan ere, maiztasuna handitze hori koordinazioaren kalitate-hobekuntzaren

sintoma eta ondorio da aldi berean. Aldagai horien gurutzaketak aukera ematen digu ikusteko oso zaila gertatzen dela bilerarik gabe koordinazio egoki bat izatea, eta bost bilera edo gehiago eginez gero -gogoan hartu hamar hilabeteko epeaz ari garela- koordinazioa egokia izateko aukerak askoz handiagoak direla (100eko 73,1a)

95. TAULA

IZANDAKO BILERA KOPURUA ETA OSASUN-ARLOAN LORTUTAKO KOORDINAZIOAREN BALORAZIOA

	Osasun arloko profesionalekin dagoen koordinazioa															GUZTIRA					
	Ez dago eta ez da beharrezkoa			Ez dago baina beharrezkoa da			Badago eta behar bezalakoa da			Badago baina haramoduzkoa da			Badago baina txarra da			Ed/Ee					
	Abs.	I. %	Z. %	Abs.	I. %	Z. %	Abs.	I. %	Z. %	Abs.	I. %	Z. %	Abs.	I. %	%c.	Abs.	I. %	Z. %	Abs.	I. %	%c.
Ez da egoki	1	100,0	50,0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	100,0	0,5
Bat ere ez	1	9,1	50,0	3	27,3	37,5	3	27,3	2,4	3	27,3	4,8	-	-	-	1	9,1	10,0	11	100,0	5,2
1 edo 2	-	-	-	3	8,8	37,5	12	35,3	9,7	17	50,0	27,0	2	5,9	66,7	-	-	-	34	100,0	16,2
3tik - 5era	-	-	-	1	2,0	12,5	27	55,1	21,8	19	38,8	30,2	-	-	-	2	4,1	20,0	49	100,0	23,3
5 baino gehiago	-	-	-	-	-	-	79	73,1	63,7	22	20,4	34,9	1	0,9	33,3	6	5,6	60,0	108	100,0	51,4
Ed/Ee	-	-	-	1	14,3	12,5	3	42,9	2,4	2	28,6	3,2	-	-	-	1	14,3	10,0	7	100,0	3,3
GUZTIRA	2	1,0	100,0	8	3,8	100,0	124	59,0	100,0	63	30,0	100,0	3	1,4	100,0	10	4,8	100,0	210	100,0	100,0

7.2.2. Harremanak hezkuntza sistemarekin

Adierazi beharra dago, sarrera moduan, aztertzen ari garen zentroek hezkuntza sistemakoekin duten koordinazioa baldintzatua dagoela; izan ere, haurrentzako zerbitzuetan eta familian esku hartzen duten udalaz gaineko talde espezializatuak gero eta zabalduegoak baitaude, kasu bereziren batean izan ezik, adin txikikoak beren ardurapean dituzten familia arazotsuenen tratamenduaz beraiek arduratzen baitira neurri handi batean.

Oinarrizko gizarte-zerbitzuek beren inguruan adin txikikoekin lan egiten duten ikastetxeekin dituzten loturek hainbat antzekotasun eta ezberdintasun dituzte, osasun-sistemakoetan ikusitakoan aldea.

Harremanik eza maizago gertatzen da hezkuntza sisteman osasun-sisteman baino; hala ere kasu kopurua ez da adierazgarria.

Azpimarratu beharreko ezberdintasun bat zera litzateke: gizarte laguntzaileek egindako balorazioaren arabera, hezkuntza sistemarekin dagoen koordinazioa ez da hain ona; 100eko 46,2ak baizik ez du adierazten koordinazioa ona dela, 100eko 59,0a iritzi berekoa izanik osasun-arloari dagokionez.

Jaitsierarik nabariena, bai kopuru absolutuetan bai erlatiboetan, Araban gertatzen da: herrialde horretan balorazio positiboan portzentajea 100eko 85,5etik 50,9ra jaisten da, Erkidegoaren barruan lehenengo lekuan jarraitzen badu ere. Herrien tamainaren

ikuspegitik lortzen diren emaitzak aztertzen baditugu, bi gauza interesgarri azpimarrtu behar ditugu:

- Arabako gizarte-langileen balorazioan gertatzen den jaitsiera, landa ingurunean lan egiten dutenen iritziak eragin du bereziki.
- Hemen ere, aurreko kasuan bezala, koordinazioari buruzko baloraziorik ezkorrenak batez ere hirietan jaso dira, alde handiarekin.

96. TAULA

HEZKUNTZA SISTEMAREKIN DAGOEN KOORDINAZOAREN BALORAZIOA, HERRIALDE HISTORIKOKA ETA HERRIEN TAMAINAREN ARABERA

		Koordinazioa badago						Koordinaziorik ez dago						Guztira Kop.
		Ona		Halamoduzkoa		Txarra		Beharrezkoa da		Ez da beharrezkoa		Ed/Ee		
		Kop.	Ilara %	Kop.	Ilara %	Kop.	Ilara %	Kop.	Ilara %	Kop.	Ilara %	Kop.	Ilara %	
Herrialdeak	Araba	28	50,9	24	43,6	-	-	2	3,6	-	-	1	1,8	55
	Bizkaia	33	41,8	32	40,5	-	-	9	11,4	2	2,5	3	3,8	79
	Gipuzkoa	36	47,4	26	34,2	1	1,3	8	10,5	-	-	5	6,6	76
Tamaina	<1.000	20	27,0	35	47,3	-	-	12	16,2	2	2,7	5	6,8	74
	1.001-5.000	34	56,7	23	38,3	-	-	2	3,3	-	-	1	1,7	60
	5.001-10.000	10	62,5	4	25,0	-	-	2	12,5	-	-	-	-	16
	10.001-50.000	21	70,0	7	23,3	-	-	1	3,3	-	-	1	3,3	30
	> 50.000	12	40,0	13	43,3	1	3,3	2	6,7	-	-	2	6,7	30
GUZTIRA		97	46,2	82	39,0	1	0,5	19	9,0	2	1,0	9	4,3	210

Sistema batekin eta bestearekin izandako harremanetan sortzen diren ezberdintasunak txikiagoak gertatzen dira, baldin eta azterketa egiterakoan beste profesionalekin bilerak egin diren ala ez, eta hala izatekotan, horien maiztasuna hartzen badugu kontuan.

Lehenik eta behin, osasun-sisteman gertatzen zenari buruz, esan behar da inolako bilerarik izan ez duten profesionalen kopurua handitzea -hamabitik hogeita bostera pasa da- ez dela berez oso adierazgarria; izan ere, igoera hori lehenago aipatu dugun harreman-gabezia duten kasuen kopurua handitzegatik gertatu da. Maila orokorrean, Erkidego osoan, ez dago ia batere alderik bilera horien maiztasunari dagokionez.

Emaitzak Herrialdeen arabera eta herrien tamainaren arabera sailkatzen baditugu, bi gai azpimarratu behar ditugu:

- Herrialdeen arteko ezberdintasunak txikitu egiten dira. Arabak lehenengo tokian jarraitzen badu ere -profesionalen 100eko 67,3ak dioenez bost aldiz edo gehiagotan bildu dira hezkuntza-sistemakoekin- koordinazioa ikuspegi horretatik baloratzen badugu, Gipuzkoan, ehunekoak balio txikiena duen Herrialdean hain zuzen, 100eko 43,4ra iristen da.
- Lehenago herri handienak ziren koordinazio-maila txikiena zutenak, orain, berriz herri txikienek hartu dute horien lekua.

97. TAULA

**HEZKUNTZA SISTEMAKO PROFESIONALEKIN IZANDAKO BILERA KOPURUA,
HERRIALDE HISTORIKOKA ETA HERRIEN TAMAINAREN ARABERA**

	Bat ere ez		1-2		3-4		5 edo gehiago		Ed/Ee		Guztira	
	Kop.	Ilara %	Kop.	Ilara %	Kop.	Ilara %	Kop.	Ilara %	Kop.	Ilara %	Kop.	
Herrialdeak												
Araba	4	7,3	3	5,5	8	14,5	37	67,3	3	5,5	55	
Bizkaia	9	11,4	15	19,0	11	13,9	40	50,6	4	5,1	79	
Gipuzkoa	6	7,9	19	25,0	18	23,7	33	43,4	-	-	76	
Tamaina												
<1.000	15	20,3	18	24,3	15	20,3	24	32,4	2	2,7	74	
1.001-5.000	1	1,7	9	15,0	10	16,7	39	65,0	1	1,7	60	
5.001-10.000	-	-	3	18,8	6	37,5	7	43,8	-	-	16	
10.001-50.000	1	3,3	1	3,3	3	10,0	24	80,0	1	3,3	30	
Más de 50.000	2	6,7	6	20,0	3	10,0	16	53,3	3	10,0	30	
GUZTIRA	19	9,0	37	17,6	37	17,6	110	52,4	7	3,3	210	

Epigrafe honi amaiera emateko esan behar dugu, “koordinazioaren kalitatea” eta hezkuntza-sistemarekin izandako bilera kopurua” aldagaien arteko gurutzaketak osasun-sistemari buruz lorturiko emaitza berdintsuak eskaintzen dituela, hartan azaldu genituen balorazioak errepikatu eta baieztatu egin direlarik.

98. TAULA

**IZANDAKO BILERA KOPURUA ETA HEZKUNTZA-SISTEMAREKIN
IZANDAKO KOORDINAZIOAREN BALORAZIOA**

	Hezkuntza-sistemako beste profesional batzuekin dagoen koordinazioa												GUZTIRA	
	Ez dago eta ez da beharrezkoa		Ez dago baina beharrezkoa da		Badago eta ona da		Badago baina halamoduzkoa da		Badago baina txarra da		Ed/Ee			
	Har.	Ilara %	Har.	Ilara %	Har.	Ilara %	Har.	Ilara %	Har.	Ilara %	Har.	Ilara %	Har.	Ilara %
Ez da egoki	1	50,0	-	-	-	-	1	50,0	-	-	-	-	2	100,0
Bat ere ez	1	5,3	11	57,9	1	5,3	5	26,3	-	-	1	5,3	19	100,0
1 edo 2	-	-	4	10,8	8	21,6	25	67,6	-	-	-	-	37	100,0
3tik-5era	-	-	3	8,1	11	29,7	18	48,6	-	-	5	13,5	37	100,0
5 baino gehiago	-	-	-	-	74	67,3	33	30,0	1	0,9	2	1,8	110	100,0
Ed/Ee	-	-	1	20,0	3	60,0	-	-	-	-	1	20,0	5	100,0
GUZTIRA	2	1,0	19	9,0	97	46,2	82	39,0	1	0,5	9	4,3	210	100,0

7.2.3. Harremanak beste sistema batzuekin

Gizarte-langileek beste sistema batzuetan -enplegu, etxebizitza, polizia eta justizia arloan- ari diren profesionalekin dituzten harremanak askoz mugatuagoak dira, bai kopuruz bai kalitate mailaz, osasun eta hezkuntza sistemei dagozkienak baino. Erkidego osoari dagokionez, alderdirik aipagarrienak honako hauek lirarteke:

- Balorazio positiboak, alegia koordinazio maila ona dela diotenen ehunekoa nabarmerkiro jaisten da: ehunekorik altuena polizari dagokiona da (100eko 26,9a) eta ehunekorik baxuena, berriz, etxebizitzari dagokiona, hamabost zentrok bakarrik (guztien 100eko 7,1a) adierazi baitute ondo koordinaturik daudela.
- Koordinaziorik ez dagoela eta beharrezkoa ez dela erantzun dutenen kopurua nabarmen igo da; eskakizun mailarik handiena etxebizitzari dagokio (erantzunen 100eko 57,6a) eta txikiena berriz polizari dagokio (100eko 26,2a).
- “Koordinaziorik ez dago eta ez da beharrezkoa” erantzunek nahiko garrantzia dute kasu batzuetan, batez ere poliziarekiko koordinazioari buruz ari garela (kasuen 100eko 16,7a); kontrako muturrean, erantzun horiek guztien 100eko 2,9a besterik ez dute osatzen, enplegu arloari dagokionez.
- Oro har, koordinaziorik ez dagoela dioten erantzunen kopurua gutxienez hiru aldiz handiagoa da kasu guztietan, osasun eta/edo hezkuntza arloetan lortutako emaitzak erreferentzia gisa hartzen baditugu.
- Aurreko puntuetan adierazitakoarekin bat etorriz, beste sistemetako profesionalekin bilerarik izan ez dutela dioten zentrozen ehunekoa nabarmen igo da; etxebizitzari dagokionez ehunekorik altuena 100eko 59,5ekoa da, eta enpleguari dagokionez ehunekorik baxuena 29,5ekoa da.

