

BABESIK GABEKO HAUR ETA NERABEENTZAKO LAGUNTZA ZERBITZUAK





BABESIK GABE DAUDEN HAUR
ETA NERABEENTZAKO
LAGUNTZA ZERBITZUAK
EUSKAL AUTONOMIA
ERKIDEGOAN

Arartekoak Eusko Legebiltzarrari egindako txosten berezia

EGILEAK:

Oinarrizko txostena: SIIIS Dokumentazio eta Ikerketa Zentroa.

Ararteko erakundearen aldetik, datuak biltzen, bisitak egiten, txostena egokitzen: Xabier Markiegi, Mercedes Agúndez, Faustino López de Foronda, Fermín Barceló, Iñaki Eizmendi, Iñaki Mendieta, Miren Ortubay, Fernando Vázquez, Amaia Pagola, Nieves Oca.

© ARARTEKO

Fotokonposaketa eta inprimaketa: Gráficas Santamaría, S.A.

Azaleko irudia: *Mujer sentada con un niño en brazos*. Mary Cassat-en olio pintura oihalean.

Irudiaren ©: Bilboko Arte Ederretako Museoa.

Paper erreziklatua.

Itzulpena: Lurdes Auzmendi eta Koldo Biguri.

ISBN: 84-89776-03-2.

L.G.: VI-406/97.

BABESIK GABE DAUDEN HAUR
ETA NERABEENTZAKO
LAGUNTZA ZERBITZUAK

AURKIBIDEA

TXOSTENAREN AURKEZPENA

SARRERA: TXOSTENAREN HELBURUA, EREMUAK

ETA METODOLOGIA	31
1. Helburua	33
2. Eremua	33
3. Metodologia	34
3.1. Babes sistema aztertzeko ezarri den metodologia	34
3.2. Babes sareko egoitza-zerbitzuen ebaluaketarako metodologia.....	44

1. ZATIA: ARRISKUAN ETA BABESIK GABEKO EGOERAN DAUDEN HAUR ETA NERABEENTZAKO BABES SISTEMA

I. Kapituluak: Marko teorikoa	51
II. Kapituluak: Marko juridikoa	59
1. Arauen bilakaera	61
2. Indarrean dagoen legedia	63
2.1. Estatuko arautegia	63
2.1.1. Jarduera printzipioak	64
2.1.2. Arriskuaren eta babesik ezaren kalifikazioa ..	66
2.1.3. Esku hartzeko neurriak	69
2.1.4. Aspektu prozesalak	72
2.2. Arautegi autonomikoa	73

3.	Eskuduntzen banaketa	74
3.1.	Administrazio autonomikoa	74
3.2.	Lurraldeetako administrazioak	75
3.3.	Udal administrazioak	76
III. Kapituluua: Zerbitzu sarea		79
1.	Haur zerbitzuen egitura	
1.1.	Talde tekniko berezituak	81
1.1.1.	Haurrentzako talde teknikoen pertsonal propioa	82
1.1.2.	Zerbitzu hitzartuak	87
1.2.	Baloraziorako Batzorde Teknikoak	90
1.3.	Erabakiak hartzeko organoak	92
2.	Esku hartzeko bitartekoak	93
2.1.	Programak	93
2.2.	Eskuhartze ildoak: aukera ezberdinak eta osagarriak	95
2.2.1.	Familia eskuhartzea	95
2.2.2.	Eguneko zentroak	98
2.2.3.	Familiaren etxetik kanpoko aukerak	99
2.2.4.	Irteerarako prestakuntza	107
3.	Laguntza jasotzen dutenak	110
4.	Hartutako neurriak	112
IV. Kapituluua: Prozedurak		127
1.	Ekintza prozeduren azalpena	129
1.1.	Arabako Lurralde Historikoa	130
1.2.	Bizkaiko Lurralde Historikoa	134
1.3.	Gipuzkoako Lurralde Historikoa	138
2.	Eskuhartze urratsei buruzko azterketa	141
2.1.	Detekzioa	142
2.2.	Balorazioa eta arabaki hartzea	145
2.2.1.	Oinarrizko gizarte zerbitzuen balorazioa	145
2.2.2.	Zerbitzu berezituaren balorazioa	148
2.3.	Neurriaren aplikazio eta segimendua	154
3.	Zerbitzuen kontrola eta balorazioa	160

2. ZATIA: ARRISKU EDO BABESIK GABEKO EGOERAN DAUDEN HAUR ETA NERABEENTZAKO EGOITZA ZERBITZUAK EUSKADIKO AUTONOMIA ERKIDEGOAN

V. Kapitula: Babesgabezia sozialean dauden haur eta nerabeentzako egoitza sarea	167
1. Sarrerako oharra	169
2. Egoitza bidezko atentziorako sarea	169
VI. Kapitula: Bederatzi egoitza-zerbitzutan egindako ebaluaketa kualitatiboaren ondorioak	175
1. Aurretiazko oharrak	177
2. Ebaluatutako zentrozen deskribapena	178
VII. Kapitula: Ebaluatu ez diren egoitza-zerbitzuetara egindako ikustaldien emaitzak	199
1. Aurretiazko oharrak	201
2. Emaitza orientagarriak	201
VIII. Kapitula: Atentzio erresidentziala Euskal Herriko Autonomia Erkidegoan. Ikuspegi orokorra	241
1. Atentzio erresidentzialaren funtzioa	243
2. Atentzio erresidentziala nola eskuratu	244
3. Atentzio erresidentzialaren ezaugarriak	246
4. Erregulazioa eta kalitate bermea	249
5. Egoitza-zerbitzuen finantzaketa	250

IX. Kapitula: Ikuspegi orokorra	253
1. Ingurune fisikoa	255
1.1. Egoitzen kapazitatea eta betetako postuak	255
1.2. Kokapena eta diseinua	256
1.3. Itxura orokorra, dekorazioa eta altzariak	256
1.4. Bakarka erabiltzeko espazioa	257
1.5. Segurtasun sistemak	257
2. Langileak	258
3. Antolaketa eta gestioa	259
3.1. Atentzioaren antolaketa	259
3.2. Erregistro administratiboak	259
3.3. Kontrol bisitak	260
4. Helburu eta funtzioen aitopren-agiria	260
5. Erabiltzaileen eskubideak	260
5.1. Informazioa	260
5.2. Erabiltzaileen partaidetza	261
5.3. Pribatutasuna eta isilpekotasuna	261
5.4. Kexak aurkezteko prozedura	262
6. Erabiltzaileen babesa	263
7. Atentzioaren ildoak	263
7.1. Pertsonen arteko harremanak eta elkarbizitza arauak	263
8. Atentzioaren alorrak	264
8.1. Heziketa	264
8.2. Asialdia	265
8.3. Osasuna	266
8.4. Elikadura	266
8.5. Itxura pertsonala	267
9. Atentzioaren planifikazioa	267
9.1. Atentziorako banakako plana	267
9.2. Familiarekiko harremanak	268
9.3. Trantsizio egitarauak	269
9.4. Banakako espedienteak	269

3. ZATIA: LABURPENA ETA GOMENDIOAK

X. Kapituluua: Laburpena	273
1. Sarrera: Txostenaren helburua, eremua eta metodologia...	275
2. Oinarri teorikoak eta marko juridikoa	275
3. Zerbitzu sarea	279
4. Laguntza jasotzen dutenak eta erabiltzen diren neurriak	282
5. Prozedurak eta eskuhartzearen urratsen azterketa.....	284
5.1. Detekzioa	284
5.2. Balorazioa eta erabaki hartzea	287
5.3. Neurriaren aplikazioa eta segimendua	289
6. Zerbitzuen kontrola eta balorazioa	292
7. Atentzio erresidentziala Euskal Autonomia Erkidegoan. Ikuspegi orokorra	293
8. Atentzio erresidentzialari buruzko ikuspegi orokorra	295
XI. Kapituluua: Konklusio eta gomendioak	303
Haur eta nerabeentzako babesaren esparrua, marko juridikoa eta ahalmen banaketa	305
Zerbitzu sarea: profesionalak	307
Zerbitzu sarea: egitarauak	308
Atenditutako biztanleria eta aplikatutako neurriak	310
Prozedurak	311
Egoitza-zerbitzuen antolaketa eta funtzionamendua	313
Zerbitzuen kontrol eta ebaluazioa	315
BIBLIOGRAFIA	317

TAULEN ETA GRAFIKOEN AURKIBIDEA

TAULEN AURKIBIDEA

1. taula	
Vitoria-Gasteizko Udalaren espedienteen sailkapena eta hautapena	37
2. taula	
Arabako Foru Aldundiaren espedienteen sailkapena eta hautapena	38
3. taula	
Bizkaiko Foru Aldundiaren espedienteen sailkapena eta hautapena	39
4. taula	
Gipuzkoako Foru Aldundiaren espedienteen sailkapena eta hautapena ..	40
5. taula	
Sarrera arrazoién sailkapena multzoka	41
6. taula	
Jatorrien sailkapena multzoka	42
7. taula	
Sarrera arrazoién eta jatorrien arabera multzokatutako espedienteak	43
8. taula	
Talde tekniko berezituén egitura	81
9. taula	
Vitoria-Gasteizko Udalaren Hautzaro eta Familia Zerbitzuko Atal Teknikoa	82
10. taula	
Arabako Foru Aldundiaren Hautzaro, Gazteria eta Familia Zerbitzuko Talde Teknikoa	82

11. taula	
Bizkaiko Haurtzaro, Gazteria eta Emakume Zerbitzuaren babes instituzional eta familia integrazio saileko Atal Teknikoa	83
12. taula	
Haurtzaro eta Gazteria Saileko Atal Teknikoa	84
13. taula	
Baloraziorako Batzorde Teknikoak	91
14. taula	
Erabakiak hartzeko organoak	93
15. taula	
Haurtzaro zerbitzuek babes alorrean aplikatutako programak	94
16. taula	
Laguntza jasotzen dutenen kopuruari buruzko estimazioa, 1995ean irekitako espedienteen arabera	111
17. taula	
Aukeratutako 150 espedienteetan aplikatutako neurria	114
18. taula	
Familia banaketak eragindako babes neurriak E.A.E.n	115
19. taula	
Familia banaketa eragiten duten babes neurriak Europako zenbait herritan	116
20. taula	
Gizarte zerbitzutan per capita egindako gastua E.A.E.n	117
21. taula	
Familia banaketako babes neurri motak E.A.E.n	119
22. taula	
Familia banaketako babes neurri motak Europako zenbait herritan	120
23. taula	
«Ex lege» tutelak E.A.E.n	121
24. taula	
Egoitza bidezko harrera E.A.E.n	121

25. taula	
Familia harrera administratiboa E.A.E.n	122
26. taula	
Familia harrera judizialerako proposamenak E.A.E.n	123
27. taula	
Familia harrera judizialari buruzko ebazpenak E.A.E.n	123
28. taula	
Adopzioa E.A.E.n	124
29. taula	
Adopzio eskariak E.A.E.n	125
30. taula	
Adopzioen tramitazioa E.A.E.n	125
31. taula	
Espediente berrien kopurua profesional bakoitzeko	150
32. taula	
Eskuhartzearen epeak aukeratutako espedienteetan	158
33. taula	
Arrisku edo babesik gabeko egoeran dauden haur eta nerabeentzako zerbitzuen sarea	173
34. taula	
Ebaluatutako egoitza zerbitzuak. Oinarrizko datuak	179
35. taula	
Ebaluatutako egoitza zerbitzuetan atenditutako ume eta nerabeak	180
36. taula	
Ebaluatutako zentroetatik 1996an irten ziren haur eta nerabeen destinoa	183
37. taula	
Ebaluatutako egoitza zerbitzuetako langileak	184
38. taula	
Arabian bisitatu diren egoitza zerbitzuak. Oinarrizko datuak	203

39. taula	
Bizkaian bisitatu diren egoitza zerbitzuak. Oinarrizko datuak	204
40. taula	
Gipuzkoan bisitatu diren egoitza zerbitzuak. Oinarrizko datuak.	207
41. taula	
Bisitatu ditugun egoitza zerbitzuetan atenditutako haur eta nerabeak	209
42. taula	
Bisitatutako zentroetatik 1996an irten ziren haur eta nerabeen destinoa	212
43. taula	
Bisitatu ditugun zerbitzuetako langileak	213
44. taula	
Babeserako egoitza zerbitzuen gastu publikoa	251
45. taula	
Babeserako egoitza zerbitzuen bataz besteko gastua postu bakoitzeko	251

GRAFIKOEN AURKIBIDEA

1. Grafikoa: Arabako Foru Aldundiak Haurtzarorako Lurralde Zerbitzutik jarraitzen duen eskuhartze prozedura	132
2. Grafikoa: Vitoria-Gasteizko Udalak Haurtzarorako Udal Zerbitzutik jarraitzen duen eskuhartze prozedura	133
3. Grafikoa: Bizkaiko Foru Aldundiak Haurtzarorako Lurralde Zerbitzutik gaur egun jarraitzen duen eskuhartze prozedura	136
4. Grafikoa: Bizkaiko Foru Aldundiak Haurtzarorako Lurralde Zerbitzutik etorkizunean jarraitu asmo duen eskuhartze prozedura	137
5. Grafikoa: Gipuzkoako Foru Aldundiak Haurtzarorako Lurralde Zerbitzutik jarraitzen duen eskuhartze prozedura	140

TXOSTENAREN AURKEZPENA

* Txosten berezi honek aztertzen ditu Euskal Autonomia Erkidegoan arriskuan eta babes gabe dauden haur eta nerabeei laguntzeko zerbitzuak. Beraz, pertsona horiei, adin-txikikoei, gure Erkidegoan erakundeek zein erantzun ematen dieten ebaluatu nahi dugu txostenean, babes falta handia baitaukat. Eta, ikusitakoaren arabera, hobekuntza-proposamenak eskaini ere egin nahi ditugu pertsona horiek babesteko moduez.

Arartekoaren txosten monografiko berria da, lehen egin izan ditugun txosten berezien ildotik. Txosten horietan, baztertuak edo babes gabe zeuden beste talde batzuen egoera aztertu izan dugu: adineko pertsonena, gaixoena, atxilotuena, kartzelaratuena...

Txostena luzea izan arren, bertan adin-txikiko hauen arazoetako batzuei baino ez diegu heldu. Batez ere, bi gai nagusi aztertu ditugu txosten honetan:

- babes-arloan ardura duten gure Erkidegoko erakundeek erabilitako prozedurak, bai arrisku- edo babesgabezia-egoerak antzemateko orduan, bai kasu bakoitzean erantzunik egokiena edo egokienak zein diren erabakitzerakoan ere;
- laguntza emateko egoitzak (zentroak edo etxeak), haurrei eta nerabeei harrera egin eta, denboraldi luze edo laburretan, haiei beren famili-egoeraz bestelako aukera bat eskaintzen dietenak.

Horiek bezain garrantzitsuak diren beste hainbat erantzun-bide (famiariaren baitan esku hartzea, adopzioa, famili-harrera, adibide esanguratsu batzuk jartzearren) ez ditugu hain zehatz ikertu. Halako kasuetan, nondik nora jardun beharko litzatekeen azaldu dugu, eta neurri horiek kopuruz zenbateraino erabiltzen diren aztertu, erakunde eskudunek emandako datuetan oinarrituz, baina programen ebaluazioa egin gabe.

Halaber, hemen ez ditugu aztertu adin-txikiko jakin batzuen arazo bereziak, hain zuzen, Legearen kontrako ekintzak burutzeagatik, epaile-erabakiren bat (esaterako, ezaugarri bereziko zentro batean sartzea) jaso dutenenak. Gai hau Arartekoak Eusko Legebiltzarrari egingo dion hurrengo txostenean jorratuko dugu.

* Lan hau egiteko, zehatz-mehatz arakatu behar izan ditugu 150 espediente, 1995ekoak (50 lurralde historiko bakoitzeko), eta banan banan bisitatu gure Erkidegoko 63 harrera-zentroak. Txostenean xehe-xehe agertzen da agiriak aztertzean nahiz zentroak bisitatzean ikusitakoa.

Ez da egokia hemen txostenaren funtsezko edukiak laburtzea (horrexetarako dago X. atalburua, «Laburbilketa» izenburuarekin), baina, hori bai, nabarmenarazi egin nahi ditut pertsona horien egoeraz eta erakundeek ematen dieten erantzunaz arraz kezkatzen nauten zenbait alderdi:

- 1.– Lehendabizi, ohartarazi nahi dut ez dagoela eta behar dela araudi amankomuna, gure Erkidego osoan erabiltzeko baliagarria, adin-txikiko babesgabeen ematen zaien laguntzaren funtsezko alderdiak arautu ditzan, eta, hortaz, erabilgarri gerta dadin pertsona hauen oinarrizko eskubideak, zerbitzuek bete beharreko ezaugarriak eta erakundeen erantzukizunak bermatzeko.
- 2.– Bigarren, azpimarra dezagun ahal bezainbat erantzun ezberdin izan behar direla eskura. Jakina, norberak eta egoera bakoitzak bere bereizgarriak ditu. Horregatik, erantzun banakatu eman behar zaio egoera bakoitzari. Horrek ezinbesteko egiten du zerbitzuak ugaltzea eta hauek guztiak elkarren osagarritzat jotzea. Famili-harrera, etxe funtzionalak, larrialdi-zentroak, eguneko zentroak, familiari berari laguntza ematea... dira erabili beharreko bideak, kasu bakoitzaren eta une bakoitzaren arabera. Egoitza-sare bat edukitzeak, zabala edo ez hain zabala izan, ez du ezkutatu behar badirela beste laguntza- eta harrera-modu batzuk, instituzionalizatuak ez izanda ere. Eta, datuek erakusten dutenez, gabezia handiak daude aipaturiko modu horietako batzuetan.
- 3.– Bereziki kezkarriak dira lurralde historiko batetik bestera nabaritutako ezberdintasun batzuk. Erantzun aniztasuna -aurreko paragrafoan proposatu duguna- atenditutako taldearen premien arabera antolatu behar da; ez, ordea, zerbitzu jakin baten bitartekoen, ordurarteko historiaren edo gestio-ahalmenaren arabera. Ez dago zalantzarik, elementu horiek izango dute eragina lurralde jakin batean pertsona babesgabeak atenditzerakoan, baina horien aitzakian ez dago zuzituzerik hiru lurralde historikoen arteko hainbat desberdintasun -txosten honetan bilduak-.
- 4.– Izugarri hobetu behar dira babesgabezia-egoerak detektatzeko bideak. Horretarako, behar-beharrezkoa da honelako gaietan aurrera egitea:
 - oinarrizko laguntza-zerbitzuen eta zerbitzu berezien arteko koordinazioa, eta erabakiak bizkor hartzea;
 - famili-ingurua ezezik, beste inguru batzuk ere aintzat hartzea;

- gizartean eragina duten beste alor batzuek (hezkuntzakoak, osasunekoak, polizialak, judizialak) konpromiso handiagoa har dezaten bere gain, adin-txikikoekin eta haien gurasoekin zuzenean harremanetan jarritz...
- 5.- Txostenak begi-bistan jartzen du huts handiak daudela oinarrizko langile sozialen -norbait bere gizarte inguruan atenditu zutenak- eta egoitzetan lan egiten duten hezitzaileen arteko -behin norbait zentro batean sartzea erabakitakoan- harreman-ereduetan. Koordinazio-eredurik onena zein izan litekeen eztabaidatzen hasiko ez bagara ere, diogun eredu hori guztiz beharrezkoa dela aztertzen ari garen prozesuaren helburuak lortzeko: gehienetan behintzat, adin-txikikoa bere famili- eta gizarte-ingurunean egokitzea.
 - 6.- Sarritan, adin-heldutasunera iritsita ere, 18 urtetara, pertsona hauek laguntza-beharrean jarraitzen dute. Adin horretara iritsitakoan eskaintzen zaizkien laguntzei dagokienez, deigarria da oso zein alde handia dagoen neska ala mutila izan, edo lurralde batekoa ala bestekoa izan. Badirudi gehiago garatu beharko lirатеkeela zentrotik ateratzeko programak, nor bere jatorrizko ingurunean egokitzekoak, edo gizartean burujabe izatekoak, baina oro har, ez adin horietan bakarrik.
 - 7.- Eskubide-jabe izateak ez du bat erantzukizunetatik libre uzten. Eta, pertsona bat bere egoera konpontzeko eman behar dituen pausoez edo hartu behar dituen erabakiez arduratuko bada, nahitaez, aldez aurretik ezinbestekoak ditu informazioa eta partaidetza. Txostenak agerian uzten du nolako mugak eta zailtasunak dauden, eta zein bitarteko gutxi, laguntza-zerbitzuez baliatzen direnek (haurrek, nerabeek eta beren familiek) informazioa eskura dezaten eta beraiei dagozkien erabakiak hartzean esku hartu ahal izan dezaten.
 - 8.- Kezkagarria da ez agertzea, kasu berezi batzuetan izan ezik, erakunde arduradunek egindako zerbitzuen kalitatezko ebaluaziorik, ez eta ikusketa sistematikorako tresnarik ere; tresna hauek, ikuspuntu hertsiki formala gaudituz, benetan nola atenditzen den egiaztatzeko bide emango lukete. Gure Erkidegoan indarrean dagoen eskumen-banaketaren arabera, erantzukizun hori foru aldundiek dute bere gain. Ikusketa eta ebaluazioa erabiltzaileen eskubideak bermatzeko tresnak dira, eta zerbitzuaren kalitatea hobetzekoak ere bai.

Zortzi kezkabide horiek azpimarratu ditut -aldi berean, jarraibideak ere badira, haur eta nerabe babesgabeak atenditzeko zerbitzuak hobetzeko-, baina, noski, ez dira orriotan aurkituko dituzun bakarrik. Arartekoaren txosten orok helburu praktikoa du, batik bat: hauen xedea ez da berez analisia, aldaketa eragitea baizik, aztertutako zerbitzua hobetzea. Eta oraingo honetan, txostenak 42 gomendio egiten ditu, gai askori buruzkoak. Hona hemen gaiok:

- adin-txikikoen babesari buruzko esparru juridikoa eta eskumen-banaketa;
- zerbitzu-sarean diharduten profesionalak;
- detektatzeko, erabakitzeko, parte hartzeko, ikuskatzeko... bideak;
- egoitzen antolaketa eta jardunbidea;
- zerbitzu horiek kontrolatu eta ebaluatzea...

* Kontuan hartzekoak dira halako ohar batzuk, txosten honetako datu zehatzei eman behar zaien balioari buruz. Batez ere, bisitatutako zentro bakoitzaren inguruko datuez ari naiz, zeinak, askotan behintzat, taula edo koadrotan isladatuak baitaude. Hona lau ohar gai honetaz:

- Egindako lanaren helburua ez da zentro bakoitzaren ebaluazio baliozkoa egitea -ez da hori xedea-, baizik gutxi gora-behera orokorrak diren joerak antzematea eta, horien arabera, hobetze-proposamen orokorrak egitea; ez, ordea, proposamen bereziak bisitaturiko zerbitzu edo zentro bakoitzarentzat.
- Datuen taulak eratzeko, eskura dagoen informazioa sarritan laburtu behar izaten da, zifra bakar batean edo «bai» edo «ez» hutsean utzi arte. Jakina, ñabardura garrantzitsuak erants lekizkioke horrela laburtutako datu askori -bai, bederen, zentro bakoitzaren ikuspegitik-, baina taula batek ez du horretarako bide ematen.
- Hemen jasotako datu eta balorazioak egun jakin batean aztertu zen egoerari dagozkio. Noski, egoerak aldatu egin ohi dira denborak aurrera egin ahala, eta, zenbaitetan, baliteke azken hilabeteetan hartutako erabakiei esker (zentro jakin batek edo erakunde arduradunak hartuak), hemen eskastzat jotako alderdi zehatz batzuk hobetu izana.
- Egin ditugun balorazioek, hala ebaluatzekoak ziren zentroei nola bisitatutakoei buruzkoek, mugak dituzte, erabilitako tresnari berari egotzi beharrekoak. Muga horiek zehatz-mehatz azaltzen dira txosten honen VI. atalburuaren hasieran.

Lau ohar horiek gauza bera iradokitzen dute: datu zehatz bakoitzaren balioa erlatiboa dela, eta, islatzen duten egoera orokorrari erreparatu behar diogula, batez ere.

* Eta atariko hau bukatzeko, nire eskerrona agertu nahi diet, egin duten lanagatik eta beren lankidetzagatik, txosten hau posible egin duten pertsona eta erakunde guztiei, hauei bereziki:

- SIIS Agiritegi eta Ikerketa Zentroari, batez ere bera arduratu baita txostena diseinatu eta lantzeaz;
- hiru foru aldundietako eta Gasteizko Udaleko haur-zerbitzuen arduradunei, beharrezko datuak eta agiriak eskuratu zizkigutelako, eta, gero, txostenaren zirriborroa ikusita, beren ekarpenak helarazi dizkigutelako;
- 63 atentzio-zentroetako pertsoneri (profesionalei eta erabiltzaileei), zeinekin azken hilabeteotan harremanetan egon garen. Hauek ere informazioa eta balorazioak eman dizkigute, beren eskarmentuaren ondorioak;
- zentroak bisitatzeko eta txosten hau landu, orraztu eta argitaratzeko esku hartu duten Ararteko erakundeko langileei.

Balia bedi guztion lana arriskuan edo babesgabe dauden haur eta nerabeei eman behar diegun babesa eta zerbitzua hobetzeko.

Vitoria-Gasteiz, 1997ko irailaren 1a

ARARTEKOA

Xabier Markiegi Candina

SARRERA

**TXOSTENAREN HELBURUA,
EREMUA ETA METODOLOGIA**

1. HELBURUA

Txostenaren helburua Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Publikoek gizarte babesik gabe dauden haur eta nerabeei ematen dieten laguntza aztertzea, eta eskuhartzeen eraginkortasuna eta kalitatea hobetzeko gomendioak osatzea da.

Horretarako, bi zati desberdin ditu txosten honek.

Lehena orokorragoa da eta jarduera eremua deskribatzen du. Babesik gabeko egoerak eta haurrei ematen zaizkien tratu txarrak zentzurik zabalenean ulertzeko erreferentzia teoriko garrantzitsuenak eman, eta kasu hauetan ezar daitekeen legedia eta dagoen eskuduntza banaketa aurkezten ditu. Era berean, zerbitzu-sarea, babes-ekintzarako zuzentarauak, ezarritako neurriak eta hiru foru aldundien eta Vitoria-Gasteizko Udalaren haur zerbitzuen eskuhartzeak fase ezberdinetan ezarritako prozedurazko ildoak ere aztertzen dira. Vitoria-Gasteizko Udala hemen sartu bada Foru Aldundiarekin elkarlanean espezializazioari dagokionez lurralde mailako zerbitzu baten oso pareko funtzioak betetzen dituelako izan da.

Babesik gabeko egoeran dauden adin txikiko pertsoneri laguntzeko zerbitzu ezberdinen ebaluaketa kualitatiboak guztiz gainditzen ditu txostenaren aukera errealak.

Horregatik, bigarren zatia babes gaietan eskuduntza daukaten administrazio publikoei dagozkien haur eta nerabeentzako egoitzak ebaluatzerara mugatzen da.

Eremu honi dagozkion zerbitzuen artetik ezartzen direnak aukerarik gogorrena dira, alde batetik haurra bere familiatik banatzea dakartelako, eta bestetik, beste familia gune batean integratzen ez delako. Zentro motak asko eta ezberdinak dira, eta gainera Administrazioak bere gain hartzen dituen babestu beharreko haur gehienak unereri batean egoitzaren batetik pasatzen dira; horregatik da hain beharrezkoa horien ebaluaketa egitea.

2. EREMUA

Lehen atalean jasotzen den babes sistema osoaren azterketarekin egungo egoeraren ikuspegi erreala eskaini eta bere funtzionamendua baloratu nahi da,

gure inguru sozio-kulturaleko beste herrialde batzuetako eredueta gomendatzen diren ildoetatik.

Gaur egun indarrean dagoen ereduaren azterketa honek zertan datzan agian hobeto ikusten da jasotzen ez dituen alorrak aipatzean:

- Ez da premien azterketa bat. Prozeduren azterketa orain arte eman diren laguntzetan jarraitutako jardueretan oinarritzen da. Detektatu gabeko eskaria azterketatik kanpo geratzen da, nahiz eta zenbait funtzionamendu-ildoren balorazioak babesik gabeko kasuak egon daitezkeela islatu.
- Ez da babesik gabeko egoeren edo Euskal Autonomia Erkidegoan detektatutako tratu txarren tipologia ezberdinen azterketa.
- Orobat, ez da babes zerbitzuek gestionatutako kasuen lagin adierazgarri baten azterketa ere. Prozeduren azterketa zerbitzuek beraiek emandako informazioan oinarrituta egin da, eta alderdirik interesgarrienak zenbaki aldetik adierazgarria ez den espediente lagin batetik aukeratu diren kasu zehatzekin ilustratu dira.

Txostenaren bigarren zatian egoitza-eskaintza aztertzen da ikuspegi kualitatibotik, laguntza-hartzaileek dauzkaten eskubideen bermean zentratzen den ikuspegi soziologikoa ezartzen delarik. Zerbitzu horietan laguntza jasotzen duten haur eta nerabeen behar eta eskubideetara ezaugarri material, funtzional eta pertsonalak zenbateraino egokitzen diren ikustea da helburua, eta txostenetik kanpo geratzen da zentroan sartzek laguntza jasotzen dutenen ongizate eta garapenarekiko izan duen eraginaren azterketa. Aspektu horrek zentroan sartzeko unean laguntza-hartzaileak zeukan egoeraren azterketa ebolutiboa eskatuko luke, eta segimendurako tresna baten bidez erabiltzaileen garapen fisikoa, pertsonala, harreman mailakoa, heziketakoa eta soziala ebaluatu beharko lituzke aldian-aldian. Era honetako banakako ebaluaketa txostenaren eremutik kanpo geratzen da.

3. METODOLOGIA

Azterketaren bi zatien arteko ezberdintasunak, lerro metodologiko nagusiak definitzerakoan bereizketa gitea gomendatzen du, azalpena argia izan dadin.

3.1. Babes sistema aztertzeko ezarri den metodologia

Honetarako, ondorengo pausoak egin dira:

- a) Gaiari buruzko nazio eta nazioarte mailako dokumentaziorik berrienaren azterketa.

- b) Foru aldundien eta Vitoria-Gasteizko Udalaren haur zerbitzuek eskuratu diguten dokumentazioa, beraien jarduerak, lanean dauzkaten baliabide pertsonal eta materialak eta laguntzen duten biztanlegoa deskribatzeko.
- c) Hiru foru aldundien eta Vitoria-Gasteizko Udalaren haur zerbitzuen arduradun eta zerbitzu horietako beste profesional batzuekiko elkarrizketak.
- d) Hiru lurralde historikoetan babesik gabeko egoeran dauden adin txikikoen kasuez arduratzen diren fiskalekiko elkarrizketak.
- e) 1995ean irekitako 468¹ kasuen artetik aukeratu diren 150 espedienteren azterketa: Lurralde Historiko bakoitzetik 50 espediente aukeratu dira, eta Arabako 25 lurralde mailako zerbitzuari dagozkio eta beste 25 haurtzarorako udal zerbitzuari. Hautaketa, beraz, ez dator bat Lurralde Historiko bakoitzean atenditutako biztanlego kopuruarekin.

1995ean haur zerbitzuetan jasotako kasuak izateak ez du derrigor esan nahi espediente horietan dauden haur eta nerabeak lehendik babes sarearekin harremanik eduki gabeak zirenik. Zerbitzuak lehendik laguntza eman, baina gertakari berri batengatik berriro sarean agertzen diren kasuak izan daitezke, gertakari berri horrek baloratu eta neurri berriak hartzea edo martxan zeudenen ezarpena aldatzea ekar dezaketelarik.

Espedienteak, kasuaren jatorriaren arabera (hau da, babeserako zerbitzuei oinarrizko gizarte zerbitzuek, heziketa zerbitzuek, osasun zerbitzuek, zerbitzu judizialek, poliziak edo zuzenean partikularrek jakinarazi izanaren arabera) eta zergatien arabera aukeratu dira (hau da, tratu txarrak, abusu sexualak, arduragabezia, abandonoa, gurasoen ezintasuna...). Lau haur zerbitzuetan erregistratutako kasuen izaera kontuan izanik, horien proportzioan tipologia bakoitza ordezkatuta edukitzen saiatu gara (1., 2., 3. eta 4. taulak).

Baina sarrera arrazoiak eta zerbitzu bideratzaileak jasotzeko orduan, erakunde bakoitzak bere sailkapena erabiltzen duenez gero, sailkapenak multzoka elkartu dira (5., 6. eta 7. taulak).

Edonola ere, esan behar da biderapen arrazoiei dagokienez batzuetan sailkapenak ez dela oso adierazgarria. Kasu askotan, aldi berean arrazoi ezberdinak gertatzen dira –babesik gabeko egoeretan ohikoa den bezala– eta espedienteen kalifikazioak ez dio eskuhartzearen faktorerik erabakigarriari erantzuten. Nekez gaindi daitekeen arazo horrek ez du eraginik, ordea,

¹ 1995ean haurtzarorako zerbitzu berezietara bidalitako 468 kasuetatik 91 Arabakoak dira, 244 Bizkaikoak eta 133 Gipuzkoakoak.

espedienteen azterketarako ezarri den helburu nagusian, prozeduraren ezagupenean alegia.

Azken honi dagokionez, kontuan izan behar da 1995. urteko espedienteak aukeratu direnez gero, Kode Zibila eta Judiziamendu Zibilaren Legea atal batzuetan aldatu zituen 1996ko Adin Txikikoen Babes Juridikorako Lege Organikoak agintzen duenera jarduerak egokitu gabe daudela. Marko juridiko honek, ordea, prozedura horiek aztertzerakoan erreferentzia gisa balio dezake.

Alabaina, espedienteen azterketatik ateratzen diren datuek muga batzuk dauzkate:

- Lehenik, dokumentuetan eta espediente bakoitzean jasota dauden datuetan bakarrik oinarritzen da gure azterketa: horretarako, beharrezkoa da kasu berari dagozkion txosten eta jakinarazpenak dokumentuetan jasota egotea. Dokumenturen bat falta denean eta horren aurreko edo ondorengo aipamenak aurkitzen direnean, hori berez disfuntziotzat jotzen da.
- Bigarrenik, kasuen segimenduaren markoan batez ere badaude Administrazioak sustatu bai, baina dokumentuetan jasota ez dauden jarduerak: normalean telefono deiak edo bisitak. Jarduera horien berri, ordea, gizarte txostenen bidez eduki ohi da normalean.
- Hirugarrenik, 1996ko uztailean-irailean azterketa hau egin duen taldeari espedienteak eskuratu zitzaizkionean, 1995eko azken hilabetei zegozkien kasu askotan ezarritako neurrien segimendu txostenik ez zegoen.
- Azkenik, esan behar da espedienteen edukiak ez duela neurrien egokitasuna epaitzeko aukerarik ematen, kasurik hoberenean ere prozedurak zuzen edo oker ezarri diren epaitzeko baizik.

1. TAULA: VITORIA-GASTEIZKO UDALAREN ESPEDIENTEEN SAILKAPENA ETA HAUTAPENA

SARRERA ARRAZOIA

	Tratu txar fisikoa		Abusu fisikoa		Tratu txar emozionala		Abusu emozionala		Abusu sexuala		Gurasoen ezintasuna		Abandonoa		Arrisku egoera		Ad. txikiko leg.-hauslea		GUZTIRA	
	Esp. irekia hautat.	Esp. irekia hautat.	Esp. irekia hautat.	Esp. irekia hautat.	Esp. irekia hautat.	Esp. irekia hautat.	Esp. irekia hautat.	Esp. irekia hautat.	Esp. irekia hautat.	Esp. irekia hautat.	Esp. irekia hautat.	Esp. irekia hautat.	Esp. irekia hautat.	Esp. irekia hautat.	Esp. irekia hautat.	Esp. irekia hautat.	Esp. irekia hautat.	Esp. irekia hautat.	Esp. irekia hautat.	Esp. irekia hautat.
Z Familia	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
E Auzokoak	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	1
R Larrialdieta G. Zerb.	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	6	3	0	0	2	1	0	0	10	5
I Oinarritzko G.Z.	1	0	5	2	0	0	1	1	0	0	1	1	1	1	3	1	0	0	12	6
Z Kaleko hezitzaileak	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
U Udaltzaingoa/ I Ertzaintza	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	1	0	4	2	8	0	18	4
D Giza Gaierako Minist.	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
E Giza Asist. Batzordea	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1
R Osasun Sarea	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	1
T Heziketa Sarea	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	3	3
Z Osasun Mentaleko Zentroak	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	3	0
I Balorazio Taldea	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1
E GUZTIRA	11	6	9	4	1	0	1	1	1	1	13	7	2	1	11	5	8	0	57	25

Iturria: Vitoria-Gasteizko Udalak emandako datuak. 1995ean irekitako kasuei buruzkoak dira.

2. TAULA: ARABAKO FORU ALDUNDIAREN ESPEDIENTEEN SAILKAPENA ETA HAUTAPENA

SARRERA ARRAZOIA

	Tratu txar arriskua		Abandonoa		Utzikeria ardurarik eza		Familia gatazka larria		Jokabidearen trastornoa		Tratu txarrak		Abusu sexualak		GUZTIRA	
	Esp. irekia hautat.	Esp. irekia hautat.	Esp. irekia hautat.	Esp. irekia hautat.	Esp. irekia hautat.	Esp. irekia hautat.	Esp. irekia hautat.	Esp. irekia hautat.	Esp. irekia hautat.	Esp. irekia hautat.	Esp. irekia hautat.	Esp. irekia hautat.	Esp. irekia hautat.	Esp. irekia hautat.	Esp. irekia hautat.	Esp. irekia hautat.
Z	3	2	0	0	0	0	1	1	2	1	1	1	0	0	7	5
E																
R																
B	0	0	0	0	1	1	1	1	6	4	0	0	0	0	8	6
.																
B	1	1	0	0	3	2	1	0	0	0	0	0	0	0	5	3
I																
D	0	0	4	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	2
E	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1
R																
A	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	2	2
T																
X																
A	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
I																
L	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	4	4
E																
A	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
GUZTIRA	6	5	4	2	8	6	5	4	10	7	1	1	0	0	34	25

Iturria: Arabako Foru Aldundiak emandako datuak. 1995ean irekitako kasuei buruzkoak dira.

3. TAULA: BIZKAIKO FORU ALDUNDIAREN ESPEDIENTEEN SAILKAPENA ETA HAUTAPENA

SARRERA ARRAZOIA

	Ezgatiasuna edota arrisku egoera		Jokaera desagokitua		Zaintza		Tratu txarrak		Abusu sexualak		Famili harrera		Dirulaguntzak		GUZTIRA	
	Esp.	Esp. irekia	Esp.	Esp. irekia	Esp.	Esp. irekia	Esp.	Esp. irekia	Esp.	Esp. irekia	Esp.	Esp. irekia	Esp.	Esp. irekia	Esp.	Esp. irekia
Z	47	3	3	1	37	3	6	2	1	1	9	1	6	1	109	12
E	23	3	4	1	26	2	4	1	0	0	4	1	0	0	61	8
R	14	3	0	0	2	1	4	1	0	0	1	1	0	0	21	6
B	1	0	1	1	2	1	0	0	1	1	0	0	0	0	5	3
I	7	3	2	1	0	0	4	1	1	1	0	0	0	0	14	6
D	0	0	6	2	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	8	3
E	4	2	1	1	4	1	2	1	0	0	0	0	0	0	11	5
R	3	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	5	3
A	3	1	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	5	2
T	3	1	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	5	2
X	105	17	17	7	73	9	22	7	6	5	15	4	6	1	244	50
A																

Iturria: Bizkaiko Foru Aldundiak emandako datuak. 1995ean irekitako kasuei buruzkoak dira.

(1) Eskuhartze sozioedukatiborako taldeak/Eskuhartze komunitariorako taldeak.

4. TAULA: GIPUZKOAKO FORU ALDUNDIAREN ESPEDIENTEEN SAILKAPENA ETA HAUTAPENA

SARRERA ARRAZOIA

	Abandono fisiko/emoz.		Tratu txar fisiko/emoz.		Gurasoen ergaitasuna		Eraso sexuala		Gurasorik eza		Guraso espetxeratuak		Fiskaltza < 12 urte		Lan esplotazioa eskale izatea		GUZTIRA		
	Esp. irekia hautat.	Esp. irekia hautat.	Esp. irekia hautat.	Esp. irekia hautat.	Esp. irekia hautat.	Esp. irekia hautat.	Esp. irekia hautat.	Esp. irekia hautat.	Esp. irekia hautat.	Esp. irekia hautat.	Esp. irekia hautat.	Esp. irekia hautat.	Esp. irekia hautat.	Esp. irekia hautat.	Esp. irekia hautat.	Esp. irekia hautat.	Esp. irekia hautat.	Esp. irekia hautat.	
Z. Udalak	27	10	3	1	17	8	8	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	55	22
B Ikastetxea	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
I Polizia	9	3	3	1	2	1	1	0	0	0	1	1	0	0	2	1	1	18	7
D Epaitegia	8	3	4	2	4	1	2	1	0	0	0	0	19	7	1	0	38	14	
E Osasun Zerbitzuak	1	1	1	0	2	0	0	0	5	2	1	0	0	0	0	0	10	3	
R Partikularrak	5	2	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	3	
T Beste batzuk	3	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	1	
A .	53	20	14	5	26	10	11	4	5	2	2	1	19	7	3	1	133	50	

Iturria: Gipuzkoako Foru Aldundiak emandako datuak. 1995ean irekitako kasuei buruzkoak dira.

5. TAULA: SARRERA ARRAZOIEN SAILKAPENA MULTZOKA

	V-G. UDALA	Arabako F.A.	Bizkaiko F.A.*	Gipuzkoako F.A.
TRATU TXARRA	<ul style="list-style-type: none"> • Tratu txar fisikoa • Abusu fisikoa • Tratu txar emozio. • Abusu emozionala 	<ul style="list-style-type: none"> • Tratu txarra 	<ul style="list-style-type: none"> • Tratu txarra 	<ul style="list-style-type: none"> • Tratu txar fisikoa/emozionala • Abandono fisikoa/emozionala
ABUSU SEXUALA	<ul style="list-style-type: none"> • Abusu sexuala 	<ul style="list-style-type: none"> • Abusu sexualak 	<ul style="list-style-type: none"> • Abuso sexualak 	<ul style="list-style-type: none"> • Eraso sexuala
ARRISKU EGOERA	<ul style="list-style-type: none"> • Gurasoen ezintasuna • Arrisku egoera 	<ul style="list-style-type: none"> • Utzikeria/Ardurarik eza • Tratu txar arriskua • Familia gatazka larria 	<ul style="list-style-type: none"> • Ezgaitasuna edota arrisku egoera 	<ul style="list-style-type: none"> • Gurasoen ezintasuna • Guraso espetxeratuak • Lan esplotazioa eta eskean aritzea
ABANDONOA	<ul style="list-style-type: none"> • Abandonoa 	<ul style="list-style-type: none"> • Abandonoa 		<ul style="list-style-type: none"> • Gurasorik ez izatea
JOKAMOLDE DESEGOKITUA	<ul style="list-style-type: none"> • Adin txikiko lege-hauslea 	<ul style="list-style-type: none"> • Jokabid. trastornoa/inadaptazioa 	<ul style="list-style-type: none"> • Jokamolde desegokitua 	<ul style="list-style-type: none"> • Fiskaltza < 12 urte

* Bizkaiko Foru Aldundiak "Dirulaguntza eskaria", "Egitatezko Familia harreraren formalizazioa" eta "Borondatezko zaintza eskaria" arrazoien arabera bidalitako espedienteak beste multzo batean sailkatu dira, familiak eskari horiek egiteko izandako arrazoien arabera.

6. JATORRIEN SAILKAPENA MULTZOKA

	V.-G. UDALA	Arabako F.A.	Bizkaiko F.A.	Gipuzkoako F.A.
FAMILIA	• Familia	• Familia	• Familia	
PARTIKULARRAK	• Auzokoak			• Partikularrak
GIZARTE ZERBITZU KOMUNITARIOAK	• Oinarrizko G. Zerb. • Kaleko hezitzaileak	• Oinarrizko G. Zerb.	• Udala • Eskuhartze sozio-educ. lantaldeak/ Eskuhartze komunit. lantaldeak	• Udala
LARRIALDI ETA POLIZIA ZERBITZUAK	• Larrialdietarako Giz. Zerbitzua • Udaltzaingoa/ Ertzaintza	• Larrialdietarako Giz. Zerbitzua • Udaltzaingoa	• Ertzaintza	• Poliziak
OSASUN ZERBITZUAK	• Osasun Sarea • Osasun Mentaleko Z.	• Txagorritxuko Ospitalea	• Ospitalea • Osasun M. Zentroa	• Osasun Zerbitzuak
ZERBITZU JUDIZIALAK		• Epaitegia	• Epaitegia • Fiskaltza	• Epaitegia
HEZIKETA ZERBITZUAK	• Heziketa Sarea	• Ikastetxea	• Ikastetxea	• Ikastetxea
HAURTZARORAKO UDAL LANTALDEA*	• Baloraziorako Udal Lantaldea	• Haurtzarorako Udal Lantaldea		
HAURTZARORAKO LURRALDE LANTALDEA*		• Haurtzarorako lurr. lantaldea		
BESTE BATZUK	• Giza Gaietarako Minist. • Gizarte Asist. Batzordea	• Beste erkidego autonomo batzuk	• Beste erkidego autonomo batzuk	• Beste batzuk

* Lantalde hauek zerbitzu bideratzaile bezala ageri dira elkarri kasu asko bideratzen dizkiotelako, II. Atalean deskribatzen dugun eskuduntza banaketaren arabera.

**7. TAULA: SARRERA ARRAZOIEN ETA ZERBITZU
BIDERATZAILEEN ARABERA MULTZOKATUTAKO
ESPEDIENTEAK**

		Tratu txarra	Abusu sexuala	Arrisku egoera	Abandonoa	Jokamolde desegokituak	ARRAZOIKA GUZTIRA	MULTZOKA, GUZTIRA
Familia	UDALA	2	0	0	0	0	2	11
	A.F.A.	0	0	1	0	0	1	
	B.F.A.	1	0	6	0	1	8	
	G.F.A.	0	0	0	0	0	0	
Partikularrak	UDALA	1	0	0	0	0	1	4
	A.F.A.	0	0	0	0	0	0	
	B.F.A.	0	0	0	0	0	0	
	G.F.A.	3	0	0	0	0	3	
Gizarte Zerbitzu Komunitarioak	UDALA	4	0	2	1	0	7	46
	A.F.A.	0	0	3	0	0	3	
	B.F.A.	2	1	10	0	1	14	
	G.F.A.	11	3	8	0	0	22	
Larrialdi eta polizia zerbitzuak	UDALA	2	0	7	0	0	9	28
	A.F.A.	0	0	2	0	4	6	
	B.F.A.	1	1	3	0	1	6	
	G.F.A.	4	0	3	0	0	7	
Osasun Zerbitzuak	UDALA	1	0	0	0	0	1	15
	A.F.A.	0	0	0	2	0	2	
	B.F.A.	1	1	5	1	1	9	
	G.F.A.	1	0	0	2	0	3	
Zerbitzu judizialak	UDALA	0	0	0	0	0	0	26
	A.F.A.	0	0	3	0	1	4	
	B.F.A.	1	1	3	0	3	8	
	G.F.A.	5	1	1	0	7	14	
Heziketa zerbitzuak	UDALA	1	1	1	0	0	3	7
	A.F.A.	0	0	2	0	0	2	
	B.F.A.	1	0	1	0	0	2	
	G.F.A.	0	0	0	0	0	0	
Udalaren Balorazio Lantaldea	UDALA	0	0	1	0	0	1	3
	A.F.A.	0	0	1	0	1	2	
	B.F.A.	0	0	0	0	0	0	
	G.F.A.	0	0	0	0	0	0	
Hautzarorako Lurralde Lantaldea	UDALA	0	0	0	0	0	0	5
	A.F.A.	1	0	3	0	1	5	
	B.F.A.	0	0	0	0	0	0	
	G.F.A.	0	0	0	0	0	0	
Beste batzuk	UDALA	0	0	1	0	0	1	5
	A.F.A.	0	0	0	0	0	0	
	B.F.A.	0	1	2	0	0	3	
	G.F.A.	1	0	0	0	0	1	
Arrazoiak, guztira	UDALA	11	1	12	1	0	25	150
	A.F.A.	1	0	15	2	7	25	
	B.F.A.	7	5	30	1	7	50	
	G.F.A.	25	4	12	2	7	50	
MULTZOKA, GUZTIRA		44	10	69	6	21	150	150

3.2. Babes sareko egoitza-zerbitzuen ebaluaketarako metodologia

Ondorengo jarraibide metodologikoak ezarri dira:

- a) Azken urte hauetan nazio eta nazioarte mailan burutu diren ikerketa teoriko eta enpirikoei dagokien dokumentazioaren azterketa.
- b) Dokumentuen azterketan oinarriturik, Erresuma Batuan nazio mailan zerbitzuak ebaluatzeaz eta ikertzeaz arduratzen den erakunde publikoaren -*Social Services Inspectorate*- ebaluaketa kualitatiborako sistema gure errealiterara egokitzea.
- c) Ebaluatu beharreko egoitza-zerbitzuen hautaketa. Aukeratutako metodoa ezartzeko behar zen denbora ikusirik (hiru egun, bisitatzen zen zentro bakoitzeko), ezinezkoa zen Euskal Autonomia Erkidegoko 63 zentroak banan-banan ebaluatzea. Lanerako modalitate bikoitza aukeratu zen, beraz.

Lehenik, ebaluaketa zentzurik hertsienean: aipatutako metodoa ezarri zen. Kualitatiboa izaki, babesik gabeko haur eta nerabeentzako egoitza-zerbitzuen diseinua, antolaketa eta funtzionamendua aztertu dira, laguntza jasotzen dutenen behar eta eskubideekiko errespetuaren ikuspegitik. Ondorengo puntuak aztertu dira:

- Zerbitzuaren helburuak eta funtzioa.
- Erabiltzaileen informazio, partaidetza, pribatutasun, isilpekotasun eta erreklamaziorako eskubidea.
- Erabiltzaileen babesa bermatzeko neurriak: bisitak kontrolatzea, eta egoiliarren eskubideak hautsi ditzaketen jarrerak ikusten diren kasuan ezarri beharreko prozedurei ekitea.
- Pertsonen arteko harremanak: pertsonaleko langileen, haurren eta nerabeen arteko harremanetarako jarraibideak eta elkarbizitza arauak.
- Erabiltzaileen garapen onerako bermeak: elikadura, itxura pertsonala, osasuna, heziketa, nortasun soziokulturala, aisiarako jarduerak.
- Laguntzaren banakako programazioa ondorengo mailetan: sarrera, kasuaren orientabidea, familiarekiko harremanak, kanpoko profesionalen laguntza, banakako heziketa programa, tutore baten izendapena erreferentziatzeko figura profesional gisa, eta zentrotik irteteko prestakuntza.
- Instalazioak: zerbitzuaren kokapena eta diseinua, zona amankomunen eta gelen dekorazioa eta altzariak, eta segurtasun neurriak.

- Langileak: hautaketa, plantilaren egokitasuna, profesionalen prestakuntza jarraitua, gainbegiraketa eta laguntza.
- Antolaketa eta gestioa: antolaketa mailako aspektuak, administrazio erregistroak, eta agintaritza babesemaileak hartutako kontrol eta ebaluaketa neurriak.

Azaldu dugun metodoa ezartzeko ondorengo jarduerak burutu dira:

- Egoitza-zerbitzuei beraien antolaketa eta funtzionamenduari buruzko dokumentazioa eskatu zaie eta baita pertsonalaren eta erabiltzaileen datuak ere.
- Zentroetan dauden haur eta nerabeen guraso eta tutoreei egoitza-zerbitzuari buruzko galdeketa bat bidali zaie. Galdeketari erantzutea eta erantzuten duenak bere izena ematea borondatezkoa da.
- Hamar urtetik gorako erabiltzaileei egoitza-zerbitzuari buruzko galdeketa bat bidali zaie. Galdeketari erantzutea eta erantzuten duenak bere izena ematea borondatezkoa da.
- Egoitza-zerbitzu bakoitzera bi egun eta erdiko bisita egitea, astean eta asteburuetan zentroan une ezberdinetan egiten den bisitza behatzeko. Zerbitzuko zuzendariari, pertsonaleko partaide ezberdinei, erabiltzaile batzuei eta guraso batzuei elkarrizketak egin zaizkie, eta edonork nahi izanez gero ebaluatzailearekin elkarrizketa pribatua eduki zezakeela adierazi zitzaizen.
- Zentro bakoitzari zego-kion ebaluaketa txostena egitea eskuratutako dokumentazioan, behaketa bidez lortutako informazioan eta elkarrizketetan oinarrituaz.

Ebaluaketa modu hau bederatzi egoitzari ezarri zaie (Lurralde Historiko bakoitzean hiruri, alegia). Hautaketa egiteko, tamaina, kokapen geografikoa, titularitatea eta laguntza jasotzen duten erabiltzaileak hartu dira kontutan, laginak egoitza-ereduen errealitatea islatzeko aukera eman dezan zainduaz. Aukeratu diren bederatzi zerbitzuak txostenaren bigarren ataleko 34. taulan adierazten dira, bakoitzaren ezaugarri nagusiekin.

Ebaluaketa kualitatibo hau Eguía-Careaga Fundazioko SIIS Dokumentazio eta Ikerketa Zentroko talde teknikoak egin du; bigarren lan modalitateko bisitak, ordea, Arartekoak edo erakunde honen beste ordezkari batzuek egin dituzte.

Bigarren lan modalitate hau ere kualitatiboa da, baina ez hain zehatza (bisita bakoitzak batez beste lau bat ordu iraun du), eta gainerantzeko 54 zentroei ezarri zaie¹. Erabili den tresna jatorrizko metodologiaren egokitzapen laburtu bat izan da. Horrekin lehen modalitatean aztertu diren alor berdinen ikuspegi bat lortu nahi izan da, errealitate horren ezagutzaren xehetasun gutxiago jasoko direla onartuaz.

Horrela, lurralde bakoitzean ikusten diren joerak definitzeko aukera emango duten emaitza globalak lortu nahi izan dira.

Bigarren modalitate honen barruan bisitatu diren egoitzen berri txostenaren bigarren zatiko 35. taulan ematen da, beraien ezaugarri nagusiekin.

- d) Zentro erresidentzialak ebaluatu ondoren, bakoitzari bere zentroaren emaitzak bidali zaizkio, interesatuek txostenean beraiei buruz jasotako iritzien inguruan egokiak deritzen alegazioak aurkez ditzaten.

Ikerketa honetan parte hartu dutenen esku jarri den dokumentazio orok pertsonen identifikazioari dagokion isilpekotasuna errespetatzen du.

Txostena egiteko aztertu den bibliografia, aurreko beste kasuetan bezala, azken eranskinean jasota dago. Azterketa teoriko baten kasuan oso konbentzionala izango ez litzatekeen formula honek egokiena dirudi ikerketa honekin legebiltzarkideei informazioa ematea lortu nahi delako.

¹ Ebaluazioan ez dira sartu ez Vitoria-Gasteizko Udalaren ama ezkongabeentzako etxeak ez eta Arabako Lurralde Zerbitzuko emakume haurdunentzako zentroa ere. Horiek beste metodologia bat eskatzen dute.

LEHEN ZATIA

**ARRISKUAN ETA BABESIK
GABEKO EGOERAN DAUDEN
HAUR ETA NERABEENTZAKO
BABES SISTEMA**

I. KAPITULUA

MARKO TEORIKOA

Orain arte txostenaren eremua definitzeko gizarte babesik gabe dauden haur eta nerabeei egin zaie erreferentzia. Partzialki Kode Zibila eta Judiziamendu Kriminalerako Legea aldatzen dituen Adin Txikikoaren Babes Juridikorako 1/96 Legeak erabiltzen duen terminologia honek arrisku eta babesik gabeko egoeran dauden adin txikiko pertsona guztiak hartzen ditu. Gai honi dagokion II. kapituluaren adierazten da zer nolako ondorioak dauzkan, justiziren ikuspegitik, kontzeptu horien edukia eta eskuduntza daukan Administrazio Publikoak halako kasu bat arrisku edo babesik gabeko egoeratzat jotzeak.

Sarrerako kapituluaren terminologia hau erabiltzea erabaki da, hain zuzen ere, definitzen eta mugatzen hain zaila den haurren kontrako tratu txarra bezalako kontzeptuaren inguruan nahasketak eragozteko asmoz, ondoren deitura horren pean dauden errealitate erabat desberdinak kokatzen lagunduko diguten zenbait erreferentzia teoriko emango diren arren. Alabaina, hitzaren esanahi ezberdinen eta fenomeno honen etimologiaren inguruan eraiki diren eredu teorikoen azterketa zehatza txosten honen helburua baino harantzago doa. Era honetako ikerketak ugaltu egin dira nazioarte, nazio eta erkidego mailan azken urte hauetan; horregatik, ikerketen bilakaera zehazki ezagutu nahi dutenek horietara zuzenean jo dezakete.

Hemen, fenomenoak kokatzen eta kalifikatzen lagun dezaketen elementu batzuk bakarrik emango dira, abstrakzio, idealizazio edo erredukzio bidez errealitatea murrizteko joera daukaten arrazoibide aprioristikoak alde batera utziaz. Funtsezko aspektu hauek literatura berezitu berrienean honela sailkatu dira:

- Haurren kontrako tratu txarra ez da kontzeptu absolutua, soziala baizik; bere edukia denboran eta espazioan aldatu egiten da kokatzen den testuinguru soziokulturalaren arabera. Esparru geografiko berean bizimodu eta familia edo gizarte ohitura oso ezberdinak batera gertatzen direnean tratu txar egoerak definitzerakoan arazo garrantzitsuak sortzen dira.

Egia da kultura eta aro bakoitzean esplizituki edo inplizituki fenomenoak modu batera edo bestera definitzen dela. Gaur egun, mendebealeko estatuak haurren babeserako sustatzen diren jardueretan zentratzen direnean familian gertatzen

diren tratu txar egoerak hartzen dituzte kontuan, eta garbi dago fenomeno askoz zabalagoa dela. Beste testuinguru batzuek ere eragin ditzakete tratu txarrak: eskolak, barnetegiak edo zentro erresidentzialak egoera horretara iritsi daitezke, dudarik gabe. Ohikoak ez diren beste jarrera batzuk ere badaude. Ikerketen arabera, adibidez, eskoletan oso ohikoak diren haur jokaerek, hala nola eskolako kide bat harreman-zirkuluetatik kanpoan uzteak, indarrez eta kopuruz besteen menpe jarrarazteak, turko-buru bezala erabiltzeak → *bullying* hitz ingelesaren pean biltzen diren jarrerak dira guztiak- haur edo nerabeengan larritasun, estres eta beldur maila handiak eragiten dituzte, baina halere beraien arteko harremanei dagokien aspektu hau ez da ikertzen tratu txar eta gehiegikeriaren kontrako babesaren ikuspegitik.

- Gogoeta honetan harantzago joan eta tratu txarraren definizio zabalagoa har daiteke: horrela, tratu txartzat hartuko litzateke zuzenean edo zeharka haurrak edo nerabeak arriskuan jartzen edo horien garapena kaltetzen duen gizabanako, erakunde edo prozeduraren ekintza edo ekintzarik eza.

Bestalde, Haurren Eskubideei buruzko Nazio Batuen Hitzarmenaren izpiritua oso ondo jasotzen duen era honetako definizioak bi elementu azpimarratzen ditu: alde batetik, gehiegikeriak gizabanako nahiz erakunde edo prozedurek eragindakoak izan daitezke; bestetik, haurren eta nerabeen ongizatea kaltetu eta arrisku egoeran jar dezaketen erabaki politiko eta sozio-ekonomikoen ondorioz sortutako faktore ugari egon daitezke, eta horiek haurrentzako politiken eremua erabat gainditzen dute.

Ondorengo taulan, ikuspegi hori ezarriko balitz arrisku egoera larrian leudekeen haur edo nerabeei buruzko estatistiken berri ematen da. Datuak Erresuma Batuari dagozkio, baina guztiz adierazgarriak dira:

BABESIK GABEKO EGOERA

PREBALENTZIA

Babes sisteman

Arrisku larrian edo babesik gabeko egoeran daudenak	% 4,3
Zerbitzu berezitu edo balorazio prozesuei dagozkien kasuak	% 6,7
Oinarrizko gizarte zerbitzuei dagozkien eta zerbitzu berezitura bideratu gabeko kasuak	% 2,7

Gizarte zerbitzuetara bideratu gabeko tratu txar esperientziak

Tratu txar fisiko gogorak jasandako haurrak eta nerabeak	% 10,1
Beraien guraso edo zaindarien artean ekintza biolentoak ikusten dituzten haurrak eta nerabeak	% 16,8
Abusu sexualak jasaten dituzten haurrak eta nerabeak	% 6,7
Giro ez oso bizkorgarri eta oso kritikoetan bizi diren haur eta nerabeak	% 23,6

Beharreen dauden haurren beste kategoria batzuk

Pobrezian bizi diren haurrak eta nerabeak	% 290,3
Ezgaitasunak dauzkaten haur eta nerabeak	% 11,5
Haurrentzako justizia sisteman dauden haurrak eta nerabeak	% 8,7
Dibortzioagatik familiaren hausketa bizi duten haurrak eta nerabeak	% 16,8
Etxebizitzarik gabeko haurrak eta nerabeak	% 16,8

Beste arrisku egoera batzuk

Eskolan:	
– lagunen arteko tratu txarrak	% 40,5
– etengabeko kanporaketa	% 0,7
Zentro erresidentzialetan	% 4,1
Zaindari lanak egiten dituzten haur eta nerabeak	% 2,7

Iturria: National Commission of Inquiry into the Prevention of Child Abuse. «Childhood matters», 1996.

Oharra: Datu hauen azpian gainjartzeak egon daitezke, alegia haur eta nerabe batzuek aldi berean egoera bat baino gehiago bizi ditzakete. Prebalentziak 18 urte baino gutxiagokoei dagozkie.

- Era honetako definizio zabala ezartzea herrialde baten sistema politikoko, juridikoko eta administratiboko osoari dagokio. Aspektu askotan gaintitzen ditu haurtzarorako zerbitzuetatik eskain daitezkeen babeserako bermeak, eta batzuetan baita gizarte babeserako sistemaren eskura dauden bermeak ere.

Jarduera eremua, beraz, murriztagoa da. Haurren babeserako sistema legalak kasu jakin batzuetan zehazten du bere jarduera, arrisku eta babesik gabekoetan alegia, Adin Txikikoaren Babes Juridikorako 1/96 Legean eta Kode Zibilean definitzen den eran. Definizio horiek jarduera eremua familiaren esparrura mugatzen dute, zehazkiago esateko guraso, tutore edo zaindarien babeserako dauzkaten betebeharrak ez betetzera, baldin eta haurren eta nerabeen asistentzia materiala eta morala bete gabe uzten badira.

- Haurren kontrako tratu txartzat jo behar den ikuspegi murriztu hau hartuta, esan daiteke azken urte hauetan ikerketen bidez asko aurreratu dela fenomenoak

ezagutzeko bidean, bai bere arrazoietan eta baita fenomenoaren agerpen eta garapen prozesuetan ere. Belsky ikertzaileak 1980an eredu ebolutibo-ekologiko bat proposatu zuen, zeinen arabera tratu txarra testuinguru ezberdinetatik eragiten duten faktore askok sorrarazitako fenomenoak baita, eta ikuspegi hau erabakigarria izan da ordurarte eredu kliniko-psikiatrikoak, sozialak, kognitibo-konduktualak eta zaurgarritasunezkoak ematen zituzten ikuspegi partzialak gainditzeko.

Ikuspegi integratzaile berri honek fenomenoak ulertzeko bidea ematen du, eta ez egitate bat bezala behatzeko, baizik egitate kate bat, *continuo* bat, testuinguru bat bezala, aldagai ugariak parte hartzen duten prozesu bezala alegia. Gaur egun ikerketek erakusten dutenez, tratu txar fisiko edo emozionalak gertatzen diren kasu larrietan edo abusu sexualetan salbu, tratu txarreko jarreraz baino hobea da tratu txarreko testuinguruez hitz egitea. Lehen aipatu diren muturreko kasuetatik kanpoko portaera batek tratu txarrak eragin ditzake berez jarrerarekin derrigorrez eta zuzenean erlazionatu gabeko beste aldagai batzuen arabera. Sarritasunak eta intentsitateak badaukate zerikusia, noski, baina baita haurren edo nerabearen zaurgarritasunak, adinak, beste pertsona batzuen presentziak, familiako giroak orohar, eta zaindariaren eta adin txikiko pertsonaren arteko beste elkarrekintzek ere.

Oreka kontua da. Gurasoek haurrei edo nerabeei normalean babesa eta laguntza ematen badiete, noizbait gertakizun negatibo bat gertatzen bada, horrek normalean ez du tratu txarrezko testuinguru bat sorrarazten. Aldiz, giroa gogorra, hotza eta oso kritikoa denean, edozein gertakari negatibo gehigarrik izaera horretako testuingurua garatzea ekar dezake, haurren eta nerabeen ongizatean eta garapenean epe motz eta luzera eragin handia eduki dezakeelarik. Hain zuzen, kasu gehienetan familian estres maila handia eta elkarrekintza maila txikia igartzen dira, eta kasu horietan tratu txarrak gurasoek seme-alaben jarrera kontrolatu ezin dutelako edo haien arreta-eskakizunetara egokitu ezin direlako gertatzen dira.

Horrela ulertzen da zergatik den hain erabakigarria familia giroaren balorazioa, babesa emateko eskuduntza daukaten agintariek eskuhartze mota eta haren intentsitatea erabakitzeko orduan.

- Babes prozeduretan inplikaturako zerbitzuek esku hartzeko, ordea, tratu txarreko testuinguru edo egoeren adierazleak maila batean sistematizatzeak tresnak behar dituzte, bereziki detekzioarako eta balorazioarako. Oso garbi eduki behar da alor honetako eskariak ez direla esplizituak, eta gizarte zerbitzuetako profesionalak, irakasleak, eta osasun, justizia edo polizia alorretako profesionalak adi egon behar dutela haur edo nerabeen beharrak beteta ez dauden eta beraien ongizatea eta garapena hausteko arriskuan dauden kasuak detektatzeko.

Gizarte Gaietarako Ministerioak sustatutako Haurrentzako Gizarte Laguntzaren Sistema Hobetzeko Programak, M. I. Arruabarrena, J. de Paul eta B. Ferrerek osatutako hauren kontrako tratu txarren adierazgarri-sistema bat sartu du, zeinek era honetako orientabideak erabiltzen baititu; Programa hori orohar onartua dago Euskal Autonomia Erkidegoan, baina bere ezarpena zenbait mailatan hasieran baino ez dago. Proposatzen den sisteman adierazgarri bakoitzari tratu txar modu ezberdinak dagozkio, tratu txartzat haurraren edo nerabearen behar fisiko edo emozionalak asetzea arriskuan jartzen duen edozein ekintza edo ekintzarik eza jotzen delarik.

Ondoren jasotzen dira proposatutako definizioak (ez da jatorrizko bertsioa). Cicchetti eta Barnettten hasierako kontzeptualizazioaren irizpideetan oinarritutako orientabide hauek profesionalei lagundu egiten diete arriskua detektatzen eta horren larritasun maila baloratzen, eta baita gertakariak tratu txarrezko testuinguru eta *continuo* batean kokatzen diren jakiten ere.

Tratu txar fisikoa

Honela definitzen da: «guraso edo zaindarien edozein ekintza ez akzidentala, haurriari min fisiko edo psikikoren bat eragin edo jasateko arriskuan jartzen duena». Ondorengo zauriak eragin ditzake:

- Zauriak edo beluneak
- Erredurak
- Hausturak
- Bihurdurak edo dislokazioak
- Zauriak edo urratuak
- Gizakiek eragindako horzkada arrastoak
- Ebakiak edo zuladurak
- Barneko zauriak
- Buru hezuraren haustura, burmuineko kalteak, belune subdurala
- Itodura edo arnasa hartu ezina

Abandono fisikoa edo utzikeria

Honela definitzen da: «adin txikikoaren oinarrizko beharrak berarekin bizi direnetatik pertsona heldu batek ere aldi batean edo etengabe betetzen ez dituen egoera».

Oinarrizko behar fisikoak ondorengo alorrei dagozkie:

- Elikadura
- Jantziak
- Higienea
- Osasun zaintza
- Ikuskapena eta zaindaritza
- Etxeko baldintza higienikoak eta segurtasuna
- Heziketa

Tratu txar emozionala

Honela definitzen da: «familia taldeko edozein kide helduk irain, iseka, kritika edo abandonatzeko mehatxu forman eragindako ahozko etsaitasun jarraitua eta haurren elkar harreman inizatibak etengabe oztopatzea (harreman horiek galaraztetik giltzapetze eta konfinamenduraino)».

Abandono emozionala

Honela definitzen da: «haurren emozio adierazpen edo seinale zenbaiti (negarra, barrea...), edo pertsona horiengana hurbiltzeko, horiekin harremana izateko edo horiek ukitzeko saioei behin eta berriz ez erantzutea».

Abusu sexuala

Honela definitzen da: «famiako kide edo tutore heldu batek 18 urtetik beherako haur edo gazte batekin agintea edo ahalmena ezarriaz edukitako edozein harreman sexuala».

Kasu honetan gurasoek edo tutoreek ekintza sexualak egiteko edo estimulazio sexualerako objektu gisa haurrak edo nerabeak erabiltzea kontsideratzen da. Abusu sexualtzat jotzeko ez da derrigorrezkoa kontaktu fisikoa egotea (penetrazio edo ukipen forman).

Lan esplotazioa

Honela definitzen da: «gurasoek edo tutoreek haurra derrigorrez lan jarrituak (etxeakoak edo kanpokoak) egitera behartzea, lan horrek ezaugarri hauek dituenean:

- haurra garatzen den inguru sozio-kulturalean ohikoak diren mugetatik kanpo daude;
- pertsona helduek egin beharrekoak dira;
- haurraren gizarte eta eskola mailako jarduera eta beharretarako eragozpen garbia dakarte;
- gurako-tutoreentzat edo familia egiturarentzat etekin ekonomikoa edo antzekoa ateratzeko helburu nagusiarekin izendatzen zaizkio lanak haurrari.

Ustelkeria

«Haurraren integrazio normala eragotzi eta jokaera antisozial edo desbideratuak sendotzen dituzten jarrereri» dagozkie.

Haurraren jarrera kontrolatzeko ezintasuna

Honi dagokio: «gurasoek edo tutoreek beraien seme-alaben portaera kontrolatzeko eta modu adaptagarrian maneiatzeko ezintasun osoa erakusten dute».

Jaio aurreko tratu txarra

Honi dagokio:»haurdunaldian drogak edo alkohola kontsumitzea, haurra hazkuntza anormalarekin, patroi neurologiko eznormalekin, sustantzia horiekiko menpekotasun fisikoarekin edo amak produktu horiek kontsumitzeari egotz dakizkiokkeen beste alterazio batzuekin haurra jaiotzea baitakar».

Garapenaren atzerapen ez organikoa

Honela definitzen da:»gaixotasun organikorik eduki gabe normaltasunez gizentzen ez diren haurrei sendagileek ematen dieten diagnosis».

Munchäusen sindromea botereengatik

Honela definitzen da:»aitak/amak/tutoreak haurra etengabeko behaketa eta osasun azterketetara eramaten du ustezko sintoma fisiko patologikoak edo aita/amak/tutoreak berak aktiboki sorrazazitako sintomengatik (adibidez haurrari sustantziak inokulatuz».

Abandonoa

Honela definitzen da: «aitak/amak/tutoreak edo adin txikikoaren legezko babesa daukan pertsonak, edo hau egon ez eta bere ongizatearen arduradunak, nahiz eta betekizuna eduki guraso betebeharrak erabat eta nahita ukatzea (adibideak: haurra ate edo etxe sarrera batean uztea, itzultzeko itxurik gabe haurra bakarrik uztea)».

Kontuan eduki behar da kategoria hauek errealitatean oso gainjarriak azaltzen direla. Sarritan tratu txar edo abandono emozionalarekin batera azaltzen dira beste tratu txar formak, eta hain zuzen eraso fisikoarekin batera ematen den eraso emozionaletik eratortzen da epe luzera eraginik negatiboena, kasu larrienetan salbu.

II. KAPITULUA

MARKO JURIDIKOA

1. ARAUEN BILAKAERA

Espainiako Konstituzioak, politika sozial eta ekonomikoak oinarrian izan behar dituen printzipioak aipatzerakoan, Aginte Publikoen betekizunen barruan sartzen du familiaren eta (horren barruan) haur eta nerabeen babes soziala, ekonomikoa eta juridikoa bermatzea.

Indarrean zegoen antolamendu juridikoa pausoka babes printzipio eta Konstituzioaren aginduetara egokitzen joateko legeak berritzeari ekin zitzaion eta haurtzarolari eta nerabetasunari gero eta protagonismo markatuagoa ematen joan da.

Lehenengo berrikuntza maiatzaren 13ko 11/1982 Legearen bidez Filiazioa, Guraso Botere eta Ezkontideen Erregimen Ekonomikoa aldatzea izan zen, zeinek legezko filiazioaren eta legez kontrakoaren arteko desberdintasuna ezereztu, guraso botererako aita eta ama berdindu eta aitatasunaren ikerketa ezartzen baititu.

Kode Zibila Tutela gaietan erreformatzen duen urriaren 24ko 13/1983 Legeak berrikuntza horrekin jarraitzen zuen, eta handik urte gutxira, adopzio gaietan Kode Zibila eta Judiziamendu Zibilaren Legeko zenbait artikulua aldatzen dituen azaroaren 11ko 21/1987 Legeak askotxo aldatzen du haurtzaroaren eta nerabetasunaren babes eremua. Lehenengo aldiz jasotzen dira ondorengo aspektuak: adopzioa familian osoki integratzeko elementu gisa agertzen da, familia harrera babeserako modu berritzaletzat jotzen da, lehentasuna ematen zaio haurraren edo nerabearen interes gorenen sustapenari berari dagozkion jarduera administratibo edo judizial guztien aurrean, Ministerio Fiskalak adin txikikoen eskubideen defentsan dauzkan eskuduntzak zabaldu egiten dira, abandonoko kontzeptuaren ordezkari babesik eza sartzen da, eta babeserako prozedurak arindu egiten dira eskuduntza daukan erakunde publikoak tutela automatikoki hartzeko aukera sartzen delako.

Oraindik orain, Kode Zibila eta Judiziamendu Kriminalaren Legea partzialki eraldatzen duen Adin Txikikoaren Babes Juridikorako urtarrilaren 15eko 1/1996 Lege Organikoak aurrerapen berriak ekarri ditu gai honetan. Alde batetik, 21/87 Legearen ezarpenean ikusitako hutsuneak bete nahi izan ditu, erakunde publikoek eta sektorean partaidetza daukaten erakunde pribatuek aurkeztuak

zeuzkaten eskariei horrela erantzun egin zaielarik; bestetik, gizartearen behar eta eskarietara hobeto egokitzen den marko legala eskaini nahi izan da, alor honetako arautegien garapenek eta Administrazio Publikoen eta erakunde pribatuen jarduerak jarraitu beharreko pausoak finkatuaz.

Zehazki «Haurtzaroaren babes soziala eta juridikoa bermatzeko modurik onena sujetu gisa beraien autonomia sustatzea da» adierazi ondoren, haurren eta nerabeen beharrak beraien eskubideen eta babesaren gune bihurtzen ditu.

Horrela, autonomia horren garapena bermatzeko II. Kapitulu osoa eskaintzen dio, eta bertan jasotzen dira ondorengo aspektuak: haurren eta nerabeen ohore, intimitate eta irudi propiorako eskubideak, informaziorako eskubidea, askatasun ideologikorako eskubidea, partaidetza, asoziazio eta bilera eskubidea, adierazpen askatasunerako eskubidea eta entzuna izateko eskubidea: hau da, beren iritzia emateko eta iritzi hori kontuan hartua izateko eskubidea, adin txikikoen eta helduen arteko harremana demokratizazio printzipiorantz bideratuaz.

Antolamendu juridikoak Administrazio Publikoei babes gaietarako agintzen dizkien betebeharrak dagokienez, Adin Txikikoen Babes Juridikorako 1/96 Legeak arrisku egoerak eta babesik gabeko egoerak bereiztu egiten ditu. Lehenengoari dagokionez dio eskunduntza daukaten Administrazio Publikoak egoera pertsonal eta sozialean eragiten duten arrisku eta gizarte zailtasun faktoreak murrizten eta haur edo nerabeen eta horien familien babes faktoreak sustatzen saiatu behar direla. Babesik gabeko egoeretan, eskunduntza daukan aginteak adin txikikoen tutela beren gain hartu beharra daukate.

Testu berriaren aportazio hauek eta beste batzuk -prozedura administratibo eta judizial guztietan bizkortasun eta berehalakotasun printzipioei ematen dien lehentasuna, familia harrera mota ezberdinak, adoptatzaileen egokitasun baldintza eta nazioarteko adopzioaren arautzea- ondorengo atalean garatzen dira zehazkiago.

Legediaren bilakaera azkar honek haurren edo nerabeen irudiak azken urte hauetan eduki duen aldaketari erantzun nahi izan dio: babesgai izatetik eskubidedun izakia izatera pasatu da, eta hain zuzen bere garapen pertsonala edota soziala kaltetu dezakeen edozein arrisku eta babes ezetik babestua izateko eskubidea da horietako bat.

Funtsean Nazio Batuen 1989ko azaroaren 20ko Haurren Eskubideei buruzko Hitzarmenak bultzaturik Europako eta nazioarteko doktrinarik progresistenen defenditutako norabide aldaketa hau nazioarteko beste testu batzuetan ere jaso da: Europako Parlamentuak 1991ko abenduaren 13an onartu zuen Europako Elkarteko Haurren arazoei buruzko Ebazpena; 1992ko martxoaren 31ko Europako Komunitateen Kontseiluak Haurren Zainketari buruz onartutako

Gomendioa; 1992ko uztailearen 1ean Kontseilu Ekonomiko eta Sozialak onartu zuen Adopzioari buruzko Ebazpena; Haurren Eskubideei buruzko Europako Gutuna, Europako Parlamentuak 1992ko uztailearen 8ko Ebazpen bidez onartu zuena; eta Adin Txikikoen Babes eta Nazioarteko Adopzio gaietarako Lankidetzari buruzko Ituna, 1993ko maiatzaren 29an Hagako Nazioarteko Zuzenbide Pribatuari buruzko Konferentziak onartua.

2. INDARREAN DAGOEN LEGEDIA¹

2.1. Estatuko arautegia

Haur eta nerabeen babeserako indarrean dagoen marko juridikoa funtsean Kode Zibilean aurkitzen da, zeinek VII. Tituluan, V. Kapituluaren 172. artikulutik 180.era bitartean adopzioa eta adin txikikoen babeserako beste forma batzuk arautzen baititu azaroaren 11ko 21/1987 Legearen bidez. Lege horren bidez Kode Zibilean eta Judiziamendu Zibilerako Legean adopzioari buruz zeuden zenbait artikulua, eta Adin Txikikoaren Babes Judizialari buruzko urtarriaren 15eko 1/1996 Legearen bidez Kode Zibilaren eta Judiziamendu Zibilerako Legearen beste zati batzuk aldatzen dira.

Agindu horiek babes jardueren eduki eta prozedurei buruzko printzipioak eta arauak ezartzen dituzte. Dagoen lege markoa erabat zehatza ez den arren, Administrazio ezberdinek haurren babesik gabeko kasuei tratamendu berdina emateko bidea bermatzen du.

Adin Txikikoen Babes Juridikorako 1/96 Legeak Motibo Azalpenean eta artikuluetan babesik gabeko egoeran dauden hurrei eta nerabeei orohar laguntza ematerakoan nagusitu beharreko jarraibideak jasotzen ditu, bereziki 1987ko testuak jasotzen zituen adin txikikoen eskubideen defentsarako izpiritua berresten delarik. Bestalde, 87ko arautegiak bere garaian zehaztu ez zituen jarduerazuzentarauak zehazten dira orain, izan ere arautegi zaharra ez zen Babeserako Legea, baizik adopzioa bezalako aspektu berezia zehazteko agindua; gainera, haur edo nerabeen eskubideen ikuspegitik babes eremuan esperientziarik eza ere egon zitekeen.

¹ Delituztat jotzen diren ekintzak burutzen dituztenei ezar lekiekeen legedi penaleko xedapenak –integritate fisikoaren kontrako hausketak, sexu askatasunaren kontrako delituak eta askatasun eta segurtasun pertsonalaren kontrako hausketak– ez dira hemen aztertuko, horiek ere adin txikikoak babesik gabeko egoerara eramaten dituztelarik.

2.1.1. *Jarduera printzipioak*

Aginte publikoen jarduerarako printzipio nagusi hauek ezartzen ditu:

- Haurren edo nerabearen interesen nagusitasuna.
- Bere jatorrizko familian edukitzea, bere intereserako komenigarria ez den kasuan salbu.
- Familian eta gizartean txertatzea.
- Bere garapen pertsonala kaltetu dezaketen egoerei aurre egitea.
- Haurren eta nerabeen babesik gabeko egoerez biztanlegoa sentiberatzea.
- Partaidetzaren eta elkartasun sozialaren sustapena.
- Objektibotasuna, inpartzialitatea eta segurtasun juridikoa babeserako jardueran, neurri hartzeen izaera kolegiatu eta diziplinartekoa bermatuaz.

Egun indarrean dagoen legeak 1/87 Legeak sartu zituen jarduerak desjudzializatzeko joerari eusten dio, eta babeserako eskuduntza Administrazioen esku jartzen du, baina ahalmen hori Kode Zibilak 174. artikuluan jasotzen duen Ministerio Fiskalaren eta lehen instantziako edo dagoenean Familia Epaitegiaren goi ikuskapenaren pean gauzatu behar da Fiskalaren edo kaltetuen aldetik Administrazioak hartutako ebazpenen kontrako oposizioa dagoen kasuetan.

Arau edo lege batek jarduerak judzializatzearen aldeko aukera egiten duenean gertatu ohi den bezala, legegilearen asmoa eskuhartze mekanismoak sinpletzea izaten da, lurraldean eskuduntza daukan administrazioari gestio gaitasun handia emanaz. Horrela, profesionali bizkor esku hartzeko aukera eskaintzen zaie, eta bizkortasuna esparru honetan, haurren edo nerabearen ongizate eta garapen onerako oinarritzko baldintzak arriskuan daudenean sarritan eraginkortasunaren parekoa da.

Noski, segurtasun juridikoa eta alderdi guztien eskubideekiko errespetua bermatu behar dituen hau bezalako sistema baten funtzionamendu ona lortzeko parte hartzen dutenen artean koordinazio eta lankidetzeta maila altua behar-beharrezkoa da. Zentzu honetan, 1/96 Legeak 14. artikuluan agintari eta zerbitzu publikoen esku jartzen ditu ondorengo betebeharrak: adin txikiko pertsona batek behar duen laguntzari berehala erantzutea, bere eskuduntza esparruan dagoen kasuan jardutea edo bestela dagokion erakunde eskudunari igortzea, eta adin txikikoaren ordezkari legalei, edo beharrezkoa denean Ministerio Fiskalari gertakizunen berri ematea.

Hamahirugarren artikulua babesa emateko betebeharra hiritar guztiei hedatzen die, pertsona edo agintari orok, eta bereziki beraien lanbide edo funtzioagatik arrisku edo babesik gabeko egoera izan daitekeena detektatzen dutenei, horiek agintaritzari jakinarazi eta adin txikikoari behar duen laguntza berehala eman behar dielarik. Horrela, ardura publikoa izateaz gain, haur eta nerabeei babesa hiritarren gain ere geratzen da, batez ere detekzioaren lehen faseetan.

Ondoren, babes gaitan eskuduntza daukaten erakunde publikoen eta agintari judizialen arteko koordinazioa bizkor ezarri behar da, azken hauek batez ere Ministerio Fiskalak ematen dizkien goi ikuskapen funtzioen bitartez modu eraginkorrean Administrazioaren jardueren egokitasuna kontrolatzeko neurriak ezar ditzaten.

Zentzu honetan, 1/96 Legeak orain arte Ministerio Fiskalak betetzen zituen babes funtzioak indartu egin ditu. Bestetik, Kode Zibila aldatu egin du agintari publikoei haur edo nerabeen sarrera berriak berehala jakinarazteko, eta kopia igorriaz tutela, babes eta harreren osatze, aldaketa eta bertan behera uzteei buruzko administrazio ebazpenen eta formalizazio idatzien berri emateko beharra ezarriaz.

Fiskalak bere aldetik gutxienez sei hilabetez behin Administrazioaren babes edo tutelapean dauden haur eta nerabeen egoera ikusteko eta Epailearen aurrean beharrezkotzat jo ditzakeen babes neurriak sustatzeko betebeharra dauka.

Badago bigarren elementu azpimarragarri bat ere: 1/96 Legearekin antolamendu juridikoak lehenengo aldiz aitortzen du gure gizartean egon diren eraldaketa sozial eta kulturalak funtsezko aldaketa eragin dutela haur edo nerabeen estatus sozialean eta haurren giza eskubideei ezarri beharreko ikuspegian. Ikuspegi aldaketa horren ondorioz, adin txikikoaren eskubideen jabetza osoa aitortzen da eta baita eskubide horietaz baliatzeko gaitasun progresiboa ere. Ikuspegi berriaren arabera, haurrak eta nerabeak sujetu aktiboak, partehartzaileak eta sortzaileak dira, eta beraien inguru pertsonala eta soziala aldatzeko, beraien beharrak asetzeko eta besteen beharrei erantzuteko bidean parte hartzeko gai dira.

Legeak onartzen du ez dagoela babes beharren eta sujetuaren burujabetasunarekin erlazionatutako beharren artean erabateko bereizketa egiterik, eta beraz haurren babesa sozialki eta juridikoki bermatzeko modurik onena hain zuzen haurren burujabetasuna sustatzea dela.

Oinarri teoriko hau ezarriarik, Legeak gainerantzeko xedapenen funtsa jasoaz 2. artikuluan dio haurren eta nerabeen interesa zilegizko beste edozein interesen gainetik dagoela.

Zehazkiago, 3. artikulutik 8.era bitartean Konstituzioan eta nazioarteko hitzarmenetan aitortzen diren eskubideak jaso ondoren -ohore, intimitate eta irudi propiorako eskubidea, informaziorako eskubidea, askatasun ideologikorako

eskubidea, partaidetza, asoziazio eta bilera eskubidea, adierazpen askatasunerako eskubidea-, Legeak 9. artikuluan entzuna izateko eskubidea jasotzen du.

Entzuna izateko eskubideak esan nahi du alde batetik familiari dagokiola -horrela zehazten dira Familiaren Nazioarteko Urteak aldarrikatutako familia harremanen demokratizazio printzipioak-, eta baita haurra edo nerabea zuzenean inplikaturik egon eta haurraren edo nerabearen esparru pertsonal, sozial edo familiarrean eragin zuzena eduki dezakeen Administrazioaren edo Justiziaren prozedurari. Justizia prozeduretan, haurraren edo nerabearen partaidetza bere egoera eta garapen ebolutibora egokitu behar da.

Adin txikikoaren interesen nagusitasuna 11. artikuluan ere jasotzen da administrazio ekintzen gidaritza printzipioen artean.

Adin txikikoaren eskubide eta interesen defentsarako filosofia hau ezarriaz, Legeak lehenetsua ematen dio jatorrizko familian egoteari, eta umearen intereserako hori komenigarria ez dela ikusten denean integrazio familiarra eta soziala eta bere garapen pertsonala kaltetu dezaketenean egoera guztientzako prebentzio neurriak hartzea sustatzen du. Gaur egun Europan indarrean dauden politika sozialen, eta zehazkiago laguntzarako baliabideak ezarriaz prebentzioa eta familian bertan adin txikikoak edukitzea aldarrikatzen dutenen lerro nagusiak islatzen dituzten pautak hauek praktikan bermatuak daude Legeak arrisku egoeren eta babesik gabeko egoeren arteko bereizketa egiten duelako.

2.1.2. Arriskuaren eta babesik ezaren kalifikazioa

Legeak administrazioak esku har dezan hau ezartzen du: haurren ustezko babesik gabeko egoera baten aurrean, egoera hori arriskutzat edo babesgabeziatzat jo behar den erabaki beharra, bigarren egoera Kode Zibilak 172. artikuluan honela defintzen duelarik: «adin txikikoak beharrezko laguntza moralik edo materialik gabe geratzen direnean horien babeserako Legeak ezarritako betebeharrak bete ez direnean edo oker bete direnean gertatzen da babesik eza».

Bereizketa garrantzitsua da. Erakunde publiko eskudunak halako egoera jakin bat babesik ezeko egoeratzat jotzen badu, Legearen aginduz haurraren edo nerabearen tutela dauka eta babesa emateko behar dituen neurriak hartu beharrean dago. Babesaren eremuan mekanismo honi tutela automatikoa deitzen zaio. Beste era batera esanda, adin txikikoa bere familiatik atera egin behar da, eta erakunde publikoak hartu behar du bere gain tutelaren ardura, guraso boterea edo tutela arrunta bertan behera utziaz.

Aldiz, agintaritza eskudunak egoera baloratu ondoren arriskutzat jo behar dela erabakitzen badu, alegia egoerak haurraren edo nerabearen garapen pertsonala kaltetu dezakeela, baina kalte horrek ez duela justifikatzen familiatik ateratzea,

Administrazioaren esku hartzea familiaren barruan adin txikikoaren egoeran eragiten duten arrisku eta zailtasun sozial faktoreak desagertarazten saiatzera bideratu behar da.

Kasuen tipologia bikoitz hau sartzearekin, arautegi berriak lehenago 21/87 Legearen ezarpenak sortzen zituen arazoak gainditu nahi izan ditu.

Funtsean Kode Zibilak adopzio gaiari buruz zioena aldatu behar zuen testu honek, lehenago erabiltzen zen abandono hitzaren ordeztu «babesik ez» kontzeptua sartu zuen, Kode Zibilaren 172. artikulua bidetik deskribatu den egoera adierazteko. Alabaina, larritasun maila horretara iritsi gabe haurra bere familiatik ateratzea gomendatu ez, baina bere garapen pertsonalerako kalte-arriskua dakarten beste egoerak ez zituen kontuan hartu. Arrisku egoerei buruz 1/96 Legeak egiten duen arauketak bai zuzentzen du hutsune hori.

Ez du zuzentzen, ordea, babesik eza definitzeko erabiltzen diren hitzen zehaztasun falta, eta zehaztasun falta horrek interpretazio arazo batzuk planteatzen ditu.

- Lehenik, definizioak garbi uzten du babesik eza egitatezko egoera bat dela, eta horrek esan nahi du babesik gabeko egoera bat dagoela esateko haurraren edo nerabearen egoera errealean ikusten diren datuak hartu behar direla kontuan, eta berdin dio horiek intentzioaren emaitza izan, edo aldiz utzikeriarena, edo ustekabeko kasu edo nahitaezko batena, hau da, aurrez igarri ezin diren edo galarazi ezin diren kasuena. Horrela hartuko balitz, guraso edo zaintzaileen borondatearen kontrako arrazoiengatik (langabezia edo gaixotasuna dela medio, esate baterako), nahi bezala adin txikikoak zaindu ezin dituzten kasuei ere ezarri ahalko litzaieke babesik eza.

Hemen doktrina juridikoa bitan banatuta dago: alde batean kontzeptua zorrotz hartzen dutenak daude, eta horientzat babesik eza, izaera iruzurti, kulpazko edo ustegabekotik guztiz atzertu behar den egitatezko egoera bat da; bestean, berriz, hain zuzen haurren edo nerabeen interesen nagusitasunean oinarrituta, interpretazio honek ekar ditzakeen emaitza okerren arriskua adierazten dute.

Praktikan laguntzarako neurri komunitario ekonomikoak eta zerbitzu mailakoak ezarriaz edo aldi baterako borondatezko babes neurrien bidez konpondu ohi da.

- Babesik ezaren definizioak beste zalantza batzuk ere planteatzen ditu. Adin txikikoa beharrezko laguntza moral eta materialik gabe aurkitu behar dela esaten du, horrekin zer ulertu behar den zehaztu gabe.

González Solerek dioenez, laguntza morala guraso boterearen aspektu pertsonala osatzen duten eskubide eta betebeharrak multzoari dagokio, Kode Zibileko 154. artikuluan adierazten den eran: haurrak zaintzea, beraiekin egotea, hezitzea eta prestakuntza integrala ematea. Laguntza materiala Kode Zibileko 142. artikuluan jasotzen den zentzu juridikoan elikatzekeo betebeharra da, honen pean jateko ezinbestekoa dena, etxea, jantziak eta osasun zaintza sartzen direlarik, heziketa eta ikasketa gastuak barne.

Dena den, terminologia honen zehaztasun ezak badu abantailarik ere: haurren kontrako tratatu txarrak *continuo* bezala jotzeko aukera ematen du.

- Kode Zibilaren arabera, babesik eza legeek adin txikikoen zainketarako ezartzen dituzten betebeharrak ez betetzea, bete ezin izatea edo gaizki betetzea da. Betetze ezaren oinarrian dauden ekintzak edo ekintzarik ezak, beraz, zainketa edo babes emateko betebeharra daukanari egotzi behar zaizkio, hau da, guraso boterea edo tutela arrunta daukatenei, baina baita izatez edo eskubidez harrera emaleei eta zaintzaileei, eta, orobat, defendatzaileei ere. Legetik atera daitekeen interpretazio honek, babes gaietan eskuduntza daukaten erakunde publikoekiko kontrol elementu bat sartzeko aukera emango luke. Hasteko, eskuduntza daukan erakundearen babespean dagoen haurren edo nerabearen babesik eza deklaratzeko aukera legoke haur edo nerabea dagoen egoitza-zerbitzuak bere garapen egokirako beharrezko ongizate mailak bermatzen ez dituenean.

Doktrina juridikoak dioenez, ordea, interpretazio hau ezin da ezarri; doktrinaren arabera erakunde berak babesik ez dagoela aitortu eta aldi berean tutelak hartuko lituzkeelako, amaierarik edukiko ez lukeen zentzurik gabeko gurgil batean sartuaz. Horregatik, zerbitzu arduradunak exiji daitezkeen ongizate mailak ez dituela betetzen ikusten bada, indarrean dagoen legediaren arabera, eta bereziki Gizarte Zerbitzuen Legean iragarritako zigor erregimenaren arabera dagozkion erantzukizunak exijituko zaizkio.

