



EAE-KO GIZARTE ZERBITZUEN I. PLAN ESTRATEGIKOARI BURUZKO EBALUAZIOA

Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistema

AMAIERAKO EBALUAZIO-TXOSTENA, GIZARTE ZERBITZUEN ERAKUNDE ARTEKO ORGANOAK (GZEO)
2021/03/26AN EGINDAKO BILERAREN ONDOREN ETA GIZARTE ZERBITZUEN EUSKAL KONTSEILUARI
(GZEK) ENTZUNDA



AURKIBIDEA

AURKEZPENA	3
1. EBALUAZIOAREN EZAUGARRIAK ETA METODOLOGIA	6
1.1. Ebaluazioaren ezaugarriak	6
1.2. Plangintza-eredua eta metodologia	7
1.3. Esperientzian oinarritutako plangintzari buruzko kontsiderazioak.....	10
2. PLAN ESTRATEGIKOAREN LABURPENA	12
3. GZES-AREN ZERBITZUAK ETA PRESTAZIO EKONOMIKOAK HEDATZEA	16
3.1. Plazen, erabiltzaileen edo hartzaileen eta estalduren bilakaera.....	17
3.1.1. Plazen bilakaera kontingentzien arabera	18
3.1.2. Estalduren bilakaera	24
3.1.3. Plazen/erabiltzaileen/hartzaileen bilakaera eta estaldurak, euskal administrazio publikoen mailaren arabera	28
3.2. Gastu arrunt publikoaren (GAP) bilakaera	35
3.2.1. Gastu arrunt publikoa eta gastu arrunt osoa.....	37
3.2.2. Zerbitzuen eta prestazio ekonomikoen ondoriozko gastu arrunt publikoa	38
3.3. Prestazio edo zerbitzu bakoitzaren analisi orokorra eta zeharkako alderdiak	44
3.3.1. Prestazio edo zerbitzu bakoitzaren analisi orokorra	44
3.3.1.1. Zentroak.....	44
3.3.1.2. Beste zerbitzu batzuk	47
3.3.1.3. Prestazio ekonomikoak	50
3.3.2. Arreta-sareak finkatzeari eta jasangarritasun-faktoreei buruzko zeharkako kontsiderazioak.....	53
4. AURREIKUSITAKO JARDUEREN GAUZATZE-MAILA.....	57
4.1. Deskribapen eta balorazio orokorra	57
4.2. Deskribapena eta balorazioa helburuen arabera (planaren muina)	59
5. ONDORIOAK ETA GOMENDIOAK	81
5.1. ONDORIOAK	81
5.2. GOMENDIOAK.....	86
ERANSKINAK.....	99

AURKEZPENA

Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemak (GZES) biztanle guztiak bizi-zikloan zehar ahalik eta autonomia handienarekin gizarteratzea sustatzen du, batez ere harreman-prestazioen bidez — orientazioa eta bitartekaritza, arreta pertsonala eta etxeko arreta, esku-hartze soziohezitzailea eta psikosoziala, gizarte-laguntza...— eta etxean edo komunitatean zerbitzuak emanez: eguneko eta gaueko zentroak, bizitoki laguntzadunak edo egoitza-zentroak, etab.

Eta funtsezko tresna da erronka demografikoari, zainketei, gizarte-kohesioari eta berdintasunari aurre egiteko. Aukera-berdintasuna bultzatzen du bizitza pertsonaleko eta familiarreko proiektuak lehen haurtzarotik bizitzaren amaierara arte hedatzeko. Eta gizonen eta emakumeen berdintasunaren alde egiten du —familiarren eta erakundeen zainketan oreka berri bat sustatuta, zainketaren mesedetan—, baita gizonak zainketan sartzearen alde ere.

Gizarte Zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko 12/2008 Legea onartu eta berehala hasitako krisialdi luzean zehar, euskal gizarteak eta erakundeek *ahalegina* egin dugu sistema hedatzeko, diru-sarrerak murriztearen testuinguru batean baliabideak areagotuta —lege horrek GZESa definitzen du eta, lehen aldiz, haren katalogoko prestazioak eta zerbitzuak jasotzeko aukera eskubide subjektibo gisa erregulatzen du—. Hala, GZESaren zerbitzu eta prestazioetako gastu arrunt publikoak 223 milioi euro egin zuen gora 2011-2018 aldian. 2018an, gastu horiek guztira 1.055 milioi euro izan ziren, eta Planak 2016rako aurreikusitako gastu-maila 87 milioitan gainditu zen.

GZESaren misioaz eta aipatutako erronkei aurre egiteko egiten duen ekarpenaz jabetuta, hura indartzen jarraitzea da gure konpromisoa, gastuaren bideari eutsiz —aurreko krisian gertatu zen bezala¹—, COVID-19aren ondorioz BPGd-ak eta diru-bilketak behera egin arren, eta epe ertain eta luzera jasangarritasun ekonomikoa eta soziala ziurtatuta.

Horretarako, gastu-bideari eusteaz gainera, *baliabideen atzematea eta aprobetxamendua maximizatu behar dira, urriak baitira*. Horretarako, honako hauek sustatu behar dira: baliabideen erabilera arduratsua eta efizientzia; lankidetzak publiko-publikoa (lehen/bigarren mailako arreta eta euskal administrazio publikoen hiru mailetakoa) eta publiko-pribatua (berezik irabazi-asmorik gabekoa); eta gizarte-zerbitzuen berrikuntza (lankidetzan), gizarte-zerbitzuen eta eraldaketa digitalaren arteko lotura indartuta, haien izaera nagusiki erlazionala ahaztu gabe.

Eta, COVID-19ak epe labur, ertain eta luzean premia eta baliabideetan duen eragina ebaluatzeaz eta horri aurre egiteaz gainera, ezinbestekoa da: *arreta-piramidea inbertitzeko* ahaleginak areagotzea, komunitatearekiko arretaren alde, baliabide arin, egoki eta eraginkorrenak indartuta; eta *erakundeen eta familiarren zainketan oreka berri* bat lortzea —lehenengoan alde, baina baita bigarrena sostengatzeko ere—, pertsona zainduei eta zaintzaileei laguntza formala emanda.

Neurri horiek bultzatzeak ahalegina eta inbertsioa eskatzen du. Edo, zer eragin izango luke pixkanaka jaisten ari den familia-zainketaren porrotak? Eta, zer gertatuko da adineko pertsonentzako egoitza-zentroetako gastu publikoak GZESaren gastu arrunt publikoaren % 30etik gora hazten jarraitzen badu? Aldaketa demografikoen eta zainketa-eredu tradizionalaren krisiaren ondorioz, beharrezkoa da neurri horiek epe labur eta ertainean bultzatzea.

Neurri horiek hartzeak bidea emango du GZES bideragarri bat konfiguratzeko, erronka demografikoari eta zainketen erronkari aurre egiteko eta arreta egokitzeko: a) alde batetik, zaintzaileen belaunaldi berrien, adinekoen... premien eta asmoen bilakaerara; b) eta, bestetik, arreta komunitarioaren eredura, *Gizarte Zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko 12/2008 Legeak* (GZL) ezartzen duen eredu horretara, zeinak oinarri hatzen dituen arretaren integritasuna eta jarraitutasuna, prebentzioa, hurbiltasuna eta parte-hartzea, esku-hartzeak egokituta pertsona eta

¹ Diru-bilketak ez zuen 2007koa gainditu 2017 arte (<https://www.euskadi.eus/zerga-diru-bilketa/web01-s2oga/eu/>).



familia bakoitzera (pertsonalizazioa) eta tokiko komunitate bakoitzaren ezaugarrietara (deszentralizazioa).

Legea eta GZESaren finkatze normatiboa gauzatu egiten dira gizarte-ekimenak bultzatzen zuen zerbitzuen gaineko erantzukizun publikoa pixkanaka onartzeko prozesu batean, sektore publikoaren laguntza gero eta handiagoarekin. Arrazoi horregatik eta beste batzuegatik, Legeak (5. eta 7.a artikulua) GZESA erantzukizun publiko eta mistoko sistematzat definitzen du (titulartasun publikoko eta pribatu itunduko zerbitzu eta ekipamenduz osatua), non gizarte-ekimenaren bidez zuzeneko kudeaketa publikoa nagusitzen den; eta ez soilik irabazi-asmorik gabeko izaera duelako, edo jasangarritasunaren mesedetan..., baizik eta, batez ere, kontuan hartuta nola eta zein mailatan laguntzen duen arretaren pertsonalizazioan, integritasunean eta jarraitutasunean, prebentzioan, hurbiltasunean eta parte-hartzean.

Legeak proposatzen duena, beraz, ariketa bat da alde aurretik zeuden zerbitzu eta arreta-sare pribatuak publikatzeko (publifikazioa eta internalizazioa vs esternalizazioa) eta GZESean integratzeko, erantzukizun publikoko sare unibertsala, deszentralizatua eta kalitatezkoa eratzea bideratuta (eredu komunitarioa). Erantzukizun publikoaren eta ekimen pribatuarekiko lankidetzaren printzipioak dira, gizarte-ekimenari lehentasuna ematen diotenak. Interes orokorreko gizarte zerbitzuen kalitatearen eta irabazi-asmorik ezaren (versus merkantilizazioa) printzipioekin batera, printzipio horiek gizarte-zerbitzuen kudeaketan nagusi izan behar dute (ituna, klausulak kontratazioan...), enpresen parte-hartzea eragotzi gabe, Legeak ezartzen duen moduan.

Horrela, 2008a baino lehen eta ondoren, erakundeok arau eta tresna komunetan oinarritutako sistema bat bultzatu dugu, eta sare unibertsala eta erantzukizun publikokoa eratu dugu, dauden sareak abiapuntu hartuta (adinekoak, haurrak, desgaitasuna, bazterketa...). Eta hala egin dugu: a) baliabideen *deszentralizazioa* eta kudeaketa babestuta —deszentralizazioa ez da hartzen deskontzentrazio huts gisa (hurbiltasuna), baizik eta laguntzak pertsona, familia eta kolektibo bakoitzaren premia eta gaitasunetara egokitze gisa, haien partaidetzarekin esku-hartzea (mikro), zerbitzuak (meso) eta lurraldeko arreta-sarea (makro) diseinatzeko, garatzeko eta ebaluatzeko garaian—; b) bultzatuta hartzaileen *parte-hartze antolatua* haiengan eragina duten politikak diseinatzeko, gauzatzen eta ebaluatzen (elkarrizketa zibila).

Eta dagoeneko indarrean dagoen planaren bidez, 2016., 2017. eta 2018. urteetan gastua handitzen jarraitzeaz gainera, zeregin hauetara bideratu ditugu ahaleginak: a) tresna komunak bultzatzea GZESak artatzen dituen lau kontingentziak baloratzeko (desgaitasuna, mendekotasuna, babesgabetasuna, bazterketa); b) prestazioak eta zerbitzuak zorroaren dekretura eta dekretu espezifikoetara egokitzea; c) planaren eta maparen aurreikuspenetara egokitzea; eta d) prestazio eta zerbitzu berriak edo gutxiago garatuak bultzatzea, ez zeudenak ere arauan finkatu zituen katalogoaren barruan.

Ildo horretatik, *EAEko Gizarte Zerbitzuen I. Plan Estrategikoa 2016-2019*, testuinguru aldakor batera egokitu behar diren helburuen zerbitzurako bitartekoa soilik izanik, mugarri bat da plangintzan. Horren bidez, Legeak tresna komun bat ematen die erakundeei, eta, GZESaren arkitektura eta ezaugarriak direla-eta, kide anitzeko tresna da, “5. artikuluan aipatutako gizarte-zerbitzuen sare publikoa taxutzeko amaiera-helburuarekin, 7.a) artikuluan ezarritako moduan” (35. artikulua). Horrenbestez, erantzukizun publikoko eta mistoko sistema gisa.

Horrela, lehen esperientzia horri esker, aurrera egiten jarraitu ahal izan dugu eta aniztasunean berdintasun-printzipioa (ekitatea) aplikatu ahal izan diogu, besteak beste, estaldurak bateratzeko helburuari, EAEko batez besteko estalduraren % 15 inguruko bateratzea lortzeko asmoarekin, baina lurralde bakoitzean GZESaren eta EAEn premiekin, eredu komunitarioarekin eta erakunde-arkitekturarekin koherenteak izango diren garapenak aurreikusita. Eta aurrera egiten jarraituko dugu printzipio hori Legearen 40. artikulua Eusko Jaurlaritzari esleitzen dizkion funtzioei aplikatzen, dituen koordinazio-eskumenak baliatuta: arauak garatzea; informazioa kudeatzea; sistema barruko eta sistemen arteko koordinazioa; prestakuntza; kalitatea, berrikuntza eta ikerketa sustatzea; etab.



Legearena da gure eredia. *Eredu deszentralizatu, mistoa eta partaidetzakoa*, honako hauekin bateragarria: a) arau unibertsalekin (legea, zorroa, zerbitzuen dekretuak...) eta tresna komunekin (balorazioa, diagnostikoa, orientazioa...), baliabideen esleipenean ekitatea txertatzen dutenekin betiere; b) kudeaketa integral eta kide anitzekoarekin, unibertsaltasunean, deszentralizazioan eta ekitatean aurrera egiten jarraitzea ahalbidetuko duenarekin, laguntzak premietara egokituta. **Horixe da gure konpromisoa, aukera-berdintasuna, emakumeen eta gizonen arteko berdintasuna eta gizarte-kohesioa ziurtatzeko funtsezkoa den sistema bat indartzen eta hobetzen jarraitzea.**



1. EBALUAZIOAREN EZAUGARRIAK ETA METODOLOGIA

Dokumentu hau *EAEko Gizarte Zerbitzuen I. Plan Estrategikoa (GZPE)* ebaluatzeko txostena da. Nahiz eta planak bere tituluan gizarte-zerbitzu guztietara jotzen duen, erantzukizun publikoko prestazio eta zerbitzuetan (GZES) oinarritzen da.

Beraz, **sistema publiko oso bat planifikatu eta ebaluatzeko lehen ariketa da, eta Planaren muina da hura sendotzeko elkarri lotutako ekintzen multzo zehatz (oso) bat**. Lehen esperientziatan gertatu ohi denez, ez dago zailtasunetatik eta mugetatik salbu.

Planak, gainera, bi tresna ditu: *EAEko Gizarte Zerbitzuen Mapa* eta *Memoria ekonomikoa*, Gizarte Zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko 12/2008 Legeak jasotzen ez zuena.

Legea memoria ekonomikorik gabe onartu izanak (prestazioak eta zerbitzuak jasotzeko eskubidea eskubide subjektibotzat hartuta), atzeratu egin zuen katalogo bat zehaztu behar zuen zorroa onartzea. Katalogo horretan zerbitzu guztiak biltzen ziren, horien finkatze-maila alde batera utzita. Krisiaren hasierak, 2008an hain zuzen ere, indartu egin zuen zorroa prestatzearen inguruko zuhurtzia eta sistemaren iraunkortasunarekiko kautela.

Horregatik, erakundeok orduan arduragabekeriatzat jo genuen zorroaren dekretua onartzea mapa itxi gabe zerbitzu eta prestazio ekonomiko bakoitzean lortu beharreko estalduren zenbatespenarekin eta horiei lotutako kostuaren aurreikuspena jasoko zuen memoria ekonomikorekin. Horrela, Plana prestatu zenean, orduan bakarrik, onartu zen *185/2015 Dekretua, urriaren 6koa, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren prestazio eta zerbitzuen zorroari buruzkoa*, Legean aurreikusitakoaren arabera mapa eta memoria barne hartuta, erakundeen arteko ezinbesteko akordioa lortu ondoren².

Hala, Legearen lehen xedapen iragankorrean aurreikusitako GZESaren unibertsalizazioa zehazten du mapak, lotutako estaldura-helburuak zehazten baititu. Horretarako, oinarritzko ildo bat ezartzen du 2011ko datuekin (2012/01/01), 2016rako helburuekin (2017/01/01) eta 2019an unibertsalizazio-prozesua amaitzeko proposamenarekin (2020/01/01), horrela, prestazio eta zerbitzu guztietan EAEko batez besteko estalduratik % 15 baino gehiago aldentzeko ez den lurralde-estaldura lortzeko.

1.1. Ebaluazioaren ezaugarriak

Gizarte Zerbitzuen Erakunde arteko Organoa (GZEO) da ebaluazioaren arduraduna, hau da, ebaluazioa orientatzen eta txosten hau egiten duena, betiere Gizarte Zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko 12/2008 Legean eta organo hori arautzen duen martxoaren 30eko 101/2010 Dekretuan aurreikusitakoaren arabera, GZEK – Gizarte Zerbitzuen Euskal Kontseiluari entzun ondoren eta GZESaren hedapenari buruzko horren gomendioak kontuan hartuta.

Ebaluazioa funtsezko **bi eduki edo helburutan** zentratzen da:

- Zehaztea zentroetako **plaza kopurua**, beste zerbitzu batzuen **erabiltzaileen kopurua edo prestazio ekonomikoen hartzaileen kopurua**, horiei dagozkien **estaldurak** eta 2016ko eta 2018ko ekitaldien itxieran (2017/01/01ean eta 2019/01/01ean, hurrenez hurren) horiei lotuta **gauzatutako gastu arrunt publikoa**, eta datu horiek elkarren artean eta 2011koekin alderatzea. Hain zuzen, datu horietatik abiatuta kalkulatu ziren 2016rako estaldurak (2017/01/01).

²Zorroa ezarri eta eguneratzeko, beharrezkoa da administrazio publikoaren dagokion mailako ordezkariaren aldeko botoa —ordezkaritza autonomikoarena, foralarena edo tokikoarena—, ordezkari horrentzat betebeharrak eratortzen badira —44.3.a) artikulua—, GZESaren erakunde-arkitekturarekin eta haren finantzaketarako erantzukizunekin koherentziaz.

- Planaren **ekintzen gauzatze-maila** identifikatzea 2019/12/31n, haren muinari erreparatuta (37 funtsezko ekintza), eta *GZESa indartzeko balizko ekintza-ikastaroak proposatzea*.

2018ko datuak erakundeetatik lortu dira, galdetegi baten bidez (Excel txantiloia), 2019koak lortzen ari diren bezala (2020/01/01)³.

2011ko datuak (2012/01/01) GZGEE – Gizarte Zerbitzuen eta Gizarte Ekintzaren Estatistikatik datoz⁴, eta, erakunde bakoitzak egiaztatu ondoren, zerbitzu bakoitzean (etxeko laguntza-zerbitzuaren intentsitatea) edo prestazio ekonomiko bakoitzean lortu beharreko gutxieneko estaldurak kalkulatzeko abiapuntua izan ziren⁵. Horretarako, erakundeek adostutako irizpide orokorrak kontuan hartzen dira⁶. Eta, nolana ere, estaldura-aurreikuspenak ezarri ahal izango dira —betiere hipotesietan oinarritutako zenbatespenak dira, proiektzio demografikoen eta beste kontsiderazio batzuen gainean egindakoak—, zerbitzu eta erakunde bakoitzaren inguruabar bereziak kontuan hartuta.

1.2. Plangintza-eredua eta metodologia

Plangintza-ereduari dagokionez, politika publikoen ebaluazioa, AEVALen⁷ definizioaren arabera, honela ulertzen dugu: <<...esku-hartze publiko bat ezagutzera bideratutako behaketa, neurketa, azterketa eta interpretazioko prozesu sistemikoa, esku-hartze hori dela arau bat, programa bat, plan bat nahiz politika bat, horren diseinuari, abian jartzeari, ondorioei, emaitzei eta eraginei buruzko ebidentzietan oinarritutako balorazio-judizioa lortzeko. Ebaluazioaren helburua da baliagarria izatea erabakitzaile eta kudeatzaile publikoentzat eta herritarrentzat>>⁸.

³ Planak azken ebaluaziora dagozkion 2019ko datuak hartzen ditu kontuan, baina ekitaldi bakoitzeko bigarren seihilekoan soilik lor daitezke horiek erakunde guztietatik. Horrek eragotzi egingo luke ebaluazioa 2020a amaitu baino lehen ixtea (urtebete, planaren indarraldia amaitu ondoren). Etorkizunean kontuan hartu beharreko zerbait da hori. Horretarako, planen arteko trantsizio-urtea aurreikusi behar da edo planaren indarraldiaren azken urtearen aurreko urteko datuak ezarri behar dira, ebaluaziorako azken erreferentzia gisa.

⁴ Eragiketa xehatua, zehatza eta zorrotza da, diru-sarrerak eta gastuak koadratzen dituen (horrela gastua bikoiztea saihesten da), eta serie historiko luzea eskaintzen du, baina GZESa ebaluatzeko mugak ditu, hala nola: a) GZESarekin zerkusirik ez duten zerbitzuak eta prestazioak sartzeko, nahiz eta "gizarte-zerbitzuen gune nagusia" deritzonari buruzko txosten espezifiko bat egiten duen; b) aztertu beharreko datuen dataren eta argitalpenaren dataren arteko aldea, nahiz eta 18 bat hilabetera murriztu den; c) datuak arloka batuta aurkeztea, zerbitzu bakoitzari buruzko informazio espezifikorik eman gabe.

Funtsezko iturria da estalduren edo gastuaren bilakaera aztertzeko, edo beste iturri batzuetatik lortutako datuak gurutzatuta baliozkotzeko, baina, sar ditzakeen hobekuntzak alde batera utzita, ezinbestekoa da GZESaren oinarriko datuak eskainiko dituen tresna erraza eta arina izatea, GZPEak aurreikusten duenez. Helburu horrekin diseinatu zen ebaluazio honetan erabilitako eragiketa, eta, esperientzia positiboa izanik, beharrezko zuzenketak eginda, normalizatu egin nahi da.

⁵ GZPEak (99. or. eta hurrengoak), Gizarte Zerbitzuei buruzko Legeak mapari buruz dituen aurreikuspen guztiak artikulatuta, honako hauek ezartzen ditu: a) adierazle sintetiko bat (36.4), 2011tik 2016ra bitarteko estaldurak proiektatzen dituen, INEK 2017/01/01ean Lurralde Historikoan edo EAEn egindako proiektzioen arabera (1. urratsa), eta gorantz zuzentzen dituen, mendekotasunaren/autonomiaren eta bazterketaren esparrurako hitzartutako bi formularen bidez (2. urratsa), eta EAE osorako komunak diren hedapeneko biztanleria-irizpideen bidez (35.4 artikulua), goiko maila eta gutxieneko maila gisa (bermatu beharreko gutxieneko estaldurak); b) zerbitzuak ezartzeko egokientzat jotzen diren biztanleria-irizpideak (36.1), oinarriko eremua barne (36.2 eta 3); horiei erantzuten diete erakunde arteko mahaiek lantzen dituzten lurralde-mapek, zentroak haiek ezartzen dituzten mugaketa geografikoetan hedatuta (36.5).

⁶ Irizpide orokorrak, hala nola 5. oin-oharrean adierazitakoak, eta 2016an EAeko batez besteko estalduraren % 20an eta 2019an (2020/01/01) % 15ean bateratzeko konpromisoa, GZESaren unibertsalizazioan aurrera egiteko.

⁷ Lurralde Politika eta Herri Administrazioiko Ministerioaren Zerbitzuen Kalitatea eta Politika Publikoak Ebaluatzeko Estatuko Agentzia: http://www.aeval.es/es/evaluacion_de_politicas_publicas/que_es_la_evaluacion/.

⁸ Eusko Jaurlaritzan. *Eusko Jaurlaritzaren politika publikoak ebaluatzeko gida*. Koordinazio Zuzendaritza (Lehendakaritza) eta Berrikuntza eta Administrazio Elektronikoaren Zuzendaritza (Justizia eta Herri Administrazio Saila). Vitoria-Gasteiz, 60 orrialde.

Ikuspegi horretatik, gauzatutako prozesuaren emaitzak deskribatzen dira dokumentu honetan, hau da, prestazioen eta zerbitzuen hedapenari eta gauzatutako gastu arrunt publikoari buruzko datuak (emaitzak), baita erakundeen beraien informazioa eta iritziak ere, beren erantzukizunpeko plan estrategikoan aurreikusitako ekintzen gauzatzeko-mailari edo horiek praktikan jartzeari dagokionez (ebidentzietatik abiatutako autoebaluazioa). Hain zuzen, datu eta informazio horietatik abiatuta, analisi eta interpretazio bat eta balorazio-judizio bat egin da, eta horren azken arduraduna GZEOa da, GZEKri entzun ondoren. Judizio horrek helburu du hobetzea GZESa eta, azken batean, herritarrei eskainitako arreta, II. plan estrategikoa prestatzeko hainbat orientabide edo gomendio ezarrita (planaren edukia, hobekuntza metodologikoak...).

Bestalde, Legearen arabera, plangintza kolegiatua egitea erabaki da GZESa hedatzeko esparru orokorra ezartzeko, eta deszentralizatua hura zehazteko.

Irizpide horri erantzuten dio planaren eta maparen diseinuak, eta, beraz, haren ebaluazioak; ulertuta zerbitzuak eta prestazioak kudeatzeaz arduratzen diren —eta, horregatik, herritarrengandik hurbilen dauden— administrazio publikoek hobekien egokitu ditzaketela zerbitzuak (laguntzak) errealitatera eta, besteak beste, honako hauek ezar ditzaketela —zerbitzuak eta prestazioak hornitzen dituzten beste eragile batzuen eta hartzaileen partaidetzaz—

:

- *Estalduraren zenbatespen zehatzak.* Horiek EAEko batez besteko estaldurarekiko muga barruan finkatu ohi dira (2016an, estaldura horren % 20 azpitik edo gainetik dago muga).
- Zerbitzuak kokatzeko *mugaketa edo demarkazio geografikoak*, Legearen 36.5 artikulua arabera, eta betiere EAE osorako zehaztutako *katalogoko zerbitzuak ezartzeko egokien irizitako biztanleria-irizpideen* esparruan.

Dagokion lurralde historikoko udalek eta foru-aldundiak parte hartzen duten erakunde arteko mahaiaik eratzea garrantzi handiko aurrerapausoa da GZESa bere erakunde-arkitekturarekin bat etorriz egituratzeko, eta frogatu da eraginkorra dela EAEn esparruan lurralde bakoitzeko gizarte-zerbitzuen mapak egiteko.

Adierazi bezala, Legeak sistema deszentralizatu bat ezartzen du, euskal administrazio publikoen hiru mailetan oinarritua, elkarlaneko gobernantzakoa eta kudeaketa kolegiatukoa, eta Eusko Jaurlaritzari plangintza-funtzioak eta sistema kudeatzeko beste funtzio batzuk esleitzen dizkio, erakundeen artean koordinatzeko eskumenak baliatuta (40. artikulua).

Beste gobernu- eta kudeaketa-eredu zentralizatu bat aukeratzeak Legea aldatzea eskatuko luke, eta, are garrantzitsuagoa dena, eredu horrek eredu komunitarioarekiko koherentzia galduko luke, eta agian arriskuan jarriko luke baliabideak kolektibo eta lurralde bakoitzaren ezaugarri espezifikotara egokitzea edo, are, sistemak efikazia eta efizientzia izatea.

Beraz, plana egiteko eta ebaluatzeko metodologia koherentea da Legearen aurreikuspen horiekin, baita plan estrategikoarekin berariaz lotuta daudenekin ere. Aurreikuspen horiek, jakina, barne-koherentziari eusten diote.

Horrela, *metodologiari* dagokionez, Eusko Jaurlaritzan gizarte-zerbitzuen eskumena duen sailak, Legeak aurreikusten duenez, koordinazio- eta errazte-rol bat hartu zuen bere gain maila teknikoan, eta ebaluazioa egokitu zuen planean aurreikusitakora, GZEOaren orientazioetara eta *Eusko Jaurlaritzaren politika publikoak ebaluatzeko gidaren* jarraibideetara. Gainera, ebaluazio-prozesua dinamizatze beharrezkoak diren taldeak eta laguntzak, barnekoak zein kanpokoak, bereganatu zituen.

Landa-lana 2020ko urtariletik uztaile bitartean egin zen, eta konfinamenduak eten egin zuen. Landa-lanean, aipatutako bi edukiei buruzko galdetegiak igorri zitzaizkien EAEko administrazio publikoetako hiru maileri, eta elkarrizketak egin ziren, aurrez aurrekoak edo online, datuak egiaztatze eta zabaltzeko.

EUDELen lankidetzaren eragina izan zen, udalekiko komunikazioa errazteko eta eskatutako informazioa betetzen laguntzeko.

Galdetegiak betetzeko (kasuren batean autoadministratuak izan ziren), SIIS – Eguía-Careaga Fundazioko eta EDE Fundazioko talde tekniko baten laguntza izan zuten erakundeek. Talde horrek gaiari buruzko ezagutza sakona du, eta, kasuren batean, GZPEa (mapa eta memoria ekonomikoa barne) prestatzen parte hartu zuen.

Landa-lanean, laguntza-dispositibo bat ezarri zen galdetegien inguruko zalantzak argitzeko. Plazei eta gastuari buruzko galdetegiari dagokienez, zalantzak posta bidez edo telefonoz ebatzi ziren, eta, ekintzak gauzatzeari buruzko galdetegiari dagokionez, oro har, elkarrizketak edo bilerak egin ziren informazioa egiaztatzeko eta baliozkotzeko.

Taldeak erantzunen jarraipen-lana ere egin zuen, eta, galdetegi bakoitza beteta jaso ondoren, aurrez aurreko bilerak (edo bideodeien bidezkoak) egin zituen Eusko Jaurlaritzarekin, foru-aldundiekin eta 50.000 biztanletik gorako udalekin, baita telefono-elkarrizketak 20.000 eta 50.000 biztanle arteko udalekin ere, jasotako informazioa egiaztatzeko, informazio osagarria biltzeko, zalantzak argitzeko eta erantzunak baliozkotzeko.

Halaber, bigarren mailako iturrien analisi osagarria egin zuen (ikus eranskinak), falta zirenean datuak arazteko edo osatzeko. Eta, azkenik, bildutako datuak eta informazioa sistematizatzeaz arduratu zen. Informazio horretatik abiatuta, berori talde teknikoarekin batera berrikusi ondoren, Eusko Jaurlaritzak plana ebaluatzen azken txostenaren zirriborroa egin zuen, erakundeekin eta GZEO barruan kontrastatzeko, hura GZEkri bidali aurretik eta ondoren. Barne-lan hori guztia 2020ko uztailean eta abuztuan egin zen, landa-lana ekainaren 30ean itxi ondoren (galdetegiak jasotzeko azken eguna). Landa-lana abian jartzeari eta garatzeari buruzko informazio zehatza eman zaio GZEOri.

Ekainaren 30ean, galdetegiak bete zituzten Eusko Jaurlaritzak, hiru foru-aldundiek, gizarte-zerbitzuen mankomunitate guztiek eta EAeko 251 udaletatik 230ek (ekintzak gauzatzeari buruzko galdetegiak 20.000 biztanletik gorako udalerrietako udalei baino ez zitzaizkien bidali). Beraz, erakundeen inplikazio eta parte-hartze handia izan da, eta agian horretan lagundu dute talde teknikoaren sostenguek eta galdetegiak nahiko errazak izateak.

1. taula. Administrazio publikoen parte-hartzea landa-lanean

<i>Maila</i>		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa
Autonomikoa			✓ EJ	
Forala		✓ AFA	✓ BFA	✓ GFA
Municipala⁹	+50.000 biztanle	✓ 01	✓ 03	✓ 02
	20.001-50.000	—	✓ 07	✓ 04 * 01
	10.000-20.000	✓ 02	✓ 06	✓ 12 * 02
	<10.000 biztanle	—	✓ 14 * 03	✓ 38 * 15
	Mankomunitateak eta kuadrillak	✓ 48	✓ 79	✓ 14
	Guztira	✓ 51 udalerrri	✓ 109 udalerrri * 0=3 udalerrri (biztanleriaren % 0,2)	✓ 70 udalerrri * 18 udalerrri (biztanleriaren % 12,4)

(✓) Parte hartu dute. (*) Ez dute parte hartu.

Eskuragarri daudenean, 2019ko datuak emango dira (2020/01/01), bigarren planaren aurreikuspenak egiteko abiapuntua baitira.

Plan hori GZESaren hartzailen parte-hartzearekin egingo da, GZEk horiek ordezkatzeko dituzten erakunde bidez, eta zuzenean, proba pilotu gisa, *ad hoc* talderen baten bidez.

Azkenik, lurralde-mahaiek lurralde-mapen ebaluazioa egiten duten heinean (planaren eranskinak), bereziki haiek ezarritako mugaketa geografikoetako zerbitzuen banaketaren

⁹ Udalen kasuan, planaren gauzatzeari buruzko ebaluazioan parte hartu dute Eusko Jaurlaritzak, hiru foru-aldundiek eta 50.000 biztanletik gorako sei udalek (hiriburuak, Barakaldo, Getxo eta Irun), baita 20.001 eta 50.000 biztanle arteko beste sei (Basauri, Galdakao, Portugalete, Sestao, Eibar eta Zarautz).

inguruan, ebaluazio hori planaren ebaluazioan sartuko da, eta kontuan hartuko da hurrengo mapa eta lurralde-eranskinak egiteko.

Zehaztu beharra dago udalen datuak eta emaitzak dagokien lurralde historiko osoari buruzkoak direla.

GZPEan aurreikusitako produktuak

- *Tarteko ebaluazio-txostena 2016 (2017/01/01)*¹⁰. Txosten hau, plazei, erabiltzaileei edo hartzaileei eta gastu arrunt publikoari dagokienez, GZGEEaren datuetatik abiatuta baino ez da egin, datu horiek eskuratu ahal izan direnean.
- *GZPEaren denbora-hedapenari buruzko txostena* urte bakoitzari buruz jasotako informaziotik abiatzen da, bereziki ekintzak gauzatzeari dagokionez.
- *Azken ebaluazio-txostena*.

Horiek guztiak egin dira eta, gainera, bi eranskin daude: 1. eranskina. Ebaluazio-prozesuaren eta landa-lanaren xehetasuna. 2. eranskina. Galdetegiak.

1.3. Esperientzian oinarritutako plangintzari buruzko kontsiderazioak

Lehen esperientzia horren zailtasun eta mugetatik, eta gai horri buruz egindako galderei erakundeek emandako erantzunetatik, ondorio batzuk atera daitezke bigarren plana diseinatu, jarraitu eta ebaluatzeko.

Lehena, eta garrantzitsuenak: plana sinplifikatu behar da eta agerian jartzea lortzeko helburu garrantzitsu eta trakzio-ekintza gutxi batzuetan zentratu behar da (lortu nahi diren aldaketa sistemikoak).

Horrez gain, helburu hauek ere aipatu behar dira:

- Urratsak ematea prozedura sistematikoak eta tresnak eskura daitezen —sistema gisa eta administrazio publiko bakoitzaren aldetik—, GZESaren zerbitzu eta prestazioei buruzko oinarritzko informazioa lortzeko (plazak, erabiltzaileak edo hartzaileak; gauzatutako gastu arrunt publikoa, koordainketa deskontatuta eta amortizaziorako zuzkidurak barne hartuta).
- Proiekzioak egitea (estaldura-helburuak eta gastu arrunt publikoa 2023/12/31n), zerbitzu edo prestazio bakoitzaren ardura duten administrazioetatik jasotako datuetan oinarrituta.
- Estaldura-helburuak ezartzeko irizpideak doitzea, proiekzioak, ahal den neurrian, zerbitzu bakoitzaren hartzaileei egokituta.
- Azken ebaluazioa egitea, zerbitzu edo prestazio bakoitzaren ardura duten administrazioengandik jasotako datuetatik abiatuta, tarteko ebaluaziorik egin gabe, lehenengo urtearen ondoren, lehen planean bezala. Proiekzioak kasu honetan egiten dira 2021-2024 aldirako, 2019ko datuen gainean, 2016-2019 aldirako 2011ko datuen gainean egin behar.
- Erreferentzia gisa 2023ko datuak hartzea (2023/12/31), EAEko Gizarte Zerbitzuen II. Plan Estrategikoa — GZES 2021-2024¹¹ ebaluatzeko azken txostenerako, eta ebaluazio-txostena 2024ko uda inguruan amaitzea, XII. legegintzaldia amaitzean. 2024ko datuek hurrengo planaren aurreikuspenak ezartzeko balioko lukete.
- Ekitaldi baten itxierari (adibidez, 2023koari) dagozkion datuen aipamenak saihestea eta hurrengo urteko urtarrilaren lehen eguna (2024/01/01) erabiltzea, nahasmendurik ez sortzeko. I. planean hala egin zen, INEren proiekzio demografikoak urtarrilaren 1ean egiten direlako, eta horietan oinarrituta kalkulatu ziren estaldurak.

¹⁰ 2016ko datuekin, GZPEak aurreikusten duenez, ez dator bat planean bertan jasotzen duen izendapenarekin: “tarteko ebaluazio-txostena”. Gehiago zen hasierako txosten bat, 2011ko eta 2016ko egoera alderatzeko.

¹¹ Badirudi alternatiba hori bideragarriagoa dela planen arteko trantsizio-urte bat ezartzea baino. Izan ere, trantsizio-aldi hori ezartzeak, Legeak ezartzen duen lau urteko aldizkakotasuna errespetatuz, ez litzuke plan horiek bat etorraraziko Jaurilaritzaren eta Eusko Legebiltzarraren legegintzaldiekin.

- Ahalbidetzea II. plan estrategikoa, lehenengoa ez bezala, erakundeentzat erreferentzia izan dadin ekitaldi bakoitzean, beren ekintza programatu eta ebaluatzeko garaian, alde batera utzita planaren eta erakundeek dituzten helburuen artean praktikan dagoen loturak konbergentzia zabala erraztea, ekintza espezifiko batzuetan hala ez bada ere.

2. PLAN ESTRATEGIKOAREN LABURPENA

Estrategia batek, programa edo proiektu batek ez bezala, lehentasun-maila desberdinak dituzten helburu anizkunak ezartzen ditu, *Eusko Jaurlaritzaren politika publikoak ebaluatzeko gidak* adierazten duenez. Eta, hain zuzen, esku-hartzeen multzo mugatu bat baino gehiago, lehentasunak ezartzeak definitzen du estrategia bat.

I. Plan Estrategikoak, ordea, ikuspegi bikoitza hartu zuen, izan ere:

- GZESa egiteko unean hura hobetzeko identifikatutako ekintza guztiak zehaztu zituen. Lan zorrotza eta asmo handikoa izan zen.
- Eta, beste alde batetik, helburu anizkoitzak aurreikusi zituen ikuspegi sistemiko batetik (galdera honi erantzunda: “zer hobetu behar da aldi berean ikuspegia lortzeko?”), eta, horrela, ikuspegi hori hedatu eta ebaluatzeko lehentasunak edo funtsezko alderdiak mugatu zituen.

Hala:

- Alde batetik, plana orientatzen duten ikuspegia eta perspektiba estrategikoa ezarri eta 5 ardatzetan eta 32 helburu estrategikotan egituratu ondoren (planaren 65.etik 67.ra bitarteko orrialdeak), horiei 90 ekintza ere lotzen zaizkie (horietako batzuk konplexutasun-maila handikoak dira).
- Bestalde, ekintza bakoitzean adierazten dira bere *lehentasun-maila* (1.tik 3.era) eta berori justifikatzen duten elementuak (*lehentasunezko elementuak*); hala, ekintza beste ekintza batekin ordezkatu edo aldatuz gero, elementu horietara bideratuta egoten jarrai dezan.

Eta 37 ekintza baino ez dituen laburpen-taula bat aurkezten da, GZPEaren muina osatzen duten 6 arlotan multzokatuta. Izan ere, ikuspegi sistemiko batetik, funtsezko ekintzak dira, ikuspegia lortzeko sinergikoki garatu beharrekoak.

Ekintza horiek plana egituratzen duten 5 ardatzekin eta 32 helburu estrategikoekin lotzen dira, oinarri hartuta GZESaren misioa eta ikuspegia, planaren oinarri den diagnostikoa eta horrek zehazten duen planaren ikuspegi estrategikoa.

Horregatik, kontua ez denez ebaluazioan alderdi guztiak berdin presente egotea, jarraian arlo bakoitzaren deskribapena aurkezten da, bere ekintzekin batera, baita GZPEaren 98. orrialdeko laburpen-taula ere.

Arlo eta ekintza horietan zentratzen dira, jakina, emaitzen ebaluazioa (plazei, erabiltzaileei edo hartzaileei eta estaldurei dagokienez) eta planeko ekintzen gauzatzeari buruzko ebaluazioa.

Planeko ekintzak gauzatzeari dagokionez, txosten honen 4. atalak sei arlo horietan egituratutako ebaluazio zehatzagoarekin jarraitzen du (4.2 atala), ekintzen gauzatze-ehunekoei buruzko datuak administrazio publikoen mailen eta ardatzen arabera eman ondoren eta ardatz bakoitzeko ekintzen gauzatze-maila labur-labur deskribatu ondoren (4.1 atala).

Hala ere, erakunde bakoitzari emandako galdetegiaren erantzunek 90 ekintzei buruzko informazioa jasotzen dute.

37 ekintzek GZESa sendotu nahi dute sei ikuspegi (arlotan) hauek:

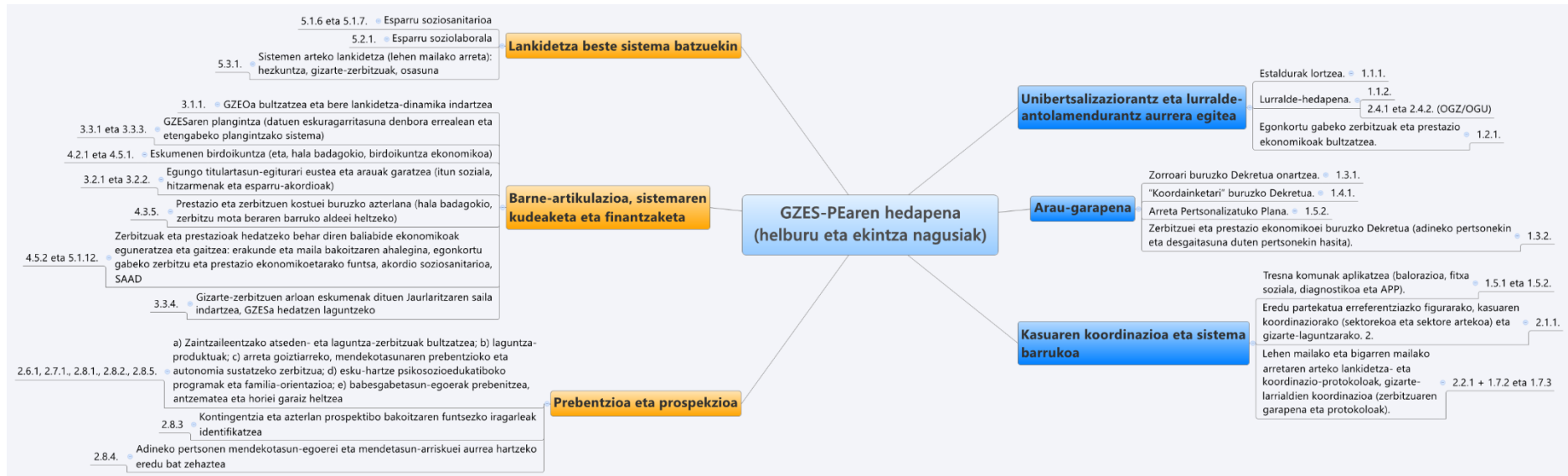
1. 2020a helburu hartuta, **unibertsalizatorantz eta lurralde-antolamenduan aurrera egitea** maparen bitartez: a) estaldurak adierazitako gutxieneko mailan kokatuta¹²; b) prestazio eta zerbitzu berriak edo gutxi garatuak (egonkortu gabeak) bultzatuta¹³; c) zerbitzuak hartzailearen bizilekutik gertu ematen saiatuta.
2. **Zerbitzuen horniduran irizpide komunak ezartzea** (eskakizun materialak, funtzionalak eta langileekin lotutakoak, ordaintzera behartuta dauden parte-hartzea finantzaketan...), araudia garatuta (zorrotza, prestazio eta zerbitzu espezifikoak, “koordainketa” eta Arreta Pertsonalizatuko Plana – APP).
3. **Beste ekitate- eta pertsonalizazio-faktore batzuetan eragitea baliabideak esleitzean** (lehen eta/edo bigarren mailako arretako prestazioak eta zerbitzuak): a) esku-hartzea baloratzeko, diagnostikatzeko eta orientatzeko tresna komunak diseinatuta eta horien erabilera sustatuta (balorazio- eta diagnostiko-tresnak, fitxa soziala, APP); b) erreferentearen figura eta kasuaren koordinazioa indartuta (esku hartzeko oinarriko prozedura; balorazioa, diagnostikoa, orientazioa, gizarte-laguntza... egituratzen dituenak); c) lehen eta bigarren mailako arretaren arteko koordinazioa sustatuta (protokoloak).
4. **Etorkizuneko beharrei aurrea hartzea eta aurreikuspenaz jardutea epe ertainean GZESaren iraunkortasuna lortzeko**, etxean jarraitzea bultzatuta, baliabide astunagoen (egoitza-zentroen) beharra murriztuta, arreta-piramidea pixkanaka inbertituta, oinarria (lehen mailako arreta) indartuta eta zaintza instituzionalaren eta informalearen arteko oreka berria sustatuta lehenengoaren alde: a) zainketa formala bultzatzea (1. arloa); b) sustatzea aborlatze prebentiboko zerbitzuak, programak eta ereduak (bereziki, adineko pertsonen mendekotasun- edo arrisku-egoerei dagokienez), arreta laster eta goiztiarreko zerbitzuak eta programak, eta pertsona eta familia zaintzaileentzako atsedean eta laguntzakoak; c) azterlan prospektiboak egitea, GZESak artatzen diren lau kontingentzien (mendekotasuna, desgaitasuna, babesgabetasuna eta bazterketa) iragarleak (determinatzaileak) identifikatzetik abiatuta.
5. **Helburuen eta baliabide ekonomikoaren egokitzapena maximizatzea, horiek indartuta baina eraginkortasuna hobetuta**: a) erakunde bakoitzaren ahaleginaren bidez, erakunde arteko funtsaren bidez, akordio soziosanitarioen bidez, SAAD – Autonomiarako eta Mendekotasunaren Arretarako Sistematik datorren finantzaketaren bidez...; b) eskumenen berregokitzapena burututa eta, hala badagokio, baliabideak egokituta; c) gutxienez, 2011ko ekimen pribatuaren bidezko kudeaketaren pisuari eutsiz (titulartasun-egitura); d) zerbitzu mota bererako kostuen arteko aldeak analizatuta, alde horien arrazoi diren faktoreetan eragiteko. **Eta GZESaren kudeaketa integratua indartzea, erakunde arteko arkitektura eta horri eta eredu komunitarioari lotutako deszentralizazioa ahaztu gabe**: a) haren barne-artikulazioa sustatzea ekintza kolegiatutik (GZEOa bultzatzea); b) datuetan oinarritutako plangintza bultzatzea; c) gizarte-zerbitzuen arloan eskumena duen Eusko Jaurlaritzako saila indartzea.
6. **Beste sistema batzuekiko lankidetzaren sustatzea** —erantzunen integritasunaren, gizarteratzearen eta ongizatearen mesedetan, helburu partekatu gisa—, eta sistemen prebentzioa eta iraunkortasuna indartzea, arreta berezia jarrita arlo soziosanitarioan, gizarte- eta lan-arloan eta gizarte- eta hezkuntza-arloan, bai bigarren mailako arretan, bai lehen

¹² Estaldurak lurralde historiko bakoitzeko zerbitzu edo prestazio ekonomiko bakoitzerako kalkulatu dira, eta, oro har, aurreikusitako da horiek bat etortzea eta 2020an EAEko batez besteko estalduraren % 15etik gora edo behera egotea, gehienez ere.

