

BABESIK GABEKO HAUR ETA NERABEENTZAKO LAGUNTZA ZERBITZUAK



TXOSTENAREN SEPARATA

ARARTEKOAREN ARGITALPENAK

EUSKO LEGEBILTZARRARI TXOSTEN BEREZIAK

- *Kalabozoak*. Ertzaintzaren eta udalen atxiloketa egoitzak. 1991.
- *Psikiatrikoak*. Ospitale psikiatrikoetako buru-gaisoen egoera. 1992.
- *Adinekoen egoitzak Euskal Autonomi Elkartearen (1992-1993)*. 1994.
- *Euskal Herriko Ararteko Erakundearen lehen bost urteak (1989-1994)*. 1994.
- *Euskal Autonomia Erkidegoan egoitzez kanpo adinekoentzat dagoen laguntzari buruzko txosten berezia (1994-1995)*. 1996.
- *Euskal Autonomia Erkidegoko kartzeletako egoera*. 1996.
- *Babesik gabeko haur eta nerabeentzako laguntza zerbitzuak*. 1997.

EUSKO LEGEBILTZARRARI TXOSTEN ARRUNTAK

Liburukiak: 1989, 1990, 1991, 1992, 1993, 1994, 1995, 1996, 1997.

Txosten arrunten separatak

- *Arartekoaren gomendio eta iradokizunak*. Liburukiak: 1991, 1992, 1993, 1994, 1995, 1996.

BESTELAKO ARGITALPENAK

- *Idatz arauak / Normas de redacción*. 1992.
- *Ombudsmanaren Hirugarren Hitzaldi Europarra. Herrialdeko Ombudsmanaren garrantzia*. 1993.
- *Esanak eta eginak / Dichos y hechos*. Juan San Martín, Arartekoa. 1994.

Faksimilak

- *Jaquin-bide Iritarautia - 1820*. Kadizko Konstituzioari buruz euskaraz idatzitako eskuizkribu argitaragabea, irakaskuntzarako moldatua. 1991.
- *Gaioren Institutionum*. 1992. (Gazteleraizko lehen argitaralditik aterea, Madril, 1845).
- *Aita Frantzisko Vitoriakoaren De indis insularis. De iure belli*. 1993. (Lyonen 1557an egindako lehen argitaralditik aterea).

Padre Francisco de Vitoria Giza Eskubideen Saila (bekadunen lanak)

- Eduardo Javier Ruiz Vieitez. *El derecho al ambiente como derecho de participación*. 1993.
- Miguel Angel Encinas Cañón. *Viviendas de protección oficial y arrendamientos en el País Vasco (1982-1991)*. 1994.
- Gema Varona Martínez. *La inmigración irregular. Derechos y deberes humanos*. 1994.
- Ander Bergara. *Hezkuntza- eta Hizkuntza-eskubideak indarreko lege-araubidean*. 1996.
- María José Fernández de Landa Montoya. *El control interinstitucional en la Unión Europea*. 1996.



BABESIK GABE DAUDEN HAUR ETA NERABEENTZAKO LAGUNTZA ZERBITZUAK EUSKAL AUTONOMIA ERKIDEGOAN

Arartekoak Eusko Legebiltzarrari egindako txosten bereziaren separata

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 Ortúbay, 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.

Joan den urteko irailean Arartekoak txosten berezi bat argitaratu zuen *Babesik gabeko haur eta nerabeentzako laguntza zerbitzuak* izenburupean. Txosten horrek ia 700 orrialde ditu eta zenbait erakunderi helarazi genien: Eusko Legebiltzarrari, foru aldundiei, udalei, laguntza zerbitzuei...

Pertsona eta elkarte askok agertu du txostenarekiko interesa. Beraz, interes horri erantzuteko asmoz, txostenaren separata bat argitaratzea erabaki dugu, interesdunei banatzeko.

Horrela bada, liburu hau eratzeko ez dugu txostena osorik hartu, baina bai, gure ustez, zatirik funtsezkoenak, ikuspegi orokorra ematen dutenak:

- Hitzaurrea.
- Txostena laburbiltzen duen atala.
- Gomendioen atala.

Gainera, eranskin moduan, grafiko bat eta bi taula sartu ditugu, horiek ere lagungarriak izan baitaitezke sektore hori oro har zertan den jakiteko.