Ondoko tauletan, lortutako emaitzak Herrialde Historikoen arabera eta herrien tamainaren arabera sailkatuak ageri dira. Horiei dagokienez, bi gai besterik ez ditugu azpimarratuko:

- Herri handienak dira, oro har, ikertutako sistemetako profesionalekin koordinazio maila txikiena dutenak.
- Herrialdeen arabera ezberdintasun nabariak daude; hala ere, zaila da esaten zein den ondoen dagoen Herrialdea: posizio erlatiboak aldatu egiten dira sistema bateko edo besteko koordinazioaren arabera.

99. TAULA

**SISTEMA EZBERDINEKIN DAGOEN KOORDINAZIOAREN BALORAZIOA,
HERRIALDE HISTORIKOKA**

		Herrialde Historikoa						GUZTIRA	
		Araba		Bizkaia		Gipuzkoa		Kop.	Zut. %
		Kop.	Zut. %	Kop.	Zut. %	Kop.	Zut. %		
Enplegua	Ez dago eta ez da beharrezkoa	-	-	4	5,1	2	2,6	6	2,9
	Ez dago eta beharrezkoa da	13	23,6	26	32,9	23	30,3	62	29,5
	Badago eta maila onekoa da	10	18,2	7	8,9	21	27,6	38	18,1
	Badago baina halamoduzkoa da	22	40,0	16	20,3	19	25,0	57	27,1
	Badago baina txarra da	6	10,9	18	22,8	1	1,3	25	11,9
	Ed/Ee	4	7,3	8	10,1	10	13,2	22	10,5
Etxebizitza	Ez dago eta ez da beharrezkoa	1	1,8	8	10,1	14	18,4	23	11,0
	Ez dago eta beharrezkoa da	33	60,0	49	62,0	39	51,3	121	57,6
	Badago eta maila onekoa da	8	14,5	2	2,5	5	6,6	15	7,1
	Badago baina halamoduzkoa da	9	16,4	8	10,1	9	11,8	26	12,4
	Badago baina txarra da	-	-	4	5,1	2	2,6	6	2,9
	Ed/Ee	4	7,3	8	10,1	7	9,2	19	9,0
Polizia	Ez dago eta ez da beharrezkoa	6	10,9	19	24,1	10	13,2	35	16,7
	Ez dago eta beharrezkoa da	23	41,8	15	19,0	17	22,4	55	26,2
	Badago eta maila onekoa da	13	23,6	18	22,8	24	31,6	55	26,2
	Badago baina halamoduzkoa da	11	20,0	16	20,3	15	19,7	42	20,0
	Badago baina txarra da	-	-	7	8,9	-	-	7	3,3
	Ed/Ee	2	3,<z6	4	5,1	10	13,2	16	7,6
Justizia	Ez dago eta ez da beharrezkoa	-	-	10	12,7	7	9,2	17	8,1
	Ez dago eta beharrezkoa da	23	41,8	31	39,2	22	28,9	76	36,2
	Badago eta maila onekoa da	11	20,0	11	13,9	19	25,0	41	19,5
	Badago baina halamoduzkoa da	16	29,1	11	13,9	20	26,3	47	22,4
	Badago baina txarra da	-	-	11	13,9	-	-	11	5,2
	Ed/Ee	5	9,1	5	6,3	8	10,5	18	8,6
GUZTIRA		55	100,0	79	100,0	76	100,0	210	100,0

100. TAULA

**SISTEMA EZBERDINEKIN DAGOEN KOORDINAZIOAREN BALORAZIOA,
 HERRIEN TAMAINAREN ARABERA**

		Herriaren tamaina										GUZTIRA	
		1.000 biztanletik beherakoak		1.001-5.000 bitartekoak		5.001-10.000 bitartekoak		10.001-50.000 bitartekoak		50.000 biztanletik gorakoak			
		Kop.	Zut. %	Kop.	Zut. %	Kop.	Zut. %	Kop.	Zut. %	Kop.	Zut. %		
Enplegua	Ez dago eta ez da beharrezkoa	4	5,4	-	-	1	6,3	1	3,3	-	-	6	2,9
	Ez dago eta beharrezkoa da	16	21,6	16	26,7	7	43,8	8	26,7	15	50,0	62	29,5
	Badago eta maila onekoa da	13	17,6	8	13,3	3	18,8	11	36,7	3	10,0	38	18,1
	Badago baina halamoduzkoa da	20	27,0	22	36,7	3	18,8	7	23,3	5	16,7	57	27,1
	Badago baina txarra da	14	18,9	8	13,3	1	6,3	1	3,3	1	3,3	25	11,9
	Ed/Ee	7	9,5	6	10,0	1	6,3	2	6,7	6	20,0	22	10,5
	Etxebizitza	Ez dago eta ez da beharrezkoa	14	18,9	2	3,3	3	18,8	3	10,0	1	3,3	23
Ez dago eta beharrezkoa da		42	56,8	39	65,0	7	43,8	18	60,0	15	50,0	121	57,6
Badago eta maila onekoa da		8	10,8	2	3,3	4	25,0	-	-	1	3,3	15	7,1
Badago baina halamoduzkoa da		6	8,1	8	13,3	-	-	6	20,0	6	20,0	26	12,4
Badago baina txarra da		-	-	2	3,3	1	6,3	1	3,3	2	6,7	6	2,9
Ed/Ee		4	5,4	7	11,7	1	6,3	2	6,7	5	16,7	19	9,0
Polizia		Ez dago eta ez da beharrezkoa	22	29,7	10	16,7	1	6,3	-	-	2	6,7	35
	Ez dago eta beharrezkoa da	23	31,1	19	31,7	2	12,5	2	6,7	9	30,0	55	26,2
	Badago eta maila onekoa da	8	10,8	17	28,3	9	56,3	16	53,3	5	16,7	55	26,2
	Badago baina halamoduzkoa da	8	10,8	12	20,0	2	12,5	11	36,7	9	30,0	42	20,0
	Badago baina txarra da	5	6,8	-	-	1	6,3	-	-	1	3,3	7	3,3
	Ed/Ee	8	10,8	2	3,3	1	6,3	1	3,3	4	13,3	16	7,6
	Justizia	Ez dago eta ez da beharrezkoa	10	13,5	1	1,7	1	6,3	3	10,0	2	6,7	17
Ez dago eta beharrezkoa da		31	41,9	22	36,7	4	25,0	7	23,3	12	40,0	76	36,2
Badago eta maila onekoa da		8	10,8	10	16,7	8	50,0	10	33,3	5	16,7	41	19,5
Badago baina halamoduzkoa da		13	17,6	17	28,3	2	12,5	9	30,0	6	20,0	47	22,4
Badago baina txarra da		4	5,4	5	8,3	1	6,3	-	-	1	3,3	11	5,2
Ed/Ee		8	10,8	5	8,3	-	-	1	3,3	4	13,3	18	8,6
GUZTIRA		74	100,0	60	100,0	16	100,0	30	100,0	30	100,0	210	100,0

101. TAULA

**BESTE SISTEMETAKO PROFESIONALEKIN IZANDAKO BILERA KOPURUA,
HERRIALDE HISTORIKOKA**

		Herrialde Historikoa						GUZTIRA	
		Araba		Bizkaia		Gipuzkoa		Kop.	Zut. %
		Kop.	Zut. %	Kop.	Zut. %	Kop.	Zut. %		
Enplegua	Ez da egoki	-	-	3	3,8	6	7,9	9	4,3
	Bat ere ez	15	27,3	28	35,4	19	25,0	62	29,5
	1 edo 2	14	25,5	30	38,0	30	39,5	74	35,2
	3tik 5era bitartean	11	20,0	8	10,1	4	5,3	23	11,0
	5 baino gehiago	15	27,3	7	8,9	15	19,7	37	17,6
	Ed/Ee	-	-	3	3,8	2	2,6	5	2,4
Etxebizitza	Ez da egoki	5	9,1	3	3,8	12	15,8	20	9,5
	Bat ere ez	31	56,4	50	63,3	44	57,9	125	59,5
	1 edo 2	2	3,6	16	20,3	8	10,5	26	12,4
	3tik 5era bitartean	11	20,0	2	2,5	4	5,3	17	8,1
	5 baino gehiago	6	10,9	3	3,8	4	5,3	13	6,2
	Ed/Ee	-	-	5	6,3	4	5,3	9	4,3
Polizia	Ez da egoki	5	9,1	5	6,3	8	10,5	18	8,6
	Bat ere ez	17	30,9	33	41,8	23	30,3	73	34,8
	1 edo 2	24	43,6	17	21,5	13	17,1	54	25,7
	3tik 5era bitartean	1	1,8	5	6,3	8	10,5	14	6,7
	5 baino gehiago	8	14,5	15	19,0	21	27,6	44	21,0
	Ed/Ee	-	-	4	5,1	3	3,9	7	3,3
Justizia	Ez da egoki	5	9,1	3	3,8	6	7,9	14	6,7
	Bat ere ez	19	34,5	42	53,2	25	32,9	86	41,0
	1 edo 2	21	38,2	20	25,3	22	28,9	63	30,0
	3tik 5era bitartean	2	3,6	6	7,6	11	14,5	19	9,0
	5 baino gehiago	8	14,5	5	6,3	8	10,5	21	10,0
	Ed/Ee	-	-	3	3,8	4	5,3	7	3,3
GUZTIRA		55	100,0	79	100,0	76	100,0	210	100,0