¹³ **Zerbitzu berriak**: baztertuta geratzeko arriskuan dauden pertsonentzako tutoretzapeko etxebizitza (1.9.2), gizarte-larrialdietarako koordinazio-zerbitzua (2.6), autonomia-mugek eragindako beharrei erantzuteko gaueko zentroa (2.3.1), bizimodu independentea babesteko zerbitzua (2.7.2.1), garraio egokituko zerbitzua (2.7.2.4), adinekoentzako ostatu-zerbitzuak (1.9.3, tutoretzapeko apartamentuak eta 1.9.4, etxebizitza komunitarioak) eta adineko pertsonentzako eguneko arreta-zerbitzuak, udal-eskumenekoak (1.7). **Gutxi garatutako zerbitzuak eta prestazio ekonomikoak**: zaintzaileentzako atsedean- eta laguntza-zerbitzuak eta laguntza pertsonalerako prestazio ekonomikoak (LPPE). Bere garapen maila, askotarikoa, GZPEaren 24. eta 25. orrialdeetan azaltzen da. 2.3.1 zerbitzua, planak garapen esperimental bat espero bazuen ere, ez da existitzen oraindik.

mailako arretan, sistemen arteko lotura sendotuta (gizarte-zerbitzuak, osasuna, enplegua eta hezkuntza) toki-esparruan.

LABURPEN-TAULA. GZPE-AREN HEDAPENA / HELBURU ETA EKINTZA NAGUSIAK



3. GZES-AREN ZERBITZUAK ETA PRESTAZIO EKONOMIKOAK HEDATZEA

Atal honetan deskribatzen da GZESaren prestazio ekonomikoen eta zerbitzuen hedapenari buruzko GZESaren 1.1 eta 1.2 helburu estrategikoen betetze-maila.

Horretarako, bildutako datu nagusien laburpena aurkezten da: zentroetako plaza kopurua, beste zerbitzu batzuen erabiltzaileak edo prestazio ekonomikoen hartzaileak, estaldurak eta gauzatutako gastu arrunt publikoa (beraz, “koordainketa” kontabilizatu gabe).

Eta datu horiek oinarri hartuta, GZESaren hedapenari buruzko analisia egiten da, 2011tik 2018ra bitarteko bilakaera kontuan izanda, eta, bitarteko elementu gisa, 2016rako maparen aurreikuspenak jasotzen dira, erregistratutako aurrerapenak deskribatuta eta jorratu beharreko korapilo edo gai batzuk identifikatuta.

ESPSaren 1.1 eta 1.2 helburu estrategikoak mapari berari dagozkio, eta honako hauek dira:

- Zerbitzuen estaldurak (etxeko laguntza-zerbitzuaren intentsitatea) eta prestazio ekonomikoak mapan aurreikusitakora arian-arian egokitzea, baita zerbitzuen lurralde-antolamendua egokitzea ere, zentroena bereziki, bere hiru lurralde-eranskinetan aurreikusitakora (1.1).

Lehentasunezko elementuen arabera (GZPEaren 69. orrialdea), etxeko laguntza-zerbitzuaren gutxieneko estaldurak eta intentsitatea lortu nahi dira (Gizarte Zerbitzuei buruzko Legearen 36.4 artikulua), eta zerbitzuak erakunde bakoitzak ezarritako mugaketa geografikoetan hedatu, zentroak ezartzeko egokientzat jotzen diren biztanleria-irizpideei jarraituz eta estaldurak mugaketa geografiko bakoitzera egokituta, mugaketen arabera datuak izanez gero.

- Zerbitzu eta prestazio ekonomiko berriak edo gutxi garatuak bultzatzea eta, bazterketaren esparruan, arreta-sarea sendotzea eta erantzukizun publikoko zerbitzuen finantzaketa publiko nahikoa —% 80 edo gehiago— bermatzea (1.2).

Lehentasunezko elementuen arabera, honako hauek bultzatu nahi dira: zaintzaileei laguntzeko eta atsedeen hartzeko zerbitzuak; LPPEa eta bizimodu independentea babesteko zerbitzua; bazterketa-arriskuan dauden pertsonentzako tutoretzapeko etxebizitza. Eta, bazterketaren esparruan, helburua da GZESaren zerbitzu guztien finantzaketa publikoaren maila jakin bat bermatzea eta lehen eta bigarren mailako arreta-zerbitzuak finkatzea, nolabaiteko deszentralizazio-mailarekin.

Helburu horiek betetzera bideratutako lau ekintzek 1. lehentasuna dute, eta honako hauek barne hartzen dituzte:

- Mapa eta haren eranskinak aplikatzea, foru-aldundien eta toki-erakundeen plangintza (1.1.1) barne, eta erakunde bakoitzak bere eskumeneko zerbitzuak (zentroak) banatzeko mugaketa geografikoak eta bere eskumeneko zerbitzu eta prestazio ekonomiko guztiak 2017ra arte hedatzeko plan bat finkatzea, estaldura-helburuak mugaketa geografiko bakoitzera egokituta eta, hala badagokio, zentro berriak sortzeko behar diren inbertsioak ezarrita (1.1.2).
- 2016 ezker, zerbitzu eta prestazio ekonomiko berriak edo gutxi garatuak (1.2.1) eta baztertuta dauden lehen eta bigarren mailako arretako sarea sustatzea, baita arlo horretako gastu korrante publikoa ere, nolabaiteko deszentralizazio-mailarekin (1.2.2).

Ekintza horien erantzule erakunde bakoitza da bere eskumeneko zerbitzu eta prestazioetarako: 1/2/3 lidergoa 1.1 helburuetan (1.1.1 eta 1.1.2) eta 2/3 lidergoa, hau da, aldundiak eta udalak, 1.2 helburuetan (1.2.1 eta 1.2.2).

Ebaluazioan adierazleak kontuan hartu dira, datuak eskuragarri izan direnean.

GZESaren hedapena baloratzean, garrantzitsua da honako alderdi hauek kontuan hartzea:

Lurralde-eranskinek jasotzen dituzten mugaketa geografikoetan, deskribapenak eta analisiak ez dute eraginik zentroen banaketaren gainean, lurralde historiko bakoitzeko erakunde arteko mahaiari baitagokio banaketa hori egin, baloratu eta eguneratzea.

Estaldurei dagokienez, 2016rako mapak ezartzen dituenak, azaldu bezala, estimazioak dira, 2011ko datuetatik eta erakundeek adostutako zerbitzu jakin batzuetarako irizpide orokor eta espezifiketatik abiatuta egindakoak. Hazkunde-horizonte errealista eta gastu-bidea ezartzeko estimazioak dira, eta hobetu daitezke.

Ezinezkoa da kontingentzia bakoitzaren determinatzaileen aurreikusteko moduko bilakaera kontuan hartuta estaldurak estimatzea, horiei buruz egun dagoen ezagutza-mailarekin. Eta proiektio demografikoetatik abiatuta horiek estimatzeak, kasu gehienetan egin den bezala, esan nahi du, errealitatea proiektioaren bestelakoa bada (ikus 2. eranskina), plaza edo erabiltzaile berberak estaldura desberdinak sorraraziko dituztela, gertatu den bezalaxe.

Bestalde, gastua handitzeak efizientziarik eza adieraz dezakeen bezala, estaldurak handitzea ez da beti aukera egokia. Batzuetan, konpondu gabeko beste premia bat edo sistemaren kudeaketa-arazo bat adieraz dezake. Horrela, zerbitzu batean estaldura handia izateak adieraz dezake beste zerbitzu batzuk garatzeko eta arreta-piramidea inbertitzeko beharra, edo adingabeentzako egoitza-zentroetako estaldura handitzeko beharra, "bakarrik dauden adingabeen" kopuruak gora egiteagatik. Jatorrizko herrialdeetako egoeran eta lurralde baterako eta lurralde horren barruko migrazio-fluxuetan heldu behar zaio arazo horri.

Azkenik, kontuan hartu behar da prestazio ekonomikoak jasotzen dituzten plazei (zentroei) edo pertsonari buruzko datuek segurtasun handiagoa ematen dutela erabiltzaileei buruzko datuek baino (zentroak ez diren beste zerbitzu batzuk), horietan errazagoa baita bikoiztasunak egotea.

Gastu arrunt publikoari dagokionez, plana ebaluatzeko eragiketak (ariketa erraza izateko diseinatuta dago) oinarritako datuak biltzen ditu erakundeengandik, galdetegi murriztu eta autoadministratu baten bidez (Excel txantiloia). GZGEEak, ordea, galdetegi luze, konplexu eta aurrez aurre administratu baten bidez, datu kopuru handiagoa biltzen du, eta diru-sarrerak eta gastuak koadratzen ditu, nahiz eta eragozpenak dituen (batzuk dagoeneko aipatu dira) GZESaren prestazioak eta zerbitzuak ebaluatzeko.

Bestalde, kontuan hartu behar da prestazio ekonomikoek eta, bereziki, zentroek (plazek) gastuari dagokionez duten garrantzia, beste zerbitzu batzuen aldean.

Azkenik, komeni da plana eta haren ebaluazioa GZESaren hedapena bideratzeko bitarteko edo tresna gisa ulertzea, betiere hura indartzeko eta premiei erantzuteko haren gaitasuna hobetzeko, eredu komunitarioaren arabera, efizientziaz eta errealismoz.

3.1. Plazen, erabiltzaileen edo hartzaileen eta estalduren bilakaera

Lehenik eta behin, plazei (zentroei) buruzko datuak ematen dira kontingentzien¹⁴ eta euskal administrazio publikoen mailen arabera, 2011n eta 2018an zeuden plazak elkarrekin alderatuta, eta haiek mapan 2016rako aurreikusitakoekin.

Bigarrenik, zerbitzu eta prestazio ekonomiko guztietarako estalduren bilakaerari buruzko datuak aurkezten dira, EAEko batez besteko estaldurari dagokionez lortu nahi den konbergentzia zenbateraino erdietsi den ikusteko.

¹⁴ Ikuspegi horrek erraztu egiten du arreta-sareen garapena analizatzea. Arreta-sareak osatzen dituzte lotuta dauden lehen eta bigarren mailako arretako balibideek (batzuen garapenak besteengan eragiten du) eta, kasu batzuetan, bateragarriak dira balibide horiek. Analisi horren helburua da GZESak artatutako kontingentzia bakoitzari erantzutea: mendekotasuna, babesgabetasuna, desgaitasuna eta/edo bazterketa.

Azkenik, plazen eta erabiltzaileen (zentroak eta beste zerbitzu batzuk) eta prestazio ekonomikoak jasotzen dituztenen bilakaerari buruzko datuak aurkezten dira, baita euskal administrazio publikoen mailen araberrako estaldurei buruzko datuak ere, 2018ko datuak 2016rako aurreikuspenekin alderatuta.

3.1.1. Plazen bilakaera kontingentzien arabera

GZESak **5.665 plazako** hazkundera izan du 2011 eta 2018 artean, txosten honetarako kontabilizatutako guztira **33.265 plazen** aldean. Guztira, 4.489 ZKPE (zerbitzua kontratatzeko prestazio ekonomiko) edo laguntza baliokide eman dira, plazen % 13,5 (2011n, 1.753 izan ziren **27.600** plazatarako, hau da, % 6,4)¹⁵.

Horrek esan nahi du plaza kopurua % 20,52 igo dela, eta gastu arrunt publikoa % 32,9, zentroak soilik barne hartuta¹⁶. Esan nahi du, orobat, zazpi puntu igo dela ZKPE-ek edo laguntza baliokideek plaza guztiekiko duten ehunekoan (betiere % 14tik beherakoa), gainera, bazterketaren esparruan, lehen aldiz, erregistratutako laguntza ekonomikoak gehituta. Bestalde, plaza kopuruaren igoerari dagokionez, 1.927 plazatan gaudituz da 2016rako aurreikuspena.

Mendetasun-egoeran dauden adineko pertsonentzako zerbitzuek izan dute plazen gorakada handiena, bereziki egoitza-zentroek (+2.319), baina baita eguneko zerbitzuek eta zentroek ere, lehen mailako arretan (+448) eta bigarren mailako arretan (+130), 578 plaza berri batzen baitituzte. Ostatu-zerbitzuak, berriz, pixka bat igo dira (+33). Hala ere, Arabak eta, batez ere, Gipuzkoak ostatu-zerbitzuetako plazak murriztu dituzte, eta Arabak foru-eskumeneko eguneko zerbitzuetan/zentroetan ere zertxobait murriztu ditu. Aurreikuspenen gaintetik daude, berriz, udaletako eguneko arreta-zerbitzuetako eta egoitza-zentroetako plazak (nahiko gorago kasu honetan, ZKPEak barne). Eta nahiko beherago daude udaletako ostatu-zerbitzuetako plazak (proiekzioaren hipotesiak berrikusi behar dira bigarren planari begira), eta, neurri txikiagoan, foru-zentroak.

Garrantzitsua da, halaber, **desgaitasuna** duten pertsonentzako zentroetan eta gaixotasun mentala dutenentzako zentroetan plazak ugaritu izana zerbitzu eta lurralde guztietan, salbu eta Araban beherakada txiki bat izan dela eguneko zerbitzuetan eta bigarren mailako arretako egoitza-zentroetan. Hala, oso igoera nabarmenak izan dira: a) Gipuzkoan, guztira 500 plaza baino gehiago sortzen baititu (horietatik 238 zentro okupazionaletan); b) Bizkaian, desgaitasuna duten pertsonentzako egoitza-zentroetan (+131), batez ere. Plazak aurreikuspenen azpitik daude, eguneko zentroetan izan ezik. Dena dela, aldeak oso txikiak dira plaza guztiekiko duten ehunekoari erreparatzen badiogu, egoitza-zentroetan izan ezik, hiru lurraldeetan nolabaiteko defizita baitago, Bizkaian nabarmenagoa.

Babesgabetasunari dagokionez, tratu txarren edo etxeko indarkeriaren biktima diren emakumeentzako zerbitzuek zertxobait gora egin dute, baina, batez ere, adingabeentzako egoitza-zentroetako plazak izan dute igoera, batez ere bakarrik migratzen duten adingabeen kopuruak gora egin duelako. Igoera horrek Bizkaian du eragin handiena, 2018an 860tik 389 plaza baititu adingabe horiei arreta emateko. Ildo beretik, 2001 eta 2018 artean, Bizkaiak 191 plaza sortu zituen, Arabak 70 eta Gipuzkoak 7. Hala, 2016rako plaza-beharrak behera egingo zuela kalkulatu arren, 2018an igoera bat izan da 2011rekiko, Gipuzkoan izan ezik, eta igoera are handiagoa hiru lurraldeetako aurreikuspenekiko: +64 Araban, + 323 Bizkaian eta + 98 Gipuzkoan.

Bazterketaren esparrua bigarrena da plaza kopuruaren gorakadari dagokionez, 2011n 2.279 izatetik 2018an 3.926 izatera igaro baita (+1.647). Hala, 2018an zeuden plazen % 41,95 erantzukizun publikoko plaza gisa sortu edo finkatu dira 2011 eta 2018 artean. Kontuan izan

¹⁵ 2011n, inbentarioaren arabera, GZESak 27.600 plaza zituen. GZPEaren 1. taulako batukariak (145.-146. orrialdeak), okerrez, plaza desagregatuak jasotzen ditu. Hortaz, guztizkoa ez da 34.642, baizik eta 33.001 eta 27.600, katalogoko zerbitzuak ote ziren zalantza zegoen bazterketa-zerbitzu batzuk barne hartu gabe (plaza horiek ez ziren proiektatu, baina gastua mantendu zen, GZPEaren 124. orrialdeak jasotzen duenez), ezta ebaluazio honetan jasotzen ez diren zerbitzuak ere: atsedeen-zerbitzuak (arrazoi metodologikoengatik), jantoki sozialak (eguneko zerbitzu gisa garatu ez direlako) eta adingabeentzako eguneko arreta-zerbitzuak (dagoeneko 1.3an sartuta daudelako).

¹⁶ Zenbaketa horrek barne hartzen ditu plazak (zentroak) dituzten zerbitzuak eta ZKPEak edo laguntza ekonomiko baliokideak (ikus 2. taula).



behar da bazterketa-sareak abiapuntu zuela babesgabetasuneko, desgaitasuneko edo adineko pertsonentzako sareak baino garapen txikiagoa izatea, eta sarea finkatzera bideratutako ahalegina eskatzen zuela (ahalegin horri eutsi beharra dago). Bestalde, 2016rako aurreikuspenei dagokienez, plazen kopuruak ere gora egin du Bizkaian eta Gipuzkoan —gaueko harrerazentroetan izan ezik, horietan baliabide eta plaza gutxi baitaude—, eta badirudi kopuru hori egonkorra dela.



2. taula. Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemako plazen bilakaera. Egoera 2012/1/1ean, 2019/1/1ean eta aldea

	Egoera 2012/1/1ean (2011)				Egoera 2019/1/1ean (2018)				Aldakuntza 2011-2018				
	A	B	G	EAE	A	B	G	EAE	A	B	G	EAE	
Mendekotasuna / autonomia													
Adineko pertsonak													
Adineko pertsonentzako eguneko arreta-zerbitzua (1.7.1)	133	65	0	198	254	149	243	646	121	84	243	448	
Adineko pertsonentzako ostatu-zerbitzuak: tutoretzapeko apartamentuak (1.9.3) eta etxebizitza komunitarioak (1.9.4)	483 480+3*	224 70+154*	707 705 + 2*	1.414	468	398 81+317*	581	1.447	-15	174	-	33	
Mendetasun-egoeran dauden adineko pertsonentzako eguneko zerbitzua edo zentroa (2.2.1.1)	590	1.349 912+437*	1.407	3.346	555 517+38*	1.362 775+587*	1.559	3.476	-35	13	152	130	
Gaueko zentroa, mugak autonomian (2.3.1)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Adineko pertsonentzako egoitza-zentroak (2.4.1)	1.463 980+483*	5.640 5.053+587*	4.400 4.313+87*	11.503	1.913 1.041+872*	6.974 5.118+1.856	4.935 4.655+280*	13.822	450	1.334	535	2.319	
Desgaitasuna													
Desgaitasuna duten pertsonentzako eguneko zerbitzua edo zentroa (2.2.1.2/2.2.1.3)	131	707	641	1.479	128	742	710	1.580	-3	35	69	101	
Gaixotasun mental kronikoa duten pertsonentzako eguneko zerbitzua edo zentroa (2.2.1.4)	15	335	203	553	28	359	234	621	13	24	31	68	
Zerbitzu edo zentro okupazionala (2.2.2)	419	1.276	860	2.555	433	1.304	1.098	2.835	14	28	238	280	
Desgaitasuna duten pertsonentzako egoitza-zentroak (2.4.2)	281	1.106	749	2.136	266	1.237	854	2.357	-15	131	105	221	
Gaixotasun mentala duten pertsonentzako egoitza-zentroak (2.4.3)	152	208	142	502	160	223	239	622	8	15	97	120	
Babesgabetasuna													
Etoko indarkeriaren biktima diren emakumeentzako harrera-etxea (1.9.1.2)	60	94	70	224	57	133	71	261	-3	39	1	37	
Adingabeentzako egoitza-zentroak (2.4.4)	174	669	405	1.248	244	860	398	1.502	70	191	-7	254	
Tratu txarren biktima izan diren emakumeentzako egoitza-zentroak (2.4.6)	18	120	25	163	19	121	30	170	1	1	5	7	
Bazterketa													
Bazterketa-egoeran dauden pertsonentzako eguneko arreta-zerbitzua (1.7.2)	49	0	90	139	70	199	144	413	21	199	54	274	
Gaueko harrera-zerbitzuak (1.8)	99	162	128	389	97	244	147	488	-2	82	19	99	
Gizarte-larrialdietarako harrera-etxea (1.9.1.1) / Bazterketa-arriskuan dauden pertsonentzako tutoretzapeko etxebizitza (1.9.2)	114	38	261	413	160	465 205+260*	296	921	46	427	35	508	
Gizarteratzeko eguneko zerbitzua (2.2.3)	0	491	0	491	36	817	185	1.038	36	326	185	547	
Gizarteratze-premiei erantzuteko gaueko harrera-zentroa (2.3.2)	0	15	0	15	0	15	12	27	0	0	12	12	
Bazterketa- eta marjinazio-egoeran dauden pertsonentzako egoitza-zentroak (2.4.5)	47	351	434	832	39	543 266+277*	457	1.039	-8	192	23	207	
[ZKPEak, gizarteratzeko dirulaguntzak edo bestelako dirulaguntzak]	[486]	[1.178]	[89]	[1.753]	[910]	[3.297]	[282]	[4.489]					
Guztira				27.600				33.265				5.665	

* ZKPE-en, gizarteratzeko dirulaguntzen do bestelako dirulaguntzen bidez hornitutako plazak. ** Etxebizitza eskuratzeko laguntza teknikoko prestazioak dira, eguneko arreta-zerbitzuetatik ematen direnak (gastua hor sartzen da).

3. taula Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemako plazen bilakaera. Aurreikuspenak 2017/1/1ean, egoera 2019/1/1ean eta aldea

		Aurreikuspena 2016rako mapan				Egoera 2018an				Aurreikuspen-aldakuntza: 2016 - errealia 2018			
		A	B	G	EAE	A	B	G	EAE	A	B	G	EAE
Mendekotasuna / autonomia adineko pertsonak	Adineko pertsonentzako eguneko arreta-zerbitzua (1.7.1)	133	156	111	400	254	149	243	646	121	-7	132	246
	Adineko pertsonentzako ostatu-zerbitzuak: tutoretzapeko apartamentuak (1.9.3) eta etxebizitza komunitarioak (1.9.4)	511	713	827	2.051	468	398 81+317*	581	1.447	-43	-315	-246	-604
	Mendetasun-egoeran dauden adineko pertsonentzako eguneko zerbitzua edo zentroa (2.2.1.1)	652	1.506	1.547	3.705	555 517+38*	1.362 775+587*	1.559 1.557+2*	3.476	-97	-144	12	-229
	Gaueko zentroa, mugak autonomian (2.3.1)	7	25	15	47	0	0	0	0	-7	-25	-15	-47
	Adineko pertsonentzako egoitza-zentroak (2.4.1)	1.676	6.169	4.622	12.468	1.913 1.041+872*	6.974 5.118+1.856*	4.935 4.655+280*	13.822	237	805	313	1.354
Desgaitasuna	Desgaitasuna duten pertsonentzako eguneko zerbitzua edo zentroa (2.2.1.2/2.2.1.3)	155	756	672	1.583	128	742	710	1.580	-27	-14	38	-3
	Gaixotasun mental kronikoa duten pertsonentzako eguneko zerbitzua edo zentroa (2.2.1.4)	28	364	210	602	28	359	234	621	0	-5	24	19
	Zerbitzu edo zentro okupazionala (2.2.2)	432	1.299	1.130	2.861	433	1.304	1.098	2.835	1	5	-32	-26
	Desgaitasuna duten pertsonentzako egoitza-zentroak (2.4.2)	304	1.272	821	2.397	266	1.237	854	2.357	-38	-35	33	-40
	Gaixotasun mentala duten pertsonentzako egoitza-zentroak (2.4.3)	182	319	254	755	160	223	239	622	-22	-96	-15	-133
Babesgabetasuna	Etxeo indarkeriaren biktima diren emakumeentzako harrera-etxea (1.9.1.2)	60	94	70	224	57	133	71	261	-3	39	1	37
	Adingabeentzako egoitza-zentroak (2.4.4)	180	537	300	1.017	244	860	398	1.502	64	323	98	485
	Tratu txarren biktima izan diren emakumeentzako egoitza-zentroak (2.4.6)	18	120	25	163	19	121	30	170	1	1	5	7
Bazterketa	Bazterketa-egoeran dauden pertsonentzako eguneko arreta-zerbitzua (1.7.2)	56	68	188	312	70	199	144	413	14	131	-44	101
	Gaueko harrera-zerbitzuak (1.8)	99	186	171	456	97	244	147	488	-2	58	-24	32
	Gizarte-larrialdietarako harrera-etxea (1.9.1.1) / Bazterketa-ariskuan dauden pertsonentzako tutoretzapeko etxebizitza (1.9.2)	114	172	261	547	160	465 205+260*	296	921	46	293	35	374
	Gizarteratzeko eguneko zerbitzua (2.2.3)	78	491	174	743	36	817	185	1.038	-42	326	11	295
	Gizarteratze-premiei erantzuteko gaueko harrera-zentroa (2.3.2)	5	19	15	39	0	15	12	27	-5	-4	-3	-12
	Bazterketa- eta marjinazio-egoeran dauden pertsonentzako egoitza-zentroak (2.4.5)	105	387	476	968	39	543 266+277**	457	1.039	-66	156	-19	71
Guztira				31.338				33.265				1.927	

* ZKPE-en, gizarteratzeko dirulaguntzen do bestelako dirulaguntzen bidez hornitutako plazak. ** Etxebizitza eskuratzeko laguntza teknikoko prestazioak dira, eguneko arreta-zerbitzuetatik ematen direnak (gastua hor sartzen da).



4. taula. 2011n zeuden plazen, 2016rako mapan aurreikusitakoen eta 2018an zeudenen arteko erlazioa

	Egoera 2011n			Aurreikuspenak 2016rako mapan			Egoera 2018an			Egoera-aldakuntza 2011-2018			Aurreikuspen-aldakuntza 2016-2018		
	A	B	G	A	B	G	A	B	G	A	B	G	A	B	G
Lehen mailako arreta															
Adineko pertsonentzako eguneko arreta-zerbitzua (1.7.1)	133	65	0	133	156	111	254	149	243	121	84	243	121	-7	132
Bazterketa-egoeran dauden pertsonentzako eguneko arreta-zerbitzua (1.7.2)	49	0	90	56	68	188	70	199	144	21	199	54	14	131	-44
Gaueko harrera-zerbitzuak (1.8)	99	162	128	99	186	171	97	244	147	-2	82	19	-2	58	-24
Gizarte-larrialdiei erantzuteko harrera-etxea (1.9.1.1)				78	41	181	80		247	—	—	—	2		66
Bazterketa-arriskuan dauden pertsonentzako tutoretzapeko etxebizitza (1.9.2.1)	[114]	[38]	[261]	36	131	80	80	(205+260*)	49	46	427	35	44	293	-31
Emakumeentzako harrera-etxea (1.9.1.2)	60	94	70	60	94	70	57	133	71	-3	39	1	-3	39	1
Adineko pertsonentzako tutoretzapeko apartamentuak eta etxebizitza komunitarioak (1.9.3/1.9.4)	483 (480+3*)	224 (70+154*)	707 (705+2*)	511	713	827	468	398 (81+317*)	581	-15	174	-126	-43	-315	-246
Bigarren mailako arreta															
Mendetasun-egoeran dauden adineko pertsonentzako eguneko zerbitzua edo zentroa (2.2.1.1)	590	1.349 (912+437*)	1.407	652	1.506	1.547	555 (517+38*)	1.362 (775+587*)	1.559 (1.557+2*)	-35	13	152	-97	-144	12
Desqaitasuna duten pertsonentzako eguneko zerbitzua edo zentroa (2.2.1.2/2.2.1.3)	131	707	641	155	756	672	128	742	710	-3	35	69	-27	-14	38
Gaixotasun mental kronikoa duten pertsonentzako eguneko zerbitzua edo zentroa (2.2.1.4)	15	335	203	28	364	210	28	359	234	13	24	31	0	-5	24
Zerbitzu edo zentro okupazionala (2.2.2)	419	1.276	860	432	1.299	1.130	433	1.304	1.098	14	28	238	1	5	-32
Gizarteratze-premiei erantzuteko eguneko zerbitzua edo zentroa (2.2.3)	0	491	0	78	491	174	36	817	185	36	326	185	-42	326	11
Autonomia-muqek eragindako premiei erantzuteko gaueko zentroa (2.3.1)	0	0	0	7	25	15	0	0	0	0	0	0	-7	-25	-15
Gizarteratze-premiei erantzuteko gaueko harrera-zentroa (2.3.2)	0	15	0	5	19	15	0	15	12	0	0	12	-5	-4	-3
Adineko pertsonentzako egoitza-zentroak (2.4.1)	1.463 (980+483*)	5.640 (5.053+587*)	4.400 (4.313+87*)	1.676	6.169	4.622	1.913 (1.041+872*)	6.974 (5.118+1.856*)	4.935 (4.655+280*)	450	1.334	535	237	805	313
Desqaitasuna duten pertsonentzako egoitza-zentroak (2.4.2)	281	1.106	749	304	1.272	821	266	1.237	854	-15	131	105	-38	-35	33
Gaixotasun mentala duten pertsonentzako egoitza-zentroak (2.4.3)	152	208	142	182	319	254	160	223	239	8	15	97	-22	-96	-15
Babesgabatasun-egoeran dauden adingabeentzako egoitza-zentroak (2.4.4)	174	669	405	180	537	300	244	860	398	70	191	-7	64	323	98
Bazterkeria- eta marjinazio-egoeran dauden pertsonentzako egoitza-zentroak (2.4.5)	47	351	434	105	387	476	39	543 (266+277**)	457	-8	192	23	-66	156	-19
Tratu txarren biktima izan diren emakumeentzako egoitza-zentroak (2.4.6)	18	120	25	18	120	25	19	121	30	1	1	5	1	1	5
Guztira	4.228	12.850	10.522	4.795	14.653	11.889	4.927	16.145	12.193	699	3.295	1.671	132	1.492	304
Prestazioak															

**ZKPEak (3.4.1), gizarteratzeko dirulaguntzak edo bestelako dirulaguntzak**

486	1.178	89	910	3.297	282	424	2.119	193
-----	-------	----	-----	-------	-----	-----	-------	-----

* ZKPE-en, gizarteratzeko dirulaguntzen do bestelako dirulaguntzen bidez hornitutako plazak. ** Etxebizitza eskuratzeko laguntza teknikoko prestazioak dira, eguneko arreta-zerbitzuetatik ematen direnak (gastua hor sartzen da).

[] Kako zuzenen artean, 1.9.1.1 eta 1.9.2.1 zerbitzuetan 2011n zeuden plazak modu agregatuan erakusten dira, aldakuntza-datuetan egiten den bezala. Plaza horiek taularen guztizko baturan sartuta daude.



3.1.2. Estalduren bilakaera

Lortutako estaldura-mailei dagokienez, kontuan hartu behar da EAEko biztanleria, guztira, eta zerbitzu eta prestazio ekonomiko bakoitzari esleitutako adin-tarteei dagokiena, 2016rako estaldura-aurreikuspenak egiteko baliatu ziren proiektzio demografikoen gainetik hazi dela (2017-01-01). *Hala, estalduretan plaza kopurua handitzearen eraginaren zati bat biztanleriaren hazkundeak xurgatzen du.* 2. eranskina adinekoen arretari buruzko adibide bat da.

Bada, testuinguru horretan, estalduren zati handi bat 2016rako mapak aurreikusitako gainetik edo oso gertu dago (% 10 baino gutxiago azpitik). Hala, 8. taulan aztertutako 45 zerbitzu edo prestazio ekonomikoetatik 31 parametro horietan kokatzen dira.

Arreta eman beharreko biztanleriaren goranzko joera etengabeaz, bereziki adineko pertsonen kasuan, eta krisi ekonomikoaren hamarkada baten ondoren, estalduretan aurrera egitea lorpen bat da zalantzarik gabe. Nolanahi ere, beharrezkoa da zerbitzu batzuetan aurrera egiten jarraitzea, estaldura aurreikuspenaren azpitik egon ala ez.

Bestalde, 7. taulan aztertutako GZESaren 40 zerbitzu eta prestazio ekonomikoetako 7 zerbitzutan atzera egin da estalduretan (edo intentsitatean, etxeko laguntza-zerbitzuaren kasuan) 2011rekiko. Zerbitzu horiek grisez ilunduta azaltzen dira aldakuntza-zutabearen (7. taula), eta honako hauek dira:

- *Etxeko laguntza-zerbitzua.* Planak Araban 201.147 arreta-ordu gutxiago aurreikusten zituen 2011n, 895.776ren gainean, baina 2018ko datua 841.421 ordukoa da.
- *Adineko pertsonentzako ostatu-zerbitzuak / tutoretzapeko apartamentuak eta etxebizitza komunitarioak* (1.9.3 eta 1.9.4).
- *Mendetasun-egoeran dauden adineko pertsonentzako eguneko zerbitzua edo zentroa* (2.2.1.1).
- *Gizarte-larrialdietarako koordinazio-zerbitzua* (2.6).
- *Babesgabetasun-egoeran dauden haur eta nerabeentzako gizarte-informazioko zerbitzua* (2.7.1.1).
- *Etxeko indarkeriaren edo sexu-indarkeriaren biktima diren emakumeentzako informazio- eta arreta-zerbitzua* (2.7.1.2).
- *Adopzioa sustatzeko eta teknikoki babesteko zerbitzua* (2.7.6.2).

Lehenengo hiruretan, nahiz eta estaldurak biztanleria-hazkundearen eraginpean egon diren¹⁷ eta etxeko laguntza-zerbitzuaren datuek aurreikuspena gainditzen duten, zailtasunak daude, kontuan hartuta estaldurak eta plazak edo erabiltzaileak, gastua, etxeko laguntza-zerbitzuak estalduran eta intentsitatean izandako beheranzko bilakaera serie historikoan edo erakundeek egindako kontsiderazioak.

Ez da hala gertatzen gainerako lauretan, horien ezaugarriak kontuan hartuta. Gizarte-larrialdietarako koordinazio-zerbitzuak duela gutxi jarri dira abian (Bizkaian oso berriki; aurretik, gizarte-larrialdietarako udal-zerbitzuak zeuden), eta arreta jasotzen duten pertsonen kopuruak gorabeherak izan ditzake segida historikoan. Hori gertatzen da, halaber, Zeuk Esan (2.7.1.1) eta SATEVI (2.7.1.2) telefono bidezko arreta-zerbitzuetan.

Bestalde, *Adopzioa sustatzeko eta teknikoki babesteko zerbitzuaren* estaldurak oso gutxi egin du atzera, eta kontuan hartu behar da jasotzen den datua urtean eraturako adopzioen kopurua dela, eta horrek ere gorabeherak izan ditzakeela denboran zehar. Alde horretatik, mota horretako zerbitzuen estalduren bilakaera ezin da interpretatu premia eta eskaria areagotzea espero ohi den zentro edo zerbitzuetan bezala.

¹⁷ Hiru zerbitzu horien kasuan, 2016ko proiektzioen eta 2019/01/01eko biztanleria errearen arteko aldea 19.907 pertsonakoa da, 2019/01/01eko guztira 491.745 pertsonetik; hau da, % 4,05eko igoera dago aurreikuspenaren gainean.

Horri dagokionez, nabarmendu behar da, lortu beharreko estaldurak zenbatesteko, zerbitzu edo prestazio ekonomiko bakoitzaren analisi espezifiko egin behar dela, proiektzio demografikoko irizpide orokor bat aplikatzeaz gainera, hala erabakitzen denean. Gainera, aurreikuspenak eta horiek egiteko metodoa esperientzian oinarrituta hobetu behar dira.

Estaldurei dagokienez, lortutako mailekin batera, aztertu beharra dago **hiru lurraldeen konbergentzia EAEko batez besteko estalduraren % 85 inguruan.**

Hori da GZPEak planteatzen duen helburua: konbergentzia, beste batzuekin batera, GZESaren unibertsalizazioan aurrera egiteko funtsezko faktoretzat hartzen duenez; eta kontuan hartuta, lurralde bakoitzean zerbitzuen garapen desberdina justifikatzen duten arrazoiak badaude ere beren ezaugarrietara egokitzeko, eredu komunitarioaren arabera, aldeek ez luketela % 15etik gorakoak izan behar EAEko batez besteko estalduraren gaineratik edo azpitik.

Bada, plazen eta zerbitzuen erabiltzaileen edo prestazio ekonomikoen hartzaileen hazkunde globalaren testuinguruan, lurraldeen arteko konbergentziaren adierazlea ere hobetu egin da, eta marjinaren barruan dauden zerbitzuen eta prestazioen kopurua handitu egin da, bai EAEko batez besteko estalduraren +-% 20ko irizpidearekin, bai irizpide zorrotzenarekin (+-% 15), hurrengo tauletan ikus daitekeenez.¹⁸

5. taula. Lurralde historiko bakoitzeko zerbitzuen eta prestazioen estaldurak EAEko batez besteko estalduraren \pm % 20ra egokitzearen laburpena, 2011 eta 2018

			% 20ren azpitik	% 20ren barruan	% 20ren gaineratik	Kontuan hartutako zerbitzuen/ prestazioen kopurua
1/1/2012	Araba	Kopurua	8	8	20	36
		%	% 22	% 22	% 56	% 100
	Bizkaia	Kopurua	15	18	3	36
		%	% 42	% 50	% 8	% 100
	Gipuzkoa	Kopurua	11	13	11	35
		%	% 31	% 38	% 31	% 100
1/1/2019	Araba	Kopurua	11	13	16	40
		%	% 28	% 32	% 40	% 100
	Bizkaia	Kopurua	9	26	5	40
		%	% 23	% 65	% 12	% 100
	Gipuzkoa	Kopurua	14	16	10	40
		%	% 35	% 40	% 25	% 100

6. taula. Lurralde historiko bakoitzeko zerbitzuen eta prestazioen estaldurak EAEko batez besteko estalduraren \pm % 15era egokitzearen laburpena, 2011 eta 2018

			% 15en azpitik	% 15en \pm barruan	% 15en gaineratik	Kontuan hartutako zerbitzuen/ prestazioen kopurua
2011	Araba	Kopurua	8	8	20	36
		%	% 22	% 22	% 56	% 100
	Bizkaia	Kopurua	16	14	6	36
		%	% 44	% 39	% 17	% 100
	Gipuzkoa	Kopurua	12	10	13	35
		%	% 34	% 29	% 37	% 100
2018	Araba	Kopurua	11	11	18	40
		%	% 28	% 28	% 45	% 100
	Bizkaia	Kopurua	10	24	6	40
		%	% 25	% 60	% 15	% 100
	Gipuzkoa	Kopurua	17	9	14	40
		%	% 43	% 22	% 35	% 100

¹⁸ 2018an 40 zerbitzu eta prestazio sartu dira analisisan. 2011n, lurralde bakoitzeko estaldurari buruzko informazio zehatza zegoen 36 zerbitzu eta prestazioetatik abiatuta egin da analisisa. Hortaz, ez dira sartu honako zerbitzu hauek: haurrentzako gizarte-informazioko zerbitzua (2.7.1.1), indarkeriaren biktime diren emakumeei informazioa eta arreta emateko zerbitzua (2.7.1.2), deribazio judizialaren bidezko familia-elkargunea (2.7.3.2) eta familia-bitartekaritzako zerbitzu integrala (2.7.3.3). Gainera, Gipuzkoan ez zegoen adopzioa sustatzeko eta teknikoki babesteko zerbitzuari (2.7.6.2) buruzko informaziorik.



7. taulan ikus daiteke, halaber, zerbitzu edo prestazio ekonomiko bakoitzaren estalduraren igoera edo jaitsiera. Horiz ilunduta daude EAEko batez besteko estalduraren $\pm\%$ 15en barruan dauden estaldurak; berdez, tarte horren gehieneko mugatik gora daudenak; eta gorritz, azpitik daudenak.

7. taula Zerbitzuen eta prestazioen estaldurak EAEko batez besteko estalduraren \pm % 15era egokitzea. Bilakaera 2011-2018

Zerbitzuak	Biztanleria hartzailea	Egoera 2011n				Egoera 2018an				Aldakuntza % EAE
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	EAE	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	EAE	
Etxeko laguntza-zerbitzua (1.2)	Estaldura (65+)	% 1542	% 651	% 910	% 854	% 1221	% 578	% 760	% 727	-127
Esku-hartze sozioedukatiboko eta psikosozialeko zerbitzua (1.3)	Estaldura (<18)	% 3,437	% 1,694	% 0,714	% 1,620	% 4,548	% 3,704	% 2,391	% 3,390	+1,769
Telelaguntza-zerbitzua (1.6)	Estaldura (65+)	% 6,131	% 5,840	% 4,814	% 5,546	% 9,985	% 12,04	% 11,55	% 11,59	+6,046
Adineko pertsonentzako eguneko arreta-zerbitzua (1.7.1)	Estaldura (65+)	% 0,229	% 0,028	% 0,000	% 0,046	% 0,369	% 0,057	% 0,151	% 0,131	+0,085
Bazterketa-egoeran dauden pertsonentzako eguneko arreta-zerbitzua (1.7.2)	Estaldura (18-64)	% 0,023	% 0,000	% 0,020	% 0,010	% 0,034	% 0,028	% 0,033	% 0,031	+0,021
Gaueko harrera-zerbitzuak (1.8)	Estaldura (18+)	% 0,037	% 0,017	% 0,022	% 0,021	% 0,036	% 0,025	% 0,025	% 0,026	+0,005
Gizarte-larrialdietarako etxea (1.9.1.1) eta Bazterketa-egoerarako tutoretzapeko etxebizitza (1.9.2)	Estaldura (18-64)	% 0,054	% 0,005	% 0,058	% 0,029	% 0,078	% 0,066	% 0,068	% 0,068	+0,039
Etxeko indarkeriaren biktima diren emakumeentzako harrera-etxea (1.9.1.2)	Estaldura (E. 18-64)	% 0,060	% 0,030	% 0,030	% 0,030	% 0,056	% 0,037	% 0,033	% 0,039	+0,009
Adineko pertsonentzako ostatu-zerbitzuak: (1.9.3) (1.9.4)	Estaldura (65+)	% 0,832	% 0,095	% 0,502	% 0,325	% 0,679	% 0,152	% 0,362	% 0,294	-0,031
Adineko pertsonentzako eguneko zerbitzua edo zentroa (2.2.1.1)	Estaldura (65+)	% 1,016	% 0,571	% 0,999	% 0,769	% 0,806	% 0,519	% 0,969	% 0,706	-0,062
Desgaitasuna duten pertsonentzako eguneko zerbitzua edo zentroa (2.2.1.2/2.2.1.3)	Estaldura (18-64)	% 0,062	% 0,095	% 0,142	% 0,105	% 0,063	% 0,105	% 0,162	% 0,117	+0,012
Gaixotasun mental kronikoa duten pertsonentzako eguneko zerbitzua edo zentroa (2.2.1.4)	Estaldura (18-64)	% 0,007	% 0,045	% 0,045	% 0,039	% 0,014	% 0,051	% 0,053	% 0,046	+0,007
Zerbitzu edo zentro okupazionala (2.2.2)	Estaldura (18-64)	% 0,198	% 0,171	% 0,191	% 0,182	% 0,212	% 0,184	% 0,251	% 0,210	+0,028
Gizarteratze-premiei erantzuteko eguneko zerbitzua edo zentroa (2.2.3)	Estaldura (18-64)	% 0,000	% 0,066	% 0,000	% 0,035	% 0,018	% 0,115	% 0,042	% 0,077	+0,042
Autonomia-mugek eragindako premiei erantzuteko gaueko zentroa (2.3.1)	Estaldura (65+)	% 0,000	% 0,000	% 0,000	% 0,000	% 0,000	% 0,000	% 0,000	% 0,000	0,000
Gizarteratze-premiei erantzuteko gaueko harrera-zentroa (2.3.2)	Estaldura (18+)	% 0,000	% 0,002	% 0,000	% 0,001	% 0,000	% 0,002	% 0,002	% 0,001	0,000
Adineko pertsonentzako egoitza-zentroak (2.4.1)	Estaldura (65+)	% 2,519	% 2,388	% 3,123	% 2,644	% 2,776	% 2,660	% 3,072	% 2,811	+0,167
Desgaitasuna duten pertsonentzako egoitza-zentroak (2.4.2)	Estaldura (18-64)	% 0,133	% 0,148	% 0,166	% 0,151	% 0,130	% 0,175	% 0,195	% 0,174	+0,023
Gaixotasun mentala duten pertsonentzako egoitza-zentroak (2.4.3)	Estaldura (18-64)	% 0,072	% 0,028	% 0,032	% 0,036	% 0,078	% 0,031	% 0,055	% 0,046	+0,010
Babesgabatasun-egoeran dauden adingabeentzako egoitza-zentroak (2.4.4)	Estaldura (<18)	% 0,328	% 0,377	% 0,336	% 0,356	% 0,418	% 0,473	% 0,318	% 0,411	+0,055
Bazterketa- eta marjinazio-egoeran dauden pertsonentzako egoitza-zentroak (2.4.5)	Estaldura (18-64)	% 0,022	% 0,047	% 0,096	% 0,059	% 0,019	% 0,038	% 0,104	% 0,077	+0,018
Tratu txarren biktima izan diren emakumeentzako egoitza-zentroak (2.4.6)	Estaldura (E. 18-64)	% 0,020	% 0,030	% 0,010	% 0,020	% 0,019	% 0,034	% 0,014	% 0,025	+0,005
Adineko pertsonentzako atsedeen-zerbitzua (2.5)	Estaldura (65+)	% 0,479	% 0,014	% 0,011	% 0,075	% 0,332	% 0,084	% 0,461	% 0,242	+0,167
Desgaitasuna duten pertsonentzako atsedeen-zerbitzua (2.5)	Estaldura (osoa)	% 0,292	% 0,003	% 0,001	% 0,045	% 0,104	% 0,048	% 0,018	% 0,047	+0,002
Gizarte-larrialdietarako koordinazio-zerbitzua (2.6)	Estaldura (<18)	% 1,468	% 0,631	% 0,141	% 0,596	% 1,059	% 0,586	% 0,246	% 0,546	-0,050
Haurrentzako gizarte-informazioko zerbitzua (2.7.1.1)	Estaldura (<18)	—	—	—	% 0,408	% 0,082	% 0,297	% 0,094	% 0,231	-0,177
Biktima diren emakumeentzako informazio- eta arreta-zerbitzua (2.7.1.2)	Estaldura (E.)	—	—	—	% 0,441	% 0,196	% 0,169	% 0,133	% 0,167	-0,275
Pertsona heldu ezinduentzako tutoretza-zerbitzua (2.7.2.3)	Estaldura (18-64)	% 0,064	% 0,135	% 0,130	% 0,123	% 0,152	% 0,272	% 0,138	% 0,211	+0,088
Familiarekiko esku-hartze sozioedukatiboko eta/edo psikosozialeko zerbitzuak (2.7.3.1)	Estaldura (<18)	% 1,263	% 0,355	% 1,146	% 0,764	% 1,584	% 0,473	% 1,168	% 0,888	+0,124
Deribazio judizialaren bidezko familia-elkargunea (FE) (2.7.3.2)	Estaldura (<18)	—	—	—	% 0,243	% 0,336	% 0,339	% 0,266	% 0,313	+0,071
Familia-bitartekaritzako zerbitzu integrala (2.7.3.3)	Estaldura (osoa)	—	—	—	% 0,184	% 0,721	% 0,551	% 0,410	% 0,530	+0,347
Arreta goiztiarreko esku-hartze sozialeko zerbitzua (2.7.4)	Estaldura (0-6)	% 0,834	% 0,700	% 0,370	% 0,608	% 3,634	% 4,141	% 1,435	% 3,149	+2,541
Arreta soziojuridikoko eta psikosozialeko zerbitzuak (2.7.5)	Estaldura (osoa)	% 0,190	% 0,148	% 0,067	% 0,128	% 0,454	% 0,175	% 0,110	% 0,195	+0,067
Familia-harrera sustatzeko eta teknikoki babesteko zerbitzua (2.7.6.1)	Estaldura (osoa)	% 0,042	% 0,015	% 0,044	% 0,028	% 0,032	% 0,026	% 0,051	% 0,035	+0,007
Adopzioa sustatzeko eta teknikoki babesteko zerbitzua (2.7.6.2)	Estaldura (osoa)	% 0,010	% 0,010	—	% 0,010	% 0,007	% 0,003	% 0,002	% 0,003	-0,007
Laguntza pertsonalerako prestazio ekonomikoa - LPPE (3.1.1)	Estaldura (3+)	% 0,000	% 0,000	% 0,213	% 0,069	% 0,059	% 0,008	% 0,779	% 0,268	+0,199
Indarkeriaren biktima diren emakumeentzako ordainketa bakarrekiko prestazio ekonomikoa (3.1.2)	Estaldura (E. 18+)	% 0,013	% 0,008	% 0,007	% 0,008	% 0,021	% 0,016	% 0,011	% 0,015	+0,007
Familia-ingurunean zainketak emateko prestazio ekonomikoa (3.2.1)	Estaldura (65+)	% 7,989	% 4,571	% 7,287	% 5,907	% 6,470	% 7,086	% 6,070	% 6,667	+0,760
Prestazio teknologikoak eskuratzeko prestazioak (3.3)	Estaldura (65+)	% 0,430	% 0,527	% 0,757	% 0,588	% 0,491	% 0,580	% 1,058	% 0,724	+0,136
Zerbitzua kontratatze prestazio ekonomikoa - ZKPE (3.4.1)	Estaldura (3+)	% 0,241	% 0,027	% 0,022	% 0,057	% 0,282	% 0,165	% 0,040	% 0,141	+0,085

3.1.3. Plazen/erabiltzaileen/hartzaileen bilakaera eta estaldurak, euskal administrazio publikoen mailaren arabera

2018an euskal administrazio publikoen maila bakoitzerako zerbitzu edo prestazio ekonomiko bakoitzaren estaldurak 2016rako aurreikuspenekin alderatzen dira hemen. Atzealde grisez identifikatzen dira itxuraz korapiloak edo zailtasunak dituzten zerbitzuak edo prestazioak, aurreikuspenekiko estaldura-murrizketak edo, are gehiago, abiapuntuko egoera kontuan hartuta, baita erakundeek egindako gastuari eta ekarpenei buruzko informazioa ere, galdetegi erantzutean eta ondorengo analisisan jasotakoa.

