

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

1.3.8.	Jarrera berriak .....	110
1.3.9.	Arreta-ereduak planteaturiko baldintzen eta biztanleen beharrezkoen araberako finantziario-sistema .....	111
2.	Esparru juridikoa .....	112
2.1.	Arauzko aurrekariak .....	112
2.1.1.	Arauzko testu orokorrak .....	112
2.1.2.	Arauzko testu sektorialak .....	119
2.1.3.	Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak indartzeko ildo ekonomikoaren arauketa .....	121
2.2.	Arauzko azken aurrerakuntzak. Alderdi positiboak eta konpondu gabeko gaiak .....	124
2.2.1.	Gizarte Zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko 12/2008 Legea .....	124
2.2.2.	Diru-sarrerak Bermatzeari eta Gizarteratzeari buruzko abenduaren 23ko 18/2008 Legea .....	148
2.3.	Etorkizun hurbila: arauak garatzeko prozesua .....	150
2.3.1.	Gizarte Zerbitzuei buruzko Legearen arauzko garapena .....	150
2.3.2.	Diru-sarrerak Bermatzeari eta Gizarteratzeari buruzko Legearen arauzko garapena .....	152
2.3.3.	Euskadiko Gizarte Zerbitzuen Sistemaren finantziarioa .....	154
<b>BIGARRREN ZATIA. OINARRIZKO GIZARTE ZERBITZUEN EGOERA EUSKAL AUTONOMIA ERKIDEGOAN .....</b>		
1.	Oinarrizko gizarte zerbitzuen magnitude nagusien bilakaera euskal autonomia erkidegoan: langileak, gastua eta herritarren ezagutza .....	161
1.1.	Sarrera .....	161
1.2.	Oinarrizko gizarte zerbitzuetako gastuaren eta finantzaketaren bilakaera .....	162
1.2.1.	Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetarako gastuaren handitzea .....	162
1.2.2.	Oinarrizko gizarte zerbitzuei eusteko finantza-ardurak .....	170
1.2.3.	Elementu nagusiak .....	175
1.3.	Oinarrizko gizarte zerbitzuetara atxikitako langileen bilakaera .....	176
1.3.1.	Lanaldi oso baliokideko langileen hazkundea .....	176
1.3.2.	Lurralde-mailako aldeak arreta-ratioan .....	178
1.3.3.	Lan-baldintzak: aldi baterako kontratazioa eta lanaldi partziala .....	181
1.4.	Oinarrizko gizarte zerbitzuei buruzko ezagutza eta haien erabilera .....	182
1.4.1.	Herritarrek oinarrizko gizarte zerbitzuei buruz zer dakiten eta nola eskuratzen dituzten .....	182
1.4.2.	Beste talde batzuek oinarrizko gizarte zerbitzuak erabiltzea: etxerik gabeko pertsonak .....	186
2.	Oinarrizko gizarte zerbitzuetako unitateen kokapena, irisgarritasuna, instalazioak eta baliabide teknologikoak .....	187
2.1.	Sarrera .....	187
2.2.	Zentroen kokapena .....	188
2.2.1.	Oinarrizko gizarte zerbitzuetako unitateen kokapena hiri-ingurunean .....	188
2.2.2.	Bisitatutako zentroen egoera, kokapen fisikoari dagokionez .....	192

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

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

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

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

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