Legeak arrisku eta babesik gabeko egoerekin batera Administrazioaren hirugarren eskuhartze bat ere arautzen du, zeinetan agintaritzaren jarduerak guraso edo tutoreen eskaerari erantzuten baitio. Kode Zibileko 172. artikulua dioenez, gurasoak edo tutoreak arrazoi larriengatik haur edo nerabea beren gain hartu ezin dutenean, adin txikikoen babes ardurak dauzkaten erakundeei behar den denboran haur edo nerabe horien zainketaz arduratzeko eska dezakete. Kasu horietan, babes ematea idatzi bidez egin behar da, eta gurasoei beraien seme edo alabarekiko dauzkaten arduren berri eman zaiela garbi adierazi behar da. Babes eskarian adierazitako arrazoiaren larritasuna erabakitzea erakunde publiko eskudunaren baitan geratzen da.

Kasu horietan gurasoek edo tutoreek dauzkaten erantzukizunak betetzen ez badituzte, eta lankidetzarik eza eta axolagabekeria ikusiz gero, administrazio babesemaleak babesa eten, babesik eza aitortu eta tutela bere gain hartu dezake guraso boterea bertan behera utziaz.

Badago Kode Zibileko 172-2 artikuluan iragartzen den azken babes modu bat: «Epaileak legeen arabera erabakitzen duenean». Kasu horien artean adibidez ondokoak sartuko lirateke:

- Erakunde publiko eskudunak uko egiten dionean guraso boterea daukatenek eskatutako babesa emateari.
- Gurasoak banatu edo dibortziatu ondoren, epaileak seme-alaben babesa ezkontideetako bat ez den hirugarren pertsona bati edo erakunde bati uzten dionean (Kode Zibileko 103. artikulua).
- Haur edo nerabe bat arrisku batetik aldentzeko edo kalte bat jasan ez dezan lortzeko Epailearen ustez beharrezkoak diren kasuak (Kode Zibileko 158-3 artikulua).

2.1.3. Esku hartzeko neurriak

Gurasoen edo tutoreen eskariz, edo Legeak aginduta tutela eman beharra daukalako, Administrazioak adin txikiko baten babesa bere gain hartzen duenean, babes hori familian edo egoitza batean eman diezaioke.

Bigarren kasuari dagokionez Legeak dio egoitzan emango zaion babesak ahalik eta denborarik laburrenekoa izan behar duela, haurraren edo nerabearen ongizateak eta interesak denbora gehiago eskatzen duen kasuan salbu.

Erakunde publikoentzat beste betebeharrak ere ezartzen dira, hala nola egoitzaz-zerbitzuek aldeztu aurretik baimena eta akreditazioa edukitzea eta erregistroan sartuta egotea, eta zentro mota horien funtzionamendu erregimena modu bereizgarrian arautzea, espreski aspektu hauek azpimarratuz: segurtasuna, osasuna, pertsonal kopurua eta horien kualifikazio profesionala, heziketa proiektua, egoiliarrek barne funtzionamenduan parte hartzea eta horien beste eskubideak bermatzeko behar diren beste baldintzak. Aurrerago erkidegoko marko juridikoa aipatzerakoan adierazten den bezala, euskal administrazioak ez dauka oraindik gai horiei buruzko arautegirik.

Legearen arabera, azkenik, adin txikikoen babeserako eskuduntza daukan erakunde publikoak erabiltzaileen babesa bermatzeko sei hilabetez behin zentroen ikuskapen eta superbisio lanak egin behar ditu, horien beharra ikusten denoro ere egin daitezkeelarik. Ministerio Fiskalak ere badauka zerbitzu horiek ikuskatzeko ardura.

Familia harrerari dagokionez, 1/96 Legeak erabil daitezkeen moduak arautzen ditu, eta horrela Administrazioaren praktikan ikusten zenera egokitu da.

Familia harrerak haurrari edo nerabeari familia bizitzan osorik parte hartzeko aukera ematen dio eta horren arduradunari betebeharrak hauek ezartzen zaizkio: haurra edo nerabea zaintzea, berekin edukitzea, jaten ematea, hezitzea eta prestakuntza integrala eduki dezan saiatzea.

Testu berriak harreraren formalizazio prozedurak arautzen ditu, hori agiri idatzian egin behar delarik. Agiri horretan puntu hauek adierazi behar dira:

- Beharrezko baimenak, hau da, babes gaietan eskuduntza daukan erakunde publikoarena, haurra edo nerabea jasotzen duten pertsonena, haurrarena edo nerabearena hamabi urte dauzkan kasuan eta gurasoena (guraso boterea kendu gabe dauden kasuan) edo tutoreena.
- Harrera modua eta horretarako iragartzen den iraupena.
- Alderdien eskubideak eta betebeharrak, eta zehazki ondorengoak:
 - Haurraren edo nerabearen familiak egingo dizkion bisiten sarritasuna;
 - Harreran dagoen haurrak edo nerabeak jasaten dituen kalteak edo hirugarren pertsonen eragin diezaizkiokeenak betetzeko sistema;
 - Mantenu gastuak nork hartzen dituen bere gain.
- Harreraren edukia eta harrera egiten duen familiaren lankidetzaren konprometua.
- Hala erabakiko balitz harrera egiten duen familiari dagokion konpentsazio ekonomikoa.
- Harreraren izaera profesionalizatua edo ez.
- Zerbitzu berezituaren txostena.

Esandakoaren bidetik, harrera formalizatzeko agirian harrera nolakoa izango den adierazi behar da. Honi dagokionez, Adin Txikikoaren Babes Juridikorako 1/96 Legearen bidez aldatutako Kode Zibilak ondorengo alternatibak jasotzen ditu:

- Familia harrera sinplea, aldi baterakoa, jatorrizko familigunera berriz itzultzea igartzen denean, edo babes neurri egonkorrago bat ezartzen den bitarteko.

- Familia harrera iraunkorra haurren edo nerabearen adinak edo beste zertzelada batzuek eta bere familiak horrela gomendatzen dutenean ezartzen da. Kasu horretan, erakunde publikoak epaileari eska diezaioke harreragileei beraien betebeharrak erraztuko dituzten tutela-ahalmenak ematea.
- Aurreadopzio izaera daukan familia harrera erakunde publikoak formalizatzen du adopzio proposamena agintaritzaren aurrean egiten duenean; horretarako harreragileek adoptatzeko beharrezko baldintzak bete behar dituzte, hautatuak izan behar dute eta adoptatzeko baimena eman behar dute, eta gainera haurrak edo nerabeak bere adopzioarako egoera juridiko egokian egon behar du.

Erakunde publikoek adopzio aurreko familia harrera bat formaliza dezakete baita ere adopzio proposamena aurkeztu aurretik haurra edo nerabea familiara egokitzeko halako denbora jakin bat behar dela ikusten duenean.

Gurasoak edo tutoreak ezagunak badira eta guraso-agintea kendu ez bazaie, eta harrerari uko egiten ez diotenean, nahikoa da administrazio mailan formalizatzearekin, hau da, haur babeserako gaietan eskuduntza daukan erakundeak zuzenean egin dezake Ministerio Fiskalari beharrezko informazioa eman ondoren. Kasu horietan, harrera administratiboaz hitz egiten da.

Aldiz, baimenik ematen ez badute, harrerari buruz epaileak bakarrik erabaki dezake. Baina epaileak ebazpena ematen duen arte, Administrazioak adin txikikoaren onerako behin behineko familia harrera baimendu dezake.

Epaileak erabakita, harrera egindako familiaren erabakiz, guraso boterea kendu gabeko guraso edo tutorearen eskariz, edo tutela edo babesa bere gain daukan erakunde publikoaren erabakiz eten daiteke familia harrera.

Adopzioaren figura eta familia harrerarena oso desberdinak dira. Kode Zibilak «Adopzioaz eta adin txikikoen beste babes forma batzuez» izenburupean V. Kapituluaren arautzen du eta babes eta harrera moduak jasotzen dituen sailean ez, baizik beste berezi batean zehazten ditu adopzio moduak.

Bi figura horien arteko aldea nagusiki ondorioen baitan dago: adopzioaren kasuan adoptatutako (adoptatuaz) eta bere aurreko familiaren arteko lotura juridikoak bertan behera geratzen dira (178. artikuluko 2. atalean jasotzen diren kasu berezietan bakarrik ez da eteten jatorrizko aitarekiko edo amarekiko harremana).

Horregatik, adopzioa justiziaren ebazpen bidez bakarrik bidera daiteke, eta ebazpen horrek beti eduki behar ditu kontuan adoptatuaren interesa eta guraso boterearen arduradun egiten den edo diren adoptatzaileen egokitasuna.

Aitorpen-agiri batean jaso behar den egokitasun hori babes gaiez arduratzen den erakunde publikoak erabaki behar du, eta erakunde hori bera da aginte judizialaren aurrean adopzio proposamena aurkeztu behar duena.

Adopzioa egiteko epailearen aurrean adoptatzaileak edo adoptatzaileek eta 12 urtetik gora dituenean adoptatuak berak beraien baimena eman behar dute.

Azkenik, Adin Txikikoen Babes Juridikorako 1/96 Legeak nazionalitate espainola daukaten adoptatzaileek atzerriko gero eta haur edo nerabe gehiago adoptatu nahi dituztenez gero, gure zuzenbide positiboan lehen aldiz sartu du nazioarteko adopzioaren arauketa.

Babes gaietarako eskuduntza daukaten erakunde publikoei ondorengo funtzioak egozten dizkie:

- Eskariak jaso eta bideratzea, hori zuzenean edo behar bezala akreditutako erakundeen bidez egin daitekeelarik.
- Egokitasun-ziurtagiriak ematea, eta adoptatzailearen jatorrizko herrialdeak exijitzen duenean jarraipen konpromezua luzatzea.
- Bitartekaritza funtzioak betetzen dituzten erakundeek dagokien lurralde esparruan akreditazioa aurkeztea, kontrola egitea eta ikuskaritza eta jarduera zuzentaruak osatzea.

Bitartekaritza funtzio horiek interesatuei eta eskari egileei informazioa, aholkularitza eta laguntza eman diezaiekete, eta administrazio erakunde eskudunen aurrean espedienteak bidera ditzakete.

Erakunde akreditatuen esparrua ondorengora mugatzen da espreski arauaren arabera: «dagokien erregistroan izena emandako irabazirik gabeko erakundeak, beraien estatutuetan helburuen artean adin txikikoen babesa edukitzea, bete asmo dituzten funtzioak betetzeko beharrezko bitarteko materialak eta talde diziplinartekoak edukitzea, eta integritate moralarengatik eta nazioarteko adopzio esparruan daukaten prestakuntzagarik trebatuta dauden pertsonak zuzenduak eta administratuak egotea».

2.1.4. Aspektu prozesalak

Adin Txikikoaren Babes Juridikorako 1/96 Legeak 1948ko uztailaren 2ko Dekretua indarrrik gabe uzten du bere xedapen indargabetzaile bakarrean, zeinen arabera onartzen baita Adin Txikikoen Babesari buruzko Legea.

Lege berriak bere lehen xedapen gehigarrian dio Kode Zibileko 158. artikuluan iragarritako kautelazko neurriak ezartzeko eta adin txikikoen babes eskuduntzak dauzkaten administrazio erakundeen edozein ebazpen inpugnatzeko borondatezko jurisdikzio tramiteei jarraituko zaiela, aldez aurretik Administrazioaren erreklamazio beharrik gabe: bestalde, efektu bakarreko errekursoak aurkeztu ahalko dira eta bide judizial arruntean ekintzak burutzeko aukera beti gorde beharko da.

Horrek esan nahi du interesatuek beti aurkeztu ahalko dituztela Administrazioaren kontrako beraien erreklamazioak lehen instantziako edo Familia Auzitegietan. Auzitegi horien ebazpenak beti exekutatu ahal izango dira, nahiz eta horien kontra gorajotze errekursoak aurkeztu.

Euskal Autonomia Erkidegoan azken urte hauetan aurkeztu dira arazo prozesal batzuk. Horietako batek guraso botere eta tutelari buruzko erabakia hartu duen ebazpen judizial baten aurretik aurkeztutako adopzio proposamenekin dauka zerikusia. Fiskalia batzuk, adibidez Bilbaokoak, argitasun prozesala aukeratu dute, eta Legeak hori exijitzen ez duen arren, ez dituzte adopzio proposamenak prozedura fase horretan ametitzen.

Bestalde, prozedura zibil eta penal ugaltasunaren arazoa ere badago, horietan adin txikiko pertsona beraren eskubideak eta interesak sartzen dira jokoan eta horrek, ezbairik gabe, jarduerak konplikatu eta luzatu egiten ditu, haurraren edo nerabearen egoerari segurtasun eta egonkortasun falta gehituz.

2.2. Arautegi autonomikoa

1978ko Konstituzioaren VIII. tituluak adin txikiko pertsonen babes esparrua Autonomia Erkidegoei irekitzen die, beti ere Estatuak legedi penal, zibil eta prozesal mailan dauzkan eskuduntzak errespetatu behar direlarik.

Arau mailan esku hartzeko aukera hori Euskal Herriko Autonomi Estatutuan jasota dago: 10-12 eta 10-39 artikuluen arabera Autonomia Erkidegoak gizarte laguntza eta haur eta gazte politika gaietan bere legeak ezar ditzake, eta 10-14 artikulua arabera adin txikikoen babes eta tutelarako erakunde eta eraikuntzen antolaketa, erregimen eta funtzionamenduan eskuduntza osoak dauzka.

Orohar lege bakar bat dago, ordea, eskuduntza horiek jasotzen dituen: Gizarte Zerbitzuei buruzko urriaren 18ko 5/1996 Legea, 1982koa eraldatzen duena, baina gizarte babesik gabeko egoeran dauden haur eta nerabeen laguntzarako erregulazio berezirik ez dago.

Hutsune juridiko horregatik esparru honetan jarduten zerbitzu eta zentroen garapena hiru lurrean historikoetan detekzioan eta balorazioan, neurri hartzean eta horien ezarpen eta jarraipenean jarduteko gutxieneko pauso homogeenak

emango dizkion erreferentzia markorik gabe aurkitzen da. Ondorioz, gizarte ekintzen beste alor batzuetan bezala hemen ere hiru funtzionamendu sistema desberdin sendotu dira, eta horien ardatz nagusiak estatu mailan indarrean dauden arauetan –alde batetik legedia eta bestetik apurka-apurka Gizarte Gaietarako Ministerioa Haurren Gizarte Atentziorako Sistema Hobetzeko Programaren bidez sartzen ari den zuzentarauak– eta Euskal Herriko Gizarte Zerbitzuen Legean jasotako jarduera printzipioetan kokatzen dira.

Hutsune hori betetzeko asmoz, Eusko Jaurlaritzak bere Justizia, Ekonomia, Lan eta Gizarte Segurantzak Sailak aditzera eman duenez, 1995eko ekainaren 13an onartutako legegintza egutegia eguneratzeko azken akordio proposamenean haurren eta nerabeen laguntza eta babeserako araudi bat sartu du: araudi hori osatzen ari dira, eta bere helburuen artean arrisku edo babesik gabeko egoeran dauden haurren eta nerabeen babeserako jarduera printzipioak eta marko konpetentziala eta instituzionala definitzea daude.

Bestalde, Eusko Jaurlaritzak Gizarte Zerbitzuen Legearen ezarpenerako arautegi bat osatzeari ekin dio, funtsean puntu hauetan zentratuko delarik: zerbitzuen eta gizarte zerbitzurako zentroen baimen, erregistro, homologazio eta ikuskaritza erregimenaren erregulazioa, eta horiei gai hauetarako eskatu ahalko zaizkien baldintza material eta funtzionalak zehaztea. Prozesu hori nahitaez adin txikiko pertsonen laguntza eta babeserako zerbitzuen eremura zabalduko da, eta ezarriko dituen xedapenen bidez horien funtzionamendua oinarritzko aspektuei dagokienez interbentzio pauso amankomunetara apurka egokitzeko aukera emango du.

3. ESKUDUNTZEN BANAKETA

3.1. Administrazio Autonomikoa

Euskal Autonomi Estatutuko 10.14 artikulua bidetik, zeinak Autonomia Erkidegoari ematen baitio adin txikikoen babes eta tutelarako erakunde eta egoitzen antolaketa, erregimen eta funtzionamendu gaietarako eskuduntza eskusiboa, ekainaren 11ko 196/1985 Dekretuak 1985eko martxoaren 25eko Transferentzien Batzorde Mistoak hartutako akordioa argitaratzea onartzen du. Akordio hori adin txikikoei buruzkoa da eta maiatzaren 8ko 815/1985 Erret Dekretuak ezarrita bezala Estatuko Administrazioak Euskal Autonomia Erkidegoari pasatzen dizkio gai honi buruzko zerbitzuak.

Autonomia Erkidegoko eta Lurralde Historikoetako Foru Erakundeen Institutuzio Amankomunen Harremanei buruzko azaroaren 25eko 27/1983 Legearen eta Gizarte Zerbitzuei buruzko urriaren 18ko 5/1996 Legeko 9-2. artikulua araberak, Administrazio Autonomikoak legeak egin ditzake. Esan den bezala, orain arte adin txikikoen babeserako gaietan esku hartu ez duen arren, azken hilabete hauetan aurreko atalean adierazitako arautegiak egiteko prozesuari ekin dio, dauzkan eskuduntzak betetzeko.

3.2. Lurraldeetako administrazioak

Autonomia Erkidegoko eta Lurralde Historikoetako Foru Erakundeen Institutio Amankomunen arteko Harremani buruzko azaroaren 25eko 27/1983 Legeak 7c) 1 eta 2 artikuluan dioenez, haur eta gazteen laguntza sozial eta politikorako gaietan Erakunde Amankomunen legedia lurraldeen barruan indarrean sartzeko eskuduntza Foru Erakundeei dagokie, erakunde amankomun horiek zuzenean ere jardun dezaketelarik.

Xedapen horren eta Erakunde Amankomunetatik Foru Erakundeetara zerbitzuak pasatzeko arauak onartzen dituen ekainaren 19ko 196/1984 Dekretuan esaten denaren bidetik, Transferentzien Batzorde Mistoen Erabakiek¹ 1985ean gai honi dagozkion zerbitzuak hiru lurralde historikoetako foru erakundeei pasatzea erabaki zuten.

Foru aldundiek babes eta erreglamentaziorako beraien zerbitzuetan oinarrituaz dagokien prestazioa emateari ekin zioten, hasiera batean aurreko garaietatik jasotako baliabide sareek eskaintzen zituzten aukera mugatuak hartu zituzten -funtsean erakunde handiak ziren- eta ondoren eta pausoka alternatiba gehiago eskaintzen hasi ziren, azken urte hauetan gure inguruko herrialdeetan ezartzen diren haurtzarorako politikek defenditutako zuzentzarauen arabera.

Funtsean hiru lurraldeek bilakaera erritmo hori eraman duten arren, prozesua ezartzeko erritmoan bai egon dira alde oso nabariak.

Arabian 1976an hasi ziren ideia berriak taituzten, La Paz egoitzako eta Adin Txikikoen Babeserako Batzordeko profesional batzuk Vitoria-Gasteizko Udalaren lankidetzarekin lehen etxebizitzak sortzeari ekin ziotenean; etxebizitza horiek egungo familia ordezkatzaille instituzionalizatuen oinarria izan ziren. Geroago, 1984an, Vitoria-Gasteizko Udalak haurtzarorako lehen programa politikoa onartu zuen, eta bertan joera hauek nabari ziren: zentro handietan zeuden haur eta

¹ Batzorde mistoen erabakiak ondorengo dekretuen bidez onartu ziren:

- Arabako Lurralde Historikoarentzako transferentziak 1985eko uztailaren 2ko Eusko Jaurlaritzaren Dekretu eta 1985eko uztailaren 1eko Foru Dekretu bidez, zeinen arabera Autonomia Erkidegoko erakunde amankomunetatik Arabako Lurralde Historikoari eskuratu baitzitzaizkion Adin Txikikoen Babes, Tutela eta Bergizarteratze alorreko zerbitzuak.
- Bizkaiko Lurralde Historikoarentzako transferentziak 1985eko uztailaren 2ko Eusko Jaurlaritzaren Dekretu eta 1985eko ekainaren 25eko Foru Dekretu bidez, zeinen arabera Autonomia Erkidegoko erakunde amankomunetatik Bizkaia Lurralde Historikoari eskuratu baitzitzaizkion Adin Txikikoen Babes, Tutela eta Bergizarteratze alorreko zerbitzuak.
- Gipuzkoako Lurralde Historikoarentzako transferentziak 1985eko uztailaren 2ko Eusko Jaurlaritzaren Dekretu eta 1985eko uztailaren 1eko Foru Dekretu bidez, zeinen arabera Autonomia Erkidegoko erakunde amankomunetatik Gipuzkoa Lurralde Historikoari eskuratu baitzitzaizkion Adin Txikikoen Babes, Tutela eta Bergizarteratze alorreko zerbitzuak.

nerabeen desinstituzionalizazioa, atentziorako eredu alternatiboak sortzea eta familien laguntzarako zerbitzuak eta prestazioak sustatzeko premia.

Gipuzkoan egoitza handiak orain dela hainbeste denbora itxi ez baziren ere, Aldundiak garaiz ekin zion egoitzentzako alternatibak ugaritzeko prozesuari, eta horretarako elkarte espezializatuekin zerbitzuak hitzartu zituen, eta duela urte batzuk familia harreraren eta zenbait familia eskuhartze motaren aldeko apustua egin zuen.

Bizkaian, aldiz, haurtzaro politika gaietan mantsoago eraman dute prozesuen eraldaketa. Gaur oraindik egoitza handi asko daude zabalik -handienak, San José Artesanok, 90 postu dauzka, nahiz eta 70 okupatuta egon-, eta horiekin batera haurren babeserako gaietan indarrean dauden joera filosofikoekin adosago dauden egoitza txikiagoak daude, horiek direlarik lurralde horretan babeserako dauzkaten interbentzio modu nagusiak, familia laguntzarako eta familia harrerarako erdibideko aukeren garapena oso mugatua dagoelarik.

3.3. Udal administrazioak

Gizarte Zerbitzuen Legeak ematen dizkien eskuduntzen arabera, Udalak interbentzio motaren bat behar duten egoerak detektatzeaz eta beraien oinarritzko gizarte zerbitzuen bidez premien lehen balorazioa egiteaz arduratzen dira. Balorazioa egin ondoren Adin Txikikoen Babes Juridikorako 1/96 Legeak ezarritako sailkapenaren arabera egoera «arriskuzkoa» dela ikusten denean beharrezko baliabideak jarri behar ditu, hurrek edo nerabeek beraien familia eta gizarte inguruan jarrai dezaten. Aldiz, lehen balorazioaren ondoren egoera «babesgabeziatzat» jotzen bada, lurraldean eskuduntza daukan zerbitzuari jakinarazi behar diote kasua, balorazioari dagokion dokumentazioarekin batera.

Prozedura mailako oinarritzko pausoak horiek diren arren, lurralde bakoitzaren berezitasunek asko aldatzen dute esku hartzeko eskema hau:

- Araban, Vitoria-Gasteizko egoera eta gainerantzeko lurraldearena bereiztu beharra dago¹.

Vitoria-Gasteizen kasuan, Udalak langile espezializatuz osaturiko haur zerbitzu bat dauka, zeinak gaitasuna baitauka ondorengo lanak burutzeko: kasuak baloratu eta hiri mailan neurriak hartzeko edo babesik eza dagoela ziurtatzeko ahalmena daukan Baloraziorako Lurralde Batzordeari bidaltzeko

¹ Laudio-Laudioren kasuak ere baditu bere berezitasunak, izan ere haurtzarorako zerbitzua baitauka, baina zerbitzuen sarea aztertzean ikusiko den bezala, ez da Gasteizkoarekin konparagarria.

eta egokientzat jo daitekeen familia banaketa neurria ezartzeko, neurri hori normalean udal zerbitzuak berak proposatu ohi duelarik.

Arabako hiriburuaren egoera berezi horretan badago beste faktore bat ere: zerbitzu sare oso zabal bat dauka, egoitza bidezko laguntzarako baliabideak barne. Hiriburuak daukan funtzionamendua eta eskuhartze eremua haurtzarorako lurralde zerbitzu baten oso antzekoak dira, beraz.

Hain zuzen, Eusko Jaurlaritzak Arabako Foru Aldundiari babeserako transferentziak pasatu zizkionean, erakunde honek Vitoria-Gasteizko Udalarekin bi erakundeen arteko antolaketa, koordinazio eta lankidetzaren hobeago baterako funtzionamendu lerro batzuk ezarri zituen; lerro horiek tresna juridiko formal batean sekula formalizatu ez diren prozedura proiektu guztiz tekniko batean jaso ziren. 1986ko dokumentu honek «eskuduntzen» banaketa hau ezartzen du:

- Udala arduratzen da hiriko haur eta nerabeei laguntza zuzena emateaz babesik ezak gurasoen etxetik atera beharra exijitzen ez duen kasuan.
- Foru Institutuak gurasoen etxetik berehala irten beharra dagoen kasuei erantzuten die bere Harrera eta Larrialdietarako Zentroan, eta baita babes eskarien kasuan ere.
- Bi erakundeen ordezkariak dauzkan Balorazioetarako Lurralde Batzordeak Udalak proposatutako neurriak bideratzen ditu, balorazioaren arabera familigunetik aldentzeko beharra dagoela ikusten denean; era berean larrialdietarako babes zerbitzuetako haur eta nerabeekin erlazionaturik Foru Institutuak egiten dituen proposamenak ere bideratzen ditu eta edozein erakundek egoitza batetik irteteko egiten dituen proposamenak baloratzen eta orientatzen ditu.

Praktikan funtzionatzen duen akordio tekniko hau formalizatzea komenigarria izango zen, baina ez da horrela gertatu.

Gaur egun maila honetan koordinazio arazoak gertatzen dira batzuetan. Horiek konpontzeko nahikoa litzateke agiri batean jarduera eremuak zehaztea edo bi erakundeen arteko komunikazio mekanismo bizkorrak ezartzea. Kasu askotan ezartzen den azken soluzio hau litzateke agian zuzenena hirian konzentratzen den laguntza beharreko biztanlego kantitatea kontuan hartuz.

Kasuak Arabako Lurralde Historikoko nekazari guneko oinarrizko gizarte zerbitzuek detektatzen dituztenean beste prozedura bati jarraitzen zaio. Balioanitzeko zerbitzu horiek baliabide oso mugatuak dauzkate haurren babesgabezia egoerak baloratzeko, eta horregatik haurtzarorako lurralde

zerbitzuak aholkularitza lanak egiten ditu, udalei egokiak ikusten dituen eskuhartze komunitario eta familiarrerako baliabideak eskuratzen dizkielarik.

- Bizkaian egoera gaur arte nahiko arazotsua izan da. Hasiera batean, kasuak detektatzea eta baloratzea oinarrizko gizarte zerbitzuei dagokie, arriskugarri bezala sailkatutako kasuetan familia eskuhartzea ere beraien esku egon beharko litzatekelarik. Baina praktikan ez da horrela egin. Beraien lanerako eskuhartze sozio-educatiborako taldeen (era honetako hamalau ESET besterik ez daude Bizkaia osoan) laguntza eduki dezaketen oinarrizko gizarte zerbitzuen kasuan izan ezik, gainerantzeko udalerriek ez daukate baliabide egokirik, eta foru erakundeko teknikariek adierazi digutenez askok eta askok larritasuna edozein delarik ere adin txikikoei dagozkien kasu guztiak ia sistematikoki haurtzarorako lurralde zerbitzuari bidaltzen dizkiote.

Jarduteko modu hau neurri batean justifikatua dago, baina egoera are zailagoa bihurtu du; foru erakundeko teknikari taldea gaur egun egoera horretatik irteten saiatzen ari da, baina esan behar da orobat lurralde mailako jardueretan egon den maila bateko antolaketarik eza ere erabakigarria izan dela egoera horren sorreran. Arrazionalizatzeko ahalegin bat eginaz, berriki «Haur, gaztedi eta familiekin maila sozio-educatiboan jarduteko eskuhartze plana» osatu da, eta bere helburua irizpide berdinetan oinarrituaz udal gizarte zerbitzuak eta zerbitzu horien eta zerbitzu espezializatuen arteko elkarlanerako pausoak egituratzea da, eta oinarrizko gizarte-zerbitzuei horretarako beharrezko diren bitartekoak ematea. Asmoa EISE deituriko taldeak Bizkaiko lurralde osora hedatzea da.

- Gipuzkoan udalerrri mailan ematen diren jarduera pausoak Arabako nekazari gunean ematen direnen antzekoak dira. Oinarrizko gizarte zerbitzuek egiten dituzte detektatze eta baloratze lanak, baina zeregin horretarako batzuek besteek baino bitarteko hobeak daukate: batzuek haur eta familia gaietan espezializatutako teknikariak daukate; beste kasu batzuetan, ordea, zeregin hori oinarrizko gizarte langile balioanitzaren gain geratzen da; badago erdibideko egoeran dagoenik ere: udalerrri batzuk beraien indarrak batzea eta beraien langile balioanitzekin talde bat osatzea erabaki dute, langile horien funtzioetan nolabaiteko espezializazioa lortuaz.

Edonola, balorazio zeregin hauetan, oinarrizko gizarte zerbitzuek formalki edo informalki haurtzarorako lurralde zerbitzuaren aholkularitza eska dezakete.

Maila komunitarioan zerbitzuak emateko bitarteko propioak daukate. Gainera, hasierako balorazioaren ondorioz haurrak edo nerabeak bere etxean jarrai dezan familian eskuhartzeko beharra ikusiko balitz, udalek Foru Aldundira jo dezakete, honek Oinarrizko Zerbitzu eta Haurtzaro sailetatik zerbitzu horren prestazioa antolatzeke udalerrri mailako familia eskuhartze kasuetarako bitariko batzorde bat osatu baitu.

III. KAPITULUA
ZERBITZU SAREA

1. HAUR ZERBITZUEN EGITURA

Foru aldundiek arriskuan edo babesik gabeko egoeran dauden haur eta nerabeen atentzio eta babeserako dauzkaten funtzioak betetzeko talde tekniko berezituak osatu dituzte, horien zeregina kasuak baloratzea eta ikusten dituzten beharrei erantzuteko neurririk egokienak proposatzea delarik. Talde horien zeregina da, orobat, neurria ezartzea eta bere jarraipena bermatzea. Vitoria-Gasteizko Udalak lurralde zerbitzu hauen oso antzeko egitura dauka. Talde horien proposamenak baloraziorako batzorde teknikoetan formalizatzen dira, eta batzorde horiei dagokie organo eskudunari jakinaraztea erabaki bat hartzeko.

Beraz, aztertu ditugun erakundeen artean hiru eskuhartze maila bereizten dira.

1.1. Talde tekniko berezituak

Lehenengo maila talde teknikoei dagokie. Funtsean garatu beharreko betekizunen eta horiek betetzeko ezartzen dituzten programen arabera egituratzen dira.

8. TAULA: TALDE TEKNIKO BEREZITUEN EGITURA

VITORIA-GASTEIZKO UDALA Haurtzaro eta Familia Zerbitzuaren Atal Teknikoa	ARABAKO F.A. Haurtzaro, Gazteria eta Familiarako Lurralde Zerbitzuko Talde Teknikoa	BIZKAIKO F.A. Haurtzaro, Gazteria eta Emakume Zerbitzuaren Babes Instituzional eta Familia Integrazio Saileko Atal Teknikoa	GIPUZKOAKO F.A Haurtzaro eta Gazteria Saileko Atal Teknikoa
- Balorazio lantaldea	- Diagnosi eta kasu berrietarako azpitaldea	- Babes Instituzionaleko Alorra	- Balorazio eta Orientazio Alorra
- Harrera Lantaldea	- Familia harrera eta adopziorako azpitaldea	• Prebentzioa eta sentiberatzea	- Familia harrera eta Adopzio Alorra
- Etxeetako lantaldea	- Etxeetarako azpitaldea	• Balorazioa	- Zaintza Alorra
	- Segimendurako azpitaldea	• Egoitza bidezko harrera	
		- Familia integrazioarako Alorra	
		• Familia harrera	
		• Adopzioa	

Talde teknikoek programak garatzeko alde batetik pertsonal propioa daukate, eta kasu batzuetan zenbait lan egiteko erakunde pribatuekin akordioak burutzen dituzte.

1.1.1. Haurrentzako talde teknikoan pertsonal propioa¹

9. TAULA: VITORIA-GASTEIZKO UDALAREN HAURTZARO ETA FAMILIA ZERBITZUKO ATAL TEKNIKOA

Postua	Haurtzaro Lantaldera noiz atxikia	Urteko orduak	Betea/ Bete Gabe/ Alti baterako lan-urteak	Sexua	Adin txikiakoen egindako beste alorretan	Zenbat urte gizarte laguntzako	Prestakuntza orduak 1996. urtean	Titulazio Akademikoa
Zerbitziburua	87-01-01	1.678	B	E	16	2	-	G. Langilea
Koordinatzailea	90-11-01	1.678	B	E	19	2	-	Pedagogia
Psikologoa	85-05-01	1.678	B	G	16	-	24	Psikologia
Psikologoa	91-06-24	1.678	B	E	16	-	20	Psikologia
G. Laguntzailea	85-01-01	1.678	B	E	22	4	-	G. Langilea
G. Laguntzailea	90-11-01	1.678	B	E	7	1	16	G. Langilea
G. Laguntzailea	90-11-01	1.678	B	E	8	1	32	G. Langilea
G. Laguntzailea	95-06-01	1.678	A	E	2	7	36	G. Langilea
Hezitzailea	96-09-16	1.678	B	E	15	-	27	G. Hezitz.

10. TAULA: ARABAKO FORU ALDUNDIAREN HAURTZARO, GAZTERIA ETA FAMILIA ZERBITZUKO TALDE TEKNIKOA

Postua	Haurtzaro Lantaldera noiz atxikia	Urteko orduak	Betea/ Bete Gabe/ Alti baterako lan-urteak	Sexua	Adin txikiakoen egindako beste alorretan	Zenbat urte gizarte laguntzako	Prestakuntza orduak 1996. urtean	Titulazio Akademikoa
Zerbitziburua	85-07-15	1.678	B	E	11	7	120	Psikologia
Gizarte Lagunt.	86-01-01	1.678	B	E	10	-	-	G. Langilea
Gizarte Lagunt.	91-02-01	1.678	B	E	5	-	84	G. Langilea
Gizarte Lagunt.	91-07-08	1.678	A	E	5	-	12	G. Langilea
Psikologoa	93-05-10	1.678	A	E	5	-	-	Psikologia
Psikologoa	91-06-12	1.678	A	E	5	-	-	Psikologia
Psikologoa	96-10-03	1.678	A	E	2	-	42	Psikologia
Pedagogoa	88-06-01	1.678	B	E	8	-	42	Pedagogia
Hezitzailea	90-10-01	1.678	B	G	11	-	42	G. Hezitzailea
Hezitzailea	94-09-01	1.678	B	E	5	2	12	G. Hezitzailea G. Langilea
Hezitzailea	94-09-01	1.678	B	E	5	-	30	G. Hezitzailea
Hezitzailea	96-10-13	1.678	A	G	5	1	12	G. Hezitzailea Psikologia

¹Datuok lau erakundeetako talde teknikoek emandakoak dira eta 1997ko urtarrilaren 1eko plantilaren osaketari dagozkie. Administrazioari buruzko daturik ez da sartzen.

11. TAULA: BIZKAIKO HAURTZARO, GAZTERIA ETA EMAKUME ZERBITZUAREN BABES INSTITUZIONAL ETA FAMILIA INTEGRAZIO SAILEKO ATAL TEKNIKOA

Postua	Hautzaro Lantalderra noiz abiltza	Urteko orduak	Betea/ Bete Gabe/	Sexua	Adin txikiakoen egindako beste alorretan	Zenbat urte gizarte laguntzako	Prestakuntza orduak 1996. urtean	Titulazio Akademikoa
Zerbitzu-burua	1996	1.664	O	E	1	1	80	Zuzenbidea
Atal burua	1987	1.664	O	E	10	1	50	Zuzenbidea
Pedagogoa	89-02-01	1.664	O	E	8	-	42	Pedagogia
Psikologoa	94-12-01	1.664	A	E	3	-	-	Psikologia
G. Langilea	91-07-19	1.664	O	E	6	2	24	G. Langilea
G. Langilea	95-10-08	1.664	A	E	1	1	-	G. Langilea
G. Langilea	95-10-01	1.664	A	E	2	-	-	G. Langilea
G. Langilea	90-09-22	1.664	O	E	7	11	58	G. Langilea Kriminologia
G. Langilea	97-03-15	1.664	O	E	-	30	-	G. Langilea
G. Langilea	96-06-01	1.664	O	E	2	15	24	G. Langilea
G. Langilea	1985	1.664	O	E	12	11	-	G. Langilea Kriminologia
Erdi mailako teknikaria	-	-	O	E	-	-	-	-
Psikologoa	1985	1.664	O	E	22	-	-	Psikologia
G. Langilea	91-07-19	1.664	O	E	-	-	-	G. Langilea
G. Langilea	1987	1.664	O	E	-	-	-	G. Langilea
Psikologoa	1978	1.664	O	E	19	-	50	Soziologia Psikologia Kriminologia G. Graduatua
Psikologoa	1990	1.664	O	E	-	-	-	Psikologia
G. Langilea	96-05-01	1.664	O	E	1	30	-	G. Langilea
G. Langilea	89-08-24	1.664	O	E	7	14	20	G. Langilea
G. Langilea	1970	1.664	O	E	27	-	-	G. Langilea
Psikologoa	1985	1.664	B	E	-	-	-	Psikologia
G. Langilea	91-07-19	1.664	B	E	-	-	-	G. Langilea
G. Langilea	1987	1.664	B	E	-	-	-	G. Langilea

¹ Hiru profesional hauek postu bakoitzeko hiru titullarrak ordezkatzen ari dira, aldi baterako liberatuta baitaude beren egitekoetatik. Honako hauek dira titullarrei dagozkien datuak:

Bizkaiko Foru Aldundiko Haurtzako Saileko talde tekniko honekin lankidetzan aritzen da Gizarte Laguntzarako Foru Institutuko haurtzaro taldea, Bizkaiko Aldundiaren zentro propioen gestiorako erakunde autonomo arduraduna delarik.

Aipatu den taldetik egoitza-zerbitzu propioen kudeaketan parte hartzen duten teknikariak hauek dira: Haurtzaro eta Gaztediaren Zuzendari Nagusia, Etxebizitzen sareko Zuzendaria eta laguntza teknikorako Zerbitzua, azken hau hiru psikologo eta bi gizarte laguntzailek osatzen dutelarik.

12. TAULA: GIPUZKOAKO FORU ALDUNDIAREN HAURTZARO ETA GAZTERIA SAILEKO ATAL TEKNIKOAK

Postua	Haurtzaro Lantaldera noiz atxikia	Urteko orduk	Betea/ Bete Gabe/ Aldi baterako	Sexua	Adin txikiakoen egindako beste alorretan	Zenbat urte gizarte laguntzako	Prestakuntza orduk 1996. urtean	Titulazio Akademikoa
Atalburua	88-01-01	1.678	B	E	8	15	78	Psikologia
Baloraziorako Goi Mailako Teknik.	90-07-09	1.678	B	G	7	4	24	Psikologia
G. Langilea	88-01-01	1.678	B	E	8	11	-	G. Langilea
G. Langilea	88-01-01	1.678	B	E	8	15	25	G. Langilea
Zaintzako G.M. Teknikaria	88-01-01	1.678	B	E	7	6	58	Logopedia Psikologia Pedagogia
Erdi Mailako Teknikaria	97-01-17	1.678	B	E	8	-	50	Maisutza Filosofia
G. Langilea	93-07-16 *	1.678	A	E	4	2	43	G. Langilea
Harrera eta Adopziorako G.M. Teknikaria	96-06-14	1.678	B	G	5	9	72	Psikologia
Erdi M. Teknik.	96-07-30	1.678	B	E	1	10	47	Psikologia Pedagogia
G. Langilea	83-11-14	1.678	B	E	29	3	-	G. Langilea

Lan hauetan 1991tik ari da, baina 1996an egin zuen oposizioa.

Talde teknikoak nagusiki gizarte laneko eta gizarte heziketako diplomatuz eta psikologiako eta pedagogiako lizentziatuz osatuta daude, eta horiei buruz ondoko iruzkinak egin daitezke:

1. Taldeei atxikita batez beste 5 urte baino zertxobait gehiago daramatzate (Vitoria-Gasteizko Udalaren kasuan 6 urtera iristen da), baina guztietan dago jende kontratatu berria eta lanean urte asko daramana (10 urtetik gora).

Haur eta nerabeekin lanean daramaten denborari dagokionez, Vitoria-Gasteizko Udalaren kasuan batez beste 13 urteko esperientziadunak daude, Araba eta Bizkaiko foru aldundietan 6 urtetik gorakoak eta Gipuzkoan 8 urteko esperientzia daukatenak, bi muturrak hartuaz 0 eta 29 urte arteko tartea dagoelarik.

Gizarte laguntzako beste alor batzuetan lanean daramaten batez bestekoari dagokionez, Arabako Foru Aldundian, Vitoria-Gasteizko Udalean, Bizkaiko Foru Aldundian eta Gipuzkoako Foru Aldundian 1, 2, 6 eta 7 urteko esperientzia daukate hurrenez hurren.

Adierazitakoak garbi erakusten du talde horietan lan egiten dutenen esperientziak bermeak eskaintzen dituela. Azpimarragarriak dira Vitoria-Gasteizko Udalaren kasua, bertako postura atxikitako profesional guztiak bazutelako lehendik lan esperientzia haur eta nerabeekin, eta Gipuzkoako Aldundiarena, taldeko teknikari guztiak lan esperientzia bazutelako atxikitze unean haurren alorrean edo gizarte laguntzako beste alor batzuetan.

2. Postuen izaera iraunkor edo aldi batekoari dagokionez, Arabako Foru Aldundiko taldearen kasua aipatu behar da, bertan 12 teknikari profesional postuetatik bost, sortuta egon arren, aldi baterako okupatuak eta oposaketa lehiaketa bidez betetzeke baitaude¹. Bi kasutan, bost urte daramatzate aldi baterako kontratuekin, eta haur eta nerabeekin eta familiekin lan egiteko behar diren iraunkortasun eta konpromezuari begira segurtasunik gabeko egoera hori ezin da ona izan.
3. Teknikari taldeen osakera generoaren ikuspegitik aztertzen bada oreka gutxikoa dela ikusten da. Profesional gehienak emakumeak dira: 9tik 8 Vitoria-Gasteizko Udalean, 12tik 10 Arabako Foru Aldundian, 10etik 8 Gipuzkoan eta Bizkaiko haurtzarorako taldeko teknikari guztiak². Bi sexuak ordezkaturik egotea, ordea, komenigarria litzateke familiekin nahiz zerbitzuak bisitatzen dituen haur eta nerabeekin harremana errazteko.
4. Haurtzarorako taldeetako profesionalen titulaziorik ohikoena gizarte lanetakoak eta psikologiakoak dira. Talde bakoitzak pedagogoa bana dauka, gainera. Araban gizarte heziketako diplomatuak ere badaude, Gipuzkoan eta Bizkaian aldiz dibertsifikazio handiagoa daukate plantiletan: filosofian lizentziatu bat eta logopeda bat daukate lehenengo kasuan, eta soziologian, zuzenbidean edo kriminologian ezpezializatuak bigarrenean.

Titulazio akademiko ezberdinetako jendea egotea hasiera batean onuragarria gerta daiteke, kasuak ikuspegi diziplinarteko batetik aztertzeak aukera ematen duelako kasuak errealitateari buruzko azalpen osoago bat emanez.

Esan behar da haurtzarorako taldeek oso gutxi hartzen dutela parte kide berrien hautaketan. Izan ere, haurtzaro arduradunek prozesu horretan daukaten partaidetza profesional berriak eskatzera eta horientzako perfila proposatzera mugatzen da. Hortik aurrera, Administrazioaren egituraren arabera sailak edo pertsonal gaietan eskuduntza daukan atalak egiten dituzte

¹ Txosten hau argitaratzen denerako, egoera konpondua egon daiteke.

² «Gaur egun psikologo kualifikazioa duen gizonezko bat dago» (Bizkaiko Foru Aldundiak 97.8.6an bidalitako idazkia).

bai deialdia, eta bai azterketa, elkarrizketa eta hautaketa ere; horretarako, aurkezten diren titulazio akademiko eta profesionalen agirietan eta antolatutako diren hautaketa probetan oinarritzen dira normalean.

5. Prestakuntza jarraituari dagokionez, ikastaro berezietan profesional askok hartzen dute parte.

Vitoria-Gasteizen eta Bizkaian batez beste 17 orduko partaidetza daukate, 33 ordukoa Arabako Foru Aldundian, eta Gipuzkoan berriz ia 40 ordukoa. Bestalde, plantilen artetik %75 baino gehiagok parte hartu dute ekipo guztietan Bizkaikoetan salbu, hemen proportzioa %50 baino txikiagoa baita.

Garbi dago nahitaez lanaren onerako suertatzen den ahalegin handia dela hau, eta etorkizunean maila honi eustea eta sustatzea komeni dela profesionalen ezagutzak apurka hobetuz doazela bermatzeko. Halere, komenigarria litzateke Europako beste herrialde batzuetan egin ohi den bezala haurtzarorako zerbitzuetako teknikariek prestakuntza jarraiturako plan bat edukitzea, eta hori beraien eguneroko lanean ikusten dituzten behar eta gabezien arabera diseinatu beharko litzateke.

Behar horien detekzioa errazteko, eta oinarrizko tresna lagungarri gisa oso baliagarria litzateke ikuskapen mekanismoak sartzeara. Gaur egun langileen bilerek betetzen dute hutsune hori nolabait, baina beraien helburua beste bat dela kontuan izanik, ez dute ikuskapen sistemek eskaintzen dituzten laguntza eta aholkularitzarik ematen. Era honetako mekanismoak sartzeko eta horiek erregularri aplikatzea abantaila hau edukiko luke: profesionalei beraien jardunerako segurtasun handiagoa eskaintzea eta horrela zerbitzu hauetako teknikariek sarritan izaten duten estres maila gutxitzea. Vitoria-Gasteizko Udalaren haurtzarorako zerbitzu arduradunak era horretako funtzionamendua sartzeko proposamen bat egin du, baina oraindik ez da erabakia hartu.

6. Laneko bajei dagokionez, kasuren batean iraupen luzeko bajaren bat egon denean ordezkapenentarako sistemaren moteltasunak zerbitzuaren funtzionamenduko postu gako batean eragina izan du. Egoitza alorrean koordinazio lanak egiten zituen profesional bat ordezkatu ezina ere gertatu da, eta taldeko beste langileak lan hori beraien gain hartzen saiatu diren arren, astero zentroetako hezitzaileekin egiten den lana kaltetua gertatu da nolabait.
7. Azkenik, lantalde teknikoaren dimentsioari dagokionez, esan behar da alde nabariak daudela aztertu ditugun erakundeen artean; 31. taulan zehazten dira, 1995ean irekitako espedienteen kopuruari dagokionean.

1.1.2. Zerbitzu hitzartuak

Haurtzarorako zerbitzuek pertsonal propioa edukitzeaz gain, beraien lanak egiteko zerbitzu pribatuak ere hitzartu ditzakete. Aukera hau asko erabiltzen da egoitza-zerbitzuak ematerakoan, batetik horretarako arrazoi historikoak daudelako, eta bestetik arrazoi ekonomikoengatik eta gestioa errazteko; hori, gainera, beste jarduera eremu batzuetara zabaltzen ari da, baita balorazio eta ikerketa lanak burutzeraz ere.

Gipuzkoan, haurtzarorako atalak laguntza tekniko eta zerbitzu eskaintzarako ondorengo hitzarmenak dauzka eginda:

- Tratu txar eta Abusu Sexualen kasuetan Ikerketa, Ebaluaketa eta Eskuhartze Zerbitzua eskuhartze familiar eta komunitariorako IZAN taldearekin, kasua ikertu ondoren talde horren funtzioa kabinetean kontsulta bidez garatzen delarik.
- GIZALAN familia eskuhartze programa ARGABE Orientabide eta Tratamendu Familiarrerako Elkartearekin, familia-langile zerbitzu bat, zerbitzu psikoterapeutikoa eta gurasoen eta haur eta nerabeen tratamendu pedagogikorako taldeak dauzkalarik.
- Harrera-familiak aurkitzeko programa Gurutze Gorriarekin.
- Familia harreragileei eta familia horiek jasotako haur edo nerabeei laguntza teknikoa eskaintzeko zerbitzua LAUKA Elkartearekin.
- Arriskuan eta babesik gabeko egoeran dauden haur eta nerabeentzako egoitza zerbitzuak irabazi asmorik gabeko erakunde pribatu askorekin eta erakunde publiko batekin¹.
- Orain dela gutxi, Haurtzarorako Atalaren arduradunak proposamen bat aurkeztu du: egoitza-harrerarentzako laguntza zerbitzu bat kontratatzeko proposamena; zerbitzu horrek babesik gabeko egoeran dauden haur eta nerabeei ematen zaien laguntzaren ikuskapen eta segimendu lanak egingo lituzke.

Bizkaiko Foru Aldundiak balorazio lanetarako zerbitzu bat dauka hitzartua BIZGARRI Elkartearekin. Bi gizarte langilek, psikologo batek eta pedagogo batek osatzen dute talde profesional hori, eta haur zerbitzurako talde teknikoak pasatzen dizkion kasuak baloratzeaz eta orientatzeaz arduratzen dira.

¹ Puntu hauek zehaztasunez ageri dira txostenaren bigarren zatian.

BIZGARRIra kasuak bidaltzeko iripideak hiru dira: Aldundiko taldeak lan gehiegi edukitzea; ikerketa sakona egiteko beharra ikustea; edo kanpoko balorazio baten beharra egotea lehendik ezagutzen den kasua delako (behin baino gehiagotan atentzioa eskaini baitzaio) eta Aldundiko profesionalak gehiegi sartuak eta gertuegikoak sentitzen direlako beraien eskuhartzearen egokitasuna bermatzeko. Teknikari batzuek diotenez, praktikan badirudi elkarte horri pasatzen zaizkion kasuak ez direla hain hautatuak izaten, eraginik handiena lan zama izaten dela, nahiz eta formalki Baloraziorako Batzorde Teknikoa izan pasatuko diren kasuei oniritzia ematen diena.

Bizkaiko Foru Aldundiaren haurtzarorako zerbitzua une honetan garatzen ari den antolaketa mailako aldaketen barruan gai hau aztertu eta erakunde hitzartuak bere gain hartu beharreko funtzioak zorrozkia mugatzeko asmoa dago¹.

Egoitza-zerbitzuak eskaintzeko, Foru Aldundiak irabazi asmorik gabeko hainbat erakunde pribaturekin egiten ditu hitzarmenak².

Vitoria-Gasteizko Udalak ere lan asko hitzartzen ditu, eta maila honetan ugaritasun handia dauka.

Unitate teknikoak egiten dituen lanei laguntzeko 1995ean hitzarmen bat eduki du Euskal Herriko Unibertsitatearekin arrisku egoeran zeuden familia, haur eta nerabeen baloraziorako, eta hitzarmen horren bidez psikologo baten eta gizarte langile baten zerbitzuak zeuzkan eskura. Hitzarmena amaitu ondoren, Udalak balorazioak egiteko talde propio bat eratu du, baina zeregin horren zati bat hitzartzeko asmoa dauka.

Era berean Oviedoko Unibertsitatearekin ere badauka lankidetzat hitzarmen bat, zeinen bidez Udalak bere egoitza-zerbitzuen ebaluaketa sustatu eta erakundeak harrera egindako gazte eta nerabeen jarraipena ebaluatzeko sistema ezarri baitu.

¹ Hitzarmenaren formula alde batera utzita, eta berdintasun, publizitate eta konkurrentzia irizpideetan oinarrituz, Bizkaiko Foru Aldundiak esleitu egin ditu, lehiaketa publiko bidez, honako programen garapenak:

- Tratu txarrak eta eraso sexualak jasan dituzten adin-txikikoak atenditzeko eta familiaren bizikidetzat berregituratzeko programa.
- Famili-harrerarako programa (1997ko abuztuan esleitu asmo da).
- 16 eta 21 urte bitarteko gazteei harrera egin, argibideak eman eta nondik nora jo erakusteko zerbitzuari (SAIO) buruzko programa.

Gainera, Aldundiak dirulaguntzak ematen dizkie udalei gizarte-hezkuntzaren arloan haur, gazte eta familien alde esku hartzeko Planaren egitarauetarako. Plan hau abenduaren 17ko 124/96 Foru Dekretuak onetsi zuen (Bizkaiko Foru Aldundiak, txosten honen zirriborroari ekarpenak eginez, 1997ko abuztuaren 6an bidali zigan idazkiaren laburpena).

² Puntu hauek zehaztasunez ageri dira txostenaren bigarren zatian.

Egun, haurtzarorako zerbitzua «moduanitzeko»tzat jotako programa sartzen ari da, etorkizun hurbilean familietan eskuhartzeko jarduera berezituak bildu ahalko dituelarik.

Arabako hiriburuko udal zerbitzuak familia terapiarako zerbitzuen prestazioa ere kontratatzen du talde edo zentro terapeutiko ezberdinekin, eta baita etxez etxeko laguntza zerbitzuen prestazioa ere¹.

Beste zerbitzu batzuen prestaziorako hitzarmenak ere badauzka:

- Egoitza-zerbitzuak arriskuan edo babesik gabeko egoera larrian dauden haur edo nerabeentzat, IRSE eta IZAN elkarteekin².
- Hiru eguneko zentro IRSE eta IZAN elkarteekin.
- Bisita zerbitzu bat IRSE Elkartearekin.
- Lau familia ordezkatzaille instituzionalizatu.
- Etxebizitza bat bakarrik dauden amentzat, Hermanas de Moissac-ekin.
- Bi eta sei urte arteko haurrentzako animazio soziokultural zerbitzu bat Sansomendiko Lagunak Elkartearekin.
- Tratu txarrei aurre egiteko kanpaina Tratu Txarrak jasandako Haurren Laguntzarako Euskal Elkartearekin.
- Gizartetxeetan Aita-Ama Taldeak eratzea.

Arabako Foru Aldundiko haurtzarorako talde teknikoa da kasuen balorazio eta ikerketa fasean kanpoko laguntzarik ez daukan bakarra.

Aldiz, zerbitzuak emateko hitzarmen batzuk badauzka:

- Laguntza berezitua behar duten krisi egoeran dauden familientzako terapia banakako edo familiarrerako zerbitzua.

¹ Gaur egun dauden zerbitzuek ez daukate haurtzarorako prestakuntza berezirik, nahiz eta heziketalan batzuk burutu; badago ordea Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzu berezitu bat sortzeko proposamen bat, oraindik onartu gabe ordea.

² Puntu hauek zehaztasunez ageri dira txostenaren bigarren zatian.

- Familia heziketa zerbitzua.
- Laguntza psikopedagogikorako zerbitzua.
- Laudioko eguneko zentroa.
- Jarduera eta denbora librerako zerbitzua.
- Sendagile zerbitzuak.
- Egoitza-zerbitzuak Nuevo Futuro Elkartearekin (bi etxebizitza Vitoria-Gasteizen) eta Harrera eta Larrialdietarako Hazaldi izeneko Zentroarekin (erlijiosoek gestionatua)¹.

Zerbitzuen izaera edozein delarik ere, horiek hitzartzerakoan talde teknikoek ezartzen dituzte bete behar dituzten baldintzak eta alderdi bakoitzari dagozkion ardurak. Baina, zerbitzu emankizunerako ezartzen dituzten baldintzak erakundeari buruzkoak izaten dira, eta ez beti hitzartutako lanak bete behar dituzten pertsona kontratatuei buruzkoak. Egia da batzuetan talde teknikoek, bereziki Araban, funtzioak bete behar dituztenei dagozkien baldintza profesionalak ezartzen dizkietela, baina sekula ez dute profesionalen hautaketan parte hartzen.

1.2. Baloraziorako Batzorde Teknikoak

Talde teknikoek kasuak baloratu eta horien berri eman ondoren, dauden bitartekoak kontuan hartuz kasu bakoitzari hobekien egokitzen zaizkion neurriak proposatzen dituzte, ondoren kasua Baloraziorako Batzorde Teknikoari pasatzen zaiolarik, eta batzorde hori bera arduratzen da proposamena osatzeaz edo espedientean dagoen informazioa zabaltzeko premia ikusiz gero balorazioa egin duten profesional arduradunei itzultzeaz.

Batzorde hauek lau erakundeetan daude ondoko osakerarekin:

¹ Puntu hauek zehaztasunez ageri dira txostenaren bigarren zatian.

13. TAULA: BALORAZIORAKO BATZORDE TEKNIKOAK

	VITORIA-GASTEIZKO UDALA	Arabako F.A.	Bizkaiko F.A.	Gipuzkoako F.A.
IZENA	Hautzarorako Udala Batzorde Teknikoa	Balorazio eta Orientaziorako Lurralde Batzordea	Adin Txikikoen Baloraziorako Batzorde Teknikoa	Baloraziorako Batzorde Teknikoa
OSAKETA	<ul style="list-style-type: none"> • Hautzarro eta Familia Zerbitzuko Arduraduna. • Harrera taldeko psikologoa eta y G. Laguntzailea. • Etxeen koordinatzailea. • Balorazio taldeko psikologoa • Balorazio taldeko G. Laguntzaile arduraduna. • Kasua bideratzen duen Oinarrizko G. Zerbitzuko G. Laguntzailea, beharrezkotzat jotz gero; ez oso sarri. 	<ul style="list-style-type: none"> • Hautzarro eta Gazteria Zerbitzuko Arduraduna. • G. Laguntzailea. • Psikologoa. • Vitoria-Gasteizko Udalaren Hautzarro Zerbitzuko Arduraduna eta bere harrera-taldeko gizarte laguntzailea. • Laudioko Udalaren ordezkaria (ez du parte hartzen). 	<ul style="list-style-type: none"> • Gizarte Ekintzako Planifikazio eta Kudeaketarako Zuzendari Nagusia. • Hautzarro, Gazteria, Familia eta Emakume Zerbitzuko Burua. • IFASeko Hautzarro eta Gazteriarako G. Zerbitzuko Zuzendaria. • Babes Instit. eta Familia Integ. Ataleko goi mailako funtzionario teknikaria. • Emakume Ataleko Burua. • Babes Instit. eta Familia Integ. Ataleko goi mailako funtzionario teknikaria, G. Laguntzailea. • IFASeko psikologoa. • Ministerio Fiskala (ez du parte hartzen). 	<ul style="list-style-type: none"> • Haur Ataleko Arduraduna. • Zaintza Ataleko Arduraduna. • Harrera eta Adopzio Alorreko Arduraduna. • Balorazio alorreko Arduraduna. • Proposamenak ikuskatzen dituen zerbitzuko burua, baina ez da bileretara joaten.
MAIZTASUNA	Astero	Astero	Astero	Astero

Taula honek zehaztasun batzuk merezi ditu:

- Lehenengoak Vitoria-Gasteizko Udalaren eta Arabako Foru Aldundiaren arteko harremana adierazten du, bigarrena baita Arabako lurraldeko haur eta nerabeekiko babesaren azken arduraduna. Udalaren Hautzarorako Batzorde Teknikoak kasu bat baloratu ondoren familiaren etxetik ateratzea komeni dela ikusten duenean, egoitza batean sartzeko egokitasuna adierazten duen proposamena egin eta Lurralde Batzordeari eskuratzen dio baloratu eta normalean proposamena osa dezan. Lurralde Batzorde honek, beraz, Lurralde Historikoko kasu guztiak ezagutzen ditu, alegia haurrak edo nerabeak familigunetik banatzea ekar dezaketen kasu guztiak. Batzorde horretan Vitoria-Gasteizko Udala ordezkaria dago taulan adierazten den eran.

Laudioko Udalaren Hautzarorako Zerbitzuko ordezkari baten partaidetza ere iragarrita dago aipatu Batzordean, baina urteak daramatza bileretan parte hartu gabe. Edonola, formalki, batzordea babesik gabeko egoeran dauden haur edo nerabeei laguntzeko alorrean bitartekoak dauzkaten beste erakunde publiko nahiz pribatuen ordezkariak edota noiz edo noiz aholkularitza eman diezaioketen beste profesional batzuk ere parte har dezakete bertan.

- Bigarren zehaztasuna Bizkaiko Batzorde Teknikoari buruzkoa da. Ministerio Fiskalari dagokion partaidetza ez da betetzen. Egitura organikoak babeserako eskuduntza daukan Administrazioaren eta adin txikikoen

interesak defenditzea dagokion Ministerio Fiskalaren partaidetza amankomuna espreski maila honetan ezartzen duelako diogu hau. Egia da arauak eta prozedurek Ministerio Fiskalari informazioa ematea exijitzen dutela eta erakunde horrek egoitzen ikuskapena egin behar duela, baina jarduera proposamenak osatzeko gaitasuna daukan eta aldiro biltzen den batzorde batean elkarrekin lan egitea erakundearteko koordinaziorako formula egokia izan zitekeen jarduera diziplinanitzen alorrean aurrera egiteko. Agian komenigarria litzateke bide hau indartzea eta batzorde teknikoetan funtzionatzeko egiazko aukera edukitzea, batez ere justiziaren alorrera pasa daitezkeen kasuak baloratzeko.

Baloraziorako Batzorde Teknikoaz gain, Bizkaian badago bigarren organo kolegiatu bat ere: Adopzioen Junta deitzen zaio eta esku hartzen du babesteko modu honetaz eta famili-harrerez balorazioak egiten eta erabakiak hartzen. Era berean, Estatuko eta nazioarteko adopzio-eskatzaileratetik egokienak zein diren aztertu eta proposatzen ditu. Gizarte Ekintzarako Foru Diputatua buru duelarik, bertako partaide dira Gizarte Ekintzaren Planifikazio eta Kudeaketarako Zuzendari Nagusia, Haurtzaro, Gaztedi, Familia eta Emakumearentzako Zerbitzuko Burua, Babes Instituzionalerako eta Famili Integraziorako Ataleko Burua, gizarte langile bat eta psikologo bat, atal horri atxikiak, eta Zerbitzu Orokorretako Zerbitziburua¹.

- Gipuzkoari dagokionez, haurrentzako atalean integratuta dagoen Baloraziorako Batzorde Teknikoaz gain Batzorde Misto bat dago, eta bertan parte hartzen dutenak hauek dira: haurtzaroan espezializatutako saileko teknikariak, programa komunitarioen ataleko teknikariak eta Psikologoaren Bazkude Ofizialeko ordezkari bat; bertan, oinarrizko gizarte zerbitzuek eskuhartze familiarerako udal programa ezartzea eskatzen duten kasuak aztertzen dira. Bestalde, oinarrizko gizarte zerbitzuek babesik gabekotzat hartu eta atal berezitura bidali ondoren atal horrek iritzi hori onartu ez eta, beraz, udalen eskuduntza bezala jotzen diren kasuak ere aztertzen ditu.

Azkenik, Adopziorako Batzorde bat ere badago; hilean behin biltzen da eta eskariak eta proposamenak gestionatzea eta egokitasun irizpideak finkatzea dagokio.

1.3. Erabakiak hartzeko organoak

Proposamenak baloraziorako batzorde teknikoetan osatu ondoren lurralde bakoitzeko eskuduntza daukaten organoei bidaltzen zaizkie, adin txikiko pertsonen

¹ Gizarte-Hezkuntza alorrean haurren eta gazteen alde esku hartzeko Planak udaletako eta Gizartekintza Foru Departamentuko ordezkarien Batzorde bat arautzen du, berorren jarraipena egiteko.

babeserako alorrean neurriak har ditzaten. Batzorde horren eskuhartzea formala izan ohi da, adituek egindako proposamenak berrestera mugatzen delarik. Haurra edo nerabea familiaratik banatzea dakarten eta familia banaketarekin zerikusia daukaten neurriak aldatzea edo bertan behera uztea (adibidez bisiten erregimena aldatzea) dakarten erabakiak bakarrik helarazten zaizkie organo horiei. Horrela, Vitoria-Gasteizko Udalak familia banatzeko proposamen guztiak Arabako Foru Aldundiari jakinarazten dizkionez gero, Udalak ez dauka maila honetan organo politiko erabakitzailerik.

14. TAULA: ERABAKIAK HARTZEKO ORGANOAK

Arabako F.A.	Bizkaiko F.A.	Gipuzkoako F.A.
Adin Txikikoaren Kontseilua (bitariko osakera daukan foru organoa, ordezkari politikoen eta teknikarien partaidetza daukana)	Gizarte Ekintzako Foru Diputatua	<ul style="list-style-type: none"> Diputatu Nagusia, adopzioak formalizatzeko. Gizarte Ongizateko Foru Diputatua familia banatzeko beste erabakietarako (familia edo egoitza bidezko harrera).

2. ESKU HARTZEKO BITARTEKOAK

Atal honetan ez dira Euskal Autonomia Erkidegoan babes berezia behar duten haur eta nerabeentzako dauden programa guztiak zehaz-mehatz deskribatu nahi. Horretan djarduten erakundeek egindako txosten eta marko teorikoek soberan betetzen dute eginkizun hori. Baina bai aztertu nahi dira zein diren esku hartzeko dauden joerak, bi eta horiek zein printzipio teoriko eta filosofikotan eta zein ikerketa enpirikoren emaitzetan oinarritzen diren.

2.1. Programak

Beraz, lehenengoari dagokionez oso labur isladatuko da erakunde bakoitzak bultzatzen duen programa saila. Ondorengo taulan laguntza bereziturako saretik eskaintzen diren baliabideen ikuspegi laburra eskaintzen da.

Txostenaren esparrua mugatzerakoan adierazi den bezala, hemen ezin gara programa bakoitzaren funtzionamenduan murgildu bere kalitate eta eraginkortasun maila zein den aztertzeke. Ebaluaketa kualitatibo hori egoitzetara mugatzen da, eta azterketa honen bigarren zatian dago.

Programen egitura eta ezarpenen aspektu bereziei buruzko balorazioak bai egin dira. Horiek 2. atal honetan eta eskuhartze faseen azterketan aipatzen dira.

15. TAULA: HAURTZARO ZERBITZUEK BABES ALORREAN APLIKATUTAKO PROGRAMAK

	VITORIA-GASTEIZKO UDALA	ARABAKO FORU ALDUNDIA	BIZKAIKO FORU ALDUNDIA	GIPUZKOAKO FORU ALDUNDIA
<p>Ume edo nerabea familigunean galditzeko edo bertara itzultzerako edo bertara laguntza programak</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Prebentziarako kanpainak • "Prologo" izeneko sentiberatze eta heziketa programa • Kaleko heziketa programa • Antena soziala - Larrialdietarako zerbitzua • Ersex etxeko laguntza zerbitzua (programa berezitu baten proposamena) • Familia terapiarako programa • Egunezko zentroak • Famili eskuhartzerako programa moduanitza (proposamena) 	<ul style="list-style-type: none"> • Mantienuko dinulaguntzak • Etxerako laguntza zerbitzua • Prebentziarako kanpainak • Pertsona eta familientzako tratamendu terapeutikoa • Familia hezitzaileen programa • Familia eta gizarte elkarbizitza • Osasunerako heziketa • Erroketak eta etxeko ekonomiarako arrolaketa • Eskolara egokitzeko programa • Egunezko zentroa (Lodlo) 	<ul style="list-style-type: none"> • Avazo sozioekonomikoak dauzkatzen adin txikiakoen familientzako aldizkako dinulaguntzak • Familiarako laguntza bereziak • Eskuhartze sozio-educatiborako plana (eskuhartze berreturako programa uda mailan) • EISE - Eskuhartze Sozio-Educatiborako Taldeak • Tratu txarrak eta/edo abusu sexualak jasandako adin txikiakoen laguntza psikologikoa emateko eta familieren bizikidetzaren berregituratzeko programa (proposamena) 	<ul style="list-style-type: none"> • Prebentziarako kanpainak • Udaberri familia eskuhartzerako programa • Familia eskuhartze berezitarako programa • Tratu txarrak jasandako familiekiko eskuhartze programa berezia. GIZALAN - Tratu txarrei buruzko informazioa eta abusu sexualak jasandakoen laguntza ebaluazioa eta eskuhartzerako zerbitzua - IZAN • Dinulaguntzak
<p>Familiegatik banatutako haur edo nerabereentzako laguntza programak</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Egoitza bidezko programak • Laguntzarako etxeak • Heziketa etxea • Ana ezkongabeentzako etxea • Familia integrazio bidezko programak • Familia harrera: • Familia bilaketa • Familiak aukeratu eta trebatzea • Haurra/familia arteko egokitzapena • Jaraipena • Oritzeko familia inbitalizazioak • Lequntzarako familiak • Bisita zerbitzua • Gastuetarako dinulaguntzak 	<ul style="list-style-type: none"> • Egoitza bidezko programak • Harrera eta larrialdietarako zentroa • Pisu eta etxeak • Madrilan haurdunentzako zentroa • Lotu, elkar, elkarrekin dardera eta nerabereentzako zentroa (proposamena) • Familia harrera • Familia bilaketa • Familia haurdun eta prestaketa • Umea familia integrazioa • Sozio-familia • Bisita zerbitzua • Gastuetarako dinulaguntzak • Adopzioa • Informazioa eta eskabide tramitazioa • Egokitasunari buruzko balorazioa • Adopzioa izan daitekeen umea deklaratzea • Segimendua 	<ul style="list-style-type: none"> • Egoitza bidezko programak • Gizarite harrerako atalak • Pisuak • Egoitzan edo gizarteratzeko zentroetan sartzeko laguntza indibidualak • Familia harrera (programa berria) • Familia bilaketa • Haurra/familia arteko egokitzapena • Jaraipena • Harenak ordaintzea (dinulaguntzak) • Adopzioa • Informazioa eta eskabide tramitazioa • Egokitasunari buruzko balorazioa • Proposamenak • Jaraipena 	<ul style="list-style-type: none"> • Egoitza bidezko programak • Harrera eta larrialdietarako zentroa • Etxeak eta mini-egoitzak • Egoitza bidezko harrerako laguntza eta proposamena) • Dinulaguntzak • Familia harrera • Familia bilaketa • Prestaketa eta haurtapena • Familien izendapena eta umea-familia arteko egokitzapena • Familia harreragilearekiko segimendua • Berezko familiekiko segimendua • Berezko familia-familia harreragile arteko elkarlana • Bisita zerbitzua • Gastuetarako dinulaguntzak • Familia baruko konfinamendua (Harenaren antzeko egoerak, Adm Txikiako Epaitegietatik heretuta) • Laguntzarako familiak • Adopzioa • Informazioa eta eskabide tramitazioa • Egokitasunari buruzko balorazioa • Proposamen prestaketa
<p>Egoitza-babesetik irteteko laguntza programak</p>	<ul style="list-style-type: none"> • "Valde" izeneko deslotura programa • Dinulaguntzak • Heziketa • Ituskaitzailea 	<ul style="list-style-type: none"> • Egoitza-epareten osteko segimendua programa • Dinulaguntzak • Laguntza pertsonalak 	<ul style="list-style-type: none"> • Harrera, informazioa eta biderapen zerbitzuko programa (proposamena) 	<ul style="list-style-type: none"> • Umea bere familiaira itzultzeko laguntzak • 18 urtetik gorakoentzako laguntza

2.2. Eskuhartze ildoak: aukera ezberdinak eta osagarriak

Orohar, eta hasieratik labur bada ere Europako errealitatearen norabidea deskribatzen duen ikuspegia azaltzearen, funtsezko elementu batzuk aipatu beharko lirateke:

- Beharrezkoa ikusten da alternatiba aukera zabal bat, behar ezberdinei erantzuteko gai izango den zerbitzu-*continuo* bat eskaintzea.
- Familia unitatearen bitzita eten ez dadin, babes beharrei erantzuteko bidea eskainiko duten neurriei ematen zaie lehentasuna.
- Behar bereziak dauzkaten familiekin egin beharreko lanaren ildoak lankidetzan eta partaidetzan oinarritzen dira batez ere, ez ordea derrigortzean.
- Haur edo nerabearen partaidetza sustatzen da berarengan eragingo duten neurriak hartzerakoan.
- Hamar urte baino gutxiagoko haur edo nerabeentzat familia harrera sustatzen da harrera instituzionalaren parean.
- Familietan integratzeko formula ezberdinak ezartzea gomendatzen da.
- Biztanlego talde batzuen (batez ere nerabe eta senide taldeen) behar eta nahientzat familia harrera baino egoitzak egokiagoak izan daitezkeela irizten da.
- Funtsezkoa da senide taldeak ez banatzea.
- Erakundeen harrera-egoitzetan gero eta haur eta nerabe gutxiago dagoela ikusten da.
- Erakunde handiak itxi eta egoitza txikiak eta ezaugarri ezberdinekoak irekitzea gomendatzen da.

2.2.1 Familia eskuhartzea

Azken urte hauetan, arazo soziofamiliarak dauzkaten haur eta nerabeen laguntzarako, baita gizarte ekintzako beste esparru batzuetarako ere planteatzen diren printzipio filosofikoek ahal denero hurrek beraien familigunean jarraitzeko bideak defenditu dituzte. Beraz, arrisku egoeren agerpenari eta jarraikako garapenari aurre egiteko edo arazo horiek bideratzeko gai izango diren prebentzio eta familian eskuhartzeko programak sustatzeko beharra ikusi da.

Doktrina orok aho batez onartzen duen oinarrizko printzipio horren ezarpenak zehaztasun batzuk behar ditu.

Familia eskuhartze programen hobekuntza kuantitatiboa eta kualitatiboa eta laguntza komunitarioaren garapenak bi ondorio osagarri dauzka prebentzio sistema guztietan gertatu ohi den bezala.

Alde batetik, haur eta nerabeei eta familiei arriskua azaltzen denetik lehenbailehen laguntza ematen bazaie, epe luzeko familia banaketa eska dezaketzen desestrurazio eta hondatze kasuen kopurua gutxitu egiten da. Bilakaera horren ondorioz familiaren etxetik kanpo, familia harreretan edo egoitzetan denbora luzerako dauden haurren kasuan, desestrurazio egoera larrian aurkitzen dira familiak, zeinetan tratu txar, abandono eta gehiegikeriazko egoera larriak bizi izan baitira; kasu horietan, laguntza komunitarioak ez du horietara iristen jakin, edo beranduegi iritsi da, ondorioz porrota gertatu delarik. Lehengo garaietan haurrak eta nerabeak arrazoi erabat ezberdinengatik sartzen ziren egoitzetan: arrazoi horiek batzutan arinak izaten ziren, gaur esate baterako ekonomikoak diren bezala, eta hain zuzen, 1982an, Eusko Jaurlaritzak argitaratutako «EAEko adin txikiko instituzionalizatuak» azterketaren arabera, egoitzetan zeudenen %20k baliabide ekonomikorik ez zeukaten.

Arabian eta Gipuzkoan batez ere familia eskuhartzearen ondorioz ikusten hasiak garen bezala, atenditutako kasuen tipologiak larritzean zentroetako arazoak gehitzen hasten dira: jarrera arazoak, ikasteko arazoak eta beraien harremanetan oso eragin txarra daukaten iraganeko familia esperientziak dauzkaten haur eta nerabe gero eta gehiago. Egoera aldaketa horrek profesionalak zertzelada berrietara egokitu beharra dakar nahitaez.

Bestalde, prebentzio komunitarioaren eraginkortasun maila gehitzeak detekzio mailak hobetzea dakar, eta horrela, gero eta haur eta nerabe eta familia gehiago jartzen dira harremanetan zerbitzu orokor eta berezituekin, eta familia banaketen kopurua ere gehitu egiten da. Aurrerago ikusiko den bezala, seguraski horrela ulertzen da Arabian kasu gehiago egotea.

Gure Autonomia Erkidegoan familia eskuhartzea Europako herrialde askotan baino beranduago garatu da.

Gipuzkoako Foru Aldundiak ahalegin handia egin du maila honetan. Psikologoaren Kolegioarekin hitzartzen dituen familia eskuhartzerko udal zerbitzuez gain, familia barruko tratu txar emaleekin lan egiteko bi programa berezitu eskaintzen ditu.

GIZALAN programak familia-langile zerbitzu bat, zerbitzu psikoterapeutiko bat eta guraso eta haur eta nerabez osaturiko talde pedagogikoak dauzka. Laguntza jasotzen duten familiek gehienez 24 hilabete pasa ditzakete programan, eta fase

ezberdinetatik pasatzen dira: hasieran behaketa fasetik pasatzen dira (4 eta 8 aste artean), ondoren tratamendu trinkotik (gehienez 21 hilabete), eta azkenik bi edo sei hilabetez luza daitekeen segimendu fasea dago. Kasu gehienetan familia banaketa galarazteko neurri bezala ezartzen da programa (1995ean atenditutako kasuen %60), baina etxetik kanpo dauden haurrak eta nerabeak berriz integratzeko behar den familia giroa berreskuratzeko neurri bezala ere erabiltzen da.

Programaren diseinuak kasuak banaka ebaluatzeko aukera ematen du, eta erabiltzen diren tresna estandarizatuek ondorengo aspektuak neurtzen dituzte: gurasoen heziketaren historia pertsonala¹, gurasoen sintomatologia depresiboa², gurasoek tratu txarrak eragiteko daukaten potentziala³, gurasoek arazoei aurre egiteko daukaten trebetasunak⁴, gurasoek eta familiak ematen duten laguntza soziala⁵, haur eta nerabeengan sortzen diren portaerazko arazoeikiko pertzepzioa⁶, eta haurrek eta nerabeek etxean jaso dituzten arreta eta estimulazioa⁷.

Programa indarrean daukan ARGABE Elkarteak jakinarazi dizkigun emaitzen arabera, 1995ean atenditutako familien erdiek eskuhartzea amaitu ondoren nahiko baldintza onak eskaintzen zituzten haurrei eta nerabeei segurtasuna eta ongizatea bermatzeko eta haien oinarrizko beharrak asetzeko. Beste erdiak, ordea, ez ziren maila horretara iristen. Gainera, lehenengo taldeari dagokionez, kasuen erdiek erabat hobetzea lortu dute, eta bigarren taldeko bi herenengan hobekuntza nabariak ikusi dira.

Emaitzek erakusten dute, orobat, programa are eraginkorragoa dela tratu txar edota abandono emozionalarekin lotutako edo lotu gabeko tratu txar fisikoen eta gurasoen ezintasun kasuetan. Aldiz, arrakasta askoz gutxiago lortzen da abandono fisikoa egon den kasuetan, tratu txar edota abandono emazionala egon den kasuetan, eta aldi berean tratu txar emozionala eta abandono fisikoa eta emozionala gertatu diren kasuetan.

¹ «Maternal History Interview». Altemeier eta lank., 1979.

² «Beck Depression Inventory». Beck, 1967.

³ «Child Abuse Potential Inventory». Milner, 1986.

⁴ «Inventario de Reacciones Generales». Endler eta Parker, 1989.

⁵ «Social Support Appraisals Scale». Vanx eta lank. 1986; «Interpersonal Support Evaluation List». Cohen eta lank., 1986; «Inventory of Social Supportive Behaviors». Barrera eta Ainlay, 1983.

⁶ «Child Behavior Checklist». Achenbach eta Edelbrock, 1991.

⁷ «Child Well-being Scales». Magura eta Moses, 1986; «Home observation for the Measurement of the Environment». Caldwell eta Bradley, 1978.

Gipuzkoako familia eskuhartzerako programen artetik bigarrena tratu txar eta abusu sexualen kasuei eta horien tratamendu terapeutikoei heltzen die, familiaren etxebizitzan parte hartu gabe; lehenengoaren osagarri gisa sartu zen, batez ere horrek iragartzen ez dituen ikerketa aspektuak lantzeko.

Familian esku hartzea ez da lan erraza, ez familiatik haurra edo nerabea ateratzeari aurre egin nahi zaionean, ezta haur edo nerabe baten etxerako itzulera erraztu nahi denean ere.

Zailtasunik handienetako bat familia taldeko kideen inplikazioa lortzea izaten da, are zailagoa arazoen izaerak eta ezaugarri pertsonalek normalean arazoak ukatzera eta edozein laguntza erabat baztertzera eramaten dituelako. Egingo den lanak arrakasta izango badu, hain zuzen kontzientziazio hori beharrezkoa da, horrela bakarrik lortuko delako familiaren lankidetzeta eta partaidetzeta beren arazoak konpontzeko, eta, beraz, epe luzera emaitza onak bermatzeko bide erreal bakarra hori delako. Derrigortzea ez da esku hartzeko bide eraginkorra, elementu oso partzialetan salbu.

Horren ezarpenean ez da erraza gertatzen zilegizko eta gehiegizko esku hartzearen arteko oreka errespetatzea, eta azken hau oso negatiboki ikusten du laguntza jasotzen duenak. Hori da egoitza-zerbitzuen ebaluaketa egiteko orduan elkarriketatuta diren guraso batzuek adierazi dutena.

2.2.2. Eguneko zentroak

Arabian azken hiru urte hauetan eguneko zentroak garatu dira laguntzarako erdibideko formula gisa. Alternatiba hau piskanaka sartzen lehena izan zen Vitoria-Gasteizko Udalak gaur egun hiru zentro dauzka hiriko auzo desberdinetan, eta Foru Aldundiak, udalaren pausoei jarraituaz duela gutxi ireki du era honetako beste zentro bat Laudion. Bizkaian ere badaude era honetako ekimen batzuk.

Funtsean eskola orduetatik kanpo hamar haur eta nerabeko talde bati atenditzea da lana: eguerdiko hamabietatik arratsaldeko hirurak arte, eta arratsaldeko bostetatik, eskolatik irteten direnetik alegia, gaueko zortziak arte. Haur eta gazteekin egoten diren bi hezitzaileek ondoko lan hauek egin behar dituzte: hurrei eta nerabeei beren buruekiko estimua garatzen lagundu, beren buruen zainketarako eta higienarako ohiturak irakatsi, eta dauzkaten adimen-gaitasunak indartzen lagundu.

Profesional horiek aldi berean gurasoei ere laguntza eskaintzen diete haurren heziketan jokatu behar duten papera baloratzen eta seme-alabekiko harremanak garatzen jakin dezaten. Testuinguru oso komunitarioan egiten dute lana, laguntza soziala eta auzokideena garatzen saiatuaz eta oinarrizko gizarte zerbitzuekin, osasun mentaleko zentroekin eta familia terapiako zerbitzuekin harreman zuzena edukiaz.

Desestrurazio arazo larriak dauzkaten familiei zuzendutako laguntza mota hau berez oso trinkoa den arren, adin txikikoak etxean edukitzen laguntzen du: haurrek edo nerabeek etxean lan egiten jarraitzen dute, eta horrek segurtasun eta familiako zati izatearen sentimenduen alde jokatzen du, eta familiak umeak hazi, lagundu eta hezitzeko ardura izaten jarraitzen du.

Ezaugarri horiei esker krisian dauden familiei laguntzeko balio du, familiaren banaketa galaraziz, edo aurretik familiatik banatuta eduki den haur edo nerabea familigunean osoki berriz integratu arte transizio baliabide gisa ere balio du.

Eguneko zentroak orohar asko preziatzen dituzte familiek; laguntza komunitarioaren sareko osagai bat gehiago bezala ikusten dituzte, familia banatzeko neurriekiko oraindik sozialki dagoen ikuspegi estigmatizaturik ez daukate, eta familiek ez dute bizitzen gurasoen ezintasun bezala.

Halere, era honetako funtzioak agian ezin dira inguru irekiagoetan garatu, edozein motako erabiltzaileentzat zabalik daudenetan alegia, heziketa eta terapia funtzioen espezializazioa banakako kasuei ezarri behar zaielako dauzkaten behar berezien arabera, eta behar izanez gero, beste zerbitzu komunitario batzuetako profesionalen lankidetzaz baliatuaz.

2.2.3. Familiaren etxetik kanpoko aukerak

Haurren edo nerabearen ongizateagatik jatorrizko familigunetik banatzea komeni denean, bi aukera nagusi eskaintzen dira: familia harrera eta harrera instituzionala; adopzioa, gurasoen eta seme-alaben arteko loturen bukaera dakarrenez, kasu oso garbietan eta betirako banatu beharra ikusten denean bakarrik erabil daiteke¹.

Azken urte hauetan Europako herrialde askotan eztabaida sutsuak egon dira familia harrera defenditzen zutenen eta egoitza bidezko laguntzaren aldekoen artean. Eztabaida gartsu hori, ordea, beti ez da oinarritu haurren eta nerabeen laguntzarako bi modu horiek betetzen dituzten funtzioei eta daukaten eraginari buruz dauden datuen arrazoizko balorazioan.

Egia da familia harreraren tradizio oso handia daukaten herrialdeetan ere ez direla alor honi buruzko ikerketa asko egin. Egoitzei, aldiz, arreta handiagoa eskaini zaie.

¹ Haurrak 5 urtetik gora dituen kasuan, adopzio espediente bat hasteko beharrezkoa da harrera egoera bisitarik gabea izatea, eta guraso boterea kentzen duen epaia egotea edo botere hori duena era honetako prozedura judicial batean sartua egotea.

Azken boladan egoitza bidezko laguntzak bilakaera eta aldaketa handiak izan ditu eta alorra nabarmen hobetu da: egoitza handiak piskanaka ixten eta egoitza txikiak zabaltzen joan dira, banakako laguntzarako programak sustatu, eta atentzio zuzenerako pertsonala profesionalizatzen joan da.

Joera berri hau gure Autonomia Erkidegoan ere ikusten da. Hamarkada luze bat bada bide horri ekin zitzaioa, nahiz eta normala den bezala gauzatze prozesuak erritmo askoz pausatuagoa eraman. Egun, Araban ez dago 16 postu baino gehiagoko egoitzarik, Harrera eta Larrialdietarako Zentroan salbu, 15 ohe eta 7 sehaska baitauzka; beste horrenbeste gertatzen da Gipuzkoan, dauden egoitza guztietan 10 edo postu gutxiago baitaude, haur txikientzako Harrera eta Larrialdietarako Zentroan izan ezik, non 25 postu baitaude. Hiru lurraldeen artetik Bizkaia da egoitza oso handiekin jarraitzen duen bakarra (handienak 90 postu dauzka, baina asko dira 30 postutik gorakoak), nahiz eta azken boladan 8 eta 14 postu bitarteko etxebizitza propio eta kontzertatuz osaturiko sarea garatu duen¹. Egia da egituren tamainak berez ez duela zerikusirik ematen den atentzioaren kalitatearekin, baina zalantzarik ez dago faktore garrantzitsua dela eta dexente baldintzatzen dituela zentroaren funtzionamendua eta antolaketa, bertan egiten diren jarduera profesionalak eta bertakoen arteko harremanen eredia. Ikuspuntu horretatik, egoitza zerbitzu handiek ia nahitaez instituzionalizazioaren ondorio diren arriskuak edukitzea errazgoa da.

Egoitzean esparruan, gainera, gero eta banakako programa gehiago ezartzen dira, nahiz eta oraindik lurraldeen artean dauden proportzioak oso ezberdinak izan. Profesionalak ematen dieten erabilgarritasunean ere alde handiak daude: batzuk sarriago erabiltzen dituzte eta erabilera funtzionalagoa ematen diete; beste batzuek baldintza formal huts bezala ikusten dituzte.

Pertsonalaren prestakuntzari dagokionez, Europako beste herrialde batzuetan bezala profesionalizaziorako joera garbia nabari da; halere, adin txikiko pertsonen laguntzarako jarraibide teoriko eta praktikoko berriak ezartzeko zailtasunak ikusten dira kasu batzuetan.

Zentroak ulertzeko joeran aldaketa hori egon badagoen arren, gizarteak erakunde hauekiko daukan ikuspegiak ez du bilakaera bera eduki, dudarik gabe informaziorik ez daukalako, eta baita sektorean zenbait jarrera zalantzakor daudelako ere, iraganeko ongizate sistemako zenbait arrazoibide oraindik ez baitira itzali.

Egoitza horiek sorreratik bertatik ekonomikoki giza talde behartsuenei zuzenduak zeuden. Gaur egun, helburu horren berezitasuna desagertu den arren, giza talde

¹ Zentroen eta haien ezaugarriei buruzko zerrenda zehatza, kapazitate barne adierazten duena, txostenaren bigarren zatian dago.

horiek dira erabiltzaile nagusiak, alde batetik horiek direlako haurrak babesik gabe uztea ekar dezaketen faktore sozio-ekonomikoetako batzuk sarrien dauzkatenak, eta bestetik, gizarte zerbitzuekin harreman estua daukatenez, horien arrisku egoera detektatzeko eta kalifikatzeko aukera gehien eskaintzen dituztenak direlako.

Beraz, gizarte mailan indartsuen markatuta dauden estrukturak dira. Izan ere, batez ere estruktura handiek benetan instituzionalizatuak izateko daukaten arriskua ez da beste zentro batzuekin erlazionatzen -barnetegiekin, esate baterako-, eta objektiboki, horien ezaugarri fisikoak eta praktika profesionalak gizarte zerbitzuen alorretakoak bezain instituzionalizatuak izan daitezke, gehiago ez bada. Estruktura batzuen eta besteen aurrean egiaz aldatzen direnak jarrera eta ikusmolde sozial eta administratiboa dira, baina beraien funtzionamendua funtsean berdina izan daiteke. Eta hori horrela dela ikusteko, kanpoko adibideak hartu besterik ez dago: herrialde batzuetan horrelako izaera daukaten heziketa-estrukturak hezkuntzako arduradunek ikuskatzeaz eta ebaluatzeaz gain (eta hori horrela egin izan da), gizarte babeserako arduradunek ere beste horrenbeste egin behar dutela erabaki da, zentro horiek haur eta nerabeen ongizatea bermatzeko behar diren estandarrak betetzen dituztela frogatzeko. Beste horrenbeste bultzatzen da gaur egun ospitaletako pediatria unitateei dagokienez (haurrek eta nerabeek denbora luzea pasatzen dutelako zentro horietan), eta baita elbarritasunak dauzkaten pertsonentzako zentro eta adin txikiko lege hausleen laguntzarako zerbitzuei dagokienez ere.

Baina egoitza-harreraren eta familia harreraren artean dagoen harremanera itzuliz, zenbait gauza zehaztea komeni da, izan ere ondorio hau ateratzen baita: bi moduak osagarriak dira, eta biak beharrezkoak zerbitzu sarean.

Lehenago ere esan da Europako estatistikek erakusten dutena, alegia, egoitzak gutxiago eta familia harrerak gehiago erabiltzen direla. Gure esparruan, ezartzen diren neurriei dagokien 4. atalean adierazten den bezala, joera berdina dago, baina familia harrera garatzen berandu hasi ginenez gero, proportzioak oraindik txikiak dira, eta Bizkaiko kasuan guztiz apalak. Azken hiriburu honetan, horretaz ohartuta, famili-harrera sustatzeko egitarau bat onartu dute oraintsu.

Bestalde, haurrak eta nerabeak familietan integratzeko formula asko erabiltzen dira Europan, baina gure artean ez dago horrelako aukera ugartasunik. Vitoria-Gasteizko Udalak eman ditu pauso gehien bide horretan, ohiko harrera formulentzat alternatibak bilatu dituelarik. Horrela, Arabako hiriburuan badaude ordezko familia instituzionalizatuak: ahal dela, seme-alaba propioak eduki eta haur edo nerabeak jasotzen dituzten familiak izan ohi dira. Aukera hau ongi egokitzen da daukaten elbarritasunaren arabera behar bereziak dauzkaten senide edo haur taldeen premietara. Familia hauek haur zerbitzuetatik laguntza ekonomikoa eta profesionala jasotzen dute, eta Administrazioarekin zerbitzu emankizun harremana daukate.

Udaletatik laguntza-familiak deitzen direnen inplikazioa ere sustatzen da, hau da, gurasoek adin txikiko seme-alabei kasu egin ezin dieten boladetan familia horiek ematen diete: egunean edo astean ordu batzuk, astean egun batzuk, hilabete edo urte batzuk. Gurasoek bi familien artean sinatutako eta Udalak babestutako lankidetzak akordio baten bidez onartzen dute laguntza mota hori, alderdi bakoitzak bere gain hartzen dituen ardurak bertan jasotzen direlarik. Laguntza ematen duen familiak egonaldiko gastuak ordaintzeko dirulaguntza jasotzen du, eta gurasoek ahal duten neurrian ordainketa horretan parte hartzen dute. Lankidetzak akordio hori ez da legearen ikuspegitik harreraren parekoa, eta horregatik hain zuzen onartzen dute familia batzuek. Alternatiba hau babesik gabeko egoera guztietarako egokia ez bada ere, zenbait kasutan irteera negoziatua eta orekatua emateko balio du.

Bestalde, Udalak bitartekaritza eginaz edo laguntza emanaz lankidetzak akordioak ezartzeko erraztasunak ere ematen ditu, eta horien bidez egitatezko harrerak gauzatzen dira. Horrela, alde batetik harrera-familiaren egokitasuna ebalua daiteke, eta bestetik, neurri batean Udalak familia banaketan segimendua egin dezake, bestela bere kontroletik kanpo egongo lirakeelako.

Gipuzkoako Foru Aldundiak norabide horretan pauso bat eman nahi izan zuen, eta horretarako 1994an egitatezko babes erregimenean haurrak edo nerabeak zaintzeaz arduratzen diren familia zabalei laguntza ekonomikoak emateko Dekretua onartu zuen; laguntza hori jasotzeko, frogatu behar da adin txikikoa babesik gabe dagoela eta babes emaileak egokiak direla. Kasu honetan ere, orain gutxi arte babes mekanismoetatik erabat kanpo geratzen ziren egoeren kontrol eta segimendurako elementua ere bada hori. Bizkaian, laguntza hauek martxoaren 29ko 42/1994 Foru Dekretuan jasota daude.

Gipuzkoan badago familia integrazioarako beste modu bat: laguntza-familiak deitzen zaio, baina Vitoria-Gasteizen deitura berdinarekin praktikan dagoenaren aldean ezberdina da. Gipuzkoako lurralde zerbitzuan, laguntza-familiak zerbitzu erresidentzialean dagoen haur edo nerabe bati bisitak egiten, lagundu eta babesa ematen diote. Horrela, neurri batean familia harremanik eza betetzen saiatu, eta kasu askotan familia harrerarako bitarteko epea betetzen da.

Zifretara itzuliaz, ez da ahaztu behar Europan zerbitzu erresidentzialen murrizketa eta familia harrera kasuen gehikuntza islatzen duten estatistikak zerbitzuek data jakin batean zeukaten egoerari dagozkiola, baina kasuen eta horiei eskainitako laguntza modu ezberdinen bilakaera ezagutzeko aukera emango lukeen ikuspegi osorik ez dute ematen. Britainia Handiko zenbait ikerketek honi buruzko datu interesgarriak eskaintzen dituzte, batez ere zerbitzu erresidentzialak bete ditzakeen funtzio ezberdinei dagokienez: berau larrialdi kasuetan erabil daiteke, baina funtsezkoa ere izan daiteke arnasa hartzeko baliabide gisa, harrera baterako bitarteko epean, harrerak porrot egin duen kasuan edo egonaldi luzea behar

denean. Funtzio horiek betetzen dituelako dauka balioaniztasun hori, eta beste babes forma batzuekiko osagarria da.