102. TAULA

**BESTE SISTEMETAKO PROFESIONALEKIN IZANDAKO BILERA KOPURUA,
HERRIEN TAMAINAREN ARABERA**

		Herrien tamaina										GUZTIRA	
		1.000 biztanletik beherakoak		1.001-5.000 bitartekoak		5.001-10.000 bitartekoak		10.001-50.000 bitartekoak		50.000 biztanletik gorakoak			
		Kop.	Zut. %	Kop.	Zut. %	Kop.	Zut. %	Kop.	Zut. %	Kop.	Zut. %		
Enplegua	Ez da egoki	5	6,8	1	1,7	3	18,8	-	-	-	-	9	4,3
	Bat ere ez	17	23,0	17	28,3	3	18,8	6	20,0	19	63,3	62	29,5
	1 edo 2	40	54,1	14	23,3	6	37,5	10	33,3	4	13,3	74	35,2
	3tik 5era bitartean	4	5,4	11	18,3	2	12,5	2	6,7	4	13,3	23	11,0
	5 baino gehiago	8	10,8	14	23,3	2	12,5	11	36,7	2	6,7	37	17,6
	Ed/Ee	-	-	3	5,0	-	-	1	3,3	1	3,3	5	2,4
Etxebizitza	Ez da egoki	12	16,2	2	3,3	5	31,3	1	3,3	-	-	20	9,5
	Bat ere ez	40	54,1	39	65,0	6	37,5	21	70,0	19	63,3	125	59,5
	1 edo 2	10	13,5	4	6,7	3	18,8	2	6,7	7	23,3	26	12,4
	3tik 5era bitartean	9	12,2	3	5,0	1	6,3	3	10,0	1	3,3	17	8,1
	5 baino gehiago	2	2,7	8	13,3	1	6,3	1	3,3	1	3,3	13	6,2
	Ed/Ee	1	1,4	4	6,7	-	-	2	6,7	2	6,7	9	4,3
Polizia	Ez da egoki	13	17,6	2	3,3	2	12,5	-	-	1	3,3	18	8,6
	Bat ere ez	38	51,4	19	31,7	-	-	3	10,0	13	43,3	73	34,8
	1 edo 2	17	23,0	21	35,0	4	25,0	4	13,3	8	26,7	54	25,7
	3tik 5era bitartean	1	1,4	4	6,7	3	18,8	2	6,7	4	13,3	14	6,7
	5 baino gehiago	4	5,4	10	16,7	7	43,8	20	66,7	3	10,0	44	21,0
	Ed/Ee	1	1,4	4	6,7	-	-	1	3,3	1	3,3	7	3,3
Justizia	Ez da egoki	11	14,9	1	1,7	1	6,3	-	-	1	3,3	14	6,7
	Bat ere ez	34	45,9	18	30,0	4	25,0	11	36,7	19	63,3	86	41,0
	1 edo 2	22	29,7	27	45,0	3	18,8	7	23,3	4	13,3	63	30,0
	3tik 5era bitartean	1	1,4	5	8,3	3	18,8	6	20,0	4	13,3	19	9,0
	5 baino gehiago	5	6,8	6	10,0	5	31,3	4	13,3	1	3,3	21	10,0
	Ed/Ee	1	1,4	3	5,0	-	-	2	6,7	1	3,3	7	3,3
GUZTIRA		74	100,0	60	100,0	16	100,0	30	100,0	30	100,0	210	100,0

VIII. KAPITULUA

DIAGNOSTIKOA, LABURPENA ETA AHOLKUAK

8. DIAGNOSTIKOA, LABURPENA ETA AHOLKUAK

8.1. Egoeraren diagnostiko orokorra

- Oinarrizko gizarte-zerbitzuak (OGZ) gaur egun hazkunde eta aldaketa garai larria jasaten ari dira. Krisialdi hau gainditzeko aukeraturiko moduaren arabera zehaztuko dugu nola eta zenbaterainoko iraunkortasunez egituratuta egongo diren gizarte-zerbitzuen sistemako oinarrizko sarea, gizarte-zerbitzuen sistema bera, eta azkenik, euskal gizarteak beretzat aukeratzen duen gizarte-babeserako sistema (dagozkion eskumenen artean aukera ugari baitu horretarako).
- Krisialdi honen eragile den tentsioa sortzen duten bi elementuak honakoak dira:
 - 96ko Gizarte-zerbitzuen Legeak eta 98ko Bazterketaren aurkako Legeak zerbitzu hauei ezartzen dizkieten baldintzak.
 - Zerbitzuak ezarri ziren garaiko egoerak izugarri baldintzatzen du gizarte-zerbitzuen oraingo egoera.
- Aipatutako legezko xedapenen edukiaren eta helburuaren arabera, oinarrizko euskal gizarte-zerbitzuek:
 - Aipatu bezala, gizarte-zerbitzuen sistemaren oinarrizko arreta sarean finkatzeko asmoa dute.
 - Herritar guztiei, inolako bazterketarik egin gabe, gizartean onartuta dauden bizi-kalitateko gutxieneko aukera batzuk eskaini behar dizkiete.
 - Funtzio hau betetzeko garaian gizarte-eragile formal nahiz informal guztien esku-hartzea iraunarazi eta sustatu behar dute, baita gizarte-ongizate alor berean lan egiten duten baliabide ororena ere, era horretan etekin handiena aterako baita; baliabide horiek hurbiltasunari eta komunitateari dagozkionak dira, ekintza eremu honetarako baliabiderik eraginkorrenak hain zuzen.
 - Udaletxeen betebeharren barruan sartzen dira.

Hori da, funtsean, Autonomia Erkidegoak erdietsi nahi duen OGZ eredua, eta halaxe adierazi eta jaso da aipatutako legezko xedapenetan.

- Gaur egun ditugun eta helburu horiek lortzeko berriz ere antolatu eta sustatu behar ditugun baliabideak bateze ere oinarrizko giza-baliabideak dira. Honako hauek osatzen dituzte baliabide horiek:

- Udalaz gaineko mailan diseinatu eta finantzatu diren programak kudeatzeko, udaleko plantilara bata bestearen atzetik atxikitzen joan diren gizarte-langileak eta administrazio-langileak; horiek osatzen dute zatirik garrantzitsuena.
 - Udaletxeen ekimenez kontraturiko beste gizarte-langile eta administrazio-langile batzuk.
 - Gizarte-ongizate arloan ari diren profesional eta tekniko ezberdinak. Horiek, hainbat tokitatik, hainbat arrazoirengatik, etengabe, eta oro har, oso era ezberdinetan, udaletxean sartzen joan dira.
- Zerbitzu horiek gaur egun duten irudiak honako ezaugarriak ditu orokorrean:
- Beren jarduera-arloari dagokion esparruaren anbiguetatea, bai funtzio eta helburuei dagokienez, eta baita bere eskumenei dagokienez ere.
 - Inguru geografiko desberdinetan lortu duten garapen eta ezarpen maila ezberdina.
 - Dagokien antolaketa eta menpekotasun-era ezberdinak
 - Araupide eta irizpide desberdinak, lan egiteko era eta burutzen dituzten ekintzak; elkarrekiko duten alderdi komun bakarra baliabideen kudeaketa da, gizarte-zerbitzuen alorreko programen eta prestazioen administrazioa. Sarritan horixe da aipaturiko zerbitzuek burutzen duten funtzio bakarra.
 - OGZak gainerako komunitate-baliabideekin dituzten loturak: sarritan erabat isolaturik ari dira lanean eta oso gutxitan erabat integraturik.
- Egoera horretatik abiatuz ez da erraza lortu nahi den egoera idealera iristea. Asko eta garrantzitsuak dira indartu beharreko baliabideak, oinarrikoak egin beharreko aldaketak, eta burutu beharreko ahaleginaren konplexutasuna areagotu egiten da zerbitzu horiek udaletxearekiko duten menpekotasunagatik. Gure sistemak aukera honen alde egin du, inoiz ere ahaztu gabe lortutako aniztasun maila, espero eta lortu nahi zen mailatik oso gorakoa.
- Oinarriko gizarte-zerbitzuen betebeharrak udaletxeetan zentratzeak garrantzi handia izango du bere geroko garapenerako. Erabaki hori ez dagokio, besterik gabe, alor honetan ari diren erakundeen ibilbide historikoari; funtsean, lortu nahi den arretak ereduarekin bat etorri behar du, bere inguruko komunitateak dituen arazoen tratamendua ahalbidetuz eta batez ere, bertako baliabideei etekin handiena ateraz. Azken gai hau ez da oraindik konpondu eta hor OGZek funtsezko eginkizuna izan beharko lukete. Udaletxeek oraindik ez dituzte helburuak beren herritarren ongizatearekin lotzen, ez dituzte baliabideak xede horrekin antolatzen. Ondorioz, sarritan baliabide hauek alperrik galdu edota gaizki erabili ohi dira. Hori da beste erronketako bat, erronkarik zailena zalantzarik gabe, eredia ezin baita goitik, komunitateaz gaindiko alor batetik ezarri.
- Gizarte-zerbitzuen ikerketarako aztertze-ikuspegi desberdinak hautatu dira, garrantzitsuenak iruditu zaizkigunak. Horien bidez gizarte-zerbitzuen egoerari buruzko ikuspegi zehatz bat lortu nahi da. Lortutako emaitzak erdietsi nahi den ereduak sortzen dituen eskakizunekin sistematikoki erkatu dira. Honek, indartu beharreko aldeak ezezik, funtsezko aldaketak behar dituztenak ere azpimarratzea ahalbidetzen du. Guztiak azaltzen dira kapitulu honen azken epigrafean ordenatuta eta aholku moduan, oraingo egoeraren laburpenaren atzean.

8.2. Laburpena

8.2.1. Oinarrizko gizarte-zerbitzuen definizioa, helburuak eta funtzioak

- Oraindik ere zaila gertatzen zaigu gure Erkidegoko oinarrizko gizarte-zerbitzuak zehazki nolakoak diren adieraztea; dagokien alor guztietan, ikerketarenean barne, ongi zehaztu gabeko baliabideak dira.
- Gure Gizarte-zerbitzuen Legeak horiei buruz ematen digun definizioa eta hartan ezartzen diren funtzioak orokorrekiak dira agian; hori dela-eta, izen horren pean era askotako egoerak gorde ohi dira.
- Haien eraketan eta garapenean garrantzi handiko lana egin duten Aldundiek ere ez dute gehiegi lagundu egoera argitzen beren eragin-esparruan. Haiek definitzeko era eta dagozkien funtzioak Legeak berak duen anbiguotasunetik sortuak dira eta ez dute beren helburuei buruzko ezer zehatzik ez erabilgarririk aipatzen.
- Udaleko zerbitzuak direnez, paperean behintzat, Udaletxeetako gizarte-ongizate politikaren barruan funtsezko eginkizuna bete beharko lukete eta bertako erakunde horiek ahalegin handia egin beharko lukete zentzu horretan, baina hori ez da kasua. Zentro gehienek ez daukate helburu eta funtzioak behar bezala biltzen dituen aitorten idatzirik, hots, Udaletxea, zerbitzuan lanean ari diren profesionalak eta herritarren arteko harremanak normalizatzea ahalbidetzen duen aitortenik.
- Ikerketen emaitzen arabera, zentroen ehuneko berrogeita hamarrak ez du gai honi erreferentzia egiten dion dokumenturik. Arazo honek bereziki eragiten dio Bizkaiari -beren oinarrizko unitateen bi herenek ez daukate-, baita hamar mila eta berrogeita hamar mila biztanle bitarteko herriei ere. Herri horien ehuneko hirurogeiak ezezkoa eman dio erantzun honi. Helburu eta funtzioen aitorten bat egokia izan dadin, herritarren eskubideak zeintzuk diren azaldu behar du, baita erreklamazio eta kexa prozedurak ere. Egoera are ilunagoa da oraindik: berrehun eta hamar oinarrizko gizarte-zerbitzuetatik bederatzik besterik ez dute baldintza hau betetzen.
- Zerbitzuen zehazgabetasun honek, beste estamentuen artean, bere langileei ere eragiten die. Horien ehuneko hogeita bederatzia dio bete beharreko funtzioak ez dituela argi eta garbi definituta, ezta hauek betetzeko modua ere; beste ikuspegi batetik begiratuta, dauden oinarrizko gizarte-zerbitzuetako arduradunen hiru laurdenean beren betebeharren zehazgabetasuna dela-eta sortutako arazo puntualak daudela diote.