8. taula. Erakunde eskuduna: udalak													
Zerbitzuak	Adierazleak	Aurreikuspenak 2016rako mapan				Egoera 2018an				Aldakuntza			
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	EAE	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	EAE	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	EAE
Informazio-, balorazio-, diagnostiko- eta orientazio-zerbitzua (1.1)	GLko min. biztanleko	18,37	18,16	23,45	19,91	25,95	18,39	24,95	21,67	7,58	0,23	1,50	1,76
	Ad. min. biztanleko	14,25	9,44	8,66	9,90	19,91	11,45	17,60	14,74	5,66	2,01	8,94	4,84
	GAP	8.546.655	19.363.818	15.542.662	43.453.135	10.674.664	21.761.261	19.711.019	52.146.944	2.128.009	2.397.443	4.168.357	8.693.809
Etexeko laguntza-zerbitzua (1.2)	Arreta-orduak	694.629	1.682.375	1.399.518	3.776.523	841.421	1.514.427	1.220.939	3.576.787	146.792	-167.948	-178.579	-199.736
	Estdadura (65+)	% 1082	% 663	% 910	% 800	% 1221	% 578	% 760	% 727	% 139	-% 85	-% 150	-% 73
Esku-hartze sozioedukatiboko eta psikosozialeko zerbitzua (1.3)	Erabiltzaileak	1.993	3.277	934	6.204	2.653	6.742	2.988	12.383	660	3.465	2.054	6.179
	Estdadura (<18)	% 3,865	% 1,859	% 0,797	% 1,797	% 4,548	% 3,704	% 2,391	% 3,390	% 0,683	% 1,845	% 1,594	% 1,592
Zaintzaileei laguntzeko zerbitzua (1.4)	GAP	183.509	1.505.381	325.924	2.014.813	273.217	970.642	403.481	1.647.340	89.708	-534.739 BERRIKUST EN	77.557	-367.473
Adineko pertsonentzako eguneko arreta-zerbitzua (1.7.1)	Plazak	133	156	111	400	254	149	243	646	121	-7	132	246
	Estdadura (65+)	% 0,207	% 0,061	% 0,072	% 0,085	% 0,369	% 0,057	% 0,151	% 0,131	% 0,162	-% 0,004	% 0,079	% 0,046
Bazterketa-egoeran dauden pertsonentzako eguneko arreta-zerbitzua (1.7.2)	Plazak	56	68	188	312	70	199	144	413	14	131	-44	101
	Estdadura (18-64)	% 0,031	% 0,010	% 0,047	% 0,025	% 0,034	% 0,028	% 0,033	% 0,031	% 0,003	% 0,018	-% 0,014	% 0,006
Gaueko harrera-zerbitzua (1.8)	Plazak	99	186	171	456	97	244	147	488	-2	58	-24	32
	Estdadura (18+)	% 0,041	% 0,020	% 0,031	% 0,027	% 0,036	% 0,025	% 0,025	% 0,026	-% 0,005	% 0,005	-% 0,006	-% 0,001
Gizarte-larrialdietarako harrera-etxea (1.9.1.1)	Plazak	78	41	181	299	80	369 (109+260*)	247	696	2	328	66	397
	Estdadura (18-64)	% 0,043	% 0,006	% 0,046	% 0,024	% 0,039	% 0,052	% 0,056	% 0,052	-% 0,004	% 0,046	% 0,010	% 0,028
Emakumeentzako harrera-etxea (1.9.1.2)	Plazak	60	94	70	224	57	133	71	261	-3	39	1	37
	Estdadura (E. 18-64)	% 0,060	% 0,030	% 0,030	% 0,040	% 0,056	% 0,037	% 0,033	% 0,039	-% 0,004	% 0,007	% 0,003	-% 0,001
Bazterketa-arriskuan dauden pertsonentzako tutoretzapeko etxebizitza (1.9.2)	Plazak	36	131	80	248	80	96	49	225	44	-35	-31	-23
	Estdadura (18-64)	% 0,020	% 0,020	% 0,020	% 0,020	% 0,039	% 0,014	% 0,011	% 0,017	% 0,019	-% 0,006	-% 0,009	-% 0,003
	Plazak	511	713	827	2.051	468	398 (81+317*)	581	1.447	-43	-315	-246	-604

Adineko pertsonentzako ostatu-zerbitzuak: (1.9.3.)/(1.9.4.)	Estaldura (65+)	% 0,796	% 0,281	% 0,538	% 0,435	% 0,679	% 0,152	% 0,362	% 0,294	-% 0,117	-% 0,129	-% 0,176	-% 0,141
--	-----------------	---------	---------	---------	---------	---------	---------	---------	---------	----------	----------	----------	----------

9. taula. Erakunde eskuduna: Foru-aldundiak —plazak dituzten zerbitzuak—

Zerbitzuak	Adierazleak	Aurreikuspenak 2016rako mapan				Egoera 2018an				Aldakuntza			
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	EAE	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	EAE	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	EAE
Mendekotasunerako eguneko zerbitzua edo zentroa (2.2.1.1)	Plazak	652	1.506	1.547	3.705	555 (517+38*)	1.362 (775+587*)	1.559 (1.557+2*)	3.476	-97	-144	12	-229
	Estaldura (65+)	% 1,016	% 0,593	% 1,006	% 0,779	% 0,806	% 0,519	% 0,970	% 0,707	-% 0,210	-% 0,074	-% 0,036	-% 0,072
Desqaitasuna duten pertsonentzako eguneko zerbitzua edo zentroa (2.2.1.2/2.2.1.3)	Plazak	155	756	672	1.583	128	742	710	1.580	-27	-14	38	-3
	Estaldura (18-64)	% 0,086	% 0,114	% 0,170	% 0,128	% 0,063	% 0,105	% 0,162	% 0,117	-% 0,023	-% 0,009	-% 0,008	-% 0,011
Gaixotasun mentala duten pertsonentzako eguneko zerbitzua edo zentroa (2.2.1.4)	Plazak	28	364	210	602	28	359	234	621	0	-5	24	19
	Estaldura (18-64)	% 0,016	% 0,055	% 0,053	% 0,049	% 0,014	% 0,051	% 0,053	% 0,046	-% 0,002	-% 0,004	% 0,000	-% 0,003
Zerbitzu edo zentro okupazionala (2.2.2)	Plazak	432	1.299	1.130	2.861	433	1.304	1.098	2.835	1	5	-32	-26
	Estaldura (18-64)	% 0,240	% 0,196	% 0,285	% 0,231	% 0,212	% 0,184	% 0,251	% 0,210	-% 0,028	-% 0,012	-% 0,034	-% 0,021
Gizareratze-premiei erantzuteko eguneko zerbitzua edo zentroa (2.2.3)	Plazak	78	491	174	743	36	817	185	1.038	-42	326	11	295
	Estaldura (18-64)	% 0,043	% 0,074	% 0,044	% 0,060	% 0,018	% 0,115	% 0,042	% 0,077	-% 0,025	% 0,041	-% 0,002	% 0,017
Autonomia-mugek eragindako premiei erantzuteko gaueko zentroa (2.3.1)	Plazak	7	25	15	47	0	0	0	0	-7	-25	-15	-47
	Estaldura (65+)	% 0,010	% 0,010	% 0,010	% 0,010	% 0,000	% 0,000	% 0,000	% 0,000	-% 0,010	% 0,010	-% 0,010	-% 0,010
Gizareratze-premiei erantzuteko gaueko harrera-zentroa (2.3.2)	Plazak	5	19	15	39	0	15	12	27	-5	-4	-3	-12
	Estaldura (18+)	% 0,002	% 0,002	% 0,003	% 0,002	% 0,000	% 0,002	% 0,002	% 0,001	-% 0,002	% 0,000	-% 0,001	-% 0,001
Adineko pertsonentzako egoitza-zentroak (2.4.1)	Plazak	1.676	6.169	4.622	12.468	1.913 (1.041+872*)	6.974 (5.118+1.856*)	4.935 (4.655+280*)	13.822	237	805	313	1.354
	Estaldura (65+)	% 2,611	% 2,430	% 3,006	% 2,642	% 2,776	% 2,660	% 3,072	% 2,811	% 0,165	% 0,230	% 0,066	% 0,169
Desqaitasuna duten pertsonentzako egoitza-zentroak (2.4.2)	Plazak	304	1.272	821	2.397	266	1.237	854	2.357	-38	-35	33	-40
	Estaldura (18-64)	% 0,169	% 0,192	% 0,207	% 0,193	% 0,130	% 0,175	% 0,195	% 0,174	-% 0,039	-% 0,017	-% 0,012	-% 0,019
Gaixotasun mentala duten pertsonentzako egoitza-zentroak (2.4.3)	Plazak	182	319	254	755	160	223	239	622	-22	-96	-15	-133
	Estaldura (18-64)	% 0,101	% 0,048	% 0,064	% 0,061	% 0,078	% 0,031	% 0,055	% 0,046	-% 0,023	-% 0,017	-% 0,009	-% 0,015
	Plazak	180	537	300	1.017	244	860	398	1.502	64	323	98	485



Babesgabetasunerako egoitza-zentroak (2.4.4)	Estaldura (<18)	% 0,349	% 0,305	% 0,256	% 0,295	% 0,418	% 0,473	% 0,318	% 0,411	% 0,069	% 0,168	% 0,062	% 0,116
Bazterketarako egoitza-zentroak (2.4.5)	Plazak	105	387	476	968	39	543 (266+277*)	457	1.039	-66	156	-19	71
	Estaldura (18-64)	% 0,058	% 0,058	% 0,120	% 0,078	% 0,019	% 0,077	% 0,104	% 0,077	-% 0,039	-% 0,019	-% 0,016	-% 0,001
Emakumeentzako egoitza-zentroak (2.4.6)	Plazak	18	120	25	163	19	121	30	170	1	1	5	7
	Estaldura (E. 18-64)	% 0,020	% 0,040	% 0,010	% 0,030	% 0,019	% 0,034	% 0,014	% 0,025	-% 0,001	-% 0,006	% 0,004	-% 0,005
Adineko pertsonentzako atseden-zerbitzua (2.5)	Plazak	307	70	30	407	229	221	741	1.191	-78	151	711	784
	Estaldura (65+)	% 0,479	% 0,028	% 0,020	% 0,086	% 0,332	% 0,084	% 0,461	% 0,242	-% 0,147	% 0,056	% 0,441	% 0,156
Desgaitasuna duten pertsonentzako atseden-zerbitzua (2.5)	Plazak	1.066	51	18	1.135	344	551	133	1.028	-722	500	115	-107
	Estaldura (osoa)	% 0,360	% 0,005	% 0,003	% 0,055	% 0,104	% 0,048	% 0,018	% 0,047	-% 0,256	% 0,043	% 0,015	-% 0,008

10. taula. Erakunde eskuduna: Foru-aldundiak —plazarik ez duten zerbitzuak—

Zerbitzuak	Adierazleak	Aurreikuspenak 2016rako mapan				Egoera 2018n				Aldakuntza			
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	EAE	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	EAE	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	EAE
<u>Mendetasuna, desgaitasuna, bazterketa eta babesgabetasuna baloratzeko eta diagnostikatzeko zerbitzua (2.1)</u>	GAP	—	—	—	—	1.800.847	6.404.961	4.079.065	12.284.873	—	—	—	—
<u>Gizarte-larrialdietarako koordinazio-zerbitzua (2.6)</u>	Erabiltzaileak	3.957	6.188	833	10.978	2.893	5.692	1.470	10.055	-1.064	-496	637	-923
	Estdura (<18)	% 1,621	% 0,675	% 0,152	% 0,642	% 1,059	% 0,586	% 0,246	% 0,546	-% 0,562	-% 0,089	% 0,094	-% 0,096
<u>Bizimodu independentea babesteko zerbitzua (2.7.2.1)</u>	GAP	555.000	480.000	117.000	1.152.000	360.798	692.376	345.954	1.399.128	-194.202	212.376	228.954	247.128
<u>Laguntza teknikoan zerbitzua (laguntza-produktuak) eta ingurune fisikoaren egokitzapena (2.7.2.2)</u>	GAP	325.000	439.249	977.664	1.741.913	73.251	1.004.791	980.921	2.058.963	-251.749	565.542	3.257	317.050
<u>Pertsona heldu ezinduentzako tutoretza-zerbitzua (2.7.2.3)</u>	Erabiltzaileak	216	1.476	752	2.444	311	1.930	605	2.846	95	454	-147	402
	Estdura (18-64)	% 0,120	% 0,223	% 0,190	% 0,197	% 0,152	% 0,272	% 0,138	% 0,211	% 0,032	% 0,049	-% 0,052	% 0,014
<u>Garraio egokituko zerbitzua (2.7.2.4)*</u>	GAP	66.185	237.700	146.115	450.000	3.201.370	513.000	daturik gabe	3.714.370	3.135.185	275.300	—	3.264.370
<u>Familiarekiko esku-hartze sozioedukatiboko eta/edo psikosozialeko zerbitzuak (2.7.3.1)</u>	Erabiltzaileak	669	630	1.441	2.740	924	861	1.460	3.245	255	231	19	505
	Estdura (<18)	% 1,297	% 0,357	% 1,228	% 0,794	% 1,584	% 0,473	% 1,168	% 0,888	% 0,287	% 0,116	-% 0,060	% 0,094
<u>Arreta goiztiarreko esku-hartze sozialeko zerbitzua (2.7.4)</u>	Erabiltzaileak	192	1.489	770	2.451	809	2.705	633	4.147	617	1.216	-137	1.696
	Estdura (0-6)	% 0,925	% 2,213	% 1,723	% 1,846	% 3,634	% 4,141	% 1,435	% 3,149	% 2,709	% 1,928	-% 0,288	% 1,303
<u>(...) egoerretarako arreta soziojuridikoko eta psikosozialeko zerbitzuak (2.7.5)</u>	Erabiltzaileak	614	1.719	929	3.262	1.504	2.019	793	4.316	890	300	-136	1.054
	Estdura (osoa)	% 0,208	% 0,157	% 0,139	% 0,159	% 0,454	% 0,175	% 0,110	% 0,195	% 0,246	% 0,018	-% 0,030	% 0,037
<u>Familia-harrera sustatzeko eta teknikoki babesteko zerbitzua (2.7.6.1)</u>	Erabiltzaileak	137	170	410	717	105	302	368	775	-32	132	-42	58
	Estdura (osoa)	% 0,046	% 0,016	% 0,061	% 0,035	% 0,032	% 0,026	% 0,051	% 0,035	-% 0,014	% 0,010	-% 0,010	% 0,000
	Erabiltzaileak	30	78	daturik gabe	daturik gabe	23	34	16	73	-7	-44	—	—

<u>Adopzioa sustatzeko eta teknikoki babesteko zerbitzua (2.7.6.2)</u>	Estaldura (osoa)	% 0,010	% 0,010	—	% 0,010	% 0,007	% 0,003	% 0,002	% 0,003	-% 0,003	-% 0,007	—	-% 0,007
--	------------------	---------	---------	---	---------	---------	---------	---------	---------	----------	----------	---	----------

11. taula. Erakunde eskuduna: foru-aldundiak —prestazio ekonomikoak—¹⁹

Adierazleak	Aurreikuspenak 2016rako mapan				Egoera 2018an				Aldakuntza				
	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	EAE	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	EAE	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	EAE	
LPPE (3.1.1)	Hartzaileak	115	426	2.803	3.344	190	90	5.499	5.779	75	-336	2.696	2.435
	Estdura (3+)	% 0,040	% 0,040	% 0,432	% 0,167	% 0,059	% 0,008	% 0,779	% 0,268	% 0,019	-% 0,032	% 0,347	% 0,101
FIZEPE (3.2.1)	Hartzaileak	4.640	11.807	11.929	28.376	4.458	18.577	9.752	32.787	-182	6.770	-2.177	4.411
	Estdura (65+)	% 7,228	% 4,650	% 7,759	% 7,759	% 6,470	% 7,086	% 6,070	% 6,667	-% 0,758	% 2,436	-% 1,689	-% 1,092
Prestazio teknologikoak eskuratzeko prestazioak (3.3)	Hartzaileak	316	1.361	1.570	3.247	338	1.520	1.700	3.558	22	159	130	311
	Estdura (65+)	% 0,493	% 0,536	% 1,021	% 0,682	% 0,491	% 0,580	% 1,058	% 0,724	-% 0,002	% 0,044	% 0,037	% 0,042

12. taula. Erakunde eskuduna: Eusko Jaurlaritza

Adierazleak	Aurreikuspenak 2016rako mapan		Egoera 2018an		Aldakuntza	
	EAE		EAE		EAE	
Telelaguntza-zerbitzua (1.6)	Erabiltzaileak	36.025	57.003	20.978		
	Estdura (65+)	% 7,635	% 11,592	3,957		
Haurrentzako gizarte-informazioko zerbitzua (...) (2.7.1.1)	Erabiltzaileak	1.432	843	-589		
	Estdura (<18)	% 0,415	% 0,231	0,184		
Emakumeentzako informazio- eta arreta-zerbitzua (2.7.1.2)	Erabiltzaileak	4.955 dei	3.178 dei*	-1.777 dei		
	Estdura (E.)	—	% 0,167	—		
Deribazio judicialaren bidezko familia-elkargunea (FE) (2.7.3.2)	Erabiltzaileak	851	1.145	294		
	Estdura (<18)	% 0,247	% 0,313	0,067		
Familia-bitartekaritzako zerbitzu integrala (2.7.3.3)	Erabiltzaileak	4.028	11.705	7.677		
	Estdura (osoa)	% 0,196	% 0,530	0,334		
Genero-indarkeriaren biktima diren emakumeentzako ordainketa bakarreko prestazio ekonomikoa (3.1.2)	Erabiltzaileak	—	170	—		
	Estdura (E. 18+ urte)	—	% 0,015	—		
	GAP	1.071.000	1.009.620	-61.380		

** Deiei buruzko datua egindako estimazioari gehiago hurbiltzen zaio (4.955) pertsonen buruzko datua baino. 2018an 3.178 dei egin ziren (2.687 egokiak). Eskatzaileak: Biktimak: 1.912. Profesionalak: 95, kasuarekin lotuta eta 43, biktimarekin loturarik gabe. Hurbileko pertsonak: 637. Bestalde, 2016ko datuek (3.555 dei) eta 2017koek (2.840 dei) agerian uzten dute nolabaiteko gorabeherak daudela telefono bidezko mota horretako arreta-zerbitzuetan, lehen ere esan den bezala, eta horrek eragina duela haurrentzako gizarte-informazioko zerbitzuan ere (2.7.1.1).

¹⁹ ZKPEak sartu dira lotuta dituzten zerbitzuetan, eta abiapuntu (2011) eta amaierako (2018) datutzat, eta 2016rako estimaziorako datutzat hartu dira.



3.2. Gastu arrunt publikoaren (GAP) bilakaera

Jarraian, gastu arrunt publikoak analizatu diren zerbitzu eta prestazio ekonomikoetan izandako bilakaera deskribatzen da. Kontuan izan behar da gastu-datuak hainbat iturritatik datozela eta aldi hauei egiten dietela erreferentzia:

- **2012/01/01ean (2011) gauzatutako gastu arrunt publikoa** bat dator 2016-2019 aldirako EAEko Gizarte Zerbitzuen Mapak 2011ko inbentarioan oinarrituta jasotzen duen abiapuntuko egoeraren deskribapenarekin. Inbentarioa *ad hoc* egin zen, 2011ko Gizarte Zerbitzuen eta Gizarte Ekintzaren Estatistikako eta Gastu Publikoaren Inkestako datuetan oinarrituta. Datu horiek euskal administrazio publikoekin erkatu eta, bidezkoa zenean, aldatu egin ziren, aipatutako eragiketek zorroa gainditzen baitute.
- **2017/01/01ean (2016) aurreikusitako gastu arrunt publikoa** bat dator Mapak data horretan aurreikusten zuen gastu arrunt publikoarekin.
- **2019/01/01ean (2018) gauzatutako gastu arrunt publikoa** bat dator euskal administrazio publikoek ebaluazio honetarako emandako gastu arrunt publikoarekin.

Hiru kasuetan, jasotako informazioak GZESaren zerbitzu eta prestazio ekonomiko bakoitzean gauzatutako, benetako edo aurreikusitako gastu korrante publikoari egiten dio erreferentzia, "koordinaketa" kenduta. Hala ere, iturrien artean zenbait desberdintasun daude kontuan hartzen dituzten datuei dagokienez.

Horrela, 2011ko inbentarioak ebaluazio honetan aintzat hartzen ez diren hainbat gastu-partida jasotzen zituen GAPean. Partida horiek sartuta ez dagoen GAPa azaltzen dute, 13. taulan jasotakoa: a) "egitura-kostuak", hau da, zerbitzu teknikoekin (balorazio-zerbitzuak; 49,97 milioi) eta sektore publikoko beste zerbitzu orokor batzuekin (44,15 milioi) lotutako langile-gastuak; b) sektore pribatuaren gastu orokorrak (kudeaketa-egitura, funtzionamendua...), erakunde pribatuena, zorroko zerbitzuen hornidurari egotzitakoak (1,1)²⁰; c) GZESetik kanpoko plazetan egindako gastua, bermatu beharrekoa (15,22); d) 2011n erakundeek zorroaren berezkozat jo ez zituzten bazterketaren arloko zerbitzuak (13,89); e) jangela sozialeko zerbitzuak, elikadura- eta higiene-oinarrizko premiak soilik estaltzen dituztenak, eta ez gizarte-zerbitzuen berezko beste prestazio batzuk, hala nola informaziokoa, bitartekotzakoa edo intentsitate txikiko esku-hartze hezkuntzako eta psikosozialekoak. Zenbateko horien batura ebaluazio honetan aztertutako GAPean sartu gabeko 126,36 milioiak dira. Gainera, 2016rako mapak estimatutako GAParen eta ebaluazio honetan kontuan hartutakoaren arteko aldea (145,8 milioi) azaltzeko, beharrezkoa da, aurrekoekin batera, honako gastu-partida hauek kontuan hartzea: SAADen garapenetik (I. graduko hedapena) eratorritakoa (8,66 milioi) eta bateragarritasunen garapenetik eratorritakoa (12,31), baita adineko pertsonentzako ostatu-zerbitzuetarako eta eguneko arretarako amortizazio-zuzkidurak ere (1,68). Eta, azkenik, GZESetik kanpo 2016an bermatu beharreko plazetan estimatutako gastua 4,1 milioi murriztu da: 2011ko 15,23 milioietatik 2016rako aurreikusitako 11,12 milioietara.

Hala eta guztiz ere, taulak erakusten duenez, analisiak GAParen % 87 hartzen du kontuan 2011n identifikatutako GZESean (958,5 milioi), 2016an gutxieneko maila hedatzeko estimatuta (1.113,9 milioi).

13. taula. Mapan jasotako gastu arrunt publikoa (2011ko inbentarioa eta 2016ko estimazioa) ebaluazio honetan bi datetarako analizatutakoarekin alderatzea

	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	EJ	EAE
1/1/2012 (2011)					
Ebaluazio honetan analizatutako GAPa	156.278.687	377.557.241	290.110.704	8.209.065	832.155.697
Sartu gabeko GAPa	30.372.190	63.297.290	29.709.252	2.932.286	126.311.018
GZen mapa estimatua guztira	186.650.877	440.854.531	319.819.956	11.141.351	958.466.715

²⁰ Arabako Foru Aldundiaren gastua, dirulaguntzen deialdietan eta erakundeekin egindako hitzarmenetan, erakundeen funtzionamendura bideratua (zerbitzu orokorrak), eta Aldundiak zerbitzu horietarako bereizi ahal izan zuena eta sartzeko eskatu zuena. Era horretako gastuak, zenbateko handikoak, Excel dokumentuan pribatu/itundu gisa jasota daudenak, ez dira sartzen, zorroaren esparruan balorazio-zerbitzuek publikoak izan behar dutela eta zerbitzu orokorrek plazako kostuan edo erabiltzaileko kostuan jadanik jasanarazita egon behar irizten delako.



1/1/2017 (2016)						
Ebaluazio honetan analizatutako GAPa	172.508.109	439.604.082	344.656.980	11.365.889		968.135.060
Sartu gabeko GAPa	31.588.310	80.259.448	29.374.830	2.932.287		145.833.249
GZen mapa estimatua guztira	204.096.419	519.863.530	374.031.810	14.298.176		1.113.968.309

3.2.1. Gastu arrunt publikoa eta gastu arrunt osoa

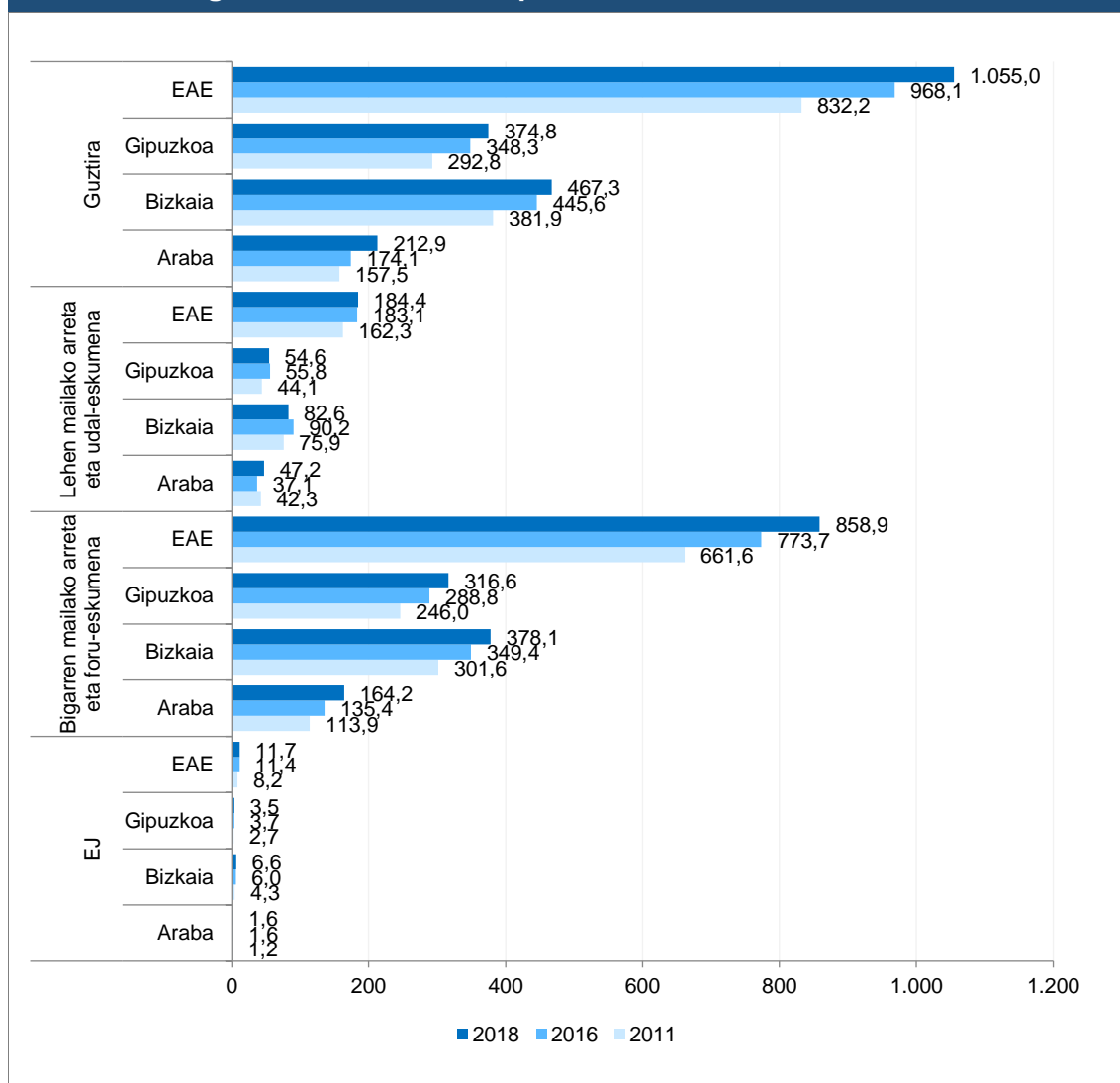
Serie historikorako datuak 1. grafikoko kalkuluen arabera harmonizatuz, GZESean gauzaturako gastu arrunt publikoak **222,8 milioiko igoera izan du hasierako (2011) 832,2 milioiko eta amaierako (2018) 1.055,0 milioiko gastu publiko arruntaren aldean.**

Hazkunde hori euskal administrazio publikoen hiru mailetan erregistratu da. Jakinarazi den gastu gehigarriko 222,8 milioetatik: udal-gastua 22,05 milioi igo da 184,39tik; foru-gastua 197,33 milioi 858,94tik; eta Eusko Jaurlaritzarena 3,47 milioi 11,68tik.

Bestalde, 222,8 milioi horietatik, 136 2016rako aurreikuspenari dagozkie, data horretan (2017/01/01) estimaturako estaldurak ordaintzeko, eta gastua beste 86,8 milioi handitu da txosten honetan jasotako aldi osoan (2011-2018).

Hala, gauzaturako gastu arrunt publikoa, koordainketa kenduta, 7 urtean % 21,12 handitu da 2018ko gastu korrante publiko osoarekin alderatuta, eta urteko batez besteko hazkundeportzentajea % 3 izan da. % 3,28ko erritmora igo da urtero, denboraldi berean, foru-gastua Bizkaian, % 3,18kora Gipuzkoan eta % 4,38kora Araban. Foru Aldundiaren gastua gastu arrunt publikoaren % 81,4 izan da 2018an: 858,94 milioi 1.055etik.

1. grafikoa. Gastu arrunt publikoaren bilakaera 2011-2018



3.2.2. Zerbitzuen eta prestazio ekonomikoen ondoriozko gastu arrunt publikoa

Jarraian, zerbitzu eta prestazio ekonomiko bakoitzeko gastu arrunt publikoaren datuak aurkezten dira, 2011ko datuak 2018koekin alderatuta (16. taula), eta 2018ko datuak 2016rako aurreikuspenekin (17. taula). 3.3 atalean, zerbitzu eta prestazio bakoitzaren analisia egiten da, gastu arrunt publikoaren datuak aurretik aurkeztutako plazei edo erabiltzaileei/hartzaileei eta estaldurei buruzko datuekin konbinatuta.

6. taula.1 Gastu arrunt publikoa GZESaren gizarte-zerbitzu eta -prestazioetan. Egoera 2011n eta 2018an, eta aldakuntza

	2011				2018				Aldakuntza			
	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	EAE	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	EAE	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	EAE
Informazio-, balorazio-, diagnostiko- eta orientazio-zerbitzua (1.1)	8.546.655	19.363.818	15.542.662	43.453.135	10.674.664	21.761.261	19.711.019	52.146.944	2.128.009	2.397.443	4.168.357	8.693.809
Etxe laguntza-zerbitzua (1.2)	21.628.190	40.358.282	21.403.617	83.390.089	14.335.354	38.693.769	22.455.034	75.484.157	-7.292.836	-1.664.513	1.051.417	-7.905.932
Esku-hartze sozioedukatiboko eta psikosozialeko zerbitzua (1.3)	3.968.213	11.110.430	4.155.660	19.234.303	2.053.037	10.912.314	4.876.708	17.842.059	-1.915.176	-198.116	721.048	-1.392.244
Zaintzaileei laguntzeko zerbitzua (1.4)	122.339	1.003.587	162.962	1.288.888	273.217	970.642	403.481	1.647.340	150.878	-32.945	240.519	358.452
Adineko pertsonentzako eguneko arreta-zerbitzua (1.7.1)	1.829.029	733.277	0	2.562.306	3.915.573	730.870	246.263	4.892.706	2.086.544	-2.407	246.263	2.330.400
Bazterketa-egoeran dauden pertsonentzako eguneko arreta-zerbitzua (1.7.2)	528.956	0	267.497	796.453	455.347	1.081.215	1.219.681	2.756.243	-73.609	1.081.215	952.184	1.959.790
Gaueko harrera-zerbitzuak (1.8)	1.473.397	1.020.176	2.024.178	4.517.751	2.038.853	2.303.613	1.688.232	6.030.698	565.456	1.283.437	-335.946	1.512.947
Larrialdietarako harrera-etxea / Tutoretzapeko etxebizitza (1.9.1/1.9.2)	731.285	8.026	202.210	941.521	1.363.822	1.157.934	290.551	2.812.307	632.537	1.149.908	88.341	1.870.786
Emakumeentzako harrera-etxea (1.9.1.2)	301.091	441.924	303.858	1.046.873	618.695	538.560	56.601	1.213.855	317.604	96.636	-247.257	166.982
Adineko pertsonentzako ostatu-zerbitzua (1.9.3/1.9.4)	3.209.455	1.901.318	—	5.110.773	11.440.516	4.451.798	3.668.938	19.561.252	8.231.061	2.550.480	#¡VALOR!	14.450.479
Lehen mailako arreta eta udal-eskumena	42.338.610	75.940.838	44.062.644	162.342.092	47.169.078	82.601.975	54.616.508	184.387.560	4.830.468	6.661.137	10.553.864	22.045.468
Mendetasuna (...) baloratzeko eta diagnostikatzeko zerbitzua (2.1)*	—	—	—	—	1.800.847	6.404.961	4.079.065	12.284.873	—	—	—	—
Adineko pertsonentzako eguneko zerbitzua edo zentroa (2.2.1.1)	6.332.324	15.218.174	17.334.550	38.885.048	11.774.782	17.000.289	20.783.545	49.558.616	5.442.458	1.782.115	3.448.995	10.673.568
Desgaitasuna duten pertsonentzako eguneko zerbitzua edo zentroa (2.2.1.2/3)	3.058.781	15.155.176	8.732.620	26.946.577	3.681.750	15.373.668	10.613.049	29.668.467	622.969	218.492	1.880.429	2.721.890
Gaixotasun mentala duten pertsonentzako eguneko zerbitzua edo zentroa (2.2.1.4)	146.080	1.800.149	1.686.311	3.632.540	299.994	1.483.918	1.044.473	2.828.385	153.914	-316.231	-641.838	-804.155
Zerbitzu edo zentro okupazionala (2.2.2)	6.554.344	9.986.530	6.634.684	23.175.558	8.160.593	8.827.297	7.600.149	24.588.039	1.606.249	-1.159.233	965.465	1.412.481
Gizarteratze-premiei erantzuteko eguneko zerbitzua edo zentroa (2.2.3)	0	4.123.225	0	4.123.225	419.911	6.461.382	1.443.217	8.324.510	419.911	2.338.157	1.443.217	4.201.285
Gaueko zentroa, mugak autonomian (2.3.1)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Gizarteratze-premiei erantzuteko gaueko harrera-zentroa (2.3.2)	0	130.984	0	130.984	0	133.970	247.808	381.778	0	2.986	247.808	250.794
Adineko pertsonentzako egoitza-zentroak (2.4.1)	46.749.959	111.860.093	91.577.039	250.187.091	66.134.967	126.672.290	104.015.554	296.822.811	19.385.008	14.812.197	12.438.515	46.635.720
Desgaitasuna duten pertsonentzako egoitza-zentroak (2.4.2)	11.948.197	42.230.977	25.709.680	79.888.854	17.254.218	56.638.858	37.180.239	111.073.315	5.306.021	14.407.881	11.470.559	31.184.461



Gaixotasun mentala duten pertsonentzako egoitza-zentroak (2.4.3)	3.749.991	3.115.631	3.023.454	9.889.076	5.953.172	1.750.834	7.247.790	14.951.796	2.203.181	-1.364.797	4.224.336	5.062.720
Adingabeentzako egoitza-zentroak (2.4.4)	9.496.358	32.270.614	25.820.807	67.587.779	16.505.909	42.653.391	29.168.018	88.327.318	7.009.551	10.382.777	3.347.211	20.739.539
Bazterketarako egoitza-zentroak (2.4.5)	925.822	7.464.102	6.595.849	14.985.773	943.439	7.361.997	8.698.124	17.003.561	17.617	-102.105	2.102.275	2.017.788
Emakumeentzako egoitza-zentroak (2.4.6)	349.019	2.841.277	724.759	3.915.055	473.913	2.752.896	1.587.155	4.813.963	124.894	-88.381	862.396	898.908
Adineko pertsonentzako atsedeen-zerbitzua (2.5)	648.066	590.465	1.123.287	2.361.818	240.496	203.702	4.682.873	5.127.071	-407.570	-386.763	3.559.586	2.765.253
Desgaitasuna duten pertsonentzako atsedeen-zerbitzua (2.5)	470.117	1.572.959	269.691	2.312.767	107.468	1.996.995	571.402	2.675.865	-362.649	424.036	301.711	363.098
Gizarte-larrialdietarako koordinazio-zerbitzua (2.6)	600.175	955.437	1.037.233	2.592.845	523.199	947.500	1.076.200	2.546.899	-76.976	-7.937	38.967	-45.946
Bizimodu independentea babesteko zerbitzua (2.7.2.1)	—	—	75.117	75.117	360.798	692.376	345.954	1.399.128	360.798	692.376	270.837	1.324.011
Laguntza teknikoen zerbitzua (...) egokitzapena (2.7.2.2)	0	426.455	427.092	853.547	73.251	1.004.791	980.921	2.058.963	73.251	578.336	553.829	1.205.416
Pertsona heldu ezinduentzako tutoretza-zerbitzua (2.7.2.3)	454.336	2.160.516	880.089	3.494.941	754.100	2.690.000	1.104.039	4.548.139	299.764	529.484	223.950	1.053.198
Garraio egokituko zerbitzua (2.7.2.4)	—	—	—	0	3.201.370	513.000	0	3.714.370	3.201.370	513.000	0	3.714.370
Familiarekiko esku-hartze (...) zerbitzuak (2.7.3.1)	1.855.435	1.722.481	5.707.427	9.285.343	2.176.607	3.750.128	4.672.185	10.598.920	321.172	2.027.647	-1.035.242	1.313.577

	2011				2018				Aldakuntza			
	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	EAE	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	EAE	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	EAE
Arreta goiztiarreko esku-hartze sozialeko zerbitzua (2.7.4)	287.081	849.289	117.047	1.253.417	770.899	4.032.980	743.710	5.547.589	483.818	3.183.691	626.663	4.294.172
(...) egoeratarako arreta soziojuridikoko eta psikosozialeko zerbitzuak (2.7.5)	451.903	1.553.016	529.255	2.534.174	640.757	1.164.966	1.853.916	3.659.640	188.854	-388.050	1.324.661	1.125.466
Familia-harrerako zerbitzua (2.7.6.1)	759.729	2.364.511	1.691.044	4.815.284	1.513.442	2.748.372	7.356.172	11.617.986	753.713	383.861	5.665.128	6.802.702
Adopzio-zerbitzua (2.7.6.2)	75.785	227.792	123.600	427.177	79.186	312.900	84.972	477.058	3.401	85.108	-38.628	49.881
LPPE (3.1.1)	6.660	32.806	8.152.981	8.192.447	887.620	349.412	29.836.903	31.073.935	880.960	316.606	21.683.922	22.881.488
FIZEPE (3.2.1)	18.761.828	41.676.524	36.454.020	96.892.372	12.917.436	60.906.454	29.928.377	103.752.267	-5.844.392	19.229.930	-6.525.643	6.859.895
Prestazio teknologikoak eskuratzeko prestazioak (3.3)	258.087	1.287.220	1.620.424	3.165.731	333.731	1.004.791	1.405.000	2.743.522	75.644	-282.429	-215.424	-422.209
ZKPE (3.4.1.)	—	—	—	—	7.983.416	8.702.910	2.366.545	19.052.871	—	—	—	—
Bigarren mailako arreta eta foru-eskumena	113.940.077	301.616.403	246.048.060	661.604.540	164.166.426	378.132.067	316.638.290	858.936.782	50.226.349	76.515.664	70.590.230	197.332.242
Telelaguntza-zerbitzua (1.6)	685.609	2.462.312	1.513.593	4.661.514	955.680	4.384.184	2.578.254	7.918.118	270.072	1.921.872	1.064.661	3.256.604
Haurrentzako gizarte-informazioko zerbitzua (2.7.1.1)	23.944	85.992	52.860	162.795	29.317	91.476	62.807	183.600	5.373	5.484	9.947	20.805
Emakumeentzako gizarte-informazioko zerbitzua (2.7.1.2)	45.889	164.805	101.306	312.000	55.449	196.798	122.153	374.400	9.560	31.993	20.847	62.400
Familia-elkargunea (2.7.3.2)	239.917	861.645	529.656	1.631.218	208.980	882.000	345.960	1.436.940	-30.937	20.355	-183.696	-194.278
Familia-bitartekaritzako zerbitzu integrala (2.7.3.3)	139.464	500.876	307.890	948.230	154.096	409.719	191.185	755.000	14.632	-91.157	-116.705	-193.230
Biktima diren emakumeentzako prestazioa (3.1.2)	72.555	260.576	160.177	493.308	189.144	587.880	232.596	1.009.620	116.589	327.304	72.419	516.312
Eskumen autonomikoa	1.207.378	4.336.205	2.665.482	8.209.065	1.592.667	6.552.057	3.532.955	11.677.678	385.289	2.215.852	867.473	3.468.613
Guztira	157.486.065	381.893.446	292.776.186	832.155.697	212.928.170	467.286.099	374.787.753	1.055.002.021	55.442.105	85.392.653	82.011.566	222.846.324

Oharra: 2018an, bigarren mailako arretako eta foru-eskumeneko zerbitzu guztiek eta guztizko orokorrak ez dute 2.1 zerbitzuko gastua barne hartzen, ez baitago sartuta 2011ko datuetan, ezta 2016koetan ere, eta 2011ko datuak askoz ere handiagoak ziren. 1.063.183.164 (2018) – 968.135.060 (2016ko helburua) = + 95.048.405 milioiko igoera 2016ko helburuarekiko, 2018an besterik agregatu ez diren 2.1 zerbitzuko 12.284.405 milioiak kontuan hartu gabe.