Batzuetan egoitza bidezko laguntza kritikatzan denean zerbitzu horien kostu handia aipatzen da arrazoibide gisa, eta bada esaten duenik era honetako zentroetan gero eta haur eta nerabe gutxiago baldin badaude hori gastuak gehitu nahi ez direlako dela. Horretan egia zatiren bat egon daitekeen arren, baieztapenak ez dirudi funts handia daukanik. Lehenik, familia bidezko soluzioei lehentasuna emateak (familia eskuhartzea eta harrera) kasu askotan emaitza onak eskaintzen dituelako, eta ondorioz alternatiba horiei ateak zabaltzea logikoa delako. Bigarren, egoitzaz kanpoko laguntza moduek, ondo ezarriz gero, uste izaten den baino kostu dezente handiagoa daukatelako. Oso adierazgarria da Ingalaterrako Warwickshire konterriaren kasua, bertan babesik gabeko egoeran zeuden haur eta nerabeentzako egoitza guztiak ixtea erabaki baitzen. Erabaki hori hartu izanak, egiazko premietara egokitzen zen ala ez alde batera utzirik¹, ez zuen alor horretan inolako gastu murrizketarik ekarri, egoitzek utzitako hutsunea betetzeko gizarte zerbitzu komunitarioetan, familia eskuhartze eta harreretan berriz inbertitu behar izan zelako.

Zerbitzu erresidentzialen eta familia harreraren emaitzen konparaketarik ezin izan da egin oraintsu arte arazoak zeudelako zerbitzuaren eraginkortasuna neurtzerakoan laguntza jasotzen zutenek aurretik zeuzkaten familia esperientziak metodologikoki neurtzeko. Azken urte hauetan gai honetan zentratu dira ikerketa batzuk, eta zerbitzu jakin batean egon diren aurrerabideen banakako ebaluaketaaldi berean egiteko aukera eman dute, hasierako gabezi maila eta zerbitzuak lortutako emaitzen ebaluaketa globala kontuan hartuaz. Dena dela, momentuz esperimentalki baino ez da erabili eta zerbitzu erresidentzialei ezarri zaie; beraz zerbitzu mota horien eta familia harrera formulen arteko konparaketa-emaitzarik egiteko aukerarik ez dago.

Harreraren arrakasta edo porrota ebaluatzeko erabili diren formulek iraupena hartu duten aintzat, eraginkortasunaren elementu erabakigarri gisa. Ikuspegi honek muga handiak dauka, noski: harrera bat luzea izateak ez du esan nahi dagozkion betekizunak ongi betetzen ari denik, eta hausteak ere ez du kasu guztietan hauraren edo nerabearen etorkizuneko egoera okerragotu denik esan nahi.

Ikuspegi honetatik, nazioarteko ikerketa enpirikoak dio –gure esparruan, familia harrera formulak berriegiak dira datu adierazgarriak ateratzeko– epe luzerako harrerak, harrera iraunkorrak deitzen direnak alegia, erdia hiru eta bost urte arteko epean amaitu egiten direla.

¹ Zentroak itxi ondoren egin zen azterketa batek erakutsi zuenez, zeuden beharrei erantzuteko familia harreragile asko behar ziren, eta horregatik haur bakoitzaren beharretara egokitzeko bermeak ezin izan ziren errespetatu esleiketa prozesuan. Kasu batzuetan, konterria postu erresidentzialak bere lurraldetik kanpo eskatu beharrean aurkitu zen.

Baina kasu bereziki zailen kasuan (ezgaitasun larriak edo beste behar berezi batzuk dauzkaten haurrak eta nerabeak) era honetako harrera iraunkorrek bilakaera motela baina onuragarria edukitzen dutela ikusten da, eta orain gutxi arte horiei harrera ematea ezinezkotzat jotzen zen.

Bi edo hiru hilabeteko harrerak, harrera laburrek beraz, badirudi ongi funtzionatzen dutela zertzelada bereziki konplexuetan (normalean egoera larrietan).

Iraupen ertaineko harrerak (urte eta erdi eta bi urte artekoak) baloratzea zailagoa da ezartzeko modalitate ezberdinei erantzuten dietelako, baina orohar irizten da bost kasutatik batek egiten duela porrot, eta hori emaitza ona litzateke zailtasun bereziak dauzkaten haur eta nerabe gehienak modalitate honetan sartzen direlako.

Iragartzen diren egoerak ugariak direnez gero, zaila gertatzen da harrera modalitate guztiei ezartzeko moduko ondorio amankomunak ateratzea. Halere, guztietan zenbait faktore berdin gertatzen direla ikusteak arrakasta garantia batzuk eskaintzen ditu: harrerapean dauden haur eta nerabeek ez daukate jarrera arazo garrantzitsurik; bizi dituzten egoera eta zertzeladekiko ulermen maila ona daukate; harrera aldeztu aurretik behar bezala prestatuta dago; eta jatorrizko familiarekin etengabeko harremanean jarraitzen dute. Bestalde, haurrak zenbat eta gazteagoak izan arrakasta orduan eta handiagoa da, praktika on baterako elementu integratzailetzat jotzen da senideei familia harrera batera egitea, eta harreretan haur edo nerabearen ezaugarri sozio-kulturalak errespetatzea komeni da.

Harreraren arrakastari lotuta azaltzen diren beste faktore batzuk ondorengoak dira: harreragileekiko ahaidetasun harremana (harrera-familia zabaletan); harrera egiten duten familietan harrera egindakoaren adin bereko edo txikiagokorik ez egotea; harreragileek haurren edo nerabearen eta horien jatorrizko familien arteko harremanak erraztea; familia harreragileak harrera kontuetan lehendik daukan esperientzia eta alor honetako prestakuntza.

Gure esparruan familiak programara erakartzeko eta hautatzeko, horiei aldeztu aurretik prestakuntza emateko, eta haien prestakuntza jarraitu eta kontrolatzeko ezartzen diren prozesuak familia harrera ezarpenetan tradizioz handiena daukaten herrialdeetan egin ohi diren gomendioetara egokitzen dira. Halere funtzionamenduan badaude zenbait puntu oso eraginkorrek gertatzen ez direnak.

Batez ere familiak programara erakartzeko sistemen kasuan adibidez, ez dago familia harrerarako erreserba zerrendarik. Horregatik, kasu bat aztertu eta familia harrera behar duela erabakitzen denean familia bila hasi behar izaten da. Egoera horrek ekartzen dituen ondorioak penagarriak dira, izan ere teknikoek haurren edo nerabearen kasua aztertu ondoren gehien komeni dena harrera dela erabaki eta zerbitzu erresidentzian pasatu beharreko epea alferrik eta asko luzatzen delako. Prozesua asko luza daiteke, ez baita nahikoa familia bat aurkitzea: familia horrek harrera egin behar zaion pertsonaren ezaugarri pertsonal eta familiarretarako egokia izan behar baitu.

Egoera horiek alde zuzenetik kontutan izatea derrigorrezkoa da, familia laguntzaileak erakartzeko ahaleginak gehituaz eta ugaltzeko. Hori guztia familia integratzaile moduan ugaltzeko premiarekin lotuta dago. Izan ere, behar ezberdinak dauzkaten haur eta nerabeei harrera emateko orduan familia harreragileei aukera batzuk ematen bazaizkie (ume edo nerabea denboraldi luze edo motzean, noizbehinka edo eperik gabe edukitzea, adibidez), askoz familia gehiago aurkituko dira, kasu guztietan familia harrerarako bide bakar eta zurruna erabiliz baino.

Bestalde, badirudi Europako beste herrialde batzuetan gomendatzen diren formulak egokitzen dela familiak hautatu eta prestatzeko prozesua, bai eta inplikatu guztien arteko harremanen segimendua egiteko prozedura ere (hau da, haur edo nerabearen eta familia harreragilearen artean sortzen den harremanarena, familia harreragilearen eta jatorrizko familiaren artekoarena, eta haur edo nerabearen eta bere jatorrizko familiaren arteko harremanena), programen marko teorikoen bidez egin daitezkeen baloraketaren neurrian.

Horrela, hautaketa-prestakuntza prozesuan familia harreragileak ondorengo baldintzak betetzea baloratzen da bereziki:

- familian adostasuna egotea kide berri bat sartzeari buruz;
- guraso harreragileek adopzioari nahi ez izatea eta aitatasun edo amatasun desira ase nahia ez bilatzea;
- talde teknikoak emango diren prestakuntza onartzea, ikastaroan parte hartzea eta horretarako borondatea erakustea;
- segimendua eta ikuskaritza onartzea;
- haur edo nerabearen eta beren jatorrizko familiaren arteko harremanari eusteak daukan garrantzia ulertzea;
- jatorrizko familiak erabakietan eduki dezakeen partehartzea ulertzea;
- harreraren behinbehinekotasuna onartzea.

Egoera berrietara egokitzeko gaitasuna eta dibertsitatearekiko daukaten onartze maila aztertzen da; batez ere harrerako hasieran, eta geroago harrerapean dagoena nerabetasunera iristen denean sortzen diren arazo berri ematen zaie. Prozesua familiaren etxera bisita egitearekin eta banakako elkarrizketekin amaitzen da.

Orduan haur edo nerabe bat familia baten esku uzten da, ondorengo ezaugarriak kontuan hartuz: haur edo nerabearen adina, familia harreragilearen etxean zenbat

seme-alaba dauden, horien adina, etxebizitzaren ezaugarriak, inplikaturako guztien ezaugarri psikologikoak eta familiak harrera mota ezberdinetarako daukan gaitasuna.

Ondoren bakarrik esaten zaio familiari berak egokiro zein haur edo neraberen beharrei erantzun diezaiokeen. Familiako kide guztiek daukate gaiari buruzko iritzia emateko aukera, baita iritzia emateko adinean dauden seme-alabek ere. Orduan harrera jaso dezakeen haur edo nerabeari jakinarazten zaio, eta bi alderdien eta gurasoen baimena -guraso boterea kenduta ez dauden kasuan- jaso ondoren harrera proposamena egiten da.

Familia harreragilearen baitan pausoka ematen da integrazio prozesua, nahiz eta zenbait kasutan, profesionalak adierazten dutenez, progresibitate hori ez den behar adina errespetatzen.

Segimenduari dagokionez, hori familia harreragileari nahiz familia naturalari ezarri behar zaio, eta baita haur edo nerabearen bilakaerari eta horrek bi familiekin daukan harremanei ere, beti ere kasuaz arduratzen den profesional bat egoten delarik.

Sistema honen funtzionamendu erreala ezin da ondorioztatu ez marko teorikoetatik, ezta espedienteen azterketatik ere. Prozesuko faseen ebaluaketa kualitatiboa banan-banan egin beharko litzateke, batez ere behaketa-fasean eta familia natural eta harreragilearekin eta inplikaturako haurrekin eta nerabeekin egindako elkarrizketetan, erabilitako jardunbide profesionalak, horiek beharretara nola moldatu diren ikusteko, eta sisteman egon daitezkeen akatsak ezagutzeko.

Egoitza bidezko zerbitzuei dagokienez, bi funtsezko aspektu eduki behar dira kontuan. Lehena, bai Europan eta baita Estatu Batuetan ere beharrezko baliabidezkat jotzen dela familia banatu behar den kasuetarako. Bigarrena, oso funtzio ezberdinak betetzen dituela: ez da epe luzerako konponbide hutsa izatera mugatzen, iraganean gertatu ohi zen bezala; aitzitik, larritasuneko harrera funtzioak betetzen ditu gero eta gehiago, familia harrerak porrot egiten duen kasuan bitarteko zerbitzua eskaintzen du eta arnasa hartzeko lekua izan daiteke. Beraz, behar-beharrezko zerbitzuak dira: horiei esker erabil daitezke beste aukerak.

Zerbitzu erresidentzialak, beraz, haurren babeserako zerbitzuen barruan baliabide bat gehiago bezala hartu behar dira, ez azken baliabide gisa. Gaur egun oinarri teorikoek eta emaitza enpirikoek diotenez, babesik gabeko egoeran dauden haurren eta nerabeen laguntza *continuo* bat osatzen duten zerbitzu ezberdinetan oinarritu behar da, eta kasu bakoitzari, eskuhartzearen fase ezberdinetan beharren berezitasunen arabera baliabiderik egokienak eskaini behar zaizkio.

Ikuspegi horretatik, zerbitzu erresidentziala hautapen positiboa izan daiteke. Esate baterako ikusita dago nerabe askok egoitza batean egotea familia harrera baino

nahiago dutela, batez ere beste familigune batean sartuz gero, bateraezina gertatzen zaielako beraien jatorrizko familiekin harreman afektiboa edukitzen jarraitzea.

Gaur egun, errealitate horri erantzuteko asmoz, Europan hurrei zuzendutako politikek egoitzak edukitzea gomendatzen dute, beste alternatiba batzuk hartu ahal izan arren, egoitza nahiago duten edo beraien beharrak egoitza batean hobeto asetzea espero duten adin txikikoei begira, hau da:

- harrerarik nahi ez duten haur eta nerabeentzat;
- aurretik familia harrera esperientziak eduki eta porrota ezagutu duten haur eta nerabeentzat;
- beraien familian abusu larriak jasan dituztelako edozein familia estrukturatan sartzearen kontra daudenentzat;
- kopuruagatik edo bakarren baten adinagatik familia harrera zaila ikusten duten senideentzat.

Gure esparruan *continuoaren* ideia sartzen hasita dago, nahiz eta oraindik halako nahasketa bat, halako anbiguitatea eragin; hau da, Europan beste garai batzuetan pentsatzen zen bezala, alegia zerbitzu erresidentzialak beti azken baliabidea izan behar zuela, beste alternatibak ezinezkoak direla ikusi denean bakarrik erabili behar direla.

Gaur egun hori izaera iraunkorreko ingresoen kasuan bakarrik da egia. Beste kasuetan, printzipio gisa familia eskuhartzeari lehentasuna ematen zaion arren, egoitzek erdibideko funtzioak bete ditzaketela uste da, aldi baterako egonaldietarako, arintze edo bitarteko zerbitzu gisa, eta une jakin batean beste alternatiba batzuk baino egokiagoa izan daitekeela haurren edo nerabearen beharrentzat. Gure lurralde historikoetan, Araban eta Gipuzkoan batez ere, bi usteak topatzen dira. Egoitzek duela urte batzuk baino funtzio gehiago betetzen dituzte: ez dute egonaldi luzeetarako alternatiba bezala bakarrik funtzionatzen, baizik baita harrera neurri baterako bitarteko baliabide gisa ere. Alabaina, oraindik ez dira erabiltzen arintze zerbitzu bezala. Bizkaian, praktikan ez da antzematen orientabide aldaketa hori, nahiz eta programazioaren marko teorikoan agertzen hasi den.

2.2.4. Irteerarako prestakuntza

Esan den bezala, egoitza bidezko eta familia bidezko harrerek epe luzera eduki ditzaketen eraginari buruzko datu askorik ez dagoen arren, familia banatu aurretik edukitako esperientzia ezagutzen ez delako, haur zerbitzuen zaintzapean mota guztietako babesa jaso dutenen bilakaerari buruz egin diren azterketen arabera,

adin helduan gurasoekiko ardurak beren gain hartzeko eta familiarekiko harremanetarako arazo gehiago egon ohi dira.

Azterketa horien arabera, ordea, badago kasu guztietarako funtsezko adaptazio elementu bat: babes sistematik irteteko prestaketa egokia.

Pertsona horiek berriz beren familigunera itzultzea komenigarria ikusten denean, itzulera hori pausoz pauso antolatu behar da. Familia eskuhartzerako programek familigunea prestatu behar dute umea haien artera itzultzen denerako, eta haur zerbitzuak ume edo nerabea ere prestatu behar du zentro erresidentzial edo familia harreragileetako hezitzaileekin elkarlanean. Ohiko prozedura ondoko hau izaten da: piskanaka asteburuetan, jaizubi eta oportetan familiaren etxera egiten diren bisitak luzatzen joaten dira, elkarbizitza-jarrera onargarriak ikusten diren arte. Prozesuan zehar harreman trinkoa eduki behar da haurrarekin edo nerabearekin, bisiten inguruko gorabeherak kontrolatzeko eta berarengan segurtasun sentimendua sendotzeko.

Kontuan izan behar da familia egiturak bere kide baten faltara egokitzen joaten direla: harremanak berrantolatu egiten dira, espazioa okupatzen da, etabar. Denbora nahiko luzez harrerapean egon den haur edo nerabea berriz bere familia itzultzeak aldaketa handiak ekar ditzake elkarbizitzan, eta horregatik prozesua lasai eraman behar da, egoerak bizkortu gabe, estrukturaren antolaketan bat bateko aldaketarik ezarri gabe. Ohiko bizitza bizkorregi aldatzen bada, bere garaian jarrera arriskutsuak izatera iritsi ziren erreakzioak esna daitezke. Ez da ahaztu behar familia banaketa horien jatorria, ez eta oreka berriaren ahultasuna eta hauskortasuna ere.

Adin heldutasunera iristen diren gazteak babes sistematik ateratzea beste era batera planteatu behar da, noski, daukaten egoeragatik beraien familietara itzuli ezin direnean. Kasu horietan burujabetasun, deslotura edo bizitza heldurako transizio programak ezarri behar dira.

Araban, Vitoria-Gasteizko Udalaren «Valeo» programak eta Foru Aldundiko segimendu programak transiziorako laguntza emateko funtzio hori bete nahi dute, etxebizitza, elikadura eta oinarrizko beste gastu batzuetarako dirulaguntza emanaz eta prestakuntza alorrean jarraitu eta lan munduan sartzeko aholkularitza eskainiaz; eguneroko bizitzan burujabeak izateko bidea emango dieten trebetasunak garatzen laguntzea, gizarte sare normalizatuetan txertatzea eta gizarte babeserako sistematik aldentzen laguntzea dira programa horien beste helburuak. Betekizun horiek garatzeko, gazte bakoitzari erreferentzia-pertsona bat izendatzen zaio, lagundu, aholkuak eman eta nondik nora jo dezakeen erakusteko. Gazteak, bere aldetik, kontratu bat sinatuz hartu behar du konpromisoa bere gain.

Gipuzkoan, gazteak hemeretzi urte eta erdi bete arte egon daitezke zentro erresidentzialetan, gutxienez bi urte badaramatzate horietako batean bizitzen.

Irteten direnean dirulaguntza bat eska dezakete, eta laguntza hori jasotzeko baldintza hauek bete behar dituzte: gazteak onartu behar du prestakuntza, burujabetze eta lan munduan txertatzeko bakarkako programa batean sartzea, laguntza hori 24 urte bete arte jaso dezaketelarik.

Bizkaian gaur egun ez dago era horretako programarik. Iraganean, proiektu esperimental bat burutu zen: egoitzetatik atera berriak ziren hiru edo lau gazterentzat etxebizitza bat jarri zen eta hezitzaile bat izendatu zitzairen, beraiekin bizi gabe haien garapenaren segimendua egin eta burujabetasun prozesuan orientabidea eta aholkularitza eskaintzeko. Esperientzia hori heziketa proiektu aplikatu batzuen bidez berritu da: batetik, ITACA Elkarteak garatzen duena antzeko baldintzetan, eta neska talde bati zuzendua dagoena; eta bestetik, babeserako zentro batzuetako profesionalak, adin nagusitasunera heltzen diren erabiltzaileei irtenbideren bat eman asmoz martxan jarri dituzten ekimenak; baina ez dirudi zerbitzuetik sustatutako programa diseinatu bati erantzuten dionik¹.

Garbi dago gazteek babes sistema uzten dutenean laguntza eta orientabidea behar dutela. Beste herrialde batzuetako esperientziek erakusten dutenez, zentzu honetan planifikatzen diren eskuhartzeen eraginkortasuna laguntzen banakotasunaren eta orientazio lanak egiten dizkien erreferentziatzko hezitzailearen edo profesionalaren eta gaztearen artean lokarri sendoak ezartzearen baitan dago. Lotura hori forma hutsean geratzen bada, behar administratiboei bakarrik erantzuten badie, ez du funtzionatzen. Horregatik hobe izaten da betekizun hori gaztearekin harremanik onenak dauzkan pertsonaren esku uztea, berdin dio pertsona hori haurrentzako taldean egon, gaztea bizi izandako egoitzakoa edo beste estruktura batekoa izan. Gure artean, ordea, benetan egiten den segimendua askotan funtzionala baino formalagoa izaten da.

Egungo egoera sozio-ekonomikoan, 18 eta 20 urte arteko gazteak ez daude bizitza helduari aurre egiteko prestatuak. Hori gaztedi osoari buruz esan daitekeen gauza izanik, are nabarmenagoa da babes zentroetatik irteten diren gazteen kasuan. Gabezia afektibo handiak eduki ohi dituzte, eta horregatik askotan helduekiko menpekotasun handiegia izaten dute; harremanak oso muturrean dauden taldeetara mugatzen dira, eta harreman horiek edo oso urriak izaten dira edo menpekotasun handikoak, sozializazio eredu desegokietara eramán ditzakeelarik; beraien gaitasunei buruzko ikusmirak ez dira oso errealistak izaten; nortasun arazoak edukitzen dituzte, askotan beraien historia pertsonala berregin

¹ «Bizkaian gazteak egoitzetan jarraitzen dute adin heldutasunera iritsitakoan ere (...) Emakumeei dagokienez, familiaren etxebizitzara itzultzea egokitzat jotzen ez denean, kasua emakumeen atalera bideratzen da, eta atal honek kudeatzen dituen zentro edo pisuetako batean tokia ematen zaie (...) Aspalditxo, 'Harrera, Biderapen eta Informazio Zerbitzua' izeneko egitarau bat onartu zen...» (Bizkaiko Foru Aldundiak, txosten honen zirriborroari ekarpenak eginez, 1997-8-6an bidali zigun idazkitik ateratakoa).

ezin dutelako eta figura erreferentzial asko eduki dituztelako; laguntza eskatu edo ematerakoan gaitasun sozial maila mugatua edukitzen dute.

Horrelako egoeran, burujabetasuna fase erabakiorra eta konplexua da. Azterketa batzuen arabera, erreferentzia-lotura indartsua daukan pertsonaren bakarkako laguntzak porrot egiten duenean, autonomia eskuratzeko prozesua berehala hasten da baztertze prozesu bilakatzen. Europako hiri askotan noraezean dabiltzan «teilaturik gabeko» gazte asko eta asko, maila batean babes sistemetatik edo beste alor instituzional batzuetatik irtetea behar bezala prestatuak egon ez eta gainera gestio txarra egon izanaren ondorioa dira.

3. LAGUNTZA JASOTZEN DUTENAK

Lau zerbitzu berezietan 1995ean guztira 468 espediente ireki ziren. Horien artetik 244 Bizkaiari dagozkio, 133 Gipuzkoari eta 91 Arabari (udal zerbitzuari 57 eta lurralde zerbitzuari 34). Baina guztira zerbitzu horiek haur edo nerabe gehiagori lagundu diete, zeren eta haur zerbitzuek -Bizkaiko Foru Aldundian izan ezik, hemen kasu bakoitzari espediente bat irekitzen baitzaio- espediente bakarra bideratzen baitute anai-arreba talde bakoitzeko.

Azterketarako aukeratu diren 150 espedienteak 231 haur eta neraberi dagozkie, horien artetik 75 Arabakoak dira, 83 Bizkaikoak eta 73 Gipuzkoakoak. Bizkaiaren kasua, ostera, aipatu berri den bezala, oso berezia da. Espedienteetan batzuetan senideak aipatzen diren arren, txostenek eta gainerantzeko agiriek, eta baita ezarritako neurriek ere, ia kasu guztietan senideetako bat bakarrik aipatzen dute. Izan ere, espedienteen azterketa egin zenean, kasuak gestionatzeko orduan, honako irizpide hau erabiltzen zen: espediente bakoitza, administrazio mailako antolaketarako, haur edo nerabe bakar bati buruzkoa zen; hortaz, famili batean babesik gabe zeuden adin txikikoetako bakoitzarentzat espediente bana irekitzen zen¹. Aurrean esandakoa kontuan hartuta, Bizkaiko espedienteetan jasota dauden haur eta nerabe adina espediente dago.

Lurralde bakoitzean aukeratutako 50 espedienteek bidez atenditutako adin txikikoen proportziotik abiatuz, 1995ean ireki ziren espediente guztien bidez atenditutako haur eta nerabeen gutxi gora-beherako kopurua jakin dezakegu: Araban 136, Bizkaian 244, eta Gipuzkoan 194.

¹ Kasuak gestionatzeko modu hori, espediente-hautaketan aipatzen diren datetan ezarritakoa, aldatu egin daiteke datozen urteetan.

16. TAULA: LAGUNTZA JASOTZEN DUTENEN KOPURUARI BURUZKO ESTIMAZIOA, 1995EAN IREKITAKO ESPEDIENTEEN ARABERA

	E.A.E.	Arabako F.A.	Bizkaiko F.A.	Gipuzkoako F.A.
18 urte baino gutxiagoko biztanleak	470.422	65.149	254.489	150.784
1995ean irekitako espedienteak	468	91	244	133
Espedienteetan laguntza jasotako adin txikikoak	574	136	244	194
Prebalentzia	‰1,2	‰2,08	‰0,9	‰1,28

Iturria: SIIIS Dokumentazio eta Ikerketa Zentroak egindako taula. 18 urte baino gutxiagoko biztanleen kopurua argitaratu emandako azken erroldan azaldutakoa da (1991).

Datu horiek kontuan izanik, ikusten da Araban beste Lurralde Historikoetan baino banakako kasu askoz gehiago detektatu direla proportzioz, nabarmenki Gipuzkoaren aurretik ere badaudelarik. Bizkaiaik ‰0,9arekin behar adina kasu ez direla behar bezala atenditzen erakusten du, batez ere kontuan hartzen bada oinarrizko gizarte zerbitzuek ia sistematikoki haurren kasuak Aldundira pasatzen zituztela orain gutxi arte, eta beraz maila espezializatuan detekzioak egiteko beharra seguraski udalerrri mailan behar bezala bete gabe egongo dela.

Zerbitzu berezitu batzuetako oroitxostenak, batez ere Vitoria-Gasteizko udal zerbitzuenak eta Gipuzkoako Foru Aldundikoarenak ikusi ondoren, eta bereziki 1995ean irekitako kasuei dagozkien espedienteak aztertuta bildutako datuen arabera, datu interesgarriak aurkitzen ditugu. Aztertu den espediente lagina txikia izan denez (150), ondorioak ezin dira orokortu, baina nolabaiteko orientabide gisa har genitzake.

Aukeratutako 150 espedienteen ondorioz lagundutako adin txikikoen adinak eta sexuak ez dirudi joera bereizgarriak adierazten dituztenik. Neska kopurua ia mutilen parekoa da Gipuzkoako Lurralde Historikoan salbu, hemen alderantzizko joera oso nabarmena baita. Adin guztietako adin txikikoak daude, nahiz eta urte bete baino gutxiagoko talde handi samarra egon (22) eta 12 eta 17 urte arteko nerabe eta gazteen kopurua handia izan.

Oso adin txikiko neskatila eta mutikoei sarritan ematen zaizkien tratu txarrak (abandono emozional izenaz ezagutzen direnak) gurasoek haurrarekiko ardura hartzeko eta horiek dauzkaten beharrei erantzuteko ezintasunak eragindako arazoan ondorio direla iruditzen zaigu. Sarritan aldi berean gertatzen dira abandono fisikoa edo utzikeria (zikinkeria deigarria, janzkera desegokia, osasun mailako beharrak ez betetzea).

Tratu txar fisiko eta tratu txar emozionalak sarriago ematen dira 12 eta 17 urte tartean, eta gurasoek seme-alabak hezitzeke eta beraien jarrera askotan

inadaptatua kontrolatzeko daukaten gaitasun mugatuarekin lotzen dira: askotan zaila gertatzen da gurasoen gaitasun eza eta jarrera mailako arazoak hartu eta arrazoia eta ondorioa non dauden bereiztea. Badirudi gauza bat bai onartzen dela, alegia bi faktore horiek pisu handia dutela era honetako egoeretan, eta egoerak okerragotzeko indar nabarmena ere badutela.

Aztertu diren espedienteen arabera, haur eta nerabeengan ezaugarri pertsonal oso ezberdinak aurkitu dira, baina gehienetan -37 kasutan- haien jarreran eragin zuzena daukatenak dira: ikasteko arazoak, arazo psikologiko edo psikiatrikoak, eta jarrera inadaptatuekin lotutako portaera arazoak. Kasu asko eta askotan aurkitzen den beste arazo bat eskolan atzeratuta joatea edo hezkuntza mailako laguntza beharra da. Badaude ikusmen, entzumen eta buruko ezgaitasunak daukatenak ere.

Erregistratuta dagoen informazio osoa aintzat harturik, berezitasun horiek aztertu diren espedienteetatik 85 kasuri dagozkie, biztanleria horren %40ari alegia.

Familia ezaugarriei erreparatuz gero, ikusten da familien %55ek desestrukturazio arazo larriak dauzkatela, kasuen artetik %25ek harreman oso estilutsuak, eta baita jarrera agresibo eta portaera bortitzak ere. Familien %40 baino gehiagok gabezia ekonomiko handiak daukate eta %30 baino kasu gehiagotan heziketa-gaitasun ezak nabarmenki ikusten dira. Drogamenpekotasun arazoek %15etan dute eragina, eta portzentaia berdina dago alkoholismo eta ludopatia kasuetan. Era berean espedienteen %10 baino gehiagotan arazo psikologiko edo psikiatrikoak aurkitu dira, eta kasuen %2k adimen-ezgaitasuna ageri dute. Gutxiengo etniko bateko familiakoa izatea aztertu diren kasu guztien %10etan ikusi da arrazoi bezala. Azkenik, aztertutako familia estrokturen artetik %5etan gaizkile delituak detektatu dira.

Normalean ezaugarri horiek ez dira banaka ematen, faktore asko elkartzen baitira; batzuk besteen ondorio dira, elkarren indargarri, eta eragiten dituzten elkarbizitza-baldintzak kritikoak izaten dira, krisiak eragin ditzaketenak, elkarrekintza maila mugatuarekin eta harreman pertsonaletan tolerantzia maila oso baxuarekin.

4. HARTUTAKO NEURRIAK

Arriskuan edo babesik gabeko egoeran dauden haur eta nerabeen babeserako neurriei buruzko datu estatistikoak eskaintzerakoan, ez da ahaztu behar deskribatu den eskuduntza banaketaren arabera bi administrazio ezberdinek erantzuten dietela, horretarako neurri desberdinak ezartzen direlarik.

Udalek baloratutako kasuak, eta horietan gizarte zerbitzuek alor komunitarioko espezializatorik gabeko neurriak ezartzen dituzte (etxez etxeko laguntza,

prestakuntza programetara bidaltzea, osasun mentaleko zentroetara bidaltzea, etabar), ez dira azterketa honetan sartzen, alde batetik laguntza komunitarioaren parte direlako, eta neurri horien ezarpenean horiek ezarri beharra ekarri duten egoera krisi edo arrisku mailakoa izan den nahitaz adierazten ez delako.

Halere, neurri espezializatuagoen osagarri gisa haur zerbitzuek sustatzen edo gomendatzen dituzten neurriak isladatuta daude aukeratu den espediente laginean.

Aztertu diren 150 espedienteetatik %25etan ez da inolako neurririk hartu, ez bada zegokien oinarrizko gizarte zerbitzura bidaltzea, egoera ezin baitzen babesik gabekotzat jo. Egoera hori sarriagotan agertzen da Gipuzkoan (18 kasu), Araban (11 kasu) eta Bizkaian (13 kasu) baino. Kasu bakan batzuetan, neurririk hartu ez izana espedientea artean balorazio prozesuan zegoelako da: normalean kasu horiek 1995. urte amaieran irekitako espedienteei dagozkie.

Gainerantzeko 108 espedienteen ondorioz haur zerbitzuek 201 neurri hartu dituzte. Normalean neurri bakarra ezarri izan da edo neurri jakin bat ezartzeko zerbitzu komunitarioei bidali izan zaie (60 espediente). Bi neurri batera 25 espedienteren kasuan hartu dira, hiru 15 kasutan, lau 4tan, bost hirutan eta 6 batean, baina egia da halaber azken horietan neurriak bata bestearen ondoren ezarri direla, ez aldi berean, 1995eko hasieran irekitako espedienteei zegozkielarik.

Normalean ezartzen den konbinazioa hau da: familia banaketa babes neurri baten ondorioz (familia harrera administratiboa edo judiziala, edo babes zentro batean sartzea) eta, aldi berean familia mailako jarduera motaren bat (familian esku hartzea, terapia, segimendua) edo tratamendu bat (normalean psikologikoa edo desintoxikaziozkoa). Seguruenik oinarrizko zerbitzuetatik sustatzen diren neurriak direlako, gutxiagotan ezartzen dira era honetako laguntzak: etxez etxeoak, eguneko zentroak, eskola laguntza, prestakuntza ikastaroak edo alfabetatze programak. Batzuetan asteburuko zentroetan, ama toxikomanoentzako etxebizitzetan edo emakume haurdunentzako zentroetan sartzea ere erabaki ohi da. 17. taulan biltzen dira erakunde bakoitzak aztertu diren espedienteen aurrean ezarri dituen neurriak.

Arabako Lurralde Historikoari dagozkion 50 espedienteen aurrean neurri asko hartu direla ikusten da, eta familian esku hartzeko baliabideak edo baliabide komunitarioak erabiltzeko joera handiagoa dagoelako gertatzen da hori. Familia banaketaren portzentaia Gipuzkoakoaren antzekoa da (udalerrri mailan dauden portzentaia txikiak kasuak Baloraziorako Lurralde Batzordera bidaltzen direlako da). Bizkaian, aldiz, aztertu diren 50 espedienteetatik 39tan dago familia banatzeko neurriren bat, eta familia mailako eskuhartze edo baliabide komunitarioen erabilerari dagokionez, horiek Gipuzkoaren aldean eta batez ere Arabarekin konparatuz askoz gutxiago erabili izan dira.

17. TAULA: AUKERATUTAKO 150 ESPEDIENTEETAN APLIKATUTAKO NEURRIAK

	Vitoria- Gasteizko Udala	Arabako F.A	Bizkaiko F.A.	Gipuzkoako F.A.	GUZTIRA
	25 esp.	25 esp.	50 esp.	50 esp.	
Etixerako Laguntza Z.	5	1	0	0	6
Egunezko zentroa	1	0	0	0	1
Eskolarako laguntza	2	0	0	0	2
Familia eskuhartzea	1	11	4	8	24
Familia terapia	6	12	4	5	27
Familia segimendua	0	4	1	2	7
Tratamendu psikologikoa	1	3	5	5	14
Desintoxikazio tratamendua	0	1	6	7	14
Haurgintzarako prestakuntza	0	2	0	0	2
Prestakuntza ikastaroak	1	2	0	1	4
Alfabetatze programa	0	1	0	0	1
Bisita erregimenaren etena	0	0	1	2	3
Zainpeko askatasuna	0	1	0	0	1
Familia harrera administratiboa	1	2	9	5	17
Familia harrera judiziala	1	2	2	1	6
Adopzioa	0	2	02	4	
Larrialdietarako harrera zentroa	1	4	6	2	13
Emakume haurdunentzako zentroa	0	2	1	0	3
Ama toxikomanoentzako pisua	0	0	1	0	1
Asteburuetarako zentroa	0	0	1	0	1
Babes zentroa	0	13	22	15	50
GUZTIRA	20	63	63	55	201

Iturria: SIIIS Dokumentazio eta Ikerketa Zentroa. 1995eko espedienteei buruzko azterketa.

Espedienteetan dagoen informazioa alde batera utziaz (zeinetan ezarritako edo gomendatutako neurri ugaritasuna eta batez ere kasu bakoitzean agintaritza babesleak bata bestearen ondoren edo aldi berean erabakitzen dituen eskuhartze pautak eskaintzen baititu), haur zerbitzu berezietuek burututako jardueri dagozkien datu globalak aztertu behar dira.

Lehenik eta behin atenditutako egoeren larritasuna hobekien isladatzen duena familia banaketa da (zerbitzu erresidentzialean sartzea, familia harrera, adopzioa), hori delarik hain zuzen daturik interesgarriena. Une jakin bati ezar lekiokoe –egun jakin batean babes arrazoiengatik beraien familien etxeetatik kanpo aurkitzen diren haurrak eta nerabeak¹– edo epe mugatu bati –urte jakin batean zehar uneren batean atenditutako familia banaketa kasuak–; azken kasu honetan aldi bateko banaketak pertsona berak jasandakoak izan daitezke.

¹ Data aipatzen denean, 1995eko abenduaren 31 izango da, konparazioa egiteko orduan berau delako estatistikarik berri eta osoenak eskaintzen dituen.

Azterketaren bigarren zatian beste irizpide bat erabiliko da, 1997ko urtarrilaren 1ean zerbitzu erresidentzialean dauden haur eta nerabeei buruzkoa izango da.

1995. urteko abenduaren 31n babes neurrien ezarpenagatik beren familietatik banatuta zeuden haur eta nerabeen tasak ondorengoak ziren:

18. TAULA: FAMILIA BANAKETA ERAGINDAKO BABES NEURRIAK E.A.E.n¹

	E.A.E	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA
18 urte baino gutxiagoko biztanleak	470.422	65.149	254.489	150.784
Familigunetik banatuak	1.227 (%02,6)	242 (%03,7)	707 (%02,8)	278 (%01,8)
Egoitzan hartuak	889 (%01,9)	104 (%01,6)	631 (%02,5)	154 (%01)
Familietan hartuak	192 (%00,4)	53 (%00,8)	56 (%00,2)	83 (%00,5)
Familia harreraren pareko egoeran	113 (%00,2)	80 ¹ (%01,2)		33 ² (%00,2)
Adopzioan ³	33 (%00,07)	5 (%00,07)	20 (%00,07)	8 (%00,05)

¹ Guzti hauek barnean daudelarik : ordezeko familia ez instituzionalizatuak, laguntzarako familiak, , T. automatikoa ordezkapenarekin eta berezko harrera. (Vitoria-Gasteiz Udala).

² Adin Txikikoentzako Epaitegietatik heredatutako familia barruko konfinamendu egoerak barne.

³ Adopzioari buruzko datuak 1995. urtean egindakoei bakarrik dagozkie. Adopzioaren eraginez guraso eta seme-alaben arteko lotura berria gertatzen denez, aurrekoa erabat hautsiz, estatistiketan adopzioa gauzatu deneko urteari dagozkionak bakarrik jasotzen dira. Nazioarteko adopzioak ere ez dira jasotzen datu hauetan.

Iturria: SIIIS Dokumentazio eta Ikerketa Zentroak egindako taula, Foru aldundiek eta Vitoria-Gasteizko Udalak emandako datuen arabera. Azaltzen den egoera 1995eko abenduaren 31koa da. 18 urte baino gutxiagoko biztanleen kopurua argitara emandako azken eroldan azaldutakoa da (1991).

Dudarik gabe, daturik adierazgarriena Gipuzkoan ikusten den familia banaketa tasa baxua da, eta konparazioz Arabako portzentaia altua.

Ondoren eskaintzen diren informazio osagarrien bidetik, eta aztertutako espedienteetan hartzen diren neurrien arabera egindako oharrei jarraituz, esan daiteke egoera hori ez dela gertatzen Araban familia banaketa mailan politika zorrotzagoa eramaten delako, baizik sistema garatuagoa daukatelako, izan ere haren bidez oinarrizko gizarte zerbitzuek zerbitzu berezituak laguntza eta aholkularitzarekin gaitasun handiagoa baitaukate eskari ezkutuek detektatzeko, seguruenik gainerantzeko lurralde autonomoan argitara ateratzen ez diren kasuak detektatzeko alegia.

¹ Taula honetan EAEko hiru lurralde historikoetan familia banaketarako dauden babes neurriak jasotzen dira. Vitoria-Gasteizko Udalarari buruzko datuak ez dira bereiztu, banaketa neurriak Baloraziorako Lurralde Batzordean hartzen baitira, jatorria kontutan hartu gabe.

- Hori horrela dela erakusten duen lehen datua zerbitzu berezietara bidaltzen den jakinarazpen kopurua da. 1995ean, lehenago ikusi den bezala, Arabako udal eta lurraldeko zerbitzu berezietuek oinarrizko edo beste zerbitzu batzuen eskutik 165 bat haur eta neraberi buruzko 91 kasu jaso zituzten, hau da, Arabako 18 urtetik beherako biztanleriaren %02,08. Aldiz, Bizkaiko 244 espedienteek eta Gipuzkoako lurralde zerbitzuan baloratutako 133ek %00,9 eta %01,28 errepresentatzen dute hurrenez hurren, eta horrek erakusten du detekzio mailan alde handia dagoela¹.
- Bigarrenik, familia banaketaren babes neurriei dagozkien erkidego eta lurralde mailako datuak Europa mailakoekin konparatzen direnean, ikusten da Araban dagoen familia banaketaren tasa gure inguruko beste herrialde batzuetatik gertuagokoa dela (Belgika, Holanda, Suedia eta Erresuma Batua), beste herrialde batzuen aldean berriz dezente beherago geratzen delarik (Dinamarka %08,7, Frantzia %07,3 edo Alemania %06,2), azken herrialde horietan ere haurrak edo nerabeak beren familiekin egoteari lehentasuna ematen zaiolarik. Gipuzkoako eta Bizkaiko banaketa tasen parean dagoen Europako herrialde bakarra Irlanda da, daukan gizarte zerbitzu sistema aipatu diren Europako herrialdeek bezain garatua ez daukana, eta a priori kultur gertutasun handiagoa eduki dezakeena.

19. TAULA: FAMILIA BANAKETA ERAGITEN DUTEN BABES NEURRIAK EUROPAKO ZENBAIT HERRITAN

	ALEMANIA	BELGIKA	DANIMARKA	FRANTZIA	HOLANDA	IRLANDA	ERRESUMA BATUA	SUEDIA
18 urte baino gutxiagokoak	17.306.600	2.460.000	1.242.000	15.632.400	3.786.300	1.291.700	14.808.100	2.142.000
Familigunetik banatuak	108.279 6,2‰	11.513 4,6‰	10.928 8,7‰	114.541 7,3‰	19.100 5‰	2.840 2,1‰	64.044 4,3‰	11.573 5,4‰
Egoitza zerbitzuetan	64.332 3,7‰	8.494 3,4‰	4.751 3,8‰	56.541 3,6‰	9.100 2,4‰	756 0,5‰	12.550 0,8‰	1.895 0,8‰
Familietan hartuak	43.947 2,5‰	3.019 1,2‰	6.177 4,9‰	58.000 3,7‰	10.000 2,6‰	2.084 1,6‰	52.494 3,5‰	9.678 4,5‰

Iturria: SIS Ikerketa eta Dokumentazio Zentroa. Gure zerbitzuek berek prestatuta, ondokoetan oinarrituz: N. Madge: «Children and Residential Care in Europe». National Children's Bureau, 1994. Datu guztiak 90/91 urteei buruzkoak dira.

Egia da eskaini diren Europako datuek konparazioa egiteko zailtasunak jartzen dituztela. Alde batetik 90-91 urteei dagozkien, eta bestetik haurrentzako politikek urte haietan zeuzkaten norabideetan aldaketa handiak bizi izan dituzte. Alabaina, aldaketa horien eragina haurrei eta nerabeei eskainitako egoitza mailako modalitateetan handiagoa izan da familia banaketaren kopuruetan baino, batez ere familian eskuhartzeko

¹ Kopuru hauek 16. taulan isladatutako estimazioari dagozkien.

zerbitzuen garapena data horien aurrekoa delako. Seguraski oraingo datuetan beherapen txiki bat egongo da, baina ez funtsezkoa. Azken bost urteetako benetako aldaketa batez ere familia harreran eta harrera instituzionalean egon da, azken honetan beherapen handia gertatu delarik.

Pentsatzekoa da halaber 1991ko Euskal Autonomia Erkidegoko datuak ere altuagoak izango liratekeela. Ez dago 1991ko datu autonomikorik, baina bai Gipuzkoa eta Arabakoak, eta 1995ekoak baino are baxuagoak dira: Gipuzkoan 257 familia banaketa, horietatik 169tan zerbitzu erresidentzialen bidea erabili zelarik eta 88tan familia harrerak edo pareko soluzioak; Araban 185 banaketa, horietatik 118 zentro erresidentzialetan eta 67 familia harreran. Honek lehen adierazitakoa baiesten du: hots, gure artean gizarte zerbitzuak berandu garatu direla, eta horregatik detekziorako sistemak eskuhartze kasuen gorakadak adierazten duen moduan hobetzen ari diren arren oraindik ez direla Europako eraginkortasun mailetara iritsi.

Europako herrialdeekin konparaketak egiteko, bestalde, antolaketa moten ugaritasunaren oztopoa daukagu, horri erregimen juridiko-administratiboetan ikusitako aldeak gehitu behar zaizkiolarik. Horregatik ez da datuekiko fidagarritasun maila hain handia, eta horrek esan nahi du orientabide gisa bakarrik hartu behar direla.

- Kontuan hartu beharreko beste elementu bat Arabako gizarte zerbitzuen eta gainerantzeko herrialdeetako artean dagoen garapen maila desberdina da. Gai hau zehazki aztertzen hasteak txostenaren mugak gainditzea dakar, baina badaude zenbait oinarritzko datu Arabako gizarte zerbitzuek detekziorako daukaten gaitasuna derrigor besteena baina handiago dela frogatzen dutenak.

Lehenik, gizarte alorrerako hiru lurraldeek eskaintzen dituzten bitarteko ekonomikoen arteko aldea oso adierazgarria da:

20. TAULA: GIZARTE ZERBITZUTAN PER CAPITA EGINDAKO GASTUA 3.A.E.N (pezetetan)

	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA
Gizarte zerbitzutan per capita egindako gastua	40.282	22.884	25.057
Oinarritzko gizarte zerbitzutan eta udal talde teknikotan per capita egindako gastua	4.319	1.284	1.642
Haurtzaro eta gazteria alorretan per capita egindako gastua	2.398	1.754	1.730

Iturria: "El gasto público en Servicios Sociales en la Comunidad Autónoma Vasca. Ejercicio 1995". SIIS Dokumentazio eta Ikerketa Zentroa.

Baldintza horietan nabarmena da orohar Arabako sareak gune soziofamiliarrean haurrak eta nerabeak edukitzeko prebentzio eta sustapen gaitasun handiagoa daukala EAeko beste lurraldeen parean.

Horrezaz gainera, esparru komunitarioan ezartzen dituen bitarteko osagarri bereziak hartu behar dira kontuan. Foru Aldundiak abusu sexuarekiko aurre egiteko egin zuen kanpaina, edo Vitoria-Gasteizko Udalak haurren kontrako tratu txar fisikoaren sentiberatze eta prebentziorako kanpaina dira horren lekuko.

Arabako hiriburuaren kasuak arreta berezia merezi du. Lurralde honetako biztanlegoaren banaketa berezia kontuan hartuaz, Vitoria-Gasteizen biltzen dira 18 urtetik beherakoen ia %80. Vitoria-Gasteizko Udalak Aldundiaren lankidetzarekin bere oinarritzko sarea -gizartetxeak- gizarte antena sistema batekin osatu du, bertan kokatzen delarik larrialdietarako zerbitzu bat, ez bairik gabe detekzio maila hobetzen lagundu duena (hain zuzen, 1995 eta 1996an arrisku jakinarazpenak edo salaketak 104tik 145era pasatu dira udal zerbitzuan, eta gizarte antena martxan jarri izanak badu eraginik gai honetan).

Honekin batera familien laguntzarako (etxez etxeko laguntza zerbitzuak) eta haur eta nerabeen laguntzarako zerbitzu ugari daude, zeinetan harrera instituzional edo familia harrera programez gain erdibideko alternatiba bat sartu baita eguneko hiru zentro sortuz. Hau da, Vitoria-Gasteizen eta Arabako gainerantzeko lurraldean (Laudion eguneko zentro bat sortu berria da) haurrak eta nerabeak beraien familietan edukitzeko sustapen politika jarraitzen da.

Familia eskuhartze berezituaren mailan Arabak oso aktiboa izaten jarraitzen du. Bizkaiko daturik ez dago, baina EISE-Eskuhartze sozio-educatiborako taldeen jardura gaur oraindik oso mugatua da, hamalau udalerritan bakarrik daudelako. Beraz Arabako eta Gipuzkoako datuak konparatzen baditugu, 1995ean zenbat familiarik lagundu zitzaizkien begirata antzeko emaitzak daukagu: 55 familia Araban (25 familiarik kasuan familigunetan laguntza sozio-educatiboa emateko lurraldeko zerbitzuak lagundu ziren eta 30i familia terapiarako udal zerbitzuak) eta 143 Gipuzkoan (68 GIZALAN programa espezializatutik eta 75 Psikologoaren Kolegioarekin hitzartutako familien eskuhartzeko udal programatik).

- Azkenik, Araban gertatzen den familia banaketaren kopuru handiagoak gehiegikeriazko eskuhartzearekiko erantzungo balio, lurralde horretako familia harreraren eta harrera instituzionalean jasotako haur eta nerabeen egoeran larritasun maila txikiagoa ikusiko litzateke Gipuzkoan eta Bizkaian, beraien etxeetatik kanpo daudenekin konparatuaz. Espedienteen azterketak eta zerbitzu erresidentzialen ebaluaketak, ordea, kasu horien larritasuna

Arabakoen eta Gipuzkoako kasuan antzekoa dela erakusten du; aldiz Bizkaian egoitzetan daudenen tipologia oraindik ugariagoa da, kasu larriak eta hain larriak ez direnak ere aurkitzen direlarik.

Familia banaketari dagokionez oraindik aztertu beharreko bigarren gai bat badago, hain zuzen sustatzen diren harrera modalitateei dagokiena.

21. TAULA: FAMILIA BANAKETAKO BABES NEURRI MOTAK E.A.E.n¹

	E.A.E.	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA
Ume edo nerabea familigunetik ateratzea (%100)	1.227	242	707	278
Egoitza bidezko harrera	889 (%72,4)	104 (%2,9)	631 (%89,2)	154 (%55,3)
Familia harrera	192 (%15,6)	53 (%21,9)	56 (%7,9)	83 (%29,8)
Familia harreraren pareko neurriak	113 (%9,2)	80 ¹ (%33)		33 ² (%11,8)
Adopzioa ³	33 (%2,6)	5 (%2)	20 (%2,8)	8 (%2,8)

¹ Guzti hauek barnean daudelarik: ordezkotutako familia ez instituzionalizatuak, laguntzarako familiak, T. automatikoa ordezkapenarekin eta berezko harrera. (Vitoria-Gasteiz Udala).

² Adin Txikikoentzako Epaitegietatik heredatutako familia barruko konfinamendu egoerak barne.

³ Adopzioari buruzko datuak 1995. urtean egindakoei bakarrik dagozkie. Adopzioaren eraginez guraso eta seme-alaben arteko lotura berria gertatzen denez, aurrekoa erabat hautsiz, estatistiketan adopzioa gauzatu deneko urteari dagozkionak bakarrik jasotzen dira. Nazioarteko adopzioak ere ez dira jasotzen datu hauetan.

Iturria: SIISS Ikerketa eta Dokumentazio Zentroak prestatutako taula, Foru aldundiek eta Vitoria-Gasteizko Udalak emandako datuak erabiliz. Azaltzen den egoera 1995eko abenduaren 31koa da.

Familia banaketaren kasuan Arabak eta Gipuzkoak joera berdina jarraitzen dute: neurri instituzionalen parean familia harrera (edo familietan integratzeko antzeko formulak) bultzatzea, nahiz eta Araba aurretik joan era honetako politiken ezarpenean; izan ere familiaren etxebizitzatik ateratzen diren haur edo nerabeen ia %55 familia harrerara pasatzen dira, eta Gipuzkoan, berriz, portzentaia hori %42 da. Harrera familia zabaltzeko batean edo beste familia batean egiten da, nahiz eta azken kasu horretako gehienak lehenik zerbitzu erresidentzial batetik pasatu obserbazio, balorazio eta orientaziorako, eta batez ere familia harreragile baten zain egoteko.

¹ Taula honetan EAEko hiru lurralde historikoetan familia banaketarako dauden babes neurrien aplikazioan erabiltzen diren modalitateak jasotzen dira. Vitoria-Gasteizko Udalarik buruzko datuak ez dira bereiztu, banaketa neurriak Baloraziorako Lurralde Batzordean hartzen baitira, jatorria kontutan hartu gabe.

Bizkaian, Aldundiaren haur zerbitzuak emandako datuen arabera, familiaren etxebizitzatik ateratzen diren haur edo nerabeen %89 baino gehiago zerbitzu erresidentzialetara doaz, eta %8 bakarrik pasatzen dira familia harrerara. Beste lurraldeekin konparatuaz, alor honetan egiten den ahalegina ez da nahikoa, nahiz eta egia izan 25., 26. eta 27. tauletan jasotako 1995eko datuek joera aldaketa bat islatzen dutela. Orain arte harrera iraunkorra eta adopzio aurrekoa bakarrik ezarri dira, baina Adin Txikikoaren Babes Juridikorako 1/96 legeak espreski jaso aurretik ere beste lurraldeetan ezartzen ziren aldi baterako harrerak ez dira garatu. Egoera honen azpian adin txikikoaren babeserako alor instituzionalaren eta familia integraziorako alorraren arteko nolabaiteko urruntasuna egon daiteke; gaur egun haurrentzako lantaldea loturagabezia hori konpontzeko bideak jartzen ari da. Ildo horretatik, famili-harrerarako egitarau bat egin da.

Portzentaia horiek Europako herrialde batzuen emaitzekin konparatzen badira, ikusten da EAEko familia harreraren proportzioa dela baxuena, Belgikaren maila berean eta beste herrialdeek eman dioten bultzada handia baino askoz atzeratuagoa dagoela ikusten delarik. Baina autonomia erkidegoan dagoen maila baxua batez bestekorako Bizkaian sustatzen diren familia harreraren kopuru txikiak ematen duen portzentaiairengatik gertatzen da. Gipuzkoa, aldiz, Alemaniaren parean dago, eta Araba, Frantzia (%51) eta Holanda (%52) lortutako mailen aurretik, Dinamarkako tasatik hurbil (%57).

22. TAULA: FAMILIA BANAKETAKO BABES NEURRI MOTAK EUROPAKO ZENBAIT HERRITAN

	ALEMANIA	BELGIKA	DANIMARKA	FRANTZIA	HOLANDA	IRLANDA	ERRESUMA BATUA SUECIA	
Ume edo nerabea familigunetik ateratzea (%100)	108.279	11.513	10.928	114.541	19.100	2.840	65.044	11.573
Egoitza bidezko harrera	64.332 59%	8.494 74%	4.751 43%	56.541 49%	9.100 48%	756 27%	12.550 19%	1.895 16%
Familia harrea	43.947 41%	3.019 26%	6.177 57%	58.000 51%	10.000 52%	2.084 73%	52.494 81%	9.678 84%

Iturria: SJS Ikerketa eta Dokumentazio Zentroa. Gure zerbitzuek prestatua, ondoko honetatik ateratako datuen arabera: N. Madge: «Children and Residential Care in Europe». National Children's Bureau, 1994. Datu hauek 90/91 urteei buruzkoak dira.

Jarraian, Lan eta Gizarte Gaietarako Ministerioaren Adin Txikiko eta Familiarentzako Zuzendaritza Nagusia prestatzen ari den Gizarte Zailtasunak dauzkaten Haurren Babeserako Neurrien Oinarrizko Estatistikarako Foru Erakundeek emandako datuak biltzen dira. Aspekturik interesgarrienak oso labur aipatzen dira.

23. TAULA: «EX LEGE» TUTELAK E.A.E.n

	1995ko urt. 1ean guztira	Altak	Etenak	1995ko abend. 31n guztira
Arabako F.A.	137	26	15	148
Bizkaiko F.A.	238	66	27	277
Gipuzkoako F.A.	213	31	30	214
E.A.E.	588	123	72	639

Tutelak Bizkaian familia banaketa kasuen %39 baino ez ditu biltzen, Araban %61era eta Gipuzkoan %73ra iristen den bitartean. Datu honek besterik gabe adieraz lezake Araban eta Gipuzkoan etxebizitzatik kanpo atenditzen diren kasuen larritasuna Bizkaian familia banaketa egoeran daudenena baino handiagoa dela, baina, noski, hipotesi hori egiaztatzeko, datu bakoitzaren analisi kualitatiboa egin beharko litzateke.

24. TAULA: EGOITZA BIDEZKO HARRERA E.A.E.n¹

EGOITZA BIDEZKO HARRERAK

	Arabako F.A.	Bizkaiko F.A.	Gipuzkoako F.A.	E.A.E.
1995ko urtarrilaren 1ean guztira	95	602	181	878
1995ko abenduaren 31n guztira	104	631	154	889

ALTAK

	Arabako F.A.	Bizkaiko F.A.	Gipuzkoako F.A.	E.A.E.
Guraso boteredunen eskariz	26	133	17	176
Tutela automatikoaren ondorioz	11	41	44	96
Epailearen ebazpenaz	4	5	1	10
Bestelako arrazoiengarik	4	0	0	4
GUZTIRA	45	179	62	286

¹ Datuok 1995. urteari buruzkoak dira.

BAJAK

	Arabako F.A.	Bizkaiko F.A.	Gipuzkoako F.A.	E.A.E.
Haurra familiara itzultzeagatik	17	74	21	112
Haurra familia harrera administratibora pasatzeagatik	3	14	7	24
Haurra familia harrera judizialera pasatzeagatik	4	3	14	21
Bestelako arrazoiengatik	12	59	47	118
GUZTIRA	36	150	89	275

Egoitza zerbitzuei dagokienez, Gipuzkoan aztertzen ari garen epean jaitsi egin da egoitzetan jasotako en kopurua, Araban aldiz %10eko eta Bizkaian %5eko gorakada eduki du.

25. TAULA: FAMILIA HARRERA ADMINISTRATIBOA E.A.E.n

FAMILIA HARRERA ADMINISTRATIBOAK

	Arabako F.A.	Bizkaiko F.A.	Gipuzkoako F.A.	E.A.E.
1995ko urtarrilaren 1ean guztira	14	8	35	57
1995ko abenduaren 31n guztira	13	28	33	74

ALTAK

	Arabako F.A.	Bizkaiko F.A.	Gipuzkoako F.A.	E.A.E.
Adopzio aurrekoak ez direnak	3	20	4	27
Adopzio aurrekoak	0	7	5	12
GUZTIRA	3	27	9	39

BAJAK

	Arabako F.A.	Bizkaiko F.A.	Gipuzkoako F.A.	E.A.E.
Haurra bere familiara itzultzeagatik	0	1	3	4
Haurra adoptatua izan delako	0	0	6	6
Haurra egoitza batean sartu delako	2	2	1	5
Bestelako arrazoiengatik	2	4	1	7
GUZTIRA	4	7	11	22

26. TAULA: FAMILIA HARRERA JUDIZIALERAKO PROPOSAMENAK E.A.E.n

EBAZPEN ZAIN DAUDEN PROPOSAMENAK 95-1-1ean

	Arabako F.A.	Bizkaiko F.A. ⁽¹⁾	Gipuzkoako F.A.
Adopzio aurrekoak ez direnak	2	–	10
Adopzio aurrekoak	4	–	0
GUZTIRA	6	–	10

¹ Bizkaiari dagozkion datuak ez dauzkagu.

1995ean AURKEZTUTAKO PROPOSAMEN BERRIAK

	Arabako F.A.	Bizkaiko F.A.	Gipuzkoako F.A.	E.A.E.
Adopzio aurrekoak ez direnak	7	24	13	44
Adopzio aurrekoak	3	20	2	25
GUZTIRA	10	44	15	69

EBAZPEN ZAIN DAUDEN PROPOSAMENAK 95-12-31n

	Arabako F.A.	Bizkaiko F.A. ⁽¹⁾	Gipuzkoako F.A.
Adopzio aurrekoak ez direnak	3	–	8
Adopzio aurrekoak	0	–	1
GUZTIRA	3	–	9

⁽¹⁾ Bizkaiari buruzko datuak ez dauzkagu.

27. TAULA: FAMILIA HARRERA JUDIZIALARI BURUZKO EBAZPENAK E.A.E.n

EBAZPEN ONARTUAK

	Arabako F.A.	Bizkaiko F.A.	Gipuzkoako F.A.	E.A.E. F.A.
1995eko urtarrilaren 1ean, guztira	30	22	34	86
1995ean jasoak	10	6	16	32
1995eko abenduaren 31n, guztira	40	28	50	118

BAJAK

	Arabako F.A.	Bizkaiko F.A.	Gipuzkoako F.A.	E.A.E.
Haurra familiara itzultzeagatik	1	–	1	2
Haurra adoptatua izan delako	–	–	3	3
Haurra egoitza batean hartu delako	1	–	1	2
Bestelako arrazoiengatik	–	3	2	5
GUZTIRA	2	3	7	12

Aurreko hiru tauletan familia harrera administratiboak eta judizialak eduki duten bilakaera jasotzen da. Ez dira jasotzen, ordea, familia harreraren pareko beste alternatibak -horiek 18. eta 21. tauletan jasotzen dira-, eta familia egituretako integrazio formula guztien artean proportzio garrantzitsua hartzen dute horiek. Alternatiba horietan ondorengo modalitateak sartzen dira: familia lguntzaileak, ordezkotako familia ez instituzionalizatuak, egitatezko harrerak, Vitoria-Gasteizko udal zerbitzuan izena emandako ordezkartzarekin burutzen diren tutela automatikoak, eta Gipuzkoan Adin Txikikoentzako Epaitegi Tutelarrengandik gaur arte iritsi diren konfinamendu familiar egoerak.

Beraz, 25., 26. eta 27. tauletan jasotako datuak zentzu itxian harreraz ulertzen denari buruzkoak dira.

Arabian eta Gipuzkoan apur bat jaitsi egiten dira modalitate administratiboak; Bizkaian, aldiz, aztertzen ari garen urte hasierako harrera administratiboak hirukoiztu egiten dira. Gehikuntza nabarmen horrek esan nahi du Bizkaian 1995ean burutu zirela urte bereko amaieran zeuden harreraren erdiak, ahalegin handia egin zela erakusten duelarik.

Harrera judizialek hiru lurraldeetan egin dute gora: Gipuzkoan oso nabarmen (%47), Araban askotxo (%33) eta Bizkaian gutxiago (%27). Progresioa, beraz, askoz nabarmenago da familia harrera mailan alor erresidentzian baino.

28. TAULA: ADOPZIOA E.A.E.n

	Arabako F.A.	Bizkaiko F.A.	Gipuzkoako F.A.	E.A.E.
Erakunde publikoak organo judizialari aurkeztutako proposamenak				
95-1-lean ebazpen zain zeuden proposamenak	2	–	3	5
1995ean egindako proposamen berriak	6	45	9	60
Autoak				
Aldekoak	5	20	8	33
Kontrakoak	0	0	0	0
95-12-11n ebazpen zain zeuden proposamenak	3	25	4	32

Adopzioei dagokienez, datuek eskaintzen dituzten konstituzio autoen portzentaiak oso antzekoak dira hiru Lurralde Historikoetan, nahiz eta Bizkaiari beste herrialdeetan baino askoz proposamen gehiago egin ziren.

29. TAULA: ADOPZIO ESKARIAK E.A.E.n

	Arabako F.A.	Bizkaiko F.A. ⁽¹⁾	Gipuzkoako F.A.	E.A.E.
95-1-1ean ebazpen zain zeuden eskariak	71	–	151	222
1995ean egindako eskari berriak	19	133	60	212
95-12-31n ebazpen zain zeuden eskariak	87	–	176	263

⁽¹⁾ Bizkaiari buruzko datuak ez dauzkagu.

30. TAULA: NAZIOARTEKO ADOPZIOEN TRAMITAZIOA E.A.E.n

	Arabako F.A.	Bizkaiko F.A. ⁽¹⁾	Gipuzkoako F.A.	E.A.E.
95-1-1ean ebazpen zain zeuden eskariak	27	–	1	28
1995ean egindako eskari berriak	44	54	41	139
95-12-31n ebazpen zain zeuden eskariak	27	–	18	45

⁽¹⁾ Bizkaiari buruzko datuak ez dauzkagu.

IV. KAPITULUA PROZEDURAK

1. EKINTZA PROZEDUREN AZALPENA

Arriskuan edo babesik gabeko egoeran bizi diren ume eta nerabeak babesteko prozedura guztietan, oro har, bost urrats bereiz ditzakegu:

- Arrisku egoera detektatzea.
- Kasua aztertzea, arriskua edo babesik eza zehazteko, eta aurkitutako arriskuaren arabera hartu behar diren neurriak proposatzea.
- Proposatutako neurriak onartzea.
- Erabakitako neurriak hartzea.
- Neurrien aplikazioaren eta haien eraginpeko umearen edo umeen bilakaeraren segimendua egitea. Era berean, familigunea bananduta egonez gero, jatorrizko familiaren segimendua egitea, bertara itzultzeko aukerak neurtzeko.

Prozedura horiek gauzatzeko orduan, aldiz, desberdintasun handiak daude kasu batetik bestera.

Adibidez, badaude desberdintasunak lurralde historiko batetik bestera, kasuak oinarrizko gizarte zerbitzuetatik haurtzarorako lurralde zerbitzuetara bideratzeko irizpideetan, zerbitzu berezietan kasuak esleitzeko eran, baloraziorako tresnetan, hartzen diren neurrietan, neurriak hartzeko dauden baliabideetan eta segimendua egiteko moduan.

Desberdintasun horiek direla medio, azalpen argiagoa egiteko, beharrezkoa da labor zehaztea erakunde bakoitzean erabiltzen den prozedura, edo zehazkiago esanda, nolako zirkuitua edo zirkuituak ibili behar dituen adin txikiko pertsona batek lurralde historikoetako bakoitzean. Ekimenaren lerro nagusiak azaldu eta gero, hobe ulertuko da gero urrats bakoitzari buruz egingo den azterketa, bakoitzaren testuinguruan sartuta egongo direlako.

1.1. Arabako Lurralde Historikoa

Arabian erabiltzen den prozedurak baditu halako ezaugarri berezi batzuk, batez ere Gasteizko gizarte zerbitzuak oso aurreratuta daudelako alor honetan. Laudioko kasua ere berezia da, haur zerbitzua daukalako, baina berezitasun horrek eragin txikiagoa dauka ekimenaren ildo nagusietan, haren baliabideak Arabako hiriburuan daudenak baino gutxiago direlako. Hortaz, Gasteizen detektatutako kasuen eta herrialdeko beste edozein lekutan detektatutako artean dauden desberdintasunak dira aurkitzen diren alderik nabarmenenak.

Kasua herrigune batean detektatzen bada, dagokion oinarritzko gizarte zerbitzuak aztertu eta erabakitzen du beharrezkoa den ala ez gizarte zerbitzuek kasu horretan esku hartzea. Baietz erabakiz gero, oinarritzko zerbitzua bera kasuaz ardura daitekeen ala ez aztertu eta, baliabide egokiak edukiz gero, esku hartzen du; horretarako, haurtzarorako lurralde zerbitzuaren diagnosi lantaldearen aholkua eska dezake. Bestela, dagozkion txostenak bidaltzen dizkio zerbitzu berezituari, eta honek, bere diagnosi eta kasu berrietarako azpitaldearen bidez, kasua ikertu eta baloratzen du beharrezko elkarrizketa eta datu frogaketaren bidez, eta komunitatean edo familian esku hartzeko proposamena egiten du, arrisku egoera dagoenean, edo familigunea banatzekoa, babesik ezeko kasua dela epaituz gero. Azken kasu honetan, proposamena eta haren oinarrian dauden txostenak Balorazio Batzorde Teknikoari bidaltzen zaizkio, eta honek txostena itzul diezaioke diagnosi lantaldeari informazioa zabaltzeko, edo, bestela, sarriago, proposamena osatu eta haren berri eman Adin Txikikoaren Kontseiluari, berau baita adin txikiko pertsonak babesteko ekimenaren esparruan Foru Aldundiak dauzkan eskumenak gauzatu behar dituenak.

Gurasoak ados badaude hartutako neurriarekin, Adin Txikikoaren Kontseiluak erabaki hori hartu eta abian jartzen da.

Aldiz, gurasoak ados ez badaude proposatzen den neurriarekin, Adin Txikikoaren Kontseiluak Epaitegira bidali behar izaten du bere erabakia, han, bi alderdiei entzun ondoren, proposatutako neurria berretsi edo atzera bota dadin. Gehienetan, erabaki administratiboa berretsi egin ohi da. Kasua Laudioko udalerrian detektatzen bada, prozedura berbera erabiltzen da, baina alde batekin: hots, haur zerbitzua herri horretako Udalaren Osasun eta Gizarte Ongizate Sailaren barruan dagoenez gero, kasuak detektatzeko, aztertze eta komunitatearen eta familiaren esparruan esku hartzeko burujabetasun handiagoa dauka, alor horretan diharduen pertsonal aditurik ez daukaten oinarritzko zerbitzu balioanitzek baino.

Lurralde zerbitzura Vitoria-Gasteiz aldeko kasuak ere irits daitezke, Ertzaintzak edo udaltzaingoak, epaitegiak edo osasun zerbitzuek zuzenean bidalita. Horrelakoetan, zerbitzuak larrialdiari erantzun eta, bere eskuhartzearekin aurrera jarraitu baino lehen, udal zerbitzuarekin harremanetan jarri ohi da, kasua bi

erakundeetatik zeinek hartuko duen bere gain zehazteko. Udalak kasuaren berri jakinez gero, normalean berak hartzen du bere gain.

Gasteizko kasua berezia da, biztanleriarik handieneko esparru geografikoa delako eta, beraz, bertan detektatzen direlako babes beharreko kasu gehienak. Egoera horri aurre egiteko, Udalak zerbitzu berezitua dauka, baliabide ugari eta oso egokiak dituen prebentziorako eta atentziorako: besteak beste, laguntzarako eta heziketarako etxe sare bat, alor honetako eskuhartze-tradizio handi baten barruan kokatu behar duguna, 1982ko Gizarte Zerbitzuen Legea onartu baino lehenagotik ere.

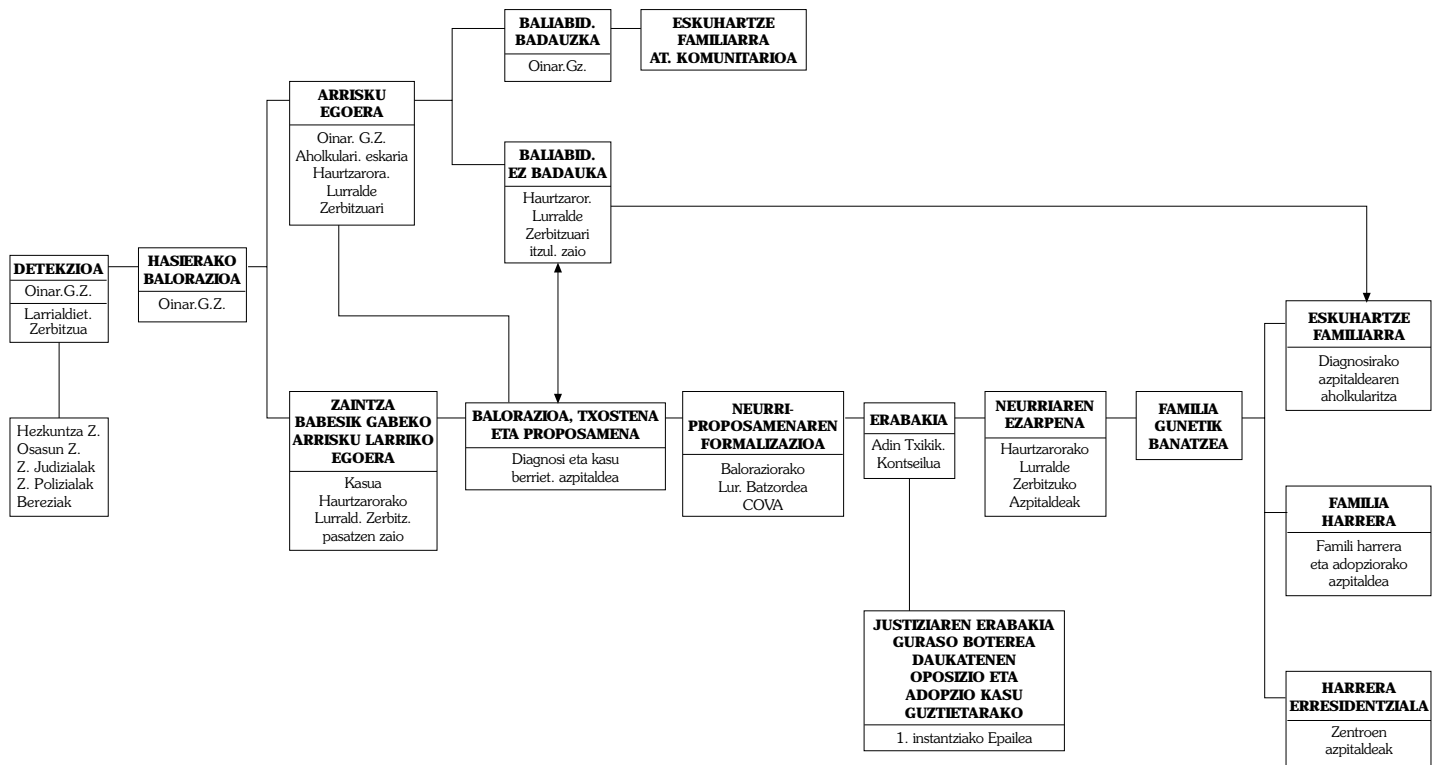
Gasteizko larrialdietarako gizarte zerbitzuak edo auzoetako gizarte-etxeek detektatzen badute ume edo nerabeak babesteko ekimena eskatuko lukeen kasuren bat, beste ezeren aurretik lehen balorazioa egiten du, hainbat elkarriketaren bidez eta datuak egiaztatuz, eta gero txosten soziala osatu eta egoeraren berri ematen dio udal zerbitzu berezituari. Balorazio hori egiteko, zerbitzu horren aholkua ere eska dezake.

Orduan, zerbitzu berezituak bere balorazio lantaldearen bitartez kasua zehaztasun osoz aztertu eta hari buruzko diagnosa egiten du halako proba, eskala eta galdetegi batzuk erabiliz, eta gero txosten bat prestatzen du. Gero, txosten hori Udalaren Haurtzarorako Batzorde Teknikoari pasatzen dio, beronek hartzeko egoerari dagokion erabakirik egokiena. Batzorde horren iritziz, aztertutako egoera arrisku egoeratzat har badaiteke, orduan kasua dagokion oinarrizko gizarte zerbitzuari itzultzea agintzen du, horrek esku har dezan balorazio lantaldearen aholkularitzarekin. Horrelakoak, udalaren haur zerbitzuan erabiltzen den izendapena erabiliz, laguntzapeko kasuak dira.

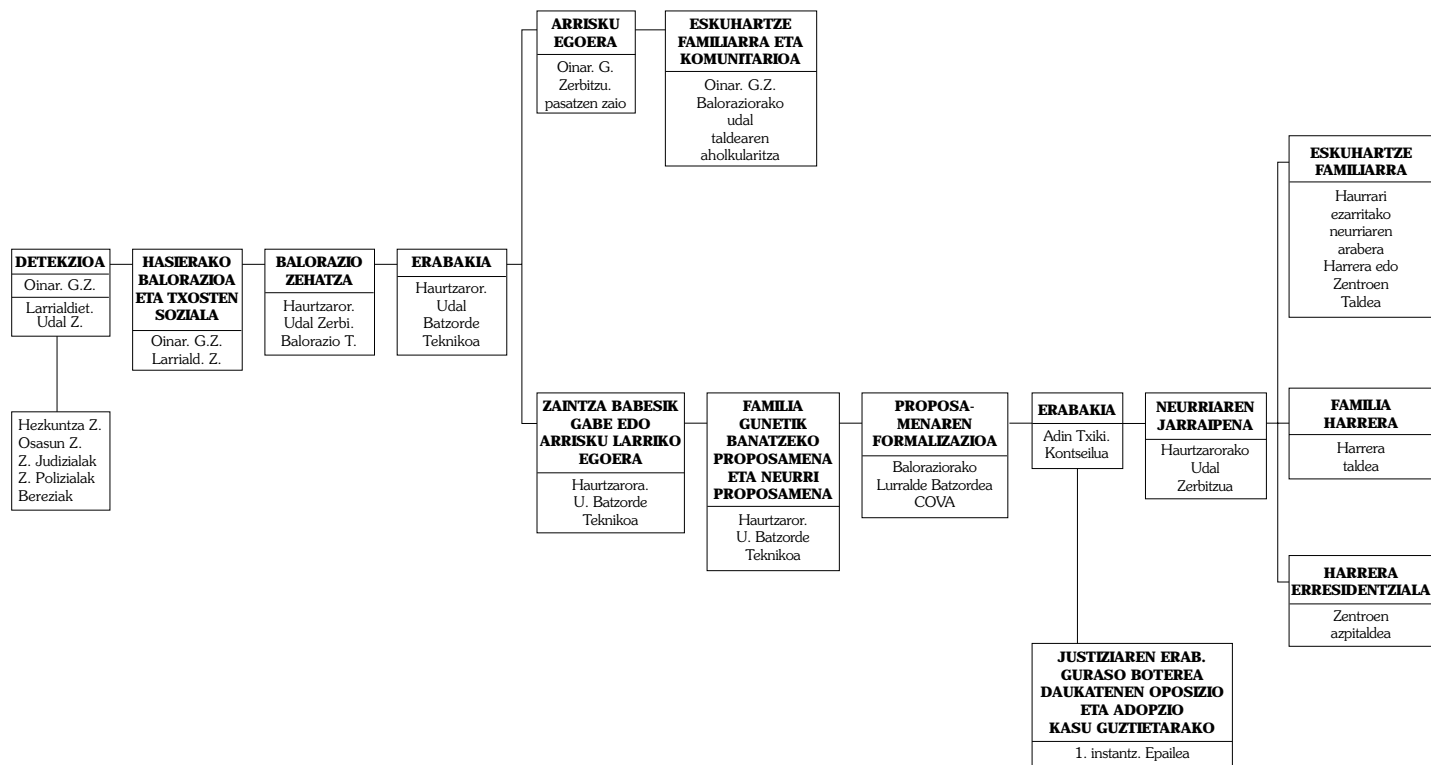
Alderantziz, Udalaren Balorazio Batzorde Teknikoak irizten badio babesik ezako edo arrisku larriko egoera dela, orduan familigunea banatzeko proposamena prestatu eta Baloraziorako Lurralde Batzordeari bidaltzen dio, bertan azter dadin egokia den ala ez familia banatzeko proposamena eta zein baliabide erabili behar den kasu horretan, dagokion erabakia hartu eta Adin Txikikoaren Kontseiluari aurkez diezaion. Gurasoak ados egonez gero, Kontseiluak erabaki hori hartu eta gauzatu egiten du; ostera, kasua Epaitegiaren esku uzten da errekurtsio bidez.

Hartutako neurriak gauzatzeko, kasua Udalaren Haur Zerbitzuari itzultzen zaio eta familia harrera egitarauko lantalde arduradunari edo etxebizitzaren lantalde arduradunari esleitzen zaio. Batera zein bestera, kasua bere gain hartzen duen lantaldea umearekiko eskuhartzeaz ez ezik, familigunera itzultzea errazteko familia biologikoarekin egin beharreko ekintza guztiez ere arduratzen da.

1. GRAFIKOA: ARABAKO FORU ALDUNDIAREN HAURTZARORAKO LURRALDE ZERBITZUTIK ESKU HARTZEKO PROZEDURA



2. GRAFIKOA: VITORIA-GASTEIZKO UDALAK HAURTZARORAKO UDAL ZERBITZUTIK JARRAITZEN DUEN ESKUHARTZE PROZEDURA



1.2. Bizkaiko Lurralde Historikoa

Bizkaian dagoen eskuhartze prozedura azaltzea nahiko korapilatsua da, une hauetan bermoldatzen ari delako. Hortaz, aldaketa garaian dago, eta orain arteko bidetik jarraitzen badu ere, argi dago antolaketa berria bilatzeko ahalegina egiten ari dela. Hona hemen egiten denaren adibide batzuk:

- «Haur, gazte eta familiarekin gizarte eta heziketa alorreko eskuhartzerako Egitasmoa»; haren bitartez, irizpide bateratuak erabiliz, udalen gizarte zerbitzuen ekintza eta zerbitzu horien eta haur zerbitzu berezituaren arteko koordinazio bideak egituratu nahi dira.
- Eskuhartze desberdinak haurtzarorako lurralde zerbitzuak berak antolatzea.
- Espedienteak kalifikatzeko irizpideak prestatzea eta 1996ko espedienteak berkalifikatzeari ekitea.
- Hiru urte baino gutxiagoko umeei dagozkien kasu guztiak berraztertzea.
- Azken urteetan inolako eskuhartzerik izan ez duten kasuei buruzko espedienteak aztertu eta ixtea.

Orain arte, eta oraindik ere neurri handi batean, ekintzetan segidan azalduko dugun prozedura erabili ohi da. Hasteko, oinarrizko zerbitzuak arduratzen dira kasuak detektatzeaz, bai zuzenean, bai osasun zerbitzuen, poliziaren edo gizarteko beste eragile batzuen bidez. Orduan, zerbitzuek kasua aztertu eta, arrisku egoera dagoela ebatzen badute, ekintza bat hasten dute familia horretan gizarte eta heziketa alorreko lantaldeen laguntzaz. Dena den, Lurralde Historiko osoan era horretako hamalau lantalde baino ez daude, gutxiegi alegia; horregatik, arrisku egoeretan esku hartzeko baliabide egokirik ez duten udalerrri ugarietan, azken urteotan ia beti lurralde zerbitzuari bideratu behar izan zaizkio kasuak, familia egoeraren larritasuna handia nahiz txikia izan. Horrela, lurralde zerbitzuak eman behar izan die erantzuna komunitatearen esparruan hobeki tratatuko ziren egoera batzuei.

Duela oso gutxi arte, lurralde zerbitzura bideratutako kasua edonolakoa izanda ere, zerbitzu berezituak espediente ireki eta jarritako prozedurari jarraituz tramitatu zuen. Azken hilabeteetan, ordea, aldatu egin da jokamolde hori, eta orain udalaren eskumenekotzat hartzen diren kasuak itzuli egiten dira, baina batzuetan aholkularitza eskainiz.

Espediente ireki eta gero, lurralde zerbitzuaren barruan, kasua dagokion eskualdeko gizarte laguntzaile arduradun bati esleitzen zaio. Horri dagokionez, lurralde historiko hau zazpi eskualdetan banatuta dago. Arduradun horrek kasua aztertu eta baloratu egiten du, eta proposamen bat egiten du, bere iritziz egokiena den neurria har dadin. Dena dela, batzuetan BIZGARRI Elkarteak ere hartzen du bere gain kasua aztertzeko ardura, Lurralde Zerbitzuak hitzartua baitu horrekin espedienteak baloratzeko lana, baina ia inoiz ez kasuak berriak direnean edo

lehenengo neurria hartu behar denean. Gero, proposamena Balorazio Batzorde Teknikoari igorri, eta honek, espedientea aztertu eta proposamena baloratu ondoren, neurria onartu edo kasua arduradunari itzultzen dio, inolako neurririk hartu aurretik txosten zabalagoa egin dezan.

Neurria ontzat hartu eta gero, Batzorde Teknikoak Foru Aldundiaren sinadurara aurkezten du. Aldiz, guraso-boterea dutenak horren aurka egonez gero, erabakiaren kontrako errekurtsoa egin diezaioke eta epaileari, eta honek hartu behar du erabakia, bi alderdiei entzun ondoren.

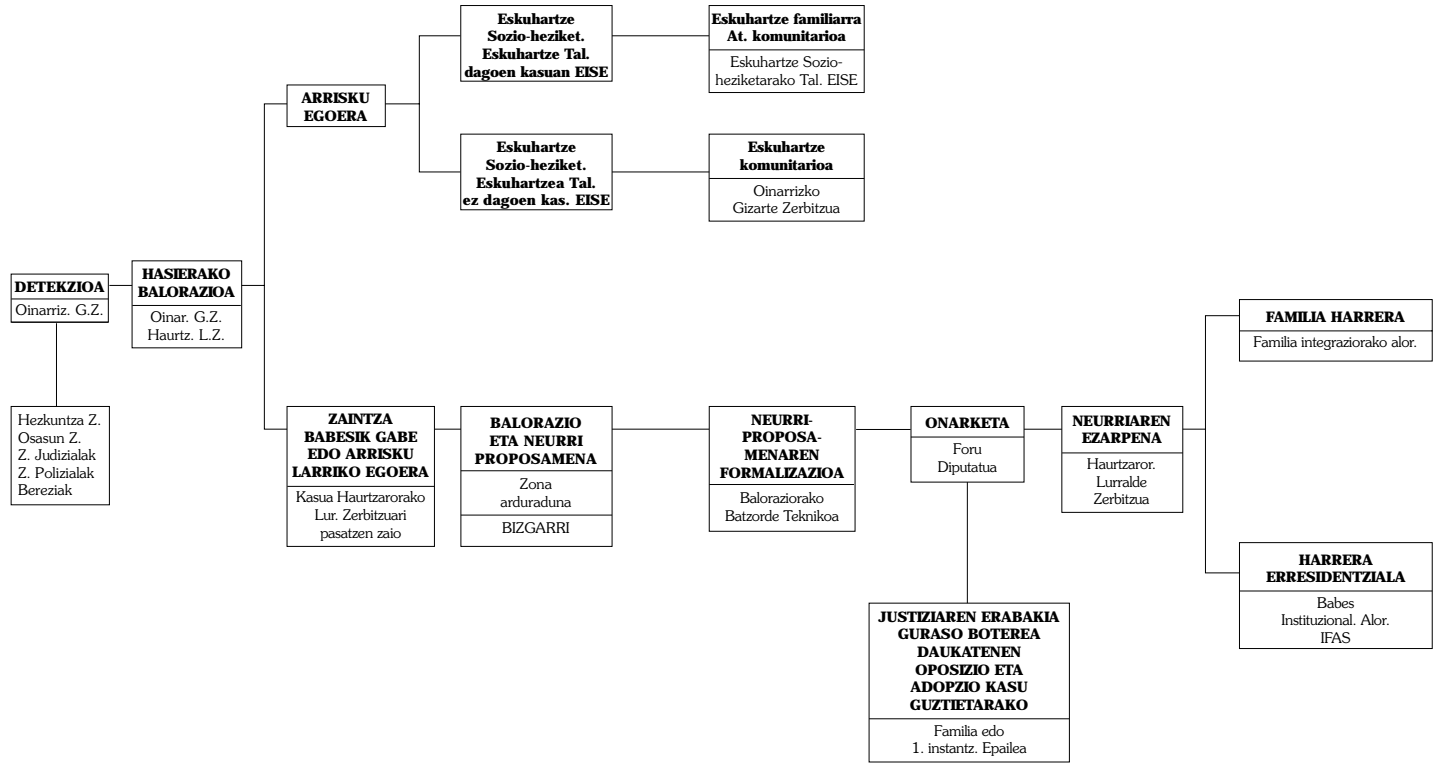
Aurrerantzean, 1996ko irailean aplikatzen hasitako berrantolaketa-jarraibideen ildotik, prozeduran zenbait aldaketa gertatuko dira:

- Arrisku egoera guztiak udal mailan atendituko dira, oinarrizko gizarte zerbitzuaren bidez eta GHLEn laguntzaz, baldin eta udalerrian zerbitzu hori badago. Horretarako, Aldundiak gizarte eta heziketa eskuhartzerako planean sartzea proposatzen die udalei (plana arestian onartu da); orduan, eskuhartze komunitariorako egitasmo bat aurkeztu behar da, kostuaren %70 Aldundiaren kontura doalarik. Era horretan, udalerrri desberdinen ekinbiderako irizpideak bateratu eta gizarte eta heziketa eskuhartzerako lantalde gehiago sortu ahal izango dira, lurralde zerbitzuaren lana arintzeko, gaur egun oraindik ari baita egiten udal mailari dagozkion betekizunak. Egitarau horren barruan, aurreikusita dago lurraldeko lantaldeak aholkulari gisa parte har dezakeela, oinarrizko gizarte zerbitzuek eta GHLEk egiten dituzten bileretan zuzenean, familiaren banaketa gerta daitekeen kasuetan eta banaketa hori gertatu diren kasuetan ere, bidezkoztat jotzen bada udal mailan familiarekin lanean hastea, gizarte eta heziketa eskuhartze bat aurrera eramateko.
- Arrisku larriko edo babesik ezeko kasu batean familigunea aldi batez banatzea komeni bada, lurralde zerbitzuak bere antolaketa aldatu egingo du kasu hori atenditzeko. Orain arte erabilitako banaketa geografikoaren sistema berregituratu nahi da horrela. Hortaz, orain arteko zazpi eskualdeak hirutara murriztu, eta haietako bakoitzerako azterketa eta balorazio talde bat osatuko da, gizarte laguntzaile, psikologo eta pedagogo banarekin, azken hau izango delarik funtzionamenduaren koordinazioaz arduratuko dena¹.
- Halaber, BIZGARRI Elkartearen gain utzitako funtzioak ere aldatzea aurreikusi da.

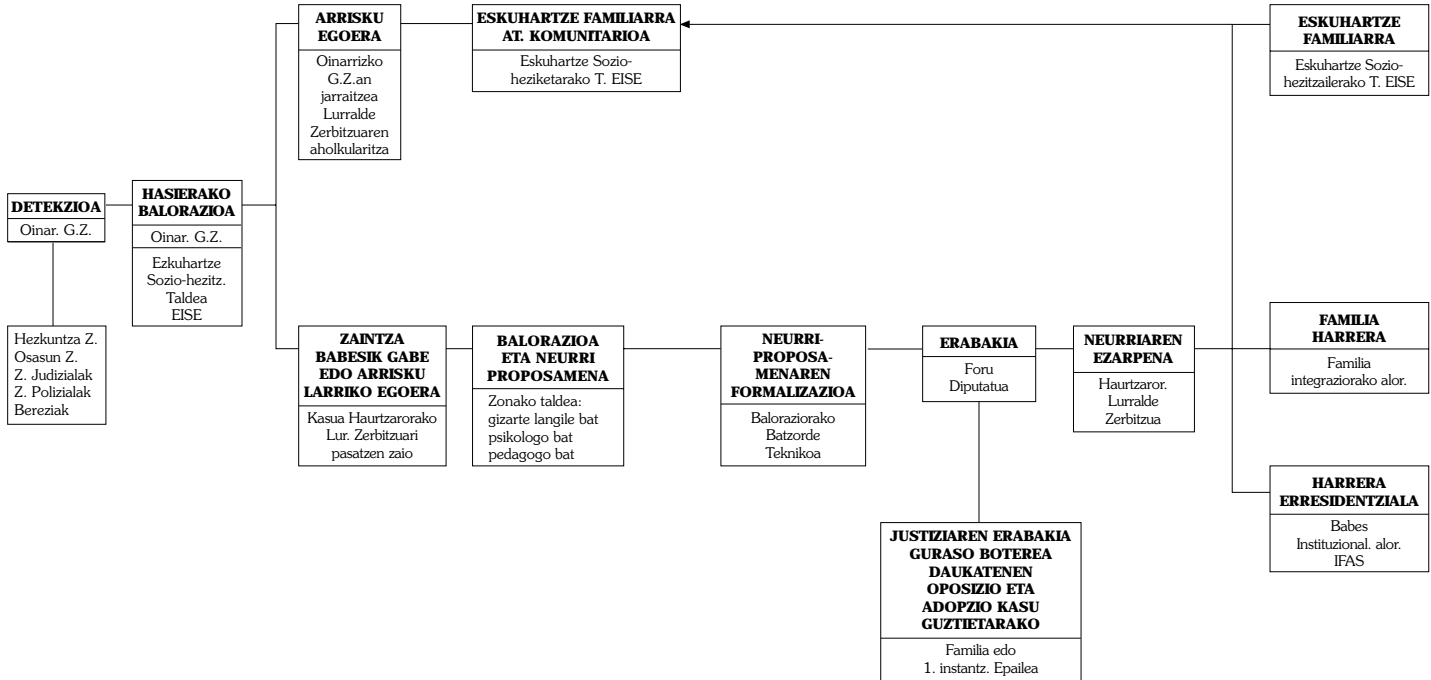
¹ «Berrantolaketa hau eskura dauden jendezko bitartekoen arabera egingo da.» (Bizkaiko Foru Aldundiak, txosten honen zirriborroari ekarpenak eginez, 1997-8-6an bidali zigun idazkitik ateratakoa)

3. GRAFIKOA:

BIZKAIKO FORU ALDUNDIAK HAURTZARORAKO LURRALDE ZERBITZUTIK GAUR EGUN JARRIATZEN DUEN ESKUHARTZE PROZEDURA



4. GRAFIKOA:
BIZKAIKO FORU ALDUNDIAK HAURTZARORAKO LURRALDE ZERBITZUTIK
ETORKIZUNEAN JARRAITU ASMO DUEN ESKUHARTZE PROZEDURA



1.3. Gipuzkoako Lurralde Historikoa

Ustezko arrisku edo babesik ezeko kasu bat detektatu ostean, oinarrizko gizarte zerbitzuak familiari buruzko txostena osatu eta ume edo nerabearen arrisku egoera hori norainokoa den baloratzen du. Balorazio hori egiteko, Gipuzkoako udalek lurralde zerbitzu berezituaren laguntza eska dezakete, nahi badute. Gaur egun, Foru Aldundia Haurrentzako Gizarte Atentziorako Sistema (HGAS) Hobetzeko Egitarauan argitara emandako balorazio tresnak garatzen ari da, udalei kasuen baloraziorako behar dituzten baliabideak emateko eta horien erabileran trebatzeko.

Bere balorazioaren ondorioz, oinarrizko gizarte zerbitzuak erabakitzen badu kasua arrisku egoeratzat jo behar dela, bere gain hartu eta komunitateko baliabideekin eskuhartzen du. Horretarako, Foru Aldundiak hitzarmen bat dauka udalekin, udalen haur egitarauak finantzatzeko. Horren arabera, Aldundiak kostuaren %75 hartzen du bere gain eta udalek gainontzekoa. Oinarrizko gizarte zerbitzuak erabakitzen badu komeni dela familiari terapia zerbitzua ematea, orduan kasua Udalaren Familia Eskuhartzerako Batzorde Mistoari bidaltzen dio (beronek Foru Aldundian du egoitza), berak erabaki dezan zerbitzu hori emango den ala ez.