8.2.2. Giza Baliabideak

8.2.2.1. Oinarrizko gizarte-zerbitzuetan lan egiten duten profesionalak

- Legeak oinarrizko gizarte-zerbitzuei esleitzen dizkien funtzioek protagonismoa ematen diete horietan lanean ari direnei; profesionalak dira zerbitzu honen

baliabide nagusia. Hala ere, zentro hauetako giza-taldeen egituraketan ez da gehiegi aurreratu. Udalaz gaindiko zenbait xedapenetan oinarritzko unitateen izaera balioanitz eta multiprofesionalari egiten zaio erreferentzia baina hitz hauek bere definizioaren barnean sartzen dira, ez dute ezer ere argitzen. Talde hau osatzen duten profesionalak, betebeharren mugak, antolatzeke moduak... bezalako funtsezko alderdi horietan ez da aurrerapausorik eman.

- Talde hauei dagokienez, oinarritzko arau eta araupiderik ez izateak, udalekiko menpekotasunak eta Udaletxeek beren zerbitzuak antolatzeke daukaten autonomia mailak, oinarritzko gizarte-zerbitzuen sarean finkatuko diren zentroek gaur egun darabilten arreta-taldeen heterogeneotasuna eragin dute. Lan metodologiak gaia sakontzea galerazten digun arren, orientabide gisa esanenez aukeratutako formulek aniztasun handia dutela: muturreko bi egoeren artean koka daitezke:
 - Herritarrei profesionalen oinarritzko arreta eskaintzen dieten oinarritzko unitateak. Profesional horiek gizarte-langileak, etxez etxeko langileak, familia eta kaleko hezitzailea, prebentzio-teknikaria, suztazailea, abokatua, psikologoa... dira eta taldean ongi integraturik jarduten dira.
 - Gizarte-langile baten arreta eta, behar izanez gero, etxez-etxe aritzen den batena eskaintzen duten unitateak. Taldeka nahiz bakarka jardun daiteke.
- Begi-bistakoa da hein batean, gizarte-zerbitzu batek lortutako garapen maila handi edo txikiagoa herri batean dauden arazo kopuru diferentzialaren arabera azal daitekeela. Aipatu beharra dago, halaber, orain arte ez dela gutxi erabiltzen diren baliabideekin arazorik sortu. Orokorrean esan ezin daitekeena, baliabide hauei etekin handiena ateratzen ari garela da. Hau bi arrazoi garrantzitsugatik gertatzen da: bata, gai hau ez delako planteatu eta bestea, sail desberdinetako zenbait profesionalen arreta-eskaintzan zulo batzuk ageri direlako.
- Zerbitzu hauen irudi profesional funtsezkoena gizarte-langileak da, izan ere zerbitzu guztietan dago. Hauen Udaletxeratzea, hasiera batean, udalaz gaindiko bi programen tokiko kudeaketa gaiak zirela-eta gertatu zen. Bata etxez-etxeko arreta zen eta bestea pobreziarena. Bere baliabideen kudeatzaile izateak oraindik ere hor dirau eta aurrerago ikuspegi desberdinetatik balorazio gai izango da
- Langile horiek eskaintzen duten arreta-estaldura aldatu egiten da toki batetik bestera. Oso txikia da Bizkaian eta herri handienetan –dedikazio osoko langile bakar bat hamar mila biztanleko, lehen kasuan, eta hamaika mila baino gehiagokoa bigarrenean- eta Europako beste herrialdeekin homologa daitekeen maila lortzen du –langile bakarra hiru-lau mila biztanleko- herri txikienetan, bost mila biztanletik beherakoetan. Alde handi hauek, eskaintako arretaren kantitate eta kalitatean eragina duten batez bestekoetan neurtuta daude. Erkidego osoa harturik, batez bestekoa honakoa da: langile bakarra zortzi mila biztanleko.
- Ikertutako gizarte-zerbitzuen ia erdiek programen eta prestazioen kudeaketatik eratorritako administrazio lanetarako bereziki kontratatu diren langileak dituzte.

Gizarte-langileek jasotzen duten laguntza ez da nahikoa izaten; beren lanaren zati handi bat oraindik ere administrazio eta kudeaketa lanen ingurukoak dira eta horrek baliabideen erabilera oker bat egiten dela esan nahi du, beren kexak bide horretatik jo dute sarritan, informe honek azaltzen duen bezala.

- Administrazio langileak kontratatzeke orduan ikusitako alde espazialak ez dira gizarte-langileen kasuan daudenak bezain handiak. Administrazio lanetan dedikazio osoz aritzen den pertsona bakarra egon ohi da hamabost mila biztanleko eta bi gizarte-langileko. Emaitzen ikerketa sakonago batek, gizarte-langileen proportzioa baxuagoa den inguru batean, haren ordezkari administratiboa bat jartzeko joera dagoela pentsatzera garamatza. Egoera honek, lehenago aipatutakoarekin batera -gizarte-langileek izaten duten gehiegizko administratiboa- Legeak diseinatutako gizarte-zerbitzuen eredu kolokan jartzen du. Gizartelana eta administratiboa binomioaren inguruan, edota kasuen tratamendubaliabideen administratiboen inguruan, planteatzen da Erkidego honek erabiliko duen eredu.
- Udaletxeetatik oinarrizko gizarte-zerbitzuen funtzioak betetzen dituzten gainerako profesionalen dagokienez, esan behar da, lehenik eta behin, arrazoi metodologikoak direla eta lan honetan ezin izan dela ikertu eta ez dela beste ikerketen aztergai izan; jasotako informazioak zera esatea ahalbidetzen ditu:
 - Udaletxeetan gizarte-langileen funtzioak beren gain hartzen dituzten langile mota ugari dago; lehenengo atal batean egin dugu gai horren inguruko aipamena.
 - Profesional hauetako batzuk Udaletxeak kontratatu ditu baina, kasu gehienetan udalaz gaindikoko programen kudeaketarako beste udalaz gaindikoko administratiboinstantziak baldintzatuta etorri dira.
 - Udaletxeek ongizate arloko teknikariak kontratatzea sustatu duten udalaz gaindikoko instantzia horien arteko koordinazio sistemarik ez da sortu.
 - Ez dago teknikari hauek eskaintzen dituzten zerbitzuen prestazioa beharrezko egiten duen araudirik, horregatik arreta-eskaintzan zulo batzuk ageri dira.
 - Profesional hauek gizarte-zerbitzuekin duten harreman eraginkorrek oso bide desberdinak hartzen ditu: taldeetan erabateko integrazioa izatetik harremanik ez egotera ino doazen bideak hain zuzen.

8.2.2.2. *Gizarte-langileen prestakuntza*

- Orokorrean, oinarrizko gizarte-langileentzako etengabeko prestakuntza programari ez zaio daukan garrantzia ematen; beharbada, Arabako Foru-Institutua izango da horretatik libratzen den udalaz gaindikoko erakunde bakarra. Hala ere, oinarrizko gizarte-zerbitzuek bizi duten aldaketa eta finkotze garai honetan, prestakuntzak berebiziko garrantzia hartu behar du arreta berbiderratu eta bere kalitatea hobetzeko orduan, biak zentro hauei dagozkien funtzioak betetzeko derrigorrekoak izanik.
- Ikertutako zentroen ehuneko hamaikan bakarrik adierazi ziguten bertako arduradunek, lanera sartzerakoan zerbitzuaren oinarri eta helburuei buruzko

prestakuntza jaso zutela, prozedurak, laneko jardunbideak eta abar. Datu hau adierazgarria da, ez prestakuntzari buruzko ardura gutxiegi azaltzen duelako soilik, baizik baita Udaletxe barnean isolamendu eta zerbitzuaren protagonismo falta erakusten duelako ere.

- Zentroen bi herenek ez dute etengabeko prestakuntza-programarik eta berau duten laurogeita bietatik, hogeita hamaikan bakarrik adierazi dute arduradunek haietara joateko inongo arazorik ez dutela. Aldundiek Udaletxeekin izenpetutako hitzarmen-motetan arduradunek prestakuntza ikastaroak bermatzeko klausula berezia eduki arren gertatzen da hori dena.

8.2.2.3. Zentroetako arduradunen eta bertako ordezkarien arteko harremanak

- Gizarte-babesaren esparruan, bertako ordezkari politikoek duten funtsezko betebeharrak, osasun eta hezkuntza arlokoak ia erabat desagertu ondoren, gizarte-zerbitzuen sistemako oinarriko zentroena da. Aldundi mailan eta Gobernu mailan ere sarritan gertatu ohi den bezala, askotan gizarte-ongizate alorraren erantzukizuna duten udal arduradunak ez daude teknikoki ongi prestatuta. Arazo hau konpontzeko, legegintzaldi bakoitzaren hasieran, Arabako Foru Aldundiak, sistematikoki, beraienez prestakuntza ikastaro batzuk antolatzen ditu. Profesionalek ekintza hau oso ongi baloratzen dute harremanak hobetu eta argitzeko balio duela uste baitute.
- Edonola ere, begi-bistakoa da, zerbitzu hauek duten eremu anbigua kontuan hartuz, arduradun tekniko eta politikoen arteko harremanak ez direla oso errazak; gizarte-langileen ehuneko berrogeita hamaseiak hala dio, tokiko ordezkariekin dituzten harremanak hobetu edota dexente hobetu daitezkeela alegia.
- Autonomia Erkidegoko gizarte-langileen ia ehuneko hirurogeiak inguruko zinegotziek beren iradokizunak entzun eta kontuan hartzen dituztela dio, baina erabaki garrantzitsuak hartzeko garaian, aurrekontuak prestatzeko garaian, portzentajea ez da iristen modu aktibo eta eraginkorrez eskuhartzen dutenen ehuneko berrogeira. Gizarte-langileen esku-hartzea zerbitzuaren funtzionamenduan nahiko desorekatua da geografikoki, Gipuzkoako, eta orokorrean, herri txikietako batez bestekoa baino handiagoa da.
- Galde-sorta jaso duten zentroetako arduradun gehienek (ehuneko berrogeita zortzi) beren ekintzak antolatzeko garaian autonomia handia dute eta ez diote beren bulegotik kanpo egon direnean inori horren berri eman behar izan; beste muturrean, zinegotzi arduradunek lanaren kontrol zorrotza daramaten oinarriko gizarte-zerbitzuen ia ehuneko hogeia azaltzen da.
- Amaitzeko, gizarte-ongizate mailan beren arduradun politikoen esku-hartzeari buruz galdegin zaien pertsonen egin duten balorazioak, eskolako hitzetan, nahiko batetik hurbil dagoen nota bat izango luke, baina ez litzateke gainditu altu bat izango; kalifikaziorik onenak Arabako zinegotziek dituzte, baita hamar mila eta berrogeita hamar mila biztanle bitarteko herriek ere.