17. taula. Gastu arrunt publikoa GZESaren gizarte-zerbitzu eta -prestazioetan. GZen Maparen aurreikuspenak 2016rako, egoera 2018an eta aldakuntza

	GZen Maparen helburuak 2016				2018				Aldakuntza			
	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	EAE	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	EAE	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	EAE
Informazio-, balorazio-, diagnostiko- eta orientazio-zerbitzua (1.1)	8.546.655	19.363.818	15.542.662	43.453.135	10.674.664	21.761.261	19.711.019	52.146.944	2.128.009	2.397.443	4.168.357	8.693.809
Etxeko laguntza-zerbitzua (1.2)	15.156.009	43.861.075	26.937.022	85.954.106	14.335.354	38.693.769	22.455.034	75.484.157	-820.655	-5.167.306	-4.481.988	-10.469.949
Esku-hartze sozioedukatikoa eta psikosozialeko zerbitzua (1.3)	4.368.742	12.552.636	4.697.936	21.619.314	2.053.037	10.912.314	4.876.708	17.842.059	-2.315.705	-1.640.322	178.772	-3.777.255
Zaintzaileei laguntzeko zerbitzua (1.4)	183.509	1.505.381	325.924	2.014.814	273.217	970.642	403.481	1.647.340	89.708	-534.739	77.557	-367.474
Adineko pertsonentzako eguneko arreta-zerbitzua (1.7.1)	1.883.900	1.810.282	1.021.495	4.715.677	3.915.573	730.870	246.263	4.892.706	2.031.673	-1.079.412	-775.232	177.029
Bazterketarako eguneko arreta-zerbitzua (1.7.2)	631.725	489.177	583.916	1.704.818	455.347	1.081.215	1.219.681	2.756.243	-176.378	592.038	635.765	1.051.425
Gaueko harrera-zerbitzuak (1.8)	1.539.700	1.174.412	2.650.200	5.364.312	2.038.853	2.303.613	1.688.232	6.030.698	499.153	1.129.201	-961.968	666.386
Larrialdietarako harrera-etxea / Tutoretzapeko etxebizitza (1.9.1.1/1.9.2)	731.285	243.701	202.210	1.177.196	1.363.822	1.157.934	290.551	2.812.307	632.537	914.233	88.341	1.635.111
Emakumeentzako harrera-etxea (1.9.1.2)	301.091	441.924	303.858	1.046.873	618.695	538.560	56.601	1.213.855	317.604	96.636	-247.257	166.982
Adineko pertsonentzako ostatu-zerbitzua (1.9.3/1.9.4)	3.766.859	8.722.645	3.578.521	16.068.025	11.440.516	4.451.798	3.668.938	19.561.252	7.673.657	-4.270.847	90.417	3.493.227
Lehen mailako arreta eta udal-eskumena	37.109.475	90.165.051	55.843.744	183.118.270	47.169.078	82.601.975	54.616.508	184.387.560	10.059.603	-7.563.076	-1.227.236	1.269.290
Mendetasuna (...) baloratzeko eta diagnostikatzeko zerbitzua (2.1)*	—	—	—	—	1.800.847	6.404.961	4.079.065	12.284.873	—	—	—	—
Adineko pertsonentzako eguneko zerbitzua edo zentroa (2.2.1.1)	7.559.021	15.289.232	19.670.063	42.518.316	11.774.782	17.000.289	20.783.545	49.558.616	4.215.761	1.711.057	1.113.482	7.040.300
Desgaitasuna duten pertsonentzako eguneko zerbitzua edo zentroa (2.2.1.2/3)	4.153.186	15.657.819	9.198.014	29.009.019	3.681.750	15.373.668	10.613.049	29.668.467	-471.436	-284.151	1.415.035	659.448
Gaixotasun mentala duten pertsonentzako eguneko zerbitzua edo zentroa (2.2.1.4)	302.455	1.882.554	1.759.227	3.944.236	299.994	1.483.918	1.044.473	2.828.385	-2.461	-398.636	-714.754	-1.115.851
Zerbitzu edo zentro okupazionala (2.2.2)	7.495.520	9.784.880	8.773.081	26.053.481	8.160.593	8.827.297	7.600.149	24.588.039	665.073	-957.583	-1.172.932	-1.465.442
Gizarteratze-premiei erantzuteko eguneko zerbitzua edo zentroa (2.2.3)	657.101	4.246.922	1.079.673	5.983.696	419.911	6.461.382	1.443.217	8.324.510	-237.190	2.214.460	363.544	2.340.814
Gaueko zentroa, mugak autonomian	77.035	304.685	184.486	566.206	0	0	0	0	-77.035	-304.685	-184.486	-566.206
Gizarteratze-premiei erantzuteko gaueko harrera-zerbitzua (2.3.2)	76.646	171.318	388.865	636.829	0	133.970	247.808	381.778	-76.646	-37.348	-141.057	-255.051
Adineko pertsonentzako egoitza-zerbitzuak (2.4.1)	55.783.813	126.364.726	101.724.976	283.873.515	66.134.967	126.672.290	104.015.554	296.822.811	10.351.154	307.564	2.290.578	12.949.296
Desgaitasuna duten pertsonentzako egoitza-zerbitzuak (2.4.2)	13.577.827	56.032.412	30.968.203	100.578.442	17.254.218	56.638.858	37.180.239	111.073.315	3.676.391	606.446	6.212.036	10.494.873
Gaixotasun mentala duten pertsonentzako egoitza-zerbitzuak (2.4.3)	4.823.637	5.341.154	5.724.132	15.888.923	5.953.172	1.750.834	7.247.790	14.951.796	1.129.535	-3.590.320	1.523.658	-937.127
Adingabeentzako egoitza-zerbitzuak (2.4.4)	11.133.140	35.326.646	25.200.320	71.660.106	16.505.909	42.653.391	29.168.018	88.327.318	5.372.769	7.326.745	3.967.698	16.667.212
Bazterketarako egoitza-zerbitzuak (2.4.5)	1.430.575	8.476.962	9.131.739	19.039.276	943.439	7.361.997	8.698.124	17.003.561	-487.136	-1.114.965	-433.615	-2.035.715
Emakumeentzako egoitza-zerbitzuak (2.4.6)	476.552	2.926.515	817.246	4.220.313	473.913	2.752.896	1.587.155	4.813.963	-2.639	-173.619	769.909	593.650
Adineko pertsonentzako atsedeen-zerbitzua (2.5)	775.830	1.291.756	1.463.287	3.530.873	240.496	203.702	4.682.873	5.127.071	-535.334	-1.088.054	3.219.586	1.596.198
Desgaitasuna duten pertsonentzako atsedeen-zerbitzua (2.5)	832.772	2.359.439	609.789	3.802.000	107.468	1.996.995	571.402	2.675.865	-725.304	-362.444	-38.387	-1.126.135
Gizarte-larrialdietarako koordinazio-zerbitzua (2.6)	986.257	1.405.437	1.108.401	3.500.095	523.199	947.500	1.076.200	2.546.899	-463.058	-457.937	-32.201	-953.196

Bizimodu independentea babesteko zerbitzua (2.7.2.1)	555.000	480.000	117.000	1.152.000	360.798	692.376	345.954	1.399.128	-194.202	212.376	228.954	247.128
Laguntza teknikoaren zerbitzua (...) egokitzearen (2.7.2.2)	325.000	439.249	977.664	1.741.913	73.251	1.004.791	980.921	2.058.963	-251.749	565.542	3.257	317.050
Pertsona heldu ezinduentzako tutoretza-zerbitzua (2.7.2.3)	550.000	2.783.364	963.966	4.297.330	754.100	2.690.000	1.104.039	4.548.139	204.100	-93.364	140.073	250.809
Garraio egokituko zerbitzua (2.7.2.4)	66.185	237.700	146.115	450.000	3.201.370	513.000	0	3.714.370	3.135.185	275.300	-146.115	3.264.370
Familiarekiko esku-hartze (...) zerbitzuak (2.7.3.1)	1.999.230	1.774.155	7.428.224	11.201.609	2.176.607	3.750.128	4.672.185	10.598.920	177.377	1.975.973	-2.756.039	-602.689
Arreta goiztiarreko esku-hartze sozialeko zerbitzua (2.7.4)	409.068	3.643.071	700.000	4.752.139	770.899	4.032.980	743.710	5.547.589	361.831	389.909	43.710	795.450
(...) egoeratarako arreta soziojuridikoko eta psikosozialeko zerbitzuak (2.7.5)	526.058	1.599.606	891.616	3.017.280	640.757	1.164.966	1.853.916	3.659.640	114.699	-434.640	962.300	642.360
Familia-harrerako zerbitzua (2.7.6.1)	916.962	2.435.446	3.939.524	7.291.932	1.513.442	2.748.372	7.356.172	11.617.986	596.480	312.926	3.416.648	4.326.054
Adopzio-zerbitzua (2.7.6.2)	40.432	234.626	149.768	424.826	79.186	312.900	84.972	477.058	38.754	78.274	-64.796	52.232
LPPE (3.1.1)	764.848	1.953.624	16.034.059	18.752.531	887.620	349.412	29.836.903	31.073.935	122.772	-1.604.212	13.802.844	12.321.404
FIZEPE (3.2.1)	18.806.152	45.587.712	37.777.023	102.170.887	12.917.436	60.906.454	29.928.377	103.752.267	-5.888.716	15.318.742	-7.848.646	1.581.380
Prestazio teknologikoak eskuratzeko prestazioak (3.3)	298.332	1.408.021	1.886.775	3.593.128	333.731	1.004.791	1.405.000	2.743.522	35.399	-403.230	-481.775	-849.606
ZKPE (3.4.1)	—	—	—	—	7.983.416	8.702.910	2.366.545	19.052.871	—	—	—	—
Bigarren mailako arreta eta foru-eskumena	135.398.634	349.439.031	288.813.236	773.650.901	164.166.426	378.132.067	316.638.290	858.936.782	28.767.792	28.693.036	27.825.054	85.285.881

	GZen Maparen helburuak 2016				2018				Aldakuntza			
	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	EAE	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	EAE	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	EAE
Telelaguntza-zerbitzua (1.6)	1.022.011	3.777.437	2.305.417	7.104.864	955.680	4.384.184	2.578.254	7.918.118	-66.330	606.748	272.837	813.254
Haurrentzako gizarte-informazioko zerbitzua (2.7.1.1)	30.510	112.767	68.823	212.100	29.317	91.476	62.807	183.600	-1.193	-21.291	-6.016	-28.500
Emakumeentzako gizarte-informazioko zerbitzua (2.7.1.2)	50.356	186.118	113.590	350.064	55.449	196.798	122.153	374.400	5.093	10.680	8.563	24.336
Familia-elkargunea (2.7.3.2)	253.734	937.822	572.365	1.763.921	208.980	882.000	345.960	1.436.940	-44.754	-55.822	-226.405	-326.981
Familia-bitartekaritzako zerbitzu integrala (2.7.3.3)	124.275	459.330	280.335	863.940	154.096	409.719	191.185	755.000	29.821	-49.611	-89.150	-108.940
Biktima diren emakumeentzako prestazioa (3.1.2)	154.060	569.418	347.523	1.071.000	189.144	587.880	232.596	1.009.620	35.084	18.462	-114.927	-61.380
Eskumen autonomikoa	1.634.945	6.042.892	3.688.052	11.365.889	1.592.667	6.552.057	3.532.955	11.677.678	-42.279	509.165	-155.097	311.789
Guztira	174.143.054	445.646.974	348.345.032	968.135.060	212.928.170	467.286.099	374.787.753	1.055.002.021	38.785.116	21.639.125	26.442.721	86.866.961

Oharra*: Bigarren mailako arretako eta foru-eskumeneko zerbitzuen guztizkoak eta guztizko orokorrak ez dute barne hartzen 2.1 zerbitzuko gastua, ez baitago sartuta ez 2011ko datuetan, ez 2016koetan, eta 2011ko datuak oso gainetik zeuden.

1.063.183.164 (2018) – 968.135.060 (2016rako helburua) = + 95.048.405 milioiko igoera 2016ko datuekiko, 2018an besterik agregatuta ez dauden 2.1 zerbitzuko 12.284.873 milioiak kontuan hartu gabe.



3.3. Prestazio edo zerbitzu bakoitzaren analisi orokorra eta zeharkako alderdiak

Atal honen hasieran, GZESaren prestazio edo zerbitzu bakoitzaren analisisia egiten da. Analisis horrek parametroen osotasuna hartzen du kontuan (gastua, plazak edo erabiltzaileak edo hartzaileak, estaldurak...), ez, ordea, bakoitza bereizirik. Analisisa egitean, garrantzitsua da lehenik eta behin arretaren gastua eta bolumena kontuan hartzea (artatutako plaza edo pertsona kopurua, zerbitzu baten erabiltzaileak edo prestazio ekonomiko baten hartzaileak), eta estaldurak bigarrenik soilik, bi arrazoi hauengatik: a) gastua delako arretaren bolumena baldintzatzen duena; eta b) artatutako plaza edo pertsona kopuruak, balio absolutua den heinean, estaldurek baino dimentsio objektiboagoa duelako. Izan ere, estaldurak balio erlatiboa dira (dagoeneko adierazi ditugu horren mugak).

Zerbitzu edo prestaziokako analisi horren ondoren, haiei buruzko zeharkako alderdi batzuk planteatzen dira: a) gastuaren hazkunde-erritmoa eta, ondorioz, kudeaketa-ereduaren araberako arreta-bolumenarena; b) hainbat zerbitzuren eta lehen eta bigarren mailako arretarekiko zeharkakoak beste alderdi batzuk, kudeaketa-eredua bezala, GZESaren iraunkortasunerako lortzeko eta arreta-sareak sendotzeko funtsezko faktoreak direnak. Finkatze hori bereziki beharrezkoa da mendetasunaren/autonomiaren esparruetan.²¹

3.3.1. Prestazio edo zerbitzu bakoitzaren analisi orokorra

3.3.1.1. Zentroak

Deskribapena eta analisisa zentroka hasiko ditugu, horiek baitira gastuaren zatirik garrantzitsuenak, eta, ondoren, beste zerbitzu batzuen egoerari helduko diogu.

2018an, 2011n gauzatutako gastu arrunt publikoaren eta planak 2016rako egindako gastu-
aurreikuspenaren gainetik zeuden zentro hauek:

- *Adineko pertsonentzako eguneko arreta-zerbitzua (1.7, 1. mota).*²²
- *Bazterketa-egoeran dauden pertsonentzako eguneko arreta-zerbitzua (1.7, 2. mota).*
- *Bazterketa-egoeran dauden pertsonentzako gaueko harrera-zerbitzua (1.8).*
- *Harrera-etxea (1.9.1): gizarte-larrialdiko egoerei arreta emateko (1. mota) eta etxeko indarkeriaren biktima diren emakumeentzat (2. mota).*
- *Bazterketa-arriskuan dauden pertsonentzako ostatu-zerbitzuak / tutoretzapeko etxebizitza (1.9.2).*
- *Adineko pertsonentzako ostatu-zerbitzuak, bere bi aldaeretan: tutoretzapeko apartamentuak (1.9.3) eta etxebizitza komunitarioak (1.9.4).*
- *Mendetasun-egoeran dauden adineko pertsonentzako eguneko zerbitzua edo zentroa (2.2.1, 1. mota).*
- *Eguneko zerbitzua edo zentroa desgaitasuna duten pertsonentzat (2.2.1, 2. eta 3. motak) edo gaixotasun mental kronikoa duten pertsonentzat (2.2.1, 4. mota).*
- *Gizarteratze-premiei erantzuteko eguneko zerbitzua edo zentroa (2.2.3).*
- *Adineko pertsonentzako egoitza-zentroak (2.4.1).*
- *Desgaitasuna duten pertsonentzako egoitza-zentroak (2.4.2): laguntzak dituzten etxebizitzak (1. mota) eta egoitza-zentroak (2. mota).*
- *Gaixotasun mentala duten pertsonentzako egoitza-zentroak (2.4.3): laguntzak dituzten etxebizitzak (1. mota) eta egoitza-zentroak (2. mota).*
- *Adingabeentzako egoitza-zentroak (2.4.4): egoitzak (1. mota), harrera-etxeak (2), emantzipazioa prestatzeko zentroak (3) eta emantzipazioko etxeak (4).*

²¹ Hala nola arreta-piramidearen inbertsioa, etxean eta komunitatean arreta indartuta (lehen mailakoa eta bigarren mailakoa), edo erakundeen eta familiaren edo lehen mailako zainketaren arteko oreka berri bat bilatzea, lehenengoaren alde eta bigarrena ere babesteko, eta deszentralizazioa eta lankidetzaren zerbitzuen kudeaketan.

²² Motak derrigorrezkoak dira, eta aldaerak aukerakoak; aukera dago bata edo bestea eskuratzeko.



➤ *Etxeko tratu txarren biktima izan diren emakumeentzako egoitza-zentroak eta emakumeentzako beste egoitza-zerbitzu batzuk (2.4.6): berehalako harrera-zerbitzuak (1. mota) eta harrera-zentroak (2).*

Gainera, 2011 eta 2018 artean, GZESeko zentro guztiek plaza gehiago izan zituzten. Hala ere, 2016rako aurreikuspenak kontuan hartuta, honako zentro hauek plazen aurreikuspenen azpitik zeuden, eta estalduren aurreikuspenen % 10 baino gehiago azpitik:

- **Mendekotasunaren/autonomiaren esparruan**, *adineko pertsonentzako ostatu-zerbitzuak* (-604 plaza, aurreikusitako 2.051en gainean), hiru lurraldeetan, eta *mendekotasun egoeran dauden adineko pertsonentzako eguneko zerbitzuak edo zentroak*, Araban eta Bizkaian (-241).²³
- **Desgaitasunaren esparruan**, *eguneko zerbitzua edo zentroa* Araban eta Bizkaian, garrantzi txikiagoarekin (-27 plaza aurreikusitako 155 plazetatik eta -14 756tik, hurrenez hurren), *zerbitzua edo zentro okupazionala* Gipuzkoan (-32 1.130etik), *egoitza-zentroak* Araban eta Bizkaian (-38 eta -35, 304tik eta 1.272tik, hurrenez hurren) eta *gaixotasun mentala duten pertsonentzako egoitza-zentroak* hiru lurraldeetan, baina proportzio handiagoan Bizkaian (-96 319tik, Araban eta Gipuzkoan, berriz, -22 182tik eta 15 254tik, hurrenez hurren).
- **Bazterketaren esparruan**, *gizarteratzeko gaueko harrera-zentroa* (-12 EAE osoan eta oso alde txikiak lurralde bakoitzean, kategoria honetan sartzen diren baliabideen kopuru txikia eta horien ezaugarriak kontuan hartuta) eta *bazterketa-arriskuan dauden pertsonentzako tutoretzapeko etxebizitza* (baina zerrenda honetatik kanpo geratuko litzateke, gizarte-larrialdietako egoerei erantzuteko harrera-etxearekin batera analizatuz gero).
- **Babesgabetasunaren esparruan**, emakumeentzako egoitza-zentroetako plazak apur bat igo dira, baina estalduraren murrizketa oso txikia da, hartzaileen (18 eta 64 urte bitarteko emakumeen) kopuruak gora egin baitu.

Zentroz zentro, katalogoaren eta zorroaren ordenari jarraituz:

Lehen mailako arreta

Adineko pertsonentzako eguneko arreta-zerbitzua (1.7.1). Gastua aurreikuspenen azpitik dago Gipuzkoan, eta gastuaren zertxobait azpitik Bizkaian 2011n. Hala ere, EAEko plazak eta estaldura aurreikuspenen gainetik daude. Zerbitzu honen hazkundera Araban oinarritzen da, agian zerbitzua lurraldearen ezaugarrietara eta horren alde aurreko ibilbidera egokitzen delako. Nolanahi ere, Gipuzkoan ez zegoen zerbitzu hau, eta Bizkaian Araban baino garapen txikiagoa izan zuen, eta 2018an, gastu-mailekin, hiru lurraldeetan garatuta dago.

Bazterketa-egoeran dauden pertsonentzako eguneko arreta-zerbitzua (1.7.2) eta gaueko harrera-zerbitzua (1.8). Nabarmentzekoa da bien hazkundera Bizkaian, 2011n ez baitzeukan lehenengorik halakotzat, ezta Gipuzkoan lehenengoak izandako hazkundera. Araba, eguneko arreta-zerbitzuetan, eta Gipuzkoa, neurri handiagoan, gaueko harrerakoetan, 2011ko gastuaren eta aurreikuspenen azpitik daude. Gipuzkoa maila bereziki altutik abiatzen zen, baina maila horrek behera egin zuen aurreikuspenean eta, ondoren, baita praktikan ere, eskuragarri dauden 2018ko datuei erreparatuta.

Ostatu-zerbitzuak/harrera-etxea (1.9.1) eta Bazterketa-arriskuan dauden pertsonentzako ostatu-zerbitzuak / tutoretzapeko etxebizitza (1.9.2). Bi zerbitzuen baterako irakurketa egin behar da. Izan ere, lehenengotik estaltzen ziren premia batzuk 2011n ez zegoen bigarrenetik estaltzen dira. Batera analizatuta, erregistratutako aurrerapena egokia da parametro guztietan. Etxeko indarkeriaren biktima diren emakumeentzako harrera-etxeetako gastuaren murrizketa ez da plazetara eta estaldurara lekualdatzen Gipuzkoan.

²³ Parentesi artean adierazten da 2019/01/01ean (2018) eta 2017/01/01ean (2016) erabilgarri dauden plazen arteko aldea, kontuan hartuta zerbitzuko plazen kopurua helburua baino txikiagoa den lurraldeetako datuak, kasu honetan kopurua helburuarekiko positiboa den lurraldeetako datuarekin konpentsatu gabe (EAE mailan aldea lortzeko konpentsatu egiten da).



Adineko pertsonentzako ostatu-zerbitzuak, bi aldaeretan: tutoretzapeko apartamentuak (1.9.3) eta etxebizitza komunitarioak (1.9.4). Aipagarria da Araban gastuak izandako hazkundera. Araba aurreikuspenen nahiko gaintetik dago. Bizkaia, ordea, bertan gastuak gora egin arren, nahiko azpitik dago. Horrek eskatzen du, zerbitzu hauei eta beren garapenari buruzko planteamendu bat egiteaz gain, agian zerbitzu hauei buruzko aurreikuspenak egiteko irizpideak berrikustea, gaur egun ikuspegi, behar eta ibilbide desberdinei erantzuten baitiete.

Bigarren mailako arreta

Eguneko zentroak eta egoitza-zentroak, eta horiek ZKPEarekin duten lotura. Oro har, aipatzekoa da bi zerbitzuen bultzada eta gastuan duten pisua, batez ere bigarrenari dagokienez. Ahalegin horren zati bat zerbitzua kontratatzekeko prestazio ekonomikoan oinarritzen da, eta horri esker, prestazio hori, zalantzarik gabe, sistemaren oreka-faktore bat da, Legeak 16.2 d) artikuluan jadanik aurreikusten zuenez, kasu tasatu jakin batzuetan soilik erabil daitekeen egitura-elementu gisa, hau da, Legean araubide iragankor bati lotuta geratu gabe.

Autonomia-mugek eragindako premiei erantzuteko eguneko zerbitzua edo zentroa: mendetasun-egoeran dauden adineko pertsonentzako eguneko zerbitzua edo zentroak (2.2.1.1). Gastua eta plaza-kopurua handitu egin dira 2011rekiko. Aurreikuspenei dagokienez, gastua handitu egin da, eta ZKPEa nabarmen erabili da, baina plazen nolabaiteko defizita dago Araban (97/652), aurreikusitakoa baino 4 milioi gehiago gastatu arren, eta Bizkaian (144/1.506).

Autonomia-mugek eragindako premiei erantzuteko zerbitzua edo eguneko zentroa: desgaitasuna duten pertsonentzako eguneko zerbitzuak edo zentroak (2.2.1.2 eta 3), **eta, zehazki, gaixotasun mental kronikoa duten pertsonentzako zerbitzuak edo zentroak** (2.2.1.4)²⁴. 2018an, gaixotasun mentala duten pertsonentzako eguneko zerbitzu edo zentroetako gastu arrunt publikoa murriztu egin da 2016rako aurreikuspenarekin alderatuta. Eta gastu horri dagokionez ere, 2011n, datu hori parentesi artean jarri behar da, 2011ko (GZGEEtik aurrera) eta 2018ko (zuzeneko txostena) eragiketetan desagregazioa egitean dauden aldeengatik.

Zerbitzua edo zentro okupazionala (2.2.2.). 2011ko gastuaren azpitik, Bizkaian, eta aurreikuspenen azpitik, Araban izan ezik. Egoera desberdinetatik abiatuta, hiru lurraldeetako gastua ia parekatu egin da, eta apur bat txikiagoa da Gipuzkoan.

Gizarteratze-premiei erantzuteko eguneko zerbitzua edo zentroa (2.2.3). Era berean, aipatzekoa da Gzetik hiru lurraldeetan garatzen dela, 2011n Bizkaian zentratzen baitzen, nahiz eta Araba 2016rako aurreikuspenaren azpitik dagoen, eta Bizkaia eta Gipuzkoa gaintetik.

Autonomia-mugek eragindako premiei erantzuteko gaueko zentroa (2.3.1). 2011n ez zuen inolako garapenik, eta 2018n berdin jarraitzen du. Legearen katalogoa egin aurreko lanean Araban gerora desagertu zen zerbitzu bat zegoela hauteman zelako sartu zen, eta, planak garapen esperimentalak soilik aurreikusten bazuen ere, ez da abian jarri. Hortaz, zerbitzu hau hurrengo planetik eta zorrotik eta katalogotik desagertu beharko litzateke, berrikusi edo eguneratu bezain laster. Dagoeneko adierazi da katalogoa eta zorroa zabalak eta asmo handikoak direla, zerbitzu berriztat edo gutxi garatuzat jotzen zirenak barne. Hau da kasurik muturrekoena.

Gizarteratze-premiei erantzuteko gaueko harrera-zentroa (2.3.2). Araban eta Gipuzkoan hutsetik abiatzen zen 2011n. Gipuzkoak abian jarri du, baina aurreikusitako gastuaren azpitik. Maila apalagoan, Bizkaia ere azpitik dago. Nolanahi ere, oso zentro gutxi daude, plaza gutxi dituzte eta nahiko egonkorrak dira kopuruari dagokionez.

Adineko pertsonentzako egoitza-zentroak (2.4.1). Hauek bakarrik: a) gastu arrunt publikoaren % 29,96 dira 2018an (309 milioi 1.055tik), eta gastua 58,81 handitu dute 2011rekin alderatuta, eta 25,12 aurreikusitakoarekin alderatuta; b) egoitza-zentroetako gastuaren igoeraren erdia baino gehiago xurgatzen dute (59 milioi 114tik), desgaitasunen bat duten pertsonentzako eta adingabeentzako zentroen baterako hazkundera baino gehiago; c) zentro hauek sustatzeak berekin ekarri du plaza kopurua areagotzea 2011rekiko eta aurreikusitakoarekiko, baina ez beti

²⁴ Inbentarioan (2011) eta txosten honetan, desgaitasuna duten pertsonentzako zerbitzuei buruzko datuak eta gaixotasun mentala duten pertsonentzako zerbitzuei buruzkoak desagregatu dira.



estaldurei dagokionez, batez ere biztanleria hartzailearen etengabeko gorakadagatik (2. eranskina).

Desgaitasuna duten pertsonentzako egoitza-zentroak (2.4.2). Desagregatu gabe **gaixotasun mentala duten pertsonentzako egoitza-zentroak (2.4.3)**, gastua nabarmen handitu da hiru lurraldeetan 2011rekiko (+34,9 milioi EAEn), Bizkaian aurreikuspenen azpitik egon arren (+8,2 EAEn).

Adingabeentzako egoitza-zentroak (2.4.4). Aipatu beharra dago hiru lurraldeetan gastuak izandako gorakadaren arrazoia dela, neurri handi batean, bakarrik edo lagunik gabe migratzen duten adingabeen kopuruak gora egin izana, eta horien kopurua ez dela berdin banatzen hiru lurraldeetan, Bizkaian askoz handiagoa baita. 20,7 milioi euroko hazkundera izan da 2011 eta 2018 artean, eta 16,6 milioi eurokoa aurreikuspenarekiko. Igoera horrek zailtasun bat ematen du aditzera, zalantzarik gabe. 2011rekiko igoera Araban, Bizkaian eta Gipuzkoan 7, 10,3 eta 3,3 milioikoa izan da, hurrenez hurren. Eta 5,3, 7,3 eta 3,9 milioikoa aurreikuspenaren aldean.

Bazterketa- eta marjinazio-egoeran dauden pertsonentzako egoitza-zentroak (2.4.5). Gastuak gora egin du 2011rekiko, bereziki Gipuzkoan, baina hiru lurraldeetan aurreikusitakoaren azpitik, nahiz eta proportzio handiagoan Araban, eta ondoren Bizkaian. Plazak aurreikusitakoaren azpitik daude Araban eta apur bat Gipuzkoan. Bizkaian ez, gaitutako laguntza ekonomikoak zenbatuta (277).

Etxeko tratu txarren biktima izan diren emakumeentzako egoitza-zentroak eta emakumeentzako beste egoitza-zerbitzu batzuk (2.4.6). Gastuaren hurbilketa bat izan da hiru lurraldeetan, Bizkaian aurretiazko garapen handiagoa abiapuntu hartuta (2,8 milioi, Araban eta Gipuzkoan, berriz, 0,3 eta 0,7, hurrenez hurren). Horrela, 2011ko datuekin alderatuta, Gipuzkoako bikoiztu egin du gastua, Arabak igo egin du, eta Bizkaia pixka bat murriztu du. Eta, aurreikuspenari dagokionez, Gipuzkoa ere gainera dago, Araba aurreikusitakoaren ia parean eta Bizkaia apur bat azpitik.

Abiapuntuko egoera hain desberdina denean eta lurraldearen gastua alde aurreko garapen askoz handiagoarekin proiektatu denean, proiektzioa egiteko hipotesia zalantzan jartzea komeni da. Gainera, oro har, hain egoera desberdinetatik abiatzen garenean, positibotzat jo behar da hiru lurraldeen artean gastu-maila gutxi-asko proportzionala lortu izana.

3.3.1.2. Beste zerbitzu batzuk

2018an, 2011n gauzatutako gastu arrunt publikoaren eta Planak 2016rako egindako gastu-aurreikuspenaren gainera zeuden honako hauek:

- *Informazio-, balorazio-, diagnostiko- eta orientazio-zerbitzua (1.1).*
- *Atsedeen-zerbitzua (2.5) / adineko pertsonen zaintzaileei buruzko datuak.*
- *Bizimodu independentea babesteko zerbitzua (2.7.2.1).*
- *Laguntza teknikoaren zerbitzua (laguntza-produktuak) eta ingurune fisikoaren egokitzapena (2.7.2.2).*
- *Pertsona heldu ezinduentzako tutoretza-zerbitzua (2.7.2.3).*
- *Garraio egokituko zerbitzua (2.7.2.4).*
- *Arreta goiztiarreko esku-hartze sozialeko zerbitzua (2.7.4).*
- *Arreta soziojuridiko eta psikosozialeko zerbitzua, emakumeen, adingabeen, adineko pertsonen eta desgaitasuna duten pertsonen aurkako etxeko tratu txarren eta sexu-erasoen egoeretan (2.7.5).*
- *Familia-harrera sustatzeko eta teknikoki babesteko zerbitzua (2.7.6.1).*
- *Adopzioa sustatzeko eta teknikoki babesteko zerbitzua (2.7.6.2).*
- *Telelaguntza-zerbitzua – Beti On (1.6).*
- *Etxeko indarkeriaren edo sexu-indarkeriaren biktima diren emakumeentzako informazio- eta arreta-zerbitzua – SATEVI (2.7.1.2).*

Zentro ez diren zerbitzuetan, erabiltzaileen datuak tentuz hartu behar dira, eskaintzen direnean. Izan ere, hainbat arrazoi direla medio, plazei dagozkienak baino ahulagoak dira. Nolanahi ere, **2011 eta 2018 artean estaldurak edo intentsitateak gora egin zuen eta estaldura-aurreikuspenen gainera edo gehienez ere % 10 azpitik zeuden honako zerbitzu hauetan:**



- *Informazio-, balorazio-, diagnostiko- eta orientazio-zerbitzua (1.1).*
- *Esku-hartze sozioedukatiboko eta psikosozialeko zerbitzua (1.3).*
- *Gizarte-larrialdietarako koordinazio-zerbitzua (2.6).*
- *Adopzioa sustatzeko eta teknikoki babesteko zerbitzua (2.7.6.2.).*
- *Telelaguntza-zerbitzua (1.6).*
- *Deribazio judizialaren bidezko familia-elkargunea (FE) (2.7.3.2).*
- *Familia-bitartekaritzako zerbitzu integrala (2.7.3.3).*

Zerbitzuz zerbitzu, katalogoaren eta zorroaren ordenari jarraituz:

Lehen mailako arreta

Informazio-, balorazio-, diagnostiko- eta orientazio-zerbitzua (1.1). Gora egin du 2016rako aurreikuspenekiko, eta EAE osorako 8,7 milioiko gastua batu du guztira 52,1 milioiren gainean, eta biztanleko 19,91 minututik 21,67 minutura (gizarte-laneko langileak) eta 9,90etik 14,74ra (administrazio-langileak) pasatu da. Datu horiek daude eskuragarri zerbitzu honetan, eta nolabaiteko sendotzea adierazten dute, bereziki administrazio-lanei dagokienez, baina ez horietan bakarrik.

Ettxeko laguntza-zerbitzua – ELZ (1.2). 2011ko gastuaren azpitik Araban (7,6 milioi) eta Bizkaian (1,6), baina ez Gipuzkoan (+1,05), eta aurreikuspenen azpitik hiru lurraldeetan. Intentsitatean ere behera egin du: -199.736 arreta-ordu, 3.776.523 orduko aurreikuspenaren gainean. Planak Arabako ordu kopuruaren murrizketa aurreikusten zuen, baina murrizketa hori praktikan ez da hain garrantzitsua izan (841.421 ordu mailegatu dira 694.629ko aurreikuspenarako).

Esku-hartze sozioedukatiboko eta psikosozialeko zerbitzua (1.3). 2011ko aurreikuspenen eta gastuaren azpitik dago, Gipuzkoan izan ezik, bi parametroetan. Oso egoera desberdinetatik abiatzen zen hiru lurraldeetan. Bizkaian garapen handia izan da, 2011ko gastuari ia eutsi baitio, eta Gipuzkoak gastua bultzatu du, baina Arabak nabarmen murriztu du 2011ko gastuarekiko eta 2016rako aurreikuspenarekiko.

Bestalde, EAEn estaldura bikoiztu arren eta Arabak estaldurak handiena duen arren (gastuaren murrizketa gorabehera)²⁵, erabiltzaileen datuak zuhurtiaz hartu behar dira, dagoeneko adierazi denez.

Zaintzaileei laguntzeko zerbitzua (1.4). GZPEan sartuta dago, eta gutxi garatutako zerbitzu eta prestazio ekonomikoen artean bultzada bat jaso du oro har, nahiz eta Bizkaian erregistratutako gastua pixka bat murriztu den 2011rekiko, eta neurri handiagoan aurreikuspenarekiko. Horri dagokionez, honako hau kontuan izan behar da:

- Bizkaiko datuak berrikusi egin behar dira, udal gastua bakarrik barne hartzen dutelako²⁶.
- Abiapuntuko aldeak —Bizkaia oso aurretik dela 2011n erregistratutako gastuan, lurralde horren errealitatearekin eta foru-kudeaketaren ereduarekin koherentziaz—, kasu honetan, proiektioetara aldatu ziren, praktikan gastuan konbergentzia bat izan den arren, lurralde bakoitzeko biztanleria bolumenarekiko gutxi-asko proportzionatua, eta hori ulertzekoa da artatutako pertsonen kopuruagatik (zerbitzu honetan ez da datu hori kontuan hartzen, 1.3 zerbitzuari dagokionez adierazitako kautelengatik).

²⁵ Arabako estaldurari eta gastuari buruzko datuak zuhurtiaz interpretatu behar dira. Izan ere, 2011n zerbitzu eta programa bereziak sartu ziren zerbitzu honetan, zorroari buruzko dekretuan jasotakoa baino askoz irizpide zabalagoarekin. 2018an, hainbat arrazoi direla medio, ez zaio irizpide horri zehatz-mehatz jarraitu. Hala ere, ez dago zerbitzu honetan gastu espezifiko murriztu izanaren zantzurik.

²⁶ Bizkaiko udalek beren gain hartu dute zerbitzu hau eta bere finantzaketa, lehen Aldundiak Zainduz programatik babesten zuena, baina Aldundiak zaintzaileen estatutuari lotutako ekintzak bultzatzen jarraitzen du, eta horiek hemen kontabilizatu beharko lirakeke, kontuan hartuta Arabako eta Gipuzkoako aldundiek zerbitzua bultzatzeko programei eusten dietela eta Arabakoak zuzenean kudeatzen duela (ez Gasteizen).

Edonola ere, zerbitzu hau bultzatzen jarraitu eta indartu egin behar da datozen urteetan, familia zaintzaileei laguntzeko estrategia soziosanitarioaren zirriborroak aurreikusten duenez. Eta gauza bera esan daiteke atsedeen-zerbitzuari buruz.

Gizarte-zerbitzuen esparruan parte-hartzea eta gizarteratzea sustatzeko zerbitzua (1.5). Pertsona juridikoei eta zehaztu gabeko kolektiboek (biztanleria, oro har) zuzenduta dagoen katalogoko eta zorroko zerbitzu bakarra da. Hortaz, zerbitzurako sarbidea ezin da erregulatu eskubide subjektibo gisa, eta, horregatik, ez zen sartu GZPEan.

Telelaguntza-zerbitzua (1.6.). Jauzi kualitatiboa izan du erabiltzaileen kopuruan (57.003) eta estalduretan (% 11,592 EAE osorako) 2018an, eta gastuan gora egin du 2016rako aurreikuspenen gainetik, parametro guztietan.

Nolanahi ere, zerbitzua zabaltzea eta garatzea da helburua, lotutako prestazio eta programa berriak gehituta, baita arreta komunitarioaren esparruko (lehen eta bigarren mailako arreta) beste zerbitzu eta programa batzuekin bat egitea ere.

Adibide gisa, nabarmendu behar da kudeaketa zentralizatuko zerbitzu batean lurralde historikoen estalduren artean ere aldeak daudela, agian, lurralde bakoitzaren ezaugarri desberdinen ondorioz, neurri batean. Lurralde guztiak daude % 15eko tartean (Arabara, % 9,985; Bizkaian, % 12,04; eta Gipuzkoan, % 11,55). Arabara hedapen-ahalegina egin da estaldura hobetzeko, bereziki landa-esparruan, baina portzentaje zertxobait txikiagoetan jarraitu du.

Bigarren mailako arreta

Mendetasuna, desgaitasuna, bazterketa eta babesgabetasuna baloratzeko eta diagnostikatzeko zerbitzua (2.1). 2019/01/01ean eskura dauden datuen arabera, 12 milioiko gastua egin da, honela banatuta: 1,8 (Arabara), 4 (Gipuzkoa) eta 6,4 (Bizkaia). Ez dago artatutako pertsonen kopuruari buruzko daturik, ezta 2011rekin alderatu ahal izateko gastuari buruzko daturik ere.

Atsedeen-zerbitzua (2.5). Adineko pertsonentzako eta desgaitasuna duten pertsonentzako datuak bereizita, gastua handitu egin da EAEn, 2011rekin alderatuta, lehenengoetan, baina ez bigarrenetan, Gipuzkoan bakarrik handitu baita bi kasuetan. Igoera hiru lurraldeetan eta bi kasuetan aurreikusitakoaren azpitik dago, Gipuzkoako adineko pertsonentzako atsedeen-zerbitzuan izan ezik. Ez dago egonaldi edo erabiltzaileei buruzko daturik.

Gizarte-larrialdietarako koordinazio-zerbitzua (2.6). Hiru lurraldeetan jarri da abian (duela gutxi Bizkaian). Gastua aurreikusitakoaren azpitik dago, oso arinki Gipuzkoan. Dena den, kontuan hartu behar da Gipuzkoaren kasuan ziurgabetasun handia zegoela zerbitzu honen antolamenduari eta gastua kalkulatzeko irizpideei dagokienez.

Bizimodu independentea babesteko zerbitzua (2.7.2.1). Gastua 2011koaren eta aurreikusitakoaren gainetik dago, Arabara izan ezik. Nolanahi ere, Arabakoa Gipuzkoakoa baino handiagoa da. Proiektzioak zerbitzuaren 2011ko garapen-mailatik abiatuta egin ziren. Abiapuntu hobe izan zen Arabara, eta oinarri desberdinak izan ziren lurralde bakoitzean (tutoretzaren orduko prezioa etxebizitza propioan eta zentroan, plazako gastu arrunt publikoa...). Ez dago erabiltzaileei buruzko daturik.

Laguntza teknikoaren zerbitzua (laguntza-produktuak) eta ingurune fisikoaren egokitzapena (2.7.2.2).

2011rekiko gastua handitu egin da hiru lurraldeetan, baita aurreikuspenekiko ere, Arabara izan ezik. Gastuari buruzko datuak baino ez daude.

Pertsona heldu ezinduentzako tutoretza-zerbitzua (2.7.2.3). Gastuak gora egin du 2011rekiko eta aurreikuspenekiko, Bizkaian izan ezik, abiapuntua beste lurraldeen gainetik baitago bertan. Erabiltzaile kopuruak eta estaldurak gora egin dute aurreikuspenarekiko, Gipuzkoan izan ezik.

Garraio egokituaren zerbitzua (2.7.2.4). Zerbitzua ez dago Gipuzkoan garatuta, eta Arabara garapen handia du, agian lurraldearen ezaugarriengatik eta Vitoria-Gasteizek zerbitzu batzuen



eskaintzan duen zentraltasunagatik. Bai Araban, bai Bizkaian, gastua aurreikuspenen gaineratik dago, eta Araban oso gaineratik. Gastuari buruzko datuak baino ez daude.

Familiarekiko esku-hartze sozioedukatiboko eta/edo psikosozialeko zerbitzuak (2.7.3.1). 2011ko gastuaren gaineratik eta Gipuzkoako aurreikuspenen azpitik dago, azken horrek baitu gastu handiena. Beraz, baliteke aurreikuspenak doitu behar izatea. Erabiltzaile kopuruak gora egin du hiru lurraldeetan eta, Gipuzkoan izan ezik, estaldurak ere.

Arreta goiztiarreko esku-hartze sozialeko zerbitzua (2.7.4). Gastua 2011koa baino askoz handiagoa da eta aurreikuspenen gaineratik dago, eta bereziki handia da Bizkaian. Erabiltzaile kopuruak eta estaldurak gora egin dute Araban eta Bizkaian.

Arreta soziojuridiko eta psikosozialeko zerbitzua, emakumeen, adingabeen, adineko pertsonen eta desgaitasuna duten pertsonen aurkako etxeko tratu txarren eta sexu-erasoen egoeretan (2.7.5). 2011ko gastuaren eta aurreikuspenen gaineratik dago, Bizkaian izan ezik. Erabiltzaile kopuruak eta estaldurak gora egin dute Araban eta Bizkaian.

Familia-harrera sustatzeko eta teknikoki babesteko zerbitzua (2.7.6.1). 2011ko gastuaren eta aurreikuspenaren oso gaineratik dago hiru lurraldeetan eta, batez ere, Gipuzkoan, gastua handiagotik abiatzen baitzen. Zerbitzuaren bultzadak desinstituzionalizazioaren aldeko apustua adierazten du, "adingabearen interes gorenarekin" eta GZESaren iraunkortasun sozial eta ekonomikoarekin bat etorriz. Erabiltzaileen eta estalduren beherakada txiki bat izan da Araban eta Gipuzkoan.

Adopzioa sustatzeko eta teknikoki babesteko zerbitzua (2.7.6.2). Zerbitzu hau, aurrekoa ez bezala, 2011ko gastu-parametro berberen gainean mugitzen da, aurreikuspenak egitean aurreikusita zegoenez, eta gorantz edo beherantz pixka bat aldatzen da, lurraldearen arabera. Ez dago Gipuzkoako 2011ko daturik, eta erabiltzaileen eta estalduren beherakada txikia izan da Araban eta Bizkaian. Hala, beste kasu batzuetan gertatzen den bezala, zerbitzu egonkortutzat jo daiteke, berau bultzatzea egokitzat jo daitekeen arren.

Babesgabetasun-egoeran dauden haur eta nerabeentzako gizarte-informazioko zerbitzua (2.7.1.1). Kostua ez oso handiaz, gastua zertxobait bat handitu da 2011rekiko, eta apur bat jaitsi da aurreikuspenarekiko. Erabiltzaile kopurua eta estaldura ere jaitsi egin dira. Zerbitzua EAE osoan ematen da.

Etxeko indarkeriaren edo sexu-indarkeriaren biktima diren emakumeentzako informazio-eta arreta-zerbitzua (2.7.1.2). Aurrekoaren ildo berari jarraitzen dio, salbu eta gastua ere zertxobait handitzen dela aurreikuspenarekiko.

Deribazio judizialaren bidezko familia-elkargunea (FE) (2.7.3.2). Gastua murriztu egin da 2011ren eta aurreikuspenaren aldean, baina erabiltzaile kopurua eta estaldura handitu egin dira.

Familia-bitartekaritzako zerbitzu integrala (2.7.3.3). Aurrekoaren ildo berari jarraitzen dio, eta horrek, aurreko kasuan bezala, zalantzan jartzen ditu aurreikuspena egiteko irizpideak, hau da, erabiltzaileei buruzko datuak irmoki ulertzea.

3.3.1.3. Prestazio ekonomikoak

Laguntza pertsonalerako prestazio ekonomikoa - LPPE (3.1.1). Gastua nabarmen handitu da, baina Gipuzkoan prestazio horri emandako garapenean oinarrituta. Eztabaida horren edo FIZEPEaren bultzadan oinarritzen da, galarazi gabe familiaren edo lehen mailako zainketaren baldintzak hobetzea sustatzea (prestakuntza, kualifikazioa, gainbegiratzea, atsedena, Gizarte Segurantzarako kotizazioa...).

Familia-ingurunean zainketak emateko eta profesionalak ez diren zainzaileei laguntzeko prestazio ekonomikoa – FIZEPE (3.2.1). Gastuak gora egin du 2011rekiko eta aurreikuspenekiko, LPPEan baino neurri askoz txikiagoan bada ere.

Berreskuragarriak ez diren laguntza teknikoak lortzeko laguntza ekonomikoa (3.3.1) eta **Ohiko etxebizitzan eta norberaren ibilgailuan egokitze-lanak egiteko laguntza ekonomikoa**



(3.3.2). Laguntza gisa antolatzen dira. Gastua murriztu egin da 2011rekiko eta Bizkaian eta Gipuzkoan egindako aurreikuspenekiko (Arabakoa baino gastu handiagoatik abiatzen ziren).

Indarkeriaren biktima diren emakumeentzako ordainketa bakarreko prestazio ekonomikoa

(3.1.2). Gastua aurreikuspenetara egokitzen da ia.

HOBEKUNTZAK ZERBITZU ETA PRESTAZIO EKONOMIKOETAN

Datuen osotasunari erreparatuta, korapiloak dituzten zerbitzu eta prestazio ekonomikoak (gorriz) edo zailtasunen bat ote duten baloratzea komeni den datuak honako hauek dira:

Etxeko laguntza-zerbitzua – ELZ (1.2).

Sakon berrikusi behar da, etxeko arretaren birplanteamendu global baten barruan. 2013an eta 2014an mailarik baxuenera iritsita, azken urteetan estaldurak pixka bat suspertu diren arren, intentsitateak behera egiten du etengabe, eta zerbitzua bideraezintasun-zantzuak ematen ari da. Bada, zerbitzua analizatu eta birplanteatu beharra dago.

Esku-hartze sozioedukatiboko eta psikosozialeko zerbitzua (1.3).

Agian, Arabako zerbitzuaren datuak argitu arte, zerbitzua neurri batean egonkortu egin dela dirudi.

Adineko pertsonentzako ostatu-zerbitzuak (1.9.3 eta 1.9.4).

Beharrezkoa da aurreikuspenak egiteko irizpideak berrikustea eta zerbitzu-ereduari buruzko gogoeta egitea (ostatua, eguneko arreta...), adineko pertsonen arreta emateko Erkidegoan dagoen ereduari buruzko hausnarketa orokorraren esparruan, eredu hori lurralde bakoitzaren ezaugarrietara egokituta eta hiri- eta landa-eremuen arteko desberdintasunak ere kontuan hartuta.

Atsedeen-zerbitzua (2.5) eta atsedeen-aldaerak lehen mailako arretan.

Aurreikuspenen azpitik garatuta dago, eta funtsezkoa da zainketen orekarako eta, beraz, GZESaren jasagarritasunerako.

Gaixotasun mental kronikoa duten pertsonentzako eguneko zerbitzua edo zentroa (2.2.1.4).

Zerbitzu edo zentro okupazionala (2.2).

Gizarteratze-premiei erantzuteko gaueko harrera-zentroak (2.3.2) eta Bazterketa- eta marjinazio-egoeran dauden pertsonentzako egoitza-zentroak (2.4.5), edo Arabako eguneko zentroak.

Zerbitzu hauen azterketa bi gai hauen inguruan beharreko planteamenduekin lotu behar da: lurraldean bazterketa-sarea egituratzea lehen eta bigarren mailako arretaren arteko lankidetzatik, eta deszentralizatzea, bai Araban, baita Gipuzkoan eta Bizkaian ere, egoera desberdinetan baitaude (ikus hurrengo atala); laguntza ekonomikoak edo ZKPEak bizitoki-beharrei erantzuteko erabiltzea, gizarte-laguntzarekin, esparru horretan.

Garraio egokituko zerbitzua (2.7.2.4).

Gipuzkoan ez da garatu.

Prestazio ekonomikoak

ZKPEa edo laguntza ekonomikoak eta LPPEa erabiltzeko baldintzak versus FIZEPEa.



Aipatu berri ditugun korapiloak hurrengo atalean azaltzen diren gaiekin lotuta daude. Korapilo eta gai horiek komunak dira hiru lurraldeetan. Beraz, komeni da elkarrekin lan egitea horien gainean, nahiz eta erantzun komunak eta askotarikoak egon.

Funtsezko faktoreak dira, bigarren plan estrategikorako oinarritzat hartzekoak. Hala, GZESaren hedapenaren ebaluazioari eta aukeren eta mehatxuen (kanpokoak) analisiari erreparatuta, aurre egin beharreko gizarte-erronkei erantzun behar zaie eta GZESa sendotu behar da, eta, aldi berean, GZLaren 40. artikuluko kudeaketa kolegiatua eta funtzioak indartu behar dira, planaren gauzatze-mailaren ebaluazioa eta indarrei eta ahuleziei buruzko analisisia (barnekoa) kontuan hartuta.



3.3.2. Arreta-sareak finkatzeari eta jasangarritasun-faktoreei buruzko zeharkako kontsiderazioak

Arreta-piramidea inbertitzea eta zainketen oreka berria

Elkartu egiten dira, batetik, bizi-itxaropena handitzea (desgaitasunik gabe eta desgaitasunarekin) eta, bestetik, zainketen eredu tradizionalaren krisia —eredu hori neurri handi batean familiaren zainketan oinarritzen da, urteko 365 egunetan eta eguneko 24 orduetan ari diren emakumeen zainketan, batez ere—. Bada, horren ondorioz, sistema bidegurutze batean egongo da epe ertain edo laburrean.

Gainera, egoitza-plazen etengabeko eta beharrezko igoerak arriskuan jarriko du —are gehiago baliabideak zenbat eta mugatuagoak izan— beste zerbitzu batzuk hedatzea eta arreta-piramidea inbertitzea —ezinbestekoa epe ertainean GZESaren gaineko presioa areagotzen ez jarraitzeko—. Beraz, gorpil zoroa da, eta horri heldu behar zaio jasangarritasuna arriskuan ez jartzeko.

Egoera horrek arriskuan jartzen du, oro har, zainketen, osasun-sistemaren eta, bereziki, GZESaren etorkizuneko jasangarritasuna, eta honako hauen lankidetzatza eskatzen du:

- Administrazio publikoen hiru mailak, erantzun egokia eman ahal izateko, lankidetzarako (mankomunitateak, partzuergoak...) eta malgutasunerako tresnak eskatzen dituzten lehen eta bigarren mailako arreta koordinatu batetik, arretaren integritasunean eta jarraitutasunean irabazi ahal izateko;
- bi sistemak, lehen mailako arretan eta egoitza-arretan koordinazio soziosanitarioa bultzatzeko egiten ari den lan biziari jarraipena emateko.