Oinarrizko gizarte zerbitzuak erabakitzen badu babesik ezeko kasu baten aurrean dagoela, orduan haurtzarorako lurralde zerbitzuari bidali behar dio eta honek bere balorazio esparrutik erabaki behar du benetan halakotzat jo daitekeen ala ez. Ezezko kasuan, berriro bidaltzen dio oinarrizko zerbitzuari, bai zuzenean, bai Udalaren Familia Eskuhartzerako Batzorde Mistoaren bidez; eta balorazioa egiteko behar adina datu ez duela iruditzen bazaio, txostena zabaltzeko eskatzen dio oinarrizko gizarte zerbitzuari. Honek batzuetan arazoak sortzen ditu, zeren eta Udalaren eskumenekotzat jotzen bada, dagokion Udalak hartu behar baitu bere gain kasuari aplikatzen zaizkion zerbitzuen %25a, eta, aldiz, babesik ezeko kasutzat jotzen bada horren finantzaketa Foru Aldundiak hartu behar du osorik bere gain.

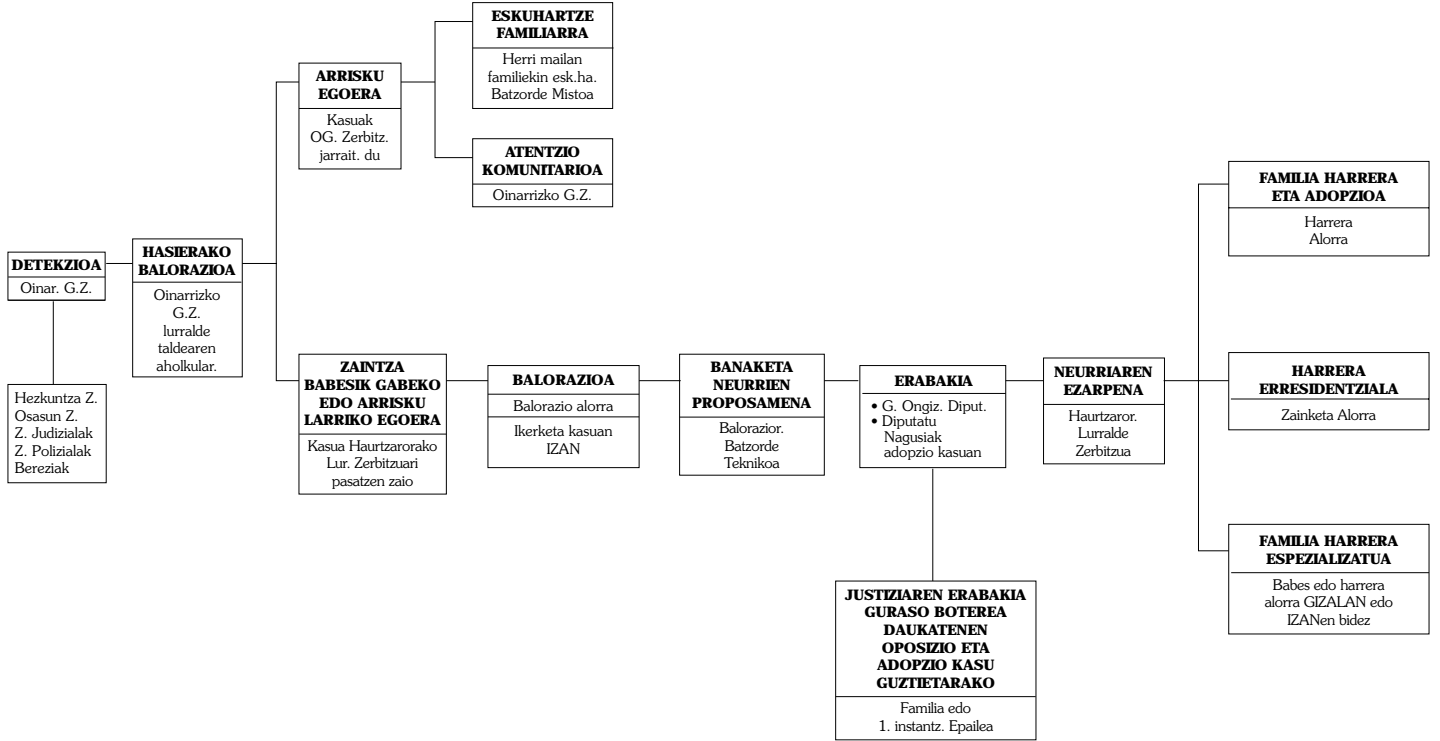
Kasua baloratzeko beharrezkotzat jo daiteke tratu txarrari edo abusu sexualari buruzko ikerketa berezia egitea, IZAN izeneko zerbitzu hitzartuaren bitartez.

Balorazioa egin eta gero erabakitzen bada babesik ezeko kasua dela, umea familiaren etxetik urruntzea proposatzen da eta horrekin batera baita egokienak irizten zaizkion neurriak ere. Proposamen hori balorazio batzorde teknikoari jakinarazten zaio eta horrek onartu edo aldatu behar du, erabaki proposamena egin eta dagokion foru organoari bidaltzen dio, hau da, Gizarte Ongizateko Foru Diputatuari, eta, adopzio kasuetan, Diputatu Nagusiari. Gainontzeko lurraldeetan bezalaxe, familia ados badago neurri horrekin, administrazio bidetik jotzen da. Aldiz, ados ez badago, epailearen eskuhartzea behar da.

Neurriaren aplikazioaren segimendua eta adin txikikoaren bilakaerarena, kasuen arabera, familia harrera eta adopzio atalari dagokio, edota zaintze atalari umearen

harrera egoitza batean egiten bada. Atal horrek berak egin behar izaten du kasuaren bilakabidearen segimendua jatorrizko familian, nahiz eta zuzeneko eskuhartzerako GIZALAN eta IZAN izeneko familia eskuhartzerako egitarau berezien zerbitzuak eduki.

5. GRAFIKOA:
GIPUZKOAKO FORU ALDUNDIAK HAURTZARORAKO LURRALDE ZERBITZUTIK
JARRAITZEN DUEN ESKUHARTZE PROZEDURA



Hauek dira hiru lurralde historikoetako funtzionamenduaren eskemak, baina jakina, osagai desberdinen arteko harremana aldatu egin daiteke egoeren edo beharren arabera.

Horrela, adibidez, gerta daiteke noizbait poliziak, osasun zerbitzuak edo ikastetxeek zuzenean bidaltzea lurralde zerbitzuei ustezko tratu txar edo abusu kasu bat. Horrelakoetan, kasu larria ez bada, dagokion udalerraren oinarrizko gizarte zerbitzuari bideratzen zaio, eta honek ekiten dio ohiko prozedurari.

Noizbait gerta daiteke oinarrizko gizarte zerbitzuak, bere balorazioan babesik ezeko egoera baten aurrean dagoela iruditzen zaionean, haurtarorako lurralde zerbitzuari bideratzea kasua, baina aldiz azken honek horrelako kasua ez dela erabaki eta orduan oinarrizko gizarte zerbitzuari itzultzea kasu hori.

Azkenik, kasu larriak daude; hemen prozedura berdina da funtsean, baina askoz bizkorrago funtzionatzen du: balorazioek ez dute beren txandaren zain egon behar eta familia banatzeko egokitzat hartzen diren neurri kautelarrak berehala hartzen dira.

2. ESKUHARTZE URRATSEI BURUZKO AZTERKETA

Prozedura azaldu eta gero, komeni da haren urratsetako bakoitza aztertzea, beren disfuntzioak aurkitzeko, eskuhartze eredu desberdinek hartutako erabakiak konparatzeko eta, posible balitz, aldaketak proposatzeko, babes bermeak hobetzarren eta ekintzen eraginkortasuna eta bizkortasuna handitzarren.

2.1. Detekzioa

Babesik gabeko haurren kasuak, normalean, osasun zerbitzuek, hezkuntza zerbitzuek, poliziak, zerbitzu judizialek edo oinarrizko gizarte zerbitzuek berek detektatzen dituzte. Batzuetan, partikularrek berek jakinarazten dituzte: auzokoek, familiarik beste kide batzuek edo umeak edo nerabeak berak.

Adin Txikikoaren Babes Juridikoari buruzko 1/96 Lege Organikoak arautzen du pertsona edo aginte orok derrigor jakinarazi behar diola eskumena duen erakundeari edozein arrisku edo babesgabezi egoeraren berri, eta orobat beharrezkoa den laguntza eman behar dutela. Batez ere beren lanean egoera horiek detektatzen dituztenek berek edukitzen daukate obligazio hori.

Eginkizun hori bete ahal izateko, beharrezkoak dira elkarlana eta kasuak bideratzeko sistema finkatzea, atentzio komunitarioaren printzipioak modu eraginkorrean ezartzeko beharrezko baldintzak direlarik. Komunitatean ematen den atentzioa ez da bakarrik pertsoneri laguntzeko, oinarrizko zerbitzuen

eskuhartzearen bidez, hau da, eskolaren, gizarte edo osasun zerbitzuen edo beste batzuen bidez beraien familia edo gizarte inguruan jarrai dezaten. Horretaz gainera, baliabide horiek guztiak koordinatu behar dira, eta kasu bakoitzaren ezaugarri eta behar berezietara moldatu behar dira.

Printzipio horiek gero eta gehiago aurkitzen ditugu prozeduretako geroagoko urratsetan, eraginkortasunean aldeak daudelarik lurralde historiko batetik bestera; baina detekzioaren orduan arazoak topatzen dira printzipio horiek aplikatzeko, kontutan izanik une hori guztiz funtsezkoa dela haurrentzako babeserako, hain zuzen ere kasu horietan ageriko eskaririk ez delako gertatzen. Atentzio komunitarioak, hau da, gizarteko eragile guztien inplikazioak huts egiten badu ekinbideen urrats honetan, seguru aski horren ondorioz arrisku egoerak ez dira ezagutuko eta beraz atenditu gabe geratuko dira. Eta, orduan, kasu oso larriak izatera iritsi direnean bakarrik iritsiko dira gizarte zerbitzuetara, hau da, baliabide komunitarioekin nekez konpon daitezkeenean eta familigunearen banaketa luzea ezinbestekoa denean.

Beraz, nahitanahiezkoa da komunitateak bere erantzunkizuna betetzea hasierako urratsetan. Horretarako informazioa eta prestakuntza ere behar-beharrezkoak dira.

Irakasle gutxi dakite gaur egun zer egin behar den arrisku egoera bat dagoela uste denean. Beste batzuetan, aldiz, irakasleek jakin badakite nora jo daitekeen horrelakoetan, baina ez ordea zein kasutan, edo bestela ez dira ausartzen. Hasteko, profesional horiek ez dute uste izaten nahikoa probarik dutela horrelako kasu bat gizarte zerbitzuei jakinarazteko eta ikerketa bati hasiera emanazteko, non eta tratu txarra edo abandonoa guztiz bistakoak ez diren edo umeak berak garbi uzten ez duen abusu sexuala jasan duela; izan ere, kontuan izan behar da hori gertatzen denean, ikerketa horrek eragin nabarmena edukiko duela ume edo nerabearen baitan, gurasoen baitan eta beraien arteko harremanetan, bai eta eskolarekiko harremanetan ere. Beldur horren eraginez, batzuetan edukitzen diren susmoak ez zaizkio inori jakinarazten, nahiz eta arrazoi nabarmenetan oinarrituta egon. Dena den, esan behar da hezkuntzako profesionalak gero eta partaidetza aktiboagoa daukatela hemen.

Osasun zerbitzuei dagokienez, babesgabezi egoerak detektatzeko orduan, partaidetza maila egokia aurkitu dugu, batez ere ospitaleek tratu txar fisikoak edo abusu sexualeko kasuak bideratzen dizkietenean gizarte zerbitzuei. Aldiz, abandonu, atentziorik ez edo utzikeria kasuak askoz gutxiagotan komunikatzen dira, beharbada horrelakoetan ez delako erraza izaten susmoen arrazoiak azaltzea. Maila hauetako detekzioa hobetzarren, bai ospitale sarean bai anbulatorio sarean ere, osasun eta gizarte zerbitzuen arteko lankidetzarako tresnak hobetzea komeniko litzateke, osasun alorreko langileek garbi ikus dezaten aukera badutela gizarte laguntzaileari aditzera emateko atentziorik ezari buruzko susmoa duten kasuak (nahiz eta seguru egon ez hori benetan arrisku egoera den ala ez zehazteko), eta familiaren eskubideak edo isilpekotasuna errespetatzeko beharra hausteko beldurrik gabe.

Beste alde batetik, osasun zerbitzuek arazo psikologiko edo psikiatrikoak dauzkaten umeen kasuak bideratzen dituzte. Sarritan, ordea, kasu horietan ez da egiatzko babesgabezia egoerarik detektatzen: osasun arazo mental larrien kasuak izaten dira, zeinentzat osasun sareak ez baitu egoitza-baliabide egoki edo nahikorik; babes sarea ere ez dago behar bezala hornituta era honetako arazoei aurre egiteko, eta ez ditu onartzen horrelako kasuak.

Esparru judizialean, ordea, askoz gehiagotan bideratzen dira era honetako kasuak gizarte zerbitzuetara, normalean familia zuzenbide alorreko kasu irekien ondorioz eta adin txikiko lege-hausleei irekitako espedienteen ondorioz. Azken hauei dagokienez, Fiskalak derrigor bideratu behar dizkie gizarte zerbitzuei 12 urtetik beherako umeak inplikaturik dauden kasuak. Bestelakoetan, babesgabezia gertatzen dela susmatzen duenean bideratzen ditu kasuak.

Poliziaren esparruan, detekzio lana hobetzen ari da, Vitoria-Gasteizen batez ere, ertzain eta udaltzain batzuk interes berezia azaldu baitute. Izatez, udaltzaingoaren barruan, gizarte-babeserako unitatea deritzona sortu da, detekzio- eta ikerketalanetan laguntzeko, eta baita esku hartzeko ere, biztanle guztiengan oro har eta haur eta nerabeengan bereziki, babesgabezia zantzuak antzematen direnean.

Sistema honek bere maila guztietan funtzionatuko badu, derrigorrezkoa da informazio egokia ematea maila horietako guztietako profesionalei.

Era horretako gutxieneko informaziorik eduki ezean, nekez edukiko da ezeren susmorik: izan ere, ez da erraza ulertzen umeek beren erara aditzera ematen dutena, eta haurren kontrako tratu txarrak ez dira izaten erraz suposatzen diren gauzak. Horrexegatik, gaitasuna eman behar zaie irakasleei eta gainontzeko gizarte eragileei babesgabezi egoera baten azterna izan litezkeen jokaera edo seinaleak antzemateko.

Horrekin batera, ezinbestekoa da arazoa aurkitu denean horri heltzeko moduko baldintzetan egotea. Hau da, haurren kontrako tratu txarren fenomeno bere aniztasun osoan azaldu behar da, ikuspuntu sistemiko batetik, patologiaren mamua uxatuz, oraindik ere maiz agertzen baita babes-lanean ari direnen artean. Profesionalek ongi badakite babesgabezia halako faktore batzuei lotuta egon ohi dela -eta horietako batzuk oso ohikoak izaten dira: familiaren barruko krisialdia, eta ume edo nerabearen jokamolde arazoak edo ikasteko zailtasunak, etab.-, adi egongo dira era horretako aztarnak aurkitu dituztela uste dutenean eta, gauzak areago okertu baino lehenago, familiarengana jo eta gizarte zerbitzuek ematen dituzten irtenbideak (dirulaguntzak, familia bitartekaritza, etxerako laguntza, etab.) jakinarazi ahal izango dizkiete, benetako arrisku egoerei aurre hartuz.

Jakina, hori horrela izango bada, oinarrizko gizarte zerbitzuek arretaz erantzun behar diete beste alorretako profesionalek egiten dizkieten eskariei. Eskolaren esparruko profesional batzuek noizean behin esan digute beren komunikazioei

ez zaiela behar bezalako arreta eman, eta agian horrek baldintzatu egin dituela gizarte zerbitzuekin dauzkaten harremanak.

Orobat, beharrezkoa da profesional horiek beren ikuspegia zabaltzea eta beraien zuzeneko lan esparrutik kanpo ateratzea ume edo nerabearen ongizateari ikuspuntu orokor batetik begiratzeko, familiarekin harreman irekia irekiz, horrela, beharrezkoa denean, eskola edo osasun esparruaren gaineko arazoei heldu ahal izateko. Izan ere, askotan, egoera hauetan dauden familiek estres larria bizi dute eta laguntza nori eskatu jakiteko biderik ez dute izaten. Sarritan, irakaslea edo sendagilea hurbilago daude familia horiengandik gizarte zerbitzuetako profesionalak baino, eta haiek lehen harremana erraztuz gero, baliabide gutxirekin arrisku egoerak saihestu egin litezke, kontutan izanik egoera horiek okertuz gero are eskuhartze sakonagoak eta, ezbairik gabe, garestiagoak egin beharko lirатеkeela ondoren.

Sistema honek ondo funtziona dezan, hau da, profesional hauek partaidetza benetakoa eta zuzena izan dezaten arrisku egoerak aurreikusten eta atentitzen, prozeduraren geroagoko urratsetan berriz jakin beharko dute zer nolako eragina eduki duen beraien kolaborazioak, eta kasua nola doan, beti ere isilpekotasun beharrari zor zaion errespetuarekin. «*Feedback*» moduko lan hori ez da behar bezala ziurtatzen babes sare berezituaren barruan, baina guztiz funtsezkoa da profesionalen motibazioarako, eta, oso garrantzitsua den arren, gaur egun gure sisteman ez zaio merezi edo behar duen balorazioa ematen.

Zalantzarik gabe, autonomia erkidegoan nabarmen ikusten hasi da gizarte zerbitzuek lankidetzan aritu behar dutela beste maila batzuekin. Horrela, 1988an, Eusko Jaurlaritzak zenbait azterlan argitaratu zituen poliziak, gizarte langileak, eskolak, haurtzaindegiak eta osasun alorreko langileek haurren kontrako tratu txarren edo abandonoarean aurrean jokatu behar duten paperari buruz. Duela gutxiago, 1995ean, Gipuzkoako Foru Aldundiko Haur Atalak gai honi buruzko 80 orduko ikastaro batean parte hartu zuen; «Familiaren barruan ardurarik eza edo abusuak daudenean sarearen eskuhartzeari buruzko prestakuntza instituzionalerako Programa. Eredu sistemikoaren aplikazio haurren kontrako tratu txarrak ulertu eta tratatzeko» izeneko ikastaro horretan Osakidetzako, justiziako, poliziako (Ertzaintza eta Donostiako udaltzaingoko) eta Hezkuntza Saileko arduradun eta profesionalak hartu zuten parte. Gaur egun, ikastaro bera Araban ematen ari da, lurralde horretako Gizarte Ongizaterako Foru Erakundeko Haur Zerbitzuaren eskutik, eta Vitoria-Gasteizko Udalarekin batera finantzatuta¹.

¹ «*Bizkaian batzorde misto bat osatu dute Aldundiak eta Osakidetzak alor soziosanitarioa lantzeko, eta batzorde horren barruan azpibatxorde misto bat sortu da adin-txikikoei emandako tratu txarrak aztertzeko.*» (Bizkaiko Foru Aldundiak, txosten honen zirriborroari ekarpenak eginez, 1997-8-6an bidali zigun idazkitik ateratakoa).

Beste lurralde hauetan, eskolatikako detekzioa bultzatu nahi izan da, haurren kontrako tratu txar eta abusu sexualei buruzko informazio eta sentiberatze kanpaina batzuk eginez irakasle eta umeentzat.

Ekimen hauek garbi uzten dute esparru desberdinek aintzat hartu dutela gaia eta ardura dutela errealitate honetaz. Orain, kontua da profesionalen lanean islatzea ardura hori eta saiatazea hasita dauden prozesuak isolatuta gerta ez daitezen, arriskua baitago geldiarazita geratzeko inertziagatik eta, baita ere, beldurra dagoelako ekintzetan osagai berriak sartzeko (alegia, erakundeen eta lanbide desberdinen arteko harreman berriak, eta ikuspuntu berriak ere), hasieran, logikoa den bezala, prozeduren konplexutasuna areagotuko dutelakoan.

Gipuzkoan lan handia egiten ari da alor honetan, eta aurrera jarraitu da profesionalen prestakuntzarekin. Alde batetik, Osabidezko Hezkuntzarako Partzuergoaren barruan eta PATekiko lankidetzarekin, ikastaro batzuk antolatu ditu heziketako tutore, zuzendari eta aholkularientzat, oinarrizko informazioa emateko babes sistemari, haurren kontrako tratu txarrei eta horien detekzioa errazten duten aztarnei buruz. Gizarte zerbitzuekiko harremana sustatzearen, ikastaro hauek antolatu diren hamar eskualdeetako oinarrizko gizarte langileek hartu dute parte beraietan, eta emaitzak berehalakoak izan dira: 1997ko urtarriletik apirilera arte abusu sexuala ustez gertatutako hiru kasu jakinarazi dira eskolatik.

Osasun esparruan, haur ataleko profesionalek sare anbulatorioko pediatren bilera batean parte hartu dute adin txikikoen fiskalarekin eta gizarte langile batekin, detekzioari eta kasuen biderapenari buruzko oinarrizko informazioa eskaintzeko.

2.2. Balorazioa eta erabaki hartzea

2.2.1. Oinarrizko gizarte zerbitzuen balorazioa

Oinarrizko gizarte zerbitzuak berak egiten du lehen balorazioa, eta gero txosten sozial, mediku eta eskolarren bitartez eta ume edo nerabearekin eta familiarekin hitz eginez, adin txikiko hori arrisku egoeran edo babesik gabe ote dagoen zehazten du. Erabaki horren arabera, kasua oinarrizko zerbitzu horretan gera daiteke edo haur zerbitzu berezituaren eskura pasatu, eta honek babesik eza dagoela ebazten badu, legearen bidetik bere gain hartu behar du ume edo nerabearen tutela, berau familigunetik bereiztuz.

Prozedurako urrats honetan, hortaz, berebiziko garrantzia dauka balorazioak eta haren arabera hartzen diren erabakiek. Egoeraren larritasuna edo egoera hori bizkor okertzen ari dela detektatzen ez bada eta eskuhartzea komunitatean bertan egitea aukeratzen bada, arriskua dago egiazko beharrak ahaztuta uzteko eta zerbitzu berezituaren partaidetza gehiegi atzeratzeko. Era honetako egoerak aurkitu ditugu hiru lurralde historikoetako espedienteetan.

Aldiz, oinarrizko gizarte zerbitzuak beharrik gabe bideratzen badio kasua haur zerbitzu berezituari, familiaren barruko harremanak kaltetzeko arriskua dago. Izan ere, zerbitzu horretatik pasatzeak nekez neur daitekeen eragina eduki dezake familiengan, beraien autoestimua mailan batez ere, kontuan izanik hori nahiko bajua izaten dela eta desorientazio eta ulergaitzasun sentsazioa sortzea kaltegarria izan daitekeela harremanaren orekarako. Bigarren arrisku mota honen ondorioak egiaztatu baino areago deduzitu egin daitezke esku artean dauden datuen bidetik, baina Europan egindako zenbait ikerketaren arabera egia da une hori oso larria izaten dela familientzat, zeren eta aurrerantzean abusu, tratu txar edo ardurari ezari buruzko susmoak «gorputzu» egiten baitira eta, kasuaren geroagoko bilakabidea edozein izanik ere, susmo horrek eragin oso txarra eduki dezake.

Beraz, prozesuko urrats honetan hartzen diren erabakien baitan dago neurri handi batean ume edo nerabearen eta bere familiaren ongizatea. Jakina, arazoa da oinarrizko gizarte zerbitzuei eskumena ematea era horretako erabakiak hartzeko, hau da, familiaren egoera baloratzeko eta erabakitze komunitateko zerbitzuak egokiak ote diren ala ez detektatutako behar horiei erantzuteko.

Gaur egun, kasu gehienetan, oinarrizko zerbitzu horiek ez dute izaten haurren babesari buruzko funtsezko informaziorik. Ildo horretatik, beharbada ez litzateke beharrezkoa izango gizarte laguntzaileak aditu bihurtzea kasu honetan; izan ere, udalerrri gehienetan beraien lana balioanitzekoa izaten da (espezializazioaren arriskua ere baztertu behar da), baina hala ere bai komeniko litzateke babesari buruzko funtsezko ezagutza batzuk ematea, eta jakitera ematea zein diren honelako kasuetan hartu behar diren neurrien nondik norako nagusiak eta oinarrizko gizarte zerbitzuek alor honetan dauzkaten betebeharren garrantzia; eta horretarako bistan da baloraziorako tresna tekniko batzuk eskuratu behar zaizkiela, erraz erabiltzeko modukoak. Fase honetan, haur zerbitzu berezietuek aholkularitza lana egin beharko lukete, modu formal edo informalean, udaletako gizarte langileei laguntzeko.

Nolanahi ere, esan behar da alor honetako eskumenak dauzkaten erakundeak gero eta gehiago ari direla hurbiltzen azaldu dugun eredu horretara.

Beharbada, Vitoria-Gasteizko Udala da alor honetan gehien aurreratu dena. Izan ere, 1995ean Babes Behar Bereziko Haurrentzako Atentzio Programa izenekoa sortu zuen eta bertan aurreikusita dago Udalaren zerbitzu berezituak lagunduko diela oinarrizko zerbitzuei balorazioaren urrats honetan aholkuak emateko. Bertan gizarte langile balioanitzen prestakuntza ere planteatzen da, bi modulutan gainera. Haietako lehenean oinarrizko prestakuntza eman zen 1995eko maiatzaren urrira arte, sei ekitalditan, guztira 48 orduko ikastaro batez. Bigarrena, ordea, maila sakonagokoa da eta hilero egiten da 2 ordutako saiotan.

Arabako beste lekuetan, Aldundiak aholkularitza lanak egiten baditu ere, oraindik ez da hasi oinarrizko gizarte zerbitzuentzako prestakuntza ematen, nahiz eta lurralde zerbitzuan guztiz beharrezkoa dela garbi eduki.

Gipuzkoako Aldundiak ere bide horretatik jotzen du, baina oinarrizko zerbitzuen prestakuntza hasieran baino ez dago oraindik.

Bizkaian, ordea, onartu berri den eskuhartze komunitariorako egitarauan gehiago jotzen da udal zerbitzuei halako berezitasun maila bat ematera gizarte eta heziketa eskuhartzerako lantaldeen bitartez lehengo tradizioa hausteko (izan ere, lehenago kasuak lurralde zerbitzuari bidaltzen zitzaizkion), baina ahaztu gabe lurralde zerbitzu horrek bete ditzakeen aholkularitza funtzioak. Egitarau edo programa horretan oinarrizko zerbitzuei prestakuntza ematea sarturik dago haurtzarorako lurralde zerbitzuen erantzunkizunen artean. Teknikari batzuen iritziz, ordea, nekez lor daiteke horrelakorik epe motzean, oinarrizko zerbitzuak oso zabalak direlako eta, horren heinean, beraz, zerbitzu berezituaren baliabide pertsonalak eskasak direlako. Departamentuak, bere aldetik, alor honetan trebatzeko ikastaroak antolatu ditu oinarrizko gizarte-zerbitzuetako profesionalentzat.

Elkarrizketetan erabilitako metodoez gain, oinarrizko zerbitzuek egiten duten baloraziorako tresna nagusia Gizarte Gaietarako Ministerioak Haurtzarorako Gizarte Atentziorako Sistema (HGAS) Hobetzeko Programaren barruan onartutako adierazle eskala da. Gipuzkoan zerbitzu berezitua ikastaroak antolatzen ari da gizarte zerbitzu guztietako gizarte laguntzaileei horren erabilerari buruzko prestakuntza emateko. Vitoria-Gasteizko Udalak antzeko tresnak aukeratu ditu HGAS programa onartu baino lehenago.

Bizkaiko Foru Aldundiak oraindik ez du sartu eskala hori bere zerbitzu berezitan, eta beraz oinarrizko gizarte zerbitzuek ez daukate irizpide fidagarririk beraien eskuhartzearen norabideak finkatzeko. Gaur egun, lurralde zerbitzua, oinarrizko gizarte-zerbitzuekin batera, agiri-protokolo bat eratzeko ahaleginak egiten ari da, babes alorrean erabili beharreko prozedura eta koordinazio-irizpideak ezartzeko. Beharbada, duela gutxi onartu den gizarte eta heziketa eskuhartzerako egitarauarekin bide honetatik aurrera egingo da, baina berme sistema orokorragoa finkatu beharko litzateke.

Lehenago esan bezala, adierazitako programa Aldundiak berak egindako proposamena da, eta bertan udalek ere har dezakete parte nahi badute; horrek esan nahi du, kasu batzuetan behintzat, udal guztiek ez dutela parte hartuko. Horrelakoetan funtsezko prestakuntzarik eza baloratzeko irizpide bateraturik ez badago, azken urteotan gertatu denak jarraituko du gertatzen: zerbitzu berezituari kasua bideratzen zaionean, beranduegi izango da; beste batzuetan, aurrekoa gerta ez dadin, oinarrizko gizarte laguntzaileek ez dute inolako konpromezurik hartu nahi izango haurren babesari dagokionez, eta ia sistematikoki aurretiazko inolako baloraziorik egin gabe lurralde zerbitzuari bideratuko dizkiote kasuak, horrela zerbitzu horren lan zama izugarri handituz. Horixe da, hain zuzen ere, orain arteko egoera: Bizkaiko Foru Aldundiari eskolako hutsegite kasuak ere iritsi zaizkio, teknikariek gogoratzen duten bezala.

2.2.2. Zerbitzu berezituen balorazioa

Haurtzarorako lantalde teknikoetan, funtsean, lana antolatzeko bi eredu ikusi ditugu: Araban eta Gipuzkoan erabiltzen dena –bai Aldundian eta Vitoria-Gasteizko Udalean, Arabari dagokionez–, eta Bizkaian erabiltzen dena; dena dela, lehenngoan zenbait alde ere badaude.

Prozeduraren hasieran bertan ikusten da bi sistema horien arteko desberdintasuna. Araba eta Gipuzkoan, kasu bat sartzen denean, balorazio taldean erregistratzen da (Vitoria-Gasteizko Udala), diagnosirako lantaldean, eta kasu berrien artean (Arabako Foru Aldundian) edo balorazio alorrean (Gipuzkoako Foru Aldundia), eta kasua haien kideetako baten gain uzten da. Honek dokumentazioa bilatu behar du, horretarako beharrezkoak diren txosten eta datuak bilduz, eta elkarrizketak eginez informazio interesgarria eman dezaketen pertsona guztiekin, eta beti ere nolana espedientepean dagoen familiarekin eta ume edo nerabearekin hitz eginez.

Txostenei dagokienez, urrats honetan ere beharrezkoa da arazo honetan zerikusia duten alderdi guztiak elkarlanean aritzea. Normalean hori horrela gertatzen den arren, batzuetan haur zerbitzu batzuetako profesionalak esaten duten bezala, ikastetxeek ez dute idatziz esan nahi izaten zein aztarnatan oinarritzen diren tratu txarrak edo arduragabezia gertatzen direla susmatzeko. Beste kasu batzuetan, espedienteren batean ikusten den bezala, epailearen erabakiz ezarritako bisita erregimenari buruzko informazioaren berri jakiten du haur zerbitzuak, ez ordea epaitegiaren bidez, baizik eta familiak berak emandako dokumentazioaren bidez.

Elkarrizketak egiteko, profesionalak era guztietako tresnak ditu aukeran, balorazio ataleko beste profesional batzuen laguntzaz edo berak zuzenean erabiltzeko: haurren ongizateari buruzko eskalak, familiari buruzko baloraziorako galdetegia (ingelesez, *family assesment form*), haurren beharrei buruzko protokoloa eta, batez ere, Haurtzarorako Gizarte Atentziorako Sistema Hobetzeko Programak haurren kontrako tratu txarrak detektatu, jakinarazi, ikertu eta ebaluatzeko eta umeen arazo sozioemotionalak ebaluatzeko prestatutako adierazle sistemak. Tresna horiek guztiak elkarren osagarriak dira. Haietako batek ere, berez, ez du balio fidagarritasun osoz bakarka erabiliz gero ume edo nerabearen ongizate fisiko, psikologiko edo emozionalean eragina duten zertzelada guztiak ezagutzeko. Behar diren tresnen ugaritasuna kontutan izanda, prozesua moteldu eta zaildu egiten da. Profesionalen iritzi, bestalde, HGASeko tresnak ez dira eraginkorrak tratu txar edo abandono emozionaleko kasuak detektatzeko.

Kasua aztertzen denean, arduradunak proposamen bat prestatzen du halako neurri bat hartzeari buruz, eta balorazio lantaldeko gainontzeko kideei aurkezten die, puntu zalantzagarriak kontsultatzeko, neurria hartzea komeni den ala ez aztertzeko eta behin betiko proposamena prestatu eta dagokion balorazio batzorde teknikoari bidaltzeko.

Prozedurako urrats honetan, batzorde hauen osakerak erabat baldintzatzen du kasu hauen funtzionamendua. Izan ere, lantaldeko arduradunaz gain, atal edo balorazio-azpilantalde guztietako teknikariek, eta egoitza, adopzio eta harrera zerbitzuetakoek ere hartzen dute parte batzorde horietan. Haien partaidetzak areago ziurtatzen du hartzen duten erabakia, guztien artean, kasuari hobekien egokitzen zaiona dela. Batzuetan, baina ez sistematikoki, kasua bideratzen duen oinarritzko gizarte zerbitzuko laguntzaileari ere gonbitea egiten zaio batzordean lan egiteko. Aukera hori gehiagotan aprobetxatu beharko litzateke, laguntzaile horren eta familiaren edo ume edo neraberaren arteko harreman hori onuragarria bada kasuarentzat, harreman horren ezaugarriengatik.

Bizkaian, sistema desberdina da puntu guztietan, balorazioaren urrats honetan. Haurtzarorako lurralde zerbitzuari kasu bat iristen zaionean, berehala dagokion zonako gizarte laguntzailearen esku uzten da, kasua bideratu duen udalerraren arabera. Hemen interesatzen zaigunari begira, Bizkaiko lurraldea zazpi zonatan banatuta dago. Haietako bakoitzerako, haurtzarorako lurralde zerbitzuan gizarte laguntzaile bat izendatuta dago eta bera izango da kasuari buruzko informazioa biltzearen ardura izango duena (txosten ofizial eta perizialetan oinarrituz beharrezkoak iruditzen zaizkion datuak eta elkarrizketetan hartutakoak), kasua baloratu eta neurri proposamena prestatu behar duena. Orain arte, haren teknikariek dioten bezala, profesional hauek ez dituzte erabili estatu eta nazioarte mailan kasuak baloratzeko erabiltzea gomendatzen diren tresna berezituak, beste lurraldeetan ez bezala.

Espedientea horrela osatu eta gero, balorazio batzorde teknikoari bidaltzen zaio; bertan, balorazioa egiten duen teknikariaz gain, zerbitzuko goi-teknikari batek -normalean, psikologo batek-, babes instituzional alorreko eta familia integrazio alorreko arduradunek, haur zerbitzuko ordezkari batek, IFASeko goi-teknikari batek, IFASen haur eta gazteentzako gizarte zerbitzuko zuzendariak eta gizarte ekintza Sailaren gizarte zerbitzuko zuzendari nagusiak hartzen dute parte. Batzorde honen arautegiaren arabera, gainera, Ministerio Fiskalak ere har dezake parte, baina hori orain arte ez da gertatzen ari.

Batzorde horretan ordezkaturik dauden karguetako batzuen ezaugarriak kontutan izanda, osakera hori handiegia eta formalegia da, baina Bizkaiko foru organuak daukan egitura nahiko konplexuaren barruan kokatzen da. Beharbada, operatiboagoa litzateke batzorde txikiagoa edukitzea, bizkortasun handiagoa edukiko lukeelako. Gaur egun, haur zerbitzuko arduraduna aholkularitza organo tekniko honi egitura berria emateko aukera aztertzen ari da.

Antolakuntza eredia edozein dela ere, lantalde tekniko gehienek uste dut alor horretan dauzkaten baliabide pertsonalak oso mugatuta daudela dauden beharrei erantzun ahal izateko.

Kontutan hartzen baditugu 1995eko espedienteak, eta 16. taulan ikusten den bezala beraien babesean atenditutako adin txikikoen kopuruaren arabera, ondo ikus daiteke bertan zenbat kasu berri hartzen dituen bere gain profesional batek urtean zehar. Ondoko taulan ikusten den bezala, alde nabarmenak daude:

**31. TAULA:
ESPEDIENTE BERRIEN KOPURUA PROFESIONAL
BAKOITZEKO¹**

	V-G.KO UDALA	Arabako F.A.	Bizkaiko F.A.	Gipuzkoako F.A.
1995en irekitako espediente berriak	57	34	244	133
Haien babesean atenditutako pertsonak (estimazioa)	77	59	244	194
Lantalde teknikoetako profesionalen kopurua	9	12	20	10
Espediente kopurua profesional bakoitzeko	6,3	2,8	12,2	13,3
Adin txikiko pertsonen kopurua profesional bakoitzeko	8,5	4,9	12,2	19,4

¹ Gutxi gora-beherako datuak dira, izan ere, 1995ean irekitako espedienteeteei dagozkie, eta profesionalen kopuruari buruzko datuak 1997ko urtarrilaren 1ekoak dira.

Balorazioa egin eta erabakia hartzeko prozedurei dagokienez, beharrezkoa da esatea hiru lurraldeetan ikusten den ume edo nerabeen eta familien partaidetza aktiboaren maila nahiko txikia dela. Hau gertatzen da, zalantzarik gabe, haur zerbitzuetan informaziorako eta partaidetzarako dauden bideak gutxi direlako, eta hori bi arrazoiengatik: alde batetik, kultur hutsune bat nahiko zabaldua dagoelako, puntu hauei dagokienez, gizarte zerbitzuetan (orain bakarrik hasi da onartzen hiritarrak gizarte alorrean parte hartzeak daukan garrantzia), eta bestetik pentsatzen delako, batzuetan arrazoirik gabe, erabiltzaileek ezin dituztela ulertu edo ez dituztela ulertu nahi zerbitzutik bultzatzen diren ekintzak.

Profesionalek eskuhartzearen esparru honetan daukaten betekizuna garrantzi handikoa eta guztiz konplexua da. Haiek adin txikiko pertsonen ongizatea bermatzeko behar diren bitartekoak ipini behar dituzte, eta batzuetan horrek esan nahi du ume edo nerabearen eskubideak defenditu behar direla gurasoen eskubideekin kontrajarrita daudenean. Jakina, interesak kontrakoak izateak zaildu egiten ditu eskuhartzeak, eta hor datza arazoaren gakoa.

Kasu hauetan profesionalek egin behar dutena ez da bakarrik ume edo nerabearen ongizatea bermatzea, baizik eta gurasoen partaidetza lortzen ere saiatzea,

alternatibarik egokienak aztertzeke, haiei ongi adieraziz zergatik komeni den halako neurri batzuk hartzea, eta horretaz daukaten iritzia entzunez. Gehienetan, muturretako kasuak alde batera utziz., gurasoak arduratuta egoten dira beren seme-alaben ongizate eta etorkizunaz, baita ume horiek abandonatuta dauzkatelako seinale nabarmenak eman dituztenean ere. Lortzen bada gurasoen partaidetza neurriak aukeratu eta erabakitzean, familiaz kanpoko batek gurasoen ezintasuna nabarmentzen duenean edozein pertsonak hartuko lukeen jarrera txarra gainditu eta gero, beraien ezezko iritzia aldatu ez ezik, laguntzaile ere bihur litezke.

Profesionalaren lanaren alderdirik konplexuenetako bat da hori, zalantzarik gabe, baina beste herrialde batzuetan egindako azterketek erakusten duten bezala, profesionalek berek ematen duten informazioari jaramon eginez, ume edo nerabearen beharrei erantzuteko erarik onena ere bada, bai eta neurrien aplikaziorako baldintzarik onenak bermatzeko eta umea familigunera itzultzea errazteko ere. Jakina, gero ikusiko den bezala, emaitza horiek lortu ahal izateko, teknikariek ere laguntza eta aholkularitza behar dute.

Egia da gaur egungo prozeduretan egiten diren elkarrizketak, nolabait, horretarako direla, gutxi gora-behera, baina gurasoek prozedura horietan parte hartu ezin dutelako sentsazioa edukitzen dute, txosten honetako bigarren zatian ikus daitekeen bezala, egoitzetako zerbitzuei buruzko ebaluazioaren atalean zehazki. Haien arabera, galdetu ere ez zaie egiten, edo, galdetzen zaienean, ez da kontutan hartzen haien iritzia; erabakiak jakinarazten zaizkie, baina ez dute haiekin kontaktzen erabaki horiek hartzeko orduan. Adibidez, inork ez ditu gonbidatzen Balorazio Batzorde Teknikoetara joateko, nahiz eta, zaila dela jakinda ere, bertan aukera ona izango luketen kasuari buruzko zertzelada guztiez eztabaidatzeko eta ekinbide bat edo bestea hartzeko arrazoiei buruzko irizpide oinarrituagoa osatzeko.

Kexak edo erreklamazioak aurkezteko bide formal baina errazik ere ez dago -gure gizarte zerbitzuen sistemaren hutsune orokorra da hori-, administrazio edo auzi errekurtsorik ezarri gabe eta beste profesional batzuen eskuhartzea erraztuz konpondu ahal izateko kasua baloratzen duen profesionalaren eta gurasoen arteko desadostasunak, nahiz eta horiek normalean garrantzi gutxikoak izaten diren. Aukera bat litzateke Batzorde Teknikoaren gain uztea erreklamazio betekizun hori; horretarako, batzorde horren barruan oinarritzko edo komunitateko zerbitzuen alorrean aditu den profesional batek egon beharko luke, eta gurasoei utzi egin beharko litzaieke beraien konfiantzako norbaitez lagunduta joan ahal izatea nahi badute, beraien nahi, beldur edo itxaropenak eta hartu nahi duten konpromezu maila azaltzen laguntzeko.

Ume eta nerabeen partehartzea ere oso mugatua da. Horixe erakusten dute espedienteek eta txostenaren bigarren zatirako egindako elkarrizketek.

Entzuna izateko eskubidea Adin Txikikoaren Babes Juridikoari buruzko 1/96 Legeak arautu du, adin txikikoei dagozkien arazo guztietarako. Eskubide horrek

esan nahi du babes ahalmena daukan aginteak umearen iritzia entzuteaz gain, iritzi hori azaltzeko bideak eskaini behar dizkiola eta, posible denean, iritzi hori kontutan izan behar duela erabakia hartzean.

Erabiltzaileen parte hartzeko eskubidea daukaten informazioaren kantitate eta kalitateak baldintzatuta dago. Haurren babesaren zirkuituan sartzea esperientzia oso zaila da bientzat. Horren barruko osagai guztiak arrotz dira haientzat: ingurunea, profesionalak, jardunbideak eta hizkera ere ez dira beren ohiko giroan ezagutzen dituztenak. Horrelakoetan, egonezinik eta nahasturik egoten dira, gertatzen dena ulertu gabe, baita beldurrez ere askotan, eta horrek jarrera gogor eta oldarkorra hartzera eramaten ditu, elkarriketaren, negoziaketaren eta kolaborazioaren kalteaz. Ahozko eta idatzizko informazioa da, zalantzarik gabe, hurbilpena lortzeko modu bakarra.

Ume edo nerabeari ezinbestez azaldu behar zaio zer gertatzen den haurrentzako zerbitzu berezitu batera iristen denean, bestela ez du ulertuko: hau da, esan behar zaio non dagoen, zergatik, galderak egiten dizkietenak nor diren eta gero zer gertatuko den. Haren mailan eta ulermen gaitasunaren arabera azalpen garbiak ematen ez bazaizkio, ez du izango behar duen gutxienezko segurtasun sentimendua. Haur zerbitzu berezituetan ez dirudi behar bezalako garrantzia ematen diotenik hain funtsezkoa den horri. Guk dakigula, ez dago jokamolde-jarraibiderik, profesionalek jakin dezaten zer egin behar duten ume bati harrera ematen zaionean. Horregatik, era guztietako jokamoldeak egoten dira, zentzu onean eta esperientzian oinarrituak, profesionalek beste irizpiderik ez baitute beren lanerako. Jokamolde-jarraibideak prestatu beharko lirateke erreferentzia moduan, profesionalek euskarri egokia eduki dezaten egoera horietan, une horiek eragin izugarria dutelako umearen eta familiaren bizitzan, eta profesional horiek beren jardueretan segurtasuna eta konfiantza edukitzeko modua emateko.

Ilido beretik, ume eta nerabeen ulermen mailara egokitutako langai didaktikoak ere sortu beharko lirateke, egoera horietako prozedura eta profesionalekin ohitzen laguntzeko, jakitera emateko beraien eskubideak eta gurasoenak zein diren, zer egoeratan dauden, nor hartuko dituen haiei buruzko erabakiak eta nola eman dezaketen beren iritzia erabaki horiek hartzerakoan.

Gurasoek ere behar dituzte beren ulermen mailaren arabera azalpenak. Jakinarazpen formalak ilunak izaten dira erabiltzen duten hizkera administratibo eta juridikoagatik, eta horregatik legezko tresnak dira, bai, baina ez dute balio familiar informazioa emateko. Profesionalekin egiten dituzten elkarriketek funtzio hori betetzen dute nolabait, baina hobetu egin beharko lirateke, beraietan informazio gehiago jaso dezaten. Izan ere, aditzera eman behar zaie nola funtzionatzen duen babes sistemak, beraien kasua nola kokatua dagoen sistema horretan, eta zer gerta daitekeen geroago haien kasu konkretuan. Horretarako, oso egokiak izango lirateke hizkera erraz idatzitako foileto batzuk, prozeduraren

gora-behera nagusiak eta ume eta gurasoen eskubideak zein diren garbi azaltzen dutenak, familiek jakin dezaten nola aurre egin ezagutzen ez duten eta, beraz, beldurra ematen dien mundu horri.

Haur zerbitzuekin lehen aldiz edukitzen den harremana askoz hobea izan liteke, leku egokietan egongo balira, egoera horietan komeni diren pribatutasuna eta isilpekotasuna eduki ahal izateko.

Izan ere, behar hori oso nabaria da ume eta gurasoen arteko ikustaldiak zerbitzuen ikuskaritzapean egiten direnean, edota zerbitzuan familia hartzaileak eta biologikoak batera gertatzen direnean.

Horrelakoetan, komenigarria izango litzateke zerbitzu horiek bi gela desberdin edukitzea bitak edo elkarrizketak egiteko. Horrela, haien erabilera arintzeko, nahikoa izango litzateke profesional desberdinek jarritako ikustaldi eta elkarrizketa egutegiak koordinatzea. Gela horiek diseinu eta dekorazio egokia ere eduki behar lukete, iristeko unearen gogortasuna arintzeko eta elkarrizketak eta itxaroaldiak eramangarri bihurtzeko.

Azkenik, balorazio urratsa bukatzeko, espedienteen prestakuntza ere aipatu behar dugu, bai haien egiturari, bai haien idazketari dagokienez ere.

Lehenari gagozkiolarik, espedienteetan sartu ohi diren dokumentuak era guztietakoak dira (osasun, gizarte, psikologi edo heziketa txostenak, epaitegien jakinarazpenak, epaiak, administrazioaren jakinarazpenak, etab.), eta horregatik tresna konplexu eta erabilgaitzak dira profesionalentzat beraien eguneroko lanean.

Espediente bakoitzari buruzko halako fitxa batzuk erabiliko balira, haien lana dexente erraztuko litzateke. Adibidez, oinarri-oinarrizko fitxa bat izan liteke gertakarien eta eskuhartzeen azalpen kronologikoa eta dokumentuen sarrera-irteera kontrolatzeko. Azken oharrak aditzera emango luke zerbitzuak osagarritzko dokumenturen bat jaso behar duen ala ez. Horrela, espedienteak egunera edukitzea errazagoa izango litzateke, eta gainera beraien edukin zehatza jakiteko balioko luke. Gaur egun, ez da gutxitan gertatzen den gauza aztertu nahi diren espedienteak osorik ez egotea.

Bigarren fitxan, ordea, bi zati bereiz litezke: lehenengoan, umearen identifikazio datuak, haren egoera legala, kasuaren azalpena, gizarte eta familia egoeraren ezaugarriak, sarreraren zergatia, kasua bideratu duen zerbitzua eta kasua zerbitzu berezitan sartu baino lehenagoko eskuhartzeak bilduko lirateke. Eta bigarrenean, umearen beharrezkoak eta haietako bakoitzari erantzun egoki eta koordinatua emateko hartuko diren neurriak zehaztuko lirateke, alorrez alor. Egitura honekin, fitxak banakako plan baten moduan funtzionatuko luke. Komeniko litzateke egoera berean dauden ume edo nerabeak zenbat, banakako hainbat plan sartzea espediente bakoitzean.

Kasu bati buruzko datuak biltzeko sistema hau, beste pauso burokratiko bat izan ordez, oso baliagarria da eskuhartzeen eraginkortasunari begira. Alde batetik, informazioaren antolaketa horri esker erraz kontrola daiteke ume edo nerabearen bilakabidea eta hobe neur daiteke aldian-aldian eskuhartzeen egokitasuna. Bestetik, haren bidez erraztasun handiagoa dago erregistro estatistiko bat egiteko adin txikikoei eta beraien familiei buruz, sarreraren zergatuei buruz, kasua bideratu duten zerbitzuei buruz, eskuhartzeen ezaugarriei, haien iraupenari eta abarri buruz, hau da, plangintzarako ezinbestekoak diren datuei buruz.

Espedienteen idazketari dagokionez, bestalde, oro har esan daiteke zenbait adjektiboren erabilera desegokia ikusten dela, nahiz eta -hori ere egia da, eta zuzena da esatea- profesionalak saiatu egiten diren hitz laidogarriak baztertzten. Dударik gabe, oker horiek presak eragindakoak dira, baina hala ere horrelakoekin kontuz ibiltzeko ahalegina egitea komeniko litzateke. Izan ere, ez litzateke pentsatu behar umeak edo haren familiak ez dutela inoiz eskatuko haiei buruzko txostena, hain zuzen ere gure inguruko herrialde gehientsuenetako gizarte zerbitzuen erabiltzaileei onartzen zaizkien eskubideetako bat Administrazioak haietaz daukan isilpeko informazioa ezagutu ahal izatea delarik.

2.3. Neurriaren aplikazio eta segimendua

Neurriaren aplikazioaren urratsean, kasu batean babesik eza deklaratu denean, edota deklarazio hori egin baino lehen beharrezkotzat jotzen denean neurri kautelar gisa ume edo nerabea familiatik banatzea, oso garrantzitsua da erabaki horren berri ematea interesatuei.

Adin Txikikoaren Babes Juridikoari buruzko 1/96 Legeak Kode Zibilaren 172. artikulua aldatzen du, eta haren arabera herri-erakunde batek babesik ezeko egoera bat aurkitzen duenean egoera horretan dagoen ume edo nerabearen tutela dauka legearen indarrez, eta adin txikikoa babesteko behar diren neurriak hartu behar ditu, Ministerio Fiskala kasuaren jakinaren gainean jarritz eta legezko jakinarazpena eginez guraso, tutore edo zaintzaileei, berrogeitazortzi orduko epean. Arauak dio, gainera, ahal den guztietan aurrez aurre egin behar zaiela jakinarazpen hori, argi eta garbi azalduz Administrazioaren eskuhartzerako arrazoiak eta hartutako erabakiak eduki ditzakeen ondorioak ere.

Ume edo neraberaren eta haren familiaren bizitzan berebiziko garrantzia daukan unea da, eta haren arabera izango da aurrerantzean haur zerbitzuko profesionalekin edukiko duten harremana.

Ez da erraza. Familiak uko egin ohi dio eta, batzuetan, haiekin zuzeneko harremana daukaten teknikarien integritate fisiko mehatxatzera iristen dira. Bizkaian, adibidez, kasu nahiko larri batean, kasuaren ardura zuten profesionalek beraien izenak espedienteen ez agertzeko eta haien lekuan zenbaki hutsa jartzeko baimena

eskatu behar izan zioten fiskalari, familiaren mendekurik ez jasateko. Ez zuten baimena lortu. Horrelako batean, ume edo nerabea bere etxera itzultzea errazteko familiarekin edukitzea komeniko litzatekeen lankidetzaharremana kolokan geratzen da. Horregatik, gaur egun lantalde teknikoek erabiltzaileekin zuzeneko harremanik gutxien daukatenen esku uzten dituzte betekizun horiek kasu zailenetan. Adibidez, Arabako Foru Aldundiak abokatu bat dauka horretarako, hau da, familiari hartutako erabakiaren berri adierazteko zerbitzuko arduradun baten laguntzaz. Bestalde, lurralde guztietan, kasuaren larritasunak eta egoeraren arriskuak behartzen badute, poliziaren laguntza eskatzen da, uniformerik gabe eta lantaldeko kide batekin familiaren etxera joateko eta banaketari ekiteko. Segurtasun arrazoiengatik, ume edo nerabearekin harremanik handienak eduki dituen lantalde teknikoko profesionala ezin bada haien etxera joan, normalean saioak egiten dira ahalik eta lasterren ager dadin, umearen lekualdaketa egiteko erabiliko den automobilean adibidez. Egoera hauek beti dira traumatikoak.

Askotan gertatzen da, halaber, familiak eskuhartzearen neurri osagarri batzuk onartu nahi ez izatea, bai umea familiatik aldi batez banatzeko erabakia hartzen denean, bai neurri horien bidez banaketa hori ekidin nahi denean ere. Izan ere familiek kasu askotan ez dituzte onartzen terapia egitarauak (ez familiarrak ez banakakoak ere), familia heziketarako zerbitzuak edo desintoxikazio egitarauak ere, eta beraz kolaboratzeko aukerak dexente murriztuta geratzen dira.

Ume edo nerabearekin ere berdin gertatzen da askotan, nerabeekin batez ere; hau da, ez dute nahi desintoxikazio, prestakuntza edo terapia egitarauetan parte hartu, edo gomendatu zaien tratamendu psikologikora joan.

Gaur egun, jokabide-arazoak daukaten nerabeen gaia hiru lurralde historikoetako haur zerbitzuak gehien kezkatzen dituenetako bat da, haien jokabideak eragin kaltegarria eduki dezakeelako egoitzan dauden besteekin eta ihesaldiak ere gerta daitezkeelako. Beren betekizunak zein diren kontuan izanda, babes zentroak ezin dira izan eta ez dute izan behar askatasuna murrizten duten lekuak eta, beraz, borondatezkoa da haietan jarraitzea. Ez dute ume edo nerabea bertan egotera behartzeko biderik.

Arabako Foru Aldundiak badu asmoa jokabide-arazoak daukaten ume eta nerabeentzako zentro bat eraikitzeke. Hor, haien beharretara egoitza-zerbitzuetan ematen direnak baino hobe moldatutako egitarau indibidualizatuak eskainiko zaizkie, espero delarik eskuhartze mota horrekin, zentroa hiriburuko kanpoaldean egotearekin eta zentroaren beraren egiturearekin, nolabait ekidin ahal izango direla gaur egun gertatzen diren ihesaldiak. Gipuzkoako Foru Aldundiak ere horren antzeko proiektu bat dauka, oraindik hain garatua ez badago ere.

Gaur egungo egoera atentziorik ezeko kasuak sortzen ari da batzuetan. Hamasei eta hamazortzi urteko gazte batek arazo handiak ematen dituenean, zerbitzu batzuek baja ematen diete batzuetan, haien beharrei erantzuteko gauza ez direlako.

Gazteek onartzen badute, laguntza psikologikorako zerbitzua edo bestelakoak jaso ditzakete komunitatean, baina bestela haiekiko harremana erabat galtzen da.

Antolakuntza ere garrantziko puntua da neurriaren aplikazio eta segimenduari dagokienez.

Halako kasu bat babesgabeziatzen jotzen denean haurtzarorako lurralde zerbitzu batean, haren ardurapean geratzen da neurriaren aplikazio eta segimendua, Vitoria-Gasteizko eta Laudioko udaletan izan ezik, zerbitzu bereziak dauzkatelako betekizun horretarako.

Kontua da normalean kasua bideratzen duen oinarrizko gizarte zerbitzuak haurrei zuzenditako ekintzekin esku hartzeari uzten diola kasua zerbitzu berezitu baten eskura pasatzen denean, baina gerta daitekeena da haur zerbitzuak familian edonolako eskuhartze berezitu aurrera eramateko posibilitate guztiak baztertzea umea behin betiko banandu behar denean familigunearengandik eta kasua oinarrizko zerbitzura itzultzea, gurasoekin beharrezkoa iruditzen zaiena egiteko.

Deskonexio horren arrazoia hauxe da. Kasu gehienetan, udal zerbitzuek aurretiaz halako pauso bat bete behar dute, haiei dagokielako arrisku egoerez arduratzeko ahalmena. Komunitate mailako eskuhartze horiek desegokiak edo eznahikoak izan direnean, edo egoeraren ezaugarriengatik eskuhartze horiek aski ez edo desegokiak direnean, lantalde teknikoek ebatzen dute ez dagoela oinarrizko zerbitzuen esku ume edo nerabearen eta familiaren egoera hobetzea, eta, beraz, eskuhartze berezitu baten beharra dagoela konponbideren bat aurkitzeko. Hori egia da, haur zerbitzuetako lantaldeen eskuhartzeak «terapeutikoak» diren neurrian. Baina, pentsatu behar da gauzak hobeto joan litezkeela ume edo nerabe eta familia horiek harremanetan jarraitzen badute oinarrizko gizarte zerbitzuko langilearekin, normalean haiengandik hurbilago egoten delako.

Harreman hori oso onuragarria izan daiteke egoitzetan sartzen diren ume edo nerabeentzat batez ere. Askotan egoitza horiek familiaren etxetik aparte daude, eta orduan sentitzen duten nahaste eta urruntasun sentsazioa ez da bakarrik beraien etxetik urrun egoteagatik, baina baita beraien ohiko ingurune edo girotik kanpo egoteagatik ere. Horregatik, lehendik ezaguna duten pertsona bat hurbil edukitzea ona izan daiteke haientzat, seguru sentitu eta konfiantza izan dezaten, batez ere gurasoentzako baimenak onartuta ez dauden kasuetan.

Harreman horri eustea guztiz garrantzitsua izan daiteke beraien familiaren etxera itzultzeko aukera duten ume edo nerabeentzat, hain zuzen ere konfiantzazko erreferente bat beharko dutelako hori gertatzen denean. Normalean, betekizun hori zentroko egonaldia bitartean tutore lanak egiten dituen hezitzailearen esku geratzen da, baina familiaren etxearen eta egoitza zerbitzuaren arteko urruntasunak dexente oztapa dezake harreman horren iraupena.

Aukera hori gure sisteman oraindik teorikoa baino ez da, oinarritzko gizarte langileen egiazko ahalmenetatik urrun dagoen zerbait, nahiz eta oso desiagarria izan; aldiz, gure inguruko beste herrialde batzuetan, bene-benetakoa da eta babesgabezia sozialeko egoeran dauden ume edo nerabeentzako atentzio integrala emateko osagai guztiz onuragarritzat hartu ohi da.

Neurriak aplikatzeko orduan, kasu batzuetan, eskuhartzeak nahiko motel gertatzen direla ikusten da. Askotan, arazo burokratiko hutsengatik, egun edo aste batzuetako atzerapenak gerta daitezke barneko tramiteetan: adibidez, Balorazio Batzordearen erabaki bat izenpetzea, edo haur zerbitzuari helaraztea Epaitegiak foru organoko zerbitzu juridikoei bidalitako dokumentu bat.

Beste batzuetan, aldiz, erabakitako neurriaren gestioak berak atzeratzen du eskuhartzea, hori egiteko ahalmena daukan zerbitzuak -osasun mentaleko zentroak, adibidez- tramitaziorako denbora behar duelako. Espediente batzuetan garbi uzten da familia terapiarako edo tratamendu psikologikorako neurri baten gestioan atzerapenak gertatzen direnean, adibidez, arriskua egon daitekeela erabakitako neurria bertan behera gera dadin zenbait aste geroago.

Kontutan izan behar da derrigor alor honetan bizkortasunak berebiziko garrantzia daukala. Familiak oso desegituratuta daudenean, esku hartzeko eta kolaboratzeko aukerak ez dira asko izaten. Horregatik, abagunea dagoenean, berehala aprobetxatu behar da; edozein atzerapen ezaxolatzat har liteke eta umearen sarrerako bidea itxita gera liteke.

Ume edo nerabeekin esku hartzeko epeak ere funtsezkoak dira. Neurri baten egokitasuna ez dago bakarrik familia eta gizarte zertzeladen baitan, baina baita bere aplikazioaren unearen baitan ere. Alegia, gaur egokitzat jotzen dena, baliteke etorkizunean egokia ez izatea, denbora gehiegi itxaroten bada aplikatzeko, eta denbora gehiegi aste bakar batzuk ere izan daiteke.

Aztertu ditugun espedienteetako epeak ondoko taula honetan ikus daitezke.

32. TAULA: ESKUHARTZEAREN EPEAK AUKERATUTAKO ESPEDIENTEETAN

	< 15 egun	15-30 egun	30-60 egun	60-90 egun	90-180 egun	180-365 egun	>365 egun
Etxez Etxeko Laguntza Zerb.	3	1	0	0	2	0	0
Egunezko zentroa	1	0	0	0	0	0	0
Eskolarako laguntza	1	0	0	1	0	0	0
Familia eskuhartzea	8	4	5	1	4	1	1
Familia terapia	13	12	1	1	0	0	0
Familia segimendua	5	1	0	0	1	0	0
Tratamendu psikologikoa	6	4	1	1	1	1	0
Desintoxikazio tratamendua	7	3	2	2	0	0	0
Haurgintzarako prestakuntza	1	0	0	0	1	0	0
Prestakuntza ikastaroak	2	1	1	0	0	0	0
Alfabetatze egitaraua	0	0	0	1	0	0	0
Bisiten erregimenaren etena	0	1	0	0	2	0	0
Zaintzapeko Askatasuna	0	0	0	0	1	0	0
Familia harrera administratiboa	8	2	3	1	2	1	0
Familia harrera judiziala	1	0	1	0	2	2	0
Adopzioa	0	0	0	2	2	0	0
Larritasunetarako Harrera Zentroa	9	2	1	0	0	1	0
Emakume Haurdunentzako Zentroa	3	0	0	0	0	0	0
Ama toxikomanoentzako pisua	0	0	0	0	0	1	0
Asteburuetako zentroa	0	0	0	0	1	0	0
Babes zentroa	28	12	5	2	3	0	0

Hemen adierazitako epeetan, neurri baten aplikazioa eragin duen gertakaria izan denetik eskuhartzea egin den arte pasatu den denbora, edo aurreko azken eskuhartzea egin zenetik pasatutakoa irudikatzen da. Nahiz eta kasu gehienak epe labur edo erdikoak izan, badira kasu batzuetan atzerapenak, asko murriztu edo ekidin beharko liratekeenak.

Neurrien segimendua egiteko, Araban eta Gipuzkoan, haur zerbitzu berezietuek neurri mota aukeratuaren erantzunkizuna bere gain hartzen duen ataletik eskuhartzen dute. Hau da, aukeratzen bada umea egoitza batean sartzea, Arabako Gizarte Ongizateko Foru Erakundearen barruan etxeetarako azpitaldea izango da neurriaren aplikazioa eta segimenduaren arduraduna, Vitoria-Gasteizko Udalean etxeetarako lantaldea, eta Gipuzkoan zaintze atala. Prestazio desberdinen aplikazioan ere jarraibide berbera erabiltzen da. Bizkaian, ordea, segimenduaren urratsean ere erabiltzen da balorazio unean egiten den zonako arduradunen sistema, bai behintzat ume edo nerabea zaintzeko erantzunkizuna egoitza hitzartu baten zerbitzu baten gain utzi denean. Sistema honek abantaila nabaria eskaintzen

du, erabiltzaileari erreferentziako pertsona bat jartzen diolako lurralde zerbitzuan; baina zaintza ardura hori IFASEk daukanean ez da horrela gertatzen, ez eta familia integrazio atalera zuzenean bidalitako familia harrera kasuetan ere.

Esandako Bizkaiko salbuespen honekin, neurrien aplikazio eta segimendua egiteko antolakuntza honen ondorioz, kasu bat zerbitzu berezitu batean sartu eta espediente bat irekitzen denean, familiak profesional desberdinen edo lantalde desberdinen atentzioa jasotzen dute prozedurako urrats desberdinetan aurrera egiten den neurrian, baina batzuetan harremanetan jarraitzen dute hasieran kasua eraman zutenekin. Lantalde teknikoaren arabera, eskuhartzearen alternatiba bakoitzerako behar den berezitasun mailagatik gertatzen da hori.

Betekizunak antolatzeko eredu horrekin jarraitu arren, beharbada komeniko litzateke sistema horretan atentzioaren ardura daukan langile bat sartzea, prozedurako hasieratik bukaera arte erreferentea izan dadin bai ume edo nerabearentzat, bai gurasoentzat ere, haien mintzalaguna izan dadin zerbitzuarekin dauzkaten harremanetan. Gaur egun etengabeko harremanetarako berme hori ez dago, eta horren eraginez erabiltzaileek, ume eta nerabeek batez ere, ikuspegi abstraktu eta urruna daukate Haur Zerbitzuaz. Izan ere, egoitza zerbitzuen balorazioa egiteko elkarrizketatu ditugun pertsona gehienak ez zeuden familiarizatuta lantalde berezituetakoko langileekin ez eta neurriaren segimenduaren zuzeneko ardura daukan ataleko profesionalekin ere.

Neurrien aplikazio eta segimenduan kontutan izan beharreko hirugarren osagaia haur zerbitzuko lantaldearen eta beste instantzia batzuen arteko lankidetzeta da. Izan ere, komeni da zerbitzu horiek eskuhartzearen prozesuan sartzea, baita aukeratu den alternatiba ume edo nerabea familigunetik bereiztea izan denean ere.

Prozedura urrats honetan, eskolarekiko harremana egoitza zerbitzuetan ume bakoitzaren ardura duten tutoreen esku geratu ohi da, eta, normalean, bisitaldien maiztasunari esker tutorearekiko ohiko harreman hori oso baliagarria izan daiteke ume bakoitzaren bilakabidearen segimenduan. Aldiz, hartutako neurria umea familiagandik banatzea ez denean, familia eskuhartzere berezituak berak bermatzen du eskolarekiko harremana.

Beste zerbitzu batzuekin, aldiz, harremana ez da hain eraginkorra. Espediente batzuetan, osasun mentaleko zentroekiko harremanetan arazoak daudela ikusi da. Alde batetik, zentro horiek itxaron zerrendak edukitzen dituzte batzuetan, eta horien eraginez egoera larria denean batez ere, haur zerbitzuek kabinete pribatuak kontratatu behar izaten dituzte, eta bestetik, kasu batzuetan, zalantzak eduki dituzte babes zerbitzuei informazioa eskuratzeko orduan.

Zerbitzu judizialek gero eta inplikazio handiagoa daukate segimenduaren alor honetan, hain zuzen ere, nolabait, ume edo nerabearen ongizateaz arduratzeko

beren funtzioak azpimarratuta geratu direlako Adin Txikikoaren Babes Juridikoari buruzko 1/96 Legean, nahiz eta lehenago ere agertua zuten beren interesa, dagozkion oroitxostenetan ikus daitekeen bezala. Azken garaietan gauzak hobetu direla aitortu arren, Bizkaiko Adin Txikikoen Fiskaltzak dio foru aldundi horrek batzuetan ez duela betetzen dagozkion informazio eginkizuna, aplikatutako neurriei, haietan izandako edozein aldaketari, eta haien segimenduei dagokienez. Fiskaltzaren iritziz, familiari informazio edo jakinarazpen okerrak gertatu diren kasuak ere izan dira, eta horietan Fiskaltzak haur zerbitzuari itzuli behar izan dio era horretako prozedura akatsak dauzkan dokumentazioa. Pentsatzekoa da egoera horretan tramitazioak komeni baino gehiago luzatzen direla.

Segimenduari buruzkoak bukatzeko, beharrezkoa da esatea hiru lurralde historikoetan ez dagoela kasuak berraztertzeko sistemarik, gutxienez sei hilabetez behin hasierako balorazioa berraztertu eta kasuari emandako biderapena berplanteatzeko.

Egia da nolabaiteko kontrol sistematikoa badagoela neurrien aplikazioan eta beraien emaitzak babesaren arduradunei noizean behin emateko jakinarazpenean, haietan zuzenean parte hartzen dutenen bidez. Hala eta guztiz ere, ahozko edo idatzizko informazioa emateak ez du derrigor esan nahi gero praktikan kasu berraztertu egingo denik. Horregatik, segimendu jarraituaren osagarri gisa, atenditutako kasuen berrazterketa derrigorrez egin beharko litzateke aldia behin.

Prozedurako urrats hauek guztiak funtsezkoak dira; haietako bakoitzean lortutako emaitzak neurri handi batean baldintzatzen dituzte ondokoan lor daitezkeenak: hau da, aurreko urratseko «*output*» delakoa ondokoaren «*input*» bihurtzen da.

3. ZERBITZUEN KONTROL ETA BALORAZIOA

Kontrol tresna batzuk badaude, zerbitzua ematearen ardura daukaten pertsonen eginkizunak zuzen betetzen ari direla egiaztatzeko, eta hori sistematikoki egiten da.

Zerbitzu emate hori hiru era desberdinetan egiten da gure Autonomia Erkidegoan: Administrazioaren beraren zerbitzuen eta funtzionarioen bidez edo kontratatutako langileen bidez; Administrazioaren zerbitzuen bidez, baina gestioa irabazi asmorik gabeko erakunde pribatu baten esku utziz (kasu hauetan zeharkako gestioaz hitz egiten da); edo beste erakunde publiko nahiz pribatu baten zerbitzuen bidez, gestioa erakunde horren pertsonalak edo berak hitzartutako pertsonalak eramanez¹.

¹ Puntu hauen azalpen zehatza egin da haur zerbitzuen egiturari buruzko atalean, eta, egoitza zerbitzuei dagokienez, txostenaren bigarren zatian.

Zerbitzua emateko era desberdinak egoteak ez du ezertarako ere aldatzen foru aldundiek neurrien aplikazio eta segimenduan daukaten erantzunkizuna. Izan ere, haiek dira eskuhartzeen zuzeneko erantzunkizuna dutenak, babesik gabeko ume edo nerabeak babesteko eskumena daukaten organoak direlako, eta erantzunkizun horren barruan, eskuhartze horien kontrola egin behar lukete aldian behin eta sistematikoki. Gizarte Zerbitzuei buruzko Legearen arabera foru aldundiek daukaten ikuskaritza funtzioaren kalterik gabe, erabiltzaileen eskubideei begira funtsezkoak diren kalitate irizpideak betetzen direla bermatzeko tresna eraginkor batzuk ezarri beharko lituzkete.

Egoitzetan ematen den atentzioaren esparruan ikusten den jardunbidearen arabera, gomendagarria da ahalmena daukan aginteak zentroak bisitatzea inolako iragarpenik egin gabe, eta ume edo nerabeak bertan dauden egun batean hain zuzen ere, bai pertsonalak eta bai erabiltzaileek ere beren kezkak azaltzeko, nahi badute.

Gure Autonomia Erkidegoan, txostenaren bigarren zatian ikusiko den bezala, ez da honelako metodorik erabiltzen. Lantalde berezitueta arduradunek sistematikoki eta aldian behin bisitatu dituzte zentroak kasu batzuetan, beste batzuetan noizean behin bakarrik, baina era horretako bisitaldiek eduki behar dituzten helburua, metodoa eta kontrol irizpideak eduki gabe. Normalean hezitzaileekin bilerak egiteko izaten dira, haiek eskatu dutelako arazo bereziren bati buruz hitz egiteko, edota beraien zeharkako gestioa eta aholkularitza betekizunen barruan, Araban gertatzen den bezala, bai udal mailan, bai lurralde mailan ere. Gehienetan zentroko eta zerbitzuko langileen arteko bilerak izaten dira, goizez egiten direnak, hau da eskola orduetan, eta zenbait erabiltzailearen jokabide, heziketa edo beste puntu batzuei buruz hitz egiteko izaten dira. Horrelakoetan, egoitzetan sartuta dauden umeek ez dute aukerarik izaten haur zerbitzuko profesionalekin egoteko, eskolan daudelako.

Britainia Handiko sisteman kontrol bisitak hilean behin egitea gomendatzen da, kontutan izanik arrisku egoeran edo babesik gabe dauden ume edo nerabeentzako egoitza zerbitzuetan ematen den atentzioaren kalitatean gora-behera handiak daudela. Adibidez, kalitate horretan eragin handia edukitzen dute pertsonalean gertatzen diren aldaketek edota ume edo nerabeen taldeetan gertatzen direnek ere. Zertzelada solteek ere badute beren eragina: adibidez, ume horietako baten krisialdi latza gertatzen bada, horrek dexente baldintza dezake egoitzan dauden gainontzeko ume eta nerabeen arteko elkarbizitzaren oreka, edo gurasoek bisitak egiten dutenean haiekiko harremanak ere okertu egin daitezke. Egoera horiek kontrolatzea (ume edo nerabeari seguru eta errurik gabe sentitzeko behar duen laguntza eskainiz eta gainera taldeko gainontzekoei ere beharrezko atentzioa emanez, eta gertatutako arazoaren eraginez batzuen gehiegikeriekin besteen gehiegikeriak justifikatzen utzi gabe) hezitzaileen betekizunik zailenetako bat da. Izan ere, batzuetan ez dute asmatzen era honetako egoerak kontrolatzen, batez ere horretarako erreferentzia bezala eduki beharko lituzketen irizpide edo

jarraibideak ez dauzkatenean. Kasu horietan, zalantzarik gabe, kolokan jartzen da atentzioaren kalitatea, eta horregatik behar-beharrezkoa da kontrolbideak sartzea halako sarritasun batekin.

Beste alde batetik, kontuan izan behar da adin txikiko pertsonentzako harrera egoitzak erakundeak direla. Zorionez, haietako askok ez daukate postu gehiegirik (askotan 16 edo gutxiago), eta horri eskerrak erakunde egituretan normalak diren arriskuak ez dira askotan azaltzen. Dena dela, egoitza zentroak izaten jarraitzen dute eta haietan familigune batean baino askoz pertsona gehiago bizi dira elkarrekin, askotan elkarbizitzari buruzko esperientzia txarrekin, eta beren nortasunaren garapenaren erdian. Eta bestalde, haiekin batera, haien heziketaz arduratzen diren profesional batzuk ere egoten dira, batzuetan arazoak edukitzen dituztenak beraien jardunbidea taldearen behar aldakorretara moldatzeko. Era honetako egoera batean, erraza da guztien artean indar-harremanak sortzea, eta horrek eragin oso txarra edukitzen du ume eta nerabeei ematen zaien atentzioaren kalitatean, guztien arteko harremanak oso bizkor oker daitezkeelako kasu horietan, eta ez bada bizkor zerbait egiten oso zaila izaten delako harreman horiek normaltasunera itzultzea.

Kanpoko kontrol bisitak behar adinako maiztasunarekin egiten badira, baliagarriak izan daitezke egoera konpontzeko, profesionaleri ikusarazteko zenbait jokabide alferrikakoak direla eta testuinguru oso mugatu edo itxietan zentroaren funtzionamendu-inertziaren eraginez bigarren maila batean utzi ohi diren haur babesari buruzko erreferentzi puntu berezitu batzuk (teoriko zein praktikoko) eskaintzeko ere. Hain zuzen ere, zerbitzuak ebaluatzeko egiten diren ikustaldi horietan, profesional askok beren eskerrona azaldu dute aukera ematen zitzaielako beren kezkak azaltzeko eta beraien jokabideei buruzko oharrak ere jasotzeko. Kasu batzuetan proposatutako alternatiba bururatu gabe ere zuten, eta beste batzuetan desiragarri baina utopikotzat zeukaten, eta beren eskuhartzearen zertzeladen arabera guztiz ezinezkoa iruditzen zitzaien berez.

Nolanahi ere, onuragarria da erreferentzia hori edukitzea, profesionalen jardunbideak eduki behar duen norabidea zehazteko, nahiz eta helburura iristea ez izan berehala lortuko den gauza.

Kontrol ikustaldi horietaz gainera, ikuskapen sistema bat ere ipini beharko litzateke indarrean, profesionaleri laguntzeko. Kasu batzuetan, haur zerbitzuko lantaldeek egindako bisiten bitartez era honetako laguntza eman nahi da, baina beti taldeka egiten dira, hain zuzen ere European defenditzen denean haur zerbitzuetako profesionaleri aldi behin eskaini behar zaizkiela banakako ikuskapen saio batzuk (bereziki egoitza zerbitzuetan lan egiten dutenei), beraien estres egoerak arintzeko eta beren jarduera profesionala berbideratzeko. Lantalde tekniko berezituak betekizunetako bat izan liteke hori.

Beste alde batetik, zerbitzuei buruzko ebaluazioa -hau ere beste herrialde batzuetan derrigorrezko baldintzat hartu ohi da erabiltzailearen eskubideak bermatu nahi dituen sistema baten barruan-, hasieran dago oraindik haur babeserako gure erudian, gizarte atentzioaren beste esparru batzuetan gertatzen den bezalaxe.

Orain arte kasu bakar batzuetan egin dira era honetako ebaluazioak, guk dakigunez: Gipuzkoako Foru Aldundiaren haur atalaren eskariz Euskal Herriko Unibertsitatearen Nortasun, Ebaluazio eta Tratamendu Psikologikorako Departamenduak 1988an egindakoa, edota Vitoria-Gasteizko Udalarenak diren etxebizitza batzuetan Oviedoko Unibertsitateko lantalde bat azken hilabete hauetan egiten ari dena.

Esan daiteke ideia hori ahaztu gabe dagoela eta arduradunek garbi ikusten dutela bide horretatik sartu beharra. Hala ere, oraindik ez da ipini aldian aldiko ebaluazio sistematikoa egiteko eredurik, zerbitzu sarearen kalitatea neurtzeko. Martxan ipini nahi diren ikuskapen ereduekin, neurri handi batean konponduta gera daiteke esan dugun defizit hori, baldin eta horri emango zaion arautegian jarduerarako abiapuntu bezala sartzan bada (esparru honetako aditurik aurrerakoienek gomendatzen duten bidetik) komeni dela ikuskaritza horrek ebaluazio funtzioa edukitzea, ebaluazio hori ikuskaritza egiteko prozeduretan sartuz edo haren osagarri bihurtuz; azken irtenbide hori hobea da eta gehiago egokitzen da gure sistemaren funtzionamendu juridiko eta administratibora, eta egokiagoa izan daiteke kalitatea kontrolatzeko helburu hori bermatu ahal izateko.

Bestalde, esan behar da Adin Txikikoaren Babes Juridikoari buruzko 1/96 Legearen arabera Ministerio Fiskalak eduki behar duen zaindaritza funtzioa ez dela behar bezain sarri betetzen. Halako lehen ahalegin bat egin dela ikusten da hiru lurralde historikoetako zentro batzuk bisitatu direlako. Dena den, fiskaltza horiek dauzkaten giza baliabide urriekin eta beraien eginkizunen ugaritasunarekin zaila izaten da funtzio horiek behar bezala betetzea, hain zuzen ere eraginkorrak izateko halako jarraitasuna behar dutelako.

Egoitza esparruan banakako ebaluaziorako sistemak sartzeko prozesua, aldiz, aurreratuago dago. Zentzu honetan, hiru lurralde historikoetan ume edo nerabe bakoitzaren garapen esparru desberdinei buruzko banakako heziketa Plan bat prestatzen hasiak daude. Dokumentu horren bidez aukera ematen da eskuhartzeko bakoitzaren bilakaera eta aldian aldiko ebaluazioa egiteko.

Haurtzarorako lurralde lantaldeek ildo honetatik hainbat eskari egin dituzten arren, zerbitzu batzuetan ez da betetzen banakako plana prestatzeko beharra, edota alde handiak nabaritzen dira hori egiten duten zerbitzu batzuetatik besteetara: izan ere, kasu batzuetan lan tresna baliagarria izaten da, beste batzuetan, aldiz, formaltasun hutseko zerbait baino ez. Horri dagokionez, ezinbestekoa da lantalde berezituak «*feedback*» lana egitea. Zerbitzu batek baino gehiagok bertan behera utzi dute txostenak egiteko lana dokumentu horietan azaldu dituzten arazo eta kezkei inolako erantzunik eman ez zaielako.

Nolanahi ere, banakako protokolo horiek dexente hobetu litezke, eta horrela biztanleriaren behar, zerbitzu eta ezaugarriei buruzko planifikazio eta ikerketa estatistikorako tresna oso baliagarriak izatera iritsi litezke, aurreko orrialdeetan esan dugun bezala espedienteak prestatzeko pausoak aztertu ditugunean. Gainontzeko zerbitzuetan ere kontrol eta ebaluazio sistemak ez daude garapen maila onean, nahiz eta puntu jakin batzuetan ahalegin handia egin dela nabaria izan.

Oro har, pentsatu ohi da kontrolbideak segimendua egiteko dauden berberak direla, hau da, txostenak bidaltzea eta bilerak antolatzea halako kasu baten gora-beherei buruz hitz egiteko, baina ez ordea halako metodo batzuk ipintzea zerbitzuetan jarduera profesional onaren jarraibideen erabilera sistematikoa ziurtatzeko.

Egoitzaren esparruan bezala, zerbitzuetako profesional, teknikari eta arduradunen artean ere garrantzia ematen hasi zaio ebaluazioari. Hori erakusten dute adibidez eskuhartzerako banakako planen prestakuntzak eta haietan egitarauak neurtzeko lana errazteko halako datu batzuk sartzeak. Alor honetako teknikari eta arduradunek askotan azpimarratzen dute beharrezkoa dela tresna estandarizatuagoak ipintzea eskuhartzeen sistematizazioa bultzatzeko eta hobeto ezagutzeko atenditutako pertsonen errealitatean daukaten eragina. Oraingoz, zerbitzuak ebaluatzeko ereduak aplikazioak oso mugatuak dira. Era sistematikoan, familia eskuhartze berezitua ebaluatzeko Gipuzkoan erabiltzen den eredu bat baino ez dago, eta horrek bi urtez behingo maiztasuna dauka.

Kontrola eta ebaluazioa egiteko bideak berandu gabe zabaldu beharko lirateke. Izan ere, erabiltzaileen ongizatea bermatzeko balio dutenez, oso tresna onak dira haur babeserako edozein sisteman, eta profesionalen ikuspegitik jarduera onerako tresna izan daitezke beraien eskuhartzeen kalitatea hobetzeko, eta beraien ekintzaren egokitasunari buruzko konfiantza maila eta satisfazio profesionalaren maila ere handitzeko.

2. ZATIA

**BABESIK GABEKO EGOERAN
DAUDEN UME ETA
NERABEENTZAKO
EGOITZA ZERBITZUAK
EUSKADIKO AUTONOMIA
ERKIDEGOAN**

V. KAPITULUA

BABESGABEZIA SOZIALEAN DAUDEN UME ETA NERABEENTZAKO EGOITZA SAREA

1. SARRERAKO OHARRA

Txostenaren bigarren zati honetan, babesgabezia sozialean dauden ume eta nerabeentzako egoitza zerbitzuen sarea aztertu dugu.

Ikerlan honen lehen zatiko hitzaurrean zehaztu ditugu honen bidez lortu nahi dugun helburua (hots, harrera mota honen ikuspegi kualitatiboa osatzea, erabiltzaileen eskubideekiko errespetuaren ikuspuntutik) eta horretarako aplikatu dugun metodologia.

Beste alde batetik, babes zerbitzuen multzoaren barruan egoitza bidezko atentzioak jokatzeko duen paperari buruzko azalpenak lehen zatiko III. kapituluan jaso dira zehaztasun osoz.

Beraz, bi alderdi horiek ez ditugu jorratuko beste zati honetan, nahiz eta ezinbestekoa izan beti kontutan izatea. Funtsean, gure azterketari ekiteko orduan, komeni da gogoratzea egoitzen bidez ematen den atentzioa zerbitzu-*continuo* baten barruan kokatu behar dugula eta, hortaz, haurrentzako beste babes motekiko osagarria izateaz aparte, nolabait babes horren izatearen eta garapenaren bermea ere badela. Ikuspuntu horretatik begiratuta, egoitza bidezko atentzioa oso aukera egokia izan daiteke.

2. EGOITZA BIDEZKO ATENTZIORAKO SAREA

Arrisku edo babesik gabeko egoeran dauden ume eta nerabeentzako egoitza zerbitzuek ardura publikoko sare bat osatzen dute.

Bertan, titulartasun publiko eta pribatuko zerbitzuak aurkitzen dira. Lehendabizikoen artean, badira zerbitzu batzuk lurralde bakoitzeko administrazioek berek beren langilegoarekin kudeatzen dituztenak, eta beste batzuk ekimen sozialekin hitzartutakoak (zeharka kudeatutako zentro propioak).

Udalaren titulartasuna duten zentroak ere badira, foru erakundeekin egoitza bidezko atentzioa emateko eginkizuna hitzartuta daukatenak. Vitoria-Gasteizko

Udalaren kasua oso berezia da, bere zentro propioen¹ bidez hartua daukalako atentzioa emateko eginkizun hori.

Titulartasun pribatuko zerbitzuak, bestalde, ekimen sozialeko erakundeak dira; horiek irabazi asmorik gabeko erakunde laiko zein erlijiosoak izaten dira, Administrazioarekin hitzarmenak eginda dauzkatenak.

Zerbitzu motak oso desberdinak dira.

- Erabiltzaileentzako postuei dagokienez, gutxienez 5 eta gehienez 90 daukate.
- Egoitza gehienak mistoak dira (baina Bizkaian badaude emakumezkoentzat edo gizonezkoentzat bakarrik diren batzuk) eta gehienek adin zerrenda oso zabala atenditzen dute.
- Antolaketa eta iharduera profesionalaren aldetik desberdintasun nabariak daude zentro batetik bestera, baita izenetan ere, askotan ez baitira berdinak lurralde batean eta bestean.
- Zentro batzuek nolabaiteko espezializazioa daukate, bai beren eskuhartzea gertatzen den uneagatik, bai laguntzen duten biztanleria motagatik, bai betetzen duten funtzioagatik. Lehendabizikoa larritasuneko harrerazentroen kasua da, hau da, ume edo neraberaren egoeraren azterketa berehala egitea eta kasuari eman behar zaion orientabidea azkar aurkitzea bilatzen dutenena. Bigarrena, ordea, Gipuzkoako Foru Aldundiaren atzeritarrentzako zentroaren kasua dugu (bertan, etorkin gazteak atenditzen dira), edota, espezializazioaren ildo horretatik jarraituz, Arabako eta Gipuzkoako Foru Aldundien Haurtzarorako Lurralde Zerbitzuek jokamolde arazoak dauzkaten ume eta nerabeentzat eraiki nahi dutenarena. Azkenik, funtzioetan dauden desberdintasunengatik, bi eratako zentroak daudela esa daiteke: batetik, heziketa alorrekoak (iraunkorrak ez direnak) eta asistentzia alorrekoak (iraunkorrak).

Egoitza sare honek aldaketa ugari izan ditu azken urte hauetan. Adibidez, 1995etik 1997ko martxoa bitartean, hainbat eta hainbat dira itxi edo zabaldu diren egoitzak, bai eta egoitza horietan egin diren kudeaketa aldaketak ere.

Adibidez, Araban Aiarako Etxe Funtzionala, Foru Aldundiaren menpe zegoena, itxi egin da. Bestetik, Vitoria-Gasteizko Udalak aldaketa prozesu sakon bati ekin

¹ Hala ere, sarrerak eta irteerak, bai eta erabiltzaileen egoeran eraginik daukan beste edozein aldaketa ere, Baloraziorako Lurralde Batzordean erabakitzen dira, bertan Vitoria-Gasteizko Udalak berak eta Arabako Foru Aldundiak ere parte hartzen dutelarik.

dio, eta horrela zuzeneko gestiopeko bere zentroak zeharkako gestiopean funtzionatzen hasi dira. Era berean, bere etxe baten heziketa izaera kendu eta asistentzia alorreko etxe bilakatu da.

Gipuzkoan, Loistarain, Zarategi eta lehenago esan dugun atzeritarrentzakoa, Gurutze Gorriarekin hitzartuta dagoena, eta gaur egun Zorroaga Udal Patronatoaren pisu batzuk, kongregazio erlijioso baten esku daudenak, ixteko asmoa dago.

Bizkaian, arestian -1996ko irailean- titulartasun publikoko lau etxe funtzioetan ere aldaketak gertatu dira: lehenago, jarraitasunik gabeko atentzioa ematen zen haietan eta data horretatik aurrera egoitza iraunkorrak bihurtu dira.

Aldaketa horiek denak hainbat arrazoiengatik gertatu dira.

Kudeaketa motan egin diren aldaketek gastuari eusteko helburuari erantzuten diote batetik, eta egoitzetako langilego propioaren lanean txandak antolatzeke eta hutsuneak betetzeko arazo ugariak ekiditeko helburua daukate.

Funtzio aldaketak, ordea, egoitza bidezko atentzio sarea ume eta nerabeen egiazko beharrezanetara egokitzeko helburuarekin egin dira.

Arabian, heziketa etxeak (astelehenetik ostiralera irekitakoak) eguneko zentroen sorrerarekin ordezkutzen ari dira gero eta gehiago, azken hauek oso laguntza trinkoa eskaintzen dietelarik familiei. Horregatik, beste ezaugarri batzuk hartzen ari dira zentro horiek. Haietako bat, adibidez, asistentzia alorreko atentzio iraunkorra ematen hasi da eta, bigarrenari dagokionez, eskaintako zerbitzuen aukera osatzeko alternatibak bilatzen ari dira.

Bizkaian, atentzio iraunkorreko erregimena IFASen sareko lau etxetan jarri da, zeren eta teknikari batzuen iritziz zentroak oportetan eta asteburuetan ixten direnean babesgabezia egoera larriak gertatzen ari baitira kasu batzuetan (bertan atentzioa jasotzen duten ume edo nerabeek oso desegituratuta dauden beren familietara itzuli behar dutelako, haiengandik banatuak izan eta gero arrisku handiko egoera izateagatik). Aldaketa horri gagozkiolarik, egoitzetan lan egiten duten eragindako profesional batzuek aditzera eman digute aldaketa horiek ez direla izaten egoitza bidezko atentzio beharrei buruzko aurretiazko azterlan baten ondorio, ez eta baliabide erabilgarrien plangintza zentzuzko baten ondorio ere.

Gipuzkoan, Zorroaga Udal Patronatoarenak diren eta Karitatearen Alabak kongregazioak gestionatzen dituen zentroak itxiz joan dira mojek berek uste dutelako beraien etxetan ematen duten atentzio erresidentzialaren ereduak (hezitzaile bat edukitzen dute lauzpabost ume edo neraberekin etengabe bizitzen) ez diola ondo erantzuten gero eta gehiago daukaten eskariari; izan ere, haietan

jasota dauzkatena jokabide kontrolagaitz eta, batzuetan, istilutsuko nerabeak izaten dira gero eta gehiago.

Aldaketa horiek guztiak, beharrak eragindakoak diren neurrian, arrazoizkoak ez ezik desiragarriak ere badira. Alde batetik, erakusten dute komunitate eta familia mailako eskuhartze sistemak beren fruituak ematen hasi direla eta, bestetik, egoitza tankerako baliabideak egon arren horrek ez duela esan nahi egoitza horiek derrigor eta neurririk gabe erabil daitezkeenik.

Hala eta guztiz ere, oso kontutan eduki behar da erabiltzaileak leku batetik bestera eramatera behartzen duten aldaketak arreta handiz aurreikusi, prestatu eta antolatu behar direla, ume eta nerabeen bilakabidean eragin txarrik ez izateko. Izan ere, erreferentziako pertsonak, lagunak, ingurunea eta banakako programazioa osagai funtsezkoak dira haien bizitzan, eta haietan etenak gertatzen badira arriskuan jar liteke konfiantzan eta segurtasun sentimenduetan oinarritutako aurrerabide prozesua.

Txosten hau osatzeko erabili dugun egoitza-zerbitzuen zerrenda hiru lurralde historikoetako foru aldundien haur zerbitzuek eta Vitoria-Gasteizko Udalak eskuratu digutena bera da.

Horri dagokionez, nolana ere, esan dezagun ume eta nerabeak zentro horietan sartzeko tramitazioa haur zerbitzu berezietuek egiten duten arren, egon daitezkeela zentro batzuk, barnetegi modukoak, borondatezko zaintoki funtzioak betetzen dituztenak. Egitura horiek, horrelakorik egonez gero behintzat, ez dira ofizialki agertzen babes egoitza-zerbitzu bezala, eta beraz ez dira sartzeko txosten honen esparruan.

Ondoren ematen dugun 33. taulan sarearen ezaugarriak jasotzen dira, batez ere zerbitzuen titulartasuna, zentro kopurua eta haien edukiera, hiru lurralde historikoetako bakoitzean eta Euskadiko Autonomia Erkidegoan, oro har.

**33. TAULA:
ARRISKU EDO BABESIK GABEKO EGOERAN DAUDEN UME
ETA NERABEENTZAKO EGOITZA-ZERBITZUEN SAREA**

		EDUKIERA															
		1-5 postu		6-10 postu		11-20 postu		21-30 postu		31-50 postu		51-70 postu		> 70 postu		GUZTIRA	
		Zentroak	Postu	Zentroak	Postu	Zentroak	Postu	Zentroak	Postu	Zentroak	Postu	Zentroak	Postu	Zentroak	Postu	Zentroak	Postu
ARABA				2	14	6	87	1	22							9	123
Titulartasun Publikoa						6	87	1	22							7	109
Titulartasun Pribatua				2	14											2	14
BIZKAIA				11	84	11	162	3	90	3	132	1	64	2	162	31	694
Titulartasun Publikoa				1	9	8	118			2	82			1	90	12	299
Titulartasun Pribatua				10	75	3	44	3	90	1	50	1	64	1	72	19	395
GIPUZKOA		7	34	14	125	1	13	1	22							23	194
Titulartasun Publikoa		4	20	1	9	1	13	1	22							7	64
Titulartasun Pribatua		3	14	13	116											16	130
EAE		7	34	27	223	28	262	5	134	3	132	1	64	2	162	63	1011
Titulartasun Publikoa		4	20	2	18	15	218	2	44	2	82			1	90	26	472
Titulartasun Pribatua		3	14	25	205	3	44	3	90	1	50	1	64	1	72	37	539

Iturria: SISIS Dokumentazio eta Ikerketa Zentroa. Foru aldundiak eta Vitoria-Gasteizko Udalak eskaintako datuak.

VI. KAPITULUA:

BEDERATZI EGOITZA ZERBITZUTAN EGINDAKO EBALUAKETA KUALITATIBOAREN ONDORIOAK

1. AURRETIAZKO OHARRAK

Aukeratutako bederatzi egoitzei buruzko azterketa kualitatiboan egiturazko eta prozesuzko adierazle batzuk erabili ditugu, ikusteko zer neurritan zerbitzu horien ezaugarri material, funtzional eta pertsonalak egokitzen diren bertan atenditutako ume eta nerabeen behar eta eskubideetara.