8.2.2.4. *Gizarte-langileen kexa eta iradokizunak*

- Profesionalen zati handi batek, herenak baino gehiagok, beren kexa eta iradokizunak jasotzeko galde-sortan igorritako galdera irekia bete gabe utzi du. Adierazgarria da Bizkaiko arduradunak, alde askotatik okerren daudenak, erantzun ez dutenen artean kopuru handiena osatzea, ehuneko berrogeita hamabi hain zuzen. Hurrengoak Gipuzkoakoak dira, ehuneko berrogeita birekin.
- Sarrien errepikatzen diren kexak, garrantziaren arabera ordenan jarriak, honakoak dira:
 - Gizarte -langileek administrazio-lan gehiegi dute, berrogeita bederlatzi.
 - Organizazio, antolakuntza eta funtzio nahiz betebeharren mugaketa falta, berrogeita hiru.
 - Geografikoki sakabanatutako biztanlegoa, hogeita hamairu, guztiak Araban bilduak.
 - Bertako ordezkariak gizarte-zerbitzuei buruz egindako balorazio eskasa edo azpibalazioa, hogeita sei.
 - Material baliabide eta giza- baliabide urriak, hemeretzi.

8.2.3. Baliabide materialak

- Oinarrizko gizarte-zerbitzuen funtzionamendua bermatzeko baliabide materialak gaitzea Udalei soilik dagokie, zerbitzuak hobetzeko erakunde hauek noiz edo noiz Jaurlaritzaren edo Aldundien laguntza jakin batzuk lortu ahal izan arren. Beraz, baliabideon egoera zerbitzu hauei dagokienez, toki-entitateek duten kezka eta sentiberatasunaren adierazgarritzat jo ditzakegu nolabait. Beste ikuspuntu batzuetatik, baliabide hauen egoerak profesionalen jardueran eta, garrantzitsuagoa dena, herritarrek horiek erabiltzeko erabakian eragina izan dezakeela kontuan hartu behar dugu.
- Zerbitzu hauek ematen duten irudiak oraindik ez du zerikusi handirik gizarte zerbitzuen sistemaren oinarrizko sare bilakatzeko azken helburuarekin. Beste babes-sistema batzuek bezala, irudi instituzional uniforme samarra ez izateaz gain, identifikatzeko hain oinarrizkoa den izen bateraturik ere ez daukate; alde horretatik, aniztasuna da nagusi. Beste ikuspuntu batetik, kontsultatu ditugun hamar langiletatik hiruk bakarrik uste du erakundeek herritarrei segurtasunari eta ongizateari dagokienez irudi egokia ematen dietela.
- Oro har, oinarrizko gizarte-zerbitzu gehienek beren funtzioak betetzeko oso egokiak ez diren ezaugarriak dituzte. Hiru oinarrizko alderdi beren osotasunean hartuta, hau da, zentruak populazioarekiko duten kokapen geografikoa, oztopo arkitektonikoak kontuan harturik duten ibilgarritasuna eta erabiltzaileei intimitaterako eskubidea bermatzeko gaitasuna, zentro hauek lau kategoriatan bana ditzakegu:
 - Lehenengoan, egoera onean dauden zerbitzuak egongo lirakeke, ongi kokatuak, bertaratzeko oztoporik jartzen ez dutenak eta intimitatea bermatzeko

gai direnak; baldintza hauek hogeita bederatzizentrok soilik betetzen dituzte, guztien ehuneko hamalauak alegia.

- “Onargarriak” izango lirateke ikertutako hiru aldagaietako batean halamoduzko maila besterik lortzen ez dutenak: ez daude erdigunean, baina bai ongi komunikatuta edo/eta gurgildun aulkian dabilenarentzat irisgarriak beste norbaiten laguntzarekin bada ere, edo/eta ez dute gizarte-langilearen bulegoa aparte jarrita, nahiz eta horregatik intimitatea ez galdu. Egoera honetan daude berrogeita bederatzizentro, guztien ehuneko hogeita hiru.
 - Hirugarren kategoriak egoera txarrean dauden zentroak biltzen ditu, hiru alderdietako batean oso kalifikazio eskasa jasotzen dutenak, eta egoera horretan laurogeita hamar daude, guztien ehuneko berrogeita hiru alegia.
 - Azken kategorian, gutxienez bi gabezia larri dituzten hogeita hamabi zentroak izango genituzke.
- Alde handiarekin, alderdi materialei dagokienez gabeziarik handienak dituzten zentroak herri txikienetan daudenak dira; batez ere mila biztanle baino gutxiagoko herrietan eta Arabako Herrialde Historikoan kokatuta daude. Kasu guztietan ez bada ere, bai gehienetan, oinarrizko gizarte-zerbitzuek dituzten eragozpen materialek ez dirudi konponbidea emateko zailtasun tekniko eta finantzario berezirik dutenik, baina Udal batzuek, kanpoko laguntzarekin, ahalegin handia egin beharko lukete.
 - Halaber zerbitzuen baldintza materialekin zerikusia duten beste gai batzuei dagokienez, ikerketak zentro hauen ondoko gabezia hauek erakutsi ditu:
 - Laurogeita hiruk ez dute suteetarako segurtasun-sistema egokirik.
 - Hogeitabik ez dute aireztapen eta argiztapen naturalik.
 - Hogeitalauk ez dute berogailu-sistema egokirik.
 - Ehun eta batek ez du ordenadorerik, eta baliabide hau eskatzen dute beste hirurogeita bederatzik ere.
 - Hirurogeita batek ez du giltzadun artxibategi bat, sortzen den isilpeko informazioa gordetzeko.

8.2.4. Banakako gizarte-lana

8.2.4.1. Herritarrei ematen zaien informazioa

- Populazioak gizarte-zerbitzuei buruz daukan informazioaren arazoari dagokionez, Erkidego honetan egin diren ikerketa guztiak bat datoz herritarrek, oro har, zerbitzu horiek gutxi ezagutzen dituztela eta gainera ezagutza hori nahiko okerra izaten dela adierazteko garaian; arazo hau, gainera, areagotu egiten da premia handiak dituzten kolektibo batzuen artean. Sistemak, oro har, ez du arazo honi dagokionez jarrera garbirik hartu, eta horrek oso ondorio negatiboak dauzka beharrak betetzeko eta gizarte-zerbitzuak hobetzeko garaian; izan ere, sistema eta dagozkien eskubideak ongi ezagutzen dituzten herritarrek sortutako tentsio beharrezko eta osasungarririk

ez dago. Garbi dago, nolahi ere, Legearen arabera azken batean oinarrizko gizarte-zerbitzuei dagokiela herritar guztiei beren gizarte-eskubideei buruzko informazio zehatza ematea, eta erabaki hau logikoa dela helburu hau erabat betetzea berma dezaketen bakarrak haiek direla kontuan hartzen badugu.

- Praktikan, oinarrizko gizarte-zerbitzuek neurri batean edo bestean zeregin hau betetzeko konpromisoa hartzen dute, baina emaitzak ikusita, gutxi dira, edo oso gutxi, zentzu honetan politika oso eta koherente bat daukatenak, zerbitzuen beharrean dauden pertsona guztiek ongi ezagut ditzaten bermatzen dutenak, alegia. Helburu hau lortzeko jarraibideak ondoko hauek dira:
 - Prestazio bat eskatzera edo behar jakin bat planteatzera zerbitzura datozen pertsonari informazioa ematea. Planteatzen diren arazoak konpontzeko sistemak eskaintzen dituen baliabideei buruzko informazioa ia zentro guztiek ematen dute; erantzunak ahozkoak dira kasu guztietan, eta zentroen ehuneko berrogeita lauak soilik gaineratzen du idatzizko informazioa; azken lan-modu hau Araban batez ere dago zabaldua.
 - Informazioa zabaltzeko sare formalak eta informalak aprobetxatzea. Zentro gehienak, ia hamarretik bederatzik, noizbait beste gizarte-eragile batzuei laguntza eskatu izan diete zentzu honetan, baina oinarrizko gizarte-zerbitzuen herenak soilik egin du hori idatziz, eta hemen ere berriro nabarmentzen dira Arabako zentroak.
 - Etxez-etxe emandako informazioa. Dibulgazio-modu honi dagokionez, zentroak hiru kategoriatan bana ditzakegu:
 - Hirurogeita bostek, ehuneko hogeita hamaikak alegia, ez du inoiz erabili formula hau.
 - Hirurogeita lau idatzizko informazioa igortzera mugatu dira.
 - Gainerako kasuetan, laurogeita bat zentrotan, profesionalak etxeetara joan dira, baina hamazazpi kasutan bakarrik eman dute ahozko eta idatzizko informazioa, bai programa zehatzei buruz, bai oinarrizko gizarte-zerbitzuari buruz.
 - Ikus-entzunezko eta idatzizko komunikabideak erabiltzea. Zentroen ehuneko hogeita hamaseiak erabili izan ditu noizbait ikus-entzunezko komunikabideak eta ehuneko hirurogeita batak idatzizkoak; berriro ere, Arabako zentroak izan dira gai honetan gehien inplikatu direnak.
 - Dibulgazio-liburuxkak. Ez dira ehuneko hamarrera iristen ongi landutako idatzizko informazioa dutela dioten zentroak, interes berezia duten ondoko gai hauei dagokienez:
 - Gizarte-zerbitzuei dagokienez administrazio publikoak dituen eskumenak eta erantzukizunak.
 - Zerbitzuei aplikatu dakizkiekeen tarifak.
 - Administrazioak beharren ebaluazioa egiteko duen obligazioa.
 - Erreklamazioak eta iradokizunak planteatzeko prozedurak.

8.2.4.2. Administrazio-kudeaketa

- Oinarrizko gizarte-zerbitzuak administratzen dituzten prestazio indibidualak bideratzean, praktika desberdinak ikusi ahal izan dira, batzuetan herritarren bi

oinarrizko eskubide urra dezaketenak, intimitatearena eta berdintasunarena alegia, eta nolahi ere, bizilekuaren arabera pertsonen diskriminazio-tratamendua ematea inplika dezaketenak.

- Hasteko, zentroek eskaeren erregistroari dagokienez irizpide desberdinak erabiltzen dituztela antzeman daiteke, erregistro hori egin behar den lekuaren ikuspuntutik zein eskaera bat erregistratzen den unean ikuspuntutik:
 - Badira eskaera-erregistroa egiteaz beraiek arduratzen diren oinarritzko unitateak; beste batzuek, berriz, herritarra erregistro orokorrera igortzen dute, eta hau beste eraikin bateko beste egoitza batean egon daiteke. Bigarren kasu honetan, gauzarik larriena ez da herritarrak jasan beharreko eragozpenak, baizik eta horrek bere premia planteatzeko asmoa atzera bota dezakeela, intimitatea afektatuta senti baitezake eskaera bi estamentu desberdinen aurrean aurkeztu behar izateagatik.
 - Eskaera erregistratzen den datari dagokionez, kontuan hartu behar dugu honek ondorio ekonomiko handiak dituela, prestazio jakin batzuk jasotzeko eskubidearen hasiera adierazten baitu. Hori hala izanik ere, Udal batzuek eskaera bat aurkezten den unean erregistratzen dute, eta beste batzuek berriz eskaera hori behar den dokumentazioarekin batera egiten denean soilik, hau da, beranduago derrigorrez.
- Erregistroen gaiari bukaera emateko, ikerketak beste bi alderdi interesgarri ere erakutsi dituela gaineratu behar dugu:
 - Oinarritzko unitateen ehuneko zortziak soilik dauka ongi antolatutako erreklamazio-erregistro bat, eta ehuneko biak soilik iradokizunetarako beste bat.
 - Zentroen erdiak baino zertxobait gutxiagok, ehuneko berrogeita zazpiak, dauka kontabilitate-erregistro bat, eta tresna hau funtzionatzeko nolabaiteko autonomiaren adierazletzat jo daiteke.
- Prestazio asko lortzeko eskatu ohi den dokumentu bat elkarbizitza-ziurtagiria da. Udaletan izapide hau egiteko moduak ere desberdinak izaten dira, eta horrek ondorioak izan ditzake, prestazioaren zenbatekoan ez ezik, baita prestazioa bera emateko garaian ere, muturreko kasu batzuetan. Toki-entitate batzuek uko egiten diote berez legezko izaerarik ez duten ziurtagiri hauek emateari; beste batzuek, Gipuzkoan nagusiki, errodako datuak islatzera mugatzen dira, eta beste batzuek, Bizkaian batez ere, udaltzaingoari ikerketak eskatzeko praktika tradizionalari eutsi diote, eta formula honek, irizpide homogeneorik ezean, oso emaitza desberdinak ekar ditzake.
- Antzeko gauza gertatzen da eskatzen den dokumentazioarekin eta eskatzaileen egoera ekonomikoaz egiten den kontrolarekin. Azken hau oinarritzkoa da prestazio asko eta horien zenbateko ekonomikoa erabakitzeko, eta bereziki delikatuak eta konplexuak izaten da xedapenek familiako kide guztien dirusarrerak zehaztea eskatzen dutenean. Honi dagokionez, ondoko alde adierazgarri hauek ikusi ahal izan dira zerbitzu batzuen eta besteen artean:

- Ikerketaren mugei dagokienez, kasu batzuetan dokumentu batzuk jasotzean bukatzen baita, eta beste batzuetan berriz, ez da amaitzen oso azterketa xehea egin arte.
 - Jadanik Administrazioaren esku dauden egoera ekonomikoari buruzko dokumentuei dagokienez, kasu batzuetan eskatzaileei eskatu egiten baitzaizkie, eta beste batzuetan ez.
 - Jasotzen den informazioaren edukiei dagokienez, batzuetan Legeak xedatutakoaren arabera intimitatearen eskubidea babesteko mugatuta baitaude, eta beste batzuetan muga horiek gainditzen baitituzte.
- Herritarrek egindako eskaerei dagokienez hartzen diren erabakiak ere ez doaz kasu guztietan ildo beretik. Udaletan erabakiak hartzeko ahalmena duten maila desberdinak izateak, eta informazio-batzordeek esku hartu ahal izateak izapideak arindu edo moteldu egin ditzakete, eta askoren edo gutxiren esku utzi, behin baino gehiagotan, erabat isilpekoak izan beharko luketen informazioak. Inkestaren emaitzen arabera, gainera, Udalek zenbat eta populazio handiagoa eduki, orduan eta handiagoa da profesionalen erabakitzeko ahalmena eta, aitzitik, tamaina zenbat eta txikiagoa izan, orduan eta handiagoa dela ordezkari politikoena, hauek onerako eta txarrerako herritarrengandik askoz ere hurbilago baitaude.
- Atal hau bukatzeko, esan beharra dago gizarte-txostenen mugei eta edukiei dagokienez ere ez dagoela jarraibide garbirik, txostenak egitea profesionalen esku geratzen baita. Gizarte-txostena ordea, administrazio-espeditente bati gaineratuta, publikoa da eta, bestalde, erabakiak hartzeko eskumena duten pertsonentzat oso garrantzitsua da. Pertsonen intimitatea eta informazioaren isilpekotasuna, eskumenen esparru horretan, babesik gabe geratzeko arriskuan daude.

8.2.4.3. *Banakako eta familiako tratamenduak*

- Oinarrizko gizarte-zerbitzuetako profesionalen jarduera oraindik baliabideen kudeaketari lotuegia dago. Etengabeko arduraren eskatzen duten programen kasuan ere –etxex-etxeko laguntza eta lan-munduratzeko hitzarmenak adibide garbiak ditugu- lan-prozesuaren jarraibidea, eskematikoki eta joeren arabera, ondoko hau da:
- Ebaluazioa. Prestazioen araudiek jasotzen dituzten baldintzak eta eskatzailearen egoera erkatzera mugatzen da nagusiki: erkaketa horren arabera erabakitzen da prestazioa ematea bidezkoa den eta laguntza hori nola emango den. Analisisian pisu handiagoa izaten dute prestazioaren eskakizunek pertsonen benetako beharrek baino.
 - Laguntza indibidualizatu baten plana egitea. Eskatzailearen bizi-baldintzak hobetzeko plana baino gehiago, ematen den baliabidea administratzeko plana egitea da joera; prozedura honen ondorio gisa, laguntza eskaintzeko ildo beretik lanean ari diren sare naturala eta gizarte-sarea ez direla behar adina kontuan hartzen ikus dezakegu.

- Planen jarraipena eta ebaluazioa. Baliabidearen jarraipenari ematen zaio berriro lehentasuna, prozesuaren aurreko urratsetan ezarri den norabidea dela-eta, besteak beste.
- Jokabide horiei dagokienez, inkestan jasotako erantzunek –etxez-etxeko laguntza eta lan-munduratzeko hitzarmenari dagozkionez esplizitoki– ondokoa adierazten dute:
 - Ehun eta hogeitazazpi zentrotan, hamarretik seitan alegia, kasu hauetan ebaluazioa idatziz egiten da, hau baita halakotzat hartzeko ezinbesteko baldintza, baina berrogeita bitan bakarrik, bostetik batean alegia, jasotzen ditu idatzizko ebaluazioak sailkatzeko tresna tekniko egokiak.
 - Laguntza indibidualizaturako planei dagokienez, jasotako datuek ondokoa adieraztea ahalbidetzen digute:
 - Argi eta garbi hogeita hamabost zentrotan soilik egiten dira, eta plan hauek egitea udal ekipoei soilik dagokie.
 - Baliteke, halaber, udaletako ez gain, plan hauetan beste instantzia batzuek ere, haurrekin lan egiteko ekipoei nagusiki, parte hartzen dutela dioten beste hirurogeita zazpi oinarriko zerbitzuetako batzuetan ere egitea.
 - Kasurik onenean, aurreko datuen batura gisa, plan indibidualetan oinarrituta kasuen ehuneko berrogeita zazpi egingo luke lan.
 - Errealistagoa dirudi metodologia honekin lan egiten duten zentroen guztizko kopurua berrogei ingurukoa dela pentsatzeak, guztizkoaren ehuneko hemezortzia alegia, hori baita laguntza-planetan helburuen lorpena ebaluatzeko adierazleak jasotzen dituzten oinarriko unitateen kopurua; izan ere, baldintza hori beharrezkoa da jardun jakin bat plantzat hartu ahal izateko.

8.2.4.4. *Larrialdietako prozedurak*

- Larrialdien arazoari, oro har, nahiko konponbide egokia eman zaio Erkidego honetan, baina bere eraginkortasun horizontala –aguntza jaso dezaketen kasuen guztizkoa kontuan hartuta, hala jaso dutenen kasuen proportzioa– ez da oraindik erabatekoa, arazoak osasunezkoak baino gehiago sozialak direnean batez ere. Horregatik, komenigarria litzateke, eta ez da batere zaila gainera, oinarriko unitateek larrialdietarako sistema propioak eduki ditzaten, oinarrikoak, bat batean sortutako premiei arin eta eraginkortasunez erantzun ahal izateko.
- Gaur egun, berrogeita zazpi zentro besterik ez dira, guztizkoaren ehuneko hogeita hirua, horrelako sistemak dituztenak, eta horietako hogeita zazpi bakarrik dituzte arazo hauen tratamendua koordinatu eta deribatzen bideak; oro har, praktika hau sarriago ikusten da Araban eta udalerrri urbanoagoetan.
- Zerbitzuen erantzunaren abiadura mantsoa dela esan dezakegu. Laurogeita zortzi zentro bakarrik, ehuneko hogeita hemezortzia, izango lirateke gauza etxez etxeko laguntza bi egun igaro baino lehen emateko ustegabean sortutako premia baten aurrean.

8.2.4.5. *Oinarrizko unitateei planteatutako eskaerei buruzko hurbilpena. Informazio-sistema.*

- Erkidego honetako gizarte-zerbitzuek ez dute oraindik informazio-sistema on bat eskuratu, politika sektorialak eta globalak ezartzeko oinarri izateko eta, jakina, martxan jarritako neurrien jarraipena egiteko. Urtero egiten diren “Gizarte-zerbitzuen estatistika” delakoak eta “Udaleko Gizarte-Zerbitzuetako Gastu Publikoa” azterlanak zerbitzuen eskaintzari buruzko datu ekonomikoak eta pertsonalari dagozkionak eskaintzen dituzte nagusiki eta, oinarrizko gizarte-zerbitzuei dagokienez, oso ikuspegi partziala dute; hor bukatzen da Autonomia-Erkidego honetako gizarte-zerbitzu guztietarako informazio estatistikoa.
- Lurralde Historikoei begira, Aldundiek datu ugari izaten dituzte, baina beren informazio-sistemak:
 - Baliabideen kudeaketa eta kontrolari zuzenduta daude nagusiki.
 - Bateragarritasun-arazo handiak dituzte.
 - Ez dira gehiegi erabiltzen, sistematikoki, azterlanak egiteko garaian.
- Askok landu gabeko informazio-sistemen testuinguru orokor honetan, bereziki aipagarriak dira premien, eskaeren eta erabiltzaileen eremuan dauden gabeziak, hau da, zerbitzuen bezero potentzialeari edo errealei dagozkienak. Informaziorik ugariena, zerbitzu jakin batzuen erabiltzaileei buruz dagoena, ez da bereziki aipagarria, erkatzeko arazo nabarmenak planteatzen ditu eta ez da eguneratuta egoten. Orain arte eskaera-fitxak edo gizarte-fitxak ezartzeko egin diren saioek tokian tokiko hedadura izan dute nagusiki, ez dira koordinatuta eta bateratuta egin, eta gaur egun nahiko geldirik daude, datuen erabilera urria-informazioaren kalitate eskasa sorgin-gurpilari lotuta.
- Azterlan honen landa-lanak gutxi edo gaizki ezagutzen diren eremu hauetako batean sartzeko aukera eskaintzen zuen, eta horretaz baliaturik bere arduradunak oinarrizko gizarte-unitateek jasotzen dituzten eskaeren lehen azterketa mugatu bat egitea erabaki zuten. Jasotako emaitzak, eta berriro diogu gutxi gorabeherakoak direla, ondoko hauek dira:
 - Urtebetean, zerbitzu berri bat eskatzeko oinarrizko gizarte-zerbitzuetara euskal herritarren ehuneko zortzik bakarrik jotzen du; gehienezkoa den ehuneko hau baxua dela esan dezakegu Nolanahi ere.
 - Eskaera gehienak Gipuzkoan izaten dira, eta gutxienak Araban; lehenengoa bigarrena baino ehuneko hirurogeita zazpi handiagoa da.
 - Araban eta Bizkaian eskaerarik gehienak, lehenik gizarte-bazterketa eta pobrezia eragindakoak dira, eta zahartzaroak eragindakoak ondoren. Gipuzkoan ere bi sektore hauek dira eskaerarik gehien egiten dituztenak, baina ordena alderantzizkoa da.

8.2.5. Komunitateko gizarte-lana

- Behin eta berriro aipatu da azterlan honetan “komunitate” terminoaren anbigotasuna, eta horrek eragin ditzakeen interpretazio desberdin ugariak.