Testuinguru horretan, aurkezpenetik azpimarratu denez, GZESA sendotzeko eta haren jasangarritasuna sustatzeko, arreta-piramidea inbertitu behar da eta zainketen oreka berri bat bultzatu behar da, **iraupen luzeko zainketa sozial eta sanitarioen estrategia global** baten esparruan, bai egoitza-esparruan, bai esparru komunitarioan eta digitalean²⁷.

Estrategia horrek berekin dakar, beste gai batzuetan, egoitza-zentroaren eredu berri bat eta adineko pertsonentzako ostatu-zerbitzuen eredu berri bat bultzatzea, biak dibertsifikatuta (eredu berriak), baita etxeko eta komunitateko arreta eraldatzea ere, euskarri digitalarekin, hainbat zerbitzu eta prestazio antolatuta, datuetan oinarrituta, eta erakundeen eta familiaren zainketaren oreka berri bat bultzatuta, lehenengoan mesedetan eta bigarrena babesteko.

Sistema ez da jasangarria izango egoitza-zentroetako plazen proportzioa pixkanaka murrizten ez bada, batez ere arreta komunitarioaren igoeragatik eta, neurri txikiagoan, babesgabatasunaren edo bazterketaren esparruetan (besteak beste) bultza daitekeen desinstituzionalizazioaren ondorioz. Horretarako, familia-harrera eta -adopzioa edo bizikidetzatza-aukera berriak sustatu behar dira, baina ez adineko pertsonen arretaren alorrean.

²⁷Espazio digitala ezinbesteko espazioa da arreta emateko, gizarte-zerbitzuen harreman-izaera nabarmena ahaztu gabe, baita kudeaketarako ere. Izan ere, datuetan oinarrituta premiak ebaluatzea eta erabakiak hartzea errazten du, baita politikak, arreta-sareak, zerbitzu-sareak... ebaluatzea ere, efikazia, egokitasuna, arintasuna eta efizientzia handitzeko.

Horretarako, beharrezkoa da gizarte-zerbitzuen eraldaketa digitala bultzatzea, eten digitala murriztea eta oinarri teknologikoa duten arreta-ekimenak sustatzen jarraitzea (zaintzaileei laguntzeko aplikazioak, ingurunerako sarbidea errazteko, telelaguntza, gauzen Internet...), baita euskarri digitaleko arretarako eta kudeaketarako tresnak ere (historia soziala eta soziosanitarioa...).

Esparru horretan, bizi-itxaropena (desgaitasunekin ere) eta, bereziki, demenziak areagotzearen ondorioz, beharrezkoa izango da egoitza-zentroetako plazak ugaritzea eta dibertsifikatzea, eta plaza horiek mendetasun-egoera larrian dauden pertsonengana bideratzea.

Horrek, oro har, arreta sanitarioa eta psikosoziala sendotzea eskatuko du, eta arreta eta arreta horren intentsitatea erabiltzaileen profilarren eta premien bilakaerara egokitzea: a) egoitza bakoitzean, bizikidetzaren unitate txikiagoekin eta, agian, maila desberdinetako arreta-intentsitatearekin; eta b) egoitza-zentroen sarean, osasun-prestazioen intentsitate-maila desberdinekin, eta, agian, zentro bati baino gehiagori euskarria eskainiko dioten osasun-taldeekin.

Gainerako kasuetan, beren etxetik kanpo bizitzea beharrezkoa duten eta eskatzen duten pertsonentzat, beharrezkoa izango da ostatu-alternatiba laguntzadunak diseinatzea, kopuru handiagoan, askotarikoagoak eta adinekoen belaunaldi berrien ezaugarri eta itxaropenetara hobeto egokituak, arretaren intentsitate-ikuspegi gero eta handiagoarekin eta komunitateko adineko pertsonentzako lehen eta bigarren mailako arretako gizarte-zerbitzuen sare osoarekin konektatuta (oinarrizko gizarte-zerbitzuak, eguneko zerbitzuak eta zentroak, telelaguntza...), ahalik eta modu egokienean, kasuak kasu.

Ildo horretatik, honako hauek sendotu behar dira: a) erakundeen zainketa, zainketa-ordu guztiekiko proportzioa areagotuta; b) zaindutako pertsonentzako zerbitzuak eta familiako zaintzaileentzako zerbitzuak eta prestazioak (atsedena, prestakuntza, laguntza psikosoziala, familia-ingurune zainketetarako prestazio ekonomikoa...), baita kotizatze eta kotizazioa osatzeko aukera ere, etorkizunean diru-sarrerak izateko.

Asmoa da zainketa-eredu berri bat bultzatzea, zaindu nahi duten senitartekoei horretarako aukera emateko, enpleguari edo etengabeko prestakuntzari uko egin gabe eta haien aisialdia eta osasuna arriskuan jarri gabe.

Era berean, helburua da bultzatzea adineko pertsonen arretaren arloko zainzaile profesionalen prestakuntza eta kualifikazioa, jarduera ekonomikoa eta enplegu kualifikatua, genero-ikuspegitik, emakumeen eta gizonen arteko berdintasuna sustatuta.

Azkenik, adierazi bezala, lehen eta bigarren mailako arretaren esparruan koordinazio soziosanitarioa garatzen jarraitu behar da, intentsitate handiz, orain arte egin den bezala.

Bazterketaren esparruan arreta-sarea sendotzea

Kontuan hartutako lauetatik (kontingentzia bakoitzeko bat) historikoki gutxien garatu dena izanik, egoera 2011koa izatetik urrun dago. Aurrerapen nabarmena egin da zerbitzuen sustapenean, bereziki eguneko zerbitzuei eta bigarren mailako arretako gaueko harrerari dagokionez, eta nolabaiteko aurrerapena sarearen lurralde-hedapenean. Eta zerbitzu zehatzen gaineko erantzukizun eta finantzaketa publikoa argitu da.

Ahalegin horrek jarraitu egin behar du, kuantitatiboki eta kualitatiboki, eskaintza areagotuta eta, batez ere, lurralde bakoitzean arreta-sareak indartuta eta deszentralizatuta. COVID-19ak eragindako konfinamenduan gertatu denak, 2019ko martxoan detektatutako etxerik gabeko pertsonen kopuruak nabarmen gora egin baitzuen azken zenbaketan antzemandakoen aldean —bereziki, Bilbon eta Donostian, eta, neurri txikiagoan, Gasteizen—, indartu egiten du bazterketa-egoeran dauden pertsonentzako arreta-sarearen tamaina eta, batez ere, deszentralizazioa berriro planteatzeko beharra. Nolanahi ere, gai hori mahai gainean zegoen jadanik.

Eskaintza handitzeari dagokionez, egokia dirudi gogoeta egitea zenbait premiari (hala nola ostatuari) erantzuteko gaitutako laguntza ekonomiko batzuen izaeraren eta eginkizunaren inguruan, edo GZESak etxebizitza-premien estaldurari dagokionez duen eginkizunaren inguruan, gizarte- eta bizitoki-espazioa eta lankidetzaren publiko-publiko eta publiko-privatu soziala bultzatuta, baztertuta dauden edo baztertuta geratzeko arriskuan dauden pertsonentzako etxebizitzarako sarbidea sustatzeko.

Lurralde bakoitzeko arreta-sareei dagokienez, Araban beharrezkoa dirudi horien konfigurazioari buruzko gogoeta egitea, kontuan hartuta Gasteizen zentraltasunak zer-nolako eragina duen lurraldean bazterketa-egoeran dauden pertsonentzako zerbitzuen edo zentroen garapen-mailan.

Gipuzkoan, era berean, arreta-sarearen diseinua eta hedapena argitzen saiatzen ari dira. Ziurrenik, Aldundiaren eta udalen arteko lankidetzara joko da. Horretarako, beste formula batzuen artean, mankomunitate bultzatzea daitezke, beste lurralde batzuetan arreta-sarearen garapena erraztu baitute, eta/edo bi mailek parte hartuko duten partzuergo bat susta daitezke.

Bizkaian, beste bi lurraldeetan gertatzen den bezala, intentsitate handiagoarekin edo txikiagoarekin, oraindik ere, hiriburuen zentraltasuna dago erantzunean, baina aurrera egin da metropoli-eremu zenbait udalen inplikazioagatik, hala nola Getxorengatik edo Barakaldorengatik.

Beraz, beharrezkoa da arreta deszentralizatzeko planteamendu bat egitea metropoli-eremuan eta gainerako lurraldean, baita Araban eta Gipuzkoan ere, eta lehen eta bigarren mailako arretaren arteko lotura indartzea, arreta gizarteratzeko ibilbideetara egokitzen laguntzeko.

Gastua igotzea, plazak sortzea eta kudeaketa-ereduak

Sistemaren jasangarritasunerako funtsezko beste alderdi bat kudeaketa-eredua da. Izan ere, **ez dago proportzio bera gastu arrunt publikoaren hazkundearen eta plazen sorreraren artean, eta kudeaketa-eredua** (zuzeneko kudeaketa publikoa edo gizarte-ekimenarekin lankidetzan egindakoa, ZKPEaren edo FIZEPEaren garapen-maila...) faktore garrantzitsua da, besteak beste, alde horiek analizatzeko garaian. Hemen zorroztasunez egin beharreko analisi bat egin nahi izan gabe, kudeaketa-eredua hautabide bat dela esan daitezke, baina zenbait alderdik baldintzen dutena, hala nola itundu beharreko plazen eskuragarritasunak, aurretiko ibilbideak eta abarrek.

Adibide gisa, *adineko pertsonentzako egoitza-zentroetan* —zuzeneko kudeaketa publikoa eta ekimen pribatuaren bidezko kudeaketa (hirugarren sektore soziala eta enpresak) konbinatzen diren esparrua da—, 2018an honako datu hauek ditugu —oso proportzio desberdinekin ZKPEaren erabileran—:

	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa
Gastu arrunt publikoaren igoera 2011-2018	19.385.008	14.812.197	12.438.515
Sortutako plazak 2011-2018	450	1.334	535
ZKPE 2018, 2018ko guztizko plazen gainean	872 /1.913 (% 45,6)	1.856/6.974 (% 26,6)	280/4.935 (% 5,7)

Bestalde, GZGEEak informazio osagarria ematen du GZESean *adineko pertsonentzako egoitza-plazen* titulartasun-egiturari buruz (plaza publikoak eta itunduak) eta, plaza guztiekiko plaza pribatu puruek duten ehunekoari buruz.

2. taula. Adineko pertsonentzako gizarte-zerbitzuetako egoitza-plazak (publikoak, itunduak eta pribatuak). 2015-2018 (adineko pertsonentzako egoitza-plaza guztien gaineko ehunekoak)												
	2015	2016	2017	2018	2015	2016	2017	2018	2015	2016	2017	2018
	Publikoak				Itunduak				Pribatuak			
EAE	36,7	37,0	36,7	36,3	33,2	31,2	30,3	31,8	30,1	31,8	33,0	31,8
Araba	44,8	44,0	43,5	41,2	22,5	26,3	26,0	24,2	32,7	29,7	30,5	34,6
Bizkaia	28,8	29,3	29,3	28,8	32,5	27,6	25,5	28,9	38,8	43,1	45,2	42,3
Gipuzkoa	47,3	47,8	47,1	47,7	40,0	40,4	41,5	41,4	12,8	11,8	11,5	10,9

Nabarmendu beharra dago, Legeak ezartzen duen kudeaketa-ereduaren eta -parametroen esparruan, beharrezkoa eta egokia dela lurralde bakoitzaren premietara, baliabideetara, ibilbidera eta kulturara egokitutako kudeaketa-ereduak izatea, eta desberdintasun horiek legitimoak direla.

Hala, kudeaketa-ereduei dagokienez, honako hau hartu behar da kontuan:



- Lurralde bakoitzaren ezaugarriari eta aurretiazko ibilbideari erantzuten diete (Bizkaiak familia-zaintzaileen, boluntarioen eta hirugarren sektore sozialeko erakundeen proportzio handiagoa du; Araban, berriz, erakundeek zuzeneko kudeaketa publikoaren alde egin dute historikoki, proportzio handiagoan...).
- Eragin zuzenekoa eta nabarmena dute gastu arrunt publikoan eta, hortaz, administrazio publikoek beharrezko eskaintza sortzeko duten ahalmenean.
- Horiek guztiak garatzen dira, eta horrela bermatu behar dira, arau-esparrua (Gizarte Zerbitzuei buruzko Legea, Zorroaren Dekretua eta arau espezifikoak) eta lan-esparrua erabat errespetatuz, arauetan jasotako estandarren edo betekizunen arabera.

Bestalde, ereduak bat etorri behar dute Legeak berak aukeratzen duen eredu orokorrarekin, eta koherentziaz jokatu behar dute, halaber, ondorengo arau-garapenek edo, oro har, plangintzak eta, bereziki, GZPEak.

Zehazki, Legeak eredu misto baten alde egiten du (5. artikulua), zuzeneko kudeaketa publikoari lehentasuna emanda eta gizarte-ekimenaren bidez —7.a) artikulua—, eta, aldi berean, zuzeneko kudeaketa publikorako erreserbatzen ditu prestazio jakin batzuk —60.2 artikulua—: eskaerei lehen harrera emateko prestazioak eta esku hartzeko oinarrizko prozedura gisa kasua koordinatzearekin zuzenean lotutakoak, eta, bereziki, balorazioa, diagnostikoa eta orientazioa.

Bestalde, 5.2. artikuluan, GZESa bera honela definitzen du Legeak: titulartasun publikoko eta pribatu itunduko prestazio, zerbitzu eta horniduraz osatutako sistema. Era berean, ezartzen du GZPEak barne hartuko duela sektore publikoak eta pribatu itunduak zerbitzugintzan izango duten parte-hartzeari buruzko orientazioa —35.3 artikulua—. Lehen planak orientazio hori zehazten du 2017/01/01ean (2016) 2011ko titulartasun-egiturari eutsiko zaionaren aurreikuspenean (109. or.). Beraz, gastua aurreikuspen horrekin bat etorritik proiektatzen da²⁸.

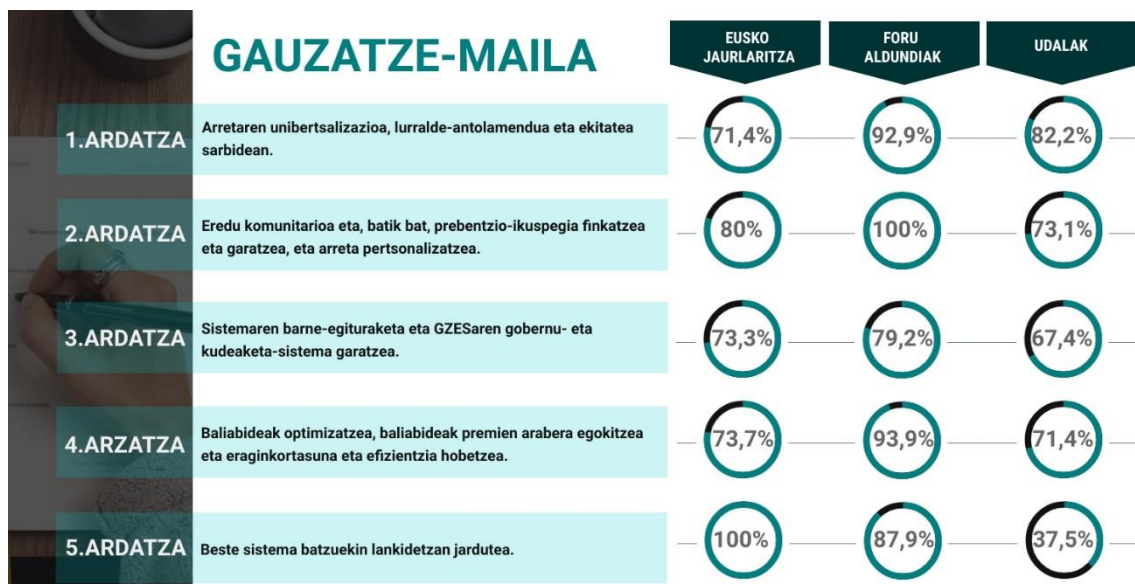
ZKPEa erabiltzeari dagokionez, dagoeneko aipatu da sistemaren oreka-faktore bat dela —Legeak 16.2.d) artikulua kasu tasatuetan baliu daitekeen elementu gisa hura erregulatzean aurreikusten zuenez—, baina modu estrukturalan (arabide iragankor bati lotuta geratu gabe). Bestalde, 16.2.d) artikulua helburutzat hartzen du erabiltzaileak eskubidea duen katalogoko prestazio edo zerbitzuaren antzeko ezaugarriak izango dituen prestazio edo zerbitzu bat eskuratzeko aukera ematea, GZSEtik kanpo. Dena den, zerbitzu edo prestazio hori ezin da aldi baterako bermatu sistema horretan integratutako zerbitzuen esparruan, behar besteko estaldurarik ez duelako, kasuak kasu. Horrenbestez, ezin da modu iraunkorrean bermatu, eta ahal bezain laster zerbitzua jasotzeko aukera eskaini behar zaio hartzaileari.

Era berean, Legearen arabera, ulertu behar da GZESaren plangintzan aurreikusitakoaren arabera (indarrean dagoen GZPEa) hornitzeko bidean dauden zerbitzuei baino ez litzaiekeela aplikatuko ZKPEa. Hau da, unean-unean dagoen eskuragarritasunetik gorako estaldura-helburua handiagoa duen zerbitzuei aplikatuko litzaieke. Era berean, sisteman ZKPE-en guztizko kopuruari eutsi edo, are, handitu arren, horiek erabiltzen dituzten pertsonak txandakatu beharko liriteke. Aldi berean, zenbait kasu buruzko gogoeta egin beharra dago, hala nola: errotze-printzipioa errespetatu beharra, edota nola jokatu behar den pertsonak hura eskatzeari uko egiten badio GZSEan sartutako zerbitzu batean arreta eskaintzen zaion unean, edo lehenago.

²⁸ Kasu honetan, beste edozeinetan baino gehiago, gai honen inguruan har daitekeen ibilbideari buruzko hipotesi bat da, eta irizpide edo orientazio orokor bat, zerbitzu bakoitza hornitzeaz zuzenean arduratzen diren administrazio publikoen erabaki partikularrak baldintzatzeko asmorik gabe.

4. AURREIKUSITAKO JARDUEREN GAUZATZE-MAILA

4.1. Deskribapen eta balorazio orokorra



Ikuspegi kuantitatibotik eta erakunde bakoitzaren **autoebaluazioa** kontuan hartuta:

- GZPEaren gauzatze-maila orokorra % 77,3koa da.
- % 60 eta % 100 kanpoan uzten baditugu, eta, bereziki, % 37,5eko daturik muturrekoena, gauzatze-maila % 67 eta % 94 artekoa da ardatz eta maila instituzional guztietan²⁹.
- 1. ardatzeko ekintzek, eta ondoren 4. ardatzekoek, izan dute gauzatze-maila handiena kasuak kasu haien ardura duten erakundeen aldetik.
- 2. ardatzeko ekintzek eta, bereziki, 5. ardatzekoek gauzatze-maila askotarikoagoa izan dute erakundeen aldetik, eta 3. ardatzekoek, berriz, orekatuagoa.
- 5. ardatzak desoreka handiagoa erakusten du, udalen gauzatze-maila txikiaz. Gauzatze-maila hori, neurri batean, ardatz horretan egindako jarduera guztiak identifikatu eta/edo jakinarazi ez izanaren ondorio izan daiteke³⁰.

1. ardatzean, Eusko Jaurlaritzak 14 ekintzatatik 10 gauzatu ditu. Gauzatu gabekoak hauek dira: 1.4.1, 1.5.3, 1.5.3 eta 1.8.2. Foru-aldundiek 14 ekintzaren % 92,9 gauzatu dituzte, eta haietako gutxienez batek ez du gauzatu 1.5.2, 1.6.1 edo 1.8.4 ekintza. Eta udalek, berriz, % 82,2 gauzatu dituzte. Dena den, zailtasunak topatu dituzte ekintza hauetan: 1.1.2 (12tik 4 udalek), 1.2.2 (3k), 1.3.2 (2k), 1.7.3 (4k) eta 1.8.4 (4k)³¹.

²⁹ Aldundien eta udalen ehunekoak kalkulatzeko, erakunde bakoitzak ekintza bakoitza garatu behar duenez, ekintza kopurua bider ekintza egin duten erakundeen kopurua zati 3 aldundien edo 12 udalen artean egiten da.

³⁰ I. GZPEko ekintzak gauzatzeari buruzko txostenean xehetasunez deskribatzen dira erakundeek ebaluazio-prozeduran jakinarazitako ekintzak. Txostena irakurrita, bultzatutako ekintzen ebaluazio kualitatiboa egin daiteke, hemen egiten dena osatzeko. Udalen kasuan, gogoan izan planaren gauzatzearen ebaluazioan parte hartu dutela 50.000 biztanletik gorako sei udalek (hiriburuak, Barakaldo, Getxo eta Irun), eta 20.001etik 50.000ra bitarteko beste seik (Basauri, Galdakao, Portugalete, Sestao, Eibar eta Zarautz).

³¹ Beti parentesi artean adierazten da zenbat udalek baloratzen duten ekintza gauzatu gabekotzat, batzuetan uste badute ere ekintza partzialki gauzatu daitekeela.



Zailtasun nagusiak, edo ohikoenak, honako hauekin lotuta daude: baterako ordainketaren eta Arreta Pertsonalizatuko Planaren (APP) erregulazioarekin, tresna komunen diseinuarekin eta aplikazioarekin (fitxa soziala, diagnostikoa eta APP) edo irisgarritasuna hobetzeko planekin. Hala ere, udal batzuek zailtasunak adierazi dituzte aurrerapenak izan dituzten alderdietan ere, hala nola bazterketaren esparruko arreta-sarearen finkapenean edo gizarte-larrialdietako arretarako koordinazioan.

2. ardatzean, Eusko Jaurlaritzak 10 ekintzatik 8 gauzatu ditu. Ez ditu 2.1.2 eta 2.8.3 ekintzak gauzatu. Foru-aldundiek 15en % 100 exekutatu dute, eta udalek 10en % 73,1, eta zailtasunak izan dituzte honako hauetan: 2.1.2 (9 udalek), 2.2.1 (8k), 2.3.3 (3k), 2.4.2 (4k), 2.8.1 (3k) eta 2.8.5 (3k).

Zailtasunak honako hauen arteko lankidetza-protokolo edo -akordioen prestaketan oinarritzen dira: a) administrazio publikoak eta erakunde pribatuak, azken horiek erreferentziako zereginetan eta kasuaren koordinazioan parte har dezaten; b) lehen eta bigarren mailako arreta, baterako arretarako eta kasuak bideratzeko. Zailtasunak izan dira, halaber, arreta goiztiarraren sustapenean, mendekotasunaren prebentzioan, autonomiaren sustapenean, eta honako hauen prebentzioan, detekzioan eta heltze goiztiarrean: emakumeen, adineko pertsonen, adingabeen eta desgaitasuna duten pertsonen babesgabetasun-egoerak.

3. ardatzean, Eusko Jaurlaritzak 15 ekintzatatik 11 gauzatu ditu, eta ez ditu gauzatu 3.3.2, 3.3.3, 3.3.6 eta 3.4.3 ekintzak. Foru-aldundiek 8ren % 79,2 gauzatu dituzte. 3.3.6. ekintzan, aldundi bakar batek ere ez du adierazi haren gauzatze positiboa. Aldundiren batek gauzatu gabekotzat jo dituen beste batzuk 3.2.1 eta 3.4.1 ekintzak dira. Udalek 4ren % 67,4 gauzatu dituzte, eta zailtasunak izan dituzte ekintza hauetan: 3.1.3 (6 udalek), 3.2.1 (2k), 3.4.4 (5ek) eta 3.4.2 (2k).

Zailtasun nagusiak lotuta daude GZIES - Gizarte Zerbitzuei buruzko Informazioko Euskal Sistemaren garapenarekin eta etengabeko plangintzarekin, premien bilakaerari, laguntza formaleko eta informaleko sareari, gastuari eta diru-sarrerei buruzko aldizkako datuetan oinarrituta. Eta, bestetik, zailtasunak izan dira honako hauek sustatzeko garaian: arretaren kalitatea ebaluatzeko eta etengabe hobetzeko eredu komunak, GZESaren zerbitzuetan kalitate-sistemak ezartzeko laguntza teknikoko programak eta kudeaketaren kalitate-adierazleen katalogo adostu bat, GZESean esku hartzen duten eragileek helburuak zenbateraino betetzen dituzten baloratu ahal izateko.

4. ardatzean, Eusko Jaurlaritzak 19 ekintzatik 14 gauzatu ditu. Gauzatu gabeak 4.3.2, 4.3.5, 4.4.4, 4.5.3 eta 4.5.4 dira. Foru-aldundiek 11ren % 93,9 gauzatu dituzte. Foru-aldundi batek 4.3.4 eta 4.3.5 ekintza gauzatu gabekotzat jo ditu. Udalek 7ren % 71,4 gauzatu dituzte, eta zailtasunak izan dituzte hauetan: 4.1.1 (5 udalek), 4.2.1 (3k), 4.4.4 (2k), 4.5.2 (3k) eta 4.5.3 (10ek).

Zailtasun nagusiek zerikusia dute autonomiaz gizarteratzeari buruzko adierazleen sistema bat zehaztu eta ezartzearekin eta GZESaren prestazio eta zerbitzuen kostuei buruzko azterlan bat egitearekin. Halaber, hutsune bat dago GZESeko profesionalen gainbegiratzera, motibaziora eta zainketa psikosozialera bideratutako jardueren sustapenean. Bestalde, aurrera egin beharra dago azpiegiturak finantzatzeko eta zerbitzuen horniduran erakunde arteko lankidetza lortzeko tresna edo mekanismoen garapenean (adibidez, konpentsazio ekonomikorako irizpideak eta mekanismoak ezarrita, toki-erakunde batek zentro baterako sarbidea berma dezan beste toki-erakunde baten titulartasuneko edo beste toki-erakunde batek kudeatutako baliabide batean). Oro bat, aurrera egin beharra dago herritarrek zerbitzu publikoetarako sarbide elektronikoa izan dezaten eta, oro har, digitalizazioan.

5. ardatzean, Eusko Jaurlaritzak dagozkion 17 ekintzak gauzatu ditu. Foru-aldundiek 11ren % 87,9 gauzatu dituzte, eta haietako gutxienez batek ez du gauzatu 5.1.11, 5.1.12, 5.2.1 edo 5.4.1 ekintza. Udalek 4 ekintzaren % 37,5 gauzatu dituzte. 3 udalek diote ez dutela horietako bat ere

gauzatu, 3 udalek bakarra gauzatu dutela eta 4 udalek bi baino ez, eta zailtasunak adierazi dituzte ekintza hauetan: 5.1.12 (11 udalek), 5.1.2 (4k), 5.1.3 (7k) eta 5.2.1 (8k).

Zailtasun nagusiak lotuta daude hitzarmen soziosanitarioen berrikuspenarekin eta eguneratzearekin, eta arlo hauetako koordinazioarekin: soziosanitarioa (lankidetzeta-protokoloak, ekimen eta zerbitzu partekatua, etxean arreta emateko programak eta kasuaren koordinazio soziosanitarioa); soziolaborala (Lanbide-Euskal Enplegu Zerbitzuaren eta GZESaren koordinaziorako eta lankidetzarako bide iraunkorrak, barne hartuko dutenak aktibatzeko eredu partekatua, eraginkorra eta bidezkoa; sistema bakoitzaren eginkizunak argitzea, gizarteratzeko laguntzak behar dituzten pertsoneri arreta emateari dagokionez; koordinaziorako eta lankidetzarako bideak eta protokoloak; bi sistementzat garrantzitsua den informazioaren kudeaketa partekatua); eta soziohabitazionala (lankidetzeta-protokoloak edo -akordioak eta/edo partekatutako ekimenak edo zerbitzuak etxebizitzarako sarbidea errazteko).

Autoebaluazioko ariketa bat izan arren, egiaztatutako ekintzak kontuan hartuta, esan behar da foru-aldundiek gehiago aurreratu dutela Planean aurreikusitako ekintzak gauzatzen.

Hori azaltzen duten beste faktore batzuk alde batera utzi gabe, badiruri hori gertatzea koherentea dela: a) udalek dituzten zailtasunekin, batez ere udalerrri txikiagokoen, GZESaren katebegi ahulena baitira; b) Eusko Jaurlaritzak hirugarrenetik duen mendekotasunarekin, zuzeneko ekintzaz bestelako eginkizunak betetzeari dagokionez —hain zuzen, Eusko Jaurlaritzak, GZESaren arkitekturarekin koherentziaz, zuzeneko ekintza baliatzen du gainerako euskal administrazio publikoekin koordinatzeko duen eginkizuna betetzeko—. Bi erakunde-mailen zailtasunak aurrerago aztertuko dira, eta aurrera egiteko proposamenen bat egingo da.

Hurrengo atalean, ekintzen gauzatzea helburuen arabera deskribatu eta baloratzen da, analisia planaren muina osatzen duten 6 arloetan eta 37 funtsezko ekintzetan oinarrituta. Gainera, honako hau gogorarazi behar da: a) baliteke aurreikusitako ekintzaren bat ez gauzatzea, bereziki, kontuan izanda plan estrategiko honek duen zabaltasun- eta xehetasun-maila; b) metodologiak barne hartzen du aurreikusitako ekintzak xede dituen *lehentasunezko elementuak* zehaztea — izan ere, horiek ekintzari zentzua ematen diote eta, era berean, edozein aldaerak edo ekintza alternatibok horiek izan behar ditu xede—.

4.2. Deskribapena eta balorazioa helburuen arabera (planaren muina)

1. Unibertsalizazioa, lurralde-antolamendua eta ekitatea sarbidean

Lurralde-hedapena eta plangintza kolegiatua (1.1.2. eta 2.4.2.)
 Bazterketaren esparruko arreta-sarea (1.2.2.)
 Unibertsalizazioaren eta sarbidean ekitatearen beste elementu batzuk:
 - GZESren ezagutza jendartean (1.6.1.)
 - Zerbitzura sarbidea, ohikoa eta premiazkoa (1.7.1., 1.7.2., 1.7.3.)
 - Genero ikuspegia (1.8.1. eta 1.8.2.)
 - GZESren Zerbitzu eta zentroen irisgarritasuna (1.8.4.)
 - EAeko bi hizkuntza ofizialetan atentzioa emateko bermea (1.9.1.)

1. Unibertsalizazioa,
 lurralde-
 antolamendua eta
 ekitatea sarbidean

Maparen aplikazioari, aurreikusitako estalduren irismenari (1.1.1.) eta egonkortu gabeko zerbitzu eta prestazio ekonomikoen bultzadari (1.2.1) buruzko helburuak aurreko atalean jorratu dira. Bertan adierazten denez, gorakada izan dute: gastu arrunt publikoak, krisi ekonomikoaren, eta BPGd-a eta bilketa murriztearen testuinguruan; estaldurek, 2016ko estaldura-aurreikuspenen oinarri direnak baino benetako biztanleria-zifrak handiagoekin; eta lurraldeen arteko estalduren konbergentziak (EAEn batezbestekoaren ingurukoa da).



Era berean, lurralde-mahaiek egin dezaketzen balorazioaren zain, hiru erakunde-mailek 2016-2019 aldian egindako ahalegina aipatzen dute, zerbitzuak eta prestazioak zorroaren eta maparen arabera bultzatzeko, eta hori da, hain zuzen ere, Planeko ekintzen artean haien lehentasunezko ekintza-ildoak. Ildo horretatik, GZESa unibertsalizatzeko bidean aurrera egin dela egiaztatu da, erakundeek bere gain hartu baitute: a) GZESaren zerbitzu eta prestazio ekonomikoak zehaztea eta egituratzea (eskumenen banaketa), Legearen eta zorroari buruzko dekretuaren arabera; b) haiek hedatzea, hiru lurralde-mapetan ezarritako mugaketa geografikoetatik abiatuta³².

Lurralde-hedapenari dagokionez, hiru lurralde-mapek 1.1.2 ekintza betetzen dute neurri handi batean, nahiz eta 12 udaretik 4k uste duten erakunde bakoitzaren plangintza hobetu behar dela, GZPEak aurreikusten duenez, zerbitzuen “hedapen-planak” landuz, zentroetan egin beharreko inbertsioak estimatuta.

Bestalde, udal gehienek deskontzentratu egin dituzte, lehen egin ez bazuten, oinarrizko gizarte-unitateak, maila desberdinean deszentralizatutako plangintza- eta lankidetzadynamika batean (2.4.2 ekintza)³³.

2016an lurralde-mahaiek eratzea, besteak beste, EAEko maparen esparruan lurralde-mapak egiteko, aurrerapen garrantzitsua da **plangintza deszentralizatu** eta kide anitzekorantz, eta koherentea da GZESaren erakunde-arkitekturarekin. Testuinguru horretan, GZPEaz —mapa barne— eta hari lotutako GZEOaren txostenez gainera, erakundeek lurralde-mapak egin dituzte, bi Gipuzkoan (2015-2017 eta 2018-2021)³⁴, horiek betetzeari buruzko txostenak eta “Arabako Lurralde Historikoan Gizarte Zerbitzuen Sarea hedatzeko lurralde-oreka”ri buruzko txosten bat.

Bazterketaren esparruko arreta-sareari (1.2.2) dagokionez, datuek erakusten dutenez, gastu arrunt publikoari erreparatuta, aurreikuspenen ginetik aurrera egin da, eta zerbitzuen gaineko erantzukizun publikoa argitu da (ez dago zalantzarik sartuta dauden zerbitzuen inguruan, 2011n zeuden bezala, diruz lagundutako edo hitzartutako zerbitzuei dagokienez).

Foru Aldundiek sare hori sendotzeko eta deszentralizazioan aurrera egiteko egindako jardueren artean, Araban nabarmentzekoa da Gizarte Bazterketa Baloratzeko Zerbitzu Espezializatua garatu izana eta Gizarteratzeko Gizarte Zerbitzuak Berrantolatze Erakunde arteko Batzordea eratu izana; Bizkaian, zerbitzuak onartutako arau-esparru berrira egokitu dira (59/2019 Foru Dekretua, gizarte-inklusioaren arloan esku hartzeko prozedura arautzen duena) —horrek berekin ekarri du plazako prezioaren sistematik hileko fakturaziora igarotzea, erabiltzaileei arreta emateko talde finkatuak izateko aukera bermatuta, zerbitzuen okupazio-maila edozein dela ere—; eta Gipuzkoan, Gipuzkoako Gizarteratzeko Elkar-EKIN 2016-2020 Plana onartu eta hedatu da, eta nabarmentzekoak dira banakako gizarteratze-prozesuei lotutako laguntza ekonomikoa eta gizarteratzeko baliabideen gorakada handia, zerbitzuen deszentralizazioan esparru horretan egindako aurrerapenak —eguneko arretarako zerbitzuak eta etxebizitzak garatu dira mendebalderantz (Debagoiena, Debabarrena) eta ekialderantz (Bidasoa)—, eta bizitegi-baliabide berriak sortu eta antolatu izana, hala nola Housing First proiektua, Donostiako Udalarekin lankidetzan.

Gainera, udalek bazterketa-egoeran dauden pertsonentzako zerbitzuak bultzatu dituzte (eguneko eta gaueko arreta, hotel-establezimenduetan ostatu hartzeko aukerak), edo arrisku-egoeran dauden pertsonentzako zerbitzuak (harrera eta lehen arreta, tutoretzapeko etxebizitza eta larrialdietarako etxeak), etxeko laguntza-zerbitzurako edo esku-hartze sozioedukatiboko zerbitzurako sarbidea, baita unean uneko baliabideak ere, hala nola hotz-dispositiboak,

³² Mugaketa horiek, Legearen arabera, lurralde bakoitzeko erakundeek (lurralde-mahaiek) ezarri dituzte, EAE osorako zerbitzu komunak ezartzeko egokientzat jotako irizpideak kontuan hartuta.

³³ Salbuespen gisa, 2. ardatzeko ekintza bat sartu da hemen, eredu komunitarioarekin ere lotzen dena.

³⁴ Gipuzkoan adierazten da lurralde-maparen zonakatzea ez datorrela bat baliabideen hurbiltasunagatik, hurbileko eremuen batasunagatik edo udalerrien beste berezitasun batzuegatik zerbitzuen banaketa markatu duten mugaketa “naturalekin”, eta horietara egokitu beharko litzatekeela.



etxegabetze-protokoloak eta zenbaketa-ekimenak, erroldatze soziala, energia-hornidura..., eta gizarteratzeko laguntza ekonomikoak (ostaturako sarbidea...).

Batzuek udalaz gaindiko akordioak (kudeaketa-mandatuak, hitzarmenak) formalizatu dituzte zerbitzu horiek emateko³⁵. Ekintza hori gauzatu ez duten beste batzuek, hain zuzen ere, adierazi dute zerbitzuak lankidetzan ezartzeko zailtasunak dituztela, txikienei gehiago eragiten dietenak, baita hedapen homogenea ahalbidetuko duten baliabideen eta erregulazioaren falta ere.

Nolanahi ere, sarea sendotzen jarraitu behar da, lau sareen artean gutxien egituratutakoa izaten jarraitzen baitu, eta baliabideen banaketan lurralde-oreka handiagoa lortzen lagundu behar da, eskualdeen eta udalerrien arteko aldeak eta hiriburuetan kontzentrazio handiegia baitaude oraindik ere, eta udalen eta aldundien arteko eskumen-banaketa egokiagoa aztertu behar da, gizarteratzeko etengabeko arretari eustea errazteko, bi mailen arteko koordinazio handiagoaren bidez. Alde horretatik, nabarmentzekoa da hiru foru-aldundiak bazterketaren arloko bigarren mailako arretaren eredia adosteko lanean ari direla.

Era berean, besteak beste, beharrezkoa litzateke baztertuta dauden eta, era berean, beste kontingentzia edo egoera batzuk (mendekotasuna, desgaitasuna, gaixotasun mentala, kontsumoak, etab.) jasaten dituzten pertsonentzako arreta hobetzea, eta aztertzea prestazio ekonomikoak (LPPE, FIZEPE eta ZKPE) kolektibo horretara hedatzeko aukera.

Horretarako, tresnak gaitu behar dira (mankomunitateak, partzuergoak, kudeaketa-mandatuak...), zerbitzuen hedapenean eta deskontzentrazioan aurrera egin ahal izateko, baita lehen eta bigarren mailako arretaren arteko lankidetzan ere, kontingentzia horren berezitasunak kontuan hartuta (aurreranzko eta atzeranzko urratsak gizarteratze-prozesuetan...), arretaren jarraitutasuna hobetzeko eta bikoiztasunak edo arretarik gabeko espazioak saihesteko. Eta zerbitzuen arau-garapenean aurrera egin behar da, lurralde bakoitzean lehen eta bigarren mailako arreta-sareak sendotzeko urratsak eman eta emaitzak ebaluatu ondoren.

GZESaren hedapenari eta kontingentzia bakoitzaren arretarako sare espezifikoaren konfigurazioari buruzko aurreko bi alderdiekin batera, Planak beste batzuk ere jasotzen ditu. Horiek, era berean, eragina dute arretaren unibertsaltasunean eta sarbidearen ekitatean.

Hala, aurrerapenak ikusten dira biztanleek duten GZESaren ezagutzan; zerbitzuetarako sarbide arrunt eta premiazkoan; genero-ikuspegia txertatzean; GZESaren zerbitzu eta zentroetarako irisgarritasunean; eta erabiltzaileen hizkuntza-eskubideak bermatzean.

Biztanleek GZESa ezagutzeari dagokionez, aurreikusitako komunikazio-kanpaina egin da (1.6.1 ekintza), eta erakundeek beste ekintza batzuk egin dituzte, baina ahalegin handiagoa egin behar da herritarrei oro har zuzendutako trakzio-ekintzak hedatzeko, modu jarraituan eta erakundeen artean, hala nola ikur bereizgarria abian jartzea (Legearen 81. artikulua), baita xede-talde espezifikoengana modu proaktiboan hurbiltzea ere, bereziki GZESean sartzeko zailtasun handienak dituztenengana (bakarrik dauden adineko pertsonak, etxerik gabeko pertsonak, indarkeriaren, tratu txarren edo babesgabetasunaren biktimak, etab.), informazio-kanpainak haien egoerari antzemateko eta aurre egiteko beste neurri batzuekin lotuta.

Bestalde, hobetu egin da **zerbitzuetarako sarbide arrunta eta premiazkoa** (1.7.1 eta 1.7.3 bitarteko ekintzak): a) sistemaren baliabideen balorazioan, diagnostikoan, orientazioan eta eskuragarritasunean **itxaronaldiak** laburtuta (Bizkaian eta Araban zailtasunak sortu dira bazterketaren balorazioan); b) **koordinazio-zerbitzua gizarte-larrialdietara** hedatuta hiru

³⁵ Bazterketaren arloko eta, agian, adineko pertsonen mendekotasunaren / autonomia-sustapenaren arloko erronka bat da lurraldean lehen eta/edo bigarren mailako arreta-zerbitzuen hornikuntza hobeto antolatzea, lankidetzan publiko-publikoko tresnen bidez: mankomunitateak, partzuergoak, kudeaketa-mandatuak... Jardunbide egokiak eta horrelako tresnak garatea baliagarria izan daiteke.



lurraldeetan, gizarte-larrialdietarako udal-zerbitzuekin koordinatuta edo horietan sostengatuta. Gainera, hitzarmenak eta protokoloak formalizatu dira, bai oinarrizko gizarte-zerbitzuekin koordinatzeko (hainbat kasutan bideratzea eta esku hartzea), bai zentroetan sartzeko (plazak erreserbatzea). Horrek guztiak gizarte-larrialdiko egoeretan zerbitzuak eskuratzeko baldintzak eta prozedura hobetzen lagundu du, eta, balizko arau-garapenari begira, zorroan aurreikusitako zerbitzuaren diseinua berrikustea eskatzen du, esperientzian oinarrituta.

Era berean, aurrera egin da **genero-ikuspegia** txertatzeari dagokionez (1.8.1 ekintza), eta erakundeetan organo, batzorde eta lantaldeen osaera orekatua bultzatu da (horien erregulazioan mota horretako klausulak sartu ohi dira). Zehazki, GZEOan, GZEKean eta ASSEK - Arreta Soziosanitarioko Euskal Kontseiluan emakumeek dihardute presidentzian, eta osaera paritarioa dute. Eta prestakuntza-ekintzak sustatu dira (modulu espezifikokoak) emakumeen eta gizonen arteko berdintasunari dagokionez, bai eta aniztasunari, eskubideei eta irisgarritasun unibertsalari dagokienez ere (1.8.2. ekintza).

Era berean, hobetu egin da **GZESaren zerbitzu eta zentroen irisgarritasuna** (1.8.4). Irisgarritasun-plan bakarria antzeman da, baina zerbitzu eta zentroetan irisgarritasuna hobetzeko jarduerak egin dira. Izan ere, eraikinak eta instalazioak berritu dira, irisgarritasun unibertsalaren ikuspegia txertatuta eta, zehazki, irisgarritasun kognitiboari dagokionez (hizkuntza argia eta irakurketa erraza).

Nolanahi ere, araudia betetzen jarraitu behar da, bereziki 20/1997 Legea eta 68/2000 Dekretua, baita Euskal Autonomia Erkidegoko Irisgarritasun Unibertsaleko Estrategia hedatzen ere. Eta, zentroko planak egiteaz gainera, komenigarria izan daiteke GZESeko zerbitzu eta zentroen premia komunei buruzko diagnostiko bat edukitzea, eta irisgarritasuna, bere dimentsio guztietan, zeharka sartzeari zerbitzuei eta zentroeiei buruzko plangintzan eta arau-garapenean.

Azkenik, erakunde guztiek neurriak hartu dituzte **GZESaren erabiltzaileek, beren lehenetsunaren arabera, EAEko bi hizkuntza ofizialetako edozeinetan arreta jasotzeko duten eskubidea bermatzeko**, honako hauen bidez: a) euskararen plan estrategikoak eta haren erabilera normalizatzekoak, euskal administrazio publikoen hiru mailek bultzatuak; b) ekimen errazak, hala nola itzulpen-zerbitzuak kontratatzea edo publikoa artatzeko mahaietan kartelak jartzea, arreta nahi den hizkuntzan emateko aukera adierazita; c) edo konplexuagoak diren beste batzuk, hala nola hizkuntza-normalizazioko teknikariak sartzeari; euskararen erabilera normalizatzeko neurriak sartzeari kudeaketako/kalitateko eruedetan (desgaitasuna); klausulak sartzeari kontratu, itun eta hitzarmenetan; edo ikastetxeetan eta zerbitzuetan hizkuntza-politika ebaluatzeko eta jarraitzeko sistemak ezartzea.

2. Arau-garapena

Zorroan jasotako Zerbitzu eta Prestazioen Dekretuak (1.3.1)
 Zerbitzuak araudira egokitzea (1.3.2)
 Koordainketa Dekretua (1.2.1)
 Itun-araubidea, akordio markoak eta hitzarmenak erregulatzeko dituen dekretua (3.2.2)
 Arreta Pertsonalizatuko Plana erregulatzeko Dekretua (1.5.2)
 Balorazio tresnak (1.5.3)

2. Arau-garapena

Sarbidean ekitatea lortzeko funtsezko beste faktore batzuetan ere aurrera egin da, zerbitzuak lurraldeetan hedatzearekin eta arreta-sareak konfiguratzarekin batera. Honako hauek dira: a)



zerbitzu eta prestazio ekonomiko bakoitzaren araudia garatzea, eta araudi horretan aurreikusitako eskakizun materialak, funtzionalak eta langileekin lotutakoak aplikatzea; b) esku-hartzea baloratzeko, diagnostikatzeko eta orientatzeko tresnak edukitzea eta erabiltzea (Arreta Pertsonalizatuko Plana - APP).

Arau-garapenari dagokionez, XI. legegintzaldian zenbait **zerbitzu-dekretu** onartu dira (arreta goiztiarra, familia-harrera, adineko pertsonentzako egoitza-zentroak...) eta beste batzuetan lan egin da (adineko pertsonentzako ostatu-zerbitzuak, desgaitasuna duten pertsonentzako egoitza-zentroak, egunekoak eta okupazionalak, gizarte-bazterketako egoeran dauden pertsonentzako egoitza-zentroak).

Betekizun materialak, funtzionalak eta langileekin lotutakoak definitzea baldintza bat da zerbitzuak modu homogeenan hornitzeko, eta, zorroaren dekretuan jasota dauden beste elementu batzuekin batera, eskubide subjektiboaren edukia zehazten du. Hori dela eta, funtsezkoa da zain dauden dekretu espezifikoak sustatzea, lantzen ari diren horietatik hasita — informazio-, balorazio-, diagnostiko- eta orientazio-zerbitzua (1.1), sisteman sartzeko atea, eta adineko pertsonentzako egoitza-zentroi buruzko dekretua eguneratzea—, eta, aldi berean, erregulatu aurretik beste zerbitzu batzuk emateko nolabaiteko ibilbidea metatzea³⁶.

Halaber, GZESA hedatzeko garrantzitsua da ordaintzera behartuta dauden pertsonen zerbitzuen finantzaketan izan behar duten partaidetza erregulatzea (“koordainketa”), baita GZESaren itun-araubidea eta hitzarmenak ere.

Koordainketa, 2011n, % 20 zen, batez beste, gastu arrunt publikoarekin alderatuta, % 12,8 eta % 26,7 arteko portzentajeekin lurraldeen arabera, eta ekitate-faktorea da zerbitzuak eta prestazioak eskuratzeko garaian. Hala ere, bitan saiatu arren, ez zaio dekretuaren lanketari berriro ekin, haren oinarrien inguruan erakundeen artean ados jartzeko zain, eta plangintza tresna hoberentzat jotzen da gastu arrunt publikoaren gaineko ehuneko bati buruz bat etortzeko.