Vitoria-Gasteiz, 1998ko maiatza



AURKIBIDEA

TXOSTENAREN AURKEZPENA

X. Kapitula: 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. Kapitula: 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

ERASKINAK:

5. Grafikoa:

Gipuzkoako Foru Aldundiak Haurtzarorako Lurralde Zerbitzutik jarraitzen duen eskuhartze prozedura	140
---	-----

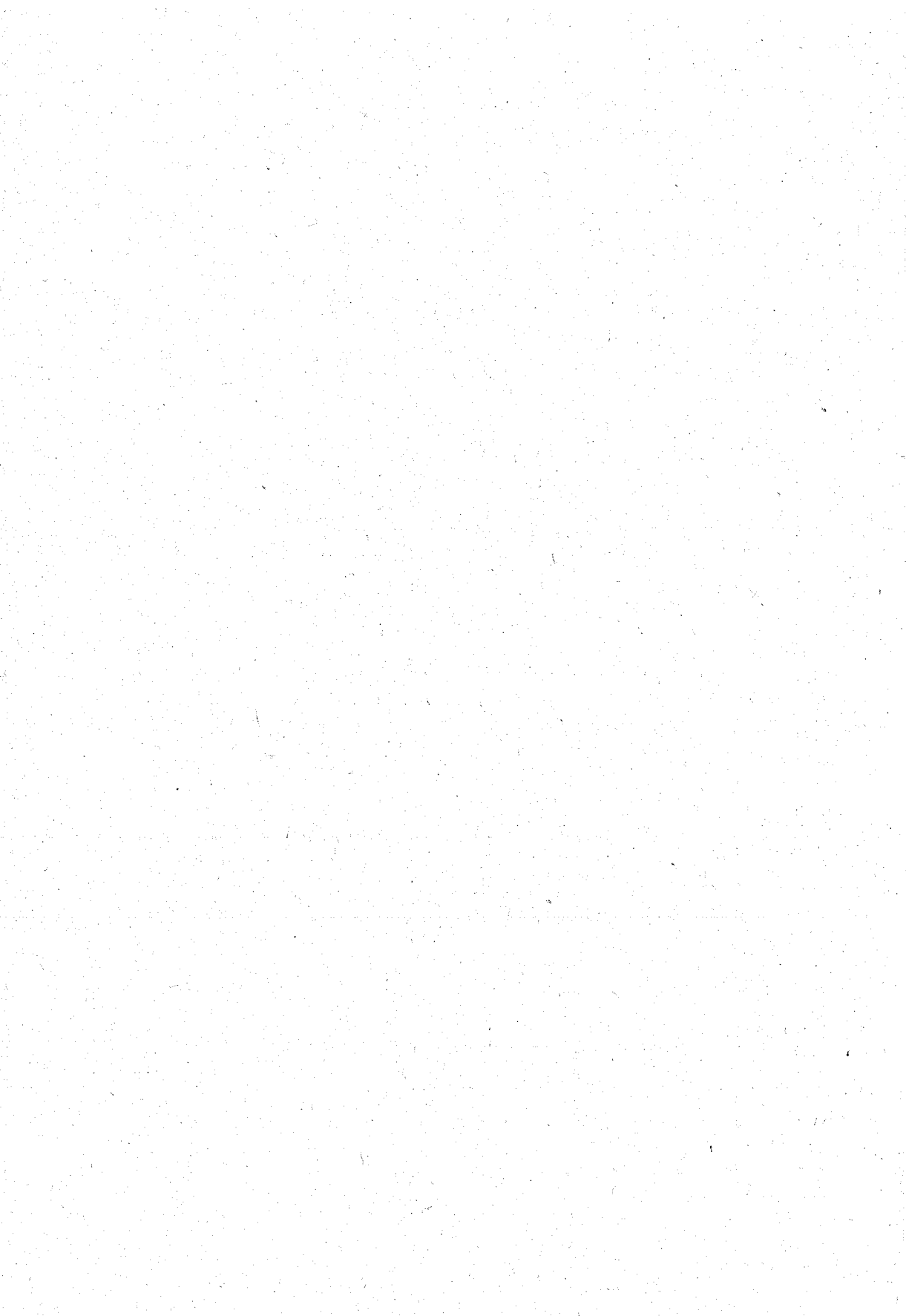
18. taula

Familia banaketak eragindako babes neurriak E.A.E.n	115
---	-----

33. taula

Arrisku edo babesik gabeko egoeran dauden haur eta nerabeentzako zerbitzuen sarea	173
---	-----