Adierazle guztiek ez dute balio berbera zerbitzu guztietan, eta haietakoren bat egoteak edo ez egoteak berez ez du ziurtatzen haietan emandako zerbitzuen kalitatea. Haien balioa konbinatzen diren osagarrien multzoaren baitan dago. Hortaz, kontua ez da alor ezberdinetan aplikatzen diren adierazleak gehiago edo gutxiago betetzeagatik emandako puntuazioak batzea, baizik eta ikustea alderdi desberdinen konbinaketa horrek zer neurritan bermatzen dituen atentzioaren kalitatea eta, beraz, erabiltzaileen eskubideei zor zaien errespetua. Azken puntu honi dagokionez, komeni da esatea gure azterketa honen helburua ez dela izan inolaz ere abusua edo tratu txarrak detektatzea, hitz horiei ematen zaien zentzu hertsian, zeren eta horretarako ume edo nerabe egoiliarren banakako ebaluaketan oinarritutako metodoak erabili beharko baikenituen.

Esan dezagun, orobat, erabili ditugun adierazle gehienek ematen diguten ikuspegia subjektiboa dela; hau da, horrek esan nahi du ebaluatzaileak egiten duen interpretazioa eztabaidagarria izan daitekeela; hau, batez ere, harremani buruzko gaietan eta eskubideekiko errespetuari dagokionez ematen ditugun iritziekin batez ere gertatzen da, noski. Hala eta guztiz ere, adierazle horiek aplikatzeko orduan objetibotasuna bilatu nahi izan dugu beti, eta irizpide-askatasun osoarekin jardun dugu egiteko horretan.

Ongi dakigu gure azterketa hau osatzeko kasu gehienetan egin diren bi egun eta erdiko iraupeneko ikustaldiek ezin dutela eman egoitzetan egunero bizi denak daukan ezagutza bezalakorik. Horrexegatik, bada, gure metodoan egoitzako profesional eta erabiltzaileekiko elkarriketak ere sartu ditugu, bertan ematen den atentzioaren inguruko hainbat punturi buruz haien iritzia ezagutu ahal izateko.

Horretaz gainera, azterlana burutu eta gero, adierazleen aplikazioari buruzko txostena bidali diogu zentro bakoitzari, egon litezkeen okerrak edo hutsak zuzentzeko aukera izan zezaten, eta horrela errealitatearekiko hurbiltasuna ahalik eta gehien ziurtatzeko.

2. EBALUATUTAKO ZENTROEN DESKRIBAPENA

Eusko Legebiltzarrari aurkeztu eta erakunde arduradunei eman diegun txosten osoak, kapitulu honetan, zehatz-mehatz jasotzen ditu aukeratutako bederlatzi egoitzetan egindako ebaluazioaren emaitzak. Horra egoitzen izenak:

- Geroa, Paula Montal eta Txalaparta, Arabako Lurralde Historikoan;
- San Adrián, Purísima eta San José Artesano, Bizkaiko Lurralde Historikoan;
- Loistarain, Zabaleta eta Bidebieta-1, Gipuzkoako Lurralde Historikoan.

Txostenaren argitalpen honetarako, kapitulu hau laburtzea erabaki dugu, eta, adibide moduan, soil-soilik zentro horietako batean egindako ebaluazioa azaltzea (Vitoria-Gasteizko Txalaparta Etxe Asistentzialekoa, dituen alde onengatik nabarmentzen dena). Hala ere, ardua zaion edonork eskura dezake txosten osoa, Eusko Legebiltzarraren Aldizkari Ofizialean osorik argitaratzen baita.

Txalaparta Etxe Asistentzialaren deskribapena egin baino lehen, lau taula sartu ditugu, ikuspegi orokorra emateko aztertutako bederlatzi zerbitzuen ezaugarriez, bertan atenditzen diren erabiltzaileez, 1996an egoitza batetik irten zirenekin gertatu denaz eta atentzioa ematearen ardua duten profesionalaz.

Aurrerantzean erabiliko ditugun izendapenak orokorrak izango dira, hots, haurtzarorako zerbitzu berezituak, haurtzarorako lurralde zerbitzua edo haurtzarorako udal zerbitzua, kasuan kasuko zerbitzuaren izendapen ofiziala ez erabiltzearen. Honen helburua deskribapenen idazketa arintzea baino ez da.

34. TAULA: EBALUATUTAKO EGOITZA ZERBITZUAK. OINARRIZKO DATUAK

	Egoitza Zerbitzua	Hiria/herria Lur. Historikoa	Titulartasuna	Postuak		Erabiltzaileen adina (urteak)		Langileak (1)		Erabiltzaile/langile proportzioa (2)		Erabiltzaileentzat dauden gelak				Bainu-gela osoak	Komunak
				Guztira	Beteta (3)	Onart. adina	Erabiltz. adina (4)	Atentzioak arduratuak	Etxeo lanetarako	Postu guztien arabera	Betetako postuen arabera	Ohe bat	Bi ohe	Hiru ohe	Talde-gelak		
A R A B A	Geroa	Vitoria-Gasteiz Araba	Publikoa (GOFE) Zuzeneko gestioa	13	7	3-18	10-15	7	1	0,61	1,14		5	1		2	1
	Paula Montal	Vitoria-Gasteiz Araba	Pribatua Nuevo Futuro Elkartea	7	4	3-18	9-17	3		0,42	0,75	1	3			1	1
	Txalaparta	Vitoria-Gasteiz Araba	Publikoa (V-G Udala) Zeharkako gestioa (IRSE-EBI Elkartea)	16	14	3-18	6-18	9,5	1,5	0,68	0,78		8			4	
B I Z K A I A	San Adrián	Bilbao Bizkaia	Publikoa (IFAS) Zuzeneko gestioa	14	13	3-18	9-18	6	2	0,57	0,61		7			4	
	Guenesko La Purísima	Guenes Bizkaia	Pribatua Karitatearen alabak	30	23	1-14	6-15	5	1	0,2	0,26	3	1		7 ⁽⁵⁾	4 ⁽⁶⁾	
	San José Artesano	Loiu Bizkaia	Publikoa (IFAS) Zuzeneko gestioa	90	70	10-18	8-19	19	9	0,31	0,4	70	1	4	4 ⁽⁷⁾	17 ⁽⁸⁾	
G I P U Z K O A	Loistarain	Donostia-S. Sebastián Gipuzkoa	Publikoa Zeharkako gestioa Karitatearen alabak	22	17	0-10	0-8	8	3,5	0,52	0,67		8	2 ⁽⁹⁾		5	
	Zabaleta	Donostia-S. Sebastián Gipuzkoa	Pribatua Hezik. Berez. Elk.	9	7	6-18	8-16	3	0,5	0,38	0,5		3	1		2	
	Bidebieta - 1	Donostia-S. Sebastián Gipuzkoa	Publikoa (Udala) Zeharkako gestioa Karitatearen alabak	5	4	6-18	11-15	1,5		0,3	0,37		1	1		1	

Iturria: SISIS Dokumentazioa eta Ikerketa Zentroa. Ebaluatutako egoitza-zerbitzuek eskainitako datuetan oinarrituta egindako lanketa.

Oharrak:

(1) Ez du adierazten profesionalen kopurua, lanaldi osoko lanpostuetan legokiokeen proportzioa baizik. Hezitzaileek legezko lanaldirako ezarritako orduak baino gehiago egiten badituzte, soberako orduak ez dira zenbatzen proportzioak kalkulatzeko orduan.

(2) Erabiltzaile/langile proportzioa kalkulatzeko, hauek hartzen dira kontutan:

– numeradore gisa, urteko lanaldi bezala 1.678 ordu hartu ditugu, aztertu ditugun lau erakundeetatik hirutan erabiltzen duten lanaldi izateagatik, hain zuzen ere.

– denominadore gisa, zentroko postu kopurua: dagozkion proportzioak kalkulatzean, kasu batean zentroaren edukiera osoa eta, bestean, betetako postuena hartu dira kontutan.

(3) 1997ko urtarilaren 1ean.

(4) 1997an.

(5) Guenesko talde-gelak 4 eta 5 ohekoak dira.

(6) Guenesko 4 bainugeletatik 2 kolektiboak dira: 2 duxta, 2 komuna eta 2 garbitoki.

(7) San José Artesanoko talde-gelak 4 ohekoak dira.

(8) San José Artesanoko 17 bainugelak kolektiboak dira.

(9) Loistaraingo hiru oheko gelak sehaskan lo egiten duten ume txikientzat dira.

35. TAULA: EBALUATUTAKO EGOITZA-ZERBITZUETAN ATENDITUTAKO UME ETA NERABEAK

		Geroa Etxe Funtz.	P. Montal Etxe Funtz.	Txalaparta Etxe Asistentz.	San Adrián Etxe Funtz.	Guenesko Purísima Zentroa	San José Artesano Zentroa	Loistarain Egoitza	Zabaleta Mini- Egoitza	Bidebieta Etxea	GUZTIRA
Ume eta nerabe kopurua		7	4	14	13	23	70	17	7	4	159
Adina	0-2 urte							5			5
	3-5 urte							7			7
	6-11 urte	3	1	4	1	16	7	5	2		39
	12-15 urte	4	2	4	5	7	35		4	4	65
	16-18 urte		1	6	7		27		1		42
	> 18 urte						1				1
Sexua	Neskak	3	2	6	6	9	12	9	4	2	53
	Mutilak	4	2	8	7	14	58	8	3	2	106
Ama-hizkuntza ⁽¹⁾	Gaztelera	7	4	14	11	23	68	17	3	4	151
	Euskara			1		3	4		1		9
	Caló				1		10				11
	Portugalera				1		5			1	7
	Arabea						2		3		5
	Besteren bat						1				1
Legezko egoera	Zaintza		4	5	9	18	35	14	1	3	89
	Tutela	7		9	4	5	34	3	6	1	69
	Adin nagusitasuna						1				1
Egonaldiaren iraupena	< 1 urte	1			5	5	9	13	3		36
	1-2 urte	5	4	3	4	12	25	2	4	2	61
	3-5 urte	1		9	3	6	24	2		1	46
	6-10 urte			2	1		12			1	16
Jatorria	Familiaren etxea	3	4	7	9	10	30	14	6	3	86
	Familia harrera			2			1		1		4
	Beste egoitza bat	4		4	4	5	39			1	57
	Besterik			1		8		3			12
Sarrera mota	Larritaldia					15		1			16
	Arnas zerbitzua					2		6			8
	Kasuaren balorazioa			14		3		3		3	23
	Epe luzerako	7	4		13	3	70	4	7	1	109
	Besterik							3			3



		Geroa Etxe Funtz.	P. Montal Etxe Funtz.	Txalaparta Etxe Asistentz.	San Adrián Etxe Funtz.	Guenesko Purísima Zentroa	San José Artesano Zentroa	Loistarain Egoitza	Zabaleta Mini- Egoitza	Bidebieta Etxea	GUZTIRA
Ezgaitasun eta elbarritasunak ⁽²⁾	Ezgaitasun fisikoa			1		1	1	1			5
	Ezgaitasun psikikoa			3	1	2		1			7
	Zentzumenezko ezgaitasuna			1			2				3
	Arazo psikiatrikoak			1	2		4		1		8
	Arazo psikologikoak			1		2	5		1		9
	Bestelako arazoak			1				3			4
	Arazorik gabe	7	4	6	10	19	61	13	4	4	128
Eskolatzte mota ⁽³⁾	Laguntza gabeko haur hezik.						1	8			9
	Laguntzarekiko haur heziketa							1			1
	Laguntza gabeko lehen hezik.	2	2	2	2	18	11	2	1	1	41
	Laguntzarekiko lehen heziketa	2		3	1	2	1	2	1	1	13
	Laguntza gab. derrigorrezko bigarren heziketa	2	1	1	3	2	18			1	28
	Laguntzarekiko derrigorrezko bigarren heziketa			2	1		7		4		14
	Heziketa berezia				1		3				4
	Derrigorrezko-osteko bigarren heziketa			1	1						2
	Lanbide heziketa	1		1	4	1	8		1	1	17
	Enplegua						1				1
	Besterik ⁽⁴⁾		1	4			20				25
	Eskolatzterik gabe							4			4
Senideak ⁽⁵⁾	Egoitza zerbitzu berean	5	4	9	3	16	37	10	5		89
	Beste egoitza zerbitzu batzuetan	2			2	2	12	6	2	1	27
	Familia harrera/adopzioan							1			1
	Familiaren etxean			1	4		10		4	1	20
	Adin txikiko lege-haus. zentr. Seniderik gabe	1		4	4	6	17	3	1	2	37
Familiarekiko harremana (gutuna, telefona, gurasoen bisitak zentroan)	Egunero	5	4	6	13	18	9	15	4	4	-
	Astean behin										78
	Hamabost egunez behin	1									1
	Hilean behin	1					15	1			17
	Oporretan-tarteka					2	43		3		48
Inoiz ez			8		3	3	1			15	



		Geroa Etxe Funtz.	P. Montal Etxe Funtz.	Txalaparta Etxe Asistentz.	San Adrián Etxe Funtz.	Guenesko Purísima Zentroa	San José Artesano Zentroa	Loistarain Egoitza	Zabaleta Mini- Egoitza	Bidebieta Etxea	GUZTIRA	
→	Ume edo nerabea zenbat aldiz doan familiaren etxera	Astean behin	5	4	10	13	19	43	1	2	4	101
		Hamabost egunez behin						23				-
		Hilean behin					2					2
		Oporretan-tarteka					2					2
		Inoiz ez	2		4		2	4	16	5		33
Familiarekiko beste irtenaldi batzuk	Astean behin	Hamabost egunez behin	2		10		3		13	1	4	33
		Hilean behin		4					1			-
		Oporretan-tarteka										5
		Inoiz ez	5		4	13	20	70	3	6		121

Iturria: SIOS Dokumentazio eta Ikerketa Zentroa. Ebaluatutako egoitza-zerbitzuek eskainitako datuetan oinarrituta egindako lanketa.

Oharrak:

(1) Kontutan izan behar da ume eta nerabe batzuk elebidunak direla.

(2) Kontutan izan behar da ume edo nerabe batzuek ezgaitasun bat baino gehiago jasaten dutela.

(3) Laguntzarekiko heziketan honako modalitate hauek sartzen dira: heziketarako indargarria, pedagogia terapeutikorako irakaslearekin eta heziketa berezirako hezitzailearekin.

(4) Prestakuntza mota batzuk sartzen dira hemen: batez ere, laneratzera bideratutakoa, lanbide-sarrerako eta heziketa konpentsatorioko ikastaroak.

(5) Ez du esa nahi zenbat senide dauzkaten, baizik eta zenbat senide dauden egoera horietan.

36. TAULA:
EBALUATUTAKO ZENTROETATIK 1996AN IRTEN ZIREN
HAUR ETA NERABEEN DESTINOA

	Geroa Etxe Funtz.	P. Montal Etxe Funtz.	Txalaparta Etxe Asistentz.	San Adrián Etxe Funtz.	Guenesko Purísima Zentroa	San José Artesano Zentroa	Loistarain Egoitza	Zabaleta Mini- Egoitza	Bidebieta Etxea
Zenbat	3	4	2	8	9	32	15	5	2
Beste egoitza zerbitzu bat				3		3			
Familia harrera/adopzioa	2	2			6		9	1	
Gurasoen edo beste senitartekoen etxea	1	2	1	2	3	24	5	3	2
Adin txikiko lege-hausleentzako zentroa			1						
Burujabetzea				1		1		1	
Ihesa				2		4			

Iturria: SIISS Dokumentazio eta Ikerketa Zentroa. Ebaluatutako egoitza-zerbitzuek eskainitako datuetan oinarrituta egindako lanketa.

37. TAULA: EBALUATUTAKO EGOITZA-ZERBITZUETAKO LANGILEAK

		Geroa Etxe Funtz.	P. Montal Etxe Funtz.	Txalaparta Etxe Asistentz.	San Adrián Etxe Funtz.	Guenesko Purísima Zentroa	San José Artesano Zentroa	Loistarain Egoitza	Zabaleta Mini- Egoitza	Bidebieta Etxea	GUZT.
Profesionalen kopurua, guztira		8	3	12	9	7	28	12	4	3	86
Lanpostua	Zentroko zuzendaria			1		1	1	1		1	5
	Zentroko zuzendari-ordea edo arduraduna (zuzendaria ez dagoenean)						1				1
	Moduloko arduraduna (egonez gero)		1								1
	Txandako arduraduna										-
	Hezitzailea	7	2 ⁽¹⁾	9	7	4	14	3	3 ⁽⁶⁾	1	50
	Zaintzailea							6 ⁽⁵⁾		1	7
	Etxeko lanetarako	1		2 ⁽²⁾	2 ⁽³⁾	1	6	1	1		14
Sukaldeko lanetarako					1	3	1			5	
Bestelakoak						3 ⁽⁴⁾				3	
Zenbat urte lanpost.	Urtebete baino gutxiago		1	4	3	2	5	2			17
	Urtebete eta 2 urte artean		2	8		3	1	2	1		17
	3 eta 5 urte artean						2	3			5
	5 urtetik gora				3		20	5	2	1	31
Lanaldia	Osoa	8	3	10	5	5	28	11	3	1	74
	Zatikoa			2	4	2		1	1	2	12
Lanpostuaren egoera	Hutsik	8	3	12	2						2
	Langile finko batek batea				3	5	26	12	3	1	73
	Aldi baterako langile batek batea				1		2				3
Adina	26-30 urte	1		6	1		2	1	1		12
	31-40 urte	5		6	5		10	2	2		30
	41-50 urte		3			1	7	4		1	16
	51-65 urte	2				4	9	4			19
	65 urtetik gora							1			1
Sexua	Emakumezkoak	6	2	6	5	7	10	12	3	3	54
	Gizonezkoak	2	1	6	4		18		1		32
Ume edo nerabeentzako atentz. egoitzetan izandako esp.-urteak	Urtebete baino gutxiago		1	3	2						6
	Urtebete eta 2 urte artean		1	9			2	1	1		14
	3 eta 5 urte artean						1	2			3
	5 urtetik gora	8	1		4	5	25	9	2	1	55



		Geroa Etxe Funtz.	P. Montal Etxe Funtz.	Txalaparta Etxe Asistentz.	San Adrián Etxe Funtz.	Guenesko Purísima Zentroa	San José Artesano Zentroa	Loistarain Egoitza	Zabaleta Mini- Egoitza	Bidebieta Etxea	GUZT.
Gizarte atenzioko beste alor batzuetan izandako esperientzia	Urtebete baino gutxiago	2	3	2	4	5	26	5	2	1	50
	Urtebete eta 2 urte artean			3			1	2	1		7
	3 eta 5 urte artean	1		4	1		1				7
	5 urtetik gora	5		3	1			5			14
1996an prestakuntzari eskainitako orduak	Bat ere ez	8	2	4	1		18	4			37
	40 ordu baino gutxiago			8	4	5	8	6	3	1	35
	40 ordu baino gehiago		1		1		2	2			6
1996an bajaran egondako egunak	Bat ere ez		1	10	3	5	16	9	2	1	47
	30 egun baino gutxiago		2	2	3		7	1			15
	30 egun baino gehiago						5	2	1		8
Zuzeneko atenzioko langileen kualifikazioa ⁽⁷⁾	Pedagogia lizentziatua						2		2		4
	Psikologia lizentziatua	1		5	4		2	1			13
	Gizarte Lanean diplomatua	1		1	1	1			3	1	8
	Maisutzan diplomatua	2		2	2	3	3	2			14
	Gizarte Heziketan diplomatua									1	1
	Bestelako kualifikazioak	5	1	3		4	15	7		1	36
Ziurtatutako lan kualifikazioarik gabe		2	1	2		7	2	1			15

Iturria: SISIS Dokumentazio eta Ikerketa Zentroa. Ebaluatutako egoitza-zerbitzuek eskainitako datuetan oinarrituta egindako lanketa.

Oharrak:

⁽¹⁾ Etxeko eta sukaldeko lanak egiten dituzte.

⁽²⁾ Sukaldeko lanak ere egiten dituzte.

⁽³⁾ Sukaldeko lanak ere egiten dituzte.

⁽⁴⁾ Lantokiko maisuak

⁽⁵⁾ Zaintzaileetatik lauk etxeko lanak ere egiten dituzte.

⁽⁶⁾ Hezitzaileetako batek zentroko arduradun lanak egiten ditu, eta hirurak txadako arduradun dira.

⁽⁷⁾ Gerta liteke profesional batek bi kualifikazio akademiko edukitzea.

TXALAPARTA LAGUNTZA ETXEA

Hiria

Vitoria-Gasteiz (Araba)

Erabiltzaileen adina ebaluaketa unean

6-18 urte

Titulartasuna

Publikoa - Vitoria-Gasteizko Udala
Zeharkako gestioa - IRSE-EBI
Elkartearekin hitzartua

Plantila

Zuzeneko atentziorako langileak: 9,5
Etxeko lanetarako langileak: 1,5

Postuak guztira

16 postu

Pertsonala/erabiltzailea proportzioa

Postu guztietarako: 0.68
Betetako postuetarako: 0.78

Okupazioa

14 postu

Gelak

Bikoitzak: 8

Onartutako adinak

3-18 urte

Bainugelak

4 bainugela oso

A. EGOITZA BERA

1. Kokapena eta diseinua

- Etxebizitza Vitoria-Gasteizko auzo batean dago, etxe sail bateko lehen solairuan. Hiru pisuren batuketarekin egina, zerbitzuz eta jardueraz ongi hornitutako ingurune komunitario batean integratua dago. Erabiltzaileak gustura aurkitzen dira bertan.
- Ez dago seinale deigarrien bidez adierazita.
- Espazio erabilgarri osoaz baliatzen dira.
- Ez dago prestaturik mugitzeko ahalmen urriko erabiltzaileentzat.

2. Itxura orokorra, dekorazioa eta altzariak

- Badaude estruktura arazo batzuk: hormak egiteko erabili zen materiala ez da kalitate handikoa, eta hondatzen ari dira. Hodekin ere arazoak daude.
- Temperatura eta argikuntza baldintzak ere ez dira guztiz egokiak. Kafefazioak txandaka erabiltzen diren galdara oso zaharrez osaturiko sistema bidez funtzionatzen du. Epe motzera aldatzeko asmoa dago. Gela batzuetan ez dago nahiko argi. Aireztapena egokia da.
- Dekorazioa haur eta nerabeentzat giro egokia lortzen saiatzen da. Hormak erabiltzaileen laguntzarekin egindako karteletan apainduta daude.
- Altzariak, lurra eta dekorazio elementuak garbitasun egoera onean daude.
- Egongela, non aurkitzen baitira telebista, bideoa eta musika aparailua, gela atsegina da, eta bisita gela bezala ere erabiltzen da. Biblioteka bat ere badauka.
- Jangela eta jarduera gela atseginak dira. Jangelan hiru mahai daude, eta haurrak eta nerabeak gustuko duten lekuan esertzen dira. Banaketa horri esker elkarrizketak posible dira. Erabiltzaileek lortutako trofeoekin apainduta dago. Irado-

kizunetarako buzoi bat ere badago. Jarduera gela, berriz, dekoratzen ari dira, aldi berean jarduera ezberdinak burutzeko aukera emango duten espazio berezituak eta polivalentzia handiagoa sortzeko. Gela honetan futbolin bat jarri da, eta bertako haurrak eta nerabeak eta horien adiskide eta ezagunak asko afizionatu dira jolas horretara.

- Pisuau lau bainugela oso daude egoiliarrentzat, eta beste bat hezitzaileentzat. Erabiltzaileen bainugeletan ez dago krisketarik segurtasun arazoientatik, hau da, hezitzaileek diotenez istripuren gertatuko balitz arazorik gabe barrura sartzeko. Erabiltzaileen beharrei erantzuteko nahiko bainugela dira; komuna, lababoa, etabar egoera onean daude. Uraren tenperatura egokia da.
- Ez dago mantenimendu planik, baina konponketaren bat egin behar denean iragarpena urteko aurrekontuan sartu eta haurtzarorako udal zerbitzuan bideratzen da. Igarritako dirua osorik gastatuko ez balitz, hurrengo ekitaldira pasatuko litzateke.
- Sukaldean ohizko tresnak daude: elektragailuak eta tresnak edozein etxetakoren modukoak dira. Erabiltzaileek zaharrenek elektragailuak erabil ditzazkete, garbitzeko makina salbu, horri beti erabilera amankomuna ematen zaiolako.
- Bulego-gela hezitzaileek lan administratiboak burutzeko erabiltzen dute, eta artxiboak, mahai bat, eserlekuak, armairua, arbela eta iragarki taula bat daude bertan.

3. Bakarka erabiltzeko espazioa

- Erabiltzaileen gela guztiak bikoitzak dira.
- Beraien espazioari ukitu pertsonala eman diezaiokeite hormak dekoratuaz eta beraien objektuak jarriaz. Normalean posterrak jarri ohi dituzte, eta badauzkate libururen batzuk eta musika aparailuak.
- Banaketa aldatu egiten da gela batzuetatik besteetara; batzuetan literak daude, beste batzuetan ez. Guztiek dauzkate armairuak eta lan mahaia eskolako lanak egiteko.
- Gela bakoitzeko sarreran ate gainean teilatutxo bat jarri dute eta aldamenen buzoi bat jabetza setimendua indartzeko.
- Gelen banaketa sexu, adin, ahaidetasun eta iristen diren ordenaren arabera egiten da. Ahal bada erabiltzaileen lehentasunak errespetatzen dira.
- Ateak ezin dira itxi ez giltzarekin ezta krisketarekin ere. Normalean profesionalak atea jotzen dute sartu aurretik, baina erabiltzaile batzuek diotenez, praktika hori ez da beti betetzen.
- Objektu preziatuak edo baliokoak gordetzeko ez daukate giltzaz itxi daitekeen armairurik edo kajoirik. Hezitzaileei ematen dizkiete leku seguruan gorde ditzaten.

4. Segurtasun sistemak

- Egoiliarrek seguru sentitzen dira zentroan, baina larrialdi kasuetan egin beharrekoaz ez dute inolako formaziorik jaso eta ez dute ebakuazio simulakrorik egin. Patio batera erraz irten daitezke, eta gai honi buruz galdetu zaienean hori aipatu dute.
- Langileek bai ezagutzen dituzte sute bat gertatuz gero zer egin beharko luketeen.

- Etxean behar bezala errebisatutako su itzalgailuak badaude, baina ez dago ke detektagailurik.
- Segurtasun azalpenak emateko kartelik ere ez dago leku egokian jarrita.
- Botikak leku seguruan daude, giltzapean, erabiltzaileek ez hartzeko lekuan. Botikak lanean dauden hezitzaileek eman ditzazkete.
- Sukaldean aritzen diren langileak janari prestaketarako nutrizio higie-ne gaietan prestatuak daude.

B. LANGILEAK

1. Plantilaren egokitasuna

- Plantila langile hauek osatzen dute:
 - Bederatzi hezitzaile egun osorako kontratatuak eta txandaka lana egiten dutenak.
 - Bi etxekoandre, bata egun osorako kontratua eta bestea egun erdirako.
 - Zentroen koordinatzaile bat, egun erdirako kontratua, etxeko heziketa, betekizun eta administrazio ildoen jarraipena egiten duena.
 - Gizarte lanetarako eskolako ikasle bat praktikak egiten.
- Gaur egun ez dago plaza hutsik.
- Hezitzaile gehienek gizarte lan edo heziketarekin zerikusia daukan kualifikazio akademikoa daukate, eta guztiek daukate esperientzia haur eta nerabeekin lanean, nahiz eta ez izan babes alorrekoan.
- Generoari dagokionez proportzio egokia dago: bederatzi hezitzaileetatik lau emakumeak dira eta bost gizonak; bi etxekoandreak emakumeak dira.
- Hezitzaileetako seik euskarako hizkuntz eskakizun maila altua daukate.
- Goiz, arratsalde eta gaueko txandak egiten dira; bost astez behin aste oso bat libratzen dute; badaga gainera «X» txanda bat ere, lan gehien dagoen uneetan hezitzaileari laguntzen diona. Hezitzaile guztiek berdin betetzen dituzte txanda guztiak.

2. Langileen kontratazioa, hautaketa eta kontrola

- IRSE-EBI Elkartek zentroaren gestioa hitzartuta dauka, beraz Elkarteko arduradunen esku dago langileak hautatzea eta kontratatzea: horretarako bete beharreko postuarentzako ezaugarriak zehazten dituzten deialdiak egiten dira. Hautaketa kualifikazio akademikoen eta curriculum vitae bidez frogatutako esperientzia profesionalaren bitartez egiten da.
- Haurtzarorako Udal Taldeak zentroaren marko teorikoan hezitzaileen perfila osatuaz parte hartzen du prozesu honetan. Gainera, hezitzaileen kontratazioan beto ahalmena ere badauka, bai hasierako prestakuntza aldian, bai eta lanean hasi eta lehen hiru hilabeteetan ere. Alabaina, aukera hau ez da praktikara eraman, IRSE-EBI Elkartearekin hitzartutako zentroetan.
- Hautaketa sisteman aukera berdintasunaren printzipioa errespetatzen saiatu dira. Kontratazioan ere bide berdina jarraitu da.

3. Langileen prestakuntza

- Erabiltzaileak seguru sentitzen dira langile guztiekin. Itxuraz erabiltzaile guztiek daukate harreman bereziki gertukoa edo afektiboa hezitzailearen batekin.
- Eguneroko praktikan detektatu daitezkeen beharren arabera ez da prestakuntza jarraiturako planik diseinatu eta ez dira diseinatzeko ari.
- Langile guztiak joan ziren kontratatuak izan ondoren haurtzarorako udal zerbitzuak gizarte babesik gabeko haur eta nerabeei egoitzetan laguntzeko eman zuen prestakuntza ikastaro teoriko-praktiko batera. Gaur egun, hezitzaileak lehen laguntzetarako ikastaro bat egitera joateko zain daude.
- Etxekoandreak elikagaien prestaketa eta manipulaziorako prestatuta daude.
- Profesionalek lan txandek aukera ematen dieten neurrian erakunde publiko nahiz pribatuek antolatzen dituzten ikastaro berezietan parte har dezakete.

4 Langileen lanaren ikuskeraketa eta laguntza

- Zentroko langileen lanaren ikuskeraketa eta horiei laguntza ematea Elkarteko koordinatzailearen zeregina da. Hezitzaileek astero koordinatzaile horrekin egiten duten bilerak horretarako izaten dira. Haurtzarorako udal zerbitzuko talde teknikoak ere era horretako funtzioak betetzen dituzte hamabostean behin hezitzaile taldearekin egiten dituen bileretan.
- Eztabaidak ondorengo puntuetan zentratzen dituen aholkularitza eta talde-laguntza sistema bat da: egoiliarrekin lana egiteko jarraitzen diren metodoen azterketa, zenbait jarreraren aurrean hartu beharreko neurriak, edo taldearen animo egoera.

C. ANTOLAKETA ETA GESTIOA

1. Antolaketa eta gestioa

- Langile bakoitzaren funtzioak eta ardurak oso ondo zehazten dira zentroaren marko teorikoan:
 - Gestio ekonomikoa, administrazioa eta koordinazioa koordinatzaileari dagozkio.
 - Zuzeneko laguntza eta banakako programak egitea, batez ere hezitzaileen lana da.
 - Etxeko lanak egitea etxekoandreei dagokie.
- Zentroaren gestioaren kontrola zeharka egiten da, haurtzarorako udal taldearekin hamabostean behin egiten diren bileretan.
- IRSE-EBIko koordinatzailea zentroan ez dagoenean, bertako arduraduna lanean dagoen hezitzailea da, formalki betekizun hori definitzen ez den arren.
- Hezitzaile bakoitzak bi edo hiru erabiltzailearen tutoretza partekatua dauka.
- Informazio garrantzitsuena txanda aldatzen denean egiten den ordu erdiko bileran –gauzarik adierazgarrienak jakitera emateko– eta gorabeheren kuadernoaren bidez ere ematen da, bertan jasotzen baitira aspekturik interesgarrienak.

2. Erregistro administratiboak

- Erabiltzaileek ongi ezagutzen dute txanden sistema, eta normalean badakite hurrengo txandan norekin egongo diren.
- Erregistroak ondo ordenatuta, eguneratuta eta seguru daude, datuen isilpekotasuna errespetatzen delarik.
- Haurtzarorako zerbitzuak ez ditu erregistro horiek kontrolatzen. Bakarrik banakako programazioetaz arduratzen dira.
- Erregistroan ondorengo datuak jasotzen dira: erabiltzaileen identitatea, sarrera eta irteera data, jatorria, zein erakundetatik datorren eta erabiltzailea lehendik beste babeserako zentro batean egon den.
- Langileen datuak ere erregistratzen dira.
- Istripuak erregistratzen dira.
- Zein botika ematen diren erregistratzen da.
- Hezitzaileei gordailuan utzi zaizkien dirua eta baliozko objektuak erregistratzen dira.
- Kontabilitatea erregistratzen da.
- Menuak erregistratzen dira.
- Zigorak ez dira erregistratzen; larritasun edo esanguragatik banakako programazioaren jarraipenerako fitxan adieraztea komeni denean bakarrik jasotzen dira.
- Eguneroko gorabeheren erregistroa eramaten da.
- Baimendutako bisitak erregistratzen dira.

3. Zentroaren administrazioa

- Gestioa eta administrazioa koordinatzailearen zereginak dira.
- Erregistroak aztertzeko baimena haurtzarorako udal zerbitzuari eta familiari eskatu behar zaie. Praktikan, ordea, ez da baimenik eskatzen zertzelada ezberdinetarako txosten bereziak egiten direlako, eta horiek udal zerbitzura bidaltzen dira aztertu eta informazioa eskatu duen erakundeari bidaltzeko.
- Erabiltzaile bakoitzari dagokion dokumentazioa udal zerbitzuari itzultzen zaio interesatuak etxebizitza utzi ondoren.
- Poltsikorako dirua banatzea hezitzaileen lana da. Erabiltzaileei dagokien diruaren %10 aurrezteko ohitura sartzea da araua.

4. Kontrol-bisitak

- Haurtzarorako zerbitzuak hamabostean behin egiten den bilera dela medio egiten dituen bisitak zeharkako gestioaren barruan laguntza eta aholkua emateko izaten dira. Nolabait, zentroaren jardura kontrolatzeko ere balio dute, baina ez zuzeneko atentzioaren ildo errealak ezagutzeko, erabiltzaileak etxetik kanpo daudenean egiten baitira. Jakin dugunez, ebaluaketarako bisitaren ondoren, haurtzarorako zerbitzuko etxebizitza taldea osatzen duten hiru pertsonak otordu bat egin dute etxebizitzetako bakoitzean, bertako eguneroko bizitza hobeto ezagutzearren.
- Hiru hilabetez behin, hezitzaile lanik egiten ez duten Elkarteko bi ordezkari haurtzaro eta familia zerbitzuko zuzendariarekin eta etxebizitzaren koordinatzailearekin elkartzten dira zentroaren funtzionamenduari buruzko gaiak aztertzeko.

- 1995ez gero, haur eta nerabeen garapen pertsonal, sozial eta eskolarraren bilakaeraren ebaluaketa jarraitua egiteko sistema bat indarrean jarri eta zentroaren ebaluaketa bat egin da, Vitoria-Gasteizko Udalak eskatuta bere haurtzararako zerbitzu guztien ebaluaketa puntuala egiteko planaren barruan.

D. HELBURU ETA FUNTZIOEN AITORPEN DOKUMENTUA

1. Helburu eta funtzioen aitorpen dokumentuaren edukia

- Eskura dagoen dokumentazioa ongi osatuta dago. Haurtzararako udal zerbitzuak egindako proiektua, udalarekin hitzartuta zentroaz arduratzen den IRSE-EBI Elkartearen proiektua eta udal taldeak 1996-1997rako osatu dituen funtzionamendu irizpideak dauzka. Oso zabala, laguntza erresidentzialarekin zerikusia daukaten aspektu guztiak jasotzen ditu, zentroaren antolaketa eta funtzionamendua barne zehazki markatutako helburuen ildotik.
- Baina, informaziorako eskubidea, pribatutasuna, isilpekotasuna edo erreklamazioa bezalako eskubideei buruzko aipamenik ez dago.
- Dokumentuak langileen esku daude, baina ez erabiltzaileen esku.

E. ERABILTZAILEEN ESKUBIDEAK

1. Egoiliarrei eta horien familiei zuzendutako informazioa

- Erabiltzaile eta horien familiartekoentzat ez dago zentroaren betekizun eta antolaketaren ikuspegi orokor bat eskaini beharko lukeen helburu eta funtzioen aitorpena labur eta zehatz adierazten duen bertsiorik, ez eta dagozkien eskubideak adierazten dituenik ere.
- Erabiltzaileei eman zaizkie informazioek daukaten edukia berri, agian ez sistematikoki, baina bai banaka edo taldeka edukitzen dituzten elkarrizketen bidez.

2. Partaidetza

- Erabiltzaileek ez dute zuzenean parte hartzen beraien banakako planaren osaketan, baina zeharka, kontsulta sistemen bidez ezagutzen da horiek beraientzako ezarritako hezkuntz helburuei buruz daukaten iritzia. Zentroan beraiei buruz dauden dokumentuen ideia garbirik ez daukate, baina badakite alor ezberdinetan hezkuntz helburu batzuk ezartzen direla eta nolabait beraiekin negoziatzen direla helburu horiek lortzeko estrategiarik egokienak.
- Erabiltzaileek ez dute otorduen finkapenean parte hartzen, normala den bezala horiek eskola ordutegiak baldintzatzen baititu. Zentrotik irteteko eta zentrora itzultzeko ordutegiak zegoziaketaren bidez finkatu dira, eta kasu berezietan berriro azter daitezke.
- Erabiltzaileek oso aktiboki parte hartu dute zentroaren dekorazioan. Hezitzaileekin batera jolas eta jardueretarako erabiltzen duten gela pintatu dute, eta argazkiak eta posterrak jarri dituzte beraien logeletan. Hezitzaileek buzoiak eta teilatutxoak jarri dituzte geletako ateetan haur eta nerabeen jabetza sentimendua indartzeko.
- Parte hartzeko bi bide formal daude: erabiltzaileen batzarrak eta iradokizunen buzoia.
- Erabiltzaileen inolako partaidetzarik gabeko erabakiak hartzen direnean, aukera jakin batzuk egiteko egon diren arrazoiak modu arrazoituan azaltzen saiatzen dira.

- Erabiltzaileen iritiz, partaidetza sistemek nahiko ongi funtzionatzen dute, baina diotenez beraien itxura pertsonalean eta irteera ordutegietan autonomia handiagoa edukitzea gustatuko litzaieke.
- Familiek ez dute parte hartzen etxeko antolaketa eta funtzionamenduari dagozkien erabakietan. Beraien seme-alaben hezkuntza, gizarte eta pertsonal mailako garapenari dagozkien erabakietan bai parte hartzen dute nahi izanez gero haurtzarorako udal zerbitzuaren bidez.

3. Pribatutasuna eta isilpekotasuna

- Erabiltzaileen bainugeletan ez dago krisketarik segurtasun arrazoiengatik, erabiltzailearen batek istripuren bat izanda ere sartzeko arazorik egon ez dadin. Horrekin pribazitate eskubidea mugatzen da, eta hori arintzeko atea sistematikoki jotzen da sartu aurretik. Borondatez bete dituzten galdeketetan erabiltzaileek eta batez ere nerabeek diotenez, bainugela krisketarekin itxi ahal izatea nahiko lukete, beraien pribatutasun eskubidea bermatzeko.
- Gelak ezin dira itxi ez giltzaz eta ezta krisketaz ere. Normalean hezitzaileek atea jotzen dute sartu aurretik, baina hori ere ez da praktika sistematikoa.
- Hilekoari buruzko gaiak bakarka tratatzen dira nerabeekin.
- Erabiltzaileek barruko arropa pribatuan garbitu dezakete lababoa erabili, baina ez daude horretara ohituta.
- Langileek generoaren gaia kontuz tratatzen dute. Horrela, tutoretza bikoitza erabiltzen da, eta sistema horren bidez erabiltzaileek erreferentziako bi hezitzaile dauzkate, bata emakumea eta bestea gizona.
- Erabiltzaileek gutunak idatzi eta jaso ditzazkete beste inork irakurri gabe.
- Erabiltzaileek telefonoa pribatuan erabili dezakete, baina horretarako baimena eskatu behar dute.
- Espedienteak leku seguruan gordetzen dira, eta horiek pertsona jakin batzuk bakarrik begiratu ditzazketenez gero, edukiaren isilpekotasuna bermatuta dago.
- Erabiltzaileen esanetan tratu ona ematen zaie, eta hezitzaileen artean elkarriketa nagusitzen da eta beraien eskubideak errespetatzen dituzte.

4. Kexak aurkezteko prozedura

- Kexak aurkezteko eta bideratzeko prozeduretan jarraitu beharreko bideak ez daude idatzita.
- Jarraitzen den ohizko bidea hau izaten da: erabiltzaileak bere tutoreari aurkezteko dio kexa, eta honek bere aldetik konpon dezake edo hezitzaileen bileran eta udal zerbitzuko teknikariekin hamabostean behin egiten duten batzarrean aurkez dezake.
- Erabiltzaileek badakite zuzenean jo dezaketela udal zerbitzura, baina sekula ez dute hori egiteko beharrik ikusi.
- Egongelan iradokizunetarako buzoi bat dago, eta hor adierazi dezakete erabiltzaileek zentroko elkarbizitza, antolamendu edo funtzionamenduari buruzko iritzia.
- Erabiltzaileek egiten dituzte beraien batzarrak, eta hor zentroari eta elkarbizitzari buruzko gaiak planteatu eta eztabaidatzen dituzte, eta kexak edo iradokizunak egin ditzazkete.

F. ERABILTZAILIEN BABESA

- 1. Bisiten eta langileen zaintza*
- Bisitak hezitzaileengana zuzentzen dira iristean eta aldegitean.
 - Gurasoen bisitak erregistro batean notatzen dira, administrazioak edo justiziak harremanetarako ezarritako erregimena betetzen den ala ez frogatzeko.
 - Langileen ikuskapena eta horien praktika profesionalen egokitasuna burutzea IRSE-EBI Elkarteko koordinatzailearen ardura da. Langile kontratatu berrien ikuskapena eta kontrola obserbaziorako ezartzen den epe baten barruan egiten da. Epe horretan pertsona kontratatu berriak beste hezitzaileen praktika profesionala behatu eta hezkuntza-programan finkatutako laguntzarako printzipioak aztertzen ditu, eta aldi berean txanda berean lanean dauden beste hezitzaileek langile berriaren jarrera eta praktika profesionala behatzen dute.
 - Erabiltzaileek diotenez, zentroan lana egiten duten profesional guztiek in seguru sentitzen dira.
- 2. Erabiltzaileak babesteko prozedurak*
- Hezitzaileen aldetik abusuzko jarrerak daudela susmatu edo jakiten den kasuan jarraitu beharreko prozedura ez dago idatziz adierazita.
 - Profesionalek erabat baztertzen dute horrelako zerbait gerta daitekeenik, baina bestela balitz, abusuzko jarrera eduki duenarekin hitz egin eta arazoa hezitzaileek astero koordinatzailearekin egiten duten bilera aurkeztu beharko litzateke beraien ustez. Beharrezko neurriak hartuko ez balira, haurtzarorako udal zerbitzuarekin jarriko lirateke harremanetan.
 - Era honetako arazoak planteatuko balira, langileek diotenez ez lukete gaia argitara ateratzeko arazorik edukiko; ia astero kritika pertsonalerako antolatzen dituzten foroetan beraien laguntzarako ildoak kritikatzeko eta eztabaidatzen ohituak daude, eta bilera horietan irizpideak batzeko iritzia eztabaidatzen dituzte.
 - Hezitzaileek ez daukate abusua detektatzeko prestaketa berezirik.
 - Adin txikikoen artean abusuzko jarrera arazoekin topo egiten dutenean, gaia aurreko foro berdinetan tratatzen dute, biktimari eta erasotzaileari laguntza psikologikoa eta behar duen beste edozein motatakoa emateko beharrezko neurriak hartzen dituztelarik.
 - Abusua jasan edo eragin dituzten haur eta nerabeei beharrezko laguntza eskaintzeko, espedienteak aztertu ondoren beharrezkotzat jo ditzazketen adituei kontsulta egiteko aukera daukate.
 - Larrialdietarako udal zerbitzuaren telefono zenbakia eta haurtzarorako udal zerbitzuko teknikari taldekoen izenak telefono ondoan notatuta daude, hezitzaileen bulegoan. Erabiltzaileek bulego horretan sartzeko atea jotzea nahikoa dute. Badakite behar izanez gero, lehen aipatutako profesionalekin harremanetan jar daitezkeela.
- 3. Jakinarazpenak*
- Profesionalen esanetan, laguntza ematen den bitartean adin txikikoen laguntzarako markoan lana egiteko gaitasuna ken dezaketen arrazoiak daudela susmatu eta ezagutuko balute, berehala administrazioko agintariei jakinaraziko liokete.

G. ATENTZIORAKO ILDOAK

1. Langileek haur eta nerabeekin dauzkaten harremanak

- Praktika profesionalak bat datoz jarduera printzipioekin eta hezkuntza-proiektuan finkatutako helburu eta funtzioekin.
- Profesionalek badute esperientzia haur eta nerabeekin lana egiten, prestakuntza akademiko egokia eta inplikazio pertsonal maila handia daukate.
- Erabiltzaileen esanetan, ematen zaien tratua ona da.
- Elkarriketa sustatzeak eta maitasunezko eta errespetuzko tratua emateak ez die hezitzaileei dagokien aginte maila gutxitzen.
- Profesionalek kritika pertsonalerako foroetan edukitzen dituzten ideia-trukeen bitartez normalean irizpide berdinekin jokatzeko lortzen dute laguntzarako ildo eta jarreretan, prebentzioan, eta auziei eta jarrera bortxagarri eta agresiboari aurre egiten.

2. Elkarbizitzako arauak

- Elkarbizitzarako arauetan ez dago desegokitzat jotzen diren jarrerak eta dagokien zigorak arautzen dituen diziplina marko idatzirik.
- Praktikaren bidez kontsentzatuaz joan dira elkarbizitza arauak, eta hezitzaileek eta erabiltzaileek, guztiek ezagutzen dute horien funtzionamendua.
- Behaketen eta erabiltzaile nahiz hezitzaileekin eduki ditugun elkarriketen bidez ez da gehiegikeriazko diziplina arauak ezartzen direnik ikusi, alegia, tratu txar fisiko, hitzezko edo emozionalik, oinarritzko otorduak kentzea edo familiekiko harremanen sarritasuna eta intentsitatea moztea bezalako portaerarik ez dugu aurkitu.
- Zentroko jarduera printzipioei esker jarrera egokiak sustatzen dira.
- Zigorak horiek eragindako gertakariaren ondoren berehala eta dagokien ordenan ezarri eta kaltea konpontzea eta biktimarekin pakeak egitea sustatzen dira.
- Hezitzaileek zigorren egokitasunari buruzko zalantzak daudenean bakarrik kontsultatzen dituzte koordinatzailearekin edo beste hezitzaileekin.
- Erabiltzailearen jarrerak gauzei, pertsonari edo bere buruari kalte egin diezaiekenean indarrez geldiarazteko metodoak ezarri behar dira.
- Zigorak egoera larri edo berezi bati erantzuten diotenean bakarrik erregistratzen dira.

3. Egoiliarak alde aurretiko baimenik gabe ez itzultzea

- Azken urtean baimenik gabe ez du inork itzuleran huts egin.
- Era horretako kasuren bat gertatzen denean, Elkarteko koordinatzaileari eta udalaren haurtzaro eta familia zerbitzuari jakinarazi eta Udaltzaingoari parte ematen zaio, eta 24 orduren buruan desagerketa Udaltzaingoaren bulegoetan salatzen da. Kasuaren arabera, familiari ere jakinarazten zaio.
- Ez agertzearen inguruko nahasketarik egon ez dadin, haurtzarorako lurralde zerbitzuak haur edo nerabeen egoera legalean gertatzen diren aldaketen berri ematen dio zentroari behar bezain sarri.

H. ATENTZIO ALORRAK

1. Hezkuntza

- Hezkuntzari funtsezko balioa ematen zaio: ahalegina saritu eta aurrerapenak estimulatu egiten dira.
- Egunero eskolako lanak egiteko denbora bat uzten da, eta hezitzaileek erabiltzaileei lagundu egiten diete arazorik handienak dauzkaten gaietan.
- Egoiliar bakoitzak eskolako lanak egiteko lan mahai bat, eserleku bat eta apal batzuk dauzka bere logelan.
- Langileek ezagutzen dituzte erabiltzaileen hezkuntz mailako historiala eta dauzkaten beharrak. Banakako planean ikasketa mailako garapenaren aspektu guztiak jasotzen saiatzen dira.
- Erabiltzaile gehienek zentroan sartu zirenean lehenagoko ikastetxeak utzi eta beste estruktura batera ohitu behar izan zuten. Egoera horiek batzuetan zentroa urrun zegoelako gertatu ziren, beste batzuetan, berriz, haurra lehenago bizi zen auzotik urruntzea komeni zela ikusi zelako.
- Tutoreek sarritan izaten dituzte harreman zuzenak ikastetxeetako tutoreekin, eta eskolako jarduera guztietan parte hartzen dute.
- Gurasoek hala nahi izanez gero eskola bizitzan eragina daukaten erabaki guztietan parte har dezakete haurtzarorako udal zerbitzuaren bidez.

2. Aisia

- Erabiltzaileek auzoan nahiz hirian antolatzen diren jardueretan parte hartzen dute: herri jaietan (maratoia eta ihauteriak), talde jarduretan (scoutak edo ludoteka) eta gizartetxeko jardueretan. Ikastetxeek eskolatik kanpo antolatzen dituzten jardueretan ere parte hartzen dute: koruak, atletismoa, antzerkia, txangoak edo udalekuak.
- Zentroa kanporantz irekitzeko aukera egiten da, eta haur eta nerabeen lagunek askotan bisitatzen dute zentroa jarduera gelan jolas egiteko edo urtebetetze jaietan parte hartzeko.
- Zentroak jarduera horietarako aurrekontu bat dauka.
- Zentroaren barruan egoiliarrek aldi berean jarduera ezberdinak burutu ditzazkete, eta horretarako une honetan polibalentzia handiagoa edukiko duen gela bat eta egongela bat dauzkate. Nahi izanez gero beraien logelan ere gera daitezke.
- Kultur jarduerak sustatzen saiatzen dira, baina itxuraz emaitzak urriak dira. Ikusi denez egunkaria hezitzaileen gelan egoten da, eta ez egongelan, erabiltzaileen eskura.

3. Nortasun sozio-kulturala

- Hezkuntza ereduaren ildoetan zehazki aipatzen den printzipioetako bat erabiltzaileen nortasun sozio-kulturalarekiko errespetoa da.
- Praktikan, eskubide hori bermatzeak egoiliarren berezitasun erlijiosoak eta kulturalak errespetatzea esan nahi du. Sei hezitzailek euskara badakite eta erabiltzaile euskaldunei hizkuntza horretan hitz egiten diete. Bestalde, zentroko azalpen idatzi guztiak EAEko bi hizkuntza ofizialetan daude.

- Erabiltzaileek nahi izanez gero, berezitasun sozio-kulturalak eta erlijiosoak beraien gelako dekorazioan ere isladatu ditzazkete. Horrela, ijito arrazako egoiarrak badauzka bere familiako edo bere ezaugarri sozio-kulturaleko pertsonen posterrak eta argazkiak.

4. Osasuna

- Espedientean erabiltzailearen historial mediko sanitarioa agertzen da, eta banakako planean sendagile jarraipenaren alorra sartzen da. Bertan notatzen dira adinaren arabera egiten zaizkien ohizko errebisioak, eta hala dagokienean baita jarraitzen dituzten tratamendu bereziak ere.
- Helburua erabiltzaileek ohizko sendagile pediatriarekin jarraitzea da, baina hori ez da beti posible izaten. Kasu horietan, dagokien osasun zentroan beste bat izendatzen zaie. Behar izanez gero, kontsulta pribatuetara joateko aukera ere badago.
- Haur edo nerabearen egoera legalak aukera ematen duenean gurasoak atentzio medikuaren jarraipenean sartzea nahi izaten da.
- Arreta berezia eskaintzen diete hezitzaileek elbarritasun sentsorialak dauzkaten bi erabiltzailearen beharrak egokiro zaintzeari: bata ikusmen arazoak ditu eta besteak entzumenezkoak.
- Ez da osasunerako hezkuntza foiletorik ikusi, baina alkohol, tabako edo droga kontsumoari, jarrera sexualei, etabarri buruzko tailerrak eratu dira.
- Erabiltzaileek zentroan ezin dute erre. Hamabost urtetik gorakoek nahi izanez gero kanpoan erre dezakete.

5. Elikadira

- Elikadura osasuntsua eta orekatua da, kantitate eta barietate aldetik dieta egokian oinarritua.
- Menuak egunero aldatzen dira. Otorduetan ez da aukera bat baino gehiago eskaintzen, baina erabiltzailearen batek janariren bat bereziki nahi ez badu, frigorifikotik beste zerbait har dezake.
- Menuak sukaldariak egiten ditu, baina proposamenei iradokizunak egiteko aukera badago, erabiltzaileen nahiak ahal den neurrian kontuan hartzen saiatzen direlarik.
- Haur eta nerabeei elikagai berriak dastatzeko ohitura sartu nahi zaie, baina janariren batek atzera jotzen dienean ez dituzte jatera behartzen.
- Ez da oinarrizko otorduren bat kentzen duen zigorrik ezartzen.
- Orduen artean zerbait jan nahi duten kasuan, erabiltzaileek baimena eskatu ondoren zerbait presta dezakete. Frigorifikoan beti fruta egoten da, eta nahi dutenean har dezakete baimenik eskatu gabe.
- Sukaldariari dagokio eguneroko erosketak egitea eta menuak prestatzea. Astean bi gauetan, ordea, 15 urtetik gorakoek txandaka egiten dute afaria, eta asteburuetan menuak prestatu, erosketak egin eta hezitzaileen laguntzarekin afaria prantatzen dute.
- Otorduak egiteko ordutegiak malguak dira ikastetxeetako orduen arabera: 13:30etan hasi eta azkenekoek 15:00etan bazkaltzen dute.
- Lagunen bat bazkaltzera gonbidatu dezakete, eta hain zuzen sarritan ekartzen dute norbait.
- Sukaldeko ekipamendua edozein etxetan dagoenaren modukoa da.

6. *Itxura pertsonala*

- Etxeko lanak egiten dituztenek elikagaiak manipulatzeko eta prantatzeko prestakuntza berezia daukate.
- Haurrak eta nerabeak beraien adinekoei dagozkien arropekin janzen dira.
- Arropa beraiek aukeratzen eta erosten dute hezitzailearen batek lagunduta, ezarritako aurrekontu mugen barruan.
- Gustura daude beraien janzteko moduarekin.
- Ez da praktika estigmatizatzailearik ezartzen (adibidez denda jakinetan erosteko baleak).
- Erabiltzaileei lagundu eta bultzatu egiten zaie beraien higieena eta itxura pertsonala zaintzera, normalean zentrorra iristen direnean gabezia handikoak izaten baitira.
- Normalean beraien nahiak errespetatzen dira.

I. ATENTZIOAREN PLANIFIKAZIOA

1. *Atentziorako banakako plana*

- Erabiltzaile bakoitzarentzat banakako plana egiten da. Hori burutzea tutoreei dagokie, baina gai zailak daudenean beste hezitzaileekin eta Elkarteko koordinatzailearekin kontsultatzen dira.
- Normalean banakako plan horietan ez dute haurtzarorako udal teknikariek parte hartzen, baina aholkularitza eskatuz gero egin dezake. Kasua udal zerbitzura bidali duten gizarte langileek ere ez dute horretan parte hartzen. Haurtzarorako udal-taldeak aztertu eta ikuskatzen ditu plan horiek.
- Erabiltzaileek beraien beharrak eta lortu beharreko helburuak definituaz laguntzen dute. Jarraipenerako asteko erregistroak egiten ere laguntzen dute, beraiek idazten dituztelarik.
- Planak ondorengo alorretan estrukturatzen dira. familia, egoitza, ikastetxea, osasun alorra eta lan alorra.
- Gurasoek ez dute banakako planaren definizioan parte hartzen.
- Programak hiru hilabeteko errebisatzen dira erregistro fitxetan, eta horiek derrigorrez haurtzarorako udal zerbitzura bidali behar den urteko ebaluaketa egiteko oinarri bezala erabiltzen dira.
- Erabiltzen den hizkera erraz ulertzeko modukoa eta ez estigmatizatzailea da.
- Hartutako erabakiak erabiltzaileak adierazitako iritzi eta nahien kontra doazenean tutorea hartutako erabaki alternatiboaren zergatiak arrazoituaz azaltzen dizkio. Ahal den neurrian erabiltzaileen lehentasunak errespetatu egiten dira, beraien eskubide eta intertesen kontra ez doazen kasuan.
- Antza denez, erabiltzaileek nola edo hala ezagutzen dituzte programazioaren eduki erreala, zein helbururi erantzuten dioten eta helburu batzuk neurtzeko eta lortzeko tresna bezala daukan balioa, eta hori seguruenik programaren osaketan daukan partaidetzagatik gertatzen da.

2. Familiarekiko harremana

- Familiarekiko harremanak erabiltzaileak daukan babes edo tutelazko egoera legalaren araberakoak dira. Normalean, harremanen maiztasuna, intentsitatea eta modua administrazioak edo justiziak ezartzen ditu.
- Profesionalek familia zabalarekin irteerak sustatzen dituzte.
- Harrera familien bisitak administrazioak finkatzen ditu.
- Bisitara datozen familiei atenditzeko egongela erabiltzen da. Horien gainean egiten den ikuskapena Udalak esijitzen duenera mugatzen da.
- Erabiltzailearen batek bere familiarekin harremanik ez badauka, egoera azaltzen zaio horrek dakartzkion zailtasunak gainditu ditzan.

3. Transizio programak

- Helburua erabiltzailea bere familian berriz integratzea denean, horretarako prestatzen zaio, harremanen maiztasuna eta intentsitatea gehituaz.
- Helburua burujabetasuna denean, 17 urte betetzen dituenetik haurtzarorako udal zerbitzuak deslotzeko sustatzen duen VALEO programan inplikatzeko zaio (txostenaren lehen zatian aipatzen da zehazki iniziatiba hau).
- Hezitzaileek zentrotik irteten diren erabiltzaileekin harremanetan jarraitzen dute, askok sarritan bisitatzen dituztelarik.

4. Zentroko laguntza profesionala

- Erabiltzaileen garapen eta zentroaren funtzionamenduari dagokionean lankidetzara onartzen da hezitzaile taldeak haurtzarorako udal zerbitzuko teknikariekin.
- Kasua hasieran zentrorara bidaltzen duten gizarte langileekin ez da inolako harremanik edukitzen.
- Familiek dauzen eskuhartzeen berri haurtzarorako udal zerbitzuaren bidez izaten dute.

5. Banakako espedienteak

- Haurtzarorako udal zerbitzuak emandako dokumentuek (txosten sozio-familiarrak eta psikologikoak nagusiki) eta zentrotik bildu eta osatutako dokumentazioek osatzen dute.
- Dokumentuak leku seguruan eta isilpekotasun bermeekin gordetzen dira. Oso gutxi daukate dokumentu horiek ikusteko eskubidea.
- Ez erabiltzaileek eta ezta beraien familiek ere ezin dituzte ikusi.

VII. KAPITULUA

EBALUATU EZ DIREN EGOITZA ZERBITZUETARA EGINDAKO IKUSTALDIEN EMAITZAK

1. AURRETIAZKO OHARRAK

Babesgabezia sozialeko egoeran dauden haur eta nerabeentzako egoitza zerbitzuetatik, VI. kapituluaren barruan aukeratu ez diren 54etara lau bat orduko ikustaldia egin zen¹, Arartekoaren edo bere lantaldeen bidez. Ikustaldi horietan, halako kalitate adierazle zerrenda bat erabili da, SIIS Dokumentazio eta Ikerketa Zentroak aplikatutako ebaluaketa metodoaren egokitzapen sinpletu bat eginez.

Ikustaldien denbora laburra eta erabilitako tresnaren sinpletasuna kontutan izanda, lortutako emaitzak orientagarriak baino ezin dira izan. Bestalde, ebaluaketaren emaitzei eskainitako VI. kapituluaren hasieran adierazleen aplikazioaz esaten direnak hemen ere gogoan izan behar dira uneoro.

2. EMAITZA ORIENTAGARRIAK

Ondoren, lurralde historiko bakoitzeko zentroetara egindako ikustaldien emaitzak eskaintzen ditugu. Zenbait adierazletan ez da inolako daturik agertzen -laukitxoak hutsik daude-, erantzunen bat emateko informazio nahikorik ez zegoelako. Beste alde batetik, jasotzen diren datuek -datu horiek positiboak zein negatiboak izan-ñabardura ugari beharko lituzkete, ebaluaketaren barruan gertatu den bezala, zerbitzu bakoitzaren errealitatea ondo islatzeko, eta haren funtzionamenduaren ildo batzuk azaltzen edo justifikatzen dituzten arrazoiak emateko.

Kontuan eduki behar da, orobat, elkarrizketen laburtasuna, zentro kopuru eta elkarrizketatutako pertsonen kopuru handia eta ebaluatzaileen aniztasuna direla medio, erabili diren interpretazio irizpideak ez dira beti berdinak izan adierazleak neurtu eta egiaztatzeko orduan.

Hortaz, berriz diogu hemengo emaitzak orientagarriak direla, eta beraz, babesgabezia sozialean dauden haur eta nerabeentzako atentzioari dagokionez,

¹ Salbuespen bakarra Nuevo Futuro Elkartearena den Gasteiz Hiribideko Etxe Funtzionala izan da.

Euskadiko Autonomia Erkidegoan dauden joerei buruzko ikuspegi orokorra edukitzeko bakarrik balio dutela.

Adierazle zerrendaren eta emaitzen aurrean, ikusitako zerbitzuen, atenditzen duten jendearen eta 1996an egoitza batean egotetik irten ziren erabiltzaileen bilakabidearen eta zentroetako profesionalen ezaugarriak jasotzen dituzten lau taula ere erantsi ditugu.

38. TAULA: ARABAN BISITATU DIREN EGOITZA ZERBITZUAK. OINARRIZKO DATUAK

Egoitza Zerbitzua	Hiria L. H.	Titulartasuna	Postuak		Erabiltzaileen adina (urteak)		Plantila ⁽¹⁾	Langile/erabiltzaile proportzioa ⁽²⁾	
			Guztira	Beteak ⁽³⁾	Onartutako adinak	Oraingo erabiltzaileen adina ⁽⁴⁾		Postu guztien arabera	Betetako postuen arabera
Hazaldi - Harrera eta Larrialdietarako Etxea	Vitoria-Gasteiz Araba	Publikoa - GOFE Zeharkako gestioa - Karitatearen alabak	22	18	0-18	1-17	11	0,5	0,61
Ibaia Gazte Egoitza	Vitoria-Gasteiz Araba	Publikoa - GOFE Zuzeneko gestioa	14	5	5-18	17-18	8	0,57	1,6
Gasteiz Hiribidea Etxe Funtzionala ⁽⁵⁾	Vitoria-Gasteiz Araba	Pribatua Nuevo Futuro Etxeak	7	5	3-18	6-17	4	0,57	0,8
Osasun Iturria Etxe Asistentziala	Vitoria-Gasteiz Araba	Publikoa - Udala Zeharkako gestioa - IZAN Elkartea	16	14	3-18	4-18	11,2	0,7	0,8
Pablo Uranga Etxe Asistentziala	Vitoria-Gasteiz Araba	Publikoa - Udala Zeharkako gestioa - IRSE-EBI Elkartea	14	10	8-18	7-19	11	0,78	1,1
Andramari Kantoia Heziketa Etxea	Vitoria-Gasteiz Araba	Publikoa - Udala Zuzeneko gestioa	14	5	6-18	8-16	4	0,28	0,8

Iturria: SIIS Dokumentazio eta Ikerketa Zentroa. Egoitza zentroek eskainitako datuen arabera prestatutakoa.

Oharrak:

(1) Langile-zerrendei dagozkien datuak gutxi gora-beherakoak dira eta, beraz, balio erlatiboa eman behar zaie. Hasiera batean zifrek ez dute adierazten profesionalen kopurua, lanaldi osoko lanpostuetan legokiokeen proportzioa baizik. Hezitzaileek legezko lanaldirako ezarritako orduak baino gehiago egiten badituzte, soberako orduak ez dira zenbatzen proportzioak kalkulatzeko orduan.

(2) Erabiltze/langile proportzioak ere gutxi gora-beherakoak dira. Kalkulatzeko, hauek hartzen dira kontutan:

– numeradore gisa, langile guztiek lan egindako ordu guztiak zati urteko lanaldiko ordu kopurua –hau lanaldi osoko langile kopuruaren baliokidea da–.

– denominadore gisa, zentroko postu kopurua; dagozgian proportzioak kalkulatzeko, kasu batean zentroaren edukiera osoa eta, bestean, betetako postuena hartu dira kontutan.

(3) 1997ko urtarrilaren 1ean.

(4) 1997an.

(5) Bisitatu gabe geratu da.

39. TAULA: BIZKAIAN BISTATU DIREN EGOITZA ZERBITZUAK. OINARRIZKO DATUAK

Egoitza Zerbitzua	Hiria L. H.	Titulartasuna	Postuak		Erabiltzaileen adina (urteak)		Plantila ⁽¹⁾	Langile/erabiltzaile proportzioa ⁽²⁾	
			Guztira	Beteak ⁽³⁾	Onartutako adinak	Oraingo erabiltzaileen adina ⁽⁴⁾		Postu guztien arabera	Betetako postuen arabera
Bilbaoko Amor Misericordioso lkastetxea	Bilbao Bizkaia	Pribatua Esclavas del Amor Misericordioso Kongregazioa	30	16	3-14	7-15	(5)		
Inmaculada Barnetegia ⁽⁶⁾	Artxanda Bilbao Bizkaia	Pribatua RR. Oblatas del Santísimo Redentor	30	11	7-18/20	8-17	3	0,1	0,27
Stella Maris Egoitza	Bilbao Bizkaia	Pribatua Ángeles Custodios	64	53	4-18/25	6-21	6,5	0,1	0,12
Ahizpa Trinitarioen Etxe-Eskola	Txurdinaga Bilbao Bizkaia	Pribatua Ahizpa Trinitarioen kongregazioa	12	7	14-18/25	15-18	5	0,41	0,71
Casa-Hogar Ntra. Sra. de la Caridad «El Refugio»	Bilbao Bizkaia	Pribatua Unión Ntra. Sra. de la Caridad	50	35	2-16/20	3-18	11	0,22	0,31
Adoratrices Gazte Egoitza	Bilbao Bizkaia	Pribatua Religiosas Adoratrices	20	16	14-18/25	2-18 ⁽⁷⁾	16 ⁽⁸⁾		
Zumarragako Nuevo Futuro Etxea ⁽⁹⁾	Bilbao Bizkaia	Pribatua Nuevo Futuro Etxeak	7	7	1-20	4-15	2	0,28	0,28
San Ignazioko Nuevo Futuro Etxea	Bilbao Bizkaia	Pribatua Nuevo Futuro Etxeak	7	7	1-20	5-19	2	0,28	0,28
Nuevo Futuro Ikea Etxea	Leioa Bizkaia	Pribatua Nuevo Futuro Etxeak	6	6	1-20	7-23	2	0,33	0,33
La Avanzadako Nuevo Futuro Etxea	Leioa Bizkaia	Pribatua Nuevo Futuro Etxeak	7	7	1-20	7-19	2	0,28	0,28



Egoitza Zerbitzua	Hiria L. H.	Titulartasuna	Postuak		Erabiltzaileen adina (urteak)		Plantila ⁽¹⁾	Langile/erabiltzaile proportzioa ⁽²⁾	
			Guztira	Beteak ⁽³⁾	Onartutako adinak	Oraingo erabiltzaileen adina ⁽⁴⁾		Postu guztien arabera	Betetako postuen arabera
Gurutzetako Nuevo Futuro Etxea	Barakaldo Bizkaia	Pribatua Nuevo Futuro Etxeak	7	7	1-20	7-21	2	0,28	0,28
Begoñako Nuevo Futuro Etxea	Bilbao Bizkaia	Pribatua Nuevo Futuro Etxeak	7	7	1-20	5-17	1,5	0,21	0,21
Txurdinagako Nuevo Futuro Etxea	Bilbao Bizkaia	Pribatua Nuevo Futuro Etxeak	7	7	1-20	3-15	2	0,28	0,28
Sodupeko Nuevo Futuro Etxea A	Sodupe-Guenes Bizkaia	Pribatua Nuevo Futuro Etxeak	10	10		8-19	3	0,3	0,3
Sodupeko Nuevo Futuro Etxea B	Sodupe-Guenes Bizkaia	Pribatua Nuevo Futuro Etxeak	7	7		8-14	2	0,28	0,28
La Casillako Umazurtzen Etxe-Eskola	Erandio Bizkaia	Pribatua Karitatearen Alabak	72	43	3-16	3-15	18	0,25	0,41
Murrieta Mini-Egoitza	Barakaldo Bizkaia	Publikoa Barakaldoko Udala (hitzartua)	14	13	6-18	11-17	5	0,35	0,38
Saltillo Etxea	Portugalete Bizkaia	Pribatua Casa del Salvador Elkartea	12	11	16-21	15-20	5	0,41	0,45
Santa María de Artagan	Bilbao Bizkaia	Pribatua Misioneras de María Iñana Coeli	10	9	8-18	9-17	4,5	0,45	0,5
Dolaretxe Gizarte Harrera Atala	Bilbao Bizkaia	Publikoa IFAS	20	13	0-3	0-3	21	1,05	1,61
Gabriel María de Ibarra Zentroa	Orduña Bizkaia	Publikoa IFAS	42	39	4-18	6-19	20	0,47	0,51
Sagrada Familia Egoitza	Bilbao Bizkaia	Publikoa IFAS	40	35	8-18	7-22	15	0,37	0,42

Egoitza Zerbitzua	Hiria L. H.	Titulartasuna	Postuak		Erabiltzaileen adina (urteak)		Plantila ⁽¹⁾	Langile/erabiltzaile proportzioa ⁽²⁾	
			Guztira	Beteak ⁽³⁾	Onartutako adinak	Oraingo erabiltzaileen adina ⁽⁴⁾		Postu guztien arabera	Betetako postuen arabera
Txurdinaga Etxe Funtzionala	Bilbao Bizkaia	Publikoa IFAS	14	14	3-18	6-17	8	0,57	0,57
Basauriko Etxe Funtzionala	Basauri Bizkaia	Publikoa IFAS	14	11	3-18	9-18	6	0,42	0,54
Mungia Etxe Funtzionala	Mungia Bizkaia	Publikoa IFAS	14	13	3-18	3-17	8	0,57	0,61
Larrasolo Etxe Funtzionala	Barakaldo Bizkaia	Publikoa IFAS	9	7	3-18	6-18	4	0,44	0,57
Fueros Etxe Funtzionala	Barakaldo Bizkaia	Publikoa IFAS	14	11	3-18	10-19	6	0,42	0,54
Santurtziko Etxe Funtzionala	Santurtzi Bizkaia	Publikoa IFAS	14	14	3-18	11-18	8	0,57	0,57

Iturria: SIS Dokumentazio eta Ikerketa Zentroa. Egoitza zentroek eskainitako datuen arabera prestatutakoa.

Oharrak:

- (1) Langile-zerrendei dagozkien datuak gutxi gora-beherakoak dira eta, beraz, balio erlatiboa eman behar zaie. Hasiera batean zifrek ez dute adierazten profesionalen kopurua, lanaldi osoko lanpostuetan legokiokoen proportzioa baizik. Hezitzaileek legezko lanaldirako ezarritako orduak baino gehiago egiten badituzte, soberako orduak ez dira zenbatzen proportzioak kalkulatzeko orduan.
- (2) Erabiltze/langile proportzioak ere gutxi gora-beherakoak dira. Kalkulatzeko, hauek hartzen dira kontutan:
 - numeradore gisa, langile guztiek lan egindako ordu guztiak zati urteko lanaldiko ordu kopurua -hau lanaldi osoko langile kopuruaren baliokidea da-.
 - denominadore gisa, zentroko postu kopurua; dagozgian proportzioak kalkulatzean, kasu batean zentroaren edukiera osoa eta, bestean, betetako postuena hartu dira kontutan.
- (3) 1997ko urtarrilaren 1ean.
- (4) 1997an.
- (5) Ez dugu daturil lortu.
- (6) La Inmaculada Barnetegiak 1997ko ekainean utziko dio babes alorreko egoitza bidezko atentzioa emateari.
- (7) Zentroan 2 urteko erabiltzaile bakarra dago. Gainontzeokak 14-18 urte bitartekoak dira.
- (8) Aipatutako plantila arduratzen da egoitzako 16 adin txikikoei laguntza emateaz eta bertan dauden beste 60 emakume heldu atenditzeaz; ratioen zenbaketa egiteko, ez dakigu zenbat langile arduratzen diren lehen taldeaz eta zenbat bigarrenaz.
- (9) Nuevo Futuro Etxeek lan administratiboetarako bulego bat daukate.

40. TAULA: GIPUZKOAN BISITATU DIREN EGOITZA ZERBITZUAK. OINARRIZKO DATUAK

Egoitza Zerbitzua	Hiria L. H.	Titulartasuna	Postuak		Erabiltzaileen adina (urteak)		Plantila ⁽¹⁾	Langile/erabiltzaile proportzioa ⁽²⁾	
			Guztira	Beteak ⁽³⁾	Onartutako adinak	Oraingo erabiltzaileen adina ⁽⁴⁾		Postu guztien arabera	Betetako postuen arabera
Larratxo - 1 Fundazioa	Donostia Gipuzkoa	Pribatua Larratxo Fundazioa	15	13	6-18	7-17	5,1	0,34	0,39
Larratxo - 2 Fundazioa	Donostia Gipuzkoa	Pribatua Larratxo Fundazioa							
Catalina Erauso Familia Z.	Donostia Gipuzkoa	Pribatua Unión Ntra.Sra. de la Caridad	9	7	6-18	13-19	4,5	0,5	0,64
Mary Ward Etxea	Donostia Gipuzkoa	Pribatua	9	9	6-18	8-20	3,2	0,35	0,35
Bizilan Zentroa	Errenteria Gipuzkoa	Pribatua Bizilan Elkartea	9	7	6-18	12-18	3,2	0,35	0,45
Hezitzaile Berezituen Elkartea - 2	Donostia Gipuzkoa	Pribatua Gipuzkoako Hezitzaile Berezituen Elkartea	9	6	6-18	16-17	3,5	0,38	0,58
Hezitzaile Berezituen Elkartea - 3	Donostia Gipuzkoa	Pribatua Gipuzkoako Hezitzaile Berezituen Elkartea	9	7	6-18	13-19	3,5	0,38	0,5
Zorroaga Patronatoa Bidebieta Etxea - 2	Donostia Gipuzkoa	Publikoa Zorroaga Patronatoa (hitzartua)	5	5	6-18	7-18	1,5	0,3	0,3
Zorroaga Patronatoa Bidebieta Etxea - 3	Donostia Gipuzkoa	Publikoa Zorroaga Patronatoa (hitzartua)	5	5	6-18	9-13	1,5	0,3	0,3
Virgen del Carmen Zentroa	Donostia Gipuzkoa	Pribatua Nuevo Futuro Etxeak	9	7	6-18	15-19	3	0,33	0,42



Egoitza Zerbitzua	Hiria L. H.	Titulartasuna	Postuak		Erabiltzaileen adina (urteak)		Plantila ⁽¹⁾	Langile/erabiltzaile proportzioa ⁽²⁾	
			Guztira	Beteak ⁽³⁾	Onartutako adinak	Oraingo erabiltzaileen adina ⁽⁴⁾		Postu guztien arabera	Betetako postuen arabera
Bustintxulo Zentroa	Donostia Gipuzkoa	Pribatua Nuevo Futuro Etxeak	5	4	6-18	7-11	2	0,4	0,5
Zarategi Zentroa	Donostia Gipuzkoa	Pribatua Nuevo Futuro Etxeak	5	5	6-18	8-15	2	0,4	0,4
Nere Etxea Egoitza - 1	Donostia Gipuzkoa	Pribatua RR. Oblatas del Santísimo Redentor	10	8	6-18	15-19	4	0,2	0,36
Nere Etxea Egoitza - 2	Donostia Gipuzkoa	Pribatua RR. Oblatas del Santísimo Redentor	10	3	6-18	13-16			
Bide-Berri Zentroa	Donostia Gipuzkoa	Pribatua Bide-Berri Elkartea	9	8	8-18	12-16	3,5	0,38	0,43
Zubide Harrera Zentroa	Donostia Gipuzkoa	Pribatua Zubide-Adin Txikikoei Laguntzeko Etxea	9	3	9-18	17-18	4	0,44	1,33
Zarategi Egoitza - 1	Donostia Gipuzkoa	Publikoa Gipuzkoako Foru Aldundia	9	4	6-18	12-17	3,7	0,74	0,92
Zarategi Egoitza - 2	Donostia Gipuzkoa	Publikoa Gipuzkoako Foru Aldundia	9	7	6-18	10-17	3,7	0,41	0,52
Zarategi Egoitza - 3	Donostia Gipuzkoa	Publikoa Gipuzkoako Foru Aldundia	13	13	6-18	8-17	3,7	0,28	0,28
Gurutze Gorriaren Zentroa	Donostia Gipuzkoa	Pribatua Gurutze Gorria	4	2	10-18	17	4,2	1,05	2,1

Iturria: SIRS Dokumentazio eta Ikerketa Zentroa. Egoitza zentroek eskainitako datuen arabera prestatutakoa.

Oharra:

(1) Langile-zerrendeji dagozkien datuak gutxi gora-beherakoak dira eta, beraz, balio erlatiboa eman behar zaie. Hasiera batean zifrek ez dute adierazten profesionalen kopurua, lanaldi osoko lanpostuetan legokiokeen proportzioa baizik. Hezitzaileek legezko lanaldirako ezarritako orduak baino gehiago egiten badituzte, soberako orduak ez dira zenbatzen proportzioak kalkulatzeko orduan.

(2) Erabiltze/langile proportzioak ere gutxi gora-beherakoak dira. Kalkulatzeko, hauek hartzen dira kontutan:

- numeradore gisa, langile guztiek lan egindako ordu guztiak zati urteko lanaldiko ordu kopurua –hau lanaldi osoko langile kopuruaren baliokidea da–.

- denominadore gisa, zentroko postu kopurua; dagozgian proportzioak kalkulatzean, kasu batean zentroaren edukiera osoa eta, bestean, betetako postuena hartu dira kontutan.

(3) 1997ko urtarrilaren 1ean.

(4) 1997an.

**41. TAULA: BISITATU DITUGUN EGOITZA ZERBITZUETAN
ATENDITUTAKO HAUR ETA NERABEAK⁽¹⁾**

		ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	GUZTIRA
Ume eta nerabe kopurua		57	432	125	614
Adina	0-2 urte	7	13		20
	3-5 urte	6	19		25
	6-11 urte	14	111	28	153
	12-15 urte	15	150	43	208
	16-18 urte	14	114	44	172
	> 18 urte	1	24	10	35
Sexua	Neskak	26	244	57	327
	Mutilak	31	188	68	287
Ama-hizkuntza ⁽²⁾	Gaztelera	53	369	101	523
	Euskara		10	6	16
	Caló		13	10	23
	Portugalera	4	26	6	36
	Arabea		8	6	14
	Besteren bat		6	3	9
Legezko egoera	Zaintza	24	234	50	308
	Tutela	28	194	75	297
	Adin nagusitasuna		4		4
Egonaldiaren iraupena	< 1 urte	18	88	29	135
	1-2 urte	21	162	54	237
	3-5 urte	12	108	24	144
	6-10 urte	6	66	15	87
Jatorria	Familiaren etxea	40	332	58	430
	Familia harrera	1	4	10	15
	Beste egoitza bat	11	92	51	154
	Besterik	5	4	6	15



		ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	GUZTIRA
Sarrera mota	Larritaldia	7	114	7	128
	Arnas zerbitzua	3	5		8
	Kasuaren balorazioa	32	129	15	176
	Epe luzerako	15	181	94	290
	Besterik	1	3	9	13
Ezgaitasun eta elbarritasunak ⁽³⁾	Ezgaitasun fisikoa	1	7	4	12
	Ezgaitasun psikikoa	2	24	8	34
	Zentzumenezko ezgaitasuna		4	1	5
	Arazo psikiatrikoak		12	7	19
	Arazo psikologikoak		42	18	60
	Bestelako arazoak	4	22	2	28
	Arazorik gabe	51	326	89	466
Eskolatze mota ⁽⁴⁾	Laguntza gabeko haur heziketa	3	22		25
	Laguntzarekiko haur heziketa	1	4	1	6
	Laguntza gabeko lehen heziketa	15	77	16	108
	Laguntzarekiko lehen heziketa	4	78	28	110
	Laguntza gab. derrigorrezko bigarren heziketa	7	60	13	80
	Laguntzarekiko derrigorrezko bigarren heziketa	5	39	13	57
	Heziketa berezia	1	2	5	8
	Derrigorrezko-osteko bigarren heziketa	3	6	1	10
	Lanbide heziketa	6	64	21	91
	Enplegua		10	2	12
	Besterik ⁽⁴⁾	4	58	25	87
	Eskolatzetik gabe	8	13		21



		ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	GUZTIRA
Senideak ⁽⁶⁾	Egoitza zerbitzu berean	28	184	48	260
	Beste egoitza zerbitzu batzuetan	5	69	10	84
	Familia harrera/adopzioan	4	17	17	38
	Familiaren etxean	11	73	49	133
	Adin txikiko lege-hausleentzako zentroetan	3	1		4
	Seniderik gabe	10	149	36	195
Familiarekiko harremana (gutuna, telefonoa, gurasoen bisitak zentroan)	Egunero	6	16	2	24
	Astean behin	39	326	78	443
	Hamabost egunez behin	3	12	3	18
	Hilean behin	4	39	21	64
	Oporretan-tarteka	7	28	25	60
	Inoiz ez		11	1	12
Ume edo nerabea zenbat aldiz doan familiaren etxera	Astean behin	34	280	65	379
	Hamabost egunez behin		8	3	11
	Hilean behin	1	45	6	52
	Oporretan-tarteka		6	9	15
	Inoiz ez	22	91	42	155
Familiarekiko beste irtenaldi batzuk	Astean behin	17	199	46	262
	Hamabost egunez behin		5	3	8
	Hilean behin	3	8	5	16
	Oporretan-tarteka		58	7	65
	Inoiz ez	35	160	64	259

Iturria: SIIIS Dokumentazio eta Ikerketa Zentroa. Egoitza-zerbitzuek eskainitako datuetan oinarrituta egindako lanketa.

Oharra:

(1) Datu horiek gutxi gora-beherakotzat jo behar dira, ez baita beti posible izan taula egiteko beharrezko informazio guztia biltzea bisitatu ditugun egoitzetan.

(2) Kontutan izan behar da ume eta nerabe batzuk elebidunak direla.

(3) Kontutan izan behar da ume edo nerabe batzuek ezgaitasun bat baino gehiago jasaten dutela.

(4) Laguntzarekiko heziketan honako modalitate hauek sartzen dira: heziketarako indargarria, pedagogia terapeutikorako irakaslearekin eta heziketa berezirako hezitzailearekin.

(5) Prestakuntza mota batzuk sartzen dira hemen: batez ere, laneratzera bideratutakoa, lanbide-sarrerako eta heziketa konpentsatorioko ikastaroak.

(6) Ez du esa nahi zenbat senide dauzkaten, baizik eta zenbat senide dauden egoera horietan.

42. TAULA:
BISITATUTAKO ZENTROETATIK 1996AN IRTEN ZIREN HAUR
ETA NERABEEN DESTINOA⁽¹⁾

	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	E.A.E.
Zenbat	69	173 ⁽²⁾	96	338
Beste egoitza zerbitzu bat	11	32	35	78
Familia harrera/adopzioa	15	24	3	42
Gurasoen edo beste senitartekoen etxea	33	97	28	158
Adin txikiko lege-hausleentzako zentroa	3	2	3	8
Burujabetzea	6	5	13	24
lhesa	1	1	10	12
Besterik		5	4	9

Iturria: SII5 Dokumentazio eta Ikerketa Zentroa. Egoitza-zerbitzuek eskainitako datuetan oinarrituta egindako lanketa.

⁽¹⁾ Datu horiek gutxi gora-beherakotzat jo behar dira, ez baita beti posible izan taula egiteko beharrezko informazio guztia biltzea bisitatu ditugun egoitzetan.

⁽²⁾ Ez da agertzen egoitzetarik 1996an atera ziren haur eta nerabeetako 7ri buruzko daturik.

43. TAULA: BISITATU DITUGUN ZERBITZUETAKO LANGILEAK⁽¹⁾

		ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	E.A.E.
Profesionalen kopurua, guztira		51	207	63	321
Lanpostua	Zentroko zuzendaria	3	11	8	22
	Zentroko zuzendari-ordea edo arduraduna (zuzen. ez dagoenean)		4	3	7
	Moduloko arduraduna (egonez gero)		12	9	21
	Txandako arduraduna	1	9	12	22
	Hezitzailea	34	86	20	140
	Zaintzailea	7	18	2	27
	Etxeko lanetarako	3	33	6	42
	Sukaldeko lanetarako	3	21	3	27
	Bestelakoak		13		13
Lanaldia	Osoa	46	174	54	274
	Zatikoa	5	33	9	47
Lanpostuaren egoera	Hutsik	1	3	6	10
	Langile finko batek batea	49	183	54	286
	Aldi baterako langile batek bete	1	21	3	25
Adina	20-30 urte	16	34	21	71
	31-40 urte	20	80	15	115
	41-50 urte	7	36	13	56
	51-65 urte	8	51	11	70
	65 urtetik gora		6	3	9
Sexua	Emakumezkoak	31	158	50	239
	Gizonezkoak	20	49	13	82



→		ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	E.A.E
Ume edo nerabeentzako atentziorako egoitzetan izandako esperientzia-urteak	Urtebete baino gutxiago	10	11	7	28
	Urtebete eta 2 urte artean	3	31	17	51
	3 eta 5 urte artean	15	23	14	52
	5 urtetik gora	23	142	25	190
Gizarte atentzioko beste alor batzuetan izandako esperientzia	Urtebete baino gutxiago	9	125	11	145
	Urtebete eta 2 urte artean	5	10	13	28
	3 eta 5 urte artean	17	15	12	44
	5 urtetik gora	7	41	18	66
1996an prestakuntzari eskainitako orduak	Bat ere ez	30	103	23	156
	40 ordu baino gutxiago	5	62	13	80
	40 ordu baino gehiago	16	42	27	85
Zuzuneko atentzioko langileen kualifikazioa ⁽²⁾	Pedagogia lizentziatua	2	9	11	22
	Psikologia lizentziatua	9	21	5	35
	Gizarte Lanean diplomatua	5	10	10	25
	Maisutzan diplomatua	13	28	13	54
	Gizarte Heziketan diplomatua	9	13	1	23
	Bestelako kualifikazioak	10	65	22	97
	Ziurtatutako lan kualifikaziorik gabe	8	65	9	82

Iturria: SIIIS Dokumentazio eta Ikerketa Zentroa. Egoitza-zerbitzuek eskainitako datuetan oinarrituta egindako lanketa.

⁽¹⁾ Datu horiek gutxi gora-beherakotzat jo behar dira, ez baita beti posible izan taula egiteko beharrezko informazio guztia bisitatu ditugun egoitzetan.

⁽²⁾ Gerta liteke profesional batek bi kualifikazio akademiko edukitzea.