Bestalde, itun-araubidea eta hitzarmenak erregulatzen dituen dekretu-proiektuaren tramitazioa oso aurreratuta dago, eta erakundeen arteko adostasuna lortu da tratu-berdintasunaren eta irabazirik ezaren printzipioetan oinarrituta, eta hilabete batzuetan onartu ahal izango da. Hala, nolabaiteko premia dago Sektore Publikoaren Araubide Juridikoari buruzko Legea indarrean jarri ondoren lankidetzara publiko-pribatua artikulatzeko tresna hori izateko³⁷.

Zerbitzuak araudira egokitzeari dagokionez, adierazi denez, administrazio publikoak zerbitzuen hedapenean zentratu dira, maparen eta eranskinen arabera, baita horiek zorroan eta garapen-dekretuetan aurreikusitakora egokitzean ere, eta, besteak beste, zerbitzuak ematen esku hartzen duten agenteen funtzionamendua eta horien arteko koordinazioa eta eskakizunetara egokitu beharra nabarmendu dute. Bestetik, ez da agerian geratu eskakizun horiei erantzuteko edo trantsizio-epeak, daudenean, betetzeko zailtasunik.

Nolanahi ere, araudia garatzeko ahalegin handiagoa eskatzen dute. Hala, adibidez, bazterketaren esparruan —non zorroan aurreikusitakoarekin bat ez zetorren alde aurreko sare bat zegoen—, Gipuzkoako Foru Aldundiak ahalegin bat egin du zerbitzuak egokitzeko, horien

³⁶ Horri dagokionez, kontuan hartu behar da GZESaren katalogoa eta, kasu askotan, zerbitzuak zorroan eta berariazko dekretuetan finkatu direla alde aurreko garapenaren ondoren, eta, hala izan ez denean, hainbat modutan gauzatu direla (gizarte-larrialdietarako koordinazio-zerbitzua, adibidez) edo ez direla garatu (autonomiaren mugek eragindako premiei erantzuteko gaueko zentroa).

³⁷ Lankidetzarako esparru-akordioek (Legearen 70. artikulua) itunak, hitzarmenak eta/edo kontratuak biltzen dituzte. Horien bidez, irabazi-asmorik gabeko erakundeek GZESaren zerbitzuen horniduran edo GZEStik kanpokoetan parte hartzen dute, eta administrazio publikoek egokitzen eta bidezkoztat jotzen dituzten beste jarduerak batzuk egiten dituzte. Ez dira tresna desberdin bat.

edukia, hartzaileen tipologia... doituta, eta adierazi du zailtasuna ekarri duela, eta oraindik ere ekartzen ari dela, garapen-araudirik ez izatea, esparru horretan bereziki.

Bestalde, udalek egokitu egin dituzte zerbitzuak emateko talde profesionalak (kopuruan eta profileen), ekipamenduak eta espazioak edo sistema informatikoak..., eta lehendik zegoen udal-araudia moldatu dute edo araudi berriak egin dituzte, beren kabuz edo EUDELEk bultzatutako prozesu partekatuetan. Eta nabarmendu dute, halaber, beharrezkoa dela dekretu espezifikoak garatzea, zorroari buruzko dekretuko fitxen edukia ez baita nahikoa zerbitzuak emateko baldintzak zehazteko, hala nola beharrezko kudeaketa-egitura, sarbide-sistemak, esku hartzeko ereduak, etab.

Bestalde, aldundiek eta udalek araugintza-jarduera propioa bultzatu dute hainbat alderdiren gainean, hala nola: prestazio ekonomikoen zenbatekoak aldizka eguneratzea, prezio publikoak ezartzea, zerbitzuak eskuratzeko araubidea eta prozedura, zerbitzuak emateko erakunde arteko hitzarmenak... edo laguntza eta programa edo ekimen berritzaileak erregulatzea, hala nola zaintzaileen estatutua.

Gainera, gizarteratzearen arloko prozedura espezializatuari buruzko arauak sustatu dituzte, gizarte-bazterketako egoeran dauden pertsonetako esku-hartze integrala erregulatuta eta zentro eta zerbitzuen tipologiak eta ezaugarriak ezarrita (Bizkaiko Foru Aldundia). Edo mendekotasun-prestazioen erregulazio integrala ezarri dute (Gipuzkoako Foru Aldundia), honako hauek jasotzen dituenak, besteak beste: LPPEaren aldeko apustua, familiako zaintzaile nagusien nahitaezko prestakuntza, LPPEan diharduten langileen nahitaezko lanbide-kualifikazioa, ZKPE-en bidez egoitza-egonaldia mugarik gabe luzatzeko aukera edota udaletako gizarte-zerbitzuen jarraipena etxean egitea.

Udalek, bestalde, araudi berriak prestatu dituzte, beren kabuz edo EUDELEk bultzatutako prozesu partekatuetan, hala nola etxeko laguntza-zerbitzuari, adineko pertsonentzako ostatuei eta eguneko arreta-zerbitzuei buruzkoak.

Ildo horretatik, zerbitzuak hornitzeko eskumena duten erakundeek irizpide argiak behar dituzte zerbitzu horiek emateko, eta, erreferentziazko araurik ez badago, irizpide horiek zehaztu behar dituzte. Horretarako, zerbitzu horiek emateko kontratu edo hitzarmenetan sartu behar dituzte nahitaez, eta araudiak, erabilera-arauak eta behar dituzten beste tresna batzuk prestatu behar dituzte, beste erakunde batzuekin esperientziak trukaturata edo beren irizpide edo ereduari jarraituz. Testuinguru horretan, Eudelen eta Eusko Jaurlaritzaren arteko lankidetzatik bultzatutako berrituz bezalako ekimenez balioa eta erabilgarritasuna hartzen dute.

Azkenik, GZESak artatutako lau kontingentziak **baloratzeko tresnak** daude, eta BALORA hobetu da, nahiz eta beharrezkoa den diagnostikorako eta fitxa sozialerako tresnak berrikustea eta sinplifikatzea. Horregatik, **Arreta Pertsonalizatuko Plana** erregulatzeko dago eta helduen (adinekoen) babesgabetasun-egoerak baloratzeko tresna espezifikoak prestatzeko dago, nahiz eta kalteberatasunari eta tratu txarren inguruko prestakuntza- eta detekzio-ekintzei buruzko azterlan bat egin den.

3. Kasua eta sistema barrukoa koordinatzea eta eredu komunitarioa finkatzeko beste elementu batzuk

Tresna komunaren aplikazioa (balorazioa, gizarte ficha, diagnostikoa eta APP (1.5.1 eta 1.5.2.)
 kasua koordinatzeko eredu partekatua eta erreferente-figura. Erakunde pribatuek eginkizun horietan parte hartzea (2.1.1. eta 2.1.2.)
 Lehen eta bigarren mailako arretaren arteko koordinazioa (2.2.1.)
 Balorazioarako tresnak (1.5.3.)
 Eredu komunitarioa finkatzeko beste elementu batzuk:
 - pertsona eta familia erabiltzaileen parte-hartzea (2.3.1., 2.3.2., 2.3.3.)
 - Zerbitzu eta zentroak ikuspegi komunitarioa eta pertsona ardatz duen planifikazioa egokitzea (2.5.1.)

3. Kasua eta sistema barrukoa koordinatzea eta eredu komunitarioa finkatzeko beste elementu batzuk

Gizarte-zerbitzuak erlazionalak dira, eta gizarte-laguntza GZESaren eta kasuaren koordinazioaren muineko prestazio bat da. Prestazio horretan sartzen dira zuzeneko kudeaketa publikoko beste prestazio batzuk, Legearen arabera (60.2 artikulua). Bereziki, balorazioa, diagnostikoa eta orientazioa sartzen dira, baina baita kasuaren koordinazioari lotutako beste batzuk ere, esku hartzeko oinarrizko prozedura gisa (19. artikulua). Prestazio horien zuzeneko kudeaketa publikoa ziurtatzeak —hargatik eragotzi gabe erakunde pribatuekin lankidetzan aritzea prestazio horiek hornitzeko garaian (bereziki alde aurretik esku hartzen badute)— erantzukizun publikoaren printzipioari erantzuten dio, eta GZESaren prestazioak eta zerbitzuak eskuratzeko ekitatea bermatzen du.

Ikuspegi komunitarioa da GZESaren arreta-eredua (8. artikulua). Bestalde, Europar Batasuneko Gizarte Babeserako Batzordearen *Gizarte Zerbitzuen Kalitaterako Europako Borondatezko Esparruak* interes orokorreko gizarte-zerbitzuen oinarri izan behar duten printzipio eta jardunbide batzuk ezartzen ditu, eta horiek bat datoz eredu komunitarioarekin: arretaren pertsonalizazioa, integritasuna eta jarraitutasuna, hurbiltasuna, prebentzioa, hartzaileen eta gizarte-ekimenaren parte-hartzea, etab. Kasuaren koordinazioa, gizarte-laguntza barne, eta sistema barruko koordinazioa, lehen eta bigarren mailako arretaren artekoa, funtsezkoa da arretaren integritasuna eta jarraitutasuna ziurtatzeko bizi-ziklo osoan, beharrezkoa denean, edo gizarteratze-prozesu batean zehar.

Tresna komunak aplikatzeari dagokionez, lau kontingentziak baloratzeko tresna komunak daude eta erabiltzen dira. Dena den, berriagoa eta askotarikoa da gizarte-diagnostikoa egiteko eta bazterketa baloratzeko tresnak erabiltzea (mailen eta esparruen arabera).

Hala, udal-mailan, udalek edo, hala badagokio, aldundiek egokitutako tresnak erabiltzen dira, edo aurre-diagnostiko bat egiten da foru-zerbitzuetara bideratzeko, haiek erabiltzen baitituzte tresna komunak. Eta, foru-mailan, fitxa soziala eta diagnostikoa zabaltzen dira, baina esparru bakoitzera egokituta³⁸, eskakizun espezifikoak betetzen diren zehazteko, orientazioa hobetzeko (APPa prestatzea)... APPari dagokionez, tresna komunik ezean, ohikoa da esku-hartzea modu indibidualean planifikatzeko berezko tresnak erabiltzea (izendapen desberdinak dituzte).

Testuinguru horretan, oraindik ez dago **kasua koordinatzeko eredu partekaturik, ezta erreferente-figurarekin lotutakorik ere**, baina: diagnostiko- eta orientazio-tresnen inguruko erakunde arteko lantaldeak abiarazi dira (Eusko Jaurlaritzak eta EUDELek APPrako bultzatutako lantaldea); erreferentearen figura eta kasuaren koordinazioa sustatu dira, maila eta kolektibo

³⁸ Hala ere, Gipuzkoako Foru Aldundiak bere zerbitzu guztietan gizarte-diagnostikoaren eredu bera erabiltzea aztertzen du, erakunde arteko talde tekniko baten bidez. Eredu horren helburua da bertsio laburtuago baterantz eta eredu operatiboago eta bere informazio-sistemekin lotuago baterantz aurrera egitea. Hala, garrantzitsua da Eusko Jaurlaritzaren lidergoa tresnak eguneratzean, erakunde guztietan aplikatu daitezkeen.



bakoitzera egokitutako ereduarekin, eta erakundeetako sistematizazio-maila desberdinekin; arlo horretan ere aurrerapenak egin dira koordinazio soziosanitarioaren esparruan.

Diagnostikoa eta fitxa soziala egiteko tresnak birmoldatzen lan egiten duen erakunde arteko taldeak ateratako ondorioari jarraituz, udaletako gizarte-zerbitzuetara egokitutako gizarte-diagnostikoaren eredu bat prestatzen ari da EUDEL.

Foru-aldundiak kasuaren koordinazioa etengabe hobetzeko ekintzak gauzatzen eta erreferentziazko profesionalaren figura sustatzen ari dira, esparruka (degaitasuna, adineko pertsonak, haurrak, bazterketa...). Bazterketari dagokionez, Arabako Foru Aldundiak korreferentearen figura ere bultzatu du (erakunde pribatuan). Figura hori aldundiko erreferentziazko profesionalarekin koordinatzen da eta, oro har, erabiltzaile guztiek sartzen direneko zerbitzu edo zentro zehatzean erreferentzia bat izatea bermatzen du. Eta Bizkaiko Foru Aldundiak adineko pertsonen inguruko proiektu pilotu bat garatu du. Proiektu horrek zerikusia du Durangaldean FIZEPEa jasotzen duten pertsonen eta haien zaintzaileen kasuaren koordinatzaile-figurarekin.

Erakunde pribatuek eginkizun horietan parte hartzea —bereziki, ekimen sozialak— ohikoa da; ez baliabideen esleipenean, baina bai orientazioaren beste alderdi batzuetan (“programazio individualak”), esku-hartzearen jarraipenean eta ebaluazioan, diagnostikoan eta aldizkako eguneratzean ere lagunduta.

Orain arte parte-hartze hori ez da sistematizatu. Hala ere, Bizkaiko Foru Aldundiak eta gizarterakundeek *“Bizkaiko Erantzukizun Publikoko Gizarte Zerbitzuetan degaitasuna duten pertsonekin banaka esku hartzeko eta koordinatzeko oinarritzko prozeduraren gida”* lehen aldiz aurkeztu dute, eta horren pilotajea hasia da jadanik. Eta, gizarteratzeari dagokionez, gizarte-inklusioaren arloan esku hartzeko prozedura espezializatua arautzen duen 59/2019 Foru Dekretuan zehaztutako prozedura garatu du. Gipuzkoako Foru Aldundiak partaidetzazko lana egin du kasua koordinatzeko lankidetzaren eredu bat zehazten, lehen mailako arretarekin eta hirugarren sektoreekin, eta eskualde batean pilotaje bat egitea aurreikusi du. Udaletan, erakundeek erreferentziazko eginkizunetan eta kasuaren koordinazioan duten parte-hartzea jasota dago zerbitzuak emateko hitzarmen edo akordioetan. Azkenik, Hirugarren Sektore Sozialaren Euskal Behatokiak ikerketa-proiektu bat egin du hartzaileek esku-hartzean duten parte-hartzeari buruz, kasuaren koordinazioa barne, eta azken dokumentua idazteko fasean dago.

“Lehen eta bigarren mailako arretaren arteko koordinazioan, aurrerapausoak eman dira, eta kudeaketa-akordioak eta lankidetzaren hitzarmenak formalizatu dira zerbitzuak emateko (ohikoa dira Araban, baina baita Gipuzkoan eta Bizkaian ere, adineko pertsonentzako egoitza-arretaren eta eguneko arretaren arloan, besteak beste), baita koordinazio-protokoloak ere (bereziki, bideratzea). Hala ere, gutxi aurreratu da kasu zehatzen inguruko baterako lanean. Horretarako, ez da erakunde-esparrurik izaten, norberaren borondatearen arabera baitago.

Azkenik, **pertsona eta familia erabiltzaileen parte-hartzeari** dagokionez, esku-hartzearen orientazioan eta ebaluazioan parte hartzeari buruz adierazitakoaz gain, aldundiek hainbat bitarteko jartzen dituzte zentroen eguneroko bizitzaren antolaketan eta zerbitzuen diseinuan eta ebaluazioan parte har dezaten sustatzeko: parte hartzeko bideak integratzea zentroen eta zerbitzuen estatutuan, familiek gobernu-organoetan parte hartzea, senideekin eta erabiltzaileekin bilerak egitea, profesionalekin aldi behin harremanetan jartzea... Gainera, Arabako Foru Aldundiak erabiltzaileen arretarako unitate orokor bat du, eta Gipuzkoako Foru Aldundia urratsak ematen ari da barneko esparru-araudi bat prestatzeko, hitzartutako zerbitzu eta zentroi aplikatzeko, erabiltzaileen parte-hartze aktiboarekin eta haien parte-hartzea bermatuta.

Parte-hartzearen hirugarren mailari dagokionez —*politikak diseinatzeko, gauzatzen eta ebaluatzen*—, bai Eusko Jaurlaritzak, bai Bizkaiko Foru Aldundiak elkarriketa zibileko mahaia antolatu dituzte, eta administrazio publiko guztiek aurreikusten dute parte hartzea kontseilu eta

organo sektorialetan, hala nola Gizarte Zerbitzuen Euskal Kontseiluan, baita planen eta estrategien prestaketan eta jarraipenean ere.

POA - pertsonarengan oinarritutako arretari dagokionez, ibilbide luzea dago adimen-desgaitasunaren esparruan, laguntzen, bizi-kalitatearen eta pertsona ardatz duen plangintzaren ikuspegitik. Era berean, oraintsuago, POA bultzatzen ari da adinekoen esparruan, eta egoitzazentroi buruzko 169/2019 Dekretuak islatzen du hori. Aldundiek POAren eredia eta jardunbide egokiak estandarizatu dituzte hainbat arlotan (gizarteratzea, adineko pertsonak eta desgaitasuna), POAren esparruko prestakuntza-ekintzak egin dituzte (AFA), baita ereduaren berri emateko eta berori zehaztu, hedatu eta ezarri edo sendotzeko ekintzak ere, plangintzaren bidez (adibidez, desgaitasunen bat duten pertsonen partaidetzarako eta bizi-kalitatearako BFaren plana), arau-garapenearen bidez (GFAk adineko pertsonen egoitzetan arreta emateko eredia zehazten duen foru-dekretu berri batean lan egin du) edo proiektu pilotuen bidez (GFAren Etxean Bizi programa eta OK programa, Eusko Jaurlaritzarekin batera). Udalek ere eredu komunitarioan aurrera egiteko jarduerak egin dituzte.

Nolanahi ere, ahalegin handiagoa egin behar da arretaren integritasuna, malgutasuna eta jarraitutasuna bermatzeko, eta, beraz, arreta pertsonalizatzeko, arreta berezia jarrita mendekotasun-egoeran edo -arriskuan dauden eta bazterketa-egoeran edo -arriskuan dauden pertsonen arreta emateko sareetan, bereziki beren ohiko ingurunean bizi diren pertsonen (instituzionalizatu gabeak).

4. Prebentzioa eta prospekzioa

Atsedeen-zerbitzuak, Zaintzaileei laguntzeko zerbitzuak eta programak, Laguntza-produktuak, arreta goiztiarreko zerbitzua, Mendekotasunaren prebentzioari eta autonomiaren sustapena, esku-hartze psikoedukatibo eta sozioedukatiboko eta familia-orientazioko programak, babesgabatasun-egoeren aurrean, edo jokabide-arazoak prebenitzeko esku-hartze goiztiarreko programen bidez (2.6.1., 2.6.2., 2.7.1., 2.8.1., 2.8.2.) Kontingentzia bakoitzaren funtsezko iragarleak identifikatzeari eta prospekzio-azterlana (2.8.3.) Adinekoen mendetasun-arriskuari eta -egoerei ekiteko eredu prebentiboaren definizioa (2.8.4.) emakumeen, adingabeen, adineko pertsonen eta desgaitasuna duten pertsonen babesgabatasun-egoerak prebenitzeko, detektatzeko eta garaiz heltzeko. (2.8.5.)

4. Prebentzioa eta prospekzioa

GZPEak (62. orrialdea) aurreikusten du **egonkortu gabekotzat jotzen diren zerbitzuak bultzatzea**, mapan aurreikusitakoaren arabera, eta **prebentzioko eta autonomia sustatzeko** estrategia bat hedatzea lau kontingentzietarako. Helburu horiekin bat etorriz, eta lehenik eta behin **zaintzaileentzako laguntzari** erreparatuz, honako hau adierazi behar da:

- **Atsedeen-zerbitzuak** bultzatu dira lehen mailako arretan (udal guztiek egin dute) eta bigarren mailakoan (2.5), bereziki aldi baterako egonaldien bidez. Era berean, zaintzaileentzako euskarri diren aisialdi-programak babestu dira.
- **Zaintzaileei laguntzeko zerbitzuak eta programak** ere garatu dira (informazioa, orientazioa, prestakuntza, babes psikosoziala eta elkarrekiko laguntza, segurtasunaren eta ergonomiaren sustapena, babes emateko produktuen katalogoa zabaldua), honako hauetatik abiatuta: a) udal-eskumeneko zaintzaileei babes emateko zerbitzua (1.4); b) oraindik mantentzen diren foru-programak (Zainduz Araban, Sendian Gipuzkoan, Zaintza

Eskola eta zaintzaileen estatutuari lotutako beste ekintza batzuk Bizkaian). c) telelaguntza-zerbitzua (1.6), familiako zaintzaileei babesa emateko programa bat ere duena.

Gainera, “OK etxean” online laguntzeko proiektu pilotuak jarri dira martxan, Gipuzkoako Foru Aldundiak eta Eusko Jaurlaritzak bultzatuta. Bizkaiko Foru Aldundiak ZARIT eta GUBERMAN eskalak sartu ditu zaintzaileen gainkarga neurtzeko, eta neurri garrantzitsuak bultzatu ditu arau-mailan, hala nola aipatutako zaintzaileen estatutua (192/2018 Foru Dekretua). Foru Dekretu horrek, besteak beste, FIZEPEa jasotzen duten pertsonen aldi baterako egoitza-zerbitzuari lotutako prestazio bat erregulatzen du.

Halaber, udal-ekimen ugari sustatu dira laguntza-premia eta etxeko zaintza-egoera desegokiak hautemateko, edo bakardadekoak (etxeko laguntza-zerbitzuaren bidez, etxeko bisiten bidez, herritarren lankidetzaren bidez, ke-detektagailuak instalatzea baliatuz, bakarrik bizi diren adineko pertsonen beste gizarte-premia batzuk detektatzeko...), baita beste ekimen batzuk ere, hala nola Durangaldean kasua koordinatzeko aipatutako proiektu pilotua, FIZEPEa jasotzen duten pertsonak ardatz dituen. Gainera, plan egituratuak sustatu dira, adibidez, “Eibarko udalerriko adineko pertsona ahul, mendeko eta haien zaintzaileentzako esku-hartze plana 2016-2022”.

Eta familiako edo lehen mailako zainketei buruzko ikerketa-ildo bat egituratzen hasi da (2.6.2 ekintza), kontuan hartuta ohiko estatistika-eragiketak (GPI - Gizarte Premiei buruzko Inkesta eta EAEOI - Osasun Inkesta) eta horien mugak, eta familia zaintzaileei laguntzeko estrategia soziosanitarioa lantzeko bost euskarri-dokumentu sortu dira: a) Euskadiko koordinazio soziosanitarioko taldearen txostena arreta soziosanitarioari eta zaintzaile ez-profesionalei buruz; b) Nagusi Agendaren ondorioak (horren lehen edizioa iraupen luzeko zainketetan zentratu da); c) zainketaren kontzeptualizazioa eta ikuspegiak eta nazioartean familia-zainketan laguntzeko planak eta neurriak; d) mendekotasun-egoeran dauden pertsonen familia-zainketen kuantifikazioa eta ezaugarriak Euskal Autonomia Erkidegoan; e) Euskal Autonomia Erkidegoan familiako zaintzaileei laguntzeko programak eta zerbitzuak zehaztea.

- *Laguntza-produktuei* dagokienez, foru-aldundiek eutsi egin diete informazio- eta orientazio-zerbitzuei, baita laguntza edo prestazio ekonomikoei ere, besteak beste, mailegu- edo alokairu-zerbitzuei eta % 4ko BEZ murriztua aplikatzeari desgaitasun aitortua duten pertsonen ibilgailuak erostean. Eta hobekuntzaren batekin egin dute hori (ezagutza eta erabilera egokirako informazioa eta prestakuntza, orientazio- eta eskuratze-zerbitzuaren koordinazioa, erosi aurreko egokitasun-txostena eskatuta, adin-muga kentzea), baita aurrekontu-igoeraren batekin ere (% 21, 2016 eta 2019 artean, Bizkaiko Foru Aldundiaren prestazio ekonomikoetan).
- Era berean, *arreta goiztiarreko zerbitzua* (desgaitasuna) sustatu da, eta jauzi kuantitatiboa eman da —igo egin da aurrekontua (% 100eraino Araban) eta artatutako haurren kopurua (% 129raino Gipuzkoan)—, baita kualitatiboa ere, 13/2016 Dekretua aplikatuta. Bizkaiak —Araba bezala, zerbitzu horren aurretiazko garapen handi batetik abiatzen zen— arreta goiztiarreko zerbitzu publiko berria ezarri du (125/2017 Foru Dekretua), eta aurrekontua % 44 handitu du, preskripzio profesionalean oinarritutako eredu bat hedatzeko, faktura-aurrerakinik gabe eta Lurraldeko zentron eskaintza orekaturik gabe.

Mendekotasunaren prebentzioari eta autonomiaren sustapenari dagokienez, aurreko ekintzez gainera (zaintzaileak, laguntza-produktuak, arreta goiztiarra), beste ekintza batzuk ere bultzatu dira, hala nola taxi-bonua Arabako udalerrri guztietara zabaltzea edo Bizkaian autonomia pertsonala sustatzeko zentroak finkatzea eta irekitzea. Eta udalek adineko pertsonen zahartze aktiboa eta parte-hartze soziala sustatzeko askotariko ekimenak antolatu dituzte, baita *prebentzioarekin, detekzio goiztiarrekin eta esku-hartzearekin* lotutakoak ere haur eta nerabeen, emakumeen eta adineko pertsonen isolamendu, bakardade edo *babesgabetasuneko* egoeretan.



- Azkenik, foru aldundiek eta udalek guraso eta seme-alabei zuzendutako *esku-hartze psikoedukativo eta sozioedukativo eta familia-orientazio* programak sustatu dituzte, eta lehendik dauden programei eutsi eta ekimen berriak bultzatu dituzte.

Aldundiek hainbat arlotan jardun dute, hala nola babesgabetasunean, tratu txarrei eta abandonuari edo sexu-abusuari heltzeko dagoeneko finkatutako programen bidez, eta ebidentzian oinarritutako etxeko hezkuntza-arretako programa berritzaileen bidez, haurren babesgabetasun-egoeren aurrean, edo jokabide-arazoak prebenitzeko esku-hartze goiztiarreko programen bidez. Baina programak sustatu ditu, baita ere, gaixotasun mentala duten pertsonentzat edo genero-indarkeriaren biktimentzat, eta prestakuntza-ekimenak abiarazi ditu FIZEPEa jasotzen duten pertsona zaintzaileentzat, familia hartzaileentzat edo adoptatzaileentzat eta arreta goiztiarreko haurrak dituztenentzat.

Eta udalek, era berean, aurretik zeuden programa berritzaileen bidez jardun dute —bereziki, arrisku- edo babesgabetasun-egoeran dauden haur eta nerabeen gurasoei zuzendutako orientazioa, prestakuntza eta laguntza psikoedukativo programen bidez—. Gainera, esku-hartze prebentiboak eta komunitarioak sendotu dituzte —ingurune irekiko esku-hartzea, bitartekaritza familiarra eta komunitarioa, adikzioen prebentzioa, gizarte-trebetasunak eta emozioen maneia, amatasuna/aitatasun goiztiarrerako babesa, banantzeetarako babesa...), eta haur, nerabe eta familiei zuzendutako planak prestatu dituzte.

Kontingentzia bakoitzaren funtsezko iragarleak identifikatzeari eta prospekzio-azterlan bat egiteari dagokionez, ez dira iragarleak identifikatu, baina hiru aldundiek azterlanak egin dituzte premien bilakaera ezagutzeko eta lurralde-mapa edo arreta-sare espezifikoak orientatzeko, besteak beste, honako arlo hauetan: landa-eremuko 80 urtetik gorako pertsonen arreta ematea, gaixotasun mentala duten pertsonentzako egoitza-zerbitzuak antolatzea, bazterketa-egoeran dauden pertsonentzako bigarren mailako arreta-sarea antolatzea edo gizarteratzeko gizarte-zerbitzuak lurraldean oro har berrantolatzea.

Beharrezkoa da mendetasun-, desgaitasun-, babesgabetasun- eta bazterketa-egoeren edo horien guztien arriskuaren determinatzaileak identifikatu eta analizatzea, gai hauen inguruan hipotesiak ezarri ahal izateraino: faktore horien bilakaera, kontingentzien prebalentzia eta horien eragina autonomiaz gizarteratzeko premietan. egin behar da eta autonomiaz gizarteratzeko beharretan duten eraginari buruzko hipotesiak ezartzeko. Horretarako, bada, ahalegin jarraitua egin beharra dago hamarkadatan zehar.

Ekiteko eredu prebentiboaren definizio adostua egiteari dagokionez —estentsiboagoa eta intentsitate txikiagokoa, **adinekoen mendetasun-arriskuari eta -egoerei goiz ekinda** (eguneko arretarako zerbitzuak, ostatua, telelaguntza, zaintzaileei atsedena eta babesa ematea...):

- Jauzi bat izan da eguneko arretako eta telelaguntzako zerbitzuetan eta, neurri txikiagoan, zaintzaileentzako atsedena- eta laguntza-zerbitzuetan, baita LPPEan eta FIZEPEan ere, hartzaileen zaintzaileentzako arreta barne (atsedena, prestakuntza edo kualifikazioa, gainbegiratzea...).
- Definizio adosturik ezean, ereduaren oinarriak ezartzen ari dira ingurune komunitarioan arreta hobetzeko (integritasuna, jarraitutasuna, pertsonalizazioa), erakundeen arteko lankidetzatik abiatuta (lehen mailako eta bigarren mailako arreta), besteak beste, egonkortu gabeko zerbitzu eta prestazioetarako funtsaren bidez (eguneko arreta, ostatua, zaintzaileentzako atsedena eta laguntza, eta LPPE), ekimen edo proiektu pilotuen eta, adibidez, laguntza-estrategia soziosanitarioa prestatzeko prozesuen bidez (zainketen oreka eta birbanaketa berria) edo zaintzaileen estatutua onartu eta bultzatzearen bidez (estatutuaren zirriborroak ere jasotzen du).

Azkenik, foru-aldundiek eta udalek hainbat jarduera bultzatu dituzte emakumeen, adingabeen, adineko pertsonen eta desgaitasuna duten pertsonen **babesgabetasun-egoerak prebenitzeko, detektatzeko eta garaiz heltzeko**.

Genero-indarkerian: jarduera-protokoloak, sentsibilizazio- eta prebentzio-ekintzak, baita laguntza-sareak ere, esparru komunitarioan, eragileen prestakuntza (profesionalak, boluntarioak eta tokiko komunitateetako kide diren emakumeak eta gizonak, jatorri askotakoak, ahalduntze-agente eta osasun-agente gisa) eta GFAko Gizarte Larrialdietako Foru Zerbitzuaren proiektu pilotuak, Ertzaintzarekin, bi ertzain-etxetan (GLKZ - Gizarte Larrialdiak Koordinatzeko Zerbitzuaren arreta psikosoziala eskaintzen die emakumeei, hasiera-hasieratik erabakiak hartzen orientatzeko, larrialdietako harrerarako behar ez diren deribazioak saihestuta), edo genero-indarkeriaren biktima diren emakumeei zuzendutako sentsibilizazioak, prebentzioak eta laguntzak.

Haurrei dagokionez, heltze goiztiarra hobetu da Balora aplikazioarekin (Araba), prebentzio-jarduketara bultzatu da familia babesteko programetan eta sexu-abusuen screening tresnarekin (Bizkaia), eta, adibidez, Hurbildu programa jarri abian jarri da (Gipuzkoa). Horien helburuen artean daude identifikazio goiztiarra eta prebentzioa, lehen eta bigarren mailako arretaren jarraitutasuna hobetzeko ekintzekin, zerbitzua garatzeko erreferentzia-eredu baten bidez.

Adineko pertsonen arloan, aldundiek adineko pertsonen emandako tratu txar fisiko eta ekonomikoak antzemateko tresna aplikatzen dute, eta prebentzio-, detekzio- eta arreta-protokoloak garatu dituzte tratu txarren egoerei aurre egiteko, osasun-sistemarekin eta lehen mailako arretako gizarte-zerbitzuekin lankidetzan. Udaletan, nabarmendu egiten dira bakardadeko edo tratu txarreko egoerak prebenitzeko eta detektatzeko programak eta tresnak (behatokia).

5. Barne-artikulazioa, sistemaren kudeaketa eta finantzaketa

GZEDaren sustapena eta koordinazio dinamikaren indartzea (3.1.1 eta 3.1.2)
 GZESren zabaltearen planifikazio eta ebaluazio sistema (3.3.1, 3.3.2, 3.3.3, 3.3.5 eta 3.3.6.)
 Eskumenak egokitzea (baita ekonomikoa, badagokio) (4.2.1 eta 4.5.1.)
 Sistemaren titulartasun-egitura eta iraunkortasuna mantentzen (3.2.1 eta 3.2.2.)
 Prestazio eta Zerbitzuen kosteen azterketa (4.3.5)
 Prestazio eta Zerbitzuak garatzeko beharrezkoak diren baliabide ekonomikoak eguneratu eta antolatu; erakunde eta maila bakoitzeko ahalegina, egonkortu gabeko Zerbitzu eta prestazio ekonomiko bideratutako fondoak, akordio soziosanitarioak... (4.5.2 eta 5.1.12.)
 Gizarte Politiketan eskumenak dituen EJKo Departamentua indartzea GZES garatzeko (3.3.4.)
 GZESaren kalitatearen hobetzea (3.4.1, 3.4.2., 3.4.3., 3.4.4.)
 Berrikuntza (4.3.1., 4.3.3., 4.3.4.)
 GZESeko profesionalak (3.3.4.)

5. Barne-artikulazioa, sistemaren kudeaketa eta finantzaketa

GZPEak (63. orrialdea) lehentasunen artean du GZEOa bultzatzea, kide anitzeko organo gisa, euskal administrazio publikoen hiru mailen arteko lankidetzatik abiatuta, eta etengabeko plangintza- eta ebaluazio-sistema bat abian jartzea, eskaintza ezagutu eta egokitu ahal izateko, baita 12/2008 Legetik eratorritako eskumen-berregokitzapena (eta, hala badagokio, berregokitzapen ekonomikoa) burutzea ere.

Halaber, GZESaren jasangarritasun ekonomikorako zenbait aurreikuspen egiten ditu gastuari dagokionez, hala nola 2011n zegoen titulartasun-egiturari eustea (plaza publikoen eta itundu pribatuen proportzioa), eta diru-sarrerari eustea (esaterako, 20 milioi euroko funtsa egonkortu gabeko zerbitzu eta prestazio ekonomikoetarako edo finantzaketa soziosanitariorako).

Azkenik, GZESa sustatzeko, planteatzen du gizarte-zerbitzuetan eskumenak dituen Eusko Jaurlaritzako saila sendotzea, baita kalitatearen etengabeko hobekuntza, berrikuntza eta etengabeko prestakuntza eta profesionalen kualifikazioa bultzatzea ere.

Lankidetzeta eta koordinazio instituzionalerako erakunde gisa **GZEOa bultzatzeari** dagokionez, haren lankidetzeta-dinamika sendotu da, eta planaren ebaluazio-prozesua bera da horren adierazpideetako bat. Alde horretatik, asmoa ez da soilik egindako osoko bilkuren kopurua edo haien edukia baloratzea, baizik eta aztertzea lankidetzeta-dinamikak aukera ematen ote duen legeak Eusko Jaurlaritzari (40. artikulua) eta GZEOari esleitutako eginkizunak garatzeko eta GZESaren hedapenean modu eraginkorrean aurrera egiteko, Legeak eta Plan Estrategikoak aurreikusten duten moduan.

Ildo horretatik, GZEOak berezkoak dituen eginkizunak garatu ditu (44.3 artikulua): zazpi osoko bilkura egin ditu; eta araugintzako, plangintzako, berrikuntzako, koordinazioko eta informazioa trukatzeko eginkizunekin zerikusia duten gaiak jorratu ditu. Hala, egiaztatu da aurrerapenak izan direla hainbat alderditan (dekretu-proiektu informatuak, Planaren ebaluazioaren orientazioa eta jarraipena, eta hainbat estrategiaren gaineko lana, Berrituz programa...)³⁹.

GZESaren hedapena planifikatzeko eta ebaluatzeko sistemari dagokionez, aurrera egin da, planaren ebaluazioaren esparruan, jarraipena egiteko tresna erraz eta arin bat diseinatu eta hedatzen. Tresna horrek aukera emateko du oinarrizko datuak izateko (plazak, erabiltzaileak, estaldurak, gastu arrunt publikoa) eta GZPEaren ekintzak “denbora errealean” gauzatzeko. Emaizak ikusita, tresna hori egokia izan daiteke esperientziatik abiatuta hobetu ondoren. GZPEaz gainera, nabarmentzekoak dira GZESA sustatzeko eta hobetzeko eta osasun-sistemarekin, familia-zainketarekin edo gizarte-ekimenarekin (lankidetzeta publiko-soziala) artikulatzeko hedatutako estrategien kopurua eta garrantzia⁴⁰.

Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailaren Ikuspegi@k gizarte-gaietako behatokiak ere bultzatu dira, baina beharrezkoa da Gizarte Zerbitzuen Euskal Behatokiaren (GZEB) dinamika bultzatzea eta eraldatzea. Izan ere, gaur egun datu-banku batek osatutako gordailu bat da, bere xedeari lotutako estatistika-eragiketen serie historikoa, txostenen eta argitalpenen atal bat, gaurkotasuneko beste atal bat eta dokumentazioko beste bat biltzen dituena. Azkenik, ez da GZESaren eragina ebaluatzeko sistemarik diseinatu gizarte-kohesioari, prebentzioari, enpleguari... dagokienez, horrek dakarren zailtasunagatik eta GZESaren hedapenari buruzko ebaluazioa lehentasunezko zat jotzen delako. Eta beharrezkoa da GZESaren plan estrategikoaren eta erakundearen plan estrategikoen arteko lotura indartzea, bi norabideetan.

Eskumen-berregokitzapenari (eta, hala badagokio, berregokitzapen ekonomikoari) dagokionez, urte hauetan erakundearen arteko zerbitzuen beharrezko transferentziak egin dira, baita plazak kudeatzeko edo hitzartzeko mandatuak ere. Udalek eta foru-aldundiek hainbat akordio sinatu dituzte ildo horretatik, eta gai hori, oro har, ebatzita geratu da. Horrela, une honetan ez dago eskumenei buruzko desadostasunik edo gatazkarik, baina gogoeta irekia dago lehen eta bigarren mailako arretaren artikulazioari buruz, bereziki bazterketaren esparruan. Berregokitzapen finantzarioa, batez ere, Herri Dirubideen Euskal Kontseiluaren akordio bidez eratutako urteko 20 milioiko funtsaren bidez egituratzen da, Zorroari buruzko Dekretuaren bigarren xedapen gehigarriaren aurreikusitakoaren arabera, egonkortu gabeko zerbitzu eta prestazio ekonomikoak bultzatzeko finantza-lankidetzako formula gisa. Funts hori aldundien eta

³⁹ GZEk urteko osoko bilkura bat egin du (bi egin ohi ditu) dekretu-proiektuen eta hainbat strategiaren berri emateko, eta EAEko gizarte-zerbitzuen egoerari buruzko urteko txostenak jaso ditu. Laneko batzordeei dagokienez, lehentasuna eman zaio adineko pertsonen batzordeko berregituraketari, berori kontseilu sektorial bihurtzeari begira. Hala ere, komeni da prestakuntzari eta kualifikazioari, arriskuen prebentzioari eta laguntza psikosozialari... buruzko lanari berriro ekitea.

Euskadiko Elkarrizketa Zibilerako Mahaiak, halaber, erantzukizun publikoko gizarte-zerbitzuen horniduran lankidetzeta publiko-sozialarekin lotutako jarduerak egin ditu, baita GZESko itun-araubidea eta hitzarmenak erregulatzen dituen dekretu-proiektuarekin lotutakoak ere (horien txostena egin du). Gainera, estrategia batzuk ere bultzatu ditu, hala nola Etxerik Gabeko Pertsonentzako Euskal Estrategia (horren jarraipenean, Euskadiko Hirugarren Sektore Sozialaren pardaizidetzeta izan duen erakunde arteko batzorde batek esku hartu du).

⁴⁰ *Lehentasun estrategiko soziosanitarioak 2017-2020*, Familiako zaintzaileei laguntzeko estrategia soziosanitarioa, *Boluntariotzaren euskal estrategia 2017-2020*, *Zahartze aktiborako euskal estrategia 2015-2020*, *Pertsona nagusiekiko gobernantzarako euskal estrategia (2019-2022)*, *Etxerik gabeko pertsonentzako euskal estrategia 2018-2021*, *Euskadiko hirugarren sektore soziala sustatzeko estrategia* eta, adineko pertsonentzako politiken erreferentzia gisa, *“Euskadi Lagunkoia Sustraietatik”*.



udalen artean banatzen da, eta Eusko Jaurlaritzak % 70 (14 milioi) eta udalek eta foru-aldundiek % 30 (6 milioi) ekartzen dute.

Titulartasun-egiturari dagokionez, erakundeek emandako datuen arabera, 2011ko proportzioari eusten zaio zuzeneko kudeaketa publikoaren eta pribatu itunduaren artean, horretarako ekintzarik sartu gabe (klausula sozialak edo bestelakoak). Hala ere, itun-araubidea eta hitzarmenak erregulatzen dituen dekretuak sistemaren titulartasun-egitura eta iraunkortasuna mantentzen lagun dezake (errotzearen, tratu-berdintasunaren eta irabazirik ezaren printzipioak).

Beste kontu bat da legeak jasotzen duen zuzeneko kudeaketa publikoaren eta gizarte-ekimenaren bidezkoaren nagusitasuna, zeina, emandako datuen arabera, mantendu egiten baita; hala: a) indartu egin dira esku hartzeko oinarritzko prozedura gisa kasuaren koordinazioari lotutako prestazioen zuzeneko kudeaketa publikoa bermatzeko taldeak; b) gizarte-ekimeneko erakundeak dira erantzukizun publikoko gizarte-zerbitzuak emateko erakundeekin neurri handienez lankidetzan aritzen direnak, eta merkataritza-entresak adineko pertsonentzako arretaren esparruan baino ez dira gehiengoak. Gizarte-ekimena sustatzea, erantzukizun publikoko zerbitzuen hornidurarekiko balio erantsia barne, Euskadiko hirugarren sektore soziala sustatzeko estrategiaren bidez sustatu da.

Finantzaketarekin lotuta, 20 milioiko funtsari dagokionaz gainera, hiru erakunde-mailek eta lurraldeek, dagoeneko agerian geratu denez, GZESaren zerbitzuak eta prestazioak aipatutako mailan hedatzeko gastua handitu dute.

Bestalde, Bizkaiko eta Arabako hitzarmen soziosanitarioen luzapenean edo berrikuspenean eta eguneratzean aurrerapausoak eman diren arren, oraindik ere ebatzi gabeko gaia da. Ildo horretatik, finantzaketa-eredu integral eta koordinatu bat lantzen hasi dira, gizarte-zerbitzuen zorroa eta prestazio soziosanitarioak kontuan hartuta. Eta, bestetik, gobernantzan eta zorro soziosanitarioan aurrera egiten jarraitu behar da, elkarrekin.

Azkenik, erakundeek kostuei buruzko azterketak egin ohi dituzte (batzuek aldi honetan ere), baina azterlan orokor bat egiteko dago oraindik, prestazioen eta zerbitzuen kostua zehazten edo baldintzatzen duten faktoreak bakartu ahal izateko, zerbitzu mota berean gastu arrunt publikoan dauden aldeei aurre egiteko. Horretarako, funtsezko faktorea da kudeaketa-eredua (zuzeneko publikoa edo pribatu itundua), adierazi denez.

Enpleguko eta Gizarte Politiketako Saila indartzeari dagokionez, legegintzaldian zehar neurriak hartu dira kanpoko laguntzen bidez, eta, azken zatian, batez ere, Gizarte Politiketako Sailburuordetzako lantaldeak eta Gizarte Zerbitzuen eta Familia Politikako eta Aniztasuneko Zuzendaritzak indartuta eta berrantolatuta: zuzendaritza berriak, zuzendaritzako koordinatzaile bat eta zerbitzuburu bat sartzea, hurrenez hurren, eta gizarte-zerbitzuen zuzendaritzan eginkizunak eta lanpostuak berregituratzea, baita administrari-plazak ere bietan. Era berean, ezagutzaren kudeaketa indartzen ari da, lantaldeak eratuz eta zuzendaritzetako taldea inplikatzuz honako eginkizun hauetan: arauak garatzea, planifikatzea (GZPEaren ebaluatzea eta beste plan eta estrategia batzuk diseinatu, jarraitu eta ebaluatzea), koordinatzea (GZEOa eta beste kontseilu eta organo batzuk dinamizatzea), berritzea, prestatzea, hirugarren sektore soziala sustatzea, etab.

Erakunde guztiek jardun dute **GZESaren kalitatea hobetzeko**, baina oraindik ez dago kudeaketa-kalitatearen adierazleen katalogo edo sistema adostu bat.

Eusko Jaurlaritzak arretaren kalitate-estandarrak ezarri ditu zerbitzuen berariazko dekretuetan (eskakizun materialak, funtzionalak eta langileen arlokoak, zenbait alderdiri lotutako praktikak, hala nola pertsona ardatz duen arretari, adineko pertsonentzako egoitza-zentroi buruzko dekretuan...). Eta kudeaketaren kalitate-adierazleak ezarri ditu, berariazko erreferentziak eginda gizarte-zerbitzuetarako eredu komunitarioari eta Europako borondatezko kalitate-esparruari, itun-araubidea erregulatzen duen dekretu-proiektuan eta hitzarmenetan, eta Euskadiko Hirugarren Sektore Sozialari buruzko maiatzaren 12ko 6/2016 Legeari (16. artikulua) edo Euskadiko Hirugarren Sektore Soziala Sustatzeko Estrategiari (guztizko balioaren eta balio erantsiaren gaineko ekintza) lotutako arauetan. Etengabeko hobekuntzan eta arretaren

kalitatean ere eragiten du, beste estrategia eta prestakuntza-ekintza batzuen, Berrituz-en edo Gizarte Zerbitzuen Euskal Behatokiaren bidez.

Foru-aldundiek ere hainbat ekintza bultzatu dituzte kudeaketa orokorraren kalitate-adierazleak eskuratzeko, esparruka (desgaitasuna...) edo zentro motaren arabera (adineko pertsonentzako egoitza-zentroak). Eta badituzte tresnak, hala nola erabiltzaileei arreta emateko unitatea edo arretaren kalitateari buruzko dokumentazio-zerbitzua, eta gizarte-zerbitzuen kalitateari buruzko web-ataria, langileentzako gomendioen eskuliburuak, barne-araubideko erregelamenduak, zentroen eta zerbitzuen estatutuak (Araba). Kudeaketa aurreratuko ereduak erantzukizun publikoko sarean (bINKLUSIon) integratutako desgaitasunaren esparruko zentro eta zerbitzuetan, eta tresna bat (BETEBIDE) kontratu eta hitzarmenetako klausula sozialak jarraitu eta ebaluatzeko (Bizkaia) edo kudeaketaren kalitatearen jarraipenerako adierazle sorta bat (Gipuzkoa).

Gainera, Gipuzkoako Foru Aldundiak Kudeaketa Publiko Aurreratuaren Eredua onartu du eta, Proiektu Estrategikoen Departamentutik, proiektu bat jarri du abian *Kalitatea ebaluatzeko eta hobetzeko eredu bat (GIZAKUDE)* egiteko, Gipuzkoan adineko pertsonen, mendekotasunaren eta desgaitasunaren arloan lan egiten duten erakundeen errealitatera eta ezaugarrietara egokitua, pertsona artatzea lehentasuntzat duten erakunde guztientzako erreferentziatzko eredu izan dadin.