Horregatik, egokitzat jotzen dugu txosten honetan kontzeptu hau erabiltzean eman diogun edukia eta esanahia laburki azaltzea.

- Gizarte-babeserako sistema publikoak, eskuratu den azkena batez ere, gizarte-zerbitzuena alegia, oraintsukoak dira oro har. Duela oso urte gutxi arte, populazioak izan zitzakeen gertakizunei aurre egiten zietenak familiak eta erakunde batzuk, erlijiosoak nagusiki, ziren. Familia da gaur egun ere babeslerik handiena, Elizari lotutako erakundeek oraindik oso garrantzitsuak diren laguntza-baliabideak eskaintzen dituzte eta, autonomoki, “ongizate-estatuaren” itzalpean bada ere, azken urteotan hiritarren asoziazio-mugimendu bat hasi da garatzen, ildo beretik lanean ari dena. Elkartasunezko jarduera hauek guztiak, ikuspuntu askotatik administrazio publikoak eskaintzen duena baino garrantzitsuagoak, herritarrek ongizateari egiten dioten ekarpena dira; baliabide informalak dira, toki-erakundeetan komunitate-baliabide informalak izena hartzen dutenak.
- Herritarren zeharkako ekarpena gizarte-babeserako sistema publikoaren finantzazioa da, zerga, kotizazio eta abarren bitartez. Azken garaiotan izan duen hazkundera ikusgarria dela esan dezakegu, eta hori gauza nabarmena da baita sistemaren arearik periferikoenetan eta herritarrengandik hurbileneoak direnetan ere, hau da, Udaletan. Toki-erakundeetan populazioaren oinarrizko beharrei erantzuteko eta bere bizi-baldintzak hobetzeko dauden teknikariek eta baliabide materialek duela hogeitaz urte soilik pentsaezinak ziren kopuruak lortu zituzte. Horiek komunitateko baliabide formalak izango lirateke eta, aurrekoei gehituta, informalei alegia, babesaren arloko komunitate-baliabideen guztizkoa osatuko lukete.
- Nahiko oraintsukoa da halaber beren eraginpeko zonaren garapen ekonomikoan toki-erakundeek lortutako protagonismoa. Udalerriek dituzten mota guztietako baliabideak kapitalizat hartzen dira, eta beren kudeaketaz Udalak arduratzen dira, aurkitu zituzten defizit estruktural izugarriei aurre egin ondoren, ahaleginak herritarren ongizate ekonomiko eta sozialerantz bideratzeko gero eta gaitasun handiagoa baitute.
- Eskematikoki deskribatu dugun testuinguru antzeko samar batean kokatu behar dugu oinarrizko gizarte-zerbitzuetako langileen jarduera. Komunitate-baliabideei dagokienez Legeek esleitzen dioten zeregina delikatu eta konplexua da, benetako espezialistei dagokiena; teoria hutsari begiratuta, bete behar dituzten funtzioak hauexek dira:
 - Zaintzaileak –premia bat daukan pertsona bati laguntza ematen dioten senitartekoak eta hurbilekoak- laguntzailezat ez ezik, beren laguntza- eta arreta-beharrak ere dituzten pertsonatzat hartzea eta hala tratatzea.
 - Borondatez edo ordainsari batez zona horretan gizarte-ongizatearen arloan diharduten beste gizarte-erakundeekin, elkarri laguntza eta lankidetzat emateko harreman egokiak izatea.
 - Halaber herritarren oinarrizko laguntzaz arduratzen diren beste babes-sistemetakoa profesionalekin koordinazioa eta lankidetzat sustatzea.

Jarduera hauek guztiek zentzua izan eta eraginkorrak izan daitezten, beharrezkoa da gizarte-ongizateko udal plan zabal eta partaidetzazko bat egitea –komenigarria izango litzateke ongizateko udal batzordeek ahalik eta gehien esku hartzea-, non printzipioak eta helburuak argi eta garbi zehazten diren eta ahalik eta etekinik gehien ateratzeko baliabideak egoki antolatzen diren. Eredua koherenteagoa eta razionalagoa izango litzateke baldin eta plan hori eremu zabalagoko beste baten baitan egongo balitz, garapenaren udal planean alegia.

Jarduera horiek guztiek komunitate-lanaren gidoia osatzen dute. Hau da lege-xedapenekin bat datorren analisiaren arabera ondorioztatzen duguna, eta hau da txosten honetan gaia aztertzeko erabili dugun ikuspuntua.

8.2.5.1. *Baliabide informalekiko harremanak*

- Oinarrizko gizarte-zerbitzuek laguntzako sare naturalarekin dituzten harremanek ez diete irizpide orokor batzuei erantzuten; horixe adierazi dute Erkidegoan premia bereziak dituzten pertsonetaz arduratzen diren senitarteko eta hurbilekoei buruz gaur arte egin diren bi ikerketek. Sinpleki esanda, baina argi eta garbi, hiru harreman-tipologia izango genituzke:
 - Batzuetan, zorionez gero eta gutxiagotan, zaintzaileak oinarrizko gizarte-zerbitzuetako langileentzat baliabide huts izaten dira, eta haien jarduerari ahalik eta etekin gehien atera behar zaio, agortu arte, esku hartu baino lehen.
 - Gehienetan familiak zereginak burutzeko laguntzailatzat hartzen dira, baina beste maila batean; zerbitzuari buruzko erabakiak gizarte-langileak hartzen ditu nagusiki.
 - Duela gutxi hasita, eta pixkanaka, laguntza-planak egitean zaintzaileek gero eta gehiago parte hartzekoa da joera eta, era berean, lan-zamak eragindako arazok ere ardura behar dutela onartzekoa. Fenomeno hau ez da jadanik baliabide jakin bat eskaintzean gertatzen, baizik eta zerbitzuen erabiltzaileen premiei laguntza orokorra eskaintzean, tratamendu pertsonalizatuetan.
- Aipatutako ikerketa horien bitartez, mota askotako jarrerak daudela ikusi ahal izan dugu, hiru adibide horietan eskematizatuta, eta halaber, profesionalen jarrera desberdinek ondorio nabarmenak izaten dituztela eskainitako laguntzan, koantitatiboki nahiz koalitatiboki. Ezin dugu aipatu gabe utzi oinarrizko gizarte-zerbitzuek zaintzaileekiko nahiz erabiltzaileekiko harremanetan erakusten duten sexismoa, ez oso bortitza baina bai begi-bistakoa; hori da sare naturalari buruzko lan hauetatik ateratako beste ondorio bat.
- Laguntzako sare naturalarekin izaten duten harremanetik kanpo, badira gizarte-langile batzuk, gutxi, ehuneko hamaika, borondatezko pertsonala beren zerbitzuetan informalki sartzeari sustatzen dutenak, hauei laguntzako lan arinak esleitzu –bisitak, konpainia, ibilaldiak, enkarguak...- eta honek hobekuntza nabarmenak ekar ditzake laguntzaren kopuruari eta kalitateari begira. Lan-modu hau gehiago egiten da Bizkaian, zentroen ehuneko hemeretziari, eta mila biztanletik bost milara bitarteko udalerrietan.

- Borondatezko pertsonalaren zerbitzuetan sartzearena, zalantzarik gabe, oso delikatu da, eta horren aurkakoek planteatzen dituzten eragozpenak oso ugariak, teoriarik praktikan baino gehiago oinarritzen badira ere. Laguntzan hutsune handiak daude, pertsona asko prest daude modu arin eta malgu batean laguntzeko, eta korapilatsua da baliabideok alde aurretik besterik gabe baztertea. Testuinguru honetan, egokiagoa izango litzateke gure gizarte-inguruan jadanik izan diren esperientzia zehatzak ikertzea, eztabaida hipotesien eta teorien bidetik eramatea baino.
- Neurri batean edo bestean, gizarte-ongizatearen arloan diharduten tokian tokiko bolondresen talde eta elkarteekin gizarte-zerbitzuek dituzten harremanak urriak direla esan behar dugu. Bi datu nahikoak dira hau baieztatzeko:
 - Bostena baino zertxobait gehiagok soilik, zentroen ehuneko hogeita biak, egiten du lan bolondresen taldeekin koordinatuta.
 - Ikertutako berrehun eta hamar zentroen artean ehun eta hogeita seitan, lan egiten duten zonan honelako talderik ez dagoela argudiatu da. Baieztapen hau ordea ez dator bat Elizak, Gurutze Gorriak eta tokian tokiko beste zenbaitek bultzatutako asoziazionismoarekin, hain zabaldua dagoen errealitate horrekin, elkarte horiek formalak neurri batean bakarrik badira ere, berriro diogu.
- Aurreko kasuan bezala, Bizkaia da boluntarioen taldeekin koordinatuta gehien lan egiten den lurraldea, zentroen ehuneko hogeita hamarra. Udalerrien tamainaren arabera berriz, orain hamar mila biztanletik berrogeita hamar milara bitarteko populazioa duten herriak gailentzen dira, ehuneko berrogeita hiru.
- Talde hauekin batera burutzen diren zereginak, era berean, arinak dira, gehienbat atsedendaldiko jardueretan laguntzea, joan-etorriak egiteko laguntzak eta, oro har, konpainiarekin zerikusia duten guztiak.

8.2.5.2. *Baliabide formalekiko harremanak*

- Jasotako hamar inkestetatik bederatzitan esaten denez, badago koordinaziorik osasun-sistemaren eta oinarritzko gizarte-zerbitzuen artean, baina hamarretik sei kasutan soilik baloratzen da koordinazio hau eraginkortzat; hedaturari dagokionez, euskal herritarren ehuneko berrogeita bi soilik bizi da zerbitzuen arteko koordinazio baliagarri hau dagoen tokietan. Egoera bereziki eskasa da herririk handienetan, koordinazioa ez da eraginkorra kasuen ehuneko hirurogeian, eta Gipuzkoan, fenomeno hau ehuneko berrogeita seira iristen da.
- Hezkuntza-sistemarekiko harremanak, haurtzaroan espezializatutako ekipoen esku-hartzeak baldintzatuta zalantzarik gabe, osasun-sistemarekin daudenak baino eskasagoak dira: oinarritzko unitateetako arduradunen ehuneko laurogeita seiak egon badaudela dio, baina ehuneko berrogeita seiak soilik baloratzen du positibotzat. Egoera, kasu honetan, oso halamoduzkoa da Bizkaian eta landa-zonetako udalerrietan, mila biztanle baino gutxiagokoetan.

- Gizarte-langileek harreman urriagoak eta noizbehinkakoagoak izaten dituzte herrian eragina duten gainerako babes-sistemetakako profesionalekin. Inkestan jasotako emaitzek ondoko hau adierazten dute:
 - Nabarmen jaisten dira balorazio positiboak, eta gehienak poliziar dagokionez azaltzen dira, ehuneko hogeita zazpi, eta gutxienak etxebizitzari dagokionez, ehuneko zazpi.
 - Nahiko ugaritzen dira koordinaziorik ez dagoela eta beharrezkoa dela dioten erantzunak; eskakizun gehienak etxebizitzari dagokionez planteatzen dira, ehuneko berrogeita hemezortzi, eta gutxienak poliziar dagokionez, ehuneko hogeita sei.
 - Oro har, koordinaziorik ez dagoela adierazten duten erantzunen ehunekoa kasu guztietan, gutxienez, hiru aldiz biderkatzen da, erreferentziatzat osasun arloan edo hezkuntza arloan jasotako erantzunak hartzen baditugu.