✓ Bai • Ez

Araba

ADIERAZLEAK	ARABAKO FORU ALDUNDIA			VITORIA-GASTEIZKO UDALA		
	Hazaldi	Ibaia	Nuevo Futuro	Osasun Iturria	Pablo Uranga	Sta. Maria Kantoia
A. EGOITZA BERA						
1. Kokapen eta diseinua						
1. Zentroaren kokapena, diseinua, gela-banaketa eta egokitasuna ondo moldatzen dira bere egiazko erabilpenera eta bere helburu eta funtzioetara.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2. Zentroa kartel ikusgarri bidez seinalatuta dago.	•	•	•	•	•	•
3. Zentroak behar diren moldapenak egin ditu mugikortasun murrizteko haur eta nerabeek erabat integratu ahal izateko.	✓	•		•	•	•
2. Itxura orokorra, dekorazioa eta altzariak						
1. Lababo, bainugela eta dutxak ditu, ur bero eta hotzarekin eta behar adina komuna, behar bezalako egoeran.	✓	✓	✓•	✓•	✓•	✓
2. Bainugela eta komunak giltzaz edo krisketaz itxi daitezke.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3. Argiketa, berokuntza eta aireztapena egokiak dira.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
4. Egiturak egoera onean daude.	✓	✓	✓	✓		•
5. Zentroa, hornigaiak eta altzariak garbi daude.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
6. Dekorazioak giro atsegina sortzen laguntzen du.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
7. Zentroak, edozein etxetan bezalako tresnak dauzka haur edo nerabeek janaria prestatu, berotu edo arropa garbitzeko.	•	•	✓	✓	✓	✓
8. Haur edo nerabeek telefonoa dute, pribatuki eta langileen baimenik gabe deitzeko edo deiak jasotzeko.	•	•	•	•	•	•
9. Haur edo nerabeek beren gurasoen edo beste pertsona batzuek bisitak hartzeko tokiak daude.	✓	•		•	•	•
10. Edozein etxetan bezalako tokiak daude, jantoki, egongela edo jolasgela bezala erabiltzeko.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3. Bakarka erabiltzeko espazioa						
1. Haur edo nerabeek badute bakarka erabiltzeko espaziorik.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2. Haur edo nerabeek nahi duten dekorazioa aukera dezakete.		✓	✓	✓	✓	
3. Bakarkako espazioen eta gelen banaketa edozein etxetan bezalakoak izatea saiatzzen da.	✓	✓	✓	✓	✓	✓

ADIERAZLEAK	ARABAKO FORU ALDUNDIA			VITORIA-GASTEIZKO UDALA		
	Hazaldi	Ibaia	Nuevo Futuro	Osasun Iturria	Pablo Uranga	Sta. Maria Kantokia
4. Haur edo nerabeek giltzaz itxi daitekeen armairu edo kaxoia daukate.	•	•	✓ •	✓ •	•	•
4. Segurtasun sistemak						
1. Haur edo nerabeek badakite zer egin behar den larrialdiren bat gertatuz gero.	✓	✓			✓	•
2. Zentroak behar diren su-itzalgailuak dauzka, toki egokietan jarriak, erabiltzaileen eskumenean eta egoera onean.	✓	✓	•	✓	✓	✓
3. Zentroak ke-detektagailuak dauzka, toki egokietan jarriak eta egoera onean.	✓	•	•	•	•	•
4. Sua gertatuz gero, irteteko bideak ondo seinalatuta daude.	•	✓	•	•	•	•
5. Frogatuta dago eskuduntza daukan aginteak suaren kontrako sistemen aldizkako ikuskapenak egiten dituela eta ikuskapenean eskatutako baldintzen betetze maila kontrolatzen duela.	✓	✓		✓	✓	✓
6. Botikak giltzaz itxitako armairu batean gordetzen dira, haur edo nerabeen eskumenetik kanpo.	✓		✓	✓	✓	✓
7. Janariak prestatzean elikagaien higinerako arauak betetzen direla bermatuta dago.		•	•			•
B. LANGILEAK						
1. Plantilaren egokitasuna						
1. Txanda sistemak ondo funtzionatzen du langileei dagokionez; txanda desberdinen lan-ordutegia arrazoizkoa da.	•	✓	✓ •	✓	✓	✓
2. Txanda sistemak ondo funtzionatzen du ematen den atentzioari dagokionez, eta beti ere langile-kopuru egokia dagoela bermatuz:						
- arratsaldez (7etatik aurrera)	✓	✓		✓	✓	✓
- gauez	✓	✓	✓	✓	✓	✓
- oporretan	✓	✓		✓	✓	
- bajak edo bestelako ausentziak daudenean.	✓	✓		✓	✓	•
2. Langileen prestakuntza						
1. Langile guztiei ematen zaie zentroaren filosofia, lan-ildo, prozedura eta lan-ekinbideei buruzko sarrerako prestakuntza.	✓	✓	✓	✓	✓	✓

✓ Bai • Ez

Araba

ADIERAZLEAK	ARABAKO FORU ALDUNDIA			VITORIA-GASTEIZKO UDALA		
	Hazaldi	Ibaia	Nuevo Futuro	Osasun Iturria	Pablo Uranga	Sta. Maria Kantoia
2. Langile guztiek aukera dute prestakuntza jarraituko ikastaroak egiteko.	✓	•	•	✓	✓	
3. Langileen lanaren ikuskapena eta laguntza						
1. Babes alorreko eskuduntza daukan aginteak aldian-aldian egiten du langileko guztiaren ikuskapena.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2. Zuzeneko atentziorako langileei banakako ikuskapena egiten zaie.	•	•	•	•	•	•
3. Aldian-aldian, langile bilerak egiten dira	✓	✓	✓	✓	✓	✓
C. ANTOLAKETA ETA GESTIOA						
1. Antolaketa eta gestioa						
1. Tutoria sistema dago.	✓	✓	✓	✓	✓	•
2. Txanda aldatzean, ardurak eskualdatzeko jardunbide bereziak daude.		✓	✓	✓	✓	✓
2. Erregistro administratiboak						
1. Erregistroak behar bezala agintzen eta eguneratzen dira.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2. Haur eta nerabe guztien erregistroa dago, bakoitzaren nortasuna, sarrera-data, irteera-data, jatorria eta destinoa jasotzen dituena.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3. Langilegoaren erregistroa dago, bakoitzaren titulazio akademikoa eta lan esperientzia jasotzen dituena.	•	✓	•	✓	✓	✓
4. Emandako botika guztien erregistroa egiten da.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
5. Menuak erregistroan jasotzen dira.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
6. Zentroan gertatzen diren gertakari guztien erregistroa egiten da egunero, besteak beste zentroa bisitatzen dutenen izenak jasoz.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3. Zentroaren administrazioa						
1. Gestio ekonomikoaren eta administratiboaren erantzunkizunak ondo zehaztuta daude.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
4. Kontrol bisitak						
1. Eskuduntza daukan aginteak aldian-aldian kontrolatzen du zentroaren gestioa.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2. Eskuduntza daukan aginteak egiatan aplikatzen diren atentzioaren ildoak aldian-aldian kontrolatzen ditu.	•	•	•	•	•	•

ADIERAZLEAK	ARABAKO FORU ALDUNDIA			VITORIA-GASTEIZKO UDALA		
	Hazaldi	Ibaia	Nuevo Futuro	Osasun Iturria	Pablo Uranga	Sta. Maria Kantoia
3. Bititak beti haur edo nerabeak zentroan daudenean egiten dira.	•	•	•	•	•	•
D. HELBURU ETA FUNTZIOEN AITORPEN DOKUMENTUA						
1. Helburu eta funtzioen aitorpen dokumentoko edukia						
1. Zentroak helburu eta funtzioen aitorpen dokumentua dauka.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2. Helburu eta funtzioen aitorpen dokumentua haur eta nerabeen esku dago.	•	•	•	•	•	•
E. ERABILTZALEEN ESKUBIDEAK						
1. Egoiliarrentzako eta beren familientzako informazioa						
1. Zentroko egoilar diren haur eta nerabeei eta beren familiei idatziz jakinarazi zaizkie zentroaren helburu eta funtzioak, kehatzeko prozedurak, elkarbizitzarako arauak (zigorrek barne) eta zentrorra baimenik gabe ez itzultzean hartzen diren neurriak.	•	•	•	•	•	•
2. Ahoz azaldu zaie haien edukia.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2. Partaidetza						
1. Haur edo nerabeek banakako planen prestakuntza parte har dezaten bultzatzen da.		✓	•	•	•	✓
2. Zentroko bizitzari buruzko erabakietan parte har dezaten bultzatzen da:						
- Orduategian	•	✓	•	✓	✓	•
- Dekorazioan	•	✓	✓	✓	✓	✓
- Elkarbizitzarako jarraibideak zehazteko orduan	•	•	•	✓	✓	✓
3. Pribatutasuna eta isilpekotasuna						
1. Haur edo nerabeen gelek giltza edo krisketa daukate.	•	•	•	•	•	•
2. Komunek, bainugelek eta dutxek giltza edo krisketa daukate.	✓	✓	✓	✓	•	✓
3. Langileek atea jotzen dute gela batera sartu baino lehen.	•			✓	✓	✓
4. Haur edo nerabeek pribatutasun osoz idatzi edo jaso ditzakete gutunak.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
5. Haur edo nerabeek pribatutasun osoz erabil dezakete telefonoa.	•	•	•	✓	•	•

✓ Bai • Ez

Araba

ADIERAZLEAK	ARABAKO FORU ALDUNDIA			VITORIA-GASTEIZKO UDALA		
	Hazaldi	Ibaia	Nuevo Futuro	Osasun Iturria	Pablo Uranga	Sta. Maria Kantoia
6. Haur edo nerabeek baimena eskatu behar dute telefonoa erabiltzeko.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
7. Espedienteetako isilpeko dokumentuak segurtasunez eta isilpekotasun baldintza guztiekin artxibatuta daude.	✓		✓	✓	✓	✓
4. Kexak aurkezteko prozedura						
1. Kexak aurkezteko prozedura arautzen duen idazkia dago.	•	•	•	•	•	•
2. Haur edo nerabeei ahoz esaten zaie zer egin behar duten kexak aurkeztu nahi izanez gero.	•	✓	✓	✓	✓	✓
F. ERABILTZAILEEN BABESA						
1. Bisiten kontrola						
1. Bisitariak langileengana jotzen dute zentrorra iristean eta alde egitean.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2. Bisitarien jokamoldea ikustatu egiten da zentroan dauden bitartean.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2. Erabiltzaileak babesteko prozedurak						
1. Abusuzko jokamolderen bat dagoela jakin edo susmatuz gero, erabili beharreko prozedurak idatziz jasota daude.	•	•	•	•	•	•
2. Langileek badakite zer neurri hartu behar diren erabiltzaileen artean abusuzko kasuren bat gertatuz gero.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3. Larrialdietarako telefono zenbakia eta babes alorreko eskuduntza daukan agintearena garbi adierazita daude erabiltzaileen esku dagoen telefonotik gertu.	•	•	•	•	•	•
G. ATENTZIOAREN ILDOAK						
1. Langileek haur eta nerabeekin dauzkaten harremanak						
1. Haur eta nerabeekin finkatu behar diren harremanei buruzko arau idatziak daude.	•	•	•	✓	✓	✓
2. Langileek ematen duten tratua:						
- Informalegia da	•	•	•	•	•	•
- Laguntasunezkoa-errespetuzkoa da	✓	✓	✓	✓	✓	✓
- Formalegia da	•	•	•	•	•	•
- Zorrotzegia da	•	•	•	•	•	•
- Babes gehiegikoa da	•	•	•	•	•	•

ADIERAZLEAK	ARABAKO FORU ALDUNDIA			VITORIA-GASTEIZKO UDALA		
	Hazaldi	Ibaia	Nuevo Futuro	Osasun Iturria	Pablo Uranga	Sta. Maria Kantoia
2. Elkarbizitzarako arauak						
1. Zenbait zigorren erabilera debekatzeko duen arau idazia dago.	•	•	•	•	•	•
2. Zenbait zigorren erabilera debekatzeko duen ahozko jarraibidea dago.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3. Haur edo nerabeek badakite zer jokalmodek justifikatzeko duten erabaki daitezkeen zigorren erabilpena.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
4. Zigor onartezinak erabiltzen direlako susmoak daude.	•	•	•	•	•	•
5. Zigorrak arrazoizkoak dira eta berehala aplikatzeko dira, kaltearen ordainketa eta biztimarekiko adiskidetzera bultzatuz.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3. Egosiarrak aurretiazko baimenik gabe ez itzultzea						
1. Haur edo nerabea aurretiazko baimenik gabe zentrorra itzultzen ez bada hartu behar diren neurriak idatziz araututa daude.	•	•	•	✓	✓	✓
H. ATENTZIOAREN ALORRAK						
1. Hezkuntza						
1. Langileek eskolako zereginetan laguntzen diete haur edo nerabeei.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2. Haur edo nerabe bakoitzak ikasteko toki egokia dauka.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3. Haur edo nerabe bakoitzarentzat langile bat arduratzen da haren eskola-bilakaeraz, eskolako tutorearekin harremanetan egoteaz eta eskolako bileretara joateaz.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
4. Ahal eta komeni den neurrian, haur edo nerabeek beren ohiko eskolan jarraitzen dute.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2. Aisia						
1. Haur edo nerabeek beren adinaren arabera aisia-ekintzetan parte hartzeko aukera daukate.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2. Haur edo nerabeek aukera daukate aldi berean ekintza bat baino gehiago egiteko (TB, irratia, musika, jokoak, irakurketa).	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3. Nortasun sozio-kulturala						
1. Haur edo nerabeen nortasun sozio-kulturalarekiko errespetua ziurtatzeko eta haren iraupena bultzatzeko neurriak hartzen dira.	✓	✓				

✓ Bai • Ez

Araba

ADIERAZLEAK	ARABAKO FORU ALDUNDIA			VITORIA-GASTEIZKO UDALA		
	Hazaldi	Ibaia	Nuevo Futuro	Osasun Iturria	Pablo Uranga	Sta. Maria Kantoia
4. Osasuna						
1. Banakako espedientean errutinazko osasun errebisioei eta, behar den kasuan, eman beharreko sendabideei buruzko informazioa dago.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2. Ahal den neurrian, haur edo nerabeak bere ohiko sendagilearekin jarraitzeko neurriak hartzen dira.	•	•	•	•	•	•
3. Prebentziorako eta osasun-heziketarako programak jartzen dira haur edo nerabeen esku.	•	✓	✓		✓	✓
4. Botikak giltzapean gordetzen dira, haur eta nerabeen eskumenetik kanpo.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
5. Elikadura						
1. Haur edo nerabeek menuen prestaketan eta otorduak erabakitzen ere parte harzen dute.	•	•	•	✓	✓	✓
2. Haur edo nerabeek janarien erosketan parte harzen dute.	•	•	✓	•	•	•
3. Haur eta nerabeei ongi prestatu eta aurkeztutako janari orekatu eta elikagarria eskaintzen zaie, nahikoa kantitatez eta barietatez.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
4. Janaria zigorbide gisa erabiltzen da, bai kenduz, bai hartzera behartuz.	•	•	•	•	•	•
6. Itxura pertsonala						
1. Haur edo nerabeek behar izanez gero, aholkuak ematen zaizkie jatzeko edo orrazteko moduaz.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2. Haur edo nerabeek berek aukeratu eta eros ditzakete beren arropa eta osagarriak.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
I. ATENTZIOAREN PLANIFIKAZIOA						
1. Banakako atentzio plana						
1. Banakako atentzio plan bana idazten da haur edo nerabe bakoitzarentzat.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2. Banakako planean argi adierazten da zein diren sarrerarekin lortu nahi diren helburuak eta zer baliabide erabiltzea komeni den helburu horiek lortzeko.	✓	✓	✓	✓	✓	✓

ADIERAZLEAK	ARABAKO FORU ALDUNDIA			VITORIA-GASTEIZKO UDALA		
	Hazaldi	Ibaia	Nuevo Futuro	Osasun Iturria	Pablo Uranga	Sta. Maria Kantoia
2. Familiarekiko harremana						
1. Langileek erraztasunak ematen dituzte haur edo nerabeak harremanak edukitzeko bere familiarekin edo pertsona hurbilekin, administrazioaren edo epailearen bidez ezarritako edo erabakitako erregimenari jarraituz.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2. Bisitak hartzeko erabiltzen diren gelak atseginak dira.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3. Bisiten kontrola haur edo nerabeen babesa ziurtatzeko beharrezkoak diren neurrietara soilik mugatzen da.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3. Banakako espedienteak						
1. Banakako espedienteak artxibategietan gordeta daude, giltzapean eta sarrera mugatuko tokian.	✓		✓	✓	✓	✓
2. Espedienteetan idatzitako oharra argiak dira eta hizkera ez estigmatizagarria erabiltzen dute.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3. Langileek haur edo nerabeak animatzen dituzte beren espedienteak irakurtzera, oker edo hutsuneak zuzentzera, ohar pertsonalak eranstera, beraiei buruzko erabakiekiko desadostasunak barne.	•	•	•	•	•	•

ADIERAZLEAK	Amor Misericordioso	Santísimo Redentor	Ángels Custodios	Ahizpa Trinitar.	El Refugio	Adoratrices	Zumarraga Nuevo Futuro	San Ignacio Nuevo Futuro	Nuevo Futuro Ikea	La Avanzada Nuevo Futuro	Garutze Nuevo Futuro	Nuevo Futuro Begoña	Txurdinaga Nuevo Futuro	Nuevo Futuro Sodupe A	Nuevo Futuro Sodupe B	La Casillako Umezurte.	Murrieta	El Saitillo	Sta. María de Artagan	Unidad de Acogida Social	Gabriel M ^o de Ibarra	Sagrada Familia	Txurdinaga	Basauri	Mungia	Larrasolo	Fueros	Santurtzi	
A. EGOITZA BERA																													
1. Kokapen eta diseinua																													
1. Zentroaren kokapena, diseinua, gela-banaketa eta egokitasuna ondo moldatzen dira bere egiazko erabilpena eta bere helburu eta funtzioetara.	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	•	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	•		•	✓	
2. Zentroa kartel ikusgarri bidez seinaltuta dago.	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	✓	•	•	•		•	•	•	•	•	•	•	•	•
3. Zentroak behar diren moldapenak egin ditu mugikortasun murrizteko haur eta nerabeak erabat integratu ahal izateko.	✓	•	•	•	✓	✓	•	✓	•	•	•	•	•	•	✓	•	•	•	✓	✓	•		•	•	✓			•	
2. Itxura orokorra, dekorazioa eta altzariak																													
1. Lababo, bainugela eta dutxak ditu, ur bero eta hotzarekin eta behar adina komuna, behar bezalako egoeran.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2. Bainugela eta komunak giltzak edo krisketaz itxi daitezke.	✓	•	✓	✓	•	✓	✓		✓	•	✓	✓		✓	✓	✓	✓		✓		•	✓	•	✓		✓	✓	✓	
3. Argiketa, berokuntza eta aireztapena egokiak dira.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	•	✓	✓	✓	
4. Egiturak egoera onean daude.	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	•	✓	✓		✓	✓	•	✓	✓	✓	✓	✓	
5. Zentroa, hornigaiak eta altzariak garbi daude.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
6. Dekorazioak giro atsegina sortzen lagutzen du.	•	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		•	✓			✓	•	✓	✓	✓	✓	✓	
7. Zentroak, edozein etxetan bezalako tresnak dauzka haur edo nerabeek janaria prestatu, berotu edo arropa garbitzeko.	•	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	•	✓	•	•		•	✓	•	✓	✓	✓	✓	✓	
8. Haur edo nerabeek telefonoa dute, pribatuki eta langileen baimenik gabe deitzeko edo deiak jasotzeko.	•	•	✓	✓	•	✓	•	•	•	✓	•	✓	✓		•	•	✓	•	✓		•	•	✓	•		•	✓	•	

ADIERAZLEAK	Amor Misericordioso	Santísimo Redentor	Ángeles Custodios	Alizpa Trinitar.	El Refugio	Adoratrices	Zamarraga Nuevo Futuro	San Ignacio Nuevo Futuro	Nuevo Futuro Ibea	La Avanzada Nuevo Futuro	Gurutze. Nuevo Futuro	Nuevo Futuro Begoña	Txurdinaga Nuevo Futuro	Nuevo Futuro Sodupe A	Nuevo Futuro Sodupe B	La Casillako Umezurtz.	Murrieta	El Saltillo	Sra. María de Artagan	Unidad de Acoyida Social	Gabriel M ^a de Ibarra	Sagrada Familia	Txurdinaga	Basauri	Mungia	Larasolo	Fueros	Santurtzi	
9. Haur edo nerabeek beren gurasoen edo beste pertsona batzuek bisitak hartzeko tokiak daude.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	•	•	✓	✓	✓	•				✓	•		✓		•	✓	•	•	•	•	•	•	•
10. Edozein etxetan bezalako tokiak daude, jantoki, egongela edo jolasgela bezala erabiltzeko.	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	•	✓				✓	✓
3. Bakarka erabiltzeko espazioa																													
1. Haur edo nerabeek badute bakarka erabiltzeko espaziorik.	•	✓	•	•	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2. Haur edo nerabeek nahi duten dekorazioa aukera dezakete.		✓		•	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	•		•	✓		✓	✓	•	✓				✓	
3. Bakarkako espazioen eta gelen banaketa edozein etxetan bezalakoak izatea saiatzen da.	•	✓	✓	•	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓				✓		✓	✓		•				✓	
4. Haur edo nerabeek giltzaz itxi daitekeen armairu edo kaxoia daukate.	•	•	•	•	✓	✓	•	•	•	•	•	•	•	•	•	✓	•	•	•		•		•	•	✓	•	•	•	•
4. Segurtasun sistemak																													
1. Haur edo nerabeek badakite zer egin behar den larrialdiren bat gertatuz gero.	✓	✓	•	•	•	✓		•					✓		•	•	•	•	•	✓	✓	•		•	•	•	•	•	✓
2. Zentroak behar diren su-itzalgailuak dauzka, toki egokietan jarriak, erabiltzaileen eskumenean eta egoera onean.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	•	•	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓
3. Zentroak ke-detektagailuak dauzka, toki egokietan jarriak eta egoera onean.	✓		•	•	•	✓		•					•	•	•	•	•	•	•		•	✓		•	•	•	•	•	•
4. Sua gertatuz gero, irteko bideak ondo seinalatuta daude.	✓		•	•	•	✓		•					•	•	•	•	•	•	✓		✓	•		•	•	•	•	•	•
5. Frogatuta dago eskuduntza daukan aginteak suaren kontrako sistemen aldizkako ikuskapenak egiten dituela eta ikuskapenean eskatutako baldintzen betetze maila kontrolatzen duela.	✓	✓	✓	✓	•	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓		✓	✓	•	•	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
6. Botikak giltzaz itxitaiko armairu batean gordetzen dira, haur edo nerabeen eskumenetik kanpo.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	•			✓		✓		•	✓	•		✓		✓	✓	•	✓	✓	✓	✓	✓	✓

ADIERAZLEAK	Amor Misericordioso	Santísimo Redentor	Ángeles Custodios	Alfarpas Yihad.	El Refugio	Adoratrices	Zamarraga Nuevo Futuro	San Ignacio Nuevo Futuro	Nuevo Futuro Ikea	La Avanzada Nuevo Futuro	Guritze. Nuevo Futuro Begonia	Txuendinaga Nuevo Futuro	Nuevo Futuro Sodupe A	Nuevo Futuro Sodupe B	La Casillako Umerutz.	Murrieta	El Saitillo	Sta. María de Aragan	Unidad de Acogida Social	Gabriel Ma de Ibarra	Sagrada Familia	Txuendinaga	Basauri	Mungia	Larrasolo	Fueros	Santurtzi
7. Janariak prestatzean elikagaien higinerako arauak betetzen direla bermatuta dago.	✓	✓		✓		✓		✓	✓			✓			✓	•	•	✓			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
B. LANGLEAK																											
1. Plantilaren egokitasuna																											
1. Txanda sistemak ondo funtzionatzen du langileei dagokionez; txanda desberdinen lan-ordutegia arrazoizkoa da.								•	•					•	✓		•		✓	✓		✓	✓		✓	✓	✓
2. Txanda sistemak ondo funtzionatzen du ematen den atentzioari dagokionez, eta beti ere langile-kopuru egokia dagoela bermatuz:																											
- arratsalde (7etatik aurrera)				✓				✓	✓	✓		✓	✓	✓						✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓
- gauetz				✓				✓	✓	✓		✓	✓	✓						✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓
- oporretan				✓				✓	✓	✓		✓	✓	✓						✓	✓	✓	•	•	✓	✓	✓
- bajak edo bestelako ausentziak daudenean.				✓				✓	✓	✓		✓	✓	✓		•				✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓
2. Langileen prestakuntza																											
1. Langile guztiak ematen zaie zentroaren filosofia, lan-ildo, prozedura eta lan-ekinbideei buruzko sarrerako prestakuntza.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	•	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2. Langile guztiak aukera dute prestakuntza jarraituko ikastaroak egiteko.	✓	✓	✓	✓	✓	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	✓	•	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓
3. Langileen lanaren ikuskapena eta laguntza																											
1. Babes alorreko eskuduntza daukan aginteak aldian-aldian egiten du langilego guztiaren ikuskapena.				•		•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	✓	•	•	✓	✓	✓	✓	✓				
2. Zuzeneko atentziorako langileei banakako ikuskapena egiten zaie.		•	•							•	•				•	•	•		•		•	•	•	•	•	•	✓
3. Aldian-aldian, langile bilerak egiten dira.		✓	✓	•	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

ADIERAZLEAK	Amor Misericordioso	Santísimo Redentor	Ángeles Custodios	Ahizpa Trinitar.	El Refugio	Adoratrices	Zumarraga Nuevo Futuro	San Ignacio Nuevo Futuro	Nuevo Futuro Ikoa	La Avanzada Nuevo Futuro	Gurutzte Nuevo Futuro	Nuevo Futuro Begonia	Txurdinaga Nuevo Futuro	Nuevo Futuro Sodupe A	Nuevo Futuro Sodupe B	La Casillako Umezurtz.	Murrieta	El Saltillo	Sta. Maria de Artegan	Unidad de Acogida Social	Gabriel M ^o de Ibarra	Sagrada Familia	Txurdinaga	Basauri	Mungia	Larasolo	Fueros	Santurtzi	
C. ANTOLAKETA ETA GESTIOA																													
1. Antolaketa eta gestioa																													
1. Tutoria sistema dago.	•		✓	✓		✓	•	•		•						✓	✓	•		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2. Txanda aldatzean, ardurak eskualdatzeko jardunbide bereziak daude.			•														✓	•		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2. Erregistro administratiboak																													
1. Erregistroak behar bezala agintzen eta eguneratzen dira.	•		✓	✓		✓			✓				✓			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2. Haur eta nerabe guztien erregistroa dago, bakoitzaren nortasuna, sarrera-data, irteera-data, jatorria eta destinoa jasotzen dituena.	•		✓	✓	✓	✓			✓				✓			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3. Langilegoaren erregistroa dago, bakoitzaren titulazio akademikoa eta lan esperientzia jasotzen dituena.			•	•	✓	•										•		•	•										
4. Emandako botika guztien erregistroa egiten da.	•		•	•		•	✓		✓	✓			✓	✓		✓	•	•	✓		•	✓	✓	✓	✓	•	✓		
5. Menuak erregistroan jasotzen dira.			✓	✓	•	✓		•		•				•	•	✓	✓	✓	•	✓	✓	✓	•	✓	✓	•	✓		
6. Zentroan gertatzen diren gertakari guztien erregistroa egiten da egunero, besteak beste zentroa bisitatzen dutenen izenak jasoz.			•	•	•	•			✓	✓			✓	✓	✓	✓	•	•	•	✓	•	✓	•	✓	✓	✓	✓	✓	
3. Zentroaren administrazioa																													
1. Gestio ekonomikoaren eta administratiboaren erantzukizunak ondo zehaztuta daude.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
4. Kontrol bisitak																													
1. Eskuduntza daukan aginteak aldian-aldian kontrolatzen du zentroaren gestioa.	✓	✓	•	•	✓		•	•	•	•	•	•			•	•	•	•	✓		•	✓	•						
2. Eskuduntza daukan aginteak egiatan aplikatzen diren atentzioaren ildoak aldian-aldian kontrolatzen ditu.	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
3. Bisitak beti haur edo nerabeak zentroan daudenean egiten dira.	✓	✓		•	✓	✓										•		•	✓		•	✓			•		•		

✓ Bai • Ez

Bizkaia

ADIERAZLEAK	Amor. Msericordioso	Santissimo Redentor	Ángeles Custodios	Abiezpa Trinitar.	El Refugio	Adoratrices	Zumarraga Nuevo Futuro	San Ignacio Nuevo Futuro	Nuevo Futuro Ibaia	La Avanzada Nuevo Futuro	Garritze Nuevo Futuro	Nuevo Futuro Begoña	Txurdinaga Nuevo Futuro	Nuevo Futuro Sodupe A	Nuevo Futuro Sodupe B	La Casillako Umezurtz.	Murieta	El Saitillo	Sta. María de Artagan	Unidad de Acogida Social	Gabriel M ^o de Ibarra	Sagrada Familia	Txurdinaga	Basauri	Mungia	Larrasolo	Fueros	Santurtzi	
D. HELBURU ETA FUNTZIOEN AITORPEN DOKUMENTUA																													
1. Helburu eta funtzioen aitorten dokumentoko edukia																													
1. Zentroak helburu eta funtzioen aitorten dokumentua dauka.	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓								✓	✓	✓	•	•	✓	✓	✓	✓	✓	✓			
2. Helburu eta funtzioen aitorten dokumentua haur eta nerabeen esku dago.	•	•	✓		•	•		•	•	•		•	•			✓		✓			•		•	•	•	•	•	•	
E. ERABILTZAILEEN ESKUBIDEAK																													
1. Egoiliarrentzako eta beren familientzako informazioa																													
1. Zentroko egoilar diren haur eta nerabeei eta beren familiei idatziz jakinarazi zaizkie zentroaren helburu eta funtzioak, keatzeko prozedurak, elkarbizitzarako arauak (zigorrak barne) eta zentrorra baimenik gabe ez itzultzean hartzen diren neurriak.	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
2. Ahoz azaldu zaie haien edukia.	•		✓		•	✓	✓	✓			✓	✓				•	✓	✓			✓	✓	✓	✓	•				
2. Partaidetza																													
1. Haur edo nerabeei banakako planen prestakuntza parte har dezaten bultzatzen da.	•				•	✓		•		•					✓							✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2. Zentroko bizitzari buruzko erabakietan parte har dezaten bultzatzen da:																													
- Ordutegian	•	•	•	✓	•	✓		✓	•	✓		✓	✓	✓	✓	•	•	•	•		✓	•		✓	✓	✓	✓	✓	✓
- Dekorazioan	•	✓	✓		✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	•	✓		✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓
- Elkarbizitzarako jarraibideak zehazteko orduan	•	•	✓	✓	•	✓	✓	✓	•	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓		✓	✓	•	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3. Pribatutasuna eta isilpekotasuna																													
1. Haur edo nerabeen gelek giltza edo krisketa daukate.	✓	•			•	✓	•	•	•	✓	•	•	•	•	•		•	•	•		•	•	•	•	•	•		•	•
2. Komunek, bainugelek eta dutxek giltza edo krisketa daukate.	✓	•	✓	✓	•	✓	✓	✓	•	•	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓		✓	•	✓	•	✓	•	✓	✓	✓

ADIERAZLEAK	Amor Misericordioso	Santisimo Redentor	Ángeles Castrotes	Ahizpa Trinifar.	El Refugio	Adoratrices	Zumarraga Nuevo Futuro	San Ignacio Nuevo Futuro	Nuevo Futuro Ilea	La Avanzada Nuevo Futuro	Canitze	Nuevo Futuro Begoña	Txurdinaga Nuevo Futuro	Nuevo Futuro Sodupe A	Nuevo Futuro Sodupe B	La Casillako Uncezuriz.	Murrieta	El Sathillo	Sra. María de Artagan	Unidad de Acogida Social	Gabriel M ^a de Ibarra	Sagrada Familia	Txurdinaga	Basauri	Mungia	Larrasolo	Fueros	Santurtzi	
3. Langileek atea jotzen dute gela batera sartu baino lehen.	•	•		✓	•	✓	✓	✓	•	✓		✓		✓		•	✓					✓	•	✓		✓	✓	✓	
4. Haur edo nerabeek pribatasun osoz idatzi edo jaso ditzakete gutunak.	✓	•	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
5. Haur edo nerabeek pribatasun osoz erabil dezakete telefona.	•	•	✓	✓	•	✓	•	✓	✓	✓	•		✓			•	✓	•	✓		•	✓	•	•		•	✓	•	
6. Haur edo nerabeek baimena eskatu behar dute telefona erabiltzeko.	✓	✓	•		✓	•	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	
7. Espedienteetako isilpeko dokumentuak segurtasunez eta isilpekotasun baldintza guztiekin artxibatuta daude.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
4. Kexak aurkezteko prozedura																													
1. Kexak aurkezteko prozedura arautzen duen idazkia dago.	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•		•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
2. Haur edo nerabeei ahoz esaten zaie zer egin behar duten kexak aurkeztu nahi izanez gero.	✓	✓		✓	•		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓			•	✓	•	✓		✓	✓	✓	✓		✓	•	✓	
F. ERABILTZAILEEN BABESA																													
1. Bisiten kontrola																													
1. Bisitariak langileengana jotzen dute zentzora iristean eta alde egitean.	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	
2. Bisitarien jokamoldea ikustatu egiten da zentroan dauden bitartean.	✓				✓	✓			✓	✓			✓				•	✓					✓					✓	
2. Erabiltzaileak babesteko prozedurak																													
1. Abusuzko jokamolderen bat dagoela jakin edo susmatuz gero, erabili beharreko prozedurak idatziz jasota daude.	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
2. Langileek badakite zer neurri hartu behar diren erabiltzaileen artean abusuzko kasuren bat gertatuz gero.	•	✓	✓		•	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓			•			✓		✓	✓	✓		✓			✓	
3. Larrialdietarako telefono zenbakia eta babes alorreko eskuduntza daukan agintearena garbi adierazita daude erabiltzaileen esku dagoen telefonotik gertu.	•	•	•		•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•		•		•	•	•	•	•	•	✓	•	

✓ Bai • Ez

Bizkaia

ADIERAZLEAK	Amor Misericordioso	Santísimo Redentor	Ángeles Custodios	Ahizpa Trinitar.	El Refugio	Adoratrices	Zumarraga Nuevo Futuro	San Ignacio Nuevo Futuro	Nuevo Futuro Ilea	La Avanzada Nuevo Futuro	Gurutzte. Nuevo Futuro	Nuevo Futuro Be-goña	Txurdinaga Nuevo Futuro	Nuevo Futuro Sodupe A	Nuevo Futuro Sodupe B	La Casillako Unezurutz.	Murrieta	El Saitillo	Sta. María de Aragan	Unidad de Acogida Social	Gabriel M ^o de Ibarra	Sagrada Familia	Txurdinaga	Basauri	Mungia	Larrasolo	Fueros	Santurtzi	
G. ATENTZIOAREN ILDOAK																													
1. Langileek haur eta nerabeekin dauzkaten harremanak																													
1. Haur eta nerabeekin finkatu behar diren harremanei buruzko arau idatziak daude.	•	•	✓	✓	✓	✓	•	•	•	•	•	•	•	•	•	✓	•	✓	•	✓	•	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2. Langileek ematen duten tratua:																													
- Informalegia da			•	•		•								•	•	•	•				•			•	✓	•	•		
- Laguntasunezkoa-errespetuzkoa da	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
- Formalegia da	✓	•	•	✓	•	•								•	•	•	•				•			•	•	•	•		
- Zorrotzegia da			•	•	•	•	✓							•	•	•	•				•			•	•	•	•		
- Babes gehiegikoa da	✓			•		•								•	•		•				•			•	•	•	•		
2. Elkarbizitzarako arauak																													
1. Zenbait zigorren erabilera debekatzeko duen arau idazia dago.	•	•		•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•		•	•	✓	•	•	•	•	•	✓	•
2. Zenbait zigorren erabilera debekatzeko duen ahozko jarraibidea dago.	•	✓		•	✓		✓	✓						✓	•	✓		✓		✓	✓	✓			•				✓
3. Haur edo nerabeek badakite zer jokalmodek justifikatzen duten erabaki daitezkeen zigorren erabilpena.		✓	✓		✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓
4. Zigor onartezinak erabiltzen direlako susmoak daude.	•	•	•	•	•	•	•	1	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
5. Zigorrek arrazoizkoak dira eta berehala aplikatzen dira, kaltearen ordainketa eta bitzimarekiko adiskidetzeari bultzatuz.	✓	✓		✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓		✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3. Egoiliarrek aurretiazko baimenik gabe ez itzultzea																													
1. Haur edo nerabea aurretiazko baimenik gabe zentrorra itzultzen ez bada hartu behar diren neurriak idatziz araututa daude.	•			•	•	•	•	•	•	•				•	•	•	•	•	✓	•		✓		•	•	•	✓	•	

ADIERAZLEAK	Amor Misericordioso	Santísimo Redentor	Ángeles Custodios	Ahizpa Trinitar.	El Refugio	Adoratrices	Zumarraga Nuevo Futuro	San Ignacio Nuevo Futuro	Nuevo Futuro Ikoa	La Avanzada Nuevo Futuro	Gurutze Nuevo Futuro	Nuevo Futuro Begodia	Txurdinaga Nuevo Futuro	Nuevo Futuro Sodupe A	Nuevo Futuro Sodupe B	La Casillako Umezurtz.	Murrieta	El Saltillo	Sta. María de Artagan	Unidad de Acogida Social	Gabriel M ^o de Ibarra	Sagrada Familia	Txurdinaga	Basauri	Mungia	Larasolo	Fueros	Santurtzi		
H. ATENTZIOAREN ALORRAK																														
1. Hezkuntza																														
1. Langileek eskolako zereginetan laguntzen diete haur edo nerabeei.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2. Haur edo nerabe bakoitzak ikasteko toki egokia dauka.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3. Haur edo nerabe bakoitzarentzat langile bat arduratzen da haren eskola-bilakaeraz, eskolako tutorearekin harremanetan egoteaz eta eskolako bileretara joateaz.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	•	✓	•	•	•	•	•	•	•	•	✓	✓	•	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
4. Ahal eta komeni den neurrian, haur eta nerabeek beren ohiko eskolan jarraitzen dute.	•	•	✓	•	✓	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	✓	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	✓	
2. Aisia																														
1. Haur edo nerabeek beren adinaren araberako aisia-ekintzetan parte hartzeko aukera daukate.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
2. Haur edo nerabeek aukera daukate aldi berean ekintza bat baino gehiago egiteko (TB, irratia, musika, jokoak, irakurketa).	✓	✓	✓	✓	•	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	•	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
3. Nortasun sozio-kulturala																														
1. Haur eta nerabeen nortasun soziokulturalekiko errespetua ziurtatzeko eta haren iraupena bultzatzeko neurriak hartzen dira.	✓	✓	✓	✓	•	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	•	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
4. Osasuna																														
1. Banakako espedienteen errotinazko osasun erreibisioei eta, behar den kasuan, eman beharreko sendabideei buruzko informazioa dago.	•	✓	•	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	•	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	•	✓	✓	
2. Ahal den neurrian, haur edo nerabeak bere ohiko sendagilearekin jarraitzeko neurriak hartzen dira.	✓	•	✓	•	•	✓	✓	•	✓	•	•	•	•	•	•	•	✓	✓	•	•	✓	✓	•	✓	•	•	•	•	✓	

ADIERAZLEAK	Amor Misericordioso	Santísimo Redentor	Ángeles Custodios	Ahizpa Trinitar.	El Refugio	Adoratrices	Zamarraga Nuevo Futuro	San Ignacio Nuevo Futuro	Nuevo Futuro Ibea	La Avanzada Nuevo Futuro	Gurutze Nuevo Futuro	Nuevo Futuro Begoña	Txurdinaga Nuevo Futuro	Nuevo Futuro Sodupe A	Nuevo Futuro Sodupe B	La Casillako Umezurtz.	Murrieta	El Saltillo	Sta. María de Arriagan	Unidad de Acogida Social	Gabriel M ^a de Ibarra	Sagrada Familia	Txurdinaga	Basauri	Mungia	Larasolo	Fueros	Santurtzi		
2. Familiarekiko harremana																														
1. Langileek erraztasunak ematen dituzte haur edo nerabeak harremanak edukitzeko bere familiarekin edo pertsona hurbilekin, administrazioaren edo epailearen bidez ezarritako edo erabakitako erregimenari jarraituz.	✓	✓	✓		•	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
2. Bitiak hartzeko erabiltzen diren gelak atseginak dira.	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓			✓	•	•	✓	✓	•	✓	•	•	•	•			✓	
3. Bisiten kontrola haur edo nerabeen babesa ziurtatzeko beharrezkoak diren neumietara soilik mugatzen da.	✓		✓		✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓				✓	✓		✓	•	✓	✓		✓		
3. Banakako espedienteak																														
1. Banakako espedienteak artxibategietan gordeta daude, giltzapean eta sarrera mugatuko tokian.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	•	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
2. Espedienteetan idatzitako oharrak argiak dira eta hizkera ez estigmatizagarria erabiltzen dute.		✓	•	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓				✓			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
3. Langileek haur edo nerabeak animatzen dituzte beren espedienteak irakurtzera, oker edo hutsuneak zuzentzera, ohar pertsonalak eranstera, beraiei buruzko erabakiekiko desadostasunak barne.	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•		•	•	•	•		•	•	•	•	•	•	•	✓	✓	•

✓ Bai • Ez

ADIERAZLEAK	Larrazko 26-14.	Larrazko 26-10.	Catalina de Erauso	Mary Ward	Bizilan	A.E.E. José M ^a Salaverria	A.E.E. Peña y Goñi	Zorroaga Patronatua 1	Zorroaga Patronatua 2	N. Futuro Vfggen del Carmen	Nuevo Futuro Bustunkido	Nuevo Futuro Zarategui	Nere Etxea - 1	Nere Etxea - 2	Bide-Berri	Zubide	Zarategui - 1	Zarategui - 2	Zarategui - 3	Gurutze Gorria
A. EGOITZA BERA																				
1. Kokapen eta diseinua																				
1. Zentroaren kokapena, diseinua, gela-banaketa eta egokitasuna ondo moldatzen dira bere egiazko erabilpenera eta bere helburu eta funtzioetara.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓	✓
2. Zentroa kartel ikusgarri bidez seinalatuta dago.	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•		•	•	•	•	•
3. Zentroak behar diren moldapenak egin ditu mugikortasun murrizteko haur eta nerabeek erabat integratu ahal izateko.			✓		•	•	•	•	•	•			•	•		•	✓	✓	✓	•
2. Itxura orokorra, dekorazioa eta altzariak																				
1. Lababo, bainugela eta dutxak ditu, ur bero eta hotzarekin eta behar adina komuna, behar bezalako egoeran.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2. Bainugela eta komunak giltzaz edo krisketaz itxi daitezke.	✓	✓	•	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	•	✓	✓	✓	✓	✓
3. Argiketara, berokuntza eta aireztapena egokiak dira.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
4. Egiturak egoera onean daude.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
5. Zentroa, hornigaiak eta altzariak garbi daude.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
6. Dekorazioak giro atsegina sortzen laguntzen du.	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
7. Zentroak, edozein etxetan bezalako tresnak dauzka haur edo nerabeek janaria prestatu, berotu edo arropa garbitzeko.	✓	✓		✓	✓	✓	✓			✓			✓	✓	✓	✓	•	•	•	✓
8. Haur edo nerabeek telefonoa dute, pribatuki eta langileen baimenik gabe deitzeko edo deiak jasotzeko.				✓	•			•	•	•	•	•	•	•	•	✓	✓	•	✓	•
9. Haur edo nerabeek beren gurasoen edo beste pertsona batzuek bisitak hartzeko tokiak daude.	✓	✓	✓	•	•	•	•	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
10. Edozein etxetan bezalako tokiak daude, jantoki, egongela edo jolasgela bezala erabiltzeko.	✓	✓	✓	✓	✓	•	•	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3. Bakarka erabiltzeko espazioa																				
1. Haur edo nerabeek badute bakarka erabiltzeko espaziorik.	✓	✓	•	•	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2. Haur edo nerabeek nahi duten dekorazioa aukera dezakete.	✓	✓		✓	✓	✓	✓	•	•	✓		✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓

✓ Bai • Ez

ADIERAZLEAK	Larraxo 26-14.	Larraxo 26-10.	Catalina de Frauso	Mary Ward	Bizilian	A. E. E. José M. Salaverria	A. E. E. Peña y Goñi	Zorroaga Patronatua 1	Zorroaga Patronatua 2	N. Futuro Virgen del Carmen	Nuevo Futuro Bustintxulo	Nuevo Futuro Zarategui	Nere Elxea - 1	Nere Elxea - 2	Bide-Berri	Zubide	Zarategui - 1	Zarategui - 2	Zarategui - 3	Gurutze Gorria
3. Bakarkako espazioen eta gelen banaketa edozein etxetan bezalakoak izatea saiatzen da.	✓	✓		✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓
4. Haur edo nerabeek giltzaz itxi daitekeen armairu edo kaxoia daukate.				•		✓	✓	•	•	✓	•	•	✓	✓	•	✓	✓	✓	✓	✓
4. Segurtasun sistemak																				
1. Haur edo nerabeek badakite zer egin behar den larrialdiren bat gertatuz gero.						•	•									•	✓	✓	✓	✓
2. Zentroak behar diren su-itzalgailuak dauzka, toki egokietan jarriak, erabiltzaileen eskumenean eta egoera onean.						•	•		•				•	•		•	✓	✓	✓	•
3. Suaren kontrako atek daude, toki egokietan eta ondo seinalatuta (zentro handiak).						•	•		•				•	•		•	•	•	•	•
4. Zentroak ke-detekttagailuak dauzka, toki egokietan jarriak eta egoera onean.						•	•		•				•	•		•	•	•	•	•
5. Sua gertatuz gero, irteteko bideak ondo seinalatuta daude.						•	•		•				•	•		•	•	•	•	
6. Frogatuta dago eskuduntza daukan aginteak suaren kontrako sistemen aldizkako ikuskapenak egiten dituela eta ikuskapenean eskatutako baldintzen betetze maila kontrolatzen duela.						•	•		•							•	✓	✓	✓	•
7. Botikak giltzaz itxitako armairu batean gordetzen dira, haur edo nerabeen eskumenetik kanpo.					✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
8. Janariak prestatzean elikagaien higinerako arauak betetzen direla bermatuta dago.					✓			•	•							•	✓	✓	✓	•
B. LANGILEAK																				
1. Plantilaren egokitasuna																				
1. Txanda sistemak ondo funtzionatzan du langileei dagokionez; txanda desberdinen lan-ordutegia arazoizkoa da.				✓		✓	✓				✓						✓	✓	✓	✓
2. Txanda sistemak ondo funtzionatzan du ematen den atentzioari dagokionez, eta beti ere langile-kopuru egokia dagoela bermatuz:																				
- arratsaldez (7etatik aurrera)					✓	✓	✓			✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓	✓
- gauez					✓	✓	✓			✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓	✓
- oporretan					✓	✓	✓			✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓	✓
- bajak edo bestelako ausentziak daudenean.					✓	✓	✓			✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓	✓

✓ Bai • Ez

ADIERAZLEAK	Larrazko 26-14.	Larrazko 26-10.	Catalina de Erauso	Mary Ward	Bizilian	A.E.E. José M ^r . Salaverria	A.E.E. Peña y Goñi	Zorroaga Patronatoa 1	Zorroaga Patronatoa 2	N. Futuro Virgen del Carmen	Nuevo Futuro Bustintxu	Nuevo Futuro Zarategui	Nere Etxea - 1	Nere Etxea - 2	Bide Berri	Zabide	Zarategui - 1	Zarategui - 2	Zarategui - 3	Gunutze Gorria
2. Langileen prestakuntza																				
1. Langile guztiei ematen zaie zentroaren filosofia, lan-ildo, prozedura eta lan-ekinbideei buruzko sarrerako prestakuntza.	•	•			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2. Langile guztiek aukera dute prestakuntza jarraituko ikastaroak egiteko.	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3. Langileen lanaren ikuskapena eta laguntza																				
1. Babes alorreko eskuduntza daukan aginteak aldian-aldian egiten du langilego guztiaren ikuskapena.				•	•			•	•				•	•		•	✓	✓	✓	•
2. Zuzeneko atentziarako langileei banakako ikuskapena egiten zaie.				•	•			•	•							•	✓	✓	✓	•
3. Aldian-aldian, langile bilerak egiten dira				•	✓					✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓	✓
C. ANTOLAKETA ETA GESTIOA																				
1. Antolaketa eta gestioa																				
1. Tutoria sistema dago.			•		•	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2. Txanda aldatzean, ardurak eskualdatzeko jardunbide bereziak daude.			•		✓	✓	✓			✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓	✓
2. Erregistro administratiboak																				
1. Erregistroak behar bezala agintzen eta eguneratzen dira.				✓		✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2. Haur eta nerabe guztien erregistroa dago, bakoitzaren nortasuna, sarrera-data, irteera-data, jatorria eta destinoa jasotzen dituen.	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3. Langilegoaren erregistroa dago, bakoitzaren titulazio akademikoa eta lan esperientzia jasotzen dituen.						✓	✓	•	•	✓	✓	✓	✓	✓	•	•	✓	✓	✓	✓
4. Emandako botika guztien erregistroa egiten da.	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓				✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	•
5. Menuak erregistroan jasotzen dira.	•	•		•	✓	✓	✓	•	•	•	•	•	✓	✓	•	✓	✓	✓	✓	✓
6. Zentroan gertatzen diren gertakari guztien erregistroa egiten da egunero, besteak beste zentroa bisitatzen dutenen izenak jasoz.	•	•		•				✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3. Zentroaren administrazioa																				
1. Gestio ekonomikoaren eta administratiboaren erantzunkizunak ondo zehaztuta daude.	✓	✓				✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

✓ Bai • Ez

ADIERAZLEAK	Larratxo 26-14.	Larratxo 26-10.	Catalina de Eranso	Mary Ward	Bizilari	A.E.E. José M. Salaverria	A.E.E. Peña y Gofii	Zorroaga Patronatua 1	Zorroaga Patronatua 2	N. Futuro Virgen del Carmen	Nuevo Futuro Basitakuto	Nuevo Futuro Zarategui	Nere Etxea - 1	Nere Etxea - 2	Bide-Berri	Zubide	Zarategui - 1	Zarategui - 2	Zarategui - 3	Gurutze Gorria
4. Kontrol bisitak																				
1. Eskuduntza daukan aginteak aldiari-aldian kontrolatzen du zentroaren gestioa.			•		✓	•		•	•	•	•	•	•	•	•	✓	✓	✓	✓	✓
2. Eskuduntza daukan aginteak egitarik aplikatzen diren atentzioaren ildoak aldiari-aldian kontrolatzen ditu.	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
3. Bisitak beti haur edo nerabeak zentroan daudenean egiten dira.																✓	✓	✓	✓	✓
D. HELBURU ETA FUNTZIOEN AITORPEN DOKUMENTUA																				
1. Helburu eta funtzioen aitortzen dokumentoko edukia																				
1. Zentroak helburu eta funtzioen aitortzen dokumentua dauka.	✓	✓	✓	•	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2. Helburu eta funtzioen aitortzen dokumentua haur eta nerabeen esku dago.						•	•	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	•
E. ERABILTZALEEN ESKUBIDEAK																				
1. Egoiliarrentzako eta beren familientzako informazioa																				
1. Zentroko egoilar diren haur eta nerabeei eta beren familiei idatziz jakinarazi zaizkie zentroaren helburu eta funtzioak, kexatzeko prozedurak, elkarbizitzarako arauak (zigorrak barne) eta zentroa baimenik gabe ez itzultzean hartzen diren neurriak.	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
2. Ahoz azaldu zate haien edukia.			✓	•				•	•	✓	✓	✓	•	•			✓	✓	✓	✓
2. Partaidetza																				
1. Haur edo nerabeek banakako planen prestakuntza parte har dezaten bultzatzen da.	✓	✓		•	•	•	•	✓	✓	✓	•	•	•	•	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2. Zentroko bizitzari buruzko erabakietan parte har dezaten bultzatzen da:																				
- Ordu egian			✓		✓	✓	✓	•	•	✓	✓	✓	•	•	✓	✓	✓	✓	✓	✓
- Dekorazioan	✓	✓	•		✓	✓	✓	•	•	✓	✓	✓	•	•	✓	✓	✓	✓	✓	✓
- Elkarbizitzarako jarraibideak zehazteko orduan					✓			•	•	✓	✓	✓	•	•	✓	✓	✓	✓	✓	✓

✓ Bai • Ez

ADIERAZLEAK	Larrazko 26-14.	Larrazko 26-10.	Catalina de Eraso	Mary Ward	Bizilan	A.E.E. José M ^a Salaverria	A.E.E. Peña y Goñi	Zorroaga Patronatoa 1	Zorroaga Patronatoa 2	N. Futuro Virgen del Carmen	Nuevo Futuro Buztintxando	Nuevo Futuro Zarategui	Nere Elxea - 1	Nere Elxea - 2	Bide-Berri	Zubide	Zarategui - 1	Zarategui - 2	Zarategui - 3	Gurutze Gorria
3. Pribatutasuna eta isilpekotasuna																				
1. Haur edo nerabeen gelek giltza edo krisketa daukate.	•	•	•	•	•	•	•	✓	✓	•	✓	✓	✓	✓	•	•	✓	✓	✓	✓
2. Komunek, bainugelek eta dutxek giltza edo krisketa daukate.	✓	✓	•	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	•	•	✓	✓	✓	✓
3. Langileek atea jotzen dute gela batera sartu baino lehen.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
4. Haur edo nerabeek pribatutasun osoz idatzi edo jaso ditzakete gutunak.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
5. Haur edo nerabeek pribatutasun osoz erabil dezakete telefonoa.			•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	✓	✓	✓	•
6. Haur edo nerabeek baimena eskatu behar dute telefonoa erabiltzeko.	•	•	✓	✓	•	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
7. Espedienteetako isilpeko dokumentuak segurtasunez eta isilpekotasun baldintza guztiekin artxibatuta daude.	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
4. Kexak aurkezteko prozedura																				
1. Kexak aurkezteko prozedura arautzen duen idazkia dago.	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
2. Haur edo nerabeei ahoz esaten zaie zer egin behar duten kexak aurkeztu nahi izanez gero.	•	•	✓			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
F. ERABILTZAILEEN BABESA																				
1. Bisiten kontrola																				
1. Bisitariak langileengana jotzen dute zentrora iristean eta alde egitean.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2. Bisitarien jokamoldea ikustatu egiten da zentroan dauden bitartean.						✓	✓	✓							✓	✓	✓	✓	✓	•
2. Erabiltzaileak babesteko prozedurak																				
1. Abusuzko jokamolderen bat dagoela jakin edo susmatuz gero, erabili beharreko prozedurak idatziz jasota daude.	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
2. Langileek badakite zer neurri hartu behar diren erabiltzaileen artean abusuzko kasuren bat gertatuz gero.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	•	✓	✓	✓	✓	✓	✓	•	✓	✓	✓	✓	✓
3. Larrialdietarako telefono zenbakia eta babes alorreko eskuduntza daukan agintearena garbi adierazita daude erabiltzaileen esku dagoen telefonotik gertu.	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	✓	✓	✓	✓	✓	✓

ADIERAZLEAK	Larrazko 26-14.	Larrazko 26-10.	Catalina de Erauso	Mary Ward	Bizilari	A. E. E. José M. Salaverria	A. E. E. Peña y Gobi	Zorroaga Patronatua 1	Zorroaga Patronatua 2	N. Futuro Virgen del Carmen	Nuevo Futuro Basubiato	Nuevo Futuro Zarategui	Nere Etxea - 1	Nere Etxea - 2	Bide-Berri	Zubide	Zarategui - 1	Zarategui - 2	Zarategui - 3	Gurutze Gorria
G. ATENTZIOAREN ILDOAK																				
1. Langileek haur eta nerabeekin dauzkaten harremanak																				
1. Haur eta nerabeekin finkatu behar diren harremanei buruzko arau idatziak daude.	•	•	•	•	•	✓	✓			•	•	•	•	•		•	•	•	•	✓
2. Langileek ematen duten tratua:																				
- Informalegia da	•	•	•	•	•	•	•									•	•	•	•	•
- Laguntasunezkoa-errespetuzkoa da	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓				✓	✓	✓	✓	✓	✓
- Formalegia da	•	•		•	•	•	•									•	•	•	•	•
- Zorrotzegia da	•	•		•	•	•	•									•	•	•	•	•
- Babes gehiegikoa da	•	•		•	•	•	•	✓	✓				✓	✓		•	•	•	•	•
2. Elkarbizitarrako arauak																				
1. Zenbait zigorren erabilera debekatzeko duen arau idazia dago.	•	•	•	•	•	•		•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
2. Zenbait zigorren erabilera debekatzeko duen ahozko jarraibidea dago.	✓	✓		✓	✓	✓	✓	•	•	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3. Haur edo nerabeek badakite zer jokalmodek justifikatzen duten erabaki daitezkeen zigorren erabilpena.			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
4. Zigor onartezinak erabiltzen direlako susmoak daude.	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
5. Zigorrek arrazoizkoak dira eta berehala aplikatzen dira, kaltearen ordainketa eta biztimarekiko adiskidetzeari bultzatuz.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓									✓	✓	✓	✓	✓
3. Egoiliarak aurretiazko baimenik gabe ez itzultzea																				
1. Haur edo nerabea aurretiazko baimenik gabe zentrorra itzultzen ez bada hartu behar diren neurriak idatziz araututa daude.	✓	✓	•	•	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	•	•	✓	✓	✓	✓	✓	•
H. ATENTZIOAREN ALORRAK																				
1. Hezkuntza																				
1. Langileek eskolako zereginetan laguntzen diete haur edo nerabeei.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

✓ Bai • Ez

Gipuzkoa

ADIERAZLEAK	Larratxo 26-14.	Larratxo 26-10.	Catalina de Eranso	Mary Ward	Bizilan	A.F.E. José M ^o Salaverria	A.F.E. Peña y Gofí	Zorroaga Patronatza 1	Zorroaga Patronatza 2	N. Fuero Vigen del Camen	Nuevo Futuro Busintzulo	Nuevo Futuro Zarategui	Nere Etxea - 1	Nere Etxea - 2	Bide-Berri	Zubide	Zarategui - 1	Zarategui - 2	Zarategui - 3	Gurutze Gorria
2. Haur edo nerabe bakoitzak ikasteko toki egokia dauka.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3. Haur edo nerabe bakoitzarentzat langile bat arduratzen da haren eskola-bilakaeraz, eskolako tutorearekin harremanetan egoteaz eta eskolako bileretara joateaz.	•	•	•	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
4. Ahal eta komeni den neurrian, haur eta nerabeek beren ohiko eskolan jarraitzen dute.					✓	•		•	•	✓	•	•	•	•		✓	✓	✓	✓	✓
2. Aisia																				
1. Haur edo nerabeek beren adinaren araberako aisia-ekintzetan parte hartzeko aukera daukate.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2. Haur edo nerabeek aukera daukate aldi berean ekintza bat baino gehiago egiteko (TB, irratia, musika, jokoak, irakurketa).	✓	✓	•	✓	✓	✓	✓	•	•	✓	•	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3. Nortasun sozio-kulturala																				
1. Haur eta nerabeen nortasun sozio-kulturalarekiko errespetua ziurtatzeko eta haren iraupena bultzatzeko neurriak hartzen dira.						✓	✓	✓			✓					✓	✓	✓	✓	✓
4. Osasuna																				
1. Banakako espedientearen errutinazko osasun errebisioei eta, behar den kasuan, eman beharreko sendabideei buruzko informazioa dago.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2. Ahal den neurrian, haur edo nerabeek bere ohiko sendagilearekin jarraitzeko neurriak hartzen dira.	•	•	•	•				•	✓	✓	✓	✓	✓	✓	•	✓	✓	✓	✓	✓
3. Prebentziorako eta osasun-heziketarako programak jartzen dira haur edo nerabeen esku.	•	•	•					•	•	•	•	•	•	•	•	•	✓	✓	✓	✓
4. Botikak giltzapean gordetzen dira, haur eta nerabeen eskumenetik kanpo.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
5. Elikadura																				
1. Haur edo nerabeek menuen prestaketan eta otorduak erabakitzen ere parte harzen dute.			•	•		✓	✓	•	•	✓	✓	✓	✓	✓	•		✓	✓	✓	✓
2. Haur edo nerabeek janariaren erosketan parte harzen dute.			✓	•	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	•	•	✓		•	•	•	✓

ADIERAZLEAK	Larrakso 26-14.	Larrakso 26-10.	Catalina de Erauso	Mary Ward	Bizilan	A.E.F. José M ^o Salaverria	A.E.F. Peña y Gohi	Zorroaga Patronatoa 1	Zorroaga Patronatoa 2	N. Fuero Virgen del Carmen	Nuevo Futuro Busintxulo	Nuevo Futuro Zarategui	Nere Etxea - 1	Nere Etxea - 2	Bide-Berri	Zubide	Zarategui - 1	Zarategui - 2	Zarategui - 3	Gruze Gortia
3. Haur eta nerabeei ongi prestatu eta aurkeztutako janari orekatu eta elikagarria eskaintzen zaie, nahikoa kantitatez eta barietatez.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓
4. Janaria zigorbide gisa erabiltzen da, bai kenduz, bai hartzera behartuz.				✓	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	✓	•	•	•	•
6. Itxura pertsonala																				
1. Haur edo nerabeek behar izanez gero, aholkuak ematen zaizkie jartzeko edo orrazteko moduz.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓			✓	•	✓	✓	✓	✓
2. Haur edo nerabeek berek aukeratu eta eros ditzakete beren arropa eta osagarriak.	✓	✓	✓	•	✓	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓
1. ATENTZIOAREN PLANIFIKAZIOA																				
1. Banakako atentzio plana																				
1. Banakako atentzio plan bana idazten da haur edo nerabe bakoitzarentzat.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2. Banakako planean argi adierazten da zein diren sarrerarekin lortu nahi diren helburuak eta zer baliabide erabiltzea komeni den helburu horiek lortzeko.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2. Familiarekiko harremana																				
1. Langileek erraztasunak ematen dituzte haur edo nerabeak harremanak edukitzeko bere familiarekin edo pertsona hurbilekin, administrazioaren edo epailearen bidez ezarritako edo erabakitako erregimenari jarraituz.	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	•	•	•	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2. Bisitak hartzeko erabiltzen diren gelak atseginak dira.	✓	✓		✓		✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3. Bisiten kontrola haur edo nerabeen babesa ziurtatzeko beharrezkoak diren neurrietara solilik mugatzen da.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3. Banakako espedienteak																				
1. Banakako espedienteak artxibategietan gordeta daude, giltzapean eta sarrera mugatuko tokian.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2. Espedienteetan idatzitako oharrak argiak dira eta hizkera ez estigmatizagarria erabiltzen dute.			✓		✓	✓				✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓	✓
3. Langileek haur edo nerabeak animatzen dituzte beren espedienteak irakurtzera, oker edo hutsunak zuzentzera, ohar pertsonalak eranstera, beraiei buruzko erabakiekiko desadostasunak barne.	✓	✓	•	•	•		•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	✓

VIII. KAPITULUA

ATENTZIO ERRESIDENTZIALA EUSKAL HERRIKO AUTONOMIA ERKIDEGOAN. IKUSPEGI OROKORRA

1. ATENTZIO ERRESIDENTZIALAREN FUNTZIOA

Gizarte babesik gabeko egoeran dauden haur eta nerabeen gaineko atentzio erresidentzialaren arduradun diren erakunde publikoek, hots, hiru foru aldundiek eta, esan dugun eran, Vitoria-Gasteizko Udalak, haurtzarorako zerbitzu berezituak dituzte, eta horien programazioen oinarri teorikoa lantzeko orduan atentzio erresidentziala zerbitzu-*continuo* baten ataltzat hartzen dute. Izan ere, egoitza zerbitzuak ez dira egonaldi luzeko konponbide izatera mugatzen; premiazko harrerak, familia batean sartu bitarteko aldia eta familia harrerak huts egiten duteneko kasuak ere konpontzen dituzte. Hortaz, nolabait zerbitzu balioanitzak dira, zerbitzu baten eskuhartzeak neurri handi batean ahalbidetzen baitu besteak modu eraginkorrean aplikatzea eta garatzea.

Hori guztia orain dela gutxi onartu da horrela, beti argi adierazten ez den arren; dena den, gero eta maizago onartzen ari da, haurren babesari buruzko dokumentazioa ugaria delako eta gai hauetan aditu direnek espezializazio eta informazio gehiago dutelako. Gainera, profesionalak euren eskuhartzeen oinarri teorikoei duela gutxi baino askoz ere garrantzi gehiago ematen diete.

Beraz, zerbitzu-*continuo* delakoaren ideia hori garrantzia hartzen hasi da, baina oraindik apurtxo bat nahasia eta lausoa da, atentzio erresidentziala azken baliabide moduan hartzen jarraitzen baita.

Egia esan, konponbiderik erradikalena da, haur edo nerabea familiarik banatzen delako eta ez delako beste familia batera eramaten. Eta, jakin badakigu neurriak hartzeko orduan komenigarria dela familiaren eskuhartzeari garrantzi gehiago ematea. Hala ere, zerbitzu sorta eskura izatea atentzioaren kalitatea bermatzeko modurik onena da, kasu bakoitzean eta eskuhartzearen urrats bakoitzean dauden beharrak betetzeko neurri egokienak hartzeko aukera ematen baitu. Ikuspuntu horretatik begiraturaz gero, egoitza harrera, zenbait baldintzatan, eta seguraski gutxitan, irtenbiderik aiposena izan daiteke, eta aldi bereko eskuhartzeen edo/ eta geroagoko eskuhartze komunitarioen eraginkortasuna berma dezake.

Gaur egun, atentzio erresidentzialari funtzio desberdinak betetzeko moduko malgutasuna ematen bazaio, azken baliabide moduan helburu iraunkorreko egoitza harrerak baino ez genituzke hartu beharko, eta ez beti. Lehenengo zatian aipatu

dugun moduan, nerabe askok adierazi dute irtenbide hau nahiago dutela familia harrerako neurriak baino; gainera, irtenbide honek askoz hobeto asetzen ditu senideak diren haur eta nerabeen nahi eta beharrak. Arrazoi horiek direla-eta, zerbitzu honi gaur egun ematen zaion baino garrantzi handiagoa eman beharko genioke.

Gure lurralde historikoetan ikus daitekeenez, batez ere Araban eta Gipuzkoan –eta Bizkaia ere norabide berean jarduten hasi da–, babes zerbitzuetan ezezik, egoitza baliabideen erabileran ere gero eta dibertsifikazio handiagoa sartzen ari da.

Logikoa denez, praktikan, bilakaera hori poliki eta pixkanaka ari da gertatzen, eta zenbait kasutan antzemateko zaila ere suerta daiteke. Egiturak aldatzea ezinbestekoa bada ere, ez da nahikoa; beharrezkoa da jarrerak aldatzea eta eskuhartzeko orduan balioaniztasun eta malgutasun printzipioak kontuan hartzea.

Izaera horretako irizpideak aplikatzeak egoitza irtenbideak normaltasun handiagor erabiltzen lagunduko digu, baina ez derrigor sarriago. Irtenbide horretaz baliatzeko ez da pertsonalki edo familian moldaezina izan behar. Horrek, familia harrerako sistemen bilakaerarekin batera egoitza harrerako kasuek izaten duten larritasuna nolabait gutxitzen lagunduko du. Argi dago larriagotze hori gertatuko dela; gaur egun, hain zuzen ere, horren ondorioak egoitzetan sartzen direnen jokamolde txarretan ikus daitezke. Hori gertatzea normala da, gehienetan, arazo larrienei egoitza irtenbidea ematen baitzaie, eta izan ere, kasu askotan neurri egokia izan daiteke. Hala ere, hori arau moduan ez aplikatzea komeni da, egoitza irtenbideak gero eta gehiago baztertuko bailirateke, eta pixkanaka, arazoak planteatzen dituzten haur eta nerabeentzako egoitza bihurtzeko arriskuan egongo liriteke, aintzinako erreformatorioak bailiran.

Zentzu horretan, azpimarratzekoa da atentzio erresidentzialaren zenbait erabiltzailek sortzen dituzten arazoei aurre egiteko beharrezkoa dela bertako langileak behar bezala trebatzea, alde batetik istiluak eta indarkeriazko gertakariak saihesteko edo aurre hartzeko, eta, bestetik, behar diren indar neurriak hartzeko gai izan daitezen, krisi uneetan egoiliarrek beren buruei minik ez egiteko, edo egoitzakideei edo hezitzaileei ez erasotzeko. Orain arte era honetako egoeran noizean behin bakarrik planteatu diren arren, oraingo sarritasunak asko kezkatzen ditu zerbitzu berezietako arduradunak eta, zentroetako profesionalak behin eta berriz aipatzen dituzte egoera horiek, erabiltzaileen beharretara eta hezitzaileek atentzio erresidentzialaren jardunean aurkitzen dituzten premietara egokitzeko prestakuntza planak eskatzeko orduan.

2. ATENTZIO ERRESIDENTZIALA NOLA ESKURATU

Arrisku edo babesik gabeko egoeran dauden haur eta nerabeei bideratutako egoitza zerbitzua eskuratzeko, derrigorrez haurtzarorako zerbitzu berezietara jo behar

da. Izan ere, zentro horien erabiltzaile guztiak adin txikikoak dira eta beraien zaintzaren arduradunak administrazio eskudunak dira, guraso-boterearen tituludunen adostasunez, edo adostasunik ezean, foru organoek haurren tutoretza euren gain hartu dutelako.

Egoitza zerbitzua bi modutara eskura daiteke: premiazko bidetik, edo alde zurretik auzia baloratu eta horretara bideratu ondoren.

Babesik gabeko egoera batek haurra berehala familiatik banatzea eskatzen badu, haurra edo nerabea premiazko harrera zentro baten sartuko dute. Gero, haurtzarorako zerbitzu berezitu egokiaren talde teknikoak kasua baloratu eta, beharrezkotzat jotz gero, harrera zentroan behaketa aldia aginduko du, gehienetan bi hilabetetik hirura irauten duena. Bi urrats horietatik ateratako emaitzen arabera, egokien deritzen neurria hartuko dute.

Auzia premiazko bidetik ez badoa, behaketa eta balorazio aldian zehar adin txikikoa familiaren etxean gera daiteke, berehalako banaketaren beharrik ikusi ezean.

Bi kasuetan, erabakitako konponbidea egoitza harrera baldin bada, haurra edo nerabea sartuko duten zentroa aukeratu behar izaten da. Gaur egun, zentroa aukeratzeko orduan, erabiltzaileen beharrak baino, sartzeko momentuan zentroetan dauden postu libreak eta zerbitzuen antolaketa hartzen dira irizpidetzat.

Bai Araban eta bai Gipuzkoan zentroak hiriburuan daude kokatuta; ondorioz, haur eta nerabe asko, beren ohiko ingurunetik at bizitzera derrigortuak daude. Dena den, Araban arazoa ez da hain larria, 18 urtetik beheragoko gazte gehienak Vitoria-Gasteizen bizi baitira.

Bizkaian, berriz, zentroak toki gehiagotan daude banatuta: Bilbaon 15 daude, Barakaldon 4, Basaurin 1, Erandion 1, Guenesen 3, Leioan 2, Loiu 1, Mungian 1, Urduñan 1, Portugaleten 1 eta Santurtzin 1.

Hala ere, kokaeraren aniztasuna garrantzitsua izan arren, zentroa aukeratzeko orduan beste irizpide batzuk ere nagusitzen dira: sexua garrantzitsua da, hitzartutako zentro gehienek neskak baino ez baitituzte hartzen; adina ere zenbait kasutan erabakigarria izan daiteke.

Teknikoek proposamenak egitean erabiltzen dituzten irizpideak ez dira berdinak izaten, eta beraz, zerbitzuen eskuhartzeetan ezin dira homogeneitatea eta koherentzia bermatu.

Arazo geografikoari dagokionez, aipatzekoa da familia banaketaren zenbait kasutan distantzia egotea onuragarria eta ezinbestekoa izan daitekeela. Hala ere, ekintzak aurrera eramateko orduan har daitekeen irizpidea bestelakoa ere izan daiteke, hots, haurra edo nerabea aurreko bizilekutik gehiegi ez urruntzea,

lagunekin, familiarekin, eta bere bizitzan erreferentzi puntu garrantzitsua diren zerbitzuekin lotura afektiboak gorde ahal izan ditzaten, hau da, ikastetxearekin, pediatriarekin nahiz familiako medikuarekin, edo, batzuetan, arazoa haurtzarorako zerbitzu berezitura zuzendu duen oinarrizko gizarte langilearekin. Gaur egun, haur eta nerabeek eta beraien arazoez arduratu diren oinarrizko gizarte langileak ez dute batere harremanik izaten; ia kasu guztietan, horren arrazoiak zerbitzuak batzuetan leku berean kokatuta daudela eta prozeduren antolaketa dira.

Tokia aukeratzeko orduan atentzio edo zerbitzu mota haur eta nerabeen beharretara egokitzearen irizpideari dagokionez, gaur egun batez ere anai-arrebak elkarrekin mantentzeko hartzen da kontuan. Horrela, bada, ahal eta komeni izanez gero, anai-arrebak egoitza txikietan sartzen dituzte, erabiltzaile bakarrak beraiek direlarik.

Hala ere, tokirik eza edo adina direla-eta, batzuetan anai-arrebak banatu egiten dituzte. Hortaz, aztertutako zentroetan ikus daitekeenez, erabiltzaileen %55 anai-arrebak dira eta egoitza zerbitzu berean bizi dira; %16k, berriz, anai-arrebak dituzte beste egoitza zerbitzu batzuetan.

3. ATENTZIO ERRESIDENTZIALAREN EZAUGARRIAK

Orohar, gogoratzea komeni da atentzio erresidentziala azkenaldian aldatu eta bilakatu egin dela eta horri esker sektorea asko hobetu dela: pixkanaka erakunde handiak alde batera utzi eta egoitza txikiak sortzen hasi dira; apurka-apurka zuzeneko atentziorako langileak profesionalizatzen ari dira eta banakako atentzio programak sustatzeari gero eta garrantzi handiagoa ematen ari zaio.

Ikuspegi hori duela hamarkada bat baino gehiago nabaritzen hasi zen, nahiz eta, normala den moduan, pixkanaka gauzatzen joan den. Gaur egun, Araban ez dago 16 pertsonarentzako tokia baino gehiago duen zentrorik, Harrera eta Larrialdietarako Zentroa izan ezik, 15 ohe eta 7 sehaska dituen. Gipuzkoan ere gauza bera gertatzen da, egoitza zerbitzu guztiek gehienez ere 10 pertsonarentzako tokia dute, 25 pertsonarentzako den Loistaraingo Harrera eta Larrialdietarako Zentroa izan ezik. Hiru lurraldeetatik Bizkaia da egoitza handiak izaten jarraitu duen bakarra: handienak 92 pertsonarentzako tokia du, eta beste hainbatek 30 toki baino gehiago ditu. Baina azkenengo urteotan, 8-14 pertsonarentzako tokia duten hitzartutako egoitzak egitea erabaki dute.

Era berean, egoitzetan gero eta banakako programa gehiago eramaten ari dira aurrera, baina horretan ere desberdintasunak handiak da. Profesionalek programei ematen dieten erabilera ere desberdina da: batzuek maizago eta helburu funtzionalagoarekin erabiltzen dute; beste batzuek, berriz, formazko baldintza bailitzan.

Langileak trebatzeko orduan profesionalizatzeko joera argia dago, nahiz eta, batzuetan, adin txikikoen babesean urrats teoriko eta praktikoko berriak emateko nolabaiteko arazoak izaten dituzten.

Printzipioz, atentzio erresidentzialaren helburuak gaur egun hauexek dira:

- haur eta nerabeei ahalik eta ingurune normalizatuenean bizitzeko aukera ematea; horrek ez du esan nahi ingurune horrek haur edo nerabearen familia ordezkatzeko duenik;
- bere ohiko giroan dituen familia eta gizarte loturak mantentzen laguntzea;
- haurra edo nerabea gizarteratzen laguntzea, eta horretarako, eskola ikasketetan edo lanbide heziketan laguntza ematea eta aisialdi eta kultura ekintzetan parte hartzeko aukerak eskaintzea;
- bere autonomia pertsonala eta autoestimua garatzen laguntzea;
- familiaren etxera bueltatzeko, edo, honela izanez gero, zentrotik ateratzen denean emantzipatzeko eta bere kaxa bizitzeko prestatzea.

Helburu horiek lortzeko, beharrezkotzat jotzen da ondoren adierazten diren neurri egokiak hartzea:

- atentzio erresidentziala pedagogi proiektu batean oinarritzea;
- erabiltzaileen estigmatizazioa eta isolamendua ekiditea, zentroak etxebizitza arruntetan kokatuz, horrek gizarteratzeko eta besteak beste, hezkuntza, aisialdi edo osasun zerbitzuak erabiltzeko aukera emango baitiote;
- ahal den neurrian eta Administrazioak edo epaileak ezarritakoaren arabera, familia lotura mantentzen laguntzea, berriz ere familiara moldatzeko aukera izan dezan; horretarako, haur edo nerabearen zuzeneko atentzioaren arduradunen eta familia eskuhartze neurriez arduratzen diren profesionalen arteko lankidetzak eta koordinazio harremanak indartzea;
- banakako hezkuntza programa egitea; horren bidez, erabiltzaileak bere burua, harremanak, eta hezkuntza eta garbitasun-osasun alderdiak garatzen dituen beharrak zehaztuko dira; horretaz gain, epe jakinetan lortu beharreko helburuak finkatu eta helburu horiek lortzera bideratutako neurriak antolatuko dira.

Administrazio publiko eskudunetako haurtzarorako zerbitzu berezitateak teorikoki printzipio horietan guztietan oinarritzen dute atentzio erresidentziala, neurri handiago edo txikiagoan. Hala ere, printzipio horiek aplikatzeko orduan arazoak izaten dituzte, antolaketa mailakoak askotan; beste batzuetan, berriz, zailtasunak

lan eta atentzio arauak aplikatzean gerta daitezke, horiek atentzio erresidentzialaren inguruko jarrera pixkanaka aldaraztea eskatzen baitute.

Alde batetik, ingurune fisikoarekin lotutako desegokitasunak daude. Momentu honetan, babes-zentro handiak mantentzeak ez dio erantzuten Europako gaur egungo politikak gomendatzen dutenari. Egia da egituren tamainak ez duela berez baldintzatzen ematen den atentzioaren kalitate maila, baina bai ordea zentroaren antolamendua eta funtzionamendua, bai eta bertan ezartzen diren jardunbide profesionalak eta langileen eta erabiltzaileen artean finkatzen diren harremanak ere. Horrela, egoitza handietan arriskuak gertatzea errazagoa da, instituzionalizatuagoak daudelako.

Beste alde batetik, egitura handiek, beren kokapen eta antolaketa-gatik, gizarteratzea asko zailtzen dute, eta horrekin batera, haurrei eta nerabeei ahalik eta giro normalizatuenean garatzeko aukera eragozten zaie.

Europar eta Estatu Batuetan azkenaldi honetan egin diren ikerketek diotenez, gehienez ere 16 pertsonarentzako tokia duten zentroak aipatzen dira, eta atentzio erresidentzialaren barruan, zerbitzu mota horiek egitura txikiagoetan eskaintzea egokiagoa da. Izan ere, EAEko zentro handi batzuk, modulo txikietan banatzen dira eta egoitzako bizimodua zuzentzen duten funtzionamendu arauak modulo banaketa horretara egokitzen ahalegindu dira. Hala ere, erakunde handien adierazgarri den antolamendua izaten jarraitzen dute, eta batzuetan eraikinek kanpotik ikusita duten itxurak eta beraien kokapenak sentsazio hori areagotu egiten dute.

Era berean, antolaketa arazoak ere badaude, gehienbat funtzionatzeko era eskasak eraginda, baina batzuetan eskuhartzei koherentzia eta eraginkortasun handiagoa izaten laguntzen dien koordinazio mekanismo ezagatik. Adibidez, zentro askotan hezitzaileek ez dakite beren ardurapean dauden erabiltzaileen familietan aplikatutako neurriak nola bilakatzen ari diren, eta, dakitenean ere, nahi gabe izaten da, eta ez sistematikoki horren inguruko informazioa eskatu dutelako familia horiei lotutako ekintzen koherentzia bermatzeko asmoz. Araban zentzu horretan zuzen jokatzeko ari dira; izan ere, hezitzaileek familiekin dituzten harremanak beste lurraldeetan baino sakonagoak izan ez arren, jakiten dute, jakin ere, familian zer nolako eskuhartze mota aurrera eramaten ari diren, bai eta eskuhartze hori nola bilakatzen ari den ere, aldian-aldian koordinazioa eta kudeaketaren ikuskapena aztertzeko egiten duten bileran horren berri ematen baitzaie.

Halaber, ohiko ingurunearekin loturak mantentzea ere zaila izaten da, aurrean aipatu dugun moduan zerbitzu asko leku berean kokatuta baitaude, eta horrek lotura horiek mantentzea oztopatzen du. Printzipioz, hezkuntza zikloa jarraitzen eta osasun laguntza mantentzen ahalegindu arren, eta ondorioz, ikastetxe eta pediatra edo familiako mediku aldaketak saihestu arren, gehienetan bestelakoa egiten da. Bizkaian bakarrik mantendu ahal izan da lotura hori; arrazoi nagusia

gehienetan haur edo nerabeak familiaren etxera sarri joaten direla da; beraz, senitartekoeak ahal dutenean sendagilearengana eramaten dituzte, eta medikuarekin harremana izaten jarraitzen dute.

Zentroaren erabiltzaileen eta horien kasua haurtzarorako zerbitzu berezitura eramán duten oinarrizko gizarte langileen artean ere ez da batere loturarik egoten. Egia esan, prozeduraren aurretiko urratsetan ere lotura hori ez da oso estua izaten. Lotura falta hori arrazoitzeko, talde teknikoek esaten dute atentzio erresidentzialaren kasuak oso larriak direla eta, ondorioz, eskuhartze espezializatuak direla kasu larri horiek konpontzeko biderik eraginkorrena. Hori, zalantzarik gabe, egia da, batez ere kontuan hartzen badugu haurretan espezializaturiko taldeen eskuhartzeak «terapeutikoak» direla. Hala ere, pentsa daiteke haur edo nerabearen harremanak hobekiaz izango liratekeela, oinarrizko gizarte langilearen, familiaren eta haur edo nerabearen artean dagoen harremana mantentzen saiatuko balira. Izan ere, lehen zatian aipatu dugun bezala, zentrorá sartu baino lehenago ezagututako norbait erreferentziatza eduki ahal izateak erabiltzaileari segurtasuna eta konfiantza eman diezaizkioke, bereziki gurasoak ikusteko baimenik ez dutenean, eta, era berean, nolabait desorientazio eta bakardade sentimendua arintzen lagundu dezake.

Banakako programazioa atentzio erresidentzialaren beste alderdi bat da, baina ez da beti aplikatzen, eta, aplikatzen denean ere, ez du beti bere funtzioa betetzen, umeari edo nerabeari ez baitio laguntzen behar den bezala garatzen. Banakako hezkuntza planak gero eta era sistematikoagoan erabiltzen badira ere, askotan helburua lortzeko baino, formaltasun hutsa izaten dira; gutxitan bideratzen dute erabiltzaileen garapen fisiko eta pertsonalaren, eta gizarte, hezkuntza eta osasun aldetik izan duen garapenaren gainean segimendu etengabea eta aldi-aldi balorazioa egiteko. Dena den, badaude tresna hori ondo erabiltzen dutenak ere, besteak beste, Gipuzkoako Hezitzaile Espezializatuen Elkarteak eta Arabako IRSE-EBI Elkarteak kudeatutako zentroak.

Azpitarratzekoa da, zenbait zentrotako hezitzaileek adierazi duten moduan, batzuetan haurtzarorako zerbitzu berezituak apur bat egoera horren errudunak direla, hezitzaileei ez dizkietelako sistematikoki argibideak ematen beraiek talde teknikoek aldiro bidalitako banakako planen edukiaren inguruan. Alderdi honetan eta beste batzuetan, komeniko litzateke *feedback* eginkizuna hobetzea, ikuskapen eta laguntza tresna moduan.

4. ERREGULAZIOA ETA KALITATE BERMEA

Gizarte babesik gabeko egoeran dauden haur eta nerabeen atentzio erresidentzialaren kalitatea bermatu ahal izateko, Eusko Jaurlaritzak, Gizarte Zerbitzuen Legeak ezarritakoaren arabera, arauak garatzeko dituen eskumenak

bere gain hartu, eta gizarte zerbitzuen zerbitzu eta zentroen sorrera, baimena, erregistroa eta homologazioa erregulatzen dituzten xedapenak egin behar ditu.

Izaera horretako xedapenak aldarrikatzea da bide bakarra atentzio erresidentzialaren prozedura, antolamendua eta funtzionamendua, kalitate irizpide bateratu eta estandarizatuaren arabera gauzatzeko.

Arautegi hori eraginkorra izan dadin, ebaluazioaren filosofian oinarritutako ikuskapen prozedurak modu sistematikoan aplikatu behar dira, beharrezkotzat jotzen denean profesionalen jarrera aldaketak sustatzeko eta gauzak ondo egitera bideratutako neurriak bultzatzeko.

Foru aldundiek atentzio erresidentzialaren kalitatearen gaineko azkeneko eta zuzeneko erantzunkizuna dute eta beraiei dagokie adin txikiko erabiltzaileen ongizatea bermatzea; Vitoria-Gasteizko Udalak ere hartu du bere gain erantzunkizun bera. Hortaz, ikuskapena erregulatzen duten xedapenen zain egon gabe, zentroetan aurrera eramaten diren laguntza eta heziketa ekintzak modu sistematikoan kontrolatzeko neurriak hartu beharko lituzkete. Gaur egun zentroek urteko oroitzostenak bidaltzen dituzte, eta noizean behin, maiztasunez, bilerak egiten dituzte kasu bakoitzaren bilakaeraren inguruko puntuez hitz egiteko. Baina beharrezkoa da neurri horiek hobetzea eta beste mekanismo batzuk sartzea, haurtzarorako talde tekniko bereziek aztertu ahal ditzaten hezitzaileek gauzatutako zuzeneko atentzioa eta zentroaren benetako funtzionamendua.

Gaur egun, erabiltzaileak ez daudenean joaten dira zentroetara, eta argi ikusten denez, horrela ez dute egoitzetako benetako bizimodua ezagutzen. Azkenaldian Vitoria-Gasteizko udal egoitzen arduraduna mota horretako neurriak hartzen hasi omen da; esaterako, noizean behin zentroetara jatera joaten da. Kontrol helburua duten bisitak badira, argi dago eurekin jatea baino zerbait gehiago egin behar dutela; baina dena den, urrats egokia da, erabiltzaileekin harreman zuzenak izaten hasteko, eta horrek, denboraren poderioz, erabiltzaileei behar dutenean laguntza eskatzeko konfiantza emango die.

Ez dirudi elkarrizketatutako edo itaundutako haur edo nerabeek konfiantzazko harremanik dutenik gaur egun haurtzarorako zerbitzu berezietako teknikoekin, behar dutenean ez bairik gabe beraingana joateko; hau da, ez dute gehiegi sinesten euren beharrei konponbide eraginkorra eta egokia emango dietenik. Egia da, hala ere, kasu jakin batzuetan bai aurkeztu direla erreklamazioak zerbitzu horien aurrean, baina hori gutxitan gertatu da eta erabiltzaileek aipatu ere ez dute aipatzen aukera hori.

5. EGOITZA ZERBITZUEN FINANTZAKETA

Atentzio erresidentzialaren zerbitzuen finantzaketa 44. taulan agertzen dena da.

44. TAULA:
BABES EGOITZA-ZERBITZUEN GASTU PUBLIKOA

		Udalak	Aldundiak	GUZTIRA
Milaka pezetatan	Araba	154.285	236.457	390.742
	Bizkaia	26.430	1.005.027	1.031.457
	Gipuzkoa		283.141	283.141
	EAE	180.715	1.524.625	1.705.340
Pezetak per capita	Araba	547	838	1.385
	Bizkaia	22	866	888
	Gipuzkoa		415	415
	EAE	85	717	802

Iturria: El gasto público en Servicios Sociales en la Comunidad Autónoma Vasca.
Ejercicio 1995. SIIIS Dokumentazio eta Ikerketa Zentroa.

Ikusten denez, Gipuzkoako Lurralde Historikoan per capita gastua askoz ere txikiagoa da. Horren arrazoia, neurri batean, Gipuzkoan familia banaketa babes neurri gisa gutxiago erabiltzen dutela da¹.

Kontuan hartzen badugu 1995eko abenduaren 31n atentzio erresidentzialaren babespean zeuden adin txikiko gazte kopurua, beste bi lurralde historikoekin konparatuz gero, pertsonako batezbesteko gastua Araban handiagoa dela konturatzen gara.

45. TAULA:
BABES EGOITZA-ZERBITZUEN GASTUA POSTU BAKOITZEKO

	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa
Atentzio erresidentzialaren erabiltzaile kopurua, 1995eko abenduaren 31n	104	631	154
Babes egoitza-zerbitzuen gastua (milaka pezetatan)	390.742	1.031.457	283.141
Batezbesteko pertsonako gastua (milaka pezetatan)	3.757	1.634	1.838

Iturria: SIIIS Dokumentazio eta Ikerketa Zentroa.

¹ Ikus 18. taula lehen zatian.

IX. KAPITULUA:
IKUSPEGI OROKORRA

Kapitulua honetan sartu ditugun ohar bereziek zentroyen deskribapenean erabilitako eskema berari jarraituko diote, azalpena garbia izan dadin. Funtsean, bertan ebaluatu diren bederatzi zentroetan ikusi ditugunak jasotzen dira, eta espreski adierazten diren oso puntu jakinetan bakarrik zabal daitezke ohar hauek egoitza zerbitzuen sare osora. Haatik, hain zehatzak izanik ere, oraingo zentro-sarean gutxi gora-behera orokorrak diren joera eta jardunbideak ikusteko aukera ematen dute.

1. INGURUNE FISIKOA

1.1. Egoitzen kapazitatea eta betetako postuak

Esan dugun bezala, egoitza zerbitzuen tamainak dexente baldintzatzen du atentzioaren kalitatea, baina halere ezin da esan kapazitate gutxiko zentroek derrigor kalitate oneko asistentzia ematen dutela edota, alderantziz, tamaina handiko zerbitzuek ez dutela kalitate maila egokia erdiesten. Nolanahi ere, zentro itxiak egokiagoak izaten dira elkarbizitzarako eta harreman onak egoteko, bai haur edo nerabeen eta langileen artean, bai erabiltzaileen beren artean ere.

Euskadiko Autonomia Erkidegoko egoitza-eskaintza aurreko zatian esan dugun horretara moldatzen da neurri handi batean; izan ere, dauden postuen erdia baino gehiago -sarean dauden 1.011etatik 519 zehazki- 20 postuko edo gutxiagoko zentroetan biltzen dira, eta ia bi heren (653, alegia) 30 postuko edo gutxiagokoetan. Esandako postuak Euskadiko Autonomia Erkidegoan dauden 63 zerbitzuetatik 57an eskaintzen dira. Gainontzeko sei zentroek -denek 30 postu baino gehiago dute eta handienak 90 dauzka- 358 postu eskaintzen dituzte guztien artean, hots dagoen egoitza-eskaintza osoaren heren bat baino gehiago.

Gure azterketa egin genuenean, 1997ko urtarrilaren 1ean, zentro guztien artean beteta zeuden postuak 775 ziren, hau da, eskaintza osoaren hiru laurden. Bete gabeko postuen proportzioa -hots, laurdena- berdintsua zen 30 postuko edo gutxiagoko zentroetan eta tamaina handiagokoetan; horrek nolabait aditzera ematen du erabiltzaileak zentro batera edo bestera bidaltzeko orduan oraindik ez zaiela lehenetsia ematen egitura txikiei, haur edo nerabearen beharretarako egokiena horixe izango litzatekeen arren.

1.2. Kokapena eta diseinua

Zentro txikiak, 20 postu baino gutxiagokoak alegia, etxebizitza blokeetan kokatutako pisuetan egon ohi dira, hirietako auzuneetan, eta ohiko etxebizitza baten moduan diseinatutakoak izaten dira, salbuespen batekin: hots, 8 ume baino gehiago atenditzen dituztenean, bi pisu edo gehiago bat egin izanaren ondorioa izaten dira. Sarritan, erabiltzaile kopurua handiegia izaten da etxebizitza horiek daukaten espaziorako, batez ere nerabe asko daudenean.

Aldiz, tamaina handiagoko zentroak aparteko eraikinetan egindakoak izaten dira, batzuetan ingurune komunitario batean integratuak (Loistarain egoitzaren kasuan bezala), edo herritik apur bat bakartuagoak (Guenesko La Purísimarekin, edo San José Artesanorekin gertatzen den bezala). Komeni da esatea azken bi kasuetan eta antzeko ezaugarriak dituzten beste zentro batzuetan tamaina txikiagoko atentzio-moduloetan banatu direla, giro ez hain inbertsonala eta instituzionala ez eskaintzearren.

Aztertu ditugun zentroetatik bakar batek ere ez dauzka mugikortasun murrizteko haur edo nerabeak hartzeko behar diren moldapenak.

1.3. Itxura orokorra, dekorazioa eta altzariak

Aztertu ditugun zentroetan, egituren kontserbazio egoera egokia da, alde batera utzita Txalaparta Etxe Asistentzian eta San José Artesano Ikastetxearen berritu gabeko lekuetan aurkitu ditugun zahartze-arazo batzuk. Beste batzuetan, egoitzako tokien egoera bikaina da, Loistarain Harrera eta Larrialdietarako Zentroaren eta Guenesko La Purísima Zentroan gertatzen den bezala.

Tenperatura, aireztapen eta argiketa egokiak izaten dituzte normalean, baina kalefazio arazo batzuk aurkitu ditugu Txalaparta Etxe Asistentzian (galdara sistema zaharkitua zuten ebaluaketa egin genuenean), baina konponketa onartzeko tramiteei ekin diete dagoeneko.

Argiketa batzuetan ez da oso ona hezitzaileen geletan, gainera normalean gela horiek ez dutelako kanpora jotzen duen leihorik.

Altzariak, lurzorua eta osagai dekoratiboak nahiko garbi egoten dira.

Erabiltzaileek normalean ez dute parte hartzen zona amankomunen dekorazioan, Txalaparta Etxe Asistentzian izan ezik (bertan, hormirudi bat eta guzti egin dute, hezitzaileen laguntzaz). Beste zentro batzuetan, Paula Montal Etxean adibidez, langileak saiatu egiten dira dekorazioa erabiltzaileen gustuetara eta nortasunera egokitzen. Beste batzuetan, hala nola Loistarain Harrera eta Larrialdietarako Zentroan, Guenesko La Purísiman edo Bidebieta Etxean, haur giroko dekorazioa

osagarri erlijiosoekin tartekatzen dute. Bidebieta Etxeko dekorazioa ez da oso egokia erabiltzaileen adinerako, oso umeentzako modukoa delako. San José Artesano Ikastetxeko tokien itxura nahiko inpersonala da, baita eraikina osatzen duten modulo bakoitzaren barruan ere, baina zalantzarik gabe berriutako zonak berritzeke daudenak baino askoz goxoagoak izaten dira.

Egongela, jangela eta sukaldea edozein etxebizitzatan bezalakoak izaten dira zentro txikietan, eta altzariak, elektragailuak eta gainontzeko tresnak oso garbi eta egoera onean egon ohi dira. Tamaina handiagoko zentroetan, sukaldeak atenditzen diren erabiltzaileen kopuruaren arabera izaten dira. Beraien ezaugarriengatik, haur eta nerabeek ezin dituzte erabili. San José Artesano Ikastetxean, modulo berriutako batzuetan sukalde txiki bana ipini zuten, egoiliarren partaidetza eta burujabetasun maila nolabait bultzatzeko, baina azkenik proposamen hori ezin izan zen martxan jarri funtzionamenduan egin behar ziren aldaketengatik.

Aztertu ditugun zentro guztietan, bainugela, dutxa eta lababoen kopurua egokia da haien beharrei ondo erantzuteko. Edozein etxebizitzatan bezala hornituta daude, zentro txikietan batez ere. Besteetan, bainugelak kolektiboak diren arren, pribatutasuna errespetatu egiten da beti. Bainugela guztiek krisketa daukate, Txalaparta Etxe Asistentzialean eta Paula Montal Etxean izan ezik; izan ere, bi horietan hezitzaileek kentzea erabaki dute, segurtasunagatik eta istripuak ekiditeko.

1.4. Bakarka erabiltzeko espazioa

Oro har, gelak ondo egokituta daude distribuzio eta diseinu aldetik bakarkako espazio bezala erabiliak izateko, baina batzuetan txikiegiak dira.

San José Artesano Zentroak dauka banakako gelen portzentaiarik handiena, askorekin ere: 70 ditu, guztira dauzkan 79 geletatik. Gainontzeko zentroek gela bikoitzak daukate batez ere. Gela hirukoitzak nahiko gutxi dira. Beste horrenbeste gertatzen da taldekako gelek (4 edo 5 ohe daukatenekin) ere, baina pribatutasun eskubidearen mugapen handia izaten jarraitzen dute.

Zentro guztietan erabiltzaileek parte har dezakete beren espazioaren dekorazioan. Batzuetan, gelen pertsonalizazioa bultzatu ere bultzatzen da.

Aztertu ditugun zentroetako bakar batean ere ezin dira gelak giltzaz edo krisketaz itxi.

1.5. Segurtasun sistemak

Zentroek behar adina su-itxalgailu daukate, toki egokietan, langile eta erabiltzaileen eskumenean eta egoera onean, azterketa teknikoek frogatzen duten bezala. Salbuespen bakarra Bidebieta etxea da, ez baitauka segurtasun sistema hau.

Ke-detektagailuak eta suaren kontrako ateak Guenesko La Purísiman, Loistarain Harrera eta Larrialdietarako Zentroan eta San José Artesano Zentroan daude, hau da, 20 postutik gorakoak eta aparteko eraikinetan kokatutakoak diren zentroetan.

Ebakuazio simulakroak San José Artesano Ikastetxean bakarrik egin dira, nahiz eta aztertu ditugun ia zentro guztietako erabiltzaileek esan ez dakitela zer egin behar den larrialdiren bat gertatuz gero.

2. LANGILEAK

Langile eta erabiltzaileen arteko portzentaiak (numeradore bezala hartzen da langile guztiek sartutako lanordu guztien eta urteko lanaldiko ordu kopuru osoaren arteko kozientea, lanaldi osoko langileen kopurua ateratzeko¹; eta denominadore bezala, aldiz, betetako lanpostuak) beste autonomia erkidegoetan era honetako zentroetarako dauden arauzko xedapenetan –berezko arautegi autonomikorik ez dutelako– finkatuta dauden erizpideen gaineratik daude. Arabako zentroen portzentaiak handiagoak dira Bizkaia eta Gipuzkoakoak baino eta, kasu batzuetan, beste herrialde batzuetan (Erresuma Batuan, adibidez, non 1/1ekoak diren) erabiltzen hasi direnetatik hurbil daude.

Gure azterketa egin genuen garaian, lanpostu gehienak -78tik 73 zehazki-langile finkoek beteta zeuden, baina jakin dugu Bizkaian hainbat ordezkapen egin behar izaten direla baja eta oporregatik, hango plantilak ez direlako nahikoak komenioetako urteko lanaldia errespetatuz sareko etxebizitzetan eman beharreko atentzio-ordu guztiak bete ahal izateko; horrelakoetan, Bizkaiko Foru Administrazioako lanpostuetarako dauden itxarote-zerrendak erabiltzen dira, eta horregatik hezitzaile gehiegik esku hartzen dute haur eta nerabeen zuzeneko atentzian.

Aztertutako zentro guztietako langile guztiek esperientzia daukate adin txikikoentzako egoitza bidezko atentzian. Langileak kontratatzeke orduan, haien titulazio akademikoa eta lan esperientzia hartzen dira aintzakotzat, kongregazio erlijiosoetako pertsonalaren kasuan izan ezik.

Hasierako prestakuntza-ekintzak alde batera utzita, ez dago prestakuntza jarraiturako plan berezirik profesionalen ezagutzak eguneratzeko (gehienak psikologian edo pedagogian lizentziatuak edo gizarte lanean edo maisutzan

¹ Horretarako, urteko lanaldia 1.678 ordukotzat jo da, horixe baita aztertutako lau erakundeetatik hirutan ezarritako lanaldia, eta erreferentzia elementu bakarra hartu beharra baitzegoen datuak alderatu ahal izateko.

diplomatuak dira), ez eta ere eguneroko lanean ikusten diren beharretarako prestatuta egoteko, baina haietako asko haurtzarorako zerbitzu berezituak antolatutako ikastaroetara joaten dira. Bestetik, zentroetako hezitzaile eta zuzendariei laguntza indibidualizatua ziurtatzeko moduko ikuskapen sistema formalik ere ez dago.

3. ANTOLAKETA ETA GESTIOA

3.1. Atentzioaren antolaketa

Egoitzetako haur eta nerabeentzako zuzeneko atentzioaz arduratzen diren profesionalek, gehienetan, hezitzaile baten presentzia jarraitua ziurtatzeko moduan antolatzen dituzte beren txandak, Gipuzkoako Hezitzaile Berezituen Elkarteak edo Nuevo Futuro Etxeek gestionatutako zentroetan gertatzen den bezala. Beste batzuetan, bi hezitzailearen presentzia ziurtatzen da erabiltzaileak egoitzan daudenean, San Adrián Etxe Funtzionalean edo IRSE-EBI Elkarteak gestionatzen dituen zentroetan egiten den bezala. Zentroetara egindako bisitetan ikusi ahal izan dugu gehienetan txanden sistema erabiltzen dela, nahiz eta beraien artean alde nabariak egon.