Eusko Jaurlaritzak, foru-aldundiek eta zenbait udalek, kontratu eta itunetan, txertatu egin dituzte edozein operadorek har ditzakeen esku-hartze eta kudeaketako jardunbideekin zerikusia duten eta GZESaren zerbitzuen hornidurari balioa gehitzen dioten sarbide-baldintzak eta diskriminazio positiboko irizpideak: klausula sozialak oro har, berdintasunekoak (kontziliazioa, hizkuntza ez-sexistaren erabilera, sexu-jazarpenaren edo sexuan oinarritutako jazarpenaren prebentzioa), ingurumenekoak edo lan-baldintzekin lotutakoak oro har..., bat etorri zirela Sektorre Publikoko Kontratuei buruzko 9/2017 Legearekin, Gizarte Zerbitzuei buruzko 12/2008 Legearen 72. artikularekin, eredu komunitarioarekin (Legearen 8. artikulua), Emakunderena bezalako gida espezifikoekin, eta abar. Hitzarmenetan, alderdi horiek haiek formalizatzeko baldintza eta/edo erakunde itunduaren betebeharra dira.

Azkenik, hainbat erakundek aurrera egin dute GZESaren zentro eta erakundeetan erabiltzaileen gogobetetasuna neurtzeko sistemak diseinatzen eta/edo ezartzen, eta, kasu batzuetan, beste interes-talde batzuen (senideak eta langileak) gogobetetze-maila neurtzen hasi dira. Nolanahi ere, aurrera egin behar da gogobetetasuna neurtzeko tresna edo inkesta guztiek komunak dituzten elementuak zehazten, esparrua edo zentro mota alde batera utzita, baita emaitzen ustiapen globalean ere.

Hona hemen ildo horri jarraitzen dioten beste ekimen batzuk: memorietan datu horiek sartzea; zerbitzu-kartak bultzatzea (horiek behartu egiten dute horietan zehaztutako konpromisoekiko erabiltzaileek duten gogobetetasuna neurtzera); kexak, iradokizunak eta zorion-emateak erregistratzea eta horien trazabilitatea ezartzea; edo gizarte-zerbitzuetan artatutako pertsonen gogobetetasunari buruzko azterlan orokorrak egitea (EAEren, lurralde baten, erakunde baten, udalerrri baten... eskalan).

Berrikuntzari laguntzeko programak indartzeari dagokionez, Eusko Jaurlaritzak Berrituz programa jarri du abian, EUDELein lankidetzan, toki-esparruan berrikuntza eta etengabeko hobekuntza sustatzeko, jardunbide egokiak eta tresna berritzaileak sistematizatuta eta transferituta (erregelamenduak...). 2017an, ezagutza kudeatzeko ildo berreskuratu zuen hirugarren sektore sozialeko erakundeentzako laguntzen deialdian, eta UPV/EHUko master eta graduondoko programa berritzaileak babesten ditu: Arreta Goiztiarreko masterra, Etika Soziosanitarioko graduondokoa eta Gizarte Zerbitzuen Kudeaketa eta Berrikuntzako graduondokoa.

Era berean, bi lankidetzako ildo garatzen ari dira Innobasquerekin eta foru-aldundiekin batera, gizarte-zerbitzuen esparruan gizarte-berrikuntzako proiektuak bultzatzeko (lankidetzan), eta



ekintza-ildo horiek txertatzen dituen gizarte-berrikuntza bultzatzeko esparru bat eraikitzeari ekin zaio.

Jardunbide egokiak eta berritzaileak identifikatu, sistematizatu eta transferitzeari dagokionez, edo ezagutzaren kudeaketari dagokionez, nabarmentzekoa da, era berean, Gizarte Zerbitzuen Euskal Behatokiaren eginkizuna, Ikusmirak, Zerbitzuan eta Gizarteratuz-i lotutako gainerako behatokiekin batera.

Foru-aldundiek hainbat ekimen berritzaile gauzatu dituzte, besteak beste:

- Pertsonarengan Oinarritutako Arreta eta babesen intentsitatearen eta bizi-kalitatearen eredia ezartzea, edo egoitzen esparruan loturak kentzea (Arabian).
- Desegokitze sozialeko jokabideak dituzten gazteak, Habitat Bizkaia eta Habitat Housing First programak (Gipuzkoan), bazterketaren esparruan, edo zaintzaileen estatutua (Bizkaian).
- Zahartzea (Adinberri), etxeko arreta (Etxean Bizi, OK etxean), eta haur, nerabe eta gazteentzako arreta (Hurbildu, lehen eta bigarren mailako gizarte-zerbitzuak hurbiltzeko, edo GazteON sareLAN, helduarorako trantsizio-prozesuak sistematizatzeko, Gipuzkoan).

Gainera, Bizkaian, ekintzailtzako eta gizarte-berrikuntzako proiektuetarako dirulaguntzak sustatu dira, Arabian, jardunbide egokiak aintzatesteko urteko deialdiak, eta, Gipuzkoan, jardunaldiak eta azterlanak egoera hauetan dauden pertsonak gizarteratu eta artatzearen inguruan: indarkeria matxistaren biktima izatea (emakumeak); nahi gabeko bakardadea eta zahartzea (bazterketa-egoeran dauden pertsonak); eta babes-sistemaren barruko trantsizioa helduarora iristean, enplegarritasuna eta aktibazio inklusiboa (adingabeak).

GZESeko profesionalen prestakuntzari eta kualifikazioari dagokienez, kalitaterako funtsezko faktore gisa, Gizarte Zerbitzuen Legearen 74. artikuluan aurreikusitakoaren arabera, GZPEak hainbat ekintza jasotzen ditu *“pertsonen gaitasunak, produktibitatea eta lan-baldintza egokiak baliatzen eta hobetzen laguntzeko”*. Hala, erakunde guztiek klausula sozialak ezarri dituzte hitzarmenak ituntzeko, kontratatzeko edo formalizatzeko prozeduretan, lan-erregulazioak eta zerbitzuak emateko beste baldintza egoki batzuk betetzeari dagokionez (kualifikazioa)⁴¹.

Erakunde guztiek beren profesionalen etengabeko prestakuntza eta birziklatzea ere bultzatu dute, prestakuntza-planen bidez eta/edo GZSEan esku hartzen duten erakundeetako profesionalen bidez, esaterako, Topaketak, Gizarteguneak, etab. bezalako espazio iraunkor eta haiantzat irekiak abian jarrita, eta kontratatutako edo hitzartutako zerbitzuekin lotutako prestakuntza-ekintza espezifikoak bultzatuta (sustatu beharreko arreta-ereduaren eta abarren inguruan). Halaber, adierazi denez, masterrak abian jartzea lagundu eta bultzatu da, hala nola, beste adibide bat jartzearren, Kalteberatasunari eta Bazterketari buruzko Deustuko Unibertsitatearen masterra.

Horiekin batera, GZESeko profesionalen gainbegiratze, motibazio eta zainketa psikosozialeko jarduera puntualagoak garatu dira, eta kontziliazio-neurriak aplikatu dira.

Eusko Jaurlaritzak, halaber, GZESaren prestazio eta zerbitzuen katalogoa aplikatzeko beharrezkoak diren jarduera profesionaletan aritzeko lanbide-kualifikazio egokiak zehazteko eta arautzeko ekintzak bultzatu ditu, GZLan aurreikusitakoaren arabera (78.3 artikulua).

Zehazki:

- Onartu egin du *110/2019 Dekretua, uztailaren 16koa, arreta goiztiarraren arloko lanbide-kualifikazioa egiaztatzeko balio duten tituluen, ikasketen eta konpetentzia profesionalen katalogoari buruzkoa*.
- Lanbideren eta Hezkuntza Sailaren (Kualifikazioen eta Lanbide Heziketaren Euskal Institutua) lankidetzan sustatu du, adineko pertsonen eta desgaitasuna duten pertsonen

⁴¹ Sarritan sartzen dira alderdi hauen inguruko klausulak: berdintasuna, subrogazioa eta gizarte- eta lan-arloko araudia betetzea, azpikontratazio-kasuetako betebeharrak, kontratua gauzatzeari lotutako langileak, plantillaren ehuneko mugagabe bat erabiltzeko betebeharra, laneko segurtasun eta osasunaren arloko harremanetarako pertsona, laneko prestakuntza, laneratzeko berdintasuna, familia eta lana uztartzea, bereziki kaltetutako kolektiboentzako enplegua, ingurumen-arloko neurriak eta hizkuntza-araubideari buruzko neurriak.



arretan lan egiten duten profil profesional batzuk egiaztatzeko prozesuak ahalbidetzeko, eta Gizarte Zerbitzuen Zuzendaritzak ezohiko eta behin-behineko gaikuntzak eman ditu.

Azkenik, Eusko Jaurlaritzak eta aldundiek ezkutuko ekonomian zainketa-jarduerak egiten dituzten pertsonak profesionalizatzeko politika aktiboak sustatu dituzte.

Eusko Jaurlaritzak eta foru-aldundiek, zainketa profesionalizatzeko prestakuntza-ekintzak abiarazi dituzte (adibidez, Gipuzkoako Foru Aldundiak finantzatuta, Beterri-Buruntza eskualdean hedatutako programen bidez, eta Lanbideren eskutik). Era berean, foru-aldundiek honako hauek bultzatu dituzte:

- Laguntzaile pertsonal gisa diharduten edo langabezia dauden pertsonentzako ikastaroak, mendekotasuna duten pertsonak etxean edo gizarte-erakundeetan artatzeko profesionaltasun-ziurtagiria lortzeko (Araba).
- Zainketa-lanak aitortzeko, duintzeko, laguntzeko, formalizatzeko eta hobetzeko ekimenak (Bizkaia, zainzaileen estatutuaren esparruan).
- Profesionalizazio-politika bat, LPPEa sustatuta eta kualifikazio-eskakizunak erregulatuta (Gipuzkoa).

6. Lankidetza beste sistema batzuekin

Espazio sozio-sanitarioa (5.1.1etik 5.1.12ra)
 Espazio sozio-laborala (5.2.1 eta 5.2.2.)
 Beste sistemekin koordinazioa: hezkuntza, etxebizitza eta
 emakumeen aurkako indarkeria (5.3.1., 5.4.1 eta 5.5.1)

6. Beste sistema batzuekiko lankidetza

Esparru soziosanitarioan (GZPEaren 5.1. helburua), aurrerapenak ikusten dira honako hauek zehazteari dagokionez: lehentasun estrategikoak (Arreta soziosanitarioaren lehentasun estrategikoak 2017-2020), gobernantza soziosanitarioaren eredia, baliabide soziosanitarioen katalogoa eta historia soziosanitarioa. Gainera, koordinazioa bultzatu da lehen mailako arreta soziosanitarioko taldeen bidez eta, halaber, koordinatu egin dira kasu soziosanitarioak, koordinazio-protokoloak, eta programa pilotuak arlo honetan: etxean esku hartzea eta arreta ematea, gaixotasun mentala duten eta, bereziki, jokabide-arazoak dituzten adingabeen babesgabetasuneko egoeran.

ASSEKek onartutako *Gobernantza soziosanitarioaren ereduak* espazio horren berezko gobernu-elementuak eta -organoak, horien definizioa, jarduera-eremua eta egikizunak argitzen ditu. Eredu horretatik abiatuta, aurrera egin da dekretu bat lantzeko prozesuan, nahiz eta oraindik argitu gabeko zalantzak dauden gizarte-koordinatzailearen eta osasun-koordinatzailearen figuren inguruan.

Era berean, *Baliabide soziosanitarioen katalogoa* egin da eta, katalogoa garatzeko, aurrera egin da *Zorroari buruzko Dekretuaren* zirriborro bat prestatzen, eta, egindako ahaleginaren garrantzia kontuan hartuta, berori onartzeko baldintzak daudela esan daiteke.

Tresna komunei dagokienez (historia soziosanitario bakarra), haien oinarriko edukia zehaztu da. Gainera, gizarte-zerbitzuen eta osasunaren arloko aplikazio informatikoei buruzko diagnostiko bat egin zen, arazoak detektatzeko eta irtenbideak emateko, elkarreragingarritasuna bermatze aldera. Eta INTER-RAI CA sustatu zen, lizentzia komunak kontratatuta (gizarte- eta osasun-zerbitzuak) eta prestakuntza partekatua eginez. Ondoren, BIOEFen bidez kontratazio bat egin da, bi sailek sustatuta, historia soziosanitario bakarra garatzeko. Era berean, tresna espezifikoagoak ere landu dira, hala nola adineko pertsonenganako tratu txarrak detektatzeko tresna.

Udalekin eta aldundiekin koordinatzeko talde, figura eta tresnei edo espazioei dagokienez:

- *Lehen mailako arreta soziosanitarioko eta kasu soziosanitarioaren koordinazioko taldeen* esperientzia pilotuak sustatu dira bi sistemetako edozeinetakoak izan daitezkeen erreferentziazko profesionalekin, baita koordinazio soziosanitarioko *lantaldeak* ere, gizarte-langileen eta Osakidetzako profesionalen partaidetzarekin. Goierri-Urola Garaian, Eusko Jaurlaritzak programa pilotu baten bidez *denbora partekatuko agendak* sortu nahi ditu.
- *Batzordeak, lurralde-kontseiluen* antzeko funtzionamenduetarekin, abian daude hiru lurraldeetan, *lurraldeko koordinatzaile soziosanitarioaren figura* bezala, alde sozialetik eta sanitariorik koordinatzaile banarekin. Ekintza horiek egonkortzea gobernantza soziosanitarioaren etorkizuneko dekretuarekin lotzen da. Aipatzekoa da onartu izatea *133/2018 Foru Dekretua, urriaren 16koa, Bizkaiko Lurralde Historikoan Lurralde-batzorde Soziosanitarioa arautzen*.
- Urtero eguneratzen dira *koordinazio soziosanitarioko hitzarmenak* ESI guztien eta beren eremuko udalen artean, gizarte-zerbitzuaren eta osasun-zerbitzuaren arteko lotura protokolizatzen eta esparru horretan lankidetza-ekimenak bultzatzeko. Hainbat udalerrik koordinazio-tresnak eta -espazioak dituzte, hala nola Bilboko batzorde soziosanitarioa,

Donostiako, Galdakaoko eta Portugaleteko protokoloak, edo ikuspegi komunitarioko plan bateratu bat garatzen duen Zarauzko koordinazio soziosanitarioko udal-mahaia.

- Eusko Jaurlaritzak *bulego tekniko soziosanitarioa* kudeatzen du, eta arreta soziosanitarioko *webgune* bat jarri du abian.

Aldundietatik lankidetzak soziosanitarioa hobetzeko jarduketak:

- Araban, lurralde historikoko Plan Operatibo Soziosanitarioa egiteaz gain, mantendu egin dira egoitza-unitate soziosanitarioak (EUSS) baloratzeko batzordeak eta desgaitasunaren eta adingabeen esparrurako ibilbideen dokumentuak. Era berean, Gasteizko Udaleko Gizarte Zerbitzuen, Gizarte Ongizaterako Foru Erakundearen eta Arabako Erakunde Sanitario Integratuaren (ESI) arteko lankidetzak- eta koordinazio-protokoloa prestatzen ari dira, eta Osabide (osasan-historia) ezarri da adineko pertsonentzako egoitza-baliabideetan eta eguneko zentroetan, eta zuzeneko kudeaketako desgaitasunen kasuan.
- Bizkaian, aurrera egin da Bizkaiko Plan Operatibo Soziosanitarioan aurreikusitako protokoloetan. Protokoloak egin eta berrikusi ditu, edo irizpideak bateratu ditu indarrean dauden protokoloetan⁴². Eta Arreta Goiztiarreko Balorazio Taldearen jardunbide egokien gida bat egin da Osakidetzako Hezkuntza eta Osasun sailekin batera. *Prebentzio soziosanitarioaren* esparruan, adineko pertsonenganako tratu txarrak prebenitzeko eta detektatzeko tresna hedatu da, prebentzio-prozedura ezarri da, arrisku-faktoreak detektatuta, mendekotasun-egoera baloratzen zaien 75 urtetik gorako pertsona guztiengan, eta osatu egin da ESI guztietan osasan-arloko eta udaletako gizarte-zerbitzuetako profesionalentzako prestakuntza.
- Gipuzkoan 2018-2020 aldirako Plan Operatibo Soziosanitario berria idatzi da eta lankidetzak soziosanitarioko protokoloak prestatu dira. Gainera, honako jarduketa hauek egin dira: mendekotasuna/desgaitasuna baloratzeko osasan-informazioa; osasan-sistematik estranetera sartzeari; nahasmendu mental larriko unitateen eta egonaldi luzeko unitate soziosanitarioaren plaza berriak sortzea patologia duten pertsonen arreta emateko; osasan-sistemak GFARI egiten dizkion premiazko laguntza teknikoaren eskaerak berrikustea eta protokolizatzea; eta nahasmendu mental larria duten adingabeei arreta emateko azterlan bat egitea. Era berean, gizarteratzearen esparruan, Donostialdea ESIREkin adostu dira, teknikoki, premia soziosanitarioak dituzten eta egoitza-bazterketako egoeran dauden pertsonen arreta emateko protokoloak.

Osasun-zentroekiko koordinazioari dagokionez, honako jarduketa hauek nabarmendu behar dira:

- Araban, Gasteizko Udaleko Gizarte Zerbitzuen, GOFERen eta Arabako Erakunde Sanitario Integratuaren (ESI) arteko lankidetzak- eta koordinazio-protokoloa garatu da, baita psikiatriarekiko koordinazio-protokoloak ere.
- Bizkaian, gizarteratze-zerbitzuak osasan-esparrura eramanez duen koordinazio iraunkorraren, erreferentziazko figuren eta baliabide partekatuen premia, kontuan hartuta osasan-arazoaren (batez ere mentalen) eragin berezia erabiltzaileengan.
- Gipuzkoan, haurren babesgabetasun-egoerei aurre egiteko protokoloa garatu da Osasun Sailarekin, baita Emakume Biktimentzako Berehalako Harrerarako/Arretarako Zentroaren eta osasan-zentroen protokoloa ere. Halaber, Donostialdea ESIREkin adostu dira egoitza-

⁴² Arlo hauetako protokoloak: babesgabetasun-egoeran dauden haurren eta nerabeen arreta koordinatzea; AEA (alboko esklerosi amiotrofikoa) duten pertsonen balorazioa eta orientazioa; arreta soziosanitario integraleko arreta-programa indibiduala txertatzeko lankidetzak; zainketa aringarriak Bilbo-Basurtu ESIREkin; patologia kroniko konplexuak dituzten adingabeei arreta ematea; etxera itzultzeko laguntza behar duten bizkarrezur-muineko lesioa duten pertsonentzako premiazko balorazioa eta orientazioa.

bazterketan dauden pertsonak eta etxeko bazterketan dauden eta premia soziosanitarioak dituzten pertsonak artatzeko protokoloak.

Bestalde, *informazio soziosanitarioko sistemaren* garapena konplexutasun tekniko handiko kontua da, eta horri heltzeko prozesu luzea behar da, lantzen ari diren ekintzak hedatuta eta beste batzuk sartuta. Eusko Jaurlaritzak, historia soziosanitario integratua garatzeaz gainera, bultzatu egin du OSABIDE adineko pertsonentzako egoitza-zentroetan eta desgaitasuna duten pertsonentzako arretan hedatzea.

Komunikazio-ekintzarekin lotuta, Eusko Jaurlaritzak arreta soziosanitarioko atari bat sustatu du. Bertan, baliabideei, estrategiei, ekitaldiei eta dokumentazio soziosanitarioari buruzko informazioa biltzen da. Eta EAEko eragile soziosanitarioei zuzendutako hiru hilean behingo buletina ere argitaratzen du. Foru-aldundiek, bestalde, komunikazio-planak garatzen dituzte zenbait organori lotuta, hala nola Arabako ESlari eta Errioxako ESlari. Biek dituzte komunikazio-plan bat eta komunikazio-ekintzak (urteko jardunaldiak, prestakuntza-ekintzak...).

GZESaren zentroetako prestazio sanitarioen eta plaza soziosanitarioen *finantzaketari* dagokionez, adierazi bezala, aurrerapausoak eman dira *hitzarmen soziosanitarioen berrikuspenean eta eguneratzean*, nahiz eta gai hori lantzen jarraitu beharra dagoen.

Azkenik, *esku-hartzearen* arloan, adingabeentzako arreta nabarmendu behar da, baita etxeko esku-hartzea, esku-hartze soziala eta sanitarioa ere.

- Lehen esparruari dagokionez, *babesgabetasun-egoeran dauden eta osasun mentaleko arazoak eta, bereziki, jokabide-arazoak dituzten adingabeak artatzeko hainbat ekimen bultzatu dira.*

Hala, lankidetzeta-esparru orokor bat dago Hezkuntza Sailaren eta Osakidetzeta – Osasun Mentalaren artean, 6 urtetik gorakoei balorazioak egiteko. Arabak lantalde bat ezarri du Osakidetzaren eta oinarriko gizarte-zerbitzuen eta haurrak eta nerabeak artatzeko lurraldeetako jarduketan koordinaziorako protokolo bat bultzatzeko. Bizkaiak eskola-ingurunean esku-hartze sozioedukatibosanitarioko Osatuz programari eutsi dio gizarte-arazoei edo osasun mentalari lotutako jokabide-erregulazioko arazo larriak dituzten ikasleentzat. Programa hori *Bizkaiko Osabidezko Hezkuntzarako Partzuegoak* sustatu du, eta Bizkaiko Foru Aldundiko Gizarte Ekintza Sailaren eta Eusko Jaurlaritzaren partaidetzarekin. Gipuzkoak haur eta gazteentzako eguneko zentrorako, zentro soziosanitariorako eta zentro sozioedukatiborako proiektu bat landu eta adostu du (oraindik formalizatu gabe dago), Hezkuntza eta Osasun sailetako teknikarien eta Gizarte Politiketako foru-departamentuko teknikarien inplikazioarekin.

- Bigarren esparruari dagokionez, Eusko Jaurlaritzak *etxeko esku-hartze sozial eta sanitarioko* esperientzia pilotuak bultzatu zituen Etxean Ondo bezalako proiektuen bidez, baita egoitza-esparruan, adineko pertsonekin eta desgaitasuna dutenekin. Horien ondorioak eta metodologia beste ekimen batzuetara eraman dira orain, hala nola Etxean Bizi ekimenera, Araban eta Gipuzkoan.

Espazio soziolaboralean, GZPEak bi ekintza proposatzen ditu. Ekintza horiek helburua dute *“Hobetzea Lanbide-Euskal Enplegu Zerbitzuarekiko sare-lana eta, bereziki, Gizarteratzeko eta Diru Sarrerak Bermatzeko Sistemarekin (GDSBS) lotutakoa”* (5.2 helburua).

Lanbideren eta GZESaren arteko koordinazio- eta lankidetzeta-bide iraunkorrak ezartzeari dagokionez:

- Lanbide-Euskal Enplegu Zerbitzuaren eta Arabako eta Gipuzkoako aldundien arteko akordioak ezarri dira (2019an), eta aurrera egin da Bizkaiko Aldundiarekin sinatutako hitzarmenean (2020an formalizatzea aurreikusten da).



- *Gizarteratzeko IV. Euskal Plana (2017-2021)*k bere ildoen artean jasotzen ditu auzo-, udal-erri- edo eskualde-mailako *koordinazio-mahaiak*, informazioa partekatze eta jarduketak koordinatzeko osasuneko, hezkuntzako, etxebizitzako, enplegu eta gizarte-zerbitzuetako sistemen artean.
- Lanbideren eta udaleko gizarte-zerbitzuen arteko lankidetzaren protokoloa bultzatu da. Protokolo horren barruan sartzen da gizarteratze aktiboko hitzarmenen esparruan lankidetzaren eraginkorra izateko prozedura eta diru-sarrerak bermatzeko prestazioak jasotzen dituzten pertsonen arreta emateko koordinazio- eta lankidetzaren bide iraunkorrak, batez ere arazo sozialak dituztenei. Gainera, hirugarren sektoreko erakundeekin ere lankidetzaren egon da.
- Lanbide arreta-eredu bat ezartzen ari da bere bulego guztietan. Eredu horren funts nagusia da erreferentziako tutore bat pertsonalizatzea eta esleitzea. Eredu horren proba piloturen bat egin da Lanbideren eta Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen bulegoen artean, eta GZESarekiko koordinazioa eta lankidetzaren sendotzea ahalbidetuko du.
- Foru-aldundiak honako hauek bultzatzen ari dira:
 - a) Babesgabetasun-egoeran dauden adingabeen prestakuntza, Lanbideren proiektu berezien bidez⁴³, eta, Lanbiderekin batera, DSBEaren kudeaketa eta beste alderdi batzuk egokitzea gizarte-bazterketako egoeran dauden pertsonen esku-hartzera (Araba).
 - b) Lanbideak, oinarrizko gizarte-zerbitzuek, prestakuntza-zentroek, eskualde-garapeneko agentziek eta Aldundiarekin hitzartutako zerbitzuak ematen dituzten hirugarren sektore sozialeko erakundeek osatzen dituzten gizarteratzeko eskualde-sareak; eta enplegagarritasunerako eta aktibazio inklusiborako estrategia Elkar Ekin Lanean Planean. Hala, Lanbiderekin hitzarmen bat sinatu zen hura Lurraldean hedatzeko, eskualdeko garapen-agentziek gidatutako eskualde-sareak abian jarrita eta babestuta, eta laguntzen dekretu bat eta deialdi bat onartu ziren estrategia hori abiarazteko (Gipuzkoa)⁴⁴.
- Udalek kasu zehatzei buruzko koordinazio tekniko mantentzen dute, nahiz eta baten batek, Portugaleten kasu, Lanbiderekin lankidetzaren hitzarmen batean egituratutako koordinazio-sistematika bat duen eta gizarteratze aktiboko hitzarmenei buruzko aplikaziora jotzen duen.

Hezkuntzan laguntzeko gizarteratze- eta laneratze-proiektu pilotuak garatzeari dagokionez, Lanbidek eta Gizarte Zerbitzuen Zuzendaritzak kofinantzatutako proiektuak sustatu ditu Eusko Jaurlaritzak, kualifikazio txikiko gazte langabeentzat bereziki.

Era berean, 2019-2021 deialdi bat dago, 800.000 eurokoa 2019rako, kualifikazio txikiko gazte langabeak gizartean eta lanean aktibatzearen prestakuntza-ekintzak egiteko. Deialdiak, besteak beste, haiei 2. mailako profesionaltasun-ziurtagiriak eskuratzen laguntzea du xede, horrela, haien enplegurako trantsizioa bultzatuta.

Espazio sozio-educatiboan, Eusko Jaurlaritzak, aldundiek eta udalek hezkuntza-sistemetarako koordinazioa hobetzeko jarduketak egin dituzte.

Eusko Jaurlaritzak, 2016an, Hezkuntza-arloko prebentzio-eta jardun-protokoloa, gerta daitezkeen haurren eta nerabeen babesgabetasun, tratatu txar, sexu-jazarpen eta sexu-abusu

⁴³ Lanbidek gizarteratzeko eta laneratzearen proiektu berezien deialdia egin du enplegua lortzeko zailtasunak dituzten pertsonentzat, eta 4 milioi euroko esleipena du horretarako.

⁴⁴ Bestalde, Eusko Jaurlaritzak eta Gipuzkoako Foru Aldundiak protokolo bat sinatu dute Gipuzkoako lurraldean gizarte-bazterketako egoeran edo arriskuan dauden pertsonen enplegagarritasuna hobetzeko. Horri esker, [Elkar-EKIN 2016-2020 Gizarteratzeko Plana](#)ren estrategia optimizatuko da.

egoeretarako eta hezkuntza-arloaren eta adingabeak babesteko esku hartzen duten agenteen arteko lankidetzak eta koordinazioak.

2017an Bizikasi ekimena jarri zuen abian, ikastetxeak elkarbizitza positiborako eta jazarpen-egoeren aurrean zero tolerantziarako gune seguruak izan daitezzen laguntzeko.

Foru-aldundiek, besteak beste, jarduketak hauek egin dituzte:

- Arabak, esku-hartze sozialaren arlotik, bi sistemen arteko deribazioa eta koordinazioa kudeatzen ditu, baita prebentzio komunitarioko programa ere (adikzioak). Eta desgaitasunen bat duten adingabeekin eta osasun mentaleko arazoak dituzten eta babesgabetasun-egoeran dauden adingabeekin esku hartzeko ibilbideen dokumentuak garatu ditu.
- Bizkaiak hainbat protokolo ditu, hala nola absentismoarena, eta arreta goiztiarreko premiak antzemateko koordinatzen da (Berritzegunea), arreta goiztiarreko foru-zerbitzuaren eredu berria oinarri hartuta, osasun-sistemen, gizarte-zerbitzuen eta hezkuntzaren erantzunkidetasunari dagokionez. Hala, haur bakoitzaren Arreta Pertsonalizatuko Plana hiru sistemetako esku-hartzeen konbinazioa barne hartzen du (kasuak kasu behar den egokiena).
- Gipuzkoak protokolo bat du, Hezkuntza Sailarekin formalizatua, haurren babesgabetasun-egoerei aurre egiteko.

Udalek absentismo-protokoloak eta beste jarduketak batzuk bultzatu dituzte arlo sozioedukati boan, batez ere haur eta nerabeentzako.

Esparru soziohabitazionalen, *Botere Judizialaren Kontseilu Nagusiaren, EAEko Administrazio Orokorraren eta EUDEL-en arteko lankidetzak-hitzarmena* formalizatu da, familia-etxebizitza bat abian jartzean gerta daitezkeen kalteberatasun-kasuak hautemateari buruzkoa, neurri sozialak hartu ahal izateko. Eta malgutu egin da desgaitasuna duten edo mendetasun-egoeran dauden pertsonen alokairuagatik edo hipotekagatik gizarte-larrialdietarako laguntzak jasotzeko aukera. Horretarako, Gizarte Larrialdietarako Laguntzei buruzko urtarrilaren 18ko 4/2011 Dekretuaren 5.2 artikulua aldatu da.

Emakumeen aurkako indarkeriaren aurkako borrokan parte hartzen duten zerbitzu eta erakundeen arteko koordinazioa hobetzeari dagokionez

Eusko Jaurlaritzak txosten hau egin du: *“Genero-indarkeriaren biktimei zuzendutako zerbitzu eta prestazioak kudeatzeko prozesuei buruzko diagnostiko-txostena. Genero-indarkeriaren arloko Eusko Jaurlaritzaren baliabideen kudeaketa integraturantz”*. Horren helburua da sailen arteko koordinazioa hedatzea, gizarte-zerbitzuetan eskumenak dituen sailak leihatila bakar gisa jardun dezan, horrela, emakume biktimei kudeaketak errazteko.

Foru-aldundiei dagokienez, Emakunde gidatutako erakunde arteko akordioaren bileretan parte hartzen dute guztiek. Gainera:

- Arabak hainbat koordinazio-protokolo aplikatzen ditu landa-eremuan genero-indarkeriaren prebentziarako (Aguraingo kuadrillak, Guardia, Arabako Errioxa, Aiala), deribaziokoak Gasteizko Udalarekin eta koordinaziokoak Ertzaintzarekin.
- Bizkaiak azterlan eta proposamen bat egin du Bizkaiko harrera-baliabideen sare integratu bat eratzeko, egindako esku-hartzeen eraginkortasuna areagotze aldera.
- Gipuzkoak *Aurre! Plana ezarri du. Gipuzkoan emakumeen aurkako indarkeriari aurre egiteko I. Foru Plana* da. Justizia Saila buru duen Koordinazioarako Batzorde Probintzian parte hartzen ari da, eta lurralde-mailako koordinazio-talde tekniko bat abian jartzeko oinarriak ezarri ditu. Gainera, arreta emateko eta esku hartzeko eredu bat adostu da indarkeriaren biktimei diren emakumeak gizarteratzeko eta artatzeko.

Emakumeen aurkako indarkeriaren aurkako borrokan inplikaturako zerbitzu eta erakundeen arteko koordinazioa indartzeko jarduketak ere egin dituzte **udalek**.



5. ONDORIOAK ETA GOMENDIOAK

5.1. ONDORIOAK

Ibilbide luzeko krisi baten testuinguruan (Legea onartu zen urtean bertan hasi zen), eta diru-bilketak 10 urte behar izan zituenean 2007ko mailak gainditzeko, **GZESaren gastu arrunt publikoa nabarmen hazi da 2011 eta 2018 artean, plaza kopurua eta, neurri handi batean, estaldurak areagotuta**, 2016rako aurreikuspenen gainetik ere, biztanleriak gora egin arren aurreikuspen horiek ezartzeko kontuan hartutako proiektzio demografikoen gainetik.

Hazkunde kuantitatibo horrekin koherentziaz, eta GZPEaren muina osatzen duten eta 2. atalean deskribatu diren **funtsezko 37 ekintzen** emaitzari erreparatuta, esan dezakegu GZESa finkatu egin dela ibilbide luzeko krisi baten testuinguruan.

Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemak:

- Hazkunde nabarmena izan du bere magnitude nagusietan, bai gastu arrunt publikoan (222,8 milioi 2011 eta 2018 artean, 2018ko 1.055ren gainean)⁴⁵, bai plazetan (5.665 2011 eta 2018 artean, 2018ko 33.265en gainean), bai erabiltzaile/hartzaile eta estalduretan, eta bai udal-zein foru-gastuan ere. Gizarte-zerbitzuak gastuan buru izan dira bi mailetan, eta Jaurlaritzaren eskumeneko zerbitzu eta prestazioetako gastua ere handitu du.
- Eta, zerbitzuen plazen eta erabiltzaileen edo prestazio ekonomikoen hartzaileen hazkunde globalaren testuinguru horretan, gainera, lurraldeen arteko konbergentziaren adierazlea hobetu da, eta handitu egin da EAEko batez besteko estalduraren +-% 15eko marjinaren barruan dauden zerbitzuen eta prestazioen kopurua.

Horrela, GZESa, praktikan, gero eta gehiago, sistema unibertsal gisa konfiguratzeko ari da, herritar gutxiei zuzendutakoa eta eginkizun sozial batera eta ondo identifikatutako prestazio eta zerbitzu mota eta katalogo batera mugatutakoa, aurkezpenean adierazi bezala:

Gizarteratzea sustatzea, biztanle guztien ahalik eta autonomia handienarekin eta bizi-ziklo osoan (funtzio soziala), batez ere harremanei lotutako prestazioen bidez eta etxeko, eguneko, gaueko eta ostatuko zerbitzuen bidez, besteak beste. Gaur egun, zerbitzu horiek definitzen dira sistemak artatzen dituen lau kontingentzien arabera (bazterketa, babesgabetasuna, mendekotasuna, desgaitasuna) eta arreta-mailaren arabera (lehen edo bigarren mailakoa).

Hori guztia alde batera utzi gabe beharrezkoa dela, besteak beste, funtsezko gaiei heltzea. Gai horien artean daude: GZESak premien bilakaerari erantzuteko duen gaitasuna eta epe labur eta ertainerako bere iraunkortasuna; erakundeen eta familien zainketa arteko oreka, lehenengoan alde; edo arreta-piramidea inbertitzea, komunitatean lehen eta bigarren mailako arreta indartuta, nahi duenak bere etxean bizitzen jarraitzeko aukera izan dezan.

Eta, testuinguru horretan, beharrezkoa da: aurrera egitea desgaitasunen bat duten pertsonentzako zerbitzu jakin batzuetan, bereziki gaixotasun mentala duten pertsonen zuzendutakoentzat, eta bizitza-eredu independentea bultzatzea; baztertuta dauden edo baztertuta geratzeko arriskuan dauden pertsonen arreta emateko sarea sendotzea; bakarrik dauden adingabe atzerritarrentzako arretari heltzea; familia zaintzaileentzako atsedene- eta laguntza-zerbitzuetan ahalegin handiagoa egitea; edo gai espezifikoak ebaztea, hala nola etxeko laguntza-zerbitzuaren joera edo adineko pertsonentzako ostatu-zerbitzu laguntzadunen garapen eskasa. Gainera, adineko pertsonentzako egoitza-zentroak berrorientatzeko premiari heldu behar zaio, horien izaera soziala eta sanitarioa indartuta, mendekotasun larriko egoeran dauden adineko pertsonen arreta emateko gero eta premia handiagoei erantzuteko. Era berean, bizitzen

⁴⁵ 31.816 milioiko BPGd-aren gainean 2008an, 30.775 milioikoaren gainean 2011n, 32.771 milioikoaren gainean 2016an eta 35.201 milioikoaren gainean 2018an, BPGd-ak 8 urte behar izan ditu suspertzeko, eta, esan bezala, diru-bilketak 10. Testuinguru horretan, GZESaren gastu arrunt publikoak BPGd-aren gainean duen portzentajea 2011n % 2,70 izatetik 2018an % 2,99 izatera igaro da. Beraz, ahalegina areagotu egin da.

ari garena bezalako pandemia-egoera apartekoei erantzuteko gaitasuna indartu behar da, esperientziatik abiatuta ikasiz.

Jarraian, labor-labor deskribatzen da egindako aurrerapenei eta hirugarren eta laugarren ataletan zehazten diren urratsei buruzko informazioa, eta, batez ere, aurrerapen-ildo batzuk planteatzen dira, funtsezko 37 ekintzak multzokatzen diren 6 arloetako bakoitza kontuan hartuta.

Unibertsalizatoranzko eta lurralde-antolamenduranzko aurrerapenari dagokionez, estaldurak handitu dira 40 zerbitzu edo prestazioetatik 33tan (jakina, batzuetan beste batzuetan baino gehiago), eta, erakunde arteko mahaien berrespenaren zain, aurrera egin da zentroen eta beste zerbitzu batzuen lurralde-hedapenean, adibidez, berriak edo gutxi garatuak diren zerbitzu batzuen bilakaerari erreparatzen badiogu, edo udalek oinarriko gizarte-zerbitzuen deszentralizazioaren inguruan egindako autoebaluazioari.

Egonkortu gabeko zerbitzu eta prestazio ekonomikoak (berriak edo gutxi garatuak) bultzatzeari dagokionez, adineko pertsonentzako eguneko arreta-zerbitzua modu esanguratsuan garatu da, gizarte-larrialdiak koordinatzeko hiru foru-zerbitzuak abian jarri dira eta bazterketaren esparruko zerbitzuetan aurrera egin da. Hala ere, beharrezkoa da adineko pertsonentzako ostatu-zerbitzuekin zer gertatzen ari den analizatzea eta autonomia-mugek eragindako premiei erantzuteko gaueko zentroa katalogotik eta zorrotik kanpo uzteko aukera baloratzea (2.3.1).

Nolanahi ere, adineko pertsonen arretari dagokionez, funtsezkoa da lehen eta bigarren mailako arreta-eredu sozial eta sanitarioa garatzeko urratsak ematea, bai etxean bizitzen jarraitzen dutenei, bai ostatu-zerbitzu laguntzadunetan bizi direnei (tutoretzapeko apartamentuak, etxebizitza komunitarioak...).

Era berean, hobetu egin behar da egoitza-zentroak (arreta, azpiegiturak...) pandemiako ezohiko egoeretara egokitzeko gaitasuna, esperientziatik abiatuta, eta egoiliarren, taldeen eta senideen egungo eta etorkizuneko osasun biopsikosozialean eragin. Eta, bestalde, ezinbestekoa da ostatu laguntzadunaren alternatibek komunitatean duten bilakaerari eta egoitza-zentroek zentro soziosanitario gisa duten bilakaerari buruzko pandemiaren aurreko gogoetari berriro ekitea, mendetasun-egoera larrian dauden pertsonen ostatu laguntzaduna lortzeko dituzten premiei erantzuteko, adin batetik aurrera desgaitasunetik aske ez dagoen bizi-itxaropenak gora egin duelako, dementziak areagotu direlako, etab.

Lurraldean lehen zein bigarren mailako arreta-zerbitzuak hedatzearen eta horiek artikulatzearen ikuspegitik, bazterketaren esparruak eskatzen du lan handiena. Kontuan hartu behar da esparru hori zela gutxien egituratuta zegoena. Hala, aldi estrategiko honetan aurrera egin da, nabarmen, plazei eta gastuei dagokionez, baita zalantzak sorrarazten zituzten zerbitzu zehatzen gaineko erantzukizun publikoa argitzeari dagokionez eta erantzukizun publikokoak badiren zerbitzuen finantzaketa publikoa % 100eraino handitzeari dagokionez ere.

Bestalde, beharrezkoa dirudi gogoeta eta planteamendu partekatua egitea prestazio ekonomikoari buruz, bereziki, FIZEPEari eta LPPEari buruz, alde batetik, eta ZKPEari eta bazterketaren esparruan antolatzen ari diren zenbait laguntza ekonomikori buruz, bestetik. LPPEari buruzko gogoeta, gainera, bizimodu independentea babesteko zerbitzuaren inguruko analisi eta planteamendu batekin lotu beharko litzateke. Hain zuzen, Planean aurreikusita zegoen zerbitzu hori batera bultzatzea.

Arau-garapenari dagokionez, 2015ean prestazioen eta zerbitzuen zorroari buruzko Dekretua onartu ondoren, zerbitzu eta prestazio bakoitzerako dekretuak prestatzen aurrera egiteko ahalegina egin da, Plan Estrategikoak aurreikusi bezala, adinekoentzako eta desgaitasuna duten pertsonentzako zerbitzuetatik hasita. Hala, aurreko legegintzaldian lau dekretu onartu ziren arreta goiztiarraren (bi), familia-harreraren eta adineko pertsonentzako egoitza-zentroen arloan.

Lau dekretu horiez gainera, beste bosten gainean ere lan egin da: adinekoentzako ostatu-zerbitzuak, desgaitasuna duten pertsonentzako egoitza-zentroak, desgaitasuna duten pertsonentzako eguneko zentroak eta zentro okupazionalak, eta gizarte-bazterketako egoeran dauden pertsonentzako egoitza-zentroak.



Hala ere, ez da lan egin zorroko zerbitzuen finantzaketan ordaintzera ("koordainketa") behartuta dauden pertsonen parte hartzeari buruzko dekretuaren gainean, aurreko legegintzaldietan huts egin duten bi esperientziaren ondoren eta erakundeekin irizpide bat adosteko zain, ezta APP - Arreta Pertsonalizatuko Planaren erregulazioari buruz ere, komeni baita diagnostikoari eta fitxa sozialari buruzko 353/2013 Dekretua berrikusi arte itxarotea.

Bestalde, aldundiek eta udalek ahalegin handia egin dute arau-arloan, beren eskumenen esparruan, zorroko zerbitzuak eta prestazioak hedatzeari dagokionez. Toki-erakundeek ere lankidetzan jardun dute EUDELen barruan, eta, gainera, Eusko Jaurlaritzarekin batera, jardunbide egokiak eta tresnak (araudiak, besteak beste) trukatzeko gune bat antolatu dute: www.berrituz.eus.

Nolanahi ere, arau-garapenak bultzada irmoa eskatzen du hurrengo legegintzaldian. Bultzada horrek eskatzen du hori posible egiten duten erakundeen artean irizpide batzuk adostea. GZESaren araudia garatzeko, erakunde arteko akordioa behar da, kontuan izanda zerbitzuen ezaugarriak, arretarako eredu komunitarioa eta sistemaren arkitektura. Aldi berean, etengabeko hobekuntza eta, justifikatutako salbuespenetan izan ezik, nolabaiteko konbergentzia lortzen saiatu behar da, plangintzaren esparruan bezala. Bestela, izendatzaile komunetako txikiena irizpide gisa hartzen bada, errealitateak azkar zaharkituta utziko du araua, eta etengabe eguneratu beharko da, eta hori ez da ez eraginkorra, ez efizientea. Komenigarriagoa dirudi zorrotzagoak izatea eta, hala badagokio, araudia indarrean jartzeko aldi iragankorrak ezartzea.

Kasua eta sistema barrukoa koordinatzeari dagokionez, lau kontingentziak baloratzeko eta diagnostikatzeko tresna komunak diseinatu eta aplikatu dira, eta pertsona helduen babesgabetasun-egoerak baloratzeko tresna diseinatzea besterik ez dago. Bestalde, nahiz eta APPa erregulatzeko dagoen, hedatuta dago baliabideak esleitzeko tresnak erabiltzea (AIP - Arreta Indibidualako Plana), baita esku-hartzea orientatzeko tresnak ere (zerbitzuetan eta zentroetan egin ohi diren programazio indibidualak, direla arreta pertsonalizatuko planak, plan indibidualizatuak, hezkuntza-proiektuak...).

APPa eta pertsona helduen babesgabetasun-egoerak baloratzeko tresna dira, lau kontingentziei dagokienez, esku hartzeko oinarritzko prozedura eta hari lotutako funtzioak gauzatzeko behar diren tresna guztiak edukitzeko zain dauden tresna bakarrak. Tresna horiek, Legearen arabera, zuzeneko kudeaketa publikokoak izan behar dute. Gainera, adierazi berri den bezala, gizarte-diagnostikorako tresna sinplifikatzea eta hobetzea aurreikusten da, baita sinplifikazio eta hobekuntza horren ondorioz gizarte-fitxan behar diren aldaketak egitea ere.

Bestalde, langileen kopuruak gora egin du oinarritzko gizarte-zerbitzuetan (administrazioko eta gizarte-laneko langileak), eta lanak egin dira lehen eta bigarren mailako arretan, kasuaren koordinazioa eta gizarte-laguntza indartzeko, baita arlo horretan hirugarren sektore sozialeko erakundeekin lankidetzan aritzeko ere. Dena den, ez da eredu partekaturik prestatu erreferentziatzko figurari, kasuaren koordinazioari (sektorekoa eta sektore artekoa) eta gizarte-laguntzari dagokienez.

Azkenik, lehen eta bigarren mailako arreta-mailen arteko koordinazioa eta lankidetzak argitu eta indartu behar badira ere, aurrera egin da lankidetzak eta koordinazio-protokoloen prestaketan, eta gizarte-larrialdietarako koordinazio-zerbitzua eta horren inguruko protokoloak garatu dira. Zerbitzu horrek, neurri batean, hiru hiriburuetakoz gizarte-larrialdietarako udal-zerbitzuak (GLUZ) ditu ardatz.

Prebentzioari eta prospekzioari dagokienez, adineko pertsonen laguntza-premiak hautemateko udal-ekimen ugari sustatu dira, eta zainketei buruzko ikerketa-ildo bat abiarazi da.

Mendekotasunaren prebentzioari eta autonomiaren sustapenari dagokienez, laguntza-produktuekin lotutako zerbitzuetan hobekuntza batzuk egiteaz gainera, arreta goiztiarrak bultzada handia jaso du, eta Araban garraio egokituko jarduerak sustatu dira, Bizkaian autonomia pertsonaleko zentroak finkatu eta ireki dira, eta zahartze aktiboa eta adineko pertsonen parte-hartze soziala sustatzeko ekimen ugari abiarazi dira, bereziki toki-mailan eta Zahartze Aktiborako Euskal Estrategiaren eta Euskadi Lagunkoia Sustraietatik proiektuaren esparruan. Prebentzioaren ikuspegitik, zaintzaileentzako atsedeen- eta laguntza-zerbitzuak bultzatu dira,

baita zainketa-egoera desegokiak hautemateko lana ere. Halaber, udalek eta aldundiek esku-hartze psikosozioedukatioko eta familia-orientazioko programak sustatu dituzte gurasoen eta seme-alaben artean, eta lehendik zeudenei eutsi zaie eta ekimen berriak sustatu dira.

Esparru horretan, funtsezkoa da lau kontingentzietan dagokienez hautemate eta heltze goiztiarra indartzea, eta prebentzio-eredu estentsiboago eta ez hain intentsiboago baterantz aurrera egiten jarraitzea, lehen eta bigarren mailako arreta hobetzeko ingurune komunitarioan (bereziki, baina ez bakarrik), adinekoen arretari dagokionez, epe ertainera arreta-piramidea inbertitzeko eta erakundeen eta familiaren zainketan oreka berria lortzeko helburuen ildotik. Ildo horretatik, prebentzio-eredua adostu eta sendotzeko, aurrera egin behar da hainbat gairi heltzean, hala nola: lehen eta bigarren mailako arreta komunitarioaren unibertsaltasuna, jasangarritasuna, jarraitutasuna eta integritasuna; zainketen oreka; etxeko eta ingurune komunitarioko arretaren bilakaera; etab.