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 baitaukate. 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 (familiaren baitan esku hartzea, adopzioa, famili-harrera, adibide esanguratsu batzuk jartzearen) 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 arras 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 banakatua 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 zuritzerik hiru lurralde historikoen arteko hainbat desberdintasun -txosten honetan bilduak-.
- 4.- Izugarri hobetu behar dira babesgabezia-egoerak detektatzeko bideak. Horretarako, behar-beharrezkoa da honelako gaitan 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, poliziaak, 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 liratekeela zentrotik ateratzeko programak, nor bere jatorrizko ingurunean egokitzeak, 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, alde 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 gaindituz, 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 kezka bide horiek azpimarratu ditut -aldi berean, jarraibideak ere badira, haur eta nerabe babesgabeak atenditzeko zerbitzuak hobetzeko-, baina, noski, ez dira orriotan aurkituko dituzun bakarrak. 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 antzemateña 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 lekitzkieke 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 zentroeinola 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 erlatibo 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

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 ebaluatzeraz mugatzen da.

Metodologiaren ikuspuntutik, txostena gai honi buruzko nazio eta nazioarte mailako dokumentaziorik garrantzitsuenaren azterketan eta alor honetako ardurak daukaten erakunde eta zerbitzuek eman diguten 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 desberdineen eskuhartzearen urrats bakoitzean hartzen diren prozedurak behar bezala ezagutzeko asmoz, 1995ean irekitako 150 espediente aukeratu ditugu aleatorioki, 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 babesarako 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 proiektzio 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 dezaketean 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 murriztu 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 hobea 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 urtarrilaren 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 familiarik 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 zentroyen garapena gutxieneko pauso homogeneoak 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, Jaurlaritzak bere legegintza egutegian haurren eta nerabeen laguntza eta babeserako araudi bat sartu du eta, Justizia, Ekonomia, Lan eta Gizarte Segurantzaren Sailaren informazioen arabera, araudi hori osatzeari ekin zaio dagoeneko.

Gizarte babesik gabeko haur eta nerabeei atentzia 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 oinarrizko 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 daukatenen antzeko betekizunekin, nahiz eta Baloraziorako Lurralde Batzordea izan babesgabezia egoerei buruzko erabakiak hartzen dituen. Kontuan izan behar da Batzorde horretan bai Udala bera eta baita Arabako Foru Aldundia ere ordezkaturik 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 baloratzea 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 zaizkie. Segidan, Batzorde horrek proposamen hori martxan jarri, edota balorazioa egin duten profesionalen 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, adituegindako 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 filosofikoen ahal deno hurrek 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 baztertzera jotzen da. Egingo den lanak arrakasta izango badu, hain zuzen kontzientziario hori beharrezkoa da, horrela bakarrik lortuko delako familiarren 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. Desestruturazio 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 jotzen 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 berdingertatzen direla ikusteak arrakasta garantzia batzuk eskaintzen ditu: familia hartzaileen hautapen egokia, harrera aldeztu 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 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 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 haurren 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 zaizkio.

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 erreferentziazko 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 1,5ekoa 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 (familiar 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 oinarritzko zerbitzuetatik askotan erabiltzen neurriak direlako.

Batzuetan, egiten den eskuhartzea asteburuko zentroetan sartzea izaten da, batez ere droga arazoak daukaten 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 gutzirako 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 zaienen portzentaia. Hortaz, begien bistan dago lurralde historiko horretan ez dela egin familia harreran egin beharko litzatekeen adinako esfortzurik. Orainsu, 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 berezietan 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 aztarna izan litezkeen jokoera edo seinaleak ongi antzemateko gauza izan daitezen. Orobat, gizarte zerbitzuen funtzionamenduz behar bezalako informazioa eduki behar dute, beraien ekintzen eraginkortasuna bermatu ahal izateko.

Berme hori osoa izan dadin, bistan denez, beharrezkoa da oinarritzko 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 antolatu dituzte haurren kontrako tratu txarren eta abandonoaren 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 saiatzeari hasita dauden prozesuak ekintza solteak ez daitezela, arriskua baitago ekintza horiek geldiarazita geratzeko inertiagatik 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 familiegintza 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.