Txandak antolatzeko lanak arazo ugari jartzen ditu. Adibidez, Zabaleta Mini-egoitzan gertatzen den bezala, hiru hezitzaile txandakatu diren tokietan, asteko lanorduak 56 izaten dira, eta horrek ez du errespetatzen indarrean dagoen lan legeria. Txanda bakoitzean bi hezitzailearen presentzia ziurtatzen den kasuetan, arazoa zuzeneko atentzioan parte hartzen duten erreferentziazko figuren kopuru handian datza -sei eta bederatzi bitarteko hezitzaile-, horrek ondorio txarrak dituelarik erabiltzaileentzat. Harremanak ez dira mugatzen erreferentziazko figura desberdinetara, baizik eta gainera profesionalen kopuru handia dela bitarte, txanda libreak antolatzen dira atentzioaren antolaketan, eta orduan, Txalaparta Etxean gertatzen den bezala, batzuetan, gaueko edo beilako txandaren aurrean txanda librea egokitzen denean, gerta daiteke erabiltzaileek hamar egun baino gehiagotan inolako harremanik ez edukitzea profesional batekin.

3.2. Erregistro administratiboak

Aztertutako zentro guztiek dauzkate erabiltzaile eta langileen erregistro eguneratuak, bai eta dietario edo gertakari-koaderno bat ere, txandak aldatzean informazioa elkarri pasatzeko eta onartutako edo administratiboki edo judizialki erabakitako bisitak bertan jasotzeko. Zentro batzuetan -kasurik argienak San José Artesano Ikastetxearena eta Txalaparta Etxe Asistentzialarena dira- menuen, ematen diren botiken, istripuen edo diru-gordailuen erregistroa ere badago. Beste gora-behera batzuk ere, garrantzizkoak direnean (baimenik gabeko irtenaldiak eta zigorrak), dagozkion banakako planetan erregistratzen dira.

3.3. Kontrol bisitak

Arlo honetako ardurak daukan administrazio publikoko zerbitzu berezituetakoa teknikariek zentroak bisitatzen dituzten arren, egia da bisita horiek Araban bakarrik egiten direla sistematikoki, bai eta Bizkaian ere, IFASek gestionatutako zentroetan. Nolanahi ere den, bisita horietan ez da zuzeneko behaketa metodorik erabiltzen hezitzaileek haur eta nerabeei ematen dieten zuzeneko atentzioan egiten duten eguneroko lana kontrolatzeko.

Vitoria-Gasteizen, Udalaren mendeko etxeen ebaluaketa egin da haien asistentziaren kalitatea neurtzeko, baina berez ez da atentzioa kontrolatu eta aztertzeko ekintza sistematikoa, une jakin batean egindakoa baizik.

Bestalde, Gipuzkoako Foru Aldundiak laguntza eta ebaluaketa zerbitzu bat jarri behar omen du lanean era honetako egitekoak burutzeko.

4. HELBURU ETA FUNTZIOEN AITORPEN-AGIRIA

Aztertutako zentro guztiek daukate era honetako agiriren bat, zehaztasun gehiagoz edo gutxiagoz beren helburuak eta funtzioak argitzeko. Batzuk nahiko osoak dira eta zentroaren heziketa-proiektu bati erantzuten diote, Txalaparta Etxe Asistentzian, Geroa Etxe Funtzionalean eta Zabaleta Mini-egoitzan bezala. Beste kasu batzuetan, aldiz, oroitxosten forma edukitzen dute, eta, San José Artesano Ikasketxean bezala, oso zehatzak izaten dira eta heziketa-proiektu baten egitura izaten dute. Beste kasu batzuetan -Loistarain Harrera eta Larrialdietarako Zentroa, Bidebieta Etxea eta Paula Montal Etxea-, agiria oso motza da eta bere edukia ez da nahikoa zentroaren funtzionamenduko punturik funtsezkoenak jasotzeko.

Isilpekotasun eta pribatutasun eskubideak oso gutxitan aipatzen dira agiri hauetan. Kexak aurkeztu eta bideratzeko prozedura oso zeharka baino ez da aipatzen.

5. ERABILTZAILEEN ESKUBIDEAK

5.1. Informazioa

Aztertutako zentroek ez dute helburu eta funtzioen aitortpen-agiriaren bertsio laburtu eta sinpleturik egin erabiltzaileentzat eta beren familientzat. San José Artesano Ikasketxearen triptikoak zati batez betetzen du funtzio hori, baina ez du ezer esaten funtzionamenduaz eta eskubideei buruz, zerbait esatea ezinbestekoa den arren. Beste horrenbeste gertatzen da Karitateko Ahizpen Kongregazioak gestionatzen dituen hiru zentroetan.

5.2. Erabiltzaileen partaidetza

Oro har, erabiltzaileek ez dute parte hartzen beraien banakako heziketa planaren prestakuntzan.

Kasu batzuetan, Geroa Etxe Funtzionalean, Zabaleta Mini-egoitzan edo San José Artesano zentroan adibidez, haur eta nerabeen iritzia kontutan hartzen da tutoria-bileren bidez, baina erabiltzaileek diote ez dakitela oso garbi zer edo zertarako diren banakako heziketa planak, eta batzuetan horrelakoen berri ere ez dute. Bizkaiko IFASena den San Adrián Etxe Funtzionalean erabiltzaileen partaidetza bultzatzen hasita daude atentzioaren funtsezko osagai bezala, eta espreski jasota dago 1997rako ezarritako helburuen artean. Txalaparta Etxe Asistentzialak ezartzen duen ereduari erabiltzaileek zuzeneko partaidetza daukate beren banakako planetan jasotzen diren zenbait puntu zehazteko orduan.

Zentroaren funtzionamenduko partaidetza askoz nabarmenagoa da: normalean, egoiliarrek beren bakarkako espazioen dekorazioan, etxeko lanetan eta, nolabait, elkarbizitza arauen negoziaketan hartzen dute parte. Normalean, afaria prestatzeko lanetan ere parte hartzen dute, Zabaleta Mini-egoitzan eta San Adrián Etxe Funtzionalean bezala.

Txalaparta Etxe Asistentzialean, Geroa Etxe Funtzionalean eta San Adrián Etxe Funtzionalean erabiltzaileek batzarrak egiten dituzte zentroaren funtzionamenduaz eztabaidatzeko eta proposamenak egiteko. Txalaparta Etxe Asistentzialean proposamen-buzoia ere badute.

5.3. Pribatutasuna eta isilpekotasuna

Isilpekotasun eskubidea bermatu egiten dela esan daiteke zalantzarik gabe. Aztertutako zentro guztiek segurtasunez, giltzapean eta sarrera mugatuko tokian gordetzen dituzte egoiliarrei buruzko espedienteak.

Aldiz, pribatutasun eskubidea zati batean bakarrik ziurtatzen da.

Nahiz eta haur eta nerabeek beren gustuen arabera jar dezaketen bakarkako espazio bat eduki (banakako logela edo beste batzuekin partekatzen dena), ezin dute beren gela giltzaz edo krisketaz itxi. Egia da batzuetan aukera hori murriztu behar dela, arriskurik egon ez dadin erabiltzaileak edo bere lagunak kalte fisikoren bat jasateko, baina hori oso kasu gutxitan egoten da justifikatuta, eta horregatik ez dirudi neurri bezala bidezkoa denik era horretako eskubide bat murriztea, apartekoak diren arriskuak saihesteko. Agian egokiagoa da kasu bakoitzaren arriskuak neurtzea, eta segurtasun arrazoiengatik neurri hori ezartzea komeni denean erabiltzaileari berari azaltzea haien berri, neurri horrek ez duela zertan betiko izan adieraziz.

Profesionalek batzuetan diotenez, logeletako ateetan sarraila edo krisketarik ez dago giro normalizatua sortzeko, familietan gertatzen den bezala. Garbi dago zentro txiki batzuetan irtenbide hori egokia izan daitekeela, baina normalean oso handia ez den espazio batean pilatzen den egoiliar kopuruak espazio pribatua bermatzeko premia erakusten du. Bestalde, ez da ahaztu behar printzipioz babes zentroak ez direla hartu behar familiaren ordezkoa balira bezala; familiagune egoki eta iraunkor baten gabeziak arintzeko izaten dira, eta beraz ez dago zertan familia eskema erreproduzitu. Azkenik, oso kontuan eduki behar da elkarrizketatu ditugun haur eta nerabe gehienek nahi izaten dutela beraien logeletako ateari xteko aukera izatea, intimitatean egoteko.

Garbitasun pertsonalaren alorrean, aldiz, pribatutasuna ondo bermatuta dago. Oro har, komunek krisketa edukitzen dute erabiltzaileek nahi dutenean erabiltzeko. Txalaparta eta Paula Montal etxeetan, ordea, bainugeletako ateetan krisketarik ez jartzea erabaki dute segurtasun arrazoiengatik, hezitzaileek esan duten eran, batez ere istripuren bat gertatzen denean trabarik ez egoteko. Erabiltzaileek, nerabeek batez ere, toki horietan ere beren pribatutasuna ziurtatuta eduki nahi luketela esaten dute; izan ere, atean jotzea bezalako neurriekin nolabait pribatutasuna ziurtatzen zaien arren, erabiltzaileentzat hori ez da nahikoa, eta krisketa nahiago lukete.

Zentro guztietan erabiltzaileek pribatutasun osoz idatzi edo jaso ditzakete eskutitzak.

Telefonoz deitzeko baimena eskatu behar izaten da, eta gehienetan telefona mintzaldien pribatutasuna ziurtatzeko moduko tokietan egoten ez den arren, hori nolabait ziurtatzeko neurriak bai hartzen dira. Normalean, erabiltzaileek baimena eska dezakete telefonoz hezitzaileen gelatik hitz egiteko.

5.4. Kexatzeko prozedura

Oro har, ez dago kexatzeko prozedura formalizaturik, kasu bakarren batean izan ezik, hots Geroa Etxe Funtzionalean -galdera, proposamen eta erreklamazioak egiteko liburua daukate- eta San Adrián Etxe Funtzionalean.

Normalean, haur edo neraberen batek kexa bat daukanean, hezitzaile edo tutorearekin hitz egiten du, bien artean konpontzen saiatzeko asmoz. Gehienetan, haur eta nerabeek badakite haurtzarorako zerbitzu berezietara jo dezaketela, baina oso gutxitan aipatu dute horrelakorik. Esaten dutenaren arabera, ez dirudi ondo dakitenik zerbitzu berezietako teknikariak zer diren, zertarako diren eta, haien beharra izanez gero, haien laguntza jaso dezaketenik. Zerbitzua nahiko urrun bezala ikusten dute.

6. ERABILTZAILEEN BABESA

Ez dago idatzizko prozedura formalik erabiltzaileak babesteko zentroa sarri bisitatzen dutenen abusuzko jokamoldeen aurrean. Dauden bide bakarrak Administrazioak edo epaileak gurasoentzat baimendutako bisitak erregistratzeko liburua eta, bere kasuan, egin behar zaien ikuskapena dira.

Langileren batek abusuzko jokaera edukitzeko arriskuari dagokionez, hezitzaileek diote nekez gerta daitekeela hori, eta, gertatuz gero ere, kasua langileen bilera batean aztertuko litzatekeela eta berehala emango zitzaiola horren berri dagokion aginte publikoari.

Adin txikikoen artean gertatzen diren gehiegikeriak eta istiluak era berean tratatzen dira, eta horrelakoetan arazoan nahastutako haur edo nerabeentzat egokiak diren neurriak ezartzen dira, haien behar bereziak aintzat hartuz eta kontuan izanda adin txikiko pertsonak direla.

Zentro guztietan erabiltzaileek esan digute seguru sentitzen direla plantilako edozein kideren aurrean, nahiz eta argi egon, normala den bezala, batzuk besteak baino nahiago dituztela.

San Adrián eta Txalaparta etxeetan bakarrik dauzkate seinalatuta zentroko telefonotik gertu haurtzarorako talde teknikoaren larrialdietarako telefono zenbakiak, haur edo nerabeek beharra dutela uste dutenean deitu ahal izateko. Nolanahi ere, bi kasuetan telefono zenbakia hezitzaileen gelan dago, baina haur eta nerabeak askotan sartzen dira gela horretara.

7. ATENTZIOAREN ILDOAK

7.1. Pertsonen arteko harremanak eta elkarbizitza arauak

Harreman pertsonalak elkarbizitza arauen arabera gertatzen dira gehienbat. Arau horiek zentroak berak jartzen ditu esplizituki edo inplizituki, eta, batzuetan, erabiltzaileek egindako eta hezitzaileek onartutako proposamenak ere hartzen dituzte kontuan.

Langileen eta erabiltzaileen arteko harremanak onak dira oro har, eta normalean errespetua eta giro ona izaten dira hala hitzezko tratuan nola harreman fisikoetan, bai behintzat ahoz egindako elkarrizketetan eta idatzizko galdetegien bidez jakin dugunaren arabera.

Hezitzaile batzuek, ondo dakitelarik nolako garrantzia daukan honek -Txalaparta Etxe Asistentzialaren eta Zabaleta Mini-egoitzaren kasua da, batez ere-, aditzera eman digute kezka dutela oso zaila izaten delako zehaztea nolako harremana

eduki behar den haur edo nerabearekin eta, zentzu horretan, haiekiko zein distantzia edukitzea komeni den, beti ere haien beharrak eta kasuari eman beharreko tratamendua kontuan izanda.

Jakin dugu kasu batzuetan arazoren batzuk gertatu direla, hitzezkoak nahiz fisikoak, era honetako babes zentroetan eman behar den atentzioaren ildoetatik urruntzen direnak. Hainbat haur eta neraberekin eduki ditugun elkarrizketen arabera, badirudi era horretako gora-beherak oso gutxitan gertatzen direla hezitzaileekin. Hala eta guztiz ere, horrelako jarrerak ez dira inola ere onargarriak, baita haur edo nerabeen jokamolde istilutsuen erantzun gisa gertatzen badira ere. Ez dirudi era honetako gora-beherak gertatu direnik Loistarain Harrera eta Larrialdietarako Zentroan, Paula Montal Etxean eta Txalaparta Etxe Asistentzian. Bestalde, aztertu ditugun zentroetan haur edo nerabeak ez dira inoiz zigortzen otorduren bat egin gabe edota ohiko bisita erregimena mugatuz.

Guk dakigula, erakunde publiko eskudunek ez diete hartu beharreko neurriei buruzko arau idatzirik ezarri zentzoei haur edo neraberen batek baimenik gabe zentrotik alde egiten duenean, baina gure azterlana egiten egon ginenean IFASek hasia zuen era honetako erregulazioa.

San José Artesano Ikastetxeak halako jarraibide batzuk prestatu ditu kasu horretarako, eta gainontzeko zentroek, oraindik horrelakorik ez duten arren, antzeko neurriak hartzen dituzte, hau da: haur edo nerabea gehien ibiltzen den tokietan bilatzen saiatzea, familiarekin harremanetan jartzea, gertatuaren berri ematea administrazio eskudunari, eta, hogeitalau ordu igaro ondoren, desagertzearen parte ematea. Zabaleta Mini-egoitzako hezitzaileek adierazi zutenez, era honetako kasuak gertatzen direnean zuzenean edo zeharka saiatzen dira garbi uzten itzultzeko aukera izango dutela beti, nahi badute, eta ongi etorriak izango direla.

8. ATENTZIOAREN ALORRAK

8.1. Heziketa

Heziketari garrantzia ematen zaio oro har, nahiz eta profesionalek oso argi ez ikusi egoiliarrek zentzu horretan eduki ditzaketen etorkizuneko aukerak, haietako asko atzeratuta daudelako eskola-mailari dagokionez.

Heziketako zikloaren jarraitasunari eusteko ahaleginak egiten dira, haur edo nerabeak bere betiko ikastetxean ikasten jarrai dezan, ahal baldin bada, baina askotan egoitzen kokaeragatik ezinbestekoa izaten da eskolaz aldatzea. Gipuzkoako zenbait hezitzailek esan digutenez, babes zerbitzuetan bizi diren haur eta nerabe asko A ereduko eskoletan ari dira kontzentratzen, hau da, irakaskuntza batez ere

gazteleraz ematen duen eredu. Hori bi arrazoiengatik gertatzen da: alde batetik, gero eta gutxiago direlako eredu honetako eskolak; eta, bestetik, pentsatzen delako zerbitzu hauen erabiltzaileentzat hobe dela eredu horretan ikastea, berez atzeratuta daudelako eskola-mailan eta askoz zailtasun handiagoak edo arazo gehiago behintzat edukiko lituzketelako heziketa elebiduna ematen duten eskoletan ikasi beharko balute.

Egoera horren ondorioz, zenbait ikastokitan istilu maila handiagotzen ari da, eta horrek laster arazoak eragingo ditu; hezitzaile batzuk horren beldur dira, behintzat.

Profesionalek eta, bereziki, egoiliar bakoitzarentzat jarritako tutoreek haur edo nerabe bakoitzaren heziketa historiala eta haien behar bereziak ezagutzen dituzte. Historialak banakako espedienteetan sartuta egon ohi dira, eta lortu nahi diren helburuak espreski adierazita daude egoiliar bakoitzarentzat prestatutako banakako egitarauan. Zentroko tutorea eta eskolako etengabeko harremanetan egoten dira, beren eginkizunei begira.

Beharrezkotzat jotzen denean, haur eta nerabeen heziketan gurasoek ere parte har dezaten bilatzen da, baina gai hori lantalde berezituak daramate zuzenean.

Oro har, egoiliarrek toki egokia edukitzen dute beren eskolako lanak egiteko, bai bakarka, bai taldeka, hezitzaileen laguntza ere izaten dute azalpenak behar izanez gero, eta, nahi badute, kanpoko laguntza ere eskura dezakete.

8.2. Aisialdia

Zentro txikietan ahaleginak egiten dira erabiltzaileek kanpoko gizartean antolatutako kultur, kirol edo aisialdi ekintzetan esku har dezaten. Horretarako, zentro bakoitzak partida berezia edukitzen du aurrekontuetan. San Adrián Etxe Funtzionalean IFASek zentroari ematen dion aurrekontua gastatu ahala berritzen da, baina hezitzaile batzuek diote tramitazioak oso motel joaten direla eta horregatik askotan profesionalak aurreratu behar izaten dutela dirua horrelako ekintzak burutu ahal izateko.

Zentro hauek edozein etxebizitza bezala diseinatuta daude, eta beraz egongelan telebista, bideoa eta mahai jokoak edukitzen dituzte egoiliarrentzat. Beste batzuetan, ordea, erabiltzaileek nahiko aukera gutxi edukitzen dute hainbat ekintza desberdinetan batera aritzeko, aisialdian erabiltzeko moduko nahikoa gelarik ez dagoelako; hori gertatzen da Bidebideta Etxean adibidez, bertan gelak lo egiteko bakarrik erabil daitezkeelako. Txalaparta Etxe Asistentzian oso ondo konpondu dute espazioaren erabilera, jolasgela hiru zonatan banatu dutelako ekintza desberdinak batera egin ahal izateko. San Adrián Etxe Funtzionalean bi egongela daukate eta, beharbada, ekintza gehiagotan erabiltzeko aukera eduki lezakete egongela horietako bat aisialdirako erabiliko balitz.

Zentro handietan, San José Artesano Ikastetxean edo Guenesko La Purísima zentroan adibidez, aire zabaleko jolastokiak dauzkate, nahiko zabalak eta ondo hornituta. Dena dela, hirigunetik kanpo daudenez gero, kanpoan antolatutako aisialdi ekintzetan parte hartzeko aukera gutxi edukitzen dute. Loistarain Herrera eta Larrialdietarako Zentroak lorategia eta jolasgaiak dauzka, hirigunean kokatuta egon arren.

8.3. Osasuna

Espedienteetan egoiliar bakoitzari buruzko osasun informazioa egoten da. Haietan, errutinako osasun azterketak -txertoak, azterketa oftalmologikoak, odontologikoak eta otorrinolaringologikoak- eta haur edo nerabe bakoitzaren behar edo tratamendu bereziei buruzko zehaztapenak ere jasotzen dira.

Banakako planean, eskuhartzean ukitu beharreko puntu guztiak jasotzen dira, osasun kontsultak eta ezarritako sendabideak ere erregistratzen direlarik.

Ez da osasunerako heziketa egitaraurik abian jarri. Aldiz, hezitzaileek egoiliar bakoitzari informazioa ematen diote zenbait jokamolderi buruz, hala nola alkoholaren gehiegizko kontsumoaz, tabakoaz eta drogez, harreman sexualaz, sexu bidezko gaisotasunez, etab. Horretarako, batzuetan, Osakidetzak argitaratutako foiletoak edo bideo informatiboak erabiltzen dituzte.

8.4. Elikadura

Elikadura osasungarria eta orekatua da, eta era guztietako janariak, ondo prestatuak eta behar bezalako kantitatean eskaintzen dira normalean.

Egoiliarrek oso gutxitan laguntzen dute menuen prestaketan, baina zentro gehienetan, txikietan batez ere, haien gustuak kontutan hartzen dira, normala den bezala. Egoitza batzuetan, adibidez San Adrián Etxe Funtzionalean, Zabaleta Mini-egoitzan edo Txalaparta Etxe Asistentzialean, egoiliarrek astean behin edo bitan parte hartzen dute janariak prestatzeko lanetan.

Normalean, haur eta nerabeek ogia edo egunkaria erostea bezalako enkarguak baino ez dituzte egiten, asteko erosketa etxekoandreak egiten baitu.

Menuak nahiko maiz aldatzen dira eta mota guztietako janariak ematen zaizkie egoiliarrei, egoitzara sartu aurretik zeuzkaten janari ohituretatik kanpoko elikagaiak ere ezagutzeko.

Egoiliarrek ez dira inoiz ere zigortzen eguneko lau otordu nagusietakoren bat kenduz, baina bai gerta daiteke zigor bezala gainontzeko lagunengandik aparte jatera behartzea.

Erabiltzaileek otordu artean zerbait jan nahi izanez gero eskatu egin behar dute, eta nagusiek edariren bat berotzeko baimena edukitzen dute.

Sukaldeaz arduratzen den pertsonala janaria prestatu eta manipulatzeko prestakuntza jasotakoa izaten da. Guenesko La Purísima zentroa, ordea, ez dago horrelakorik, baina erabiltzen den dieta pediatrek prestatutakoa izaten da.

8.5. Itxura pertsonala

Egoiliarren artean itxura eta garbitasun pertsonala zaintzeko ohitura bultzatu nahi da, askotan horrelakorik ez dutelako izaten egoitzan sartzen direnean.

Gehienetan badirudi egoitzetan sartutako haur eta nerabeak gustura daudela jaten duten arroparekin; normalean, haiak aukeratu edo erositakoa izaten da, hezitzaileen baten laguntzaz edo laguntzarik gabe -haien adinaren arabera-, eta halako prezio muga batzuen barruan.

Langileak alor hauetan ere saiatzen dira autoestimua handitzen, eta aholkuak ematen dizkiete erabiltzaileei galduta daudela dirudienean edo aholkua eskatzen dutenean.

9. ATENTZIOAREN PLANIFIKAZIOA

9.1. Atentziorako banakako plana

Banakako atentzioa tutoretza sistemaren bidez bermatzen da; horren arabera, hezitzaile bakoitzak egoiliar baten ardura hartzen du bere gain. Ardura horien banaketa haur edo nerabea egoitzan sartzen den une berean egiten da ahal bada, eta beti ere egoiliarraren ezaugarri pertsonalei jaramon eginez. Denborarekin ikusten bada egoiliarrak harreman estuagoak lortzen dituela beste hezitzaile batekin edo harreman txarrak dituela bere tutorearekin, tutorea aldatzeko aukera aztertzen da normalean. Bidebideta Etxean hezitzaile bakarra bizi da zentroko lau erabiltzaileekin eta, hortaz, berak egiten du guztientzako tutore lana.

Txalaparta Etxean tutoretza bikoitzeko sistema erabiltzen da, hau da, erabiltzaile bakoitzak bi erreferentziazko figura dauzka, bata emakumezkoa eta bestea gizonezkoa. Antolaketa eredu honek erraztu egiten ditu zentro barruko harremanak, alde batetik haur eta nerabeei bi figura horietako bakoitzarekin nahi duten harreman mota edukitzeko aukera ematen dietelako eta, bestetik, gehiago ziurtatzen dutelako erreferentziazko figuretako baten hurbiltasuna.

Ikasturte bakoitzaren hasieran, tutoreek egoiliar bakoitzari buruzko atentziorako banakako planak prestatzen dituzte gainontzeko hezitzaileekin kontsultatu eta

gero, bertan beraien ardurapeko haur edo nerabe bakoitzaren beharrak, haiekin lortu nahi diren helburuak eta horretarako erabili beharreko jardunbideak zehaztuz.

Erabiltzaileek eta beraien familiek ez dute parte hartzen plan horien prestakuntzan, eta askotan jakin ere ez dute jakiten zertarako diren, nahiz eta nolabait badaukiten badaudela halako helburu batzuk egoitzan pasatu behar duten denbora eperako. Tutore bileretan haur eta nerabeek zeharka bederen parte hartzen dute ipintzen diren helburuak eta horretarako jardunbideak zehazten. San Adrián Etxe Funtzionalean aztertzen ari dira nerabeek ere parte hartzea beren banakako plana prestatzeko lanean, baina neurri hori oraindik hartu gabe dago. Txalaparta Etxe Asistentzialean erabiltzaileek segimendurako asteko erregistroen idazketan parte hartzen dute.

Ez erabiltzaileek, ez beren familiek ere ezin dituzte kontsultatu atentziorako banakako planak.

Planetan aipatzen diren helburuak lortzeko jardunbideak gehienbat erabiltzailearekin egin beharreko ekintzak izaten dira, baina zentroan dauden beste pertsona guztiekin egin beharrekoak ere sartu ohi dira.

Banakako planean aurreikusitako helburu eta jardunbideak ez badira egoiliarren gustukoak, erabaki eta neurri horiek hartzeko dauden arrazoiak haiei argi azaltzeko ahaleginak egiten dira, hezitzaileek diotenez. Erabiltzaileek, ostera, batzuetan nolabaiteko frustrazioa adierazten dute, beraien iritzia oso gutxitan izaten delako kontutan.

9.2. Familiarekiko harremanak

Administrazioak edo epaileak ezartzen ditu familiarekiko harremanen maiztasuna, intentsitatea eta horiek burutzeko modua. Hau da, zentroetako hezitzaileek era horretako aginduak bete baino ez dituzte egiten. Dena dela, hori ez da beti horrela izan, Bizkaiko IFASen mendeko etxeetan adibidez, beraietan hezitzaileek berek egiten zutelako lan hori lehenago, epailearen erabakirik ez zegoenean edota erabiltzailea Administrazioaren tutelapean ez zegoenean. Duela gutxi, ordea, gauzak aldatu dira.

Zentro txikietan ez da egoten bisitak hartzeko tokirik; beraz, bisitak daudenean egongelan hartzen dira, gainontzeko erabiltzaileen ekintzak eten beharra egoten delarik, bisiten pribatutasuna ere eragotziz.

Kasu batzuetan, Administrazioak edo epaileak erabakitzen du aitak edota amak egiten dituen bisitak ikuskatu egin behar direla, haur edo nerabearen onerako. Horrelakoetan, ikuskapena hezitzaileek berek egiten dute, edo, bestela, haurtzarorako zerbitzu berezituak.

9.3. Trantsizio egitarauak

Haur edo nerabe batek zentrotik irten eta bere familiaren etxebizitzara itzultzeko prozesua pausoz pauso errazten da, haien arteko harremanen maiztasuna eta iraupena emeki handituz. Horri trantsizioa deitzen zaio.

Heldu bizitzarako trantsizio egitarauak ez dira berezko planak bailiran diseinatzen, baizik eta erabiltzailearen adinaren arabera sartzen dira banakako planean, hainbat puntu finkatuz, adibidez: harreman sozial eta pertsonalak edukitzeko gaitasuna, norberaren sexualitatearen ulerpena, autoestimua garapena, lanpostu baten bilaketa eta eguneroko bizitzarako trebetasunak. Gazte bat zentrotik irteten denean emantzipazio egitarauetara bideratzen da, eta haien bidez Araban eta Gipuzkoan laguntza ekonomiko eta asistentziala ematen zaie. Guk dakigula, Bizkaian ez dago era honetako egitaraurik, baina zenbait zentrotako hezitzailek pertsonalki hartu dituzte trantsiziorako aldi hori sustatzeko konpromezuak, horretarako hiru edo lau gazterentzako pisuak martxan jarriz, hezitzaile baten laguntza eta segimenduarekin.

Gazte batzuek zentroko hezitzaileekin harremanetan jarraitzen dute bertatik irten eta gero ere, eta askotan joaten dira bisita egitera; horrek garbi erakusten du harremanak onak direla.

9.4. Banakako espedienteak

Banakako espedienteak (hau da, banakako atentziorako egitarauak, dokumentazio soziofamiliarra, eskola eta osasun txostenak etab. dauzkatenak) segurtasun eta isilpekotasun baldintzetan gordetzen dira. Dena dela, Bizkaian Foru Aldundiak zentro hitzartuei ez dizkie ematen atenditutako ume eta nerabeen espedienteak, eta horrek eraginak ditu profesionalek haur eta nerabe horien beharrei buruz izan behar duten ezagutza mailan.

Ez erabiltzaileek eta ezta beren familiek ere ezin dituzte kontsultatu, eta askotan ez dakite horrelakorik dagoenik ere, edo oso gutxi jakiten dute espediente horien edukiaz.

3. ZATIA

LABURPENA ETA GOMENDIOAK

X. KAPITULUA
LABURPENA

1. SARRERA: TXOSTENAREN HELBURUA, EREMUA ETA METODOLOGIA

Txostenaren helburua Euskal Autonomia Erkidegoko administrazio publikoek gizarte babesik gabe dauden haur eta nerabeei ematen dieten laguntza aztertzea, eta eskuhartzeen eraginkortasuna eta kalitatea hobetzeko gomendioak osatzea da.

Txostenak bi zati desberdin dauzka; lehendabizikoan babesik gabeko egoerak eta haurrei ematen zaizkien tratu txarrak ulertzeko erreferentzia teoriko garrantzitsuenak eman, eta kasu hauetan ezar daitekeen legedia eta Euskal Autonomia Erkidegoan dagoen eskuduntza banaketa aurkezten ditugu.

Txosteneko bigarren zatia, bestalde, babes gaietan eskuduntza daukaten administrazio publikoei dagozkien haur eta nerabeentzako egoitzak kalitatearen ikuspegitik ebaluatzerara mugatzen da.

Metodologiaren ikuspuntutik, txostena gai honi buruzko nazio eta nazioarte mailako dokumentaziorik garrantzitsuenaren azterketan eta alor honetako ardurak dauzkaten erakunde eta zerbitzuek eman dituzten informazioan oinarritzen da. Era berean, elkarrizketak egin ditugu haur zerbitzu desberdinetako arduradun eta teknikariek, bai eta hiru lurralde historikoetan babesik gabeko egoeran dauden adin txikikoen kasuez arduratzen diren fiskalekin ere.

Horretaz gainera, bai esparru honetako zerbitzu sarea, bai haur zerbitzu desberdinen eskuhartzearen urrats bakoitzean hartzen diren prozedurak behar bezala ezagutzeko asmoz, 1995ean irekitako 150 espediente aukeratu ditugu aleatoriki, haien azterketa egiteko.

2. OINARRI TEORIKOAK ETA MARKO JURIDIKOA

Aurreko garaietan, mendebaleko estatuak familian gertatzen diren tratu txar egoerak hartu dituzte kontuan batez ere. Horrela, gaur egungo haur babeserako lege sistemak egoera jakin batzuetara -arriku eta babesik ezeko egoeretara, zehazki- mugatzen du bere ekimena, beti ere familia giroaren esparrutik irten

gabe; hau da, guraso, tutore edo zaindarien aldetik babes betekizuna betetzen ez den kasuez eta adin txikikoek behar duten laguntza material eta morala asetzen ez den egoerez arduratzen da batez ere.

Bistan dago, ordea, fenomeno honek proiektio zabalagoa duela eta tratu txarrak edo abusuzko jokabideak gertatzen diren beste testuinguru batzuk ere badaudela, eskolak, barnetegiak eta egoitza edo zentro erresidentzialak, adibidez. Gogoeta honetan harantzago joanda, tratu txarraren definizio zabalagoa egin ere egin liteke: horrela, tratu txartzat hartuko litzateke zuzenean edo zeharka haurrak edo nerabeak arriskuan jartzen edo horien garapena kaltetzen duen gizabanako, erakunde edo prozeduraren ekintza edo ekintzarik eza.

Definizio horrek, Haurren Eskubideei buruzko Nazio Batuen Hitzarmenaren izpiritua oso ondo jasotzeaz gainera, bi elementu azpimarratzen ditu: alde batetik, gehiegikeriak gizabanakoek nahiz erakundeek edo prozedurek eragindakoak izan daitezke; eta, bestetik, haurren eta nerabeen ongizatea kaltetu eta arrisku egoeran jar dezaketen erabaki politiko eta sozio-ekonomikoen ondorioz sortutako faktore ugari egon daitezke, eta horiek haurrentzako politiken eremua erabat gainditzen dute.

Haurren kontrako tratu txartzat jo behar den ikuspegi murriz hau hartuta, esan daiteke azken urte hauetan asko aurreratu dela fenomenoaren ezagutzeko bidean, bai bere arrazoietan eta baita fenomenoaren agerpen eta garapen prozesuetan ere. Belsky ikertzaileak 1980an eredu ebolutibo-ekologiko bat proposatu zuen, zeinen arabera tratu txarra testuinguru ezberdinetatik eragiten duten faktore askok sorrarazitako fenomenoaren baita, eta ikuspegi hau erabakigarria izan da ordura arte nagusi ziren ikuspegi partzialak gainditzeko.

Ikuspegi integratzaile berri honek fenomenoaren ulertzeko bidea ematen du, eta ez egitate bat bezala behatzeko, baizik egitate kate bat, testuinguru bat bezala, aldagai ugari parte hartzen duten prozesu bezala alegia. Gaur egun ikerketek erakusten dutenez, tratu txar fisiko edo emozionalak gertatzen diren kasu larrietan edo abusu sexualetan salbu, tratu txarreko jarreraz baino hobe da tratu txarreko testuinguruez hitz egitea.

Indarrean zegoen antolamendu juridikoa pausoka-pausoka moldatuz joan da gizartean eta kulturaren alorrean gertatu diren aldakuntzetara eta 1978ko Konstituzioan aldarrikatutako eskubide desberdinetara. Legeen berrikuntzan emandako azken aurrerapena Kode Zibila eta Judiziamendu Kriminalaren Legea partzialki eraldatzen duen Adin Txikikoaren Babes Juridikorako urtarilaren 15eko 1/1996 Lege Organikoaren bidez etorri da, haren bitartez haurren eta nerabeen beharrak beraien eskubideen eta babesaren gune bihurtu baitira.

Lege honekin, antolamendu juridikoak lehendabiziko aldiz islatzen du gure gizartean eta gure kulturaren izan den bilakaerak aldaketak eragin dituela haur edo

nerabearen estatus sozialean, bai eta, horren ondorioz, haur eta nerabeen giza eskubideei eman behar zaien ikuspegian ere. ikuspegi aldaketa horren medioz, erabat onartu da adin txikiko pertsonen eskubideak dauzkatela, eta eskubide horietaz baliatzeko gaitasuna ere badutela.

Lege horrek eskuhartze mekanismoak sinpletzen ditu, hiritar guztiei hedatzen die babes emateko betebeharra eta adopzioaren eta familia harreraren modalitate desberdinak arautzen ditu. Gainera, aginte publikoen iharduerarako printzipio nagusi hauek ezartzen ditu:

- Haurren edo nerabearen interesen nagusitasuna.
- Bere jatorrizko familian edukitzea, bere intereserako komenigarria ez den kasuan salbu.
- Familian eta gizartean txertatzea.
- Bere garapen pertsonala kaltetu dezaketen egoerei aurre egitea.
- Haurren eta nerabeen babesik gabeko egoerez biztanlegoa sentiberatzea.
- Partaidetzaren eta elkartasun sozialaren sustapena.
- Objektibotasuna, inpartzialitatea eta segurtasun juridikoa babeserako ihardueran, neurri hartzeen izaera kolegiatu eta diziplinartekoa bermatuz.

Printzipio horiek denak gaur egun Europan indarrean dauden politika sozialak islatzen dituzte, prebentzioari eta adin txikikoak bere familian jarraitzeko irizpideari lehentasuna emanez, atentzio komunitarioaren baliabideetan oinarrituta.

Legeak funtsezko bereizketa bat egiten du arrisku egoeren eta babesik ezeko egoeren artean, eta horren arabera zehazten dira gero eskuhartzeen forma eta eskuduntzen banaketa. Izan ere, erakunde publiko eskudunak halako egoera jakin bat babesik ezeko egoeratzat jotzen badu, Legearen aginduz haurren edo nerabearen tutela dauka eta babes emateko behar dituen neurriak hartu beharrean dago.

Babesaren eremuan, mekanismo honi tutela automatikoa deitzen zaio, eta bere bidez adin txikikoa bere familiatik ateratzen da, guraso boterea edo tutela arrunta bertan behera utziaz eta erakunde publikoak bere gain hartuz tutelaren ardura.

Aldiz, halako egoera bat arrisku egoeratzat jo behar dela ikusten bada, hots, haurren edo nerabearen garapen pertsonal edo sozialean kalteak eragin ditzakeela, baina kalte horrek ez duela justifikatzen familiaren banaketa, orduan Administrazioaren eskuhartzea familiaren barruan adin txikikoaren egoeran

eragiten duten arrisku eta zailtasun sozial faktoreak desagertarazten saiatzera bideratu behar da.

Konstituzioak eta Autonomia Estatutuak ezartzen duten eskuduntza banaketaren arabera, Euskal Autonomia Erkidegoak gizarte babes eta haur eta gazte politika gaietan bere legeak ezar ditzake. Hala eta guztiz ere, orain arte gizarte babesik gabeko egoeran dauden haur eta nerabeei laguntza emateko erregulazio berezirik ez da garatu. Orohar lege bakar bat dago eskuduntza horiek jasotzen dituen, hau da, Gizarte Zerbitzuei buruzko urriaren 18ko 5/1996 Legea, bere aurrekoa izandako 1982koaz gainera.

Hutsune juridiko horregatik esparru honetan diharduten zerbitzu eta zentrozen garapena gutxieneko pauso homogeneousak emateko erreferentzia markorik gabe aurkitzen da hiru lurralde historikoetan. Ondorioz, gizarte ekintzen beste alor batzuetan bezala, hemen ere hiru funtzionamendu sistema desberdin sendotu dira, eta horien ardatz nagusiak estatu mailan indarrean dauden arauetan eta Euskal Herriko Gizarte Zerbitzuen Legean jasotako iharduera printzipioetan kokatzen dira. Hutsune hori betetzeko asmoz, Jaurilaritzak bere legegintza egutegian haurren eta nerabeen laguntza eta babeserako araudi bat sartu du eta, Justizia, Ekonomia, Lan eta Gizarte Segurantzza Sailaren informazioen arabera, araudi hori osatzeari ekin zaio dagoeneko.

Gizarte babesik gabeko haur eta nerabeei atentzioa emateko ardura lurralde historikoen foru organoei dagokie, 1985. urteaz gero beraienak baitira alor honetako eskuduntzak.

Aurreko egoera nahiko eskas batetik abiatu, foru aldundiek zerbitzu eskaintza gutxinaka-gutxinaka zabaldu dituzte gure inguruko herrialdeetan ezartzen diren haurtzarorako politiken ildo beretik. Nolanahi ere den, nahiz eta funtsean hiru lurraldeek bilakaera berbera gertatu, esan behar da prozesua ezartzeko erritmoan alde oso nabariak egon direla.

Udalak interbentzio motaren bat behar duten egoerak detektatzeaz eta, orobat, beraien oinarritzko gizarte zerbitzuen bidez premien lehen balorazioa egiteaz arduratzen dira. Balorazioa egin ondoren, egoera arriskukoa dela ikusten denean beharrezko baliabideak jarri behar dituzte, haurrek edo nerabeek beraien familia eta gizarte inguruan jarrai dezaten. Aldiz, lehen balorazioaren ondoren egoera babesgabeziatzat jotzen bada, lurraldean eskuduntza daukan zerbitzuari jakinarazi behar diote kasua. Vitoria-Gasteizko Udalaren egoera berezia azpimarratu beharra dago: izan ere, haurtzarorako zerbitzu berezia dauka lurralde zerbitzuek dauzkatenen antzeko betekizunekin, nahiz eta Baloraziorako Lurralde Batzordea izan babes gabetia egoerei buruzko erabakiak hartzen dituen. Kontuan izan behar da Batzorde horretan bai Udala bera eta baita Arabako Foru Aldundia ere ordezkatura daudela, azkena delarik gizarte babesik gabeko haur eta nerabeak babesteko ardura daukana azken finean.

3. ZERBITZU SAREA

Foru aldundiek, bai eta Vitoria-Gasteizko Udalak ere, arriskuan edo babesik gabeko egoeran dauden haur eta nerabeen atentzio eta babeserako dauzkaten funtzioak betetzeko talde tekniko berezituak osatu dituzte, horien zeregina kasuak baloratzeta eta ikusten dituzten beharrei erantzuteko neurririk egokienak proposatzea delarik. Talde horien zeregina da, orobat, neurria ezartzea eta bere jarraipena bermatzea. Talde horien proposamenak baloraziorako batzorde teknikoetan formalizatzen dira, eta batzorde horiei dagokie organo eskudunari jakinaraztea erabaki bat hartzeko.

Beraz, aztertu ditugun erakundeen artean hiru eskuhartze maila bereiz ditzakegu. Babesik ezeko egoeren aurrean, zerbitzu berezituak arrisku maila neurtu eta haur edo nerabearen eta bere familiaren beharrak baloratzen dituzte, eta behar horiei erantzuteko egokienak diren neurriak zehazten dituzte. Neurri horiek zerbitzu propioen edo hitzartutako zerbitzuen bidez gauzatzen dira.

Talde teknikoek, kasuei buruzko informazioa bildu eta aztertu ondoren, dauden baliabideak kontuan hartuz behar horietarako egokienak diren neurriak proposatzen dituzte eta gero Baloraziorako Batzorde Teknikoari aurkezten zaizkio. Segidan, Batzorde horrek proposamen hori martxan jarri, edota balorazioa egin duten profesionaleri itzuliko die espedientean dauden argitasunak zabaltzeko.

Proposamenak baloraziorako batzorde teknikoetan osatu ondoren lurralde bakoitzeko eskuduntza daukaten organoei bidaltzen zaizkie, adin txikiko pertsonen babeserako alorrean neurriak har ditzaten. Batzorde horren eskuhartzea formala izan ohi da, adituek egindako proposamenak berrestera mugatzen delarik. Haurra edo nerabea familiaratik banatzea dakarten eta familia banaketarekin zerikusia daukaten neurriak aldatzea edo bertan behera uztea (adibidez, bisiten erregimena aldatzea) dakarten erabakiak bakarrik helarazten zaizkie organo horiei.

Gai hauei buruz Europan dagoen bibliografiarik garrantzitsuenaren argitan, familia batean edozein eskuhartze motari ekiteko orduan, honako jarraibideak hartu behar dira beti kontutan:

- Beharrezkoa ikusten da alternatiba aukera zabal bat, behar ezberdinei erantzuteko gai izango den zerbitzu-*continuo* bat eskaintzea.
- Familia unitatearen bizitza eten ez dadin, babes beharrei erantzuteko bidea eskainiko duten neurriei ematen zaie lehentasuna.
- Behar bereziak dauzkaten familiekin egin beharreko lanaren ildoak lankidetzan eta partaidetzan oinarritzen dira batez ere, ez ordea derrigortzean.

- Haur edo nerabearen partaidetza sustatzen da berarengan eragingo duten neurriak hartzerakoan.
- Hamar urte baino gutxiagoko haur edo nerabeentzat familia harrera sustatzen da harrera instituzionalaren parean.
- Familietan integratzeko formula ezberdinak ezartzea gomendatzen da.
- Biztanlego talde batzuen (batez ere nerabe eta senide taldeen) behar eta nahientzat familia harrera baino egoitzak egokiagoak izan daitezkeela irizten da.
- Funtsezkoa da senide taldeak ez banatzea.
- Erakundeen harrera-egoitzetan gero eta haur eta nerabe gutxiago dagoela ikusten da.
- Erakunde handiak itxi eta hain orde zezaugarri desberdineko egoitza txikiak irekitzea gomendatzen da.

Jarraibide hauek aplikatzeko ahaleginak egiten dira gure Erkidegoan hasten diren prozeduretan, baina lurralde batetik bestera alde handiak daude haien aplikazioaren erritmoan.

Arazo soziofamiliarak dauzkaten haur eta nerabeen laguntzarako, baita gizarte ekintzako beste esparru batzuetarako ere planteatzen diren printzipio filosofikoek ahal denero haurrek beraien familigunean jarraitzeko bideak defenditu dituzte. Horretarako jarri diren bideak arrisku egoeren agerpenari eta jarraikako garapenari aurre egiteko edo arazo horiek bideratzeko gai izango diren prebentzio eta familian eskuhartzeko programak izan dira.

Esperientzia arrakastatsu batzuk egin diren arren, Gipuzkoako Lurralde Historikoan batez ere, gure Autonomia Erkidegoan familia eskuhartzea Europako herrialde askotan baino beranduago garatu da.

Familian esku hartzea ez da lan erraza, eta haren zaintasunik handiena familiako kideen inplikazioa lortzean datza; izan ere, arazoaren izaera eta ezaugarri pertsonalengatik, normalean arazoak ukatzera eta edozein laguntza erabat baztertzea jotzen da. Egingo den lanak arrakasta izango badu, hain zuzen kontzientziazio hori beharrezkoa da, horrela bakarrik lortuko delako familiaren lankidetzeta eta partaidetza beren arazoak konpontzeko, eta, beraz, epe luzera emaitza onak bermatzeko bide erreal bakarra hori delako.

Arabian azken hiru urte hauetan eguneko zentroak garatu dira laguntzarako erdibideko formula gisa. Desestrukturazio arazo larriak dauzkaten familiei

zuzendutako laguntza mota hau berez oso trinkoa den arren, zerbitzu horrek adin txikikoak etxean edukitzen laguntzen du: hau da, haurrek edo nerabeek etxean lan egiten jarraitzen dute, eta horrek segurtasun eta familiako zati izatearen sentimenduen alde jokatzeko du, eta familiak umeak hazitzeko ardura izaten jarraitzen du.

Ezaugarri horiei esker krisian dauden familiei laguntzeko balio du, familiaren banaketa galaraziz, edo aurretik familiatik banatuta eduki den haur edo nerabea familigunean osoki berriz integratu arte trantsizio baliabide gisa ere balio du.

Haurren edo nerabearen ongizateagatik jatorrizko familigunetik banatzea komeni denean, bi aukera nagusi eskaintzen dira: familia harrera eta harrera instituzionala; adopzioa, gurasoen eta seme-alaben arteko loturak desagertzea dakarrenez, kasu oso garbietan eta betirako banatu beharra ikusten denean bakarrik erabil daiteke.

Gaur egun europar nagusitzen ari den joeraren ildo beretik, gure herrian ere gero eta gehiago dira egiten diren harrerak, egoitza bidezko atentzioaren gainetik; dena dela, lehen aukera hori oraindik nahiko gutxi zabaldua dagoenez gero, proportzioak askoz txikiagoak dira eta, Bizkaiko kasuan, oso txikiak.

Bestalde, haurrak eta nerabeak familietan integratzeko formula alternatibo batzuk ere ez dira erabili, ez bahintzat Europar egiten den neurrian. Vitoria-Gasteizko Udalak eman ditu pauso gehien bide horretan, ohiko harrera formulentzat alternatibak bilatu dituelarik.

Topa daitezkeen egoerak hain ugariak direnez gero, zaila gertatzen da harrera modalitate guztiei ezartzeko moduko arau orokorrak finkatzea. Halere, guztietan zenbait faktore berdin gertatzen direla ikusteak arrakasta garantzia batzuk eskaintzen ditu: familia hartzaileen hautapen egokia, harrera alde aurretik behar bezala prestatuta egotea, jatorrizko familiarekin etengabeko harremanean jarraitzea edo adin txikikoaren ezaugarri soziokulturalak errespetatzea dira garrantzitsuenak.

Egoitza bidezko zerbitzuei dagokienez, bi funtsezko aspektu eduki behar dira kontuan. Lehena, bai Europar eta baita Estatu Batuetan ere beharrezko baliabidetzat jotzen dela familia banatu behar den kasuetarako. Bigarrena, oso funtzio ezberdinak betetzen dituela: ez da epe luzerako konponbide hutsa izatera mugatzen, iraganean gertatu ohi zen bezala; aitzitik, larritasuneko harrera funtzioak betetzen ditu batez ere, familia harrerak porrot egiten duen kasuan bitarteko zerbitzua eskaintzen du eta arnasa hartzeko lekua izan daiteke. Beraz, behar-beharrezko zerbitzuak dira: horiei esker erabil daitezke beste aukerak.

Egoitza bidezko zerbitzu horiek ez dira garestiagoak kalitatezko atentzio komunitarioa baino, eta beraz haur babeserako zerbitzu desberdinen arteko beste bat bezala hartu behar dira. Gaur egun oinarri teorikoek eta emaitza enpirikoek diotenez, babesik gabeko egoeran dauden hauren eta nerabeen laguntza *conti-*

nuo bat osatzen duten zerbitzu ezberdinetan oinarritu behar da, eta kasu bakoitzari, eskuhartzearen fase ezberdinetan beharren berezitasunen arabera baliabiderik egokienak eskaini behar zaizkie.

Azken bolada honetan, egoitza bidezko laguntzak bilakaera eta aldaketa handiak izan ditu eta alorra nabarmen hobetu da: egoitza handiak piskanaka ixten eta egoitza txikiak zabaltzen joan dira, banakako laguntzarako programak sustatu, eta atentzio zuzenerako pertsonala profesionalizatzen joan da. Joera hori gure Autonomia Erkidegoan eskaintzen diren zerbitzu erresidentzialetan ere ikusten da, erritmo desberdinekin bada ere.

Guztiarekin ere, kasu guztietarako funtsezko adaptazio elementua da haur edo nerabea babes sistematik irteteko behar bezala prestatuta egotea. Hau da, pertsona horiek berriz beren familigunera itzultzea komenigarria ikusten denean, itzulera hori pausoz pauso antolatu behar da. Familia eskuhartzerako programek familigunea prestatu behar dute umea haien artera itzultzen denerako, eta haur zerbitzuak ume edo nerabea ere prestatu behar du zentro erresidentzial edo familia harreragileetako hezitzaileekin elkarlanean, trantsizio egitarau batzuen bidez.

Trantsizioaren helburua emantzipazioa denean, deslotze programak martxan jartzea komeni da, gazteei laguntza ekonomikoa eta asistentziala emanaz; programa horietan ahalegin bereziak egin behar dira erreferentziatzko figura batekiko harremanak mantentzeko, gaztearen ebaluaketa eta etengabeko segimendua egin ahal izateko. Komenigarria da egitarau horietan ekintzak indibidualizatzea eta irizpide formalak baino areago irizpide funtzionalak dauzkaten segimendu sistemak erabiltzea, gaur egun ez baita hori behar bezala ziurtatzen.

4. LAGUNTZA JASOTZEN DUTENAK ETA ERABILTZEN DIREN NEURRIAK

1995ean irekitako espedienteak ikusten baditugu, Araban egindako detekzioak proportzioz askoz ere ugariagoak izan dira beste bi lurraldeetan baino. Izan ere, urte horretan Araban atenditutako 165 kasuek 18 urte baino gutxiagoko 1.000 biztanleko 2,5ko proportzioa ematen dute; aldiz, gipuzkoako proportzioa milako 1,5koa da, eta Bizkaikoa milako 0,9koa bakarrik.

Aztertu diren espedienteen arabera, haur eta nerabeen ezaugarri pertsonalak oso ezberdinak direla ikusi ahal izan dugu, baina kasu asko eta askotan antzeko arazoak topatu ohi dira, hala nola ikasteko arazoak, arazo psikologiko edo psikiatrikoak, eta jarrera inadaptatuekin lotutako portaera arazoak. Badaude baita ere ikusmen, entzumen eta buruko ezgaitasunak dauzkatenak ere.

Nolanahi ere, erregistratuta dagoen informazio osoa aintzat harturik, berezitasun horiek aztertu diren 85 kasuri dagozkie, hau da, biztanleria horren %40ari.

Bestalde, familia ezaugarriei erreparatuz gero, ikusten da familien artetik erdiak baino gehiagok desestrukturazio arazo larriak dauzkatela, eta lau kasutatik batean harreman oso istilutsuak direla, jarrera agresibo eta portaera bortitzak ere daudelarik.

Familia guztietatik %40k baino gehiagok gabezia ekonomiko handiak daukate eta ia hirutik batean gurasoek arazo handiak daukate haur eta nerabeei behar bezalako heziera emateko.

Drogamenpekotasun arazoek %15etan dute eragina, eta portzentaia berdina dago alkoholismo eta ludopatia kasuetan.

Era berean, espedienteen %10 baino gehiagotan arazo psikologiko edo psikiatrikoak aurkitu dira, eta kasuen %2tan adimen-atzerapena antzeman dugu.

Aipatzekoa da, baita ere, aztertutako espediente guztien artetik %5etan delitu arazoren bat edo beste ere detektatu direla.

Normalean ezaugarri horiek ez dira bakarka agertzen, baizik eta batera, elkarren ondorioz eta elkarren indargarri direlarik; horrela, krisialdiak jasateko joera daukaten elkarbizitza-baldintzak sortzen dituzte, elkarrekintza maila mugatuarekin eta harreman pertsonaletan tolerantzia maila oso baxuarekin.

Normalean, eskuhartzeetan neurri bat bakarra hartzera jotzen da, eta horretarako zerbitzu berezituak edo atentzio komunitariokoak erabiltzen dira. Bi neurri edo gehiago hartzen direnean, kasu gehienetan ezartzen den konbinazioa hau izaten da: familia banaketa babes neurri baten ondorioz (familia harrera administratiboa edo judiziala, edo babes zentro batean sartzea) eta,aldi berean familia mailako iharduera motaren bat (familian esku hartzea, terapia, segimendua) edo tratamendu bat (normalean psikologikoa edo desintoxikaziozkoa).

Aldiz, beste era bateko zerbitzuak (hots, etxez etxeko laguntza, eguneko atentzioa, eskola laguntza, prestakuntza eta abar) gutxiagotan erabiltzen dira, seguruenik oinarrizko zerbitzuetatik askotan erabiltzen neurriak direlako.

Batzuetan, egiten den eskuhartzea asteburuko zentroetan sartzea izaten da, batez ere droga arazoak dauzkaten ama edo emakume haurdunentzako pisuetan.

Euskal Autonomia Erkidegoan 1.227 haur edo nerabe banatu dira beraien familigunetik, eta beraz horrek milako 2,6ko prebalentzia esan nahi du. Proporziorik handiena Arabari dagokio -242 kasu dira, hots, milako 3,7-, eta txikiena Gipuzkoari, 278 kasurekin, hau da, milako 1,8rekin. Bizkaiko 707 kasuek milako 2,8ko prebalentzia ematen dute, familia banaketari dagokionez.

Zer esanik ez, Araban dagoen banaketen proportzio handi horrek ez du esan nahi Araban familia banaketa mailan politika zorrotzagoa eramaten denik, baizik eta detektatutako kasuen tasa orokorra proportzionalki handiagoa dela. Izan ere, 1995. urtean irekitako espediente kopurua erlazionatzen badugu lurralde bakoitzeko familia banaketen guztirako kopuruarekin, ikusiko dugu familia banatzeko joera handiagoa dela Bizkaian beste bi lurralde historikoetan baino - irekitako espedienteen arabera-, eta zertxobait handiagoa dela Araban Gipuzkoan baino.

Familia banatzeko neurria gehiago edo gutxiago erabiltzeko joeraz aparte, nabari da Araban eta Gipuzkoan gehiago jotzen dela familia harrerara Bizkaian baino: horrela, familiaren etxetik joaten diren haur eta nerabe arabarren arteko %55 eta gipuzkoarren arteko %42 beste familia batean hartzen dira, eta Bizkaian %8raino jaisten da formula hori aplikatzen zaien portzentaia. Hortaz, begien bistan dago lurralde historiko horretan ez dela egin familia harreran egin beharko litzatekeen adinako esfortzurik. Oraintsu, familia harrera sustatzeko egitarau bat onartu da.

Europako beste herrialdeekin konparatzen badugu, Euskal Autonomia Erkidegoan familia harrerak daukan maila txikia da oraindik Bizkaiko Lurralde Historikoaren pisuaren ondorioz; alabaina, Arabako eta, batez ere, Gipuzkoako maila askoz onargarriagoa da. Bi lurralde hauetako egoera labur deskribatu behar izanez gero, esan liteke harrera tasa apur bat txikia daukatela Europako mailaren aldean, familia banaketaren portzentaia bera eta, oro har, detekzioarena ere apalak direlako; baina familia banatzen den kasu guztien multzoari begiratuz gero, ordea, araba eta Gipuzkoan harrerak daukan erabilpenaren proportzioa Belgika eta Alemaniakoen gainetik dago, eta Danimarka, Frantzia eta Holandakoaren antzekoa da, baina Irlanda, Erresuma Batua eta Suediakoaren oso azpitik dago oraindik.

5. PROZEDURAK ETA ESKUHARTZEAREN URRATSEN AZTERKETA

5.1. Detekzioa

Arriskuan edo babesik gabeko egoeran bizi diren ume eta nerabeak babesteko prozedura guztietan, oro har, bost urrats bereiz ditzakegu:

- Arrisku egoera detektatzea.
- Kasua aztertzea, arriskua edo babesik eza zehazteko, eta aurkitutako arriskuaren arabera hartu behar den neurria proposatzea.
- Proposatutako neurriak onartzea.
- Erabakitako neurriak hartzea.

- Neurrien aplikazioaren eta haien eraginpeko umearen edo umeen bilakaera kontrolatzea eta, familigunea bananduta egonez gero, jatorrizko familiaren segimendua egitea, bertara itzultzeko aukerak neurtzeko.

Prozedura horiek gauzatzeko orduan, aldiz, desberdintasun handiak daude gure Autonomia Erkidegoko lurralde batetik bestera. adibidez, desberdintasunak daude kasuak oinarrizko gizarte zerbitzuetatik haurtzarorako lurralde zerbitzuetara bideratzeko irizpideetan, zerbitzu berezituetan kasuak esleitzeko eran, baloraziorako tresnetan, hartzen diren neurrietan, neurriak hartzeko dauden baliabideetan eta segimendua egiteko moduan.

Babesik gabeko haurren kasuak detektatzen dituztenak, normalean, osasun, heziketa, polizia edo justizia zerbitzuak izaten dira, bai eta oinarrizko gizarte zerbitzuak ere. Batzuetan, kasuen berri ematen dutenak pertsona partikularrak izaten dira, familiaren kideek edo haien bizilagunek, edota baita haurrak edo nerabeak berak ere.

Adin Txikikoen Babes Juridikorako 1/96 Lege Organikoak dioenez, pertsona edo agintari orok derrigorrez jakinarazi behar dio erakunde eskudunari edozein arrisku edo babesik ezeko egoeraren berri, eta behar den laguntza eman behar izaten du. Betebehar hori batez ere beraien lanean edo beren funtzioak betetzeko orduan era horretako egoerak aurkitzen dituztenek daukate.

Betebehar hori bete ahal izateko beharrezkoa da elkarlanerako bideak finkatzea kasuak dagokionari jakinarazteko, horretarako ezinbestekoa delarik atentzio komunitarioaren printzipioak ondo aplikatzea.

Hortaz, derrigorrezkoa da komunitateak bere erantzukizuna hartzea hasierako urratsetan, eta horretarako prestakuntza eta informazioa ezinbestekoak dira.

Gaur egun, haur eta nerabeekin harreman gehien dauzkaten profesionalek, hau da, sendagile eta irakasleek, ez dute behar bezala betetzen babesik gabeko egoerak detektatzeko betekizun hori.

Eskolaren esparruan, tratu txarra edo abandonoa guztiz bistakoak direnean edo umeak berak abusu sexuala jasan duela aitortzen duenean izan ezik, irakasleek ez dute uste izaten nahikoa probarik dutela inolako neurririk martxan jartzeko - ikerketa bati ekiteko, adibidez-, kontuan izanik gainera nolako eragina edukiko lukeen era horretako ikerketa horrek ume edo nerabearen baitan, gurasoen baitan eta beraien arteko harremanetan, bai eta eskolarekiko harremanetan ere.

Osasun zerbitzuei dagokienez, babesgabezia egoerak detektatzeko orduan, nahikoa partaidetza maila egokia aurkitu dugu, batez ere ospitaleek gizarte zerbitzuei tratu txar fisikoak edo abusu sexualeko kasuak bideratzeko orduan. Aldiz, abandono,

atentziorik eza edo utzikeria kasuak askoz gutxiagotan komunikatzen dira. Zalantzarik bat ere gabe, gizarte eta osasun zerbitzuen artean lankidetasun bideak hobetuko balira, detekzioaren maila handiagoa izango litzateke, hain zuzen ere osasun alorreko langileek garbi ikusiko luketelako aukerarik badutela gizarte laguntzaileari jakitera emateko atentziorik ezari buruzko susmoa duten kasuak, beti ere familiaren eskubideak edo isilpekotasuna errespetatzeko beharra hausteko beldurrik gabe.

Esparru judizialean, ordea, askoz gehiagotan bideratzen dira era honetako kasuak gizarte zerbitzuetara, normalean familia zuzenbide alorreko kasu irekien ondorioz eta adin txikiko lege-hausleei irekitako espedienteen ondorioz.

Poliziaren esparruan, detekzio lana dexente hobetu da, Araban batez ere, ertzain batzuek eta Vitoria-Gasteizko Udaleko udaltzain batzuek interes berezia azaldu baitute gai honi buruz.

Sistema honek behar bezala funtzionatuko badu, derrigorrezkoa da prestakuntza egokia ematea arazo hauetan nola edo hala inplikaturik dauden gizarte eragile desberdinei, babesgabezi egoera baten azarna izan litezkeen jokoera edo seinaleak ongi antzemateko gauza izan daitezen. Orobat, gizarte zerbitzuen funtzionamenduaz behar bezalako informazioa eduki behar dute, beraien ekintzen eraginkortasuna bermatu ahal izateko.

Berme hori osoa izan dadin, bistan denez, beharrezkoa da oinarritzeko gizarte zerbitzuek arretaz erantzutea beste alorretako profesionalak egiten dizkieten eskariei. Izan ere, adibidez, eskolaren esparruko profesional batzuek noizean behin esan digute beren komunikazioei ez zaiela behar bezalako arreta eman, eta agian horrek baldintzatzen dituela gizarte zerbitzuekin dauzkaten harremanak.

Arrisku egoerak aurreikusi eta atenditzeko orduan profesional horiek partaidetza benetakoa eta zuzena izan dezaten, jakin behar dute prozeduraren geroagoko urratsetan zer nolako eragina eduki duen beraien kolaborazioak, eta kasua nola doan, beti ere isilpekotasun beharrari zor zaion errespetuarekin.

Feedback moduko lan hori ez da behar bezala ziurtatzen babes sare berezituaren barruan, baina guztiz funtsezkoa da profesionalen motibaziorako, eta, oso garrantzitsua den arren, gaur egun gure sisteman ez zaio merezi edo behar duen balorazioa ematen.

Bai Eusko Jaurlaritzak, bai Gipuzkoako Foru Aldundiak nahiz Arabako Gizarte Ongizaterako Foru Erakundeak hainbat argitarapen kaleratu eta ikastaroak antolatuta dituzte haurren kontrako tratatu txarren eta abandonorearen arazoaren aurrean gizarte eragile desberdinek jokatu behar duten paperari buruz. Ekimen hauek garbi uzten dute aintzat hartu dela gai hau eta gizartean barruan errealitate honekiko kezka badagoela, baina orain kontua da profesionalen lanean ere islatzea

kezka hori eta saiatzea hasita dauden prozesuak ekintza solteak ez daitezen, arriskua baitago ekintza horiek geldiarazita geratzeko inertziagatik eta, baita ere, beldurra dagoelako haietan osagai berriak sartzeko (alegia, erakundeen eta lanbide desberdinen arteko harreman berriak, eta ikuspuntu berriak ere), prozeduren konplexutasuna areagotuko dutelakoan. Dena dela, zuzenak izateko, esan behar da Gipuzkoan lan handia egiten ari dela esparru horretan¹.

5.2. Balorazioa eta erabaki hartzea

Oinarrizko gizarte zerbitzuak berak egiten du lehen balorazioa, eta gero txosten sozial, mediku eta eskolarren bitartez eta ume edo nerabearekin eta familiarekin hitz eginez, adin txikiko hori arrisku egoeran edo babesik gabe ote dagoen zehazten du. Erabaki horren arabera, kasua oinarrizko zerbitzu horretan gera daiteke edo haur zerbitzu berezituaren eskura pasatu, eta honek babesik eza dagoela ebazten badu, legearen bidetik bere gain hartu behar du ume edo nerabearen tutela, berau familigunetik bereztuz.

Prozedurako urrats honetan, hortaz, berebiziko garrantzia dauka balorazioak eta haren arabera hartzen diren erabakiek. Egoeraren larritasuna edo egoera hori bizkor okertzen ari dela detektatzen ez bada eta eskuhartzea komunitatean bertan egitea aukeratzen bada, arriskua dago egiazko beharrak ahaztuta uzteko eta zerbitzu berezituaren partaidetza gehiegi atzeratzeko.

Aldiz, oinarrizko gizarte zerbitzuak beharrik gabe bideratzen badio kasua haur zerbitzu berezituari, familiaren barruko harremanak kaltetzeko arriskua dago. Izan ere, zerbitzu horretatik pasatzeak nekez neur daitezkeen eragina eduki dezake familiengan, beraien autoestimua mailan batez ere, kontuan izanik hori nahiko bajua izaten dela eta desorientazio eta ulergaitasun sentazioa sortzea kaltegarria izan daitekeela harremanaren orekarako. Bigarren arrisku mota honen ondorioak egiaztatu baino areago deduzitu egin daitezke esku artean dauden datuen bidetik, baina Europan egindako zenbait ikerketaren arabera egia da une hori oso larria izaten dela familientzat, zeren eta aurrerantzean abusu, tratu txar edo ardurari ezari buruzko susmoak «gorpuztu» egiten baitira eta, kasuaren geroagoko bilakabidea edozein izanik ere, susmo horrek eragin oso txarra eduki dezake.

Gaur egun, kasu gehienetan, oinarrizko zerbitzu horietako profesionalek ez dute izaten haurren babesari buruzko funtsezko informaziorik. Ildo horretatik, beharbada

¹ «Bizkaiko Foru Aldundian, haur, gazte, familia eta emakume zerbitzuen baitan ez, baina beste departamentu batzuen baitan dago prestakuntza-ikastaroak antolatzea, eta horrek izugarri zailtzen du egiteko hori. Halaz guztiz, aurten, familiaren eskuhartzeari buruzko ikastaroak programatu dira oinarrizko gizarte-zerbitzuentzako, eta ikastaro bereziago batzuk zerbitzu espezializatuentzako.» (Bizkaiko Foru Aldundiak, txosten honen zirriborroari ekarpenak eginez, 1997-8-6an bidali zigun idazkitik ateratakoa)

ez litzateke beharrezkoa izango gizarte laguntzaileak aditu bihurtzea kasu honetan; izan ere, udalerrri gehienetan beraien lana balioanitzekoa izaten da (espezializazioaren arriskua ere baztertu behar da), baina hala ere bai komeniko litzateke babesari buruzko funtsezko ezagutza batzuk ematea, eta jakitera ematea zein diren honelako kasuetan hartu behar diren neurrien nondik norako nagusiak eta oinarrizko gizarte zerbitzuek alor honetan dauzkaten betebeharren garrantzia; eta horretarako bistan da baloraziorako tresna tekniko batzuk eskuratu behar zaizkiela, erraz erabiltzeko modukoak. Fase honetan, haur zerbitzu berezituek aholkularitza lana egin beharko lukete, modu formal edo informalean, udaletako gizarte langileei laguntzeko.

Dena dela, esan behar da alor honetako eskumenak dauzkaten erakundeak gero eta gehiago ari direla hurbiltzen azaldu dugun eredu horretara, eta zentzu honetan aipamen berezia egin behar da Vitoria-Gasteizko Udalaz, alor honetan aurrerapauso handiak egin dituelako, 1995ean Babes Behar Bereziko Haurrentzako Atentzio Sistema izenekoaren sorrerarekin.

Oinarrizko zerbitzuek egiten duten baloraziorako tresna nagusia Gizarte Gaietarako Ministerioak Haurtzarorako Gizarte Atentziorako Sistema (HGAS) Hobetzeko Programaren barruan onartutako adierazle eskala da. Gipuzkoan zerbitzu berezitua ikastaroak antolatzen ari da gizarte zerbitzu guztietako gizarte laguntzaileei horren erabilerari buruzko prestakuntza emateko. Vitoria-Gasteizko Udalak antzeko tresna aukeratu du HGAS programa onartu baino lehenago. Aldiz, Bizkaiko Foru Aldundiak oraindik ez du sartu eskala hori bere zerbitzu berezitan, eta beraz oinarrizko gizarte zerbitzuek ez daukate irizpide fidagarririk beraien eskuhartzearen norabideak finkatzeko. Beharbada, duela gutxi onartu den gizarte eta heziketa eskuhartzerako egitarauarekin bide honetatik aurrera egingo da, baina berme sistema orokorragoa finkatu beharko litzateke.

Haurtzarorako lantalde teknikoetan, funtsean, lana antolatzeko bi eredu ikusi ditugu, guztiz berdinak ez diren arren: alde batetik, Araban eta Gipuzkoan erabiltzen dena -bai Aldundian eta udalean, Arabari dagokionez-, eta, bestetik, Bizkaian erabiltzen dena.

Araba eta Gipuzkoan, kasu berriak balorazio taldean erregistratzen dira, hau da, haiei buruzko informazioa biltzeko ardura bere gain hartzen duen taldean.

Profesionalek era guztietako tresnak ditu aukeran, balorazio ataleko beste profesional batzuen laguntzaz edo berak zuzenean erabiltzeko. Tresna horiek guztiak elkarren osagarriak dira; hau da, haietako batek ere, berez edo bakarka erabiliz gero, ez du balio haur edo nerabearen ongizate fisiko, psikologiko edo emozionalean eragina duten zertzelada guztiak ezagutzeko. Behar diren tresnen ugaritasuna kontutan izanda, prozesua moteldu eta zaildu egiten da. Gainera, profesionalen iritziz, bestalde, HGASeko tresnak ez dira eraginkorrak tratu txar edo abandono emozionaleko kasuak detektatzeko.

Bizkaian, haurtzarorako lurralde zerbitzuari kasu bat iristen zaionean, berehala dagokion zonako gizarte laguntzailearen esku uzten da, kasua bideratu duen udalerrriaren arabera. Orduan, gizarte laguntzaile hori izango da kasuari buruzko informazioa bildu, kasua baloratu eta neurri proposamena prestatu beharko duena. Orain arte profesional hauek ez dituzte erabili estatu eta nazioarte mailan kasuak baloratzeko erabiltzea gomendatzen diren tresna berezituak, beste lurraldeetan ez bezala.

Bizkaiko Baloraziorako Batzorde Teknikoaren osakera hori handiegia eta formalegia da, bertan parte hartzen duten karguetako batzuen izaeragatik beragatik, eta komenigarria litzateke batzorde txikiagoa edukitzea, bizkortasun handiagoa edukiko lukeelako.

Antolakuntza eredia edozein dela ere, lantalde tekniko gehienek uste dute alor horretan dauzkaten baliabide formalak oso mugatuta daudela dauden beharrei erantzun ahal izateko. Horrela, 1995. urtean profesional bakoitzeko egon ziren espedienteen kopuruari begiratzen badiogu, bistan geratuko da alde handi samarrak daudela lurralde batetik bestera. Zehazki, Arabako Foru Erakundeak daukan profesional bakoitzeko espediente portzentaia lau aldiz txikiagoa da Gipuzkoa eta Bizkaikoa baino.

Illo horretatik, gogoratu behar da erabiltzaileen parte hartzeko eskubidea daukaten informazioaren kantitate eta kalitateak baldintzatuta dagoela. Horren barruko osagai guztiak arrotz dira haientzat: ingurunea, profesionalak, jardunbideak eta hizkera ere ez dira beren ohiko giroan ezagutzen dituztenak. Horrelakoetan, egonezinik eta nahasturik egoten dira, gertatzen dena ulertu gabe, baita beldurrez ere askotan, eta horrek jarrera gogor eta oldarkorra hartzera eramaten ditu, elkarriketaren, negoziaketaren eta kolaborazioaren kalteaz. Ahozko eta idatzizko informazioa da, zalantzarik gabe, hurbilpena lortzeko modu bakarra.

Era berean, balorazio prozesua asko hobetuko litzateke gaur egun garrantzi gutxi ematen zaien zenbait faktore kontutan hartuko balira, hots, pribatutasun eta isilpeketasun beharretara ondo moldatutako tokiak egotea, fitxa teknikoak erabiltzea, eta kexa edo erreklamazioak aurkezteko sistema formal erraza ipintzea. Beste alde batetik, kasu batzuetan, neurriak hartzeko orduan moteltasun handiz jokatzen dela ere ikusten da, Bizkaian batez ere. Askotan, gorabehera burokratiko hutsengatik eta, agian, langile gutxi daudelako, zenbait egunetako edota astetako atzerapena gerta daiteke barnekoak diren tramiteetan.

5.3. Neurriaren aplikazioa eta segimendua

Haur edo nerabea bere familiagunetik banatzeko erabakia pertsona interesatuei jakinarazteko uneak berebiziko garrantzia dauka ikuspegi guztietatik begiratuta.

Familiek uko egin ohi diote banaketari eta, batzuetan, haiekin harremanetan dauden teknikarien integritate fisikoa mehatxatzera iristen dira. Bizkaiko teknikariek ahaleginak egin dituzte mendekurik jasotzeko arriskua gutxitzeko espedienteetan beraien identifikazioa ezkutuan utziz, baina Fiskalak ez du horrelakorik onartu nahi izan. Praktikan, zerbitzuaren eta familiaren arteko harremana erabat honda dadila eragozteko, lantalde teknikoek erabiltzaileekin zuzeneko harremanik gutxien daukaten beste pertsona batzuen esku uzten dute jakinarazpen betekizun hori kasu zailenetan. Adibidez, Arabako Foru Aldundiak abokatu bat dauka horretarako, hau da, familiari hartutako erabakiaren berri adierazteko, zerbitzuko arduradun baten laguntzaz.

Ez da inola ere arraroa haurrak edo, batez ere, nerabeak hartu diren eskuhartze neurriak ez onartzea. Horrek arazo ugari sortzen ditu, zeren eta babes zentroak, beren betekizunak zein diren kontuan izanda, ezin baitira izan eta ez baitute izan behar askatasuna murrizten duten lekuak eta, beraz, borondatezkoa baita haietan jarraitzea.

Arabako eta Gipuzkoako Foru Aldundiek badute asmoa jokabide-arazoak daukaten ume eta nerabeentzako zentro bat eraikitzeko, nork bere lurraldean. Hor, haien beharretara hobeto moldatutako egitarau indibidualizatuak eskainiko zaizkie, beraien ezaugarrietara gehiago egokitutako egitura baten barruan.

Nolanahi ere, gaur egungo egoeran atentziorik ezeko kasuak gertatzen ari dira, ezen, batzuetan, hamasei-hamazortzi urte inguruko gazte batek arazo handiak ematen dituenean, zerbitzu batzuek baja ematen diete, haien beharrei erantzuteko gauza ez direlako.

Administrazioaren aldetik, haurtzarorako lurralde zerbitzu batean babesgabeziatzat emandako kasuen eta oinarrizko gizarte zerbitzuen artean gaur egun (Vitoria-Gasteizko eta Laudioko udalen kasu oso berezietan izan ezik, betekizun horretarako zerbitzu bereziak daukatenez babes alorreko zerbitzuenak izan ohi diren funtzioak betetzen dituztelako) dagoen deskonexioa konpontzeko ahaleginak egin beharko lirатеke.

Alabaina, deskonexio hori oso interesgarria izan liteke, egoitzetan sartzen diren ume edo nerabeentzat batez ere. Izan ere, egoitza horiek askotan familiaren etxetik aparte daude, eta orduan lehenik ezaguna duten erreferentziatzko pertsona bat hurbil edukitzea ona izan liteke haientzat, seguru sentitu eta konfiantza izan dezaten, batez ere gurasoentzako bisita baimenak onartuta ez dauden kasuetan.

Harreman horri eustea guztiz garrantzitsua izan daiteke beraien familiaren etxera itzultzeko aukera duten ume edo nerabeentzat, hain zuzen ere konfiantzazko erreferente bat izango luketelako hori gertatzen den egunean.

Aukera hori gure sisteman oraindik desideratum hutsa baino ez da, oinarrizko gizarte zerbitzuetako langileen egiazko ahalmenetatik urrun dagoen zerbaít, baina

gure inguruko beste herrialde batzuetan, aldiz, bene-benetakoa da eta atentzio integrala emateko osagai guztiz onuragarritzat hartu ohi da.

Halaber, argi esan behar da esparru honetan eskuhartzeak bizkor bideratu beharrekoak diren arren, bizkortasuna guztiz garrantzitsua izan baitaiteke, batzuetan eskuhartzeak nahiko motel gertatzen direla. Batzuetan, arazo burokratiko hutsengatik, egun edo aste batzuetako atzerapenak gerta daitezke barneko tramiteetan (esate baterako, Balorazio Batzordearen erabaki bat izenpetzea).

Eskuhartzeen epeari dagokionez, aztertu ditugun espedienteen arabera, neurri baten aplikazioa eragin duen gertakaria izan denetik eskuhartzea egin den arte pasatzen den denbora laburra edo iraupen ertainekoa izaten da kasu gehientsuenetan, baina badira konpondu beharreko atzerapenak ere.

Neurrien segimendua egiteko, Araban eta Gipuzkoan, haur zerbitzu berezituak aukeratutako neurri moten erantzunkizuna bere gain hartzen duen ataletik eskuhartzen dute. Bizkaian, ordea, segimenduaren urratsean ere erabiltzen da balorazio unean egiten den zonako arduradunen sistema. Sistema honek abantaila nabaria eskaintzen du, erabiltzaileari erreferentziazko pertsona bat jartzen diolako lurralde zerbitzuan; baina zaintza ardura hori IFASek daukanean ez da horrela gertatzen, ez eta familia integrazio atalera zuzenean bidalitako familia harrera kasuetan ere.

Hiru lurraldeetan erabiltzen den antolakuntza eredu horrekin jarraitu arren, komeniko litzateke sistema horretan atentzioaren ardura daukan langile bat sartzea, prozedurako hasieratik bukaera arte erreferentea izan dadin, hots, erabiltzaileen mintzalaguna izan dadin zerbitzuarekin dauzkaten harremanetan. Gaur egun etengabeko harremanetarako berme hori ez dago, eta horren eraginez erabiltzaileek, ume eta nerabeek batez ere, ikuspegi abstraktu eta urruna daukate haur zerbitzuaz.

Neurrien aplikazio eta segimendurako, haur zerbitzuko lantaldearen eta beste instantzia batzuen arteko dagoen lankidetzari dagokionez, esan daiteke eskola munduarekiko harremanak nahiko errazak eta eraginkorrak direla, oro har.

Beste zerbitzu batzuekin, aldiz, harremana ez da hain eraginkorra. Zehazki esateko, espediente batzuetan, osasun mentaleko zentroekiko harreman arazoak daudela ikusi dugu, bi puntutan batez ere: batetik, zentro horiek dauzkaten itxaron zerrenda luzeak, eta, bestetik, babes zerbitzuei informazioa eskuratzeko orduan batzuetan egoten diren zalantzak.

Zerbitzu judizialek gero eta inplikazio handiagoa daukate segimenduaren alor honetan, hain zuzen ere, nolabait, ume edo nerabearen ongizateaz arduratzeko beren funtzioak azpimarratuta geratu direlako Adin Txikikoaren Babes Juridikoari

buruzko 1/96 Legean. Hala ere, egia da bide horretatik aurrera jarraitu beharko litzatekeela, eta horretarako, fiskaltzei baliabide gehiago eman.

Azken garaietan gauzak hobetu direla aitortu arren, Bizkaiko Adin Txikikoen Fiskaltzak dio foru aldundi horrek batzuetan ez duela betetzen dagokion informazio eginkizuna, aplikatutako neurriei, haietan izandako edozein aldaketari, eta haien segimenduei dagokienez.

Segimenduari buruzkoak bukatzeko, beharrezkoa da esatea hiru lurralde historikoetan ez dagoela kasuak berraztertzeko sistemarik, gutxienez sei hilabetez behin hasierako balorazioa berraztertu eta kasuari emandako biderapena berplanteatzeko.

6. ZERBITZUEN KONTROLA ETA BALORAZIOA

Zerbitzua emateko era desberdinak -zerbitzu propioak, hitzartutakoa, etab.-egoteak ez du ezertarako ere aldatzen foru aldundiek neurrien aplikazio eta segimenduan daukaten erantzunkizuna. Izan ere, haiek dira eskuhartzeen zuzeneko erantzunkizuna dutenak, babesik gabeko ume edo nerabeak babesteko eskumena daukaten organoak direlako, eta erantzunkizun horren barruan, eskuhartze horien kontrola egin behar lukete aldian behin eta sistematikoki.

Horregatik, Gizarte Zerbitzuei buruzko Legearen arabera foru aldundiek daukaten ikuskaritza funtzioaren kalterik gabe, erabiltzaileen eskubideei begira funtsezkoak diren kalitate irizpideak betetzen direla bermatzeko tresna eraginkor batzuk ezarri beharko lituzkete. Aitortu behar da gaur egun, zerbitzuen kontrol sistema horiek ez daudela behar bezain garatuta eta segimendua egiteko erabiltzen diren prozedurekin nahasten direla, urteko txostenak bidaltzera mugatzen direlarik askotan.

Zerbitzuei buruzko ebaluazioa -hau ere derrigorrezko baldintzat hartu ohi da erabiltzailearen eskubideak bermatu nahi dituen sistema baten barruan-, hasieran baino ez dago oraindik haur babeserako gure eremuan. Esan daiteke ideia hori ahaztu gabe dagoela gure Autonomia Erkidegoan erantzunkizun hau duten tokietan eta arduradunek garbi ikusten dutela bide horretatik sartu beharra. Hala ere, oraindik ez da ipini aldian aldiko ebaluazio sistematikoa egiteko eredurik, zerbitzu sarearen kalitatea neurtzeko.

Kontrola eta ebaluazioa egiteko bideak berandu gabe zabaldu beharko liriteke. Izan ere, erabiltzaileen ongizatea bermatzeko balio dutenez, oso tresna onak dira haur babeserako edozein sistematan, eta profesionalen ikuspegitik jarduera onerako tresna izan daitezke beraien eskuhartzeen kalitatea hobetzeko, eta beraien ekintzaren egokitasunari buruzko konfiantza maila eta satisfazio profesionalaren maila ere handitzeko.

7. ATENTZIO ERRESIDENTZIALA EUSKAL HERRIKO AUTONOMIA ERKIDEGOAN. IKUSPEGI OROKORRA

Ohar orokor hauetan VIII. kapituluko deskribapen zehaztuan erabilitako egitura berari jarraitzen diogu:

- Arrisku edo babesik gabeko egoeran dauden haur eta nerabeei bideratutako egoitza zerbitzua eskuratzeko, derrigorrez haurtzarorako zerbitzu berezitueta ra jo beharra dago.

Gaur egun, zentroa aukeratzeko orduan, erabiltzaileen beharrak baino areago, sartzeko momentuan zentroetan dauden postu libreak eta zerbitzuen antolaketa bera batez ere hartzen dira irizpidetzat.

Bai Araban eta bai Gipuzkoan ia zentro guztiak hiriburuan daude kokatuta; ondorioz, haur eta nerabe asko, beren ohiko ingurunetik at bizitzera derrigortuak daude. Dena den, Araban arazoa ez da hain larria, 18 urtetik beheragoko gazte gehienak Vitoria-Gasteizen bizi baitira.

Bizkaian, berriz, zentroak toki gehiagotan daude banatuta: Bilboan 15 daude, Barakaldon 4, Basaurin 1, Erandion 1, Guenesen 3, Leioan 2, Loiu n 1, Mungian 1, Urduñan 1, Portugaleten 1 eta Santurtzin 1.

Hala ere, kokaeraren aniztasuna garrantzitsua izan arren, zentroa aukeratzeko orduan beste irizpide batzuk ere nagusitzen dira: sexua garrantzitsua da, hitzartutako zentro gehienek neskak baino ez baitituzte hartzen; adina ere zenbait kasutan erabakigarria izan daiteke.

Teknikoek proposamenak egitean erabiltzen dituzten irizpideak ez dira homogeneousak izaten, eta beraz, zerbitzuen eskuhartzeetan ezin da koherentzia bermatu.

Arazo geografikoari dagokionez, aipatzekoa da familia banaketaren zenbait kasutan distantzia egotea onuragarria eta ezinbestekoa izan daitekeela. Hala ere, ekintzak aurrera eramateko orduan har daitekeen irizpidea bestelakoa ere izan daiteke, hots, haurrak edo nerabeak aurreko bizilekutik gehiegi ez urruntzea, bere lotura afektiboak gorde ahal izan ditzaten.

- Oro har, gogoratzea komeni da atentzio erresidentziala azkenaldian aldatu eta bilakatu egin dela eta horri esker sektorea asko hobetu dela: pixkanaka erakunde handiak alde batera utzi eta egoitza txikiak sortzen hasi dira; apurka-apurka zuzeneko atentziorako langileak profesionalizatzen ari dira eta banakako atentzio programak sustatzeari gero eta garrantzi handiagoa ematen ari zaio.

Ikuspegi hori duela hamarkada bat baino gehiago nabaritzen hasi zen, nahiz eta, normala den moduan, pixkanaka gauzatzen joan den.

- Alde batetik, ingurune fisikoarekin lotutako desegokitasunak daude. Momentu honetan, babes-zentro handiak mantentzea Europako ikerketarik berriek gomendatutakoaren aurka doa. Nahiz eta tamaina berez nahikoa ez izan atentzioaren kalitate maila baldintzatzeko, bistan da zerikusia duela zentro baten antolaketa, funtzionamendua eta harremanaren ezaugarriekin. Ikuspuntu horretatik begiratuta, tamaina handiko egituretan arrisku handiagoa dago haur eta nerabeen gizarteratzea oztopatzeko, kontuan izanik hurrei eta nerabeei ahalik eta giro normalizatuenean garatzeko aukera eman behar zaiela beti.
- Era berean, antolaketa arazoak ere badaude, gehienbat funtzionatzeko era eskasak eraginda, baina batzuetan eskuhartzei koherentzia eta eraginkortasun handiagoa izaten laguntzen dien koordinazio mekanismo ezagatik. Adibidez, zentro askotan hezitzaileek ez dakite beren ardurapean dauden erabiltzaileen familietan aplikatutako neurriak nola bilakatzen ari diren, ez dagoelako halako jarraibide sistematikorik familiekin zerikusia duten ekintzen koherentzia bermatzeko. Araban zentzu horretan zuzen jokatzeko ari dira.
- Halaber, ohiko ingurunearekin loturak mantentzea ere zaila izaten da, aurrean aipatu dugun moduan zerbitzu asko leku berean kokatuta baitaude, eta horrek lotura horiek mantentzea oztopatzen du. Printzipioz, hezkuntza zikloa jarraitzen eta osasun laguntza mantentzen ahalegindu arren, eta ondorioz, ikastetxe eta pediatria edo familiako mediku aldaketak saihestu arren, gehienetan bestelakoa egiten da. Bizkaian bakarrik mantendu ahal izan da lotura hori; arrazoi nagusia gehienetan haur edo nerabeak familiaren etxera sarri joaten direla da; beraz, senitartekoek ahal dutenean sendagilearengana eramaten dituzte, eta medikuarekin harremana izaten jarraitzen dute.

Zentroaren erabiltzaileen eta horien kasua haurtzarorako zerbitzu berezitura eraman duten oinarrizko gizarte langileen artean ere ez da batere loturarik egoten.

- Banakako programazioa atentzio erresidentzialaren beste alderdi bat da, baina ez da beti aplikatzen, eta, aplikatzen denean ere, ez du beti bere funtzioa betetzen, umeari edo nerabeari ez baitio laguntzen behar den bezala garatzen. Tresna hori gero eta era sistematikoagoan erabiltzen bada ere, askotan helburua lortzeko baino, formaltasun hutsa izaten da; gutxitan bideratzen dute erabiltzaileen garapen fisiko eta pertsonalaren, eta gizarte, hezkuntza eta osasun aldetik izan duen garapenaren gainean segimendu etengabea eta aldian-aldiko balorazioa egiteko.

- Gizarte babesik gabeko egoeran dauden haur eta nerabeen atentzio erresidentzialaren kalitatea bermatu ahal izateko, Eusko Jaurlaritzak, Gizarte Zerbitzuen Legeak ezarritakoaren arabera, arauak garatzeko dituen eskumenak bere gain hartu, eta gizarte zerbitzuen zentro eta zerbitzuentzako baimena, erregistroa, homologazioa eta ikuskapena erregulatzen dituzten xedapenak egin behar ditu.

Izaera horretako xedapenak promulгатzea bide bakarra da atentzio erresidentzialaren prozedura, antolamendua eta funtzionamendua, kalitate irizpide bateratu eta estandarizatuen arabera gauzatzeko.

- Dena den, Foru aldundiek atentzio erresidentzialaren kalitatearen gaineko azkeneko eta zuzeneko erantzunkizuna dutenez gero, beraiei dagokie adin txikiko erabiltzaileen ongizatea bermatzea, eta, kontuan izanik Vitoria-Gasteizko Udalak ere hartu duela bere gain erantzunkizun bera, aldundiek zentroetan aurrera eramaten diren laguntza eta heziketa ekintzak modu sistematikoa kontrolatzeko neurriak hartu beharko lituzkete, ikuskapena erregulatzen duten xedapenen zain egon gabe. Hortaz, helburua gaur egun erabiltzen diren bitartekoak hobetzea da, beste mekanismo batzuk sartuz, haurtzarorako talde tekniko bereziek aztertu ahal ditzaten hezitzaileek gauzatutako zuzeneko atentzioa eta zentroaren benetako funtzionamendua.
- Egoitza zerbitzuen tamainak dexente baldintzatzen du atentzioaren kalitatea, baina halere ezin da esan kapazitate gutxiko zentroek derrigor kalitate oneko asistentzia ematen dutela edota, alderantziz, tamaina handiko zerbitzuek ez dutela kalitate maila egokia erdiesten. Nolanahi ere, zentro itxiak egokiagoak izaten dira elkarbizitzarako eta harreman onak egoteko, bai haur edo nerabeen eta langileen artean, bai erabiltzaileen beren artean ere.

Euskadiko Autonomia Erkidegoko egoitza-eskaintza aurreko zatian esan dugun horretara moldatzen da neurri handi batean; izan ere, dauden postuen erdia baino gehiago -sarean dauden 1.013etatik 519 zehazki- 20 postuko edo gutxiagoko zentroetan biltzen dira, eta ia bi heren (653, alegia) 30 postuko edo gutxiagokoetan.

8. ATENTZIO ERRESIDENTZIALARI BURUZKO IKUSPEGI OROKORRA

Ohar orokor hauetan X. kapituluaren deskribapen zehaztuan erabilitako egitura berari jarraitzen diogu:

- Zentro txikiak, 20 postu baino gutxiagokoak alegia, etxebizitza blokeetan kokatutako pisuetan egon ohi dira, hirietako auzuneetan, eta ohiko

etxebizitza baten moduan diseinatutakoak izaten dira. Aldiz, tamaina handiagoko zentroak aparteko eraikinetan egindakoak izaten dira, batzuetan ingurune komunitario batean integratuak, edo herritik apur bat aparte.

- Aztertu ditugun zentroetan, egituren kontserbazio egoera egokia da kasu gehienetan, eta batzuetan oso ona. Tenperatura, aireztapen eta argiketa egokiak izaten dituzte normalean, baina argi arazo batzuk nabaritu ditugu hezitzaileen geletan. Altzariak, lurzorua eta osagai dekoratiboak nahiko garbi egoten dira.
- Erabiltzaileek normalean ez dute parte hartzen zona amankomunen dekorazioan, zentro bakar batzuetan izan ezik.

Egongela, jangela eta sukaldea edozein etxebizitzatan bezalakoak izaten dira zentro txikietan, eta altzariak, elektragailuak eta gainontzeko tresnak oso garbi eta egoera onean egon ohi dira. Tamaina handiagoko zentroetan, sukaldeak atenditzen diren erabiltzaileen kopuruaren arabera izaten dira.

- Aztertu ditugun zentro guztietan, bainugela, dutxa eta lababoen kopurua egokia da haien beharrei ondo erantzuteko. Edozein etxebizitzatan bezala hornituta daude, zentro txikietan batez ere. Besteetan, bainugelak kolektiboak diren arren, pribatutasuna errespetatu egiten da beti. Bainugela guztiek krisketa daukate, bi zentrotan izan ezik; izan ere, bi horietan hezitzaileek kentzea erabaki dute, segurtasunagatik eta istripuak ekiditeko.
- Gelak ondo egokituta daude distribuzio eta diseinu aldetik bakarkako espazio bezala erabiliak izateko.

Gela hirukoitzak nahiko gutxi dira. Beste horrenbeste gertatzen da taldekako gelek (hau da, 4 edo 5 ohe daukatenekin) ere, baina pribatutasun eskubidearen mugapen handia izaten jarraitzen dute.

Zentro guztietan erabiltzaileek parte har dezakete beren espazioaren dekorazioan.

- Segurtasun neurriei dagokienez, zentro gehienek behar adina su-itzalgailu daukate, toki egokietan, langile eta erabiltzaileen eskumenean eta egoera onean, azterketa teknikoek frogatzen duten bezala.
- Langile eta erabiltzaileen arteko portzentaiak beste autonomia erkidegoetan era honetako zentroetarako dauden arauzko xedapenetan -berezko arautegi autonomikorik ez dutelako- finkatuta dauden erizpideen gaineratik daude.