8.3. Gomendioak

GINARRIZKO GIZARTE-ZERBITZUEN NORMALIZAZIOA

Oinarrizko gizarte-zerbitzuen helburu, funtzio, plangintza eta antolamenduari dagokienez, normalizaziora bideratzeko ondoko gomendio hauek egingo ditugu:

1. Zerbitzu hauetarako araudi zehatz bat egitea

Erkidego honetako oinarrizko gizarte-zerbitzuen funtzionamendua zehazgabeak eta orokorregiak diren lege-xedapenetan oinarritzen da. Zerbitzu hauetarako araudi zehatza egiteko proiektuari berriro heldu eta lehenbailehen martxan jarri beharko litzateke, batez ere lan-munduratzeko hitzarmenak gizarte-bazterketaren aurkako tresna eraginkor bihurtzeko daitezkeen nahi badugu.

2. Helburuak eta funtzioak zehaztea

Zentro hauen definizioa, helburuak eta esleitzen zaizkien funtzioak hobeto garatu eta zehaztu beharko lirateke. Oinarrizko puntu hauek interpretazio gehiegietarako aukera ematen dute, eta hori dela-eta bereziki zaila izaten da Erkidego honetako herritarrei berdintasuneko tratua bermatzea.

3. Lan-moduak berbideratzea

Antzeko gauza gertatzen da jokatzeko irizpide eta jarraibideekin, lan egiteko moduekin. Oinarrizko gizarte-zerbitzuek ahalegin handia egin beharko lukete beren jarduerak berbideratzeko, ez baliabideak administratu eta kudeatzera mugatu, eta gehiago jardun gizarte-lanean, norbanakoen eta familien premiei beren osotasunean helduz.

4. Giza baliabideak hobeto aprobetxatzea

Ildo beretik, halaber beharrezkoa izango litzateke, pixkanaka, erakunde hauek duten giza kapitalari etekin handiagoa ateratzeko antolamendu-ereduak ezartzea. Udaletan, herritarren bizi-baldintzak hobetzeko, giza kapital hori gizarte-ekintzako departamenduetan nahiz jardun-arean desberdinetan banatuta egongo den kontuan hartu gabe.

5. Oinarrizko gizarte-zerbitzuak udalerrietako gizarte-ongizatearen politikaren kudeatzaile gisa erabiltzea

Oinarrizko gizarte-zerbitzuak, ondorio guztietarako, herritarrei dagokienez gizarte-ongizatearen politikaren gune antolatzailetzat eta kudeatzailetzat hartu beharko litzateke Udalek.

6. Lan-zamak eta profil profesionalak

Funtsezko alderdi hauek –helburuak, funtzioak eta lan egiteko eta antolatzeke moduek– gehiago zehaztuta, zentro hauek beren gain har dezaketen lan-zama

hobeto zehazteko aukera edukiko genuke eta, beraz, laguntzako ekipo zehatzak diseinatzeko, bai bere profesionalen arduraldiari dagokionez, bai koalifikazio profesionalari dagokionez.

7. Beharrezko zerbitzuen plangintza

Ekipo hauen banaketa espazial egokiak alde aurreko plangintza-lana eta, zalantzarik gabe, profesionalen plantila dezente handitzea eskatzen du. Zeregin batek zein besteak maila desberdinetan inplikaturik dauden instantzia guztien partaidetza aktibo eta koordinatua eskatuko luke: Udalak, Diputazioak eta Eusko Jaurlaritza.

8. Herritar guztiei eskubideei eta zerbitzuei buruzko informazio orokorra ematea

Zerbitzu hauen benetako normalizazioa lortzeko, orain artekoak baino informazio-eta kontzientziazio-politika koherenteagoak eta iraunkorragoak martxan jarri behar dira, pertsona guztiek, baita ohiko komunikabideak ikus-entzuten ez dituztenek ere, gizarte-zerbitzuen funtzionamendua eta hauei dagokienez dituzten eskubideak ongi ezagut ditzaten. Oinarrizko gizarte-zerbitzuak dira zeregin hauek beren gain hartu behar dituztenak, beren eraginpeko zonetan dauden gizarte-premiak ongi ezagututa.

9. Zerbitzuen irudi instituzionala sendotu eta bateratzea

Era berean, beharrezkotzat jotzen dugu, zerbitzu hauek normalizatzeko xedez, herritarrei eskaintzen dieten irudi instituzionala sendotu eta bateratzea.

GIZA BALIABIDEAK

Zerbitzu hauen oinarrizko kapitala diren giza baliabideei dagokienez, beren egituraketari eta antolamenduari dagozkien gomendioez gain, egoki deritzogu ondoko neurriok hartzeari:

10. Ekipoak sendotzea eta laguntzari homogeneotasun handiagoa ematea

Eskaintzaren homogeneotasuna areagotzea, hedadura txikiena dagoen zonetan, Bizkaian eta udalerrri urbanoenetan lan egiten duten ekipoak bultzatuz bereziki.

11. Administrazio-zereginak sinplifikatu eta gizarte-lana indartzea

Zerbitzuetako gizarte-lanaren osagaia indartzea, bi bide erabiliz: alde batetik, kudeaketako administrazio- eta burokrazia-zereginak sinplifikatuz eta administrazio-pertsonalari esleitzuz, eta bestetik, gizarte-lana egiten duten profesionalen plantila handitzea, bost mila biztanle bakoitzeko profesional baten proportziora iritsi arte.

12. Profil profesionalak zehaztea eta plantilak handitzea

Oinarrizko zerbitzuetako gainerako langileen profil profesionalak eta beharrezkoak diren laguntzen eremuak garbiago zehaztea, eta plantilak handitzea. Zeregin

hauetan, bereziki beharrezkoa da udal eta udalaz gaindiko instantzia guztien arteko koordinazioa areagotzea.

13. Pertsonalaren etengabeko prestakuntza

Gizarte-langileen lanbide-prestakuntza hobetzea, eskakizun berrietara hobeto egokitzearen programa akademikoetan aldaketak eginez, eta eskuragarriak diren etengabeko prestakuntzako programak diseinatuz eta martxan jarritz; horien diseinuan pertsona inplikatuak aktiboki parte hartuko lukete.

14. Profesionalen aholkularitza eta kanpoko laguntza

Oinarrizko profesionalekin lankidetzan diharduten udalaz gaindiko instantzien aholkularitza-funtzioak eta laguntza teknikoa indartzea, eta profesionalek instantzia horiek antolatu edo/eta finantzatzen dituzten programen diseinuan parte hartzea.

15. Profesionalen eta ordezkari politikoaren arteko harremanak zehaztu eta hobetzea

Halaber, garrantzitsua da, azterlanaren ondorioak ikusita, gizarte-ongizatearen arloko arduradun politikoaren eta arlo horretako pertsonal teknikoaren arteko harremanak zehaztu eta hobetzea. Hortaz, bereziki interesgarria izango litzateke ondoko hau:

1. Kasuen gizarte-lanaren arloko zinegotzien ardurak, orokorrean, zeintzuk diren zehazkiago zedarritzea.
2. Arduradun politikoek gizarte-ongizatearen eta komunitate-garapeneraren eremuan prestakuntza hobia izan dezaten saiatzeari.
3. Arduradun politikoaren eta arduradun teknikoaren arteko harremanak argi eta garbi zehaztuta dauden eta teknikariei autonomia handiagoa ematen dieten antolamendu-ereduak diseinatu eta sustatzea.

BALIABIDE MATERIALAK

Oinarrizko gizarte-zerbitzuek dituzten baliabide materialei dagokienez, askotan, urritasun eta gabezia handiak ikusten dira, eta horrek eskaintako laguntzaren kalitatean eragin handia izan dezake.

16. Irisgarritasuna, intimitatea eta laguntza teknikoak

Baliabide materialei dagokienez, beharrezkoa da hiru eremutan jardutea:

1. Lokalen irisgarritasuna, gurgildun aulkietan ibiltzen diren pertsonak autonomoki lokal guztietara iritsi ahal izatea lortu arte.
2. Erabiltzaileen intimitatearen errespetua, erabat bermatzeko baldintza zehatzak sortu arte.

3. Administrazio-zereginak sinplifikatu eta gizarte-lana errazten duten aurrerapen teknikoak eskuratzea.

GIZARTE-LAN INDIBIDUALA

17. Administrazio-prozedurak sinplifikatzea

Zerbitzu hauen jarduera nagusiari dagokionez, populazioaren gizarte-beharrei erantzuteari alegia, berriro adierazi behar dugu jarduera honen inguruko administrazio-eskakizunak konplexuegiak eta eraginkortasun gutxikoak direla eta, profesionalen lanerako zama handia diren neurrian, ahalegin orokor eta koherentea egitea merezi duela hori sinplifikatu, razionalizatu eta kudeaketa profesional egokiagoen esku uzteko.

18. Homogeneotasun handiagoa ekintzei buruzko irizpideetan

Egindako ikerketen emaitzek erakusten digutenez, halaber ekintzei dagozkien irizpideak uniformeagoak izatea komeniko litzateke, herritar guztientzat berdinagoak izan daitezten. Hori dela-eta, gomendagarria izango litzateke programak, zerbitzuak eta prestazioak sustatzen dituzten udalaz gaindiko erakundeek horiek ezartzearen jurisprudentzia-alderdiez arduratzea, doktrina garbi eta bateratua garatuz.

19. Laguntzak emateari buruzko irizpideak bateratzea

Azkenik, laguntzak emateari buruz erabakiak hartzeari dagokionez, udal ordezkarien esku-hartzearen zenbaterainokoa alde nabarmenak daudela ikusi dugu; hortaz, irizpideak gehiago bateratzea ere garrantzitsua izango litzateke.

20. Gizarte-lana eta laguntza-plan indibidualak indartzea

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 eraginkorrak eskaintzera bideratutako ekintzak sustatzea. Oro har, prestazio jarraia ematen den guztietan –etxez etxeko laguntza, IMI...- laguntzako plan indibidual bat, ongi egituratuta, egitera jo beharko litzateke, eta honen jarraiketa eta ebaluazioa egitera.

KOMUNITATEKO GIZARTE-LANA

Komunitateko gizarte-lanak ezin dio norbanakoarenak bezain uniformeak diren irizpideei eta jarraibideei erantzun, oinarrizko zerbitzua bera kokatzen den gizarte-testuinguruak baldintzatzen baitu neurri handi batean. Testuinguru honi dagokionez, bere zeregina, halere, oso garrantzitsua da; zerbitzu hauei dagokie

zonako populazioaren bizi-baldintzak hobetzeko diharduten baliabide formal eta informal hauek guztiak indartzea eta hauei ahalik eta etekin sozialik handiena ateratzea.

21. Ongizateko udal planak, udal kontseiluak eta beste baliabideekin koordinatzea

Helburu hauek lortzeko, egokitzat jotzen dugu ondoko hauek lortzeko neurriak sustatzea eta bultzatzea:

1. Gizarte-ongizateko udal kontseiluen eraketa eta funtzionamendua sustatzea, komunitate-garapenean ezinbesteko erakundeak baitira.
2. Toki-erakundeak komunitate-baliabideak hobeto aprobetxatzea bermatzen duten gizarte-ongizateko udal planak diseinatu eta martxan jartzera bultzatzea.
3. Oinarrizko gizarte-zerbitzuek zonako baliabide formalekin eta informalekin koordinatzeko eta lankidetzan jarduteko sistemak hobetzea.