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 ulergaitzasun sententzia sortzea kaltegarria izan daitezkeela harremanaren orekarako. Bigarren arrisku mota honen ondorioak egiaztatu baino areago deduzitu egin daitezke esku artean dauden datuen bidetik, baina Europar egindako zenbait ikerketaren arabera egia da une hori oso larria izaten dela familientzat, zeren eta aurrerantzean abusu, tratatu 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 profesionalak ez dute izaten haurren babesari buruzko funtsezko informaziorik. Ildo horretatik, behar bada

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 zigu 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 berezituak 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 berezituak 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 fidagarrikerik 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 udalerraren 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 eredu 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 espedienteeri 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, elkarrizketaren, negoziaketaren eta kolaborazioaren kalte. 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 isilpekotasun 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 jokatzeko delako 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 lirateke.

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 lehendik ezaguna duten erreferentziazko 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 zerbait, 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 berezietuek 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 erreferentzia 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 zerrrenda 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 liriateke. 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.

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 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. Denen 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, Barakaldón 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 homogeneoak 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 haurrei 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 oinarriko 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 promulgatzea bide bakarra da atentzio erresidentzialaren prozedura, antolamendua eta funtzionamendua, kalitate irizpide bateratu eta estandarizatuaren 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 sistematikoan 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. Temperatura, 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-itxalgailu 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 arategi autonomikorik ez dutelako dauden erizpideen gainetik daude.

- Aztertutako zentro guztietako langile guztiak esperientzia daukate adin txikikoentzako egoitza bidezko atentzioan. Langileak kontratatzeko 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 berezituak 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 nerabeei erreferentziatzeko figura gehiegirekin bizi behar izaten dute.

- Aztertutako zentro guztiak 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 bisitak bertan jasotzeko.
- Arlo honetako ardurak 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 guztiak 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 krisketat 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 kexa bat daukanean, hezitzaile edo tutorearekin hitz egiten du, bien artean konpontzen saiatzeko asmoz. Gehienetan, haur eta nerabeek badakite haurtzarorako zerbitzu berezitueta 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 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.

Zentroko tutorea eta eskolako 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.

Egoiliarrek ez dira inoiz ere zigortzen eguneko lau ordu 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 jazen 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 atentzia 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.

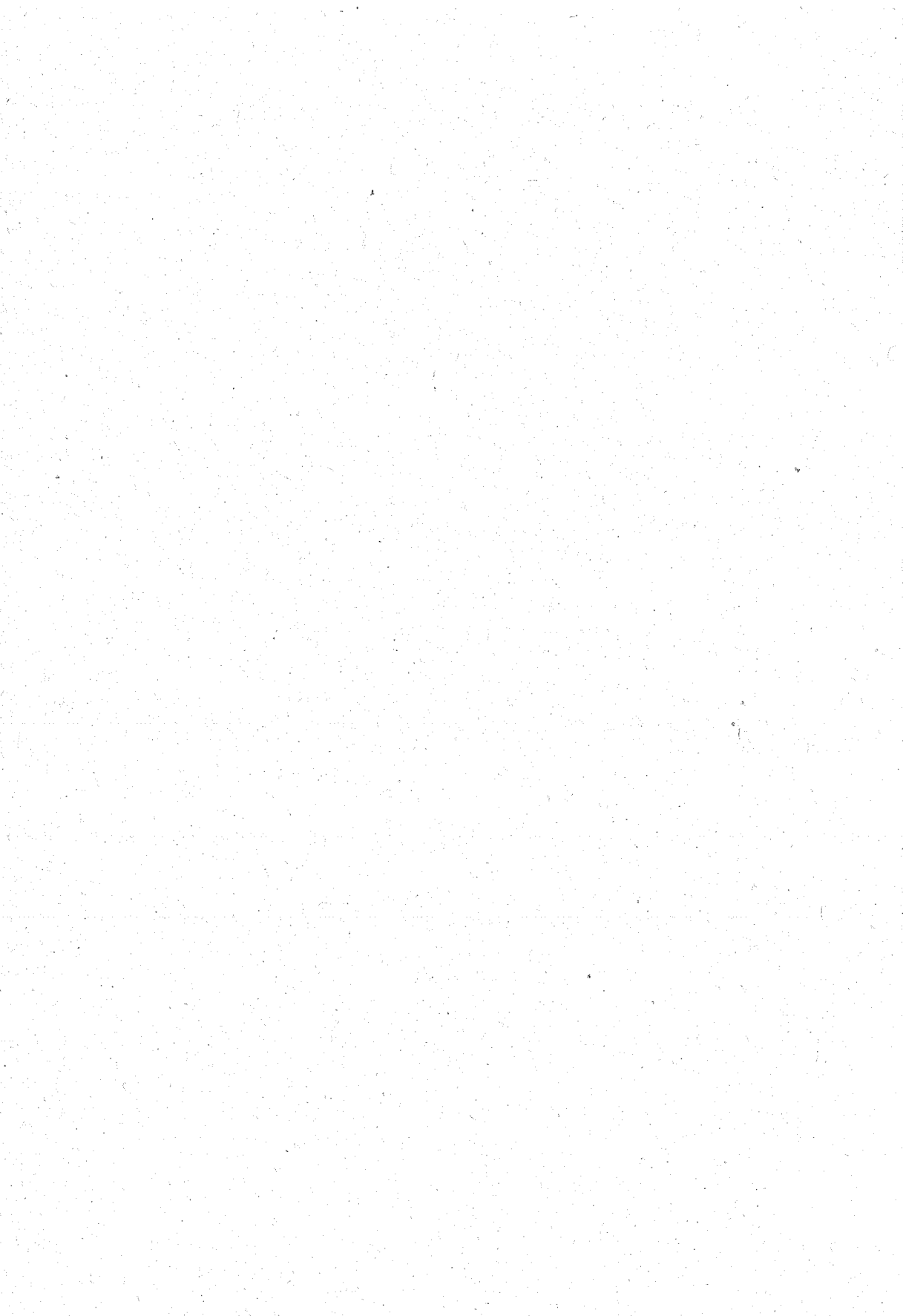
Heldu bizitzarako trantsizio egitarauak ez dira berezko planak bailiran diseinatzen, baizik eta erabiltzailearen adinaren arabera sartzen dira banakako planean. Dagokion momentuan, bai Araban eta baita Gipuzkoan ere gazteak dagokion emantzipazio programara bideratzen dira.