- Aztertutako zentro guztietako langile guztiek esperientzia daukate adin txikikoentzako egoitza bidezko atentzioan. Langileak kontratatzeako orduan, haien titulazio akademikoa eta lan esperientzia hartzen dira aintzakotzat, kongregazio erlijiosoetako pertsonalaren kasuan izan ezik.
- Ez dago prestakuntza jarraiturako plan berezirik profesionalen ezagutzak eguneratzeko (gehienak psikologian edo pedagogian lizentziatuak edo gizarte lanean edo maisutzan diplomatuak dira), baina haietako asko haurtzarorako zerbitzu berezietuek antolatutako ikastaroetara joaten dira. Bestetik, zentroetako hezitzaile eta zuzendariei laguntza indibidualizatua ziurtatzeko moduko ikuskapen sistema formalik ere ez dago.
- Egoitzetako haur eta nerabeentzako zuzeneko atentzioaz arduratzen diren profesionalak, gehienetan, hezitzaile baten presentzia jarraitua ziurtatzeko moduan antolatzen dituzte beren txandak. Beste batzuetan, bi hezitzailearen presentzia ziurtatzen da erabiltzaileak egoitzan daudenean.

Txandak antolatzeko lanak arazo ugari jartzen ditu. Langileen kopurua oso txikia denean, egin behar den urteko lanaldia luzeegia gertatzen da, eta, alderantziz, plantila oso zabala denean, haur edo nerabeeek erreferentziatzeko figura gehiegirekin bizi behar izaten dute.

- Aztertutako zentro guztiek daukate erabiltzaile eta langileen erregistro eguneratuak, bai eta dietario edo gertakari-koaderno bat ere, txandak aldatzean informazioa elkarri pasatzeko eta onartutako edo administratiboki edo judizialki erabakitako bitak bertan jasotzeko.
- Arlo honetako ardura daukan administrazio publikoak zentroak bisitatzen dituen arren, egia da bisita horiek Araban eta Bizkaiko IFASen mendeko zentroetan bakarrik egiten direla sistematikoki. Nolanahi ere den, bisita horietan ez da inolako behaketa metodorik erabiltzen hezitzaileek haur eta nerabeei ematen dieten zuzeneko atentzioan egiten duten eguneroko lana kontrolatzeko.
- Aztertutako zentro guztiek daukate era honetako agiriren bat, zehaztasun gehiagoz edo gutxiagoz beren helburuak eta funtzioak argitzeko. Batzuk nahiko osoak dira eta zentroaren heziketa-proiektu bati erantzuten diote; beste kasu batzuetan, aldiz, oroitzosten forma edukitzen dute, oso zehatzak izaten dira eta heziketa-proiektu baten egitura izaten dute. Beste kasu batzuetan, agiria oso motza izaten da eta bere edukia ez da nahikoa izaten zentroaren funtzionamenduko punturik funtsezkoenak jasotzeko.

Isilpekotasun eta pribatutasun eskubideak oso gutxitan aipatzen dira agiri hauetan. Kexak aurkeztu eta bideratzeko prozedura oso zeharka baino ez da aipatzen.

Aztertutako zentroek ez dute helburu eta funtzioen aitorten-agiriaren bertsio laburtu eta sinpleturik egin erabiltzaileentzat eta beren familientzat.

- Partaidetza eskubideari dagokionez, oro har, erabiltzaileek ez dute parte hartzen beraien banakako heziketa planaren prestakuntzan. Zentro batzuetan, ordea, partaidetza hori bultzatzen hasita daude atentzioaren funtsezko osagai bezala.

Zentroaren funtzionamenduko partaidetza askoz nabarmenagoa da: normalean, egoiliarrek beren bakarkako espazioen dekorazioan, etxeko lanetan eta, nolabait, elkarbizitza arauen negoziaketan hartzen dute parte.

Zentro batzuetan, erabiltzaileek batzarrak egiten dituzte zentroaren funtzionamenduaz eztabaidatzeko eta proposamenak egiteko.

- Isilpekotasun eskubidea bermatu egiten dela esan daiteke zalantzarik gabe. Aztertutako zentro guztiek segurtasunez, giltzapean eta sarrera mugatuko tokian gordetzen dituzte egoiliarrei buruzko espedienteak.
- Aldiz, pribatutasun eskubidea zati batean bakarrik ziurtatzen da.

Nahiz eta haur eta nerabeek beren gustuen arabera jar dezaketen bakarkako espazio bat eduki, ezin dute beren gela giltzaz edo krisketaz itxi. Egia da batzuetan aukera hori murriztu behar dela, arriskurik egon ez dadin erabiltzaileak edo bere lagunek kalte fisikoren bat jasateko, baina hori oso kasu gutxitan egoten da justifikatuta, eta horregatik ez dirudi neurri bezala bidezkoa denik era horretako eskubide bat murriztea, apartekoak diren arriskuak saihesteko.

Garbitasun pertsonalaren alorrean, aldiz, pribatutasuna ondo bermatuta dago, komunek krisketa daukatelako erabiltzaileek nahi dutenean erabiltzeko. Bi etxetan, ordea, bainugeletako ateetan krisketarik ez jartzea erabaki dute segurtasun arrazoiengatik, hezitzaileek esan duten eran, batez ere istripuren bat gertatzen denean trabarik ez egoteko. Atean jotzea bezalako neurriekin nolabait pribatutasuna ziurtatzen den arren, erabiltzaileentzat hori ez da nahikoa, eta krisketa nahiago lukete.

Zentro guztietan erabiltzaileek pribatutasun osoz idatzi edo jaso ditzakete eskutitzak.

Telefonoz deitzeko baimena eskatu behar izaten da, eta gehienetan telefona mintzaldien pribatutasuna ziurtatzeko moduko tokietan egoten ez den arren, hori nolabait ziurtatzeko neurriak bai hartzen dira.

- Oro har, ez dago kexatzeko prozedura formalizaturik.

Normalean, haur edo neraberen batek keza bat daukanean, hezitzaile edo tutorearekin hitz egiten du, bien artean konpontzen saiatzeko asmoz. Gehienetan, haur eta nerabeek badakite haurtzarorako zerbitzu berezituetera jo dezaketela, baina oso gutxitan aipatu dute horrelakorik.

- Ez dago idatzizko prozedura formalik erabiltzaileak babesteko zentroa sarri bisitatzen dutenen, plantilako kideren baten edo beste erabiltzaile baten abusuzko jokamoldeen aurrean.

Zentro guztietan erabiltzaileek esan digute seguru sentitzen direla plantilako edozein kideren aurrean, nahiz eta argi egon, normala den bezala, batzuk besteak baino nahiago dituztela.

- Langileen eta erabiltzaileen arteko harremanak onak dira oro har, eta normalean errespetua eta giro ona izaten dira hala hitzezko tratuan nola harreman fisikoetan, bai behintzat ahoz egindako elkarrizketetan eta idatzizko galdetegien bidez jakin dugunaren arabera.

Jakin dugu kasu batzuetan arazoren batzuk gertatu direla, hitzezkoak nahiz fisikoak, era honetako babes zentroetan ematen den atentzioaren ildoetatik urruntzen direnak. Hainbat haur eta neraberekin eduki ditugun elkarrizketen arabera, badirudi era horretako gora-beherak oso gutxitan gertatzen direla hezitzaileekin. Hala eta guztiz ere, horrelako jarrerak ez dira inola ere onargarriak, baita haur edo nerabeen jokamolde istilutsuen erantzun gisa gertatzen badira ere.

Bestalde, aztertu ditugun zentroetan haur edo nerabeak ez dira inoiz zigortzen otorduren bat egin gabe edota ohiko bisita erregimena mugatuz.

- Guk dakigula, erakunde publiko eskudunek ez diete hartu beharreko neurriei buruzko arau idatzirik ezarri zentroein haur edo neraberen batek baimenik gabe zentrotik alde egiten duenean. Zentroek halako jarraibide batzuk erabiltzen kasu horietan, hau da: haur edo nerabea gehien ibiltzen den tokietan bilatzen saiatzea, familiarekin harremanetan jartzea, gertatuaren berri ematea administrazio eskudunari, eta, hogeitalau ordu igaro ondoren, desagertzearen parte ematea.
- Heziketari garrantzia ematen zaio oro har, nahiz eta profesionalek oso argi ez ikusi egoiliarrek zentzu horretan eduki ditzaketan etorkizuneko aukerak, haietako asko atzeratuta daudelako eskola-mailari dagokionez.

Heziketak zikloaren jarraitasunari eusteko ahaleginak egiten dira, haur edo nerabeak bere betiko ikastetxean ikasten jarrai dezan, ahal baldin bada, baina askotan egoitzen kokaeragatik ezinbestekoa izaten da eskolaz aldatzea.

Zentroko tutorea eta eskolakoa etengabeko harremanetan egoten dira.

Egoiliarrek toki egokia edukitzen dute beren eskolako lanak egiteko, bai bakarka, bai taldeka, hezitzaileen laguntza ere izaten dute azalpenak behar izanez gero, eta, nahi badute, kanpoko laguntza ere eskura dezakete.

- Aisialdi ekintzei dagokienez, zentro txikietan ahaleginak egiten dira erabiltzaileek kanpoko gizartean antolatutako kultur, kirol edo aisialdi ekintzetan esku har dezaten. Horretarako, zentro bakoitzak partida berezia edukitzen du aurrekontuetan.

Zentro hauek edozein etxebizitza bezala diseinatuta daude, eta beraz egongelan telebista, bideoa eta mahai jokoak edukitzen dituzte egoiliarrentzat.

Zentro handietan, aire zabaleko jolastokiak dauzkate, nahiko zabalak eta ondo hornituta.

- Espedienteetan egoiliar bakoitzari buruzko osasun informazioa egoten da. Haietan, errutinako osasun azterketak -txertoak, azterketa oftalmologikoak, odontologikoak eta otorrinolaringologikoak- eta haur edo nerabe bakoitzaren behar edo tratamendu bereziei buruzko zehaztapenak ere jasotzen dira.

Banakako planean, eskuhartzean ukitu beharreko puntu guztiak jasotzen dira, osasun kontsultak eta ezarritako sendabideak ere erregistratzen direlarik.

Ez da osasunerako heziketa egitaraurik abian jarri.

- Elikadura osasungarria eta orekatua da, eta era guztietako janariak, ondo prestatuak eta behar bezalako kantitatean eskaintzen dira normalean.

Egoiliarrek oso gutxitan laguntzen dute menuen prestaketan, baina zentro gehienetan haien gustuak kontutan hartzen dira, normala den bezala.

Menuak nahiko maiz aldatzen dira eta mota guztietako janariak ematen zaizkie egoiliarrei, egoitzara sartu aurretik zeuzkaten janari ohituretatik kanpoko elikagaiak ere ezagutzeko.

Egoiliarrak ez dira inoiz ere zigortzen eguneko lau otordu nagusietakoren bat kenduz.

- Egoiliarren artean itxura eta garbitasun pertsonala zaintzeko ohitura bultzatu nahi da, askotan horrelakorik ez dutelako izaten egoitzan sartzen direnean.

Gehienetan badirudi egoitzetan sartutako haur eta nerabeak gustura daudela jazten duten arroparekin; normalean, haiek aukeratu edo erositakoa izaten da, hezitzailearen baten laguntzaz edo laguntzarik gabe -haien adinaren arabera-, eta halako prezio muga batzuen barruan.

- Banakako atentzioa tutoretza sistemaren bidez bermatzen da; horren arabera, hezitzaile bakoitzak egoiliar baten ardura hartzen du bere gain.
- Ikasturte bakoitzaren hasieran, tutoreek egoiliar bakoitzari buruzko atentziorako banakako planak prestatzen dituzte gainontzeko hezitzaileekin kontsultatu eta gero, bertan beraien ardurapeko haur edo nerabe bakoitzaren beharrak, haiekin lortu nahi diren helburuak eta horretarako erabili beharreko jardunbideak zehaztuz.
- Administrazioak edo epaileak ezartzen ditu familiarekiko harremanen maiztasuna, intentsitatea eta horiek burutzeko modua. Hau da, zentroetako hezitzaileek era horretako aginduak bete baino ez dituzte egiten.
- Haur edo nerabe batek zentrotik irten eta bere familiaren etxebizitzara itzultzeko prozesua pausoz pauso errazten da, haien arteko harremanen maiztasuna eta iraupena emeki handituz. Horri trantsizioa deitzen zaio.

Heldu bizitzarako trantsizio egitarauak ez dira berezko planak bailiran diseinatzen, baizik eta erabiltzailearen adinaren arabera sartzen dira banakako planean. Dagokion momentuan, bai Araban eta baita Gipuzkoan ere gazteak dagokion emantzipazio programara bideratzen dira.

- Banakako espedienteak (hau da, banakako atentziorako egitarauak, dokumentazio soziofamiliarra, eskola eta osasun txostenak etab. dauzkatena) segurtasun eta isilpekotasun baldintzetan gordetzen dira.

XI. KAPITULUA

KONKLUSIO ETA
GOMENDIOAK

HAUR ETA NERABEENTZAKO BABESAREN ESPARRUA, MARKO JURIDIKOA ETA AHALMEN BANAKETA

1. Babesa eta bermea egoitzen esparruan

Arrisku egoeran edo babesik gabe dauden haur edo nerabeentzako babesaren esparrua, indarrean dagoen lege antolamenduan, familian antzematen diren era honetako egoeretara mugatzen da, Kode Zibilaren 172. artikuluan (artikulu honek aldaketa batzuk sartzen ditu Kode Zibilean eta Auzitaratze Zibilari buruzko Legean) eta Adin Txikikoaren Babes Juridikoari buruzko urtarrilaren 15eko 1/1996 Lege Organikoan ipinitako baldintzekin.

Egoitza esparruari gagozkiolarik, haur eta nerabeen ongizatearen babesa Gizarte Zerbitzuei buruzko urriaren 18ko 5/1996 Legean oinarrituta bermatu behar da, V. Tituluko baimen, arakatze, homologazio eta ikuskaritza araubideen bitartez eta VII.eko zigor araubidearen bitartez.

2. Haur eta nerabeentzako zerbitzuei buruzko arautegi amankomunaren beharra

Gaur egun, Euskadiko Autonomia Erkidegoan ez dago Gizarte Zerbitzuei buruzko Legeko baimen, arakatze, homologazio eta ikuskaritza araubideak garatzen duen arautegirik. Hutsune horren ondorioz, irizpide bateraturik ez da egon hiru lurralde historikoetan babes sozialik gabeko ume eta nerabeentzako zerbitzuak garatzeko, dagoen baliabide sarearen desberdintasunak eta haren funtzionamendu-ildo desberdinek erakusten duten bezala.

Horri dagokionez, esan behar da arautegia prestatzeko lanak hasita daudela. Eusko Jaurlaritzaren Justizia, Ekonomia, Lan eta Gizarte Segurantzaren Sailaren arabera, Haur eta Nerabeentzako Atentzioari buruzko Legearen lehen zirriborroa badago, eta zerbitzuetarako baimen administratibo, arakatze, homologazio eta ikuskaritza araubideak erregulatzen hasita daude. Gomendatzen dugu arautegi horretan bide bat jartzea gaur egun dauden zerbitzuak poliki-poliki molda daitezkeen ezarriko diren baliabide eta funtzio baldintzetara.

3. Eskubideez baliatzea eta beharrizanak betetzea bermatu beharra

Atzerrian dauden teori eta arautegi joera berri eta aurrerakoienek ulerbide berri bat egiten dute haurtzaroz eta nerabezaroz eta haien babesaz. Ume eta nerabeak babesgai izatetik eskubidedun izatera pasatu dira, babesa haien eskubideetako bat bezala ulertuz.

Joera horien ildotik, gomendagarria da umeen eskubideak bermatu eta haien beharrak asetzeko ikuspegia erabiltzea babes sozialik gabeko egoeran dauden ume eta nerabeen alorrean ezarri beharreko arautegietan eta, batez ere, alor horretako zerbitzuen baimen, arakatze, homologazio eta ikuskaritza arautzeko xedapenetan; gomendatzekoa da, orobat, ebaluazioari funtsezko garrantzia ematea berme-tresna bezala.

4. Gizartea sentikor bihurtzea

Ezinbestekoa da haur eta nerabeentzako babes eskumenak dauzkaten herri-erakundeek gizartea sentikor bihurtu eta mentalizatzeko ahaleginak egitea, esate baterako, kanpainak antolatzea, haur eta nerabeei eta, oro har, herritar guztiei eta kolektibo honekin lotura berezia daukaten profesionalen informazioa emateko haur eta nerabeen eskubideak errespetatu eta babestu beharraz. Era horretan, zalantzarik gabe tratatu txarrak edo abusuak detektatzeko bideak hobetzea errazagoa izango da.

5. Gizarte zerbitzuek era guztietako zerbitzuak ebaluatu eta ikuskatu beharra

Ume eta nerabeen eskubideak bermatu eta haien ongizatearen ikuspegitik dauzkaten beharrizanak asetzeko lana biztanleria multzo honetaz arduratzen diren zerbitzu guztietara zabaltzea behar da. Ikuspegi horretatik, Europako beste herrialdeetan egiten den bezala, gomendagarria da gizarte zerbitzuetatik bultzatzen diren ebaluazio eta ikuskapen sistemak adin txikiko pertsonen arduratzen diren beste esparru batzuetan ere erabiltzea, batez ere eskoletan, pediatria zerbitzuetan, ezintasunak dauzkaten ume edo nerabeentzako zentroetan edo adin txikiko lege-hausleentzako zentroetan. Horretarako beharrezkoa litzateke gizarte zerbitzuak ados jartzea haur eta nerabeez arduratzen diren beste instantziekin, beraien ebaluazio eta ikuskaritza egutegiak koordinatzeko, zentroetara bisita gehiegi egin ez dadin.

6. Udal eta lurralde mailan lana egiten dutenak prestatu eta koordinatu beharra

Gaur egun, babes sozialik gabeko egoeran dauden ume eta nerabeentzako atentzioa batez ere lurralde historikoetako foru erakundeen esku dago, 1985.

urtetik alor horretako zerbitzuak transferituta dauzkatelako. Erakunde horiek, beraien haurtzaro zerbitzuetako lantalde berezituekin babesik ezeko kasuetan esku hartzen dute eta, askotan, aholkularitza funtzioak betetzen dituzte udalaren esparruan geratutako beste arrisku kasu batzuetan ere.

Ahalmenen banaketa hori egokia da komunitatean bertan egiten den prebentzioa eta eskuhartze abiapuntuekin. Dena dela, ondo funtziona dezan, komeniko litzateke oinarrizko zerbitzuei haurrentzako babesari buruzko prestakuntza ematen jarraitzea, arrisku maila baloratzeko gauza izan daitezen eta, beraz, beraien esku egon dadin zehaztea eskuhartzeak udal mailan geratu behar duen ala babesik ezeko halako goera bat zerbitzu berezitu batera bideratu behar den.

ZERBITZU SAREA: PROFESIONALAK

7. Prestakuntza jarraituko planak

Gaur egun, lantalde teknikoetako profesionalak eta, neurri txikiagoan, egoitza zerbitzuetako hezitzaileak prestakuntza ikastaro berezitueta joaten dira, beraien ezagutzak hobetzeko adin txikiko pertsonen babesari buruzko hainbat puntutan.

Horretaz gainera, komenigarria izango litzateke zerbitzuek prestakuntza jarraiturako egitasmoak prestatzea eta beraien profesionali eskaintzea, beraien eguneroko lanean aurkitzen dituzten beharrak kontutan hartuz.

8. Zerbitzuetako profesionalak ikuskatu eta laguntzea

Zerbitzuetako profesionalak berek nabarmentzen dituzte beren funtzioen konplexutasuna eta ume eta nerabeekin eta haien familiekin harremanetan egoteko dauzkaten arazoak, haien eskubide eta interesak elkarren aurkakoak direnean, askotan gertatzen den bezala. Zailtasun horrek estres egoerak sor ditzake teknikari eta hezitzaileengan, batzuetan ez direlako gauza sentitzen zenbait arazo konpontzeko edota bereziki desatsegin edo gatazkatsuak diren istiluak kontrolean edukitzeko.

Era horretako egoerei aurre egiteko laguntza eta ikuskapen tresnak prestatzea gomendatzen dugu, profesionalari euskarri bat emateko halako arazo edo istilu batzuk gertatzen direnean, kasu guztietan irizpide batasuna behar bezala ziurtatzeko eta, beraz, atentzioaren kalitatea eta erabiltzaileen eskubideenganako errespetua ere bermatzeko.

9. Baloraziorako Batzorde Teknikoen osaketa malgutzea

Eraginkorragoak izateko, Baloraziorako Batzorde Teknikoen osaketa malgotu egin beharko litzateke, Bizkaiko Foru Aldundian batez ere. Horretarako, kasua

bideratzen duen oinarrizko gizarte zerbitzuko langileen edo komunitateko beste gizarte eragile batzuen partaidetza errazteko bideak ipintzea gomendatzen da, haur edo nerabearentzat komenigarria denean. Printzipioz, ez dago zertan baztertu haur edo nerabeen partaidetza ere.

10. Fiskalak Baloraziorako Batzorde Teknikoetan parte hartzea

Gaur egun, Ministerio Fiskalak ez du parte hartzen balorazio batzorde teknikoetan. Bizkaian, partaidetza hori aurreikusita dago formalki, baina gero praktikan ez da horrelakorik gertatzen.

Ahal den neurrian, komenigarria litzateke Fiskalak ere parte hartzea batzorde teknikoen bileretan, haur edo nerabearen onerako, eta aplikatutako neurrien segimenduan.

11. Babesik gabeko egoera deklaratu ondoren oinarrizko gizarte zerbitzuekin harremanetan jarraitzea

Gaur egun, babesik ezeko egoera deklaratu ondoren, normalean kasu hori bideratzen duen gizarte zerbitzuak ez du bestelako harremanik edukitzen kasuarekin. Izan ere, Balorazio Batzorde Teknikoan ez du parte hartzen zerbitzu berezituari kasua bideratu dion oinarrizko zerbitzuko gizarte laguntzaileak. Araban aukera ematen zaie parte hartzeko, baina oso gutxitan baliatzen dira aukera horretaz.

Gomendatuko genuke gizarte langileek bilera horietan parte hartzea, bai behintzat familiarekin harreman hurbila daukatenean, edota kasuari buruzko ezagutza berezia daukatenean. Haien partaidetza funtsezkoa da, hain zuzen ere, babesik gabeko egoera deklaratzeko denean oinarrizko zerbitzuarekin harremanetan jarraitu ahal izateko. Hartara, zerbitzu berezitan erabakitzen diren neurrien osagarri gisa, beste eskuhartze batzuk ere bultzatzea daiteke komunitatean bertan.

ZERBITZU SAREA: EGITARAUA

12. Zerbitzuak dibertsifikatzea, bakoitzaren beharretara moldatzeko

Ikerlanen oinarri teorikoek eta emaitza enpirikoek ere erakusten dute babesik gabeko ume eta nerabeentzako atentzioa zerbitzu sorta jarraitu batean -*continuo* batean- oinarritu behar dela, dauden baliabideak kasu bakoitzaren ezaugarrien eta beharren arabera moldatuz eskuhartzearen urrats desberdinetan.

Jarraitasunari edo *continuo* horri buruzko ideia hori zabaldu egin beharko litzateke gure artean, baliabide batzuk besteak baino hobeak edo eraginkorragoak direlako

pentsemendua baztertuz. Izan ere, baliabide guztiak izan daitezke baliozkoak edo osagarriak egoeraren arabera. Haien eraginkortasuna ez da handiagoa edo txikiagoa izaten haien izaeragatik, baizik eta halako momentu bateko beharrian jakinetara gehiago edo gutxiago moldatzen direlako. Ildo horretatik, zerbitzu desberdinak garatzea gomendatzen dugu, malgutasun handiagoz esku hartu ahal izateko eta, beraz, hobeto moldatu ahal izateko kasu bakoitzaren beharretara, esku artean dauden baliabideak batera edo elkarren ondoren erabiliz.

13. Komunitate alorreko egitarauen garapena

Azken urteotan, aurreko egoera (hau da, baliabide bakarra egoitza zerbitzua zen garaia) gaintitu eta gero, familia eskuhartzerako egitarauak eta bitarteko beste zerbitzu batzuk ipini dira lanean, egunezko zentroak adibidez; hauek oinarriko zerbitzu sarearekin batera, erraztu eta bultzatzen dute ume eta nerabeek beren familia inguruan jarraitzea edota beraien familiara itzultzeko, adin txikiak beste familia batean hartzeko neurria burura iritsi denean. Beharrezkoa da ildo horretatik egindako ahaleginarekin aurrera jarraitzea, zerbitzu berezituak eskuhartzea hobeto koordinatuz komunitateko baliabideen bitartez egiten denarekin.

14. Familia harrera modalitate desberdinak sustatu beharra

Kanpoko familia edo familia zabal batean harrera emateko neurriak asko bultzatu dira Araba eta Gipuzkoan batez ere.

Beharrezkoa da neurri horren garapena bultzatzea, familiak lortu eta aukeratzeko bideak hobetuz, era horretako atentzioaren beharra daukaten ume edo nerabeek gehiegi itxaron beharrik izan ez dezaten.

Orobat, beharrezkoa da familia harrerarako formula desberdinak bultzatzea.

15. Elkarbizitza unitate txikiak, egitarauen indibidualizazioa eta hezitzaileen profesionalizazioa

Umeei harrera emateaz arduratzen diren egoitzei dagokienez, azken urteotan erakunde handiak ixteko joera egon da eta haien ordez elkarbizitza unitate txikiak sortu, banakako atentziorako egitarauak abian jarri eta zuzeneko atentzioa emateaz arduratutako langileen profesionalizazio gero eta handiagoa bultzatu da.

Ildo horretatik jarraitzea gomendatzen da, Bizkaiko Lurralde Historikoan batez ere, bertan tamaina handiko zentro asko dagoelako oraindik.

Halaber, egitarauen indibidualizazioak eta prestaketak baliagarritasun irizpide batetik egin behar dira, formaltasun hutsean erori gabe.

16. Egoitzek betetzen dituzten funtzioen dibertsifikazioa

Askotan, umea egoitza batean sartzea gainontzeko neurri guztiek porrot egin dutenean bakarrik erabili behar den azken baliabidetzat hartu ohi da.

Ikuspuntu hori baztertu behar da, egoitzan ematen den harrera hori zerbitzu jarraitu batzuetan -lehenago esandako *continuo* horretan- kokatuz, ume edo nerabearen beharren arabera. Ikuspegi horretatik, egoitzek bete ditzaketen funtzio guztiak aintzat hartu eta bultzatu behar dira: adibidez, egonaldi luzeko harrerak, alde batetik, baina baita ere egoera larrietarako harrera, familia harrera baino lehenagoko bitarteko zerbitzua edo familia harrerak porrot egin duenean, harrera edo atseden zerbitzua ematea.

17. Trantsizio egitarauen segimendu pertsonalizatua

Gaur egun, deslotura egitarauak egoitza zerbitzuetatik irteten diren gazteen gizarteratzea edo laneratzea errazteko tresna bezala erabiltzen dira Araban eta Gipuzkoan. Bizkaian, ordea, badaude maila honetako esperientzia batzuk, baina oso gutxi dira, profesionalen borondate onari bakarrik erantzuten diote eta, beraz, ez diote jarraitzen lurralde mailako inolako programazioari.

Bizkaian ere era honetako programazioa sartu eta hiru lurraldeetan beharrezkoa litzateke egitarau horietan garrantzi berezia ematea gaztearen eta bere gizarteratzearen segimenduaz arduratu behar duen pertsonaren artean egon beharreko lokarriari; horretarako, lokarri hori gizarte zerbitzuen alorretik kanpo gertatzen bada, funtzio hori bete dezaketen beste erakunde edo pertsona batzuen lankidetzara jo liteke.

18. Atentziorako urteanitzerako plangintzak prestatzea

Urteanitzerako plangintzak prestatzea gomendatzen dugu, zerbitzu sarearen bilakaerarako norabideak ezar ditzaten lurralde mailan behintzat, «Vitoria-Gasteizko Udalaren Haurtzaro eta Familiari buruzko Lau Urteko (1995-1999) Plana» delakoaren ildotik.

ATENDITUTAKO BIZTANLERIA ETA APLIKATUTAKO NEURRIAK

19. Detekzio sistemen hobekuntza

Zerbitzu berezituetan atenditzen diren pertsonen kopurua Europako beste herrialdeetakoa baino askoz ere txikiagoa da. Horren arrazoa izan daiteke beste herrialde horietan baino detekzio maila txikiagoak dauzkagula, seguru aski fami-

lia eskuhartzerako egitarauak eta, oro har, gizarte zerbitzuetarako sistema berandu jarri direlako martxan.

Eskaria espreski gertatzen ez den alor honetan, atentziorik ezeko kasurik ez gertatzeko ahaleginak egin behar dira.

20. Atentzio modalitateen dibertsifikazioa

Umea familiatik banatzeko babes neurriari dagokionez, Euskadiko Autonomia Erkidegoaren maila gure inguruko beste herrialde batzuek dutenaren azpitik dago, seguru aski lehen esan dugun detekzio maila txikiago horrengatik.

Familia banatzeko babes neurri horien barruan, Euskadiko Autonomia Erkidegoan familia harrerak daukan proportzioa ere txikiagoa da beste herrialde horietan baino; hala ere, Araba eta Gipuzkoan Europaren antzeko mailan aurkitzen da eta kasu batzuetan maila handiagoan ere.

Abian jarri beharko litzateke atentzio motak ugaltzeko politika, eta bereziki Bizkaiko Lurralde Historikoan ildo horretan ahalegin handiagoa egin dadin gomendatzen dugu.

PROZEDURAK

21. Heziketa, osasun, justizia eta polizia erakundeekin elkarlanean aritzeko tresnak

Detekzio mailak hobetu eta atentziorik ezeko kasuak ekiditearren, oinarrizko gizarte laguntzaileen prestakuntza hobetzeaz gain, egiten hasi den bezala, beste instantzia batzuekin lankidetzan aritzeko tresnak bultzatu behar dira, batez ere heziketa, osasun, auzitegi eta polizi instantziekin; horretarako, prebentzio eta sentiberatze kanpainak eta informazio bilerak antolatu beharko lirateke eta profesionalak beti ere jakin beharko lukete nolako bilakaera duten beraiek bideratu dituzten kasuek, datuen isilpekotasunari zor zaion errespetuaren mugen barruan.

22. Prozeduraren hasieratik bukaera arte atentzioaren arduradunaren figura sartzea

Gaur egun, Bizkaian izan ezik, prozedura mailan atentzioaz arduratutako langilearen hutsunea nabaritzen da, hau da, prozeduraren hasieratik bukaerara arte ume edo nerabearekin eta familiarekin harremanetan dagoen profesionalaren hutsunea. Betekizunen banaketa erraztearren lantaldeen barruan eskuhartze alor desberdinak mantentzen diren arren, komenigarria litzateke arduradun bat jartzea

kasu bakoitzerako, familiarekin eta adin txikikoarekin harremanetan egon eta hartutako neurriei buruzko informazioa, aholkuak eta azalpenak emateko, horrelakorik eskatzen dutenean.

23. Espedienteetako dokumentazioaren arrazionalizazioa eta datuak biltzeko irizpideak bateratzea

Espedienteetan bildu ohi diren dokumentuak (gizarte, osasun, heziketa eta psikologi txostenak, jakinarazpen judizialak eta abar) hain desberdinak izanik, tresna konplexu eta heterogeneoak izaten dira, eta ez dira izaten oso erosoak profesionalak eguneroko lanean erabiltzeko.

Dokumentu horien kontsulta erraztu eta informazioa sistematizatzeko bidea ipini behar da. Horretarako, gomendatzen dugu fitxa bat erabiltzea dokumentuen zerrenda kronologikoa egiteko, eta beste fitxa bat ume edo nerabearen datuak, haren kasuaren ezaugarriak jasotzeko, eta umearen beharrianak eta horiek asetzeko hartu beharreko neurriak alorrez alor bereizteko. Horrela, eskariari buruzko fitxa hori atentziorako banakako plan bezala erabili ahal izango da.

Banakako plan horiek estatistikak prestatzen eta zerbitzuen plangintza egiten lagungarri izan daitezen, komenigarria litzateke eredu berbera sartzea hiru lurralde historikoetan.

24. Haur eta nerabeek eta haien familiek prozeduran parte hartzeko bideak eta erreklamatzeko tresnak

Gaur egun, ume eta nerabeek eta beraien familiek oso gutxi parte hartzen dute prozedura osoan.

Partaidetza hori bultzatu behar da, batez ere informazio bideak hobetuz eta ahozko zein idatzizko informazio hori erabiltzaileen ulermen mailara egokituz. Beharrezkoa da orobat kexak edo erreklamazioak aurkezteko bide formal baina errazak ipintzea profesionalen eta senitartekoen arteko arazo gatazkatsuak konpontzeko, administrazio edo auzibidezko errekursoetara jo gabe.

25. Haurtzaro zerbitzuen instalazioak egokitzea haur eta nerabeak eta beren familiak hartzeko

Gaur egun, haur zerbitzuetako instalazioak ez daude ondo egokituta isilpekotasuna bermatzeko. Komenigarria da zerbitzu horiek itxaron gela edo bisita gela bana edo bina edukitzea, dekorazio egokiarekin, umea zerbitzura iristen den uea errazteko eta bertan jorratzen diren arazoan pribatutasuna ziurtatzeko.

26. Harrerak dirauen bitartean oinarrizko gizarte langilearekin harremanetan egon beharra

Ume edo nerabeak familiatik banatu eta egoitza edo familia batean hartzen direnean, kasu gehienetan, ez dute inolako harremanik edukitzen beraien kasua zerbitzu berezituari bideratu dion oinarrizko gizarte zerbitzuko langilearekin.

Beraz, gomendatzen dugu harrerak dirauen bitartean harreman hori mantentzean, batez ere familiarekin eta ume edo nerabearekin aurretiaz konfiantzazko lotura dagoenean, familiaren etxera itzultzeko prozesua errazteari begira, eta adin txikiko pertsonak erreferente bat izan dezan familiara itzultzen denean.

Prozedurako urrats honetan, ezinbestekoa da familiarekin eta ume edo nerabearekin harremanetan dauden beste instantzia batzuekiko lankidetzak edukitzea.

27. Haur eta nerabeek eta beren familiarek atentziorako banakako planaren prestaketan partehartze aktiboa edukitzea

Sarritan familiak eta ume edo nerabeen ez dituzte onartzen haien erabakitako neurriak. Kasu horietan traba handiak egoten dira esku hartu ahal izateko. Erabiltzaileen lankidetzak lortu ahal izateko modu bakarra, prozedurako lehenagoko urratsetan bultzatu behar da haien partaidetza ekintza plana prestatzeko orduan.

28. Kasuak eta hartutako neurriak aldiro eta sistematikoki berraztertzea

Haurtzarorako gizarte zerbitzuek atenditzen diren kasuen segimendua egiteko, normalean, banakako egitarauetan jasotzen den atentzioa zuzenean emateaz arduratzen diren zerbitzuek prestatutako txostenak erabiltzen dituzte edo bilerak egiten dituzte zerbitzu horietako profesionalekin.

Dena dela, segimendu jarraitua egiteko modu hori osatu egin beharko litzateke, kasuak aldiro berraztertzearen tresna batekin, ume edo nerabearen beharrei buruz sistematikoki eta halako maiztasun batekin azterketa egiteko eta erabiltzen ari diren neurrien egokitasuna ere neurtzeko.

EGOITZA-ZERBITZUEN ANTOLAKETA ETA FUNTZIONAMENDUA

29. Egoitza zerbitzuen helburu eta betekizunak aitortzeko agiria

Gomendatzen dugu zentroek agiri bat prestatzea, ondoko datu hauek guztiak argi eta garbi azaltzeko: beraien helburu eta betekizunak, ume eta nerabeekin

lortu nahi diren helburuak, zentroko zuzendari edo arduradunaren izena, hezitzaileei eskatzen zaien lan trebakuntza, elkabizitzarako arauak, kexatzeko prozedurak, banakako heziketa neurriak eta erakunde arduradunak kontrola egiteko dauzkan mekanismoak.

30. Egoitzetan haur eta nerabeentzako eta beren familientzako informazio-foileto bat edukitzea

Egoitza bakoitzak informazio-foileto bat ere eduki behar du, argi eta umeko eta nerabeentzat erraz ulertzeko moduan azaltzeko zein diren zentroaren funtzioak, nola antolatuta dagoen eta nola funtzionatzen duen, zein diren elkarbizitzarako arauak, erabiltzaileentzako jarraibideak eta kexatzeko prozedurak.

31. Erabiltzaileek eta beren familiek hartzen diren erabakietan parte hartzeko tresnak

Ahal dela, erabiltzaileei eta haien familiei aukera eman behar zaie haien garapen pertsonalean, haien harremanetan, heziketan edo osasunean eragina eduki dezaketen erabakiak hartzeko orduan haien partaidetza ziurtatzeko.

32. Pribatutasun eskubidea ziurtatu beharra

Zentroen diseinuan, funtzionamenduan eta antolaketan, umeko eta nerabeek pribatutasunerako eskubidea dutela kontutan izan beharreko gauza da.

33. Lanbidearen beharretara egokitutako prestakuntza jarraitua

Profesionalen prestakuntza jarraituaren barruan, abusuzko jarrerak detektatzeko eta istiluak eta gogorkeriazko jokamoldeak prebenitu eta ekiditeko trebakuntza sartu beharra dago.

34. Elkarbizitza arauak (eta ezar daitezkeen zigorrak) finkatzea

Arrisku edo babesik gabeko egoeran dauden umeko eta nerabeentzako babesaren alorrean eskudun diren foru organoei gomendatzen diegu elkarbizitzarako arauak idatziz finkatzea, hezitzaileek beharrezkoa ikusten dutenean har ditzaketen zigor neurriak espreski jasoaz.

35. Baimenik gabe itzultzen ez direnei ezarri beharreko arauak

Aurretiazko baimenik gabeko ausentzien kasuetarako arauak idatziz jasotzea ere gomendatzen diegu foru erakundeei.

36. Banakako programak lan tresna bezala erabiliz joan beharra

Oro har, erantzun egokia ematen zaie ume eta nerabeen heziketari, nortasun soziokulturalari, aisialdiko ekintzei, osasunari, elikadurari eta itxura pertsonalari. Bide horretan jarraitzeko, banakako programazioa poliki-poliki ezartzea gomendatzen dugu, ez bakarrik herri-administrazio eskudunentzako komunikazio eta informazio tresna bezala, baina baita ere atentzioaren kalitatea hobetzen lagunduko duen lan tresna bezala.

37. Zerbitzu berezituen eta hezitzaileen arteko komunikazio tresnak hobetzea

Haur zerbitzu berezituen eta hezitzaileen arteko komunikaziorako tresnak hobetu beharra dago, hezitzaileek jakin dezaten nolako bilakabidea daraman atenditzen ari diren ume eta nerabeen familia giroan egiten ari den eskuhartzeak.

38. Zentroetan egiturazko hobekuntza batzuk egin beharra

Aztertu ditugun egoitzen ingurune fisikoari dagokionez, nahiko maila ona edo, batzuetan (zentroaren tamaina handigatik, batez ere), onargarria aurkitu dugu. Dena den, gomendatzen dugu zenbait hobekuntza sartzeko: hots, mugikortasun murrizta daukaten pertsonen erraztasunak ematea zentroetara sartzeko orduan, pribatutasunerako eskubidea eragozten duten talde-gelak poliki moldatzen joatea, eta behar diren segurtasun sistema egokiak instalatzea (su-itzalgailuak, ke-detektagailuak eta segurtasun-adierazgailuak). Ebakuazio simulakroak sistematikoki egitea ere gomendatzen dugu, baita egoitza txikietan ere.

39. Tutoretza bikoitzeko sistema

Langile plantilak erabiltzaileen beharretara hobeto egokitzearen, gomendatzen dugu tutoretza bikoitza ipintzea, emakumezko batekin eta gizonezko batekin, erabiltzailearen baitan nahasmendurik ez eragiteko haietakoren bat egoitzan ez dagoenean.

ZERBITZUEN KONTROL ETA EBALUAZIOA

40. Zerbitzuen aldizkako kontrola

Gaur egun, zerbitzuen kontrol sistemak ez daude behar bezain garatuta ematen den atentzioaren kalitatea eta eraginkortasuna bermatzeko. Funtsean, segimendua egiteko erabiltzen diren prozedura berberak direla pentsatu ohi da, eta urteko

txostenak bidaltzera mugatzen dira, edota, egoitzen kasuan, haietara sarritan bisitak egitera. Bisita horiek, ordea, zentroaren funtzionamendua eta bertan aplikatutako lan-ildo egiazkoak kontrolatzeko behar diren ezaugarriak ez daukate.

Beraz, zerbitzu berezietan aldian behingo kontrola egiteko tresnak ezarri beharko lirateke, era honetako ikuskapen-ebaluaketa jarraitua egin ahal izateko.

41. Zerbitzuen kalitatearen ebaluaketa

Zerbitzuen kontrola egiteko banakako segimendu prozedurez gain, ezinbestekoa da ebaluazioaren kultura zabaltzea ere, kalitatezko ereduak sistematikoki erabiliz eta haien emaitzak publikoki jakinaraztea bultzatuz.

42. Fiskalek neurrien segimendua egin beharra

Gomendatzen dugu fiskalek ahaleginak egiten jarraitzea aplikatzen diren neurrien segimendua egiteko, batez ere egoitza bidezko harreran, Adin Txikikoaren Babes Juridikoari buruzko 1/96 Legeak dioenari jarraituz. Horretarako, fiskalek langile eta baliabide nahikoak eduki beharko dituzte, betekizun horiek eraginkortasunez gauzatu ahal izateko.

BIBLIOGRAFIA

- ALBERDI,I.** «INFORME SOBRE LA SITUACION DE LA FAMILIA EN ESPAÑA». MADRID, MINISTERIO DE ASUNTOS SOCIALES, 1994, 485 or.
- AMOROS,P., ETA BESTE BATZUK.** «PROGRAMA PARA LA FORMACION DE DE FAMILIAS ACOGEDORAS». VALLADOLID, JUNTA DE CASTILLA Y LEON, MINISTERIO DE ASUNTOS SOCIALES, 1994, 265 or.
- ANAUT,M.** «LE PLACEMENT DES ENFANTS: LA REPETITION INTERGENERATIONNELLE AU SEIN DE L'AIDE SOCIALE A L'ENFANCE». VANVES (FR), CTNERHI, 1991, 275 or.
- ANGUERA,M.T. ETA BESTE BATZUK.** «LOS PROFESIONALES DEL SISTEMA DE ATENCION SOCIAL A LA INFANCIA». MADRID, MINISTERIO DE ASUNTOS SOCIALES, 1995, 202 or.
- ARRUABARRENA,M.I. ETA BESTE BATZUK.** «EL MALTRATO INFANTIL. DETECCION, NOTIFICACION, INVESTIGACION Y EVALUACION. PROGRAMA DE MEJORA DEL SISTEMA DE ATENCION SOCIAL A LA INFANCIA (SAS)». MADRID, MINISTERIO DE ASUNTOS SOCIALES, 1994, 75 or.
- ARRUABARRENA,M.I. ETA BESTE BATZUK.** «EL PAPEL DEL PERSONAL DE GUARDERIAS EN EL ABORDAJE DEL PROBLEMA DEL MALTRATO Y ABANDONO EN LA INFANCIA». SERIE DOCUMENTOS DE BIENESTAR SOCIAL N° 10. VITORIA-GASTEIZ, EUSKO JAURLARITZA, 1988, 51 or.
- ARRUABARRENA,M.I. ETA DE PAUL OCHOTORENA,J.** «EL PAPEL DEL AGENTE DE POLICIA EN EL ABORDAJE DEL PROBLEMA DEL MALTRATO Y ABANDONO INFANTIL». SERIE DOCUMENTOS DE BIENESTAR SOCIAL N° 13. VITORIA-GASTEIZ, EUSKO JAURLARITZA, 1988, 51 or.
- ARRUABARRENA,M.I. ETA DE PAUL OCHOTORENA,J.** «EL PAPEL DEL MAESTRO Y LA ESCUELA EN EL ABORDAJE DEL PROBLEMA DEL MALTRATO Y ABANDONO INFANTIL». SERIE DOCUMENTOS DE BIENESTAR SOCIAL N° 14. VITORIA-GASTEIZ, EUSKO JAURLARITZA, 1988, 53 or.
- ARRUABARRENA,M.I. ETA DE PAUL OCHOTORENA,J.** «EL PAPEL DEL TRABAJADOR SOCIAL EN EL ABORDAJE DEL PROBLEMA DEL MALTRATO Y ABANDONO INFANTIL». SERIE DOCUMENTOS DE BIENESTAR SOCIAL N° 12. VITORIA-GASTEIZ, EUSKO JAURLARITZA, 1988, 53 or.
- ASOCIACION ANDALUZA PARA LA DEFENSA DE LA INFANCIA Y LA PREVENCION DEL MALTRATO.** «IV CONGRESO ESTATAL INFANCIA MALTRATADA. CALIDAD Y EFICACIA COMO METAS». SEVILLA, 8-11 NOVIEMBRE 1995. ADIMA, 1995, 671 or.
- ASOCIACION VASCA PARA LA AYUDA A LA INFANCIA MALTRATADA Y FEDERACION DE ASOCIACIONES PARA LA PREVENCION DEL MALTRATO INFANTIL.** «II CONGRESO ESTATAL SOBRE INFANCIA MALTRATADA. LIBRO DE RESUMENES». MA-

DRID, FEDERACION DE ASOCIACIONES PARA LA PREVENCION DEL MALTRATO INFANTIL, 1991, 208 or.

AUDIT COMMISSION. «PROMOTING THE WELL-BEING OF CHILDREN AND YOUNG PEOPLE: HEALTH SERVICES. AUDIT GUIDE». LONDRES (GB), AUDIT COMMISSION, 1993, 341 or.

AUDIT COMMISSION. «PROMOTING THE WELL-BEING OF CHILDREN AND YOUNG PEOPLE: SOCIAL SERVICES. AUDIT GUIDE». LONDRES, AUDIT COMMISSION, 1993, 236 or.

AUDIT COMMISSION. «SEEN BUT NOT HEARD. CO-ORDINATING COMMUNITY CHILD HEALTH AND SOCIAL SERVICES FOR CHILDREN IN NEED. a) DETAILED EVIDENCE AND GUIDELINES FOR MANAGERS AND PRACTITIONERS. b) EXECUTIVE SUMMARY». LONDRES (GB), HMSO, 1994, 92, 40 or.

BACKE-HANSE,E. «COMMITTAL TO CARE IN CONTEXT». *CHILDREN AND YOUTH SERVICES REVIEW*, 17, 3, 1995, 401-415 or.

BALDWIN,N. «THE POWER TO CARE IN CHILDREN'S HOMES». ALDRSHOT (GB), AVEBURY, 1990, 202 or.

BARFORD,R. «CHILDREN'S VIEWS OF CHILD PROTECTION SOCIAL WORK. SOCIAL WORK MONOGRAPHS N° 120". NORWICH (GB), UNIVERSITY OF EAST ANGLIA, 1993, 44 or.

BELL,M. «WHY SOME CONFERENCES ARE DIFFICULT: A STUDY OF THE PROFESSIONALS' EXPERIENCE OF SOME INITIAL CHILD PROTECTION CONFERENCES». *CHILDREN AND SOCIETY*, 10, 1, 1996, R.886 or.

BERRICK,J.D. Y BARTH,R.P. «KINSHIP FOSTER CARE». *CHILDREN AND YOUTH SERVICES REVIEW*, 16, 1-2, 1994, 139 or.

BERRIDGE,D. «FOSTER AND RESIDENTIAL CARE REASSESSED: A RESEARCH PERSPECTIVE». *CHILDREN AND SOCIETY*, 8, 2, 1994, 132-150 or.

BERRIDGE,D. «FOSTER CARE. A RESEARCH REVIEW». LONDRES (GB), THE STATIONERY OFFICE, 1997, 98 or.

BERTHOUD,R. Y FORD,R. «RELATIVE NEEDS. VARIATIONS IN THE LIVING STANDARDS OF DIFFERENT TYPES OF HOUSEHOLDS». LONDRES (GB), POLICY STUDIES INSTITUTE, 1995, 32 or.

BIEHAL,N. ETA BESTE BATZUK. «MOVING ON. YOUNG PEOPLE AND LEAVING CARE SCHEMES». LONDRES (GB), HMSO, 1995, 317 or.

BORLAND,M. «REVIEW OF STATEMENTS OF FUNCTIONS AND OBJECTIVES IN RESIDENTIAL CHILD CARE». GLASGOW (GB), SOCIAL WORK SERVICES INSPECTORATE FOR SCOTLAND, 1996, 52 or.

BROWN,M. ETA BESTE BATZUK. «REPORT OF INSPECTION OF CHILD ABUSE SERVICES IN CUMBRIA SSD». GATESHEAD (GB), SOCIAL SERVICES INSPECTORATE, 1989, 49 or.

BULLOCK,R. ETA BESTE BATZUK. «RESIDENTIAL CARE FOR CHILDREN. A REVIEW OF THE RESEARCH». LONDRES (GB), HMSO, 1993, 59 or.

- CANTON, J. (COMP.)** «MALOS TRATOS A LOS NIÑOS. INSTITUCIONALIZACION Y PROBLEMAS DE ADAPTACION». JAEN, DIPUTACION PROVINCIAL DE JAEN, 1995, 256 or.
- CENTRAL STATISTICAL OFFICE.** «SOCIAL FOCUS ON CHILDREN, 94». LONDRES, CENTRAL STATISTICAL OFFICE, 1994, 60 or.
- CENTRE FOR RESIDENTIAL CHILD CARE, THE.** «GUIDANCE FOR RESIDENTIAL WORKERS CARING FOR YOUNG PEOPLE WHO HAVE BEEN SEXUALLY ABUSED AND THOSE WHO ABUSE OTHERS». GLASGOW (GB), CENTRE FOR RESIDENTIAL CHILD CARE, THE, 1995, 42 or.
- CENTRE FOR RESIDENTIAL CHILD CARE, THE.** «PHYSICAL RESTRAINT. PRACTICE, LEGAL, MEDICAL AND TECHNICAL CONSIDERATIONS». GLASGOW (GB), CENTRE FOR RESIDENTIAL CHILD CARE, THE, 1995, 48 or.
- CENTRO DE DOCUMENTACION Y ESTUDIOS - SIIS** «EL GASTO PUBLICO EN SERVICIOS SOCIALES EN LA COMUNIDAD AUTONOMA VASCA. EJERCICIO 1995». VITORIA-GASTEIZ, EUSKO JAURLARITZA, 1996, 84 or.
- CENTRO DE ESTUDIOS JURIDICOS DE LA ADMINISTRACION DE JUSTICIA.** «JUSTICIA CON MENORES Y JOVENES. CURSO SOBRE TECNICAS DE OBSERVACION, EVALUACION E INTERVENCION EN LA JUSTICIA CON MENORES Y JOVENES INFRACTORES». MADRID, MINISTERIO DE JUSTICIA E INTERIOR, 1995, 173 or.
- CHILD WELFARE LEAGUE OF AMERICA.** «STANDARDS OF EXCELLENCE FOR FAMILY FOSTER CARE SERVICES, REVISED EDITION». WASHINGTON (USA), CHILD WELFARE LEAGUE OF AMERICA, 1995, 158 or.
- CHILD WELFARE LEAGUE OF AMERICA.** «STANDARDS OF EXCELLENCE FOR RESIDENTIAL GROUP CARE SERVICES». WASHINGTON (USA), CHILD WELFARE LEAGUE OF AMERICA, 1991, 189 or.
- CLARK, P. ETA BESTE BATZUK.** «EVALUATING CHILD PROTECTION SERVICES. CHILD PROTECTION INSPECTIONS 1993-94 OVERVIEW REPORT». LONDRES (GB), SOCIAL SERVICES INSPECTORATE, 1995, 27 or.
- CLEAVER, H. ETA FREEMAN, P.** «PARENTAL PERSPECTIVES IN CASES OF SUSPECTED CHILD ABUSE». LONDRES (GB), HMSO, 1995, 178 or.
- CLIFFE, D. BERRIDGE, D.** «CLOSING CHILDREN'S HOMES: AN END TO RESIDENTIAL CHILDCARE?». LONDRES (GB), NATIONAL CHILDREN'S BUREAU, 1991, 245 or.
- COHEN, B. ETA HAGEN, U. (EDS.)** «CHILDREN'S SERVICES: SHAPING UP FOR THE MILLENNIUM. SUPPORTING CHILDREN AND FAMILIES IN THE UK AND SCANDINAVIA». EDINBURGH (GB), THE STATIONERY OFFICE, 1997, 254 or.
- COLTON, M. ETA BESTE BATZUK.** «THE ART AND SCIENCE OF CHILD CARE». HANTS (GB), ARENA, 1995, 267 or.
- COLTON, M. J. ETA HELLINCKX, W.** «LA ATENCION A LA INFANCIA EN LA UNION EUROPEA. GUIA POR PAISES SOBRE ACOGIMIENTO FAMILIAR Y ATENCION RESIDENCIAL». SERIE ESTUDIOS N° 23. MADRID, MINISTERIO DE ASUNTOS SOCIALES, 1993, 290 or.
- CONSEIL D'ETAT.** «STATUT ET PROTECTION DE L'ENFANT». PARIS (FR), LA DOCUMENTATION FRANÇAISE, 1991, 232 or.

- CONSEJERIA DE SANIDAD Y BIENESTAR SOCIAL.** «PLAN REGIONAL DE PROTECCION Y ATENCION A MENORES 1995-1998». VALLADOLID, JUNTA DE CASTILLA Y LEON, 1995, 183 or.
- CONSEJERIA DE TRABAJO Y ASUNTOS SOCIALES.** «EL MALTRATO INFANTIL EN ANDALUCIA». SEVILLA, JUNTA DE ANDALUCIA, 1995, 342 or.
- CONSEJERIA DE TRABAJO Y ASUNTOS SOCIALES.** «LA ATENCION A LA INFANCIA EN ANDALUCIA». SEVILLA, JUNTA DE ANDALUCIA, 1995, 51 or.
- COOK, P. ETA LINDSAY, M.** «APPROACHING ADULTHOOD. QUALITY STANDARDS AND GUIDELINES IN PLANNING SERVICES FOR YOUNG PEOPLE WHO ARE LEAVING CARE». GLASGOW (GB), CENTRE FOR RESIDENTIAL CHILD CARE, THE, 1996, 66 or.
- CORBET, E.** «VIOLENCES EN INSTITUTIONS. A LA RECHERCHE D'OUTILS DE PREVENTION». *CAHIERS DU C.T.N.E.R.H.I. HANDICAPS ET INADAPTATIONS*, 61, 1994, 67-77 or.
- CORBY, B. ETA BESTE BATZUK.** «PARENTAL PARTICIPATION IN CHILD PROTECTION WORK: RETHINKING THE RHETORIC». *BRITISH JOURNAL OF SOCIAL WORK, THE*, 26, 4, 1996, 475-492 or.
- COULBORN, K.** «CHILD SEXUAL ABUSE: INTERVENTION AND TREATMENT ISSUES». WASHINGTON (USA), NATIONAL CENTER ON CHILD ABUSE AND NEGLECT, 1993, 116 or.
- CURTIS, P.A. (ED.).** «A RESEARCH AGENDA FOR CHILD WELFARE». *CHILD WELFARE*, 73, 5, 1994, 355-655 or.
- CUSO, M.** «REFLEXION ACERCA DEL MALTRATO EMOCIONAL EN LA INFANCIA». *BIENESTAR Y PROTECCION INFANTIL*, 3, 1996, 102-118 or.
- DE PAUL OCHOTORENA, J. Y ARRUIBARRENA, M.I.** «MANUAL DE PROTECCION INFANTIL». BARCELONA, MASSON, 1996, 501 or.
- DE PAUL OCHOTORENA, J. Y TORRES GOMEZ DE CADIZ, B.** «LA INTERVENCION FAMILIAR EN PROTECCION INFANTIL. ESTUDIO DE NECESIDADES SOBRE INSTRUMENTOS DE EVALUACION». MADRID, SINTESIS, 1993, 82 or.
- DE PAUL OCHOTORENA, J. ETA BESTE BATZUK.** «LA INTERVENCION FAMILIAR EN PROTECCION INFANTIL. INSTRUMENTOS DE EVALUACION». MADRID, CENTRO DE ESTUDIOS DEL MENOR, 1993, 157 or.
- DE PAUL OCHOTORENA, J. ETA BESTE BATZUK.** «MALTRATO Y ABANDONO INFANTIL. IDENTIFICACION DE FACTORES DE RIESGO». VITORIA-GASTEIZ, EUSKO JAURLARITZA, 1988, 241 or.
- DE PAUL OCHOTORENA, J. ETA BESTE BATZUK.** «VALIDACION DE UNA VERSION ESPAÑOLA DEL CHILD ABUSE POTENTIAL INVENTORY PARA SU USO EN ESPAÑA». *CHILD ABUSE AND NEGLECT*, 15, 4, 1991, 495-504 or.
- DEARNLEY, J. ETA BESTE BATZUK.** «INSPECTION OF CHILD PROTECTION SERVICES. HAMPSHIRE SOCIAL SERVICES DEPARTMENT». BRISTOL (GB), SOCIAL SERVICES INSPECTORATE, 1994, 48 or.
- DEFENSOR DEL PUEBLO.** «ESTUDIO SOBRE LA SITUACION DEL MENOR EN CENTROS ASISTENCIALES Y DE INTERNAMIENTO Y RECOMENDACIONES SOBRE EL EJERCICIO

DE LAS FUNCIONES PROTECTORA Y REFORMADORA». MADRID, DEFENSOR DEL PUEBLO, 1991, 511 or.

DEPARTAMENTO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL. «MENORES EN SITUACION DE RIESGO. MANCOMUNIDAD DE SERVICIOS SOCIALES DE BUSTURIALDEA». VITORIA-GASTEIZ, EUSKO JAURLARITZA, 1994, 51 or.

DEPARTMENT OF HEALTH. «ADOPTION: THE FUTURE». LONDRES (GB), HMSO, 1993, 18 or.

DEPARTMENT OF HEALTH. «GUIDANCE ON PERMISSIBLE FORMS OF CONTROL IN CHILDREN'S RESIDENTIAL CARE». LONDRES (GB), DEPARTMENT OF HEALTH, 1993, 21 or.

DEPARTMENT OF HEALTH. «NOT ALONE. A CHILDREN'S GUIDE TO CARE PROCEEDINGS». LONDRES (GB), HMSO, 1995, 250 or.

DEPARTMENT OF HEALTH. «PATTERNS AND OUTCOMES IN CHILD PLACEMENT. MESSAGES FROM CURRENT RESEARCH AND THEIR IMPLICATIONS. THE CHILDREN ACT 1989». LONDRES (GB), HMSO, 1991, 138 or.

DEPARTMENT OF HEALTH AND SOCIAL SECURITY. «CODE OF PRACTICE. ACCESS TO CHILDREN IN CARE». LONDRES (GB), HMSO, 1988, 12 or.

DEPARTMENT OF HEALTH AND SOCIAL SECURITY. «PROTECTING CHILDREN. A GUIDE FOR SOCIAL WORKERS UNDERTAKING A COMPREHENSIVE ASSESSMENT». LONDRES (GB), HMSO, 1988, 96 or.

DEPARTMENT OF HEALTH AND SOCIAL WELFARE. «THE CHILDREN ACT 1989: PUTTING IN INTO PRACTICE. FOCUS ON PRACTICE PACK». LONDRES (GB), OPEN UNIVERSITY PRESS, 1991, 214 or.

DEPARTMENT OF HEALTH. «CHOOSING WITH CARE». LONDRES (GB), HMSO, 1992, 263 or.

DEPARTMENT OF HEALTH. «THE CARE OF CHILDREN. PRINCIPLES AND PRACTICE IN REGULATIONS AND GUIDANCE. ». LONDRES (GB), HMSO, 1989, 20 or.

DEPARTMENT OF HEALTH. «THE CHILDREN ACT 1989: GUIDANCE AND REGULATIONS. VOLUME 2: FAMILY SUPPORT, DAY CARE AND EDUCATIONAL PROVISION FOR YOUNG CHILDREN. ». LONDRES (GB), HMSO, 1991, 84 or.

DEPARTMENT OF HEALTH. «THE CHILDREN ACT 1989: GUIDANCE AND REGULATIONS. VOLUME 3: FAMILY PLACEMENTS. ». LONDRES (GB), HMSO, 1991, 164 or.

DIAZ-AGUADO, M.J. Y MARTINEZ, R. «NIÑOS CON DIFICULTADES SOCIOEMOCIONALES. INSTRUMENTOS DE EVALUACION. PROGRAMA DE MEJORA DEL SISTEMA DE ATENCION SOCIAL A LA INFANCIA (SASI)». MADRID, MINISTERIO DE ASUNTOS SOCIALES, 1995, 270 or.

DICE, M.L. «INTERVENTION STRATEGIES FOR CHILDREN WITH EMOTIONAL OR BEHAVIORAL DISORDERS». SAN DIEGO, CA (USA), SINGULAR PUBLISHING GROUP, 1993, 264 or.

DIMMOCK, B. ETA BESTE BATZUK. «WORKING WITH TROUBLED AND TROUBLESOME YOUNG PEOPLE IN RESIDENTIAL SETTINGS. A DIRECTORY OF TRAINING MATERIALS». LANCASHIRE (GB), OPEN UNIVERSITY PRESS, 1993, 96 or.

- DINGWALL, R. ETA BESTE BATZUK.** «THE PROTECTION OF CHILDREN, 2ND ED.». ALDERSHOT (GB), AVEBURY, 1995, 302 or.
- DIPUTACION FORAL DE ALAVA.** «MENORES MARGINADOS EN ALAVA». VITORIA-GASTEIZ, DIPUTACION FORAL DE ALAVA, 1988, 197 or.
- DIRECCION DE BIENESTAR SOCIAL Y DESARROLLO COMUNITARIO.** «HOGARES FUNCIONALES FAMILIARES». VITORIA-GASTEIZ, EUSKO JAURLARITZA, 1987, 32 or.
- DIRECTION DE LA PROTECTION JUDICIAIRE DE LA JEUNESSE.** «L'ENFANCE MALTRAITEE ET LA PROTECTION JUDICIAIRE DE LA JEUNESSE». PARIS (FR), MINISTERE DE LA JUSTICE, 1991, 125 or.
- EARLS, F. ETA BESTE BATZUK.** «EVALUATING A COMMUNITY INTERVENTION TO REDUCE THE RISK OF CHILD ABUSE: METHODOLOGICAL STRATEGIES IN CONDUCTING NEIGHBORHOOD SURVEYS». *CHILD ABUSE AND NEGLECT*, 18, 5, 1994, 473-485 or.
- EMAIKER.** «MENORES EN SITUACION DE RIESGO EN ALAVA, 1994». VITORIA-GASTEIZ, EMAIKER, 1995, 170 or.
- FARMER, E. Y OWEN, M.** «CHILD PROTECTION PRACTICE: PRIVATE RISKS AND PUBLIC REMEDIES». LONDRES (GB), HMSO, 1995, 344 or.
- FERNANDEZ DEL VALLE, J.** «LA INTERVENCION SOCIAL EN LA PROTECCION DE MENORES. TESIS DOCTORAL. CAP. I Y II Y ANEXO». MADRID, CENTRO DE ESTUDIOS DEL MENOR, SA, 120 or.
- FERNANDEZ-BALLESTEROS, R. (ED.).** «EVALUACION DE PROGRAMAS. UNA GUIA PRACTICA EN AMBITOS SOCIALES, EDUCATIVOS Y DE SALUD». MADRID, SINTESIS, 1995, 381 or.
- FERNANDEZ, E.** «SIGNIFICANT HARM. UNRAVELLING CHILD PROTECTION DECISIONS AND SUBSTITUTE CARE CAREERS OF CHILDREN. PERSPECTIVES OF CHILD WELFARE WORKERS AND BIOLOGICAL PARENTS». ALDERSHOT (GB), AVEBURY, 1996, 305 or.
- FILIP, J. ETA BESTE BATZUK.** «HELPING IN CHILD PROTECTIVE SERVICES. A COMPETENCY-BASED CASEWORK HANDBOOK». ENGLEWOOD, CO (USA), AMERICAN HUMANE ASSOCIATION, 1996, 412 or.
- FOORD, H. ETA BESTE BATZUK.** «INSPECTION OF CHILD PROTECTION SERVICES IN BERKSHIRE SOCIAL SERVICES DEPARTMENT». BRISTOL (GB), SOCIAL SERVICES INSPECTORATE, 1994, 51 or.
- FRASER, C. ETA BESTE BATZUK.** «CORPORATE PARENTS. INSPECTION OF RESIDENTIAL CHILD CARE SERVICES IN 11 LOCAL AUTHORITIES». LONDRES (GB), SOCIAL SERVICES INSPECTORATE, 1993, 91 or.
- FROST, N. ETA HARRIS, J.** «MANAGING RESIDENTIAL CHILD CARE. A TRAINING AND RESOURCE MANUAL». EAST SUSSEX (GB), PAVILION, 1996, 157 or.
- GIBBONS, J. ETA BESTE BATZUK.** «DEVELOPMENT AFTER PHYSICAL ABUSE IN EARLY CHILDHOOD». LONDRES (GB), HMSO, 1995, 202 or.
- GIBBONS, J. ETA BESTE BATZUK.** «OPERATING THE CHILD PROTECTION SYSTM». LONDRES (GB), HMSO, 1995, 127 or.

- GOMEZ DE TERREROS, I.** «LOS PROFESIONALES DE LA SALUD ANTE EL MALTRATO INFANTIL». GRANADA, ED. COMARES, 1995, 275 or.
- GOTTESMAN, M.** «RECENT CHANGES AND NEW TRENDS IN EXTRAFAMILIAL CHILD CARE: AN INTERNATIONAL PERSPECTIVE». LONDRES (GB), WHITING AND BIRCH LTD., 1994, 321 or.
- GRACIA, E.** «EL ROL DEL APOYO SOCIAL EN LA PREVENCIÓN DEL MALTRATO INFANTIL: PROGRAMAS DE APOYO A LA FAMILIA». *INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL*, 10, 1995, 17-30 or.
- GREEN, P. ETA BOYD, S.** «REPORT OF FOLLOW-UP INSPECTION OF NINE CHILDREN'S HOMES IN BIRMINGHAM». BIRMINGHAM (GB), SOCIAL SERVICES INSPECTORATE, 1990, 27 or.
- GREWAL, I. ETA BESTE BATZUK.** «TIME TO LISTEN. VIEWS OF FOSTER CARERS IN NOTTINGHAMSHIRE». NOTTINGHAMSHIRE (GB), NOTTINGHAMSHIRE COUNTY COUNCIL, 1995, 190 or.
- HALLETT, C.** «INTERAGENCY COORDINATION IN CHILD PROTECTION». LONDRES (GB), AVEBURY, 1995, 362 or.
- HAMILL, H.** «FAMILY GROUP CONFERENCES IN CHILD CARE PRACTICE». NORWICH (GB), UNIVERSITY OF EAST ANGLIA, 1996, 39 or.
- HARDIKER, P. ETA BARKER, M.** «THE 1989 CHILDREN ACT: SOCIALWORK PROCESSES, SOCIAL POLICY CONTEXTS AND 'SIGNIFICANT HARM'. FINAL REPORT». (INFORME CONFIDENCIAL). LEICESTERSHIRE (GB), LEICESTER UNIVERSITY, LEICESTERSHIRE SOCIAL SERVICES DEPARTMENT, 1994, 125 or.
- HARDIKER, P. ETA BESTE BATZUK.** «POLICIES AND PRACTICES IN PREVENTIVE CHILD CARE. FEASIBILITY STUDY». (INFORME CONFIDENCIAL). LEICESTER (GB), UNIVERSITY OF LEICESTER, 1989, 247 or.
- HARDIKER, P. ETA BESTE BATZUK.** «POLICIES AND PRACTICES IN PREVENTIVE CHILD CARE. SUPPLEMENT I. RESEARCH INSTRUMENTS (INFORME CONFIDENCIAL)». LEICESTER (GB), UNIVERSITY OF LEICESTER, 1989, 65 or.
- HARRIS, R. ETA TIMMS, N.** «SECURE ACCOMMODATION IN CHILD CARE. BETWEEN HOSPITAL AND PRISON OR THEREABOUTS?». LONDRES (GB), ROUTLEDGE, 1993, 196 or.
- HESS, P.M. ETA PROCH, K.O.** «CONTACT: MANAGING VISITS TO CHILDREN LOOKED AFTER AWAY FROM HOME». LONDRES (GB), BRITISH AGENCIES FOR ADOPTION AND FOSTERING, 1993, 88 or.
- HICKS, C. ETA NIXON, S.** «THE USE OF A MODIFIED REPERTORY GRID TECHNIQUE FOR ASSESSING THE SELF-CONCEPT OF CHILDREN IN LOCAL AUTHORITY FOSTER CARE». *BRITISH JOURNAL OF SOCIAL WORK, THE*, 19, 3, 1989, 203-216 or.
- HILL, M. ETA ALDGATE, J.** «CHILD WELFARE SERVICES. DEVELOPMENTS IN LAW, POLICY, PRACTICE AND RESEARCH». LONDRES (GB), JESSICA KINGSLEY, 1996, 278 or.
- HOME OFFICE ETA DEPARTMENT OF HEALTH.** «MEMORANDUM OF GOOD PRACTICE». LONDRES (GB), HMSO, 1992, 56 or.

- HUDSON, J. Y GALAWAY,B.** «THE STATE AS PARENT. INTERNATIONAL RESEARCH PERSPECTIVES ON INTERVENTIONS WITH YOUNG PERSONS». LONDRES (GB), KLUWER ACADEMIC PUBLISHERS, 1989, 462 or.
- HUGHES, B.** «POST PLACEMENT SERVICES FOR CHILDREN AND FAMILIES: DEFINING THE NEED. REPORT OF THE PROCEEDINGS OF TWO SEMINARS ORGANISED BY THE SOCIAL SERVICES INSPECTORATE. THE CHILDREN ACT 1989». LONDRES (GB), DEPARTMENT OF HEALTH, SOCIAL SERVICES INSPECTORATE, 1995, 36 or.
- IGLESIAS, J.I.** «GUARDA ASISTENCIAL, TUTELA *EX LEGE* Y ACOGIMIENTO DE MENORES». BARCELONA, CEDECS, 1996, 433 or.
- JACKSON, S. ETA BESTE BATZUK.** «LOOKING AFTER CHILDREN: GOOD PARENTING, GOOD OUTCOMES. TRAINING RESOURCES PACK. THE CHILDREN ACT 1989». LONDRES (GB), STATIONERY OFFICE,THE, 1995, 464 or.
- JAMES, G.** «INDEPENDENT FOSTERING AGENCIES STUDY. THE CHILDREN ACT 1989». LONDRES (GB), DEPARTMENT OF HEALTH, SOCIAL SERVICES INSPECTORATE, 1995, 35 or.
- JIMENEZ, J. ETA BESTE BATZUK.** «EL MALTRATO Y PROTECCION A LA INFANCIA EN ESPAÑA. PROGRAMA DE MEJORA DEL SISTEMA DE ATENCION SOCIAL A LA INFANCIA (SASI)». MADRID, MINISTERIO DE ASUNTOS SOCIALES, 1996, 225 or.
- JOHNS, C.C. ETA FIELDER,B.** «GROWING UP AND MOVING ON. REPORT OF AN SSI PROJECT ON TRANSITION SERVICES FOR DISABLED YOUNG PEOPLE». BRISTOL (GB), SOCIAL SERVICES INSPECTORATE, DEPARTMENT OF HEALTH, 1995, 65 or.
- JONES, A.V. ETA BESTE BATZUK.** «EVALUATING CHILD PROTECTION SERVICES: FINDINGS AND ISSUES. INSPECTIONS OF SIX LOCAL AUTHORITY CHILD PROTECTION SERVICES 1993: OVERVIEW REPORT». LONDRES (GB), SOCIAL SERVICES INSPECTORATE, 1994, 50 or.
- JONES, R.** «DECISION MAKING IN CHILD PROTECTION». *BRITISH JOURNAL OF SOCIAL WORK, THE*, 26, 4, 1996, 509-522 or.
- KAHAN, B.** «GROWING UP IN GROUPS». LONDRES (GB), NATIONAL INSTITUTE FOR SOCIAL WORK, 1995, 374 or.
- KENDRICK, A. ETA FRASER,S.** «THE REVIEW OF RESIDENTIAL CHILD CARE IN SCOTLAND. THE THREE SUPPORTING RESEARCH STUDIES. A LITERATURE REVIEW». GLASGOW (GB), SCOTTISH OFFICE, 1992, 230 or.
- KENDRICK, A. ETA MACQUARRIE,A.** «A BETTER KIND OF HOME?. PROCEEDINGS OF THE FIRST ANNUAL CONFERENCE OF THE CENTRE FOR RESIDENTIAL CHILD CARE». GLASGOW (GB), CENTRE FOR RESIDENTIAL CHILD CARE, THE, 1996, 45 or.
- KIND,P.** «CARING FOR CHILDREN. COUNTING THE COSTS». YORK (GB), CENTRE FOR HEALTH ECONOMICS, 1992, 30 or.
- KNAPP,M. ETA BESTE BATZUK.** «THE OBJECTIVES OF CHILD CARE AND THEIR ATTAINMENT OVER A TWELVE MONTH PERIOD FOR A COHORT OF NEW ADMISSIONS: THE SUFFOLK COHORT STUDY». KENT (GB), PERSONAL SOCIAL SERVICES RESEARCH UNIT, 1985, 29 or.

- LAMING, H.** «PUTTING PEOPLE FIRST. THE THIRD ANNUAL REPORT OF THE CHIEF INSPECTOR. SOCIAL SERVICES INSPECTORATE 1993, 94». LONDRES (GB), SOCIAL SERVICES INSPECTORATE, HMSO, 1994, 109 or.
- LAZARO, A.** «EL EDUCADOR SOCIAL EN EL AMBITO DE LA INFANCIA». *EDUCACION SOCIAL*, 1, 1995, 43-47 or.
- LEGRAND, D.** «DROIT DE L'ENFANCE ET DE LA FAMILLE A L'USAGE DES PROFESSIONNELS DE L'ENFANCE ET DE LA FAMILLE». RENNES (FR), ECOLE NATIONALE DE LA SANTE PUBLIQUE, 1995, 183 or.
- LEVY, A. Y KAHAN, B.** «THE PINDOWN EXPERIENCE AND THE PROTECTION OF CHILDREN. THE REPORT OF THE STAFFORDSHIRE CHILD CARE INQUIRY 1990». STAFFORSHIRE (GB), STAFFORDSHIRE COUNTY COUNCIL, 1991, 298 or.
- LINDSEY, D.** «FAMILY PRESERVATION AND CHILD PROTECTION: STRIKING A BALANCE». *CHILDREN AND YOUTH SERVICES REVIEW*, 16, 5, 6, 1994, 477 or.
- LINDSEY, D.** «THE WELFARE OF CHILDREN». NEW YORK (USA), OXFORD UNIVERSITY PRESS, 1994, 404 or.
- LOCAL AUTHORITY CHILDREN'S HOMES.** «LOCAL AUTHORITY CHILDREN'S HOMES - STANDARDS AND CRITERIA». LONDRES (GB), LOCAL AUTHORITY CHILDREN'S HOMES, SA, 95 or.
- LOPEZ, F.** «ABUSOS SEXUALES A MENORES. LO QUE RECUERDAN DE MAYORES». MADRID, MINISTERIO DE ASUNTOS SOCIALES, 1994, 231 or.
- LOPEZ, F. ETA BESTE BATZUK.** «NECESIDADES DE LA INFANCIA Y PROTECCION INFANTIL. 1: FUNDAMENTACION TEORICA, CLASIFICACION Y CRITERIOS EDUCATIVOS. 2: ACTUACIONES FRENTE A LOS MALOS TRATOS Y DESAMPARO DE MENORES. PROGRAMA DE MEJORA DEL SISTEMA DE ATENCION SOCIAL A LA INFANCIA (SASI)». MADRID, MINISTERIO DE ASUNTOS SOCIALES, 1995, 107-220 or.
- LOPEZ, F. ETA BESTE BATZUK.** «PREVALENCIA Y CONSECUENCIAS DEL ABUSO SEXUAL AL MENOR EN ESPAÑA». *CHILD ABUSE AND NEGLECT*, 19, 9, 1995, 1039-1050 or.
- MAGURA, S. ETA MOSES, B.S.** «OUTCOME MEASURES FOR CHILD WELFARE SERVICES». WASHINGTON, DC (USA), CHILD WELFARE LEAGUE OF AMERICA, 1986, 252 or.
- MALUCCIO, A.N. ETA BESTE BATZUK.** «PERMANENCY PLANNING FOR CHILDREN. CONCEPTS AND METHODS». LONDRES (GB), TAVISTOCK PUBLICATIONS, 1986, 328 or.
- MARTINEZ ROIG, A. ETA BESTE BATZUK.** «EL PAPEL DEL PERSONAL SANITARIO EN EL ABORDAJE DEL PROBLEMA DEL MALTRATO Y ABANDONO EN LA INFANCIA». SERIE DOCUMENTOS DE BIENESTAR SOCIAL N° 11. VITORIA-GASTEIZ, EUSKO JAURLARITZA, 1988, 51 or.
- MASSON, H. ETA MORRISON, T.** «A 24 HOUR DUTY SYSTEM: USING PRACTITIONER RESEARCH TO MANAGE THE STRESS». *BRITISH JOURNAL OF SOCIAL WORK, THE*, 21, 4, 1991, 361-372 or.
- McAULEY, C.** «CHILDREN IN LONG-TERM FOSTER CARE. EMOTIONAL AND SOCIAL DEVELOPMENT». ALDERSHOT (GB), AVEBURY, 1996, 196 or.

- McCALLUM, S. ETA PRILLELTENSKY, I.** «EMPOWERMENT IN CHILD PROTECTION WORK: VALUES, PRACTICE AND CAVEATS». *CHILDREN AND SOCIETY*, 10, 1, 1996, 40-50 or.
- MILNER, I.** «VOLUNTARY ADOPTION AGENCIES INSPECTIONS TO 31 MARCH 1994. OVERVIEW REPORT». LONDRES (GB), SOCIAL SERVICES INSPECTORATE, DEPARTMENT OF HEALTH, 1995, 95 or.
- MINISTERIO DE ASUNTOS SOCIALES.** «ACTUACIONES EN SITUACIONES DE DESPROTECCION SOCIAL DEL MENOR». MADRID, MINISTERIO DE ASUNTOS SOCIALES, 1996, 8 or.
- MINISTERIO DE ASUNTOS SOCIALES.** «DOCUMENTACION SOBRE ADOPCION INTERNACIONAL». MADRID, MINISTERIO DE ASUNTOS SOCIALES, 1996, 29 or.
- MINISTERIO DE ASUNTOS SOCIALES.** «LA INFANCIA Y SU ENTORNO. DATOS BASICOS». MADRID, MINISTERIO DE ASUNTOS SOCIALES, 1994, 135 or.
- MINISTRY OF HEALTH AND SOCIAL AFFAIRS.** «THE CARE OF YOUNG PERSONS (SPECIAL PROVISIONS) ACT». STOCKHOLM (SE), MINISTRY OF HEALTH AND SOCIAL AFFAIRS, 1990, 27-41 or.
- MORALES, J.M. ETA COSAT, M.** «EL BIENESTAR DE LA INFANCIA. UNA PROPUESTA CONCEPTUAL DE LOS INDICADORES DEL BIENESTAR INFANTIL». *BIENESTAR Y PROTECCION INFANTIL*, 3, 1996, 41-57 or.
- MORGAN, S. Y RIGHTON, P.** «CHILD CARE: CONCERNS AND CONFLICTS». LONDRES (GB), HODDER AND STOUGHTON, 1989, 279 or.
- MURPHY, M.** «WORKING TOGETHER IN CHILD PROTECTION». HANTS (GB), ARENA, 1995, 196 or.
- MURPHY, M.F.** «THE CHILD PROTECTION UNIT. ITS HISTORY, FUNCTION AND EFFECTIVENESS IN THE ORGANIZATION OF CHILD PROTECTION WORK». ALDSERSHOT (GB), AVEBURY, 1996, 165 or.
- NATIONAL COMMISSION OF INQUIRY INTO THE PREVENTION OF CHILD ABUSE.** «CHILDHOOD MATTERS. VOLUME 1: THE REPORT. VOLUME 2: BACKGROUND PAPERS». LONDRES (GB), STATIONERY OFFICE, THE, 1996, 382, 304 or.
- NEDELL, B. ETA BESTE BATZUK.** «PERFORMANCE INDICATORS FOR CHILD WELFARE SERVICES IN CALIFORNIA: 1994». BERKELEY, CA (USA), CHILD WELFARE RESEARCH CENTER, 1995, 95 or.
- NORTH LINCOLNSHIRE COUNCIL.** «DUTIES TO LOOKED AFTER CHILDREN: REPRESENTATIONS COMPLAINTS». NORTH LINCOLNSHIRE, NORTH LINCOLNSHIRE COUNCIL, 1991, 13 or.
- OFFICE FOR STANDARDS IN EDUCATION.** «THE EDUCATION OF CHILDREN WHO ARE LOOKED AFTER BY LOCAL AUTHORITIES». LONDRES (GB), SOCIAL SERVICES INSPECTORATE, 1995, 77 or.
- OPPENHEIM, L.** «THE FIRST INTERVIEW IN CHILD PROTECTION: SOCIAL WORK METHOD AND PROCESS». *CHILDREN AND SOCIETY*, 6, 2, 1992, 132-150 or.
- ORIENT, J.P.** «POUR UN MEILLEUR TRAITEMENT INSTITUTIONNEL». *CAHIERS DU C.T.N.E.R.H.I. HANDICAPS ET INADAPTATIONS*, 61, 1994, 63-65 or.

- PERTH AND KINROSS COUNCIL.** «RESIDENTIAL CHILDCARE STANDARDS AND REGISTRATION GUIDANCE. DRAFT». (INFORME CONFIDENCIAL). PERTH (GB), PERTH AND KINROSS COUNCIL, 1996, 110 or.
- PUGH, G.** «30 YEARS OF CHANGE FOR CHILDREN». LONDRES (GB), NATIONAL CHILDREN'S BUREAU, 1993, 279 or.
- RESIDENTIAL FORUM.** «CREATING A HOME FROM HOME. A GUIDE TO STANDARDS». LONDRES (GB), NATIONAL INSTITUTE FOR SOCIAL WORK, 1996, 100 or.
- RICHARDS, M. ETA BESTE BATZUK.** «STAFF SUPERVISION IN CHILD PROTECTION WORK». LONDRES (GB), NATIONAL INSTITUTE FOR SOCIAL WORK, 1990, 102 or.
- RINDFLEISCH, N. ETA FOULK, R.C.** «FACTORS THAT INFLUENCE THE OCURRENCE AND THE SERIOUSNESS OF ADVERSE INCIDENTS IN RESIDENTIAL FACILITIES». *JOURNAL OF SOCIAL SERVICE RESEARCH*, 16, 3-4, 1992, 65-87 or.
- ROBSON, J. ETA FOSTER, R.** «ACCOMMODATING CHILDREN. THE BOARDIN-OUT OF CHILDREN (FOSTER PLACEMENT) REGULATIONS 1988. THE ACCOMMODATION OF CHILDREN (CHARGE AND CONTROL) REGULATIONS 1988. TRAINER'S GUIDE». LONDRES (GB), BAAF, 1990, 48 or.
- RODWELL, M.K. ETA BIGGERSTAFF, M.A.** «STRATEGIES FOR RECRUITMENT AND RETENTION OF FOSTER FAMILIES». *CHILDREN AND YOUTH SERVICES REVIEW*, 15, 5, 1993, 403-419 or.
- ROSENBLATT, J.** «INTERNATIONAL ADOPTION». LONDRES (GB), SWEET AND MAXWELL, 1995, 270 or.
- SCOTTISH OFFICE, THE.** «ANOTHER KIND OF HOME. A REVIEW OF RESIDENTIAL CHILD CARE». LONDRES (UK), HMSO, 1994, 130 or.
- SEABERG, J.R.** «CHILD WELL-BEING: A FEASIBLE CONCEPT?». *SOCIAL WORK*, 35, 3, 1990, 267-272 or.
- SEGAL, E.A. ETA GUSTAVSSON, N.S.** «THE HIGH COST OF NEGLECTING CHILDREN: THE NEED FOR A PREVENTIVE POLICY AGENDA». *CHILD AND ADOLESCENT SOCIAL WORK JOURNAL*, 7, 6, 1990, 475-485 or.
- SERVICE DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION.** «LA PROTECTION JUDICIAIRE DE LA JEUNESSE». PARIS (FR), MINISTERE DE LA JUSTICE, 1996, 12 or.
- SHEMMINGS, D.** «INVOLVING CHILDREN IN CHILD PROTECTION CONFERENCES». NORWICH (GB), SOCIAL WORK MONOGRAPHS, 1996, 46 or.
- SMITH, D.R.** «SAFE FROM HARM. A CODE OF PRACTICE FOR SAFEGUARDING THE WELFARE OF CHILDREN IN VOLUNTARY ORGANISATIONS IN ENGLAND AND WALES». LONDRES (GB), HOME OFFICE, 1993, 20 or.
- SMITH, G.** «THE PROTECTORS' HANDBOOK. REDUCING THE RISK OF CHILD SEXUAL ABUSE AND HELPING CHILDREN RECOVER». LONDRES (GB), WOMEN'S PRESS, THE, 1995, 190 or.
- SOCIAL SERVICES INSPECTORATE.** «CHILDREN IN NEED. REPORT OF ISSUES ARISING FROM REGIONAL SOCIAL SERVICES INSPECTORATE WORKSHOPS JANUARY-MARCH 1994. THE CHILDREN ACT 1989». LONDRES (GB), DEPARTMENT OF HEALTH, 1995, 56 or.

- SOCIAL SERVICES INSPECTORATE.** «CHILDREN IN THE PUBLIC CARE. A REVIEW OF RESIDENTIAL CHILD CARE». LONDRES (GB), HMSO, 1991, 76 or.
- SOCIAL SERVICES INSPECTORATE.** «EVALUATING PERFORMANCE IN CHILD PROTECTION. A FRAMEWORK FOR THE INSPECTION OF LOCAL AUTHORITY SOCIAL SERVICES PRACTICE AND SYSTEMS. INSPECTING FOR QUALITY». LONDRES (GB), HMSO, 1993, 47 or.
- SOCIAL SERVICES INSPECTORATE.** «HOW WELL ARE CHILDREN BEING LOOKED AFTER?. AGENDAS FOR ACTION ARISING FROM THE NATIONAL RESIDENTIAL CHILD CARE INSPECTION 1992-1994». LONDRES (GB), DEPARTMENT OF HEALTH, 1995, 50 or.
- SOCIAL SERVICES INSPECTORATE.** «INSPECTION OF LOCAL AUTHORITY FOSTERING 1994-5. NATIONAL SUMMARY REPORT». LONDRES (GB), DEPARTMENT OF HEALTH, 1995, 38 or.
- SOCIAL SERVICES INSPECTORATE.** «STANDARDS FOR RESIDENTIAL CHILD CARE SERVICES. A HANDBOOK FOR SOCIAL SERVICES MANAGERS AND INSPECTORS, USERS OF THE SERVICES AND THEIR FAMILIES. INSPECTING FOR QUALITY». LONDRES (GB), HMSO, 1995, 95 or.
- SOCIAL SERVICES INSPECTORATE.** «THE CHALLENGE OF PARTNERSHIP IN CHILD PROTECTION: PRACTICE GUIDE. THE CHILDREN ACT 1989». LONDRES (GB), HMSO, 1995, 122 or.
- SOCIAL SERVICES INSPECTORATE.** «THE CHILD, THE COURT AND THE VIDEO. A STUDY OF THE IMPLEMENTATION OF THE MEMORANDUM OF GOOD PRACTICE ON VIDEO INTERVIEWING OF CHILD WITNESSES. THE CHILDREN ACT 1989». LONDRES, DEPARTMENT OF HEALTH, 1994, 65 or.
- SOCIAL SERVICES INSPECTORATE.** «THE CHILDREN ACT 1989. PLANNING LONG TERM PLACEMENT STUDY. A STUDY OF EXPERIENCES IN LOCAL AUTHORITIES OF PLANNING AND ACHIEVING LONG TERM PLACEMENTS FOR CHILDREN». LONDRES (GB), DEPARTMENT OF HEALTH, 1994, 63 or.
- SOCIAL WORK SERVICES INSPECTORATE FOR SCOTLAND.** «FIVE CHILD CARE SERVICES». CARDIFF (GB), SCOTTISH OFFICE, THE, 1996, 90 or.
- STEVENS, D.** «FAMILY CONTACT WITH LOOKED-AFTER CHILDREN». SOCIAL WORK MONOGRAPHS N° 155. NORWICH (GB), UNIVERSITY OF EAST ANGLIA, 1997, 48 or.
- STRATHCLYDE REGIONAL COUNCIL.** «QUALITY CARE. STANDARDS FOR RESIDENTIAL CHILD CARE IN STRATHCLYDE». STRATHCLYDE (GB), STRATHCLYDE REGIONAL COUNCIL, 1996, 71 or.
- STUNTZNER-GIBSON, D. ETA BESTE BATZUK.** «THE YOUTH SATISFACTION QUESTIONNAIRE: WHAT KIDS THINK OF SERVICES». *FAMILIES IN SOCIETY*, 76, 10, 1995, 616-624 or.
- SUNDELL, K.** «CHILD-CARE PERSONNEL'S FAILURE TO REPORT CHILD MALTREATMENT: SOME SWEDISH EVIDENCE». *CHILD ABUSE AND NEGLECT*, 21, 1, 1997, 93-105 or.
- SUPPORT FORCE FOR CHILDREN'S RESIDENTIAL CARE.** «CODE OF PRACTICE FOR THE EMPLOYMENT OF RESIDENTIAL CHILD CARE WORKERS». LONDRES (GB), LOCAL GOVERNMENT MANAGEMENT BOARD, 1995, 152 or.

- SUPPORT FORCE FOR CHILDREN'S RESIDENTIAL CARE.** «MATCHING NEEDS AND SERVICES. THE AUDIT AND PLANNING OF PROVISION FOR CHILDREN LOOKED AFTER BY LOCAL AUTHORITIES». DARTINGTON (GB), DARTINGTON SOCIAL RESEARCH UNIT, SA, 67 or.
- TERRY, T. ETA HUEBNER, E.S.** «THE RELATIONSHIP BETWEEN SELF-CONCEPT AND LIFE SATISFACTION IN CHILDREN». *SOCIAL INDICATORS RESEARCH*, 35, 1, 1995, 39-52 or.
- THOBURN, J. ETA BESTE BATZUK.** «PATERNALISM OR PARTNERSHIP?. FAMILY INVOLVEMENT IN THE CHILD PROTECTION PROCESS». LONDRES, HMSO, 1995, 250 or.
- THORPE, D.** «EVALUATING CHILD PROTECTION». BUCKINGHAM (GB), OPEN UNIVERSITY PRESS, 1994, 218 or.
- TISDALL, E.K.M.** «CHILD WELFARE. REVIEWING THE FRAMEWORK». LONDRES (GB), HMSO, 1996, 115 or.
- TOMKIEWICZ, S.** «LES VIOLENCES INSTITUTIONNELLES». *CAHIERS DU C.T.N.E.R.H.I. HANDICAPS ET INADAPTATIONS*, 61, 1994, 57-61 or.
- VARIOS AUTORES.** «BIENESTAR Y PROTECCION INFANTIL». *BIENESTAR Y PROTECCION INFANTIL*, 1, 1995, 157 or.
- VARIOS AUTORES.** «EL DESARROLLO SOCIOEMOCIONAL DE LOS NIÑOS MALTRATADOS». MADRID, MINISTERIO DE ASUNTOS SOCIALES, 1996, 263 or.
- VARIOS AUTORES.** «INVESTIGACION Y POLITICAS DE INFANCIA EN EUROPA EN LOS AÑOS 90. SEMINARIO EUROPEO». MADRID, MINISTERIO DE ASUNTOS SOCIALES, 1991, 369 or.
- VARIOS AUTORES.** «IV JORNADAS DE INTERVENCION SOCIAL DEL COLEGIO OFICIAL DE PSICOLOGOS DE MADRID: TRANSFORMACION SOCIAL Y COMPROMISO DE LOS PROFESIONALES». TOMOS 1 Y 2. MADRID, MINISTERIO DE ASUNTOS SOCIALES, 1996, 1661 or.
- VARIOS AUTORES.** «PLACEMENT FAMILIAL SPECIALISE». *SAUVEGARDE DE L'ENFANCE*, 49, 3, 1994, 177-340 or.
- VEZINA, A. ETA PELLETIER, D.** «L'ICBE. UN SUPPORT AU DIAGNOSTIC ET A L'INTERVENTION». QUEBEC (CA), CENTRE DE RECHERCHE SUR LES SERVICES COMMUNAUTAIRES, 1992, 120 or.
- WALTON, J.** «RESIDENTIAL CHILD CARE: TEAM DEVELOPMENT PROGRAMME. A TRAINING PROGRAMME FOR STAFF TEAMS PROVIDING A RESIDENTIAL SERVICE FOR CHILDREN AND YOUNG PEOPLE». LONDRES (GB), NATIONAL INSTITUTE FOR SOCIAL WORK, 1994, 204 or.
- WARD, H.** «LOOKING AFTER CHILDREN: RESEARCH INTO PRACTICE. THE SECOND REPORT TO THE DEPARTMENT OF HEALTH ON ASSESSING OUTCOMES IN CHILD CARE». LONDRES (GB), HMSO, 1995, 222 or.
- WELSH OFFICE.** «CHILD PROTECTION REGISTER: STATISTICS FOR WALES, 1995». CARDIFF (GB), WELSH OFFICE, 1995, 20 or.

WESTCOTT, H. ETA CLEMENT, M. «NSPCC EXPERIENCE OF CHILD ABUSE IN RESIDENTIAL CARE AND EDUCATIONAL PLACEMENTS. RESULTS OF A SURVEY». LONDRES (GB), NATIONAL SOCIETY FOR THE PREVENTION OF CRUELTY TO CHILDREN, 1992, 23 or.

WESTCOTT, H. L. «INSTITUTIONAL ABUSE OF CHILDREN. FROM RESEARCH TO POLICY. A REVIEW». LONDRES (GB), NATIONAL SOCIETY FOR THE PREVENTION OF CRUELTY TO CHILDREN, 1991, 43 or.

WHITAKER, D. S. ETA BESTE BATZUK. «THE EXPERIENCE OF RESIDENTIAL CARE FROM THE PERSPECTIVES OF CHILDREN, PARENTS, AND CARE-GIVERS. FINAL REPORT». YORK (GB), UNIVERSITY OF YORK, 1984, 90 or.

WILSON, D. B. ETA CHIPUNGU, S. S. «KINSHIP CARE». *CHILD WELFARE*, 75, 5, 1996, 278 or.