- 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 arategi amankomunaren beharra

Gaur egun, Euskadiko Autonomia Erkidegoan ez dago Gizarte Zerbitzuei buruzko Legeko baimen, arakatze, homologazio eta ikuskaritza araubideak garatzen duen arategirik. 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 arategia 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 arategi horretan bide bat jartzea gaur egun dauden zerbitzuak poliki-poliki molda daitezen 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 errazago izango da.

5. Gizarte zerbitzuek era guztietako zerbitzuak ebaluatu eta ikuskatu beharra

Ume eta nerabeen eskubideak bermatu eta haien ongizatearen ikuspegitik daukaten beharrizanak asetzeko lana biztanleria multzo honetaz arduratzen diren zerbitzu guztietara zabaldu 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 daukaten ume edo nerabeentzako zentroetan edo adin txikiko lege-hausleentzako zentroetan. Horretarako beharrezkoa litzateke gizarte zerbitzuak ados jartzea haur eta nerabeen 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 berezietuekin 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 egoera 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 berezietutara 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, askotangertatzen 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 malgutatu egin beharko litzateke, Bizkaiko Foru Aldundian batez ere. Horretarako, kasua

bideratzen duen oinarrizko gizarte zerbitzuko langileen edo komunitateko beste gizarte eragile bätzuen 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 bultza daitezke komunitatean bertan.

ZERBITZU SAREA: EGITARAUAK

12. Zerbitzuak dibertsifikatzea, bakoitzaren beharretara moldatzeko

Ikerlanen oinarri teorikoek eta emaitza enpirikoek ere erakusten dute babesik gabeko ume eta nerabeentzako atentziora 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) gainditu eta gero, familia eskuhartzerako egitarauak eta bitarteko beste zerbitzu batzuk ipini dira lanean, eguneko zentroak adibidez; hauek oinarrizko zerbitzu sarearekin batera, erraztu eta bultzatzen dute ume eta nerabeek beren familia inguruan jarraitzea edota beraien familiara itzultzeko, adin txikikoa beste familia batean hartzeko neurria burura iritsi denean. Beharrezkoa da ildo horretatik egindako ahaleginarekin aurrera jarraitzea, zerbitzu berezituaren 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 atsedeen 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 segimenduz 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 berezietan atentitzen diren pertsonen kopurua Europako beste herrialdeetakoa baino askoz ere txikiagoa da. Horren arrazoia izan daiteke beste herrialde horietan baino detekzio maila txikiagoak dauzlagula, 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, oinarritzko 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 muga 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 kezak edo erreklamazioak aurkezteko bide formal baina errazak ipintzea profesionalen eta senitartekoen arteko arazo gatazkatsuak konpontzeko, administrazio edo auzibidezko errekurtsioetara 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 umea errazteko eta bertan jorratzen diren arazoaren 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 familiek atentziorako banakako planaren prestaketan parte hartze 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 behin berraztertzeke 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, elkarbizitzarako 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 ume 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, ume 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 ume 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 sartzeari: 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-itzalagailuak, 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 gizezko batekin, erabiltzaileen baitan nahasmendurik ez eragiteko haietakoren bat egoitza 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.

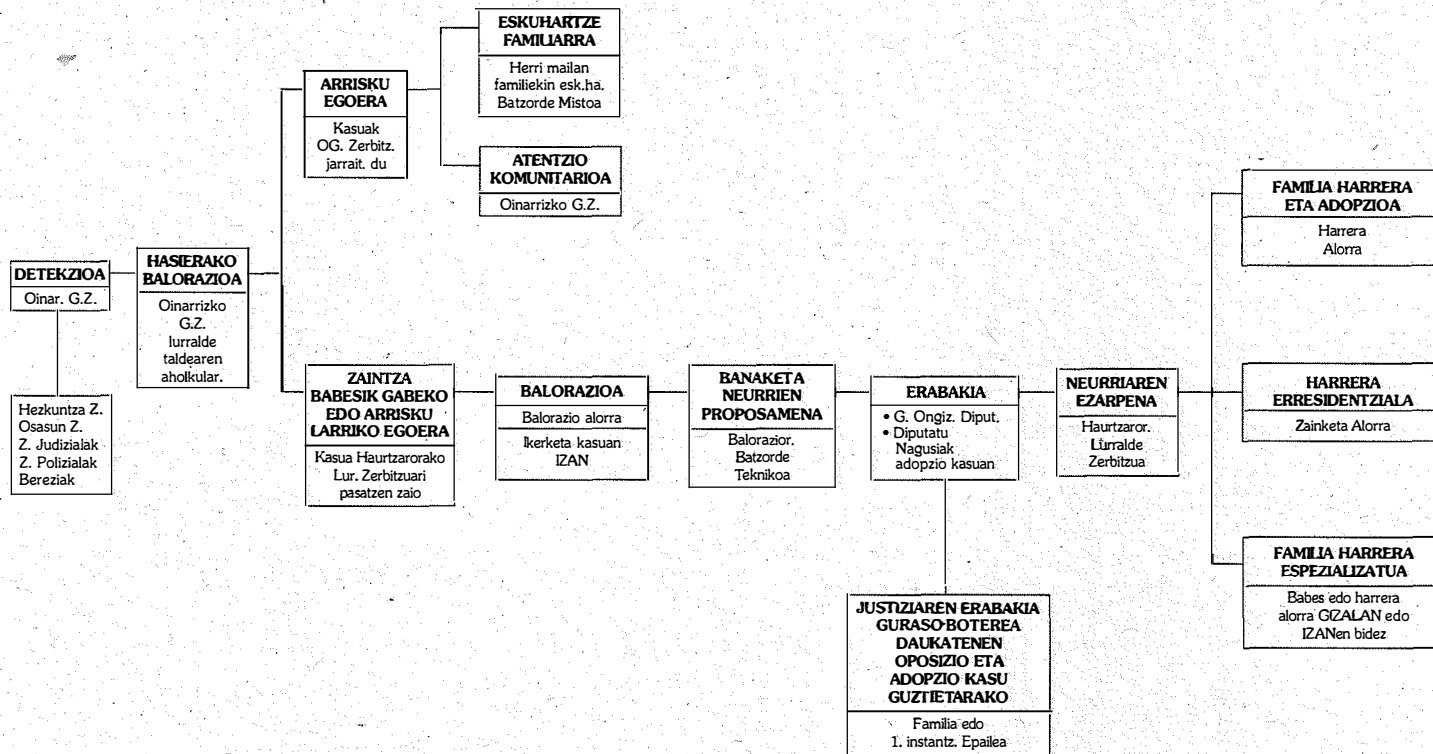
42. Fiskalek neurrien segimendua egin beharra

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.

ERASKINAK



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



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 (0,07%)	5 (0,07%)	20 (0,07%)	8 (0,05%)

¹ Guzti hauek barnean daudelarik : ordezeko familia ez instituzionalizatuak, laguntzarako familiak, , T. autoriatikoa 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: SISIS 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 erroldan azaldutakoa da (1991).

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

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: SIIS Dokumentazio eta Ikerketa Zentroa. Foru aldundiek eta Vitoria-Gasteizko Udalak eskainitako datuak.