Era berean, beharrezkoa da aurrera egiten jarraitzea: premien ebaluazioan, betiere ekintzaren plangintzara bideratuta; prospekzio-eginkizunaren sistematizazioan eta lau kontingentzien determinatzaileen gaineko lanean; eta autonomiaz gizarteratzean. Azken alderdi horretan, hala ere, ikerketa-ildo egonkor bat zehaztu eta abiarazi beharra dago, osasunaren determinatzaileei dagokienez gertatzen den bezala, eta lehen gogoeta bat sustatu behar da lau kontingentzietan, demografian, osasunaren determinatzaileekiko lanean... adituak diren pertsonekin, hurrengo plan estrategikoan eman beharreko urratsak mugatu ahal izateko.

Barne-artikularioari, sistemaren kudeaketari eta finantzaketari dagokienez, Gizarte Zerbitzuen Erakunde arteko Organoa (GZEO) sustatu da, eta dinamika berriak sartu dira zenbait eginkizunetan, hala nola informazioaren plangintzan edo kudeaketan.

Bestalde, taldeak indartu dira, kasuaren koordinazioarekin lotutako prestazioen zuzeneko kudeaketa publikoa ziurtatzeko, eta, neurri batean, sendotu egin da gizarte-zerbitzuen arloan eskumena duen gobernuaren egitura, eta aurrera egin da kalitateari, prestakuntzari eta berrikuntzari dagokienez, hiru erakunde-mailetakoa hainbat ekimenen bidez.

Azkenik, ia amaitu da sistema barruko eskumenak berregokitzen, 2011n zegoen titulartasun-egiturari eutsi zaio, baita Herri Dirubideen Euskal Kontseiluaren erabakiz eraturako urteko 20 milioiko funtsari ere, eta hiru erakunde-mailak eta lurraldeek gastua handitu dute beren erantzukizuneko zerbitzuak eta prestazioak aipaturako mailan hedatzeko.

Nolanahi ere, oraindik ere beharrezkoa da erakunde arteko lankidetzan aurrera egitea GZESa konfiguratu eta hedatzeko, eta Eusko Jaurlaritzak sistemaren kudeaketarekin lotuta GZLaren 40. artikulua esleitzen dizkion eginkizunetako bakoitza gara dezan bultzatzea, koordinaziorako duen eskumenaz baliatuta.

Horren harira, erakundeen arteko dinamika eta, bereziki, GZEOa funtsezkoak dira. Izan ere, adibidez plangintzaren esparruan lankidetzaren dinamiketan izandako aurrerapenak oinarri hartuta, beharrezkoa da gainerako eginkizunak bultzatzea eta lankidetzaren kulturarekin bat etorriko diren irizpideak eta lan-prozedurak ezartzea, GZESaren gobernantza hobetzen laguntzeko.

GZEOaz gain, garrantzitsua da GZESaren eragileekin edo gizarte-zerbitzuen esparruan esku hartzen dutenekin lankidetzan aritzeko organoak edo espazioak indartzen jarraitzea. Haien artean daude Gizarte Zerbitzuen Euskal Kontseilua, elkarrizketa zibilerako mahaiak, Nagusi Agenda, erakunde arteko eta sektore arteko batzorde eta lantaldeak...

Bestalde, Gizarte Zerbitzuei buruzko Informazioko Euskal Sistema (GZIES) sustatu behar da, tresna errazetatik abiatuta, hala nola plana ebaluatzeko diseinatutako tresnetatik⁴⁶: "Kontua da sistemaren alderdi nagusien tamainaren berri eguneratua izatea eta gizarte-zerbitzuen plangintza koherentea eta egokia ote den jakitea". Eta beharrezkoa da Gizarte Zerbitzuen Euskal Behatokia indartzea, kalitatearen ebaluazioa eta etengabeko hobekuntza bultzatzeko eta

⁴⁶ Saihestu egin behar da GZIESa estatistika-eragiketa gisa diseinatzea, eta argitu egin behar da beste izaera bat duen GZGEEarekin eta EAEko gizarte-zerbitzuen egoerari buruzko txostenarekin duen lotura.

gizarte-zerbitzuen arloko ikerketaren gidalerroak gara daitezen bultzatzeko, Gizarte Zerbitzuen Plan Estrategikoak ezartzen dituen lehentasunen esparruan.

GZESaren finantzaketari edo iraunkortasun ekonomiko eta sozialari dagokionez, Funtzari buruz adierazitakoaz gain, eta Legean eta egungo planean titulartasun-egiturari dagokionez aurreikusitakoaz gain, epe labur, ertain eta luzean jardun behar da, eta eragin egin behar da efizientzia hobetzean, baliabideak erakartzean eta jasangarritasuna bermatzeko beharrezkoak diren eraldaketak egitean: arreta-piramidea inbertitzea, zainketen oreka...

Beste sistema batzuekiko lankidetzari dagokionez, aurrerapen handia egin da esparru soziosanitarioan eta sozioraborealean, baita, neurri txikiagoan, esparru soziohabitazionalan ere.

Esparru soziosanitarioan aurrerapenak ikusten dira lehentasun estrategikoen eta gobernantza soziosanitarioaren eredu zehaztean, baliabide soziosanitarioen katalogoa egin da eta katalogo hori ere aurrera egiten ari da historia soziosanitarioan. Gainera, koordinazioa bultzatu da lehen mailako arreta soziosanitarioko taldeen bidez eta honako hauek koordinatuta: kasu soziosanitarioak; koordinazio-protokoloak; etxean esku hartzeko programa pilotuak; eta gaixotasun mentala duten eta, bereziki, jokabide-arazoak dituzten adingabeak artatzeko programak (Eusko Jaurlaritzaren, foru-aldundien eta udalen lankidetzari soziosanitarioa hobetzeko beste jarduketak batzuen artean). Halaber, aurrerapausoak eman dira komunikazio-ekintzan (arreta soziosanitarioko ataria) eta hitzarmen soziosanitarioen berrikuspenean eta eguneratzean.

Aurrerapen-ildoak gobernantzan, zorroan, finantzaketan eta berrikuntzan oinarritzen dira. Hala, beharrezkoa da taldean lan egiteko eta kasua koordinatzeko ekimenak sustatzen jarraitzea, baita talde espezifikoari arreta emateko ekimenak ere: gaixotasun mentala eta jokabide-arazoak dituzten adingabeak eta beste batzuk. Gainera, aurrera egin behar da lurralde-koordinazioaren egituraketan, informazio-sistema soziosanitarioan, zerbitzu soziosanitarioen zorroaren onarpenean eta prestazio sanitarioak eta plaza soziosanitarioak finantzatzeko eredu bateratuan.

Gainera, aurrera egiten jarraitu behar da esparru sozioraborealean, baita gizarteratzera bideratutako politika eta ekintzetan ere, Jaurlaritzako sailen, foru-aldundien eta udalen arteko koordinazioaren eta lankidetzaren bidez, Lanbideren eta GZESaren arteko lankidetzari eta koordinazioa sustatzen jarraitzeko. Hala, aurrerapausoak eman dira Lanbideren eta GZESa osatzen duten euskal administrazio publikoen hiru mailen arteko lankidetzari, baita hezkuntza-arloko laguntza duten gizarteratzeko eta laneratzeko proiektu pilotuak garatzen ere, bereziki kualifikazio txikia dute gazte langabeei zuzendutakoak.

Aurrerapenak egin dira, halaber, esparru sozioedukatiar, bereziki, hezkuntza-sistemarekin eta sistema soziohabitazionalarekin koordinazioa hobetzeko. Hain zuzen, beharrezkoa da arlo horretan eragiten jarraitzea, batez ere bazterketa-egoeran edo -arriskuan dauden pertsonen etxebizitza eskuratzeari dagokionez, eta egoera habitazionalak gizarteratzeko edo gizarte-bazterketako prozesuetan duen eraginari dagokionez.

Etxebizitza-sistemarekiko koordinazioan, jarduketa puntual batzuk egin badira ere, ekimenak bultzatu behar dira esparru soziohabitazionalan aurrera egiteko. Hala, besteak beste, helburua da bazterketa-egoeran edo -arriskuan dauden pertsonen etxebizitza eskuratzeko laguntzea, adineko pertsonak beren inguruan mantentzea, eta desgaitasunen bat duten pertsonen eta mendetasun-egoeran dauden pertsonen artean desinstituzionalizazio-prozesuak eta bizimodu independentea edo bizitza autonomoa bultzatzea.

Azkenik, emakumeen aurkako indarkeriaren aurkako borrokan inplikaturako zerbitzu eta erakundearen arteko koordinazioa hobetzeari dagokionez, bereziki eragin da baliabide-sare integratuak sortzen eta koordinazioa ziurtatzen, lurralde-mailan, baita genero-indarkeriaren biktimei Eusko Jaurlaritzaren genero-indarkeriaren arloko baliabideen kudeaketa integratua eskaintzen ere, leihatila bakarri eratzeko jarraitu beharrezkoak urratsak emanda.



5.2. GOMENDIOAK

EAEko Gizarte Zerbitzuen I. Plan Estrategikoak aurreikusten duenez, Planaren ebaluazioak zenbait gomendio jasotzen ditu Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemari eta haren hedapenari buruz, EAEko Gizarte Zerbitzuen II. Plan Estrategikoa egiteko kontuan hartu beharrekoak.

Orain arte jorrotutako alderdien eta, GZEKari entzun ondoren, horien inguruan erakundeen artean izandako elkarriketaren ondoriozko gomendioak zerbitzu eta prestazioetan oinarritzen dira, baita sistemaren gobernantzan eta kudeaketan ere, batez ere **eredu komunitario eta jasangarriarekin bat etorriko den GZESa bultzatzeko** funtsezkotzat jotzen diren faktoreei buruzko proposamenak barne, kalitatearen, berrikuntzaren eta eraginkortasunaren printzipioak aintzat hartuta, eta arretaren piramidea inberti dadin eta zainketetan oreka berri bat lor dadin sustatuta.

Horrela, bigarren plan estrategikoak sistemaren iraunkortasuna bermatzeko **funtsezko faktoreetan** jarri behar du arreta, baita sistema eredu komunitarioaren eta Gizarte Zerbitzuei buruzko Legeak ezartzen dituen printzipioen arabera hedatzeko faktoreetan —eta beste erreferentzia garrantzitsu batzuetan, hala nola Gizarte Zerbitzuen Kalitaterako Europako Borondatezko Esparruan (Europar Batasuneko Gizarte Babeserako Batzordea)—, eta faktore horietan eragin behar du, **trakzio-ekintzen** kopuru murriztu baten bidez.

Horrela, hurrengo belaunaldiei gizarte-zerbitzuen sistema bat ziurtatu nahi diegu, unibertsala, erantzukizun publikokoa, deszentralizatua, prebentiboa eta gizareratzea sustatzea bideratua, herritar guztien ahalik eta autonomia handienarekin, arreta integrala, jarraitua, pertsonalizatua... eskainiko duena, batez ere komunitatean, eta belaunaldi berrien, adineko pertsonen edo zaintzaileen itxaropenetara egokituko dena.

Sistemaren iraunkortasun sozial eta ekonomikoak inbertsio bat eskatzen du, batez ere adineko pertsonen arretan, honako hauek ahalbidetzeko: oreka berri bat lortzea erakundeen eta familiaren zainketaren artean, lehenengoaren mesedetan; arretaren piramidea inbertitzea, komunitatean lehen eta bigarren mailako arreta indartuta beren etxean bizitzen jarraitzen duten adineko pertsonentzat; eta egoitza-zentroen, zentro soziosanitarioen eta adineko pertsonentzako ostatu-zerbitzuen ereduak eraldatzea, horiek dibertsifikatuta, arretaren intentsitatea premien bilakaera egokituta eta etxetat hartuta, arreta-zentroen edo -unitateen tamaina murriztuta, eta arreta pertsonarengan eta zentroen harreman-izaeran zentratzen dela zainduta, baita karga handiena duten zentroetan ere.

Hala, beharrezkoa da alternatibak bultzatzea, laguntza-intentsitate desberdinekin, zentroen sarean eta egoitza-zentro bakoitzean, edo ostatu-zerbitzu bakoitzean, horiek beste baliabide komunitario batzuekin konbinatuta, beren etxean bizi ezin diren eta bizi nahi ez duten adineko pertsonentzako alternatibei buruzko gogoeta orokor baten esparruan: egoitzakoak edo ez, kolektiboak edo ez, adineko beste pertsona batzuekin partekatuak edo belaunaldi artekoak, etab. Eta, helburu horrekin, beharrezkoa da:

- Adinekoentzako egoitza-plazen kopurua areagotzea eta egoitza-zentroen eredu eraldatzea, hura dibertsifikatuta, prestazio sozial eta sanitarioen intentsitatea pertsonen zentro bakoitzean eta zentroen sarean dituzten premia eta gaitasunen bilakaerara egokituta eta osasun-talde partekatuak gaitzeko aukera aztertuta.
- Ostatu-zerbitzu laguntzadunen eredu eraldatzea eta, horretarako, hasteko, aztertzea zergatik ez duten aurrera egiten egungo ostatu-zerbitzu laguntzadunek —bereziki, tutoretzapeko apartamentuek, baina baita etxebizitza komunitarioek ere—, eta sustatzen ari diren esperientzia pilotuak ebaluatzea, hala nola belaunaldi arteko alternatibak.

Kontuan hartuta bilakaera demografikoa, adineko pertsona asko GZESean sartzea eta zainketa-eredu tradizionalaren krisia, datorren hamarkada erabakigarria da helburu horiek lortzeko. Hala ere, jarduera ekonomikoari eta diru-bilketari dagokienez, krisi finantzario, ekonomiko eta sozial batetik atera berri garenean, GZESaren gastu-bideari eutsita, dimentsio anitzeko beste krisi bati aurre egin behar diogu —sanitarioa, ekonomikoa eta soziala—, eta horrek are eragin handiagoa izango du, epe laburrean behintzat, baliabide publikoen gainean. Krisi horrek eragina du

GZESean, eta epe labur eta ertainean erantzunak behar ditu, batez ere mendetasun-egoeran dauden adineko pertsonentzako eta bazterketa-egoeran edo -arriskuan dauden pertsonentzako arretan.

Testuinguru horretan, premiak handitzearen eta baliabideak murriztearen ondorioz, GZESaren gastu-bideari eutsi behar zaio, aurreko krisialdiaren antzeko jarraibidearen arabera, eta COVID-19ak baliabide ekonomikoetan duen eraginera egokitu behar da gastuaren iguera.

Eta, aldi berean, GZESean lehentasunak ezarri behar dira, baita GZESa osatzen duten euskal administrazio publikoen hiru mailetakoko beste gastu-partida batzuei dagokienez ere, funtsezko zerbitzuei lotutako sistema publikoei eutsiz (osasuna, hezkuntza, gizarte-zerbitzuak...).

5.2.1. ZERBITZUEI ETA PRESTAZIO EKONOMIKOEI BURUZKO GOMENDIOAK

GZESaren prestazio eta zerbitzuak hedatzeari buruzko analisiak agerian uzten du **zainketa sozial eta sanitarioko iraupen luzeko estrategia bat** sustatu beharra dagoela, erronka demografikoarekin zuzenean lotuta dauden hiru helburu hauetan eraginda:

- **Arreta-piramidea inbertitzea:** lehen eta bigarren mailako arreta etxean eta komunitatean sustatzea, mendekotasuna prebenitzeko; beren etxean ahalik eta autonomia handienarekin bizitzen jarraitzeko aukera emango dieten zerbitzuak eta prestazioak eskatuko dituzten adineko pertsonen kopuru gero eta handiagoari erantzuteko; erakundeen zainketa zaintza-ordu guztiekiko duen proportzioa areagotzea; eta adineko pertsonentzako egoitza-zentroek esparru honetako gastuaren guztizkoarekiko eta GZES osoarekiko dakarten gastu-ehunekoari eustea, ahal dela.
- **Erakundeen eta familiaren zainketaren arteko beste oreka bat sustatzea,** lehenengoaren mesedetan, familia-zainketa edo lehen mailako zainketa ere babesteko (familia-laguntza, elkarrekiko laguntza, auzokoen laguntza...), zaindutako pertsonen eta familia zaintzaileei zuzendutako prestazioak eta zerbitzuak indartuta (zaintzaileei laguntzeko zerbitzuak, aurrez aurrekoak eta online, atsedeen-zerbitzua, familia-ingurunekeo zainketarako prestazio ekonomikoa...).
- **Adineko pertsonentzako egoitza-zentroen eta ostatu-zerbitzuen eredia eraldatzea,** biak dibertsifikatuta eta arretaren eta prestazio sozial eta sanitarioen intentsitatea egokituta zentro bakoitzeko eta sare osoko hartzaileen premien bilakaerara, arretaren jarraitutasun eta pertsonalizazio handiagoa lortzeko, kontuan hartuta osasun-talde partekatutako izateko aukera, lehen mailako arretan ez ezik, bigarren mailako arretan ere.

Lehen bi helburuen eta hirugarrenaren esparruan, desgaitasunaren arloko gai espezifikoak ere jorratu behar dira, hala nola **bizimodu independentea babesteko zerbitzua**, edo babesgabetasunaren arlokoak, esaterako, **bakarrik dauden gazte eta adingabe atzeritarren** egoera. Eta aurrera egin behar da esparru soziosanitarioan (katalogoa, zorroa eta finantzaketa) eta soziohabitazionalan (etxebizitza eta gizartratzea).

Gainera, **bazterkeria-sarea** lau sareetatik ahulena izanik (bazterketa, mendekotasuna, babesgabetasuna, desgaitasuna), hura sendotzen jarraitu behar da, sarean bere osotasunean eraginez eta, batez ere, lehen eta bigarren mailako arretaren artikulazioan eta sarea lurraldean hedatzean, hiru hiriburuetan kontzentrazio-maila murriztuta.

Azkenik, gogoeta orokor gisa, beharrezkoa da zerbitzuak eta prestazioak benetako premiara eta eskaerara egokitzea, kuantitatiboki eta kualitatiboki; izan ere: a) katalogoan, adierazi denez, orduan zeuden zerbitzu eta prestazio guztiak sartu ziren, baita zerbitzu berriak edo gutxi garatuak ere; b) katalogoa eta zorroa ikuspegi estankoarekin diseinatu ziren, bai kontingentzien ikuspegitik, bai arreta-mailen ikuspegitik.

Azken batean, errealitateak eskatzen du GZESaren zerbitzuetan eta prestazioetan berritzea, eta mekanismo eraginkorrak edukitzea arretaren pertsonalizazioan, integritasunean, jarraitutasunean, hurbiltasunean eta deszentralizazioan irabazi ahal izateko, eredu komunitarioaren arabera, hainbat zerbitzu ekipamendu batean antolatuta, arreta malgutu

(adibidez, gizarteratzeko prozesuetan joan-etorriko ibilbideetan laguntzeko), arreta-mailen arteko lankidetzatik abiatuta, etab.

Erreferentziatzeko figura eta eginkizunetan sakondu behar da, baita kasuaren koordinazioan ere (soziala, soziosanitarioa, sozioedukatiboa...), eta eredu metodologikoak eta esku-hartze sozioedukatiboko eta psikosozialeko prestazioak antolatu behar dira, Zorroari buruzko Dekretuak definitzen dituen bezala, gizarte-laguntzarekin, esparru guztietan babes instrumentala, emozionala, hezkuntzakoa eta harreman-arlokoa emateko, pertsona ardatz duen arretaren ikuspegitik.

Eta, aldi berean, prebentzio- eta sustapen-ikuspegia indartu behar da, esku-hartzea pertsonen askotariko gaitasunak sustatzera bideratuta, baita familiarekiko eta komunitatearekiko lan sistemikoa ere, ahalik eta autonomia handienarekin gizarteratzea errazteko.

Esparru horretan, eta beste batzuk kontuan hartzea eragotzi gabe, neurri hauek proposatzen dira hemen, erakundeek kontuan har ditzaten II. Plana lantzeko prozesuan.

Bereziki, beharrezkoa da administrazio guztiek elkarrekin gogoeta egitea gai hauen inguruan:

- Arreta-piramidea inbertitzea eta erakundeen eta familiaren zainketaren arteko beste oreka bat bilatzea, lehenengoa indartuta.
- Adineko pertsonen arreta emateko eredu esparru komunitarioan eta egoitza-esparruan.
- Bazterketa-egoeran edo -arriskuan dauden pertsonentzako lehen eta bigarren mailako arreta-zerbitzuen sarea antolatzea.

Autonomiaren/mendekotasunaren eta gizarteratzearen / bazterketaren edo bazterketa-arriskuaren esparruko sareei osorik heldu behar zaie (lehen eta bigarren mailako arreta), arreta-eredu komunitariotik. Eredu horrek, besteak beste, arretaren integritasunean, jarraitasunean, pertsonalizazioan eta hurbiltasunean, eta pertsona ardatz duen arreta-ikuspegiaren eragiten du.

Bestalde, beharrezkoa da gogoeta baterakoa eta Etxebizitza Sailarekin partekatua bultzatzea esparru soziohabitazionalari dagokionez, oro har, baita etxebizitza eskuratzeari eta etxebizitza-programa sozialei dagokienez ere, bereziki; bai bazterketa-egoeran edo-arriskuan dauden pertsonen arretan, bai adineko pertsonen eta desgaitasuna duten pertsonen arretan.

MENDEKOTASUN-EGOERAN EDO -ARRISKUAN DAUDEN PERTSONAK ETA DESGAITASUNA DUTEN PERTSONAK

- **Beren etxean edo familia-etxean bizi direnei arreta emateko eredu berri** bat diseinatzea eta bultzatzea, jasangarria, soziala eta ekonomikoa, beste zainketa-oreka baterantz eta arreta piramidean inbertitzaileentz aurrera egiteko, batez ere mendekotasun-egoeran edo -arriskuan dauden adineko pertsonen arretan.
 - **Etxean eta komunitatean arreta emateko zerbitzu bat eta programa pilotu** bat diseinatu, abian jarri eta ebaluatzea, estalduretan eta intentsitatean aurrera egin ahal izateko. Zerbitzuak hainbat prestazio eta lehen eta bigarren mailako arreta-zerbitzuen programa barne hartuko lituzke, prestazioak eta zerbitzuak kasu bakoitzera eta horren bilakaera egokituta, malgutasunez. Erreferentzia izan daitezkeen ereduak eta Gipuzkoako esperientzia (etxeko laguntza-zerbitzua) analizatuko dira.
 - **Erreferente profesionaleko figurak eta familia-figurak** (zaintzaile nagusia edo ez), eta haien eta zaindutako pertsonaren lankidetzak eta parte-hartzea indartzea kasuaren koordinazioan, prebentzio-ikuspegia sustatzeko, egoerak okertu edo larriagotu ez daitezkeen, eta lehen eta bigarren mailako arreta premietara egokitu ez dadin.
 - **Zaintzaileentzako zerbitzuak eta prestazioak** sustatzen jarraitzea (atsedena, prestakuntza, laguntza psikosoziala, FIZEPE...), baita ekimen berritzaileak garatzen ere,

ingurune komunitarioan eta digitalean, familia-zainketa edo lehen mailako zainketa (ez-profesionala) babesteko estrategia soziosanitarioaren esparruan.

- Adineko pertsonei laguntzeko ostatu-ereduak berrikustea, tutoretzapeko apartamentuek eta etxebizitza komunitarioek duten garapen eskasaren arrazoiak aztertzea, esperientzia pilotuak ebaluatzea (beste zerbitzu batzuekiko konexioa, belaunaldi arteko ostatuak...) eta **adineko pertsonentzako komunitatean sostengatutako ostatu-alternatiba bideragarriak bultzatzea**, belaunaldi berrien premia eta itxaropenetara, hiri- eta landa-ingurunera... egokituak, lagundutako ostatu-alternatibak dibertsifikatuta eta beste zerbitzu batzuekin konbinatuta (oinarrizko gizarte-zerbitzuen lau zerbitzu propioak, eguneko zerbitzu eta zentroak, telelaguntza...), baliabide mota horietan arretaren intentsitatean aurrera egiten joateko, egoitza-zentro batean sartu behar izan arte.
- **Eredua berrikustea eta egoitza-zentroetako arreta indartzea eta hobetzea**, plaza kopurua handituta, arreta egokituta mendetasun larriko egoeran dauden, demenziak dituzten... pertsonen profiletara, egoitza-zentroen tipologia dibertsifikatuta, arretan progresibotasun handiagoa sartzeko eta prestazio sozial eta sanitarioak egoiliarren profilerara eta premietara gehiago egokitzeko:
 - a) Zentro bakoitzean, bizikidetzaren unitate txikiak eta arretan intentsitate-maila desberdinak aurreikusita.
 - b) Sarean, prestazio sanitarioen intentsitate-maila desberdinekin, zentro moten arabera, eta, agian, zentro bati baino gehiagori euskarria eskainiko dioten talde sanitarioekin.
- **Desgaitasuna duten pertsonentzako egoitza-eskaintza zabaltzea eta dibertsifikatzea**, eskaintza hori bizimodu independenteranzko eta desinstituzionalizazioranzko igarobideak erraztera bideratuta, eta, ildo horretako esperientzien masa kritikoaren ebaluaziotik abiatuta, **desgaitasuna duten pertsonentzako egoitza-zentroi buruzko Dekretua** orientazio horrekin berarekin egitea eta onartzea.
- **Desgaitasun mentala duten pertsonentzako eguneko zerbitzuak eta egoitza-zentroak indartzea.**
- **Prestazio eta zerbitzu espezifikoaren sarea bi erronka hauek egokitzea: alde batetik, desgaitasuna (intelektuala) duten pertsonen zahartzea**, etapa horrek ez dezan ekarri pertsonen bizitza haustea, eta horiek aukera izan dezaten harreman pertsonalak mantentzeko eta bizi-kalitatearen eredua finkatzeko, eta bidea eman dezan laguntzak pertsonalizatzeko (pertsona ardatz duen plangintzaren bidez), laguntzak eta zerbitzuak malgutzeko, inguruneen irisgarritasuna bermatzeko, arreta soziosanitario egokia emateko, etab.; bestetik, **desgaitasuna duten eta, bereziki gazteen artean (desgaitasun intelektuala, osasuna...), laguntza ez hain bizia behar duten pertsonei erantzuna ematea.**
- Irisgarritasun Unibertsalaren Euskadiko Estrategian **irisgarritasun kognitiboa indartzea**, aurrera egitea desgaitasun mentala eta garapen-desgaitasuna duten pertsonek parte har dezaten irisgarritasuna diseinatzeko eta ebaluatzeko prozesuetan, eta ikuspegi hori xertatzea GZESaren irisgarritasuna diseinatu eta ebaluatzean.
- **Gaixotasun mentala duten pertsonentzako eta haien familientzako zerbitzu-sarean aurrera egitea**, lehenetsun soziosanitario estrategikoen helburu den kolektibo gisa, kontuan hartuta kolektibo horren bizi-ibilbideko premiak (haur eta gazteak eta helduak) eta izan ditzakeen kontingentziak eta egoerak (gizarte-bazterketa, babesgabetasuna, kontsumoak, etab.).
- Sustatzea gogoeta eta **planteamendu partekatua egin dadin prestazio ekonomikoaren inguruan** —zehazki, FIZEPEaren eta LPPEaren inguruan—, batetik, eta ZKPEari eta bazterketaren esparruan antolatzen ari diren dirulaguntza batzuei dagokienez, bestetik. Planteamendu horrek erantzun egin behar dio eta bat etorri behar du GZLko eta Zorroari



buruzko Dekretuko prestazio ekonomikoen definizioarekin, baita hartzaileen eskubide eta betebeharrekin ere.

- Bizimodu independentea babesteko zerbitzua eta LPPEa sustatzea, helburu honetara bideratutako planteamendu baten barruan: **desgaitasuna duten pertsonak behar beste laguntza izatea** (laguntza pertsonala, etxeko laguntza eta komunitatean laguntzeko beste zerbitzu batzuk, autonomia pertsonalerako laguntza-produktuak) **modu independentean bizitzeko eta komunitatean sartuta egoteko eskubidea baliatzeko**; bat etorri Desgaitasuna duten Pertsonen buruzko Nazio Batuen Konbentzioaren 19. artikularekin, arretaren eredu komunitarioarekin —eta, horren arabera, arreta-piramidearen inbertsioarekin, komunitateko lehen eta bigarren mailako arretari lehentasuna emanda—, eta erakundeen zainketa indartzeko helburuarekin, familia-zainketari eusteko.
- **Autonomia pertsonalerako laguntza-produktuak** bultzatzea, garapen eta berrikuntza teknologikoak txertatuta.
- II. GZPEak aurreikusten dituen trakzio-proiektuen artean berariazko proiektu bat txertatzea, Euskal Autonomia Erkidegoan bizi-eredu independentea bultzatzeko.
- **Autonomia sustatzeko eta mendetasuna prebenitzeko** ekimenak bultzatzea, zahartze aktiboa bultzatuko duen eta adineko pertsonen erabateko bizitza lortzeko eta haien talentua bideratzeko paradigman kokatuko duen estrategiaren esparruan.
- Arlo horretan prestakuntza, **jarduera ekonomikoa** eta **enplegu kualifikatua** sustatzea.

BAZTERKETA-EGOERAN EDO -ARRISKUAN DAUDEN PERTSONAK

Bazterketa-egoeran eta -arriskuan dauden pertsonen arreta emateko sarea bultzatzea estrategia integral baten bidez. Estrategia horrek lau helburu nagusi hauei erantzun behar die:

- **Lehen eta bigarren mailako arretaren antolamendua** hobetzea, arretaren jarraitutasuna eta malgutasuna lortzeko, bi norabideetan igarotzea sustatuta.
- **Lurralde bakoitzean gizarte-zerbitzuen sarea hedatzen** aurrera egitea, gizarteratzeko hainbat ibilbiderekin modu integratuan eta koherentean, zona bakoitzean lehen eta bigarren mailako arretarako baliabideen sarea ziurtatuta, hedapena eraginkorra izan dadin eta, ahal den neurrian, erantzunak hiru hiriburuetan kontzentra daitezten.
- **GZESaren rola** argitzea, ostatu laguntzaduneko premien estalduran zentratua, **etxebizitza-sistemaren rolari dagokionez.**
- Lau sareetatik gutxien garatu den **sare hori finkatzeko** prozesua amaitzea; besteak beste, pandemiak ekonomian eta gizartean duen eraginaren ondorioz bazterketa-egoeran edo -arriskuan dauden pertsonen arreta emateko premien areagotzeari erantzun ahal izateko.

Eta, lau helburuei dagokienez, hurrenez hurren, neurri hauek sustatzea:

- Bazterketa-egoeran edo -arriskuan dauden pertsonen gizarteratze-ibilbideetara arreta egokitzea erraztuko duten **protokoloak** ezartzea, arreta-maila batetik beste batzuetara igarotzea edo arreta malgutzeko formulak ezartzea ekarri behar duten aurrerapen eta atzerapenekin.
- **Arreta-sarea deszentralizatzeko alternatibak** zehaztea, udalen eta dagokion aldundiaren arteko lankidetzatik abiatuta, tamaina ertain eta txikiko udalerrietan, **lurralde bakoitzaren premia eta baliabideetara egokitutako formulen bidez**: kudeaketa-mandatuak, partzuergoak, mankomunitateak edo koadrilak eratzea, etab.



- Etxebizitza Sailarekin batera gogoeta egitea bi esparruetako zerbitzu eta prestazioei buruz, horiek behar bezala mugatuta eta **irizpide edo printzipio partekatuak, interes komunak eta lankidetzaren arloak** identifikatuta bazterketa-egoeran edo -arriskuan dauden pertsonen gizarteratzearekin lotuta.
- **Lehen eta bigarren mailako arretako zerbitzuak indartzea**, balorazio-zerbitzu teknikoak sendotzetik hasita, eta une bakoitzean beren eskumeneko prestazio eta zerbitzuak eskuratzeko baldintzak betetzen dituzten pertsonen erantzuteko maila bakoitzaren ahalmena bermatzea.
- Gogoeta eta planteamendu partekatu bat egitea prestazio ekonomikoen hedapenari buruz (batetik, FIZEPEa eta LPPEa, eta, bestetik, bazterketaren esparruan antolatzen ari diren laguntza ekonomiko batzuk), baita beste zerbitzu batzuei buruz ere (hala nola etxeko laguntza-zerbitzua eta esparru horretako bizimodu independentearen ikuspegia).

GENERO-IKUSPEGIA ESKU-HARTZEAN

Plangintzan eta esku-hartzean, esplizituki eta esparru eta kontingentzia guztiekiko zeharka ekitea emakumeen eta gizonen berdintasuna sustatzeari. Kontingentzia horietan biltzen dira bazterketa, babesgabetasuna, mendekotasuna eta horien guztien arriskua, baita desgaitasuna ere.

II. Planaren prestaketan eta ebaluazioan genero-ikuspegia txertatzeaz gainera, diseinutik abiatuta (ikus 5.2.2 atala), emakumei gizarteratzean lagunduko dieten jarduketak eta zerbitzuak bultzatzea planteatzen da —horiek heldu egin beharko diete emakumeek aurre egiten dieten bazterketa, mendekotasun, desgaitasun, babesgabetasun, tratatu txar eta indarkeriako egoerei—, baina, halaber, babes-sare soziofamiliarra arintzeko eta indartzeko neurriak eta zerbitzuak ere, diskriminazio anizkoitzeko egoeretan arreta berezia jarrita eta ikuspegi intersektional batetik.

ERALDAKETA DIGITALA ETA ZEHARKAKO BESTE ALDERDI BATZUK

- **Eraldaketa digitaleko prozesua** bizkortzea zerbitzuen horniduran (app-ak, IOT...) eta kudeaketan, datuetan oinarritutako kudeaketa-tresna berriak garatuta (big data).
- Balorazio-prozesuak indartzeko behar diren neurriak hartzea, haien egokitasuna ziurtatzeko: hainbat arazoirengatik prozesua arintzeko beharra antzematen den esparru edo egoera jakin batzuetarako epeak —adibidez, laguntzak pertsona eta familia hartzaileen premien bilakaerara hobeto egokitzen laguntzeko, profesionalak alderdi espezifikoaren inguruan trebatzeko (autismoaren espektroko nahasmenduak...), etab.—.
- Zerbitzuen errotze- eta hautatze-bermeak finkatzea hartzaileentzat.

COVID-19AREN ERAGINA

Beharrezkoa da analisi zabal bat egitea Covid-19ak gizarte-zerbitzuetan duen eraginari eta horrek etorkizunean izango dituen ondorioei buruz, bereziki 2020ko datuak eskura daudenean. Datu horiek datorren hiruhilekoan bildu nahi dira, 2019ko bilketa ia itxita baitago.

Analisi horrek, zehazki eta besteak beste, ahalbidetu beharko du:

- Esperientziatik abiatuta ondorioak ateratzea, **aparteko pandemia-egoeren aurrean, hala nola COVID-19ak eragindakoaren aurrean, adineko pertsonentzako egoitza-zentroen erantzuteko ahalmena hobetzeko**, eta arreta egokitze eta azpiegiturak garatzeko estrategia soziosanitario bat diseinatu, gauzatu eta ebaluatzea, egoitza-zentro bakoitzaren eta sistema osoaren erantzun-ahalmena hobetuko duena.
- **Pandemiak GZESean duen eragina zehaztea eta analizatzea**, eta, orain, GZESaren 2020ko eta 2021eko datuak lortzeko eta analizatzeko garaian kontuan hartu beharreko irizpideak ezartzea, aipatu den oinarritzko eragiketaren eta GZGEEan.



Datu horiek eskura daudenean, beharrezkoa izango da eragina plangintzan integratzea. Hala, II. Planak urteko ebaluazio bat aurreikusi beharko du, eta ebaluazio horrek aparteko egoera batean beharrezkoak diren aldaketak sartu beharko ditu, COVID-19aren pandemiak sisteman duen eraginari buruzko datuak eskura daudenean, bai premiei dagokienez, bai baliabideei dagokienez.



- **COVID-19ak GZESean duen eragina minimizatze**ko neurriak identifikatzea, honako hauengan (besteak beste) gaur egun duen eta epe labur eta ertainean ziurrenik izango duen eragina analizatu ondoren:
 - Hartzaileengan, haien senideengan eta profesionalengan, bereziki epe labur eta ertaineko osasun biopsikosoziolari dagokionez, baita hartzaileen gizarteratzean ere (harremanak galtzea, desoreka emozionalak, jokabide-nahasmenduak, trebetasunen galera, sedentarismoa, gainkarga fisikoa eta emozionala eta baliabiderik eza, besteak beste). Hala, babes batzuk indartu beharko dira (arreta sanitarioa, psikologikoa eta psikiatrikoa), baita pizgarri fiskalak eta babes sozialeko paketeak ere krisiari aurre egiteko behar besteko ahalmen ekonomikorik ez duten pertsona eta familientzat.
 - Arreta-premietan eta -eskaeran eta baliabideen eskuragarritasunean. Zentroak itxiko balira edo beste kasu batzuetan, ordezkoko arreta-zirkuituak aurreikusi beharko dira, edo arreta birdiseinatu —egoitza-zentroak eta ostatu-zerbitzu laguntzadunak eraldatzea, arreta komunitarioa indartzea eta tokiko zainketa-ekosistemak garatzea (besteak beste, nahi gabeko bakardade-egoeretakoko arreta sartuta), etab.—.
 - Kontingentzia bakoitzari arreta emateko sareetan (sareetan doikuntzak sustatuko dira, lehen eta bigarren mailako arretaren konexioa indartuko da, oro har, eta krisi-egoeretan edo larrialdi sanitario edo sozialekoetan, bereziki...).
 - Zerbitzuak hainbat mailatan emateko baldintzetan. Adibidez, pandemian zehar garatutako online arretarako neurriak eta ereduak sistematizatu eta txertatu beharko dira baldintza arruntetan, eta esku-hartze sozialean teknologia digitalak erabili.
- **Kontuan hartzea COVID-19ak duen eragina ekimen publikoak zein pribatu itunduak jarduten duten baldintzetan erantzukizun publikoko gizarte-zerbitzuak emateko** eta, bereziki, horrek dakartzan aparteko gastuak; hala, COVID-19ak 2020ko eta 2021eko ekitaldietan zerbitzu horiek ematean izango duen eraginak etorkizuneko jasagarritasuna arriskuan jar ez dezan, horren kudeaketa zuzeneko publikoa nahiz pribatu itundua dela ere.



5.2.2. GZES-AREN GOBERNANTZARI ETA KUDEAKETARI BURUZKO GOMENDIOAK

GZESaren kudeaketa-eginkizunak betetzean lankidetzan publiko-publikoa bultzatzea ezinbestekoa da erantzukizun publikoko sistema deszentralizatu eta misto unibertsal batean, non zuzeneko eta gizarte-ekimenaren bidezko kudeaketa publikoa nagusitzen den.

Sistema hori iraunkortasun ekonomikotik haratago doazen arrazoiengatik definitzen eta eraikitzen da horrela, eta, besteak beste, hauekin ere zerikusia dute:

- eredu komunitarioa;
- gizarte-zerbitzuen ezaugarriak, pertsonentzako zerbitzu gisa, eta haien helburua;
- hartzaileen parte-hartzea esku-hartzearen helburuak eta horiek lortzeko behar dituzten babesak zehazten;
- lurralde bakoitzaren ezaugarriak eta dituen mota guztietako baliabideak;
- sistemaren konfigurazioa, aurretiatzko sareetatik abiatuta, eta gizarte-ekimenaren ekarpena; gizarte-eredua;
- zerbitzuak emateko eta interes orokorreko beste jarduera batzuetarako antolatutako gizarte-ehuna edukitzearen garrantzia, jakinda gizarte-zerbitzuak ez direla agortzen erantzukizun publikoko sistemetan;
- etab.

Bestalde, ezinbestekoa da Eusko Jaurlaritzak sistema kudeatzeko eginkizun bakoitza garatzea, Gizarte Zerbitzuei buruzko Legearen 40. artikulua esleitzen dion koordinazio-eskumena baliatuta, elkarlaneko gobernantzatik abiatuz sistema unibertsal, erantzukizun publikoko, deszentralizatu eta misto bat eraikitzeko.

Zehazki, zuzeneko ekintzako eskumenak edo GZESetik kanpokoak alde batera utzita, honako eginkizun hauei buruz ari gara:

- erregelamenduak egiteko ahala, artikulua horren 1. paragrafoan zehaztutako gaietan arreta berezia jarrita;
- EAEko lurraldeko zerbitzuen plangintza orokorra;
- gizarte-ekintzako hirugarren sektorea eta herritarren parte-hartzea sustatzea;
- GZESaren koordinazio orokorra eta beste sistema eta politika publiko batzuekikoa;
- Gizarte Zerbitzuei buruzko Informazioko Euskal Sistema (GZIES) diseinatzea eta mantentzea;
- Gizarte Zerbitzuen Euskal Behatokia sortzea, zuzentzea, antolatzea eta mantentzea;
- gizarte-zerbitzuen arloko prestakuntza, arretaren kalitatea hobetzea, berrikuntza eta ikerketa sustatzea.

Horietako bakoitzari dagokionez, proposamen edo gomendio batzuk aurreratzen dira hemen.

Finantzaketaren arloko plangintza eta aurreikuspenak (mapa eta memoria ekonomikoa)

- **Gizarte Zerbitzuen II. Plan Estrategikoa** egiteko, berori aurreko planarekiko sinplifikatzea eta arreta zentratzea Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren iraunkortasuna, soziala eta ekonomikoa, eta eredu komunitarioaren arabera hedatzea bermatzen duten faktoreetan, hargatik galarazi gabe interes orokorreko jarduera eta zerbitzuekin lotutako beste alderdi batzuei erantzutea.

II. Planak, eta horren jarraipenak eta ebaluazioak genero-ikuspegia txertatuko dute. Horretarako, beharrezkoa izango da ebaluazioaren diseinua ikuspegi horrekin sartzea plana prestatzen hasten den unetik bertatik, eta erakundeek sexuaren arabera bereiztea beharrezko datuak.

- **Gizarte zerbitzuen erakunde arteko funtsa** finkatzea, erakunde arduradunek adostutako eta beraiek hornitutako finantzaketa-eredu jasangarri bat hartuta, beren eskumen eta baliabideen arabera.

- Azpiegitura sozialak txertatzea edo areagotzea euskal administrazio publikoak azpiegituretan egiten ari diren egiturazko eta mantentze-lanetako inbertsioetan. Inbertsio horiek beharrezkoak dira lurraldeentzat, eta balioa sortzen dute.

Erregelamenduak egiteko ahala (arau-garapena)

- Aurreko esparruan, Zorroari buruzko Dekretua ebaluatzea eta aurrera egitea **GZESaren zerbitzu eta prestazioen plangintzan, koordinazioan eta arau-garapenean** —batez ere adineko pertsonen arretari dagokionez hura burututa—. Gainera, alde zuzenetik lan egin den dekretuak bultzatzea: adineko pertsonentzako ostatu-zerbitzuak, desgaitasuna duten pertsonentzako egoitza-zentroak, egunekoak eta okupazionalak, eta gizarte-bazterketako egoeran dauden pertsonentzako egoitza-zentroak.
- **Adineko pertsonentzako egoitza-zentroak erregulatzen dituen dekretua** egokitzea.
- **Gizarte-zerbitzuen esparruan itun-araubidea erregulatzen duen dekretua** prestatzen amaitzea.
- Doakotzat jotzen ez diren GZESaren prestazio eta zerbitzuen zorroko **prestazio eta zerbitzuen finantzaketan ordaintzera behartuta dauden pertsonen parte-hartzea erregulatzen duen dekretua** prestatzea.
- **Diagnostiko sozialerako tresnari eta fitxa sozialari buruzko 353/2013 Dekretuaren berrikuspena** amaitzea, lehenengoa sinplifikatzeko.
- APP - **Arreta Pertsonalizatuko Plana erregulatzeari heltzea** berriazko dekretu batean edo aurrekoaren esparruan.
- **Pertsona helduen babesgabetasun-egoerak baloratzeko tresna** diseinatzea eta abian jartzea.
- Elkarrizketa zibila indartzea arauak garatzeko prozesuetan erantzukizun publikoko zerbitzuak ematen dituzten gizarte-erakundeekin eta, bereziki, babesen eredu integrala garatzen duten jarduera bereziko erakundeekin.
- Dekretuak ezartzean, epeei dagokienez erakundeen ahalmenak errespetatuko dituzten trantsizioak ziurtatzea, eta, bidezkoa denean, erakunde horiei behar dituzten baliabideak ematea, zerbitzu horien jarraitutasuna eta bideragarritasuna bermatzeko, araudian jasotako aurreikuspenen arabera.

Gizarte Zerbitzuei buruzko Informazioko Euskal Sistema eta Gizarte Zerbitzuen Euskal Behatokia

- **Informazio-sistema oinarrizkoa eta arina** diseinatzea eta abian jartzea, plana ebaluatzeko sortutako tresnatik abiatuta. Sistema horrek aukera eman behar du serie historiko bat edukitzeko, erakundeek baliozkotua, katalogoko prestazio eta zerbitzuak eta GZESaren prestazio eta zerbitzuen zorroa hedatzearekin lotutako funtsezko parametroen inguruan. Beharrezkoa da GZESaren informazio-sistema abian egotea II. GZPEaren ebaluazioa egiteko. Hasteko, finkatu beharra dago GZESaren hedapenaren oinarrizko parametroei buruzko datuak urtero eta modu arinean edukitzeko diseinatutako eragiketa. Parametro horien artean daude erabiltzaileak edo jasotzaileak, plazak, gastu arrunt publikoa, etab.
- **Gizarte Zerbitzuen Euskal Behatokia** berriaz diseinatzea eta haren ekintza indartzea, Ikusmirak-en bildutako (<https://ikusmirak.eus/eu/>) gizarte-politika gainerako behatokiekin lankidetzak eta sinergiak sortuta, Gizarte Zerbitzuei buruzko Legearen 77. artikulua esleitzen dizkion eginkizun guztiak ahalik eta ondoen gauzatzeko.
- Egungo eta etorkizuneko beharrak identifikatzea, esparruka edo kontingentziak, plangintzara bideratuta, eta pertsona, familia eta komunitate hartzaileen eta GZESean parte hartzen duten erakundeen parte-hartzearekin.

Gizarte-berrikuntza

- **GZESean gizarte-berrikuntzako sistema eta prozesuak** bultzatzea. Horiek garatzeak eskatuko du berrikuntza-eginkizuna sistematizatzea eta hedatzea, udalen, aldundien eta Eusko Jaurlaritzaren arteko lankidetzatik abiatuta, arlo horretako ekintza ikusarazteko, indartzeko eta proiektu berritzaileak sustatzeko, GZESa garatzeko funtsezko faktoreei lotutako trakzio-ekintza gisa, ekintzen arteko sinergiak sortuta eta ezagutza metatua partekatuta. Esparru horretan, baliabideak eta, hala badagokio, Gizalab-en ekintza bideratu beharko dira.
- **Adinberri, Nagusi Intelligence Center eta Health Intelligence Center** bultzatzea, adineko pertsonen arretan gizarte-berrikuntzako polo gisa (lankidetzan oinarritua), estrategia bereizi baina konektatuak sustatuta, sinergiak eta ezagutza partekatua sortuta EAEn eta ABEN Euroeskualdean. Horren guztiaren helburua da elkarrekin eta beste gizarte-eragile batzuekin batera gizarte-berrikuntza sustatzea, sektore publikoaren, hirugarren sektore sozialaren eta enpresen ekimenak edo lankidetzak-ekimenak sorrarazteko, GZESaren arretaren kalitatea eta eraginkortasuna hobetuko duten ekimenak, baita hiru sektoreetan jarduera ekonomikoa eta enplegua sortzera bideratutakoak ere, besteak beste, zilarrezko ekonomian edo zainketetan.
- Berrikuntzako eta I+G+b-ko ekimenetan inbertitzen duten eragileen gizarte-berrikuntzaren aldeko apustua indartzea, honako arlo hauekin lotuta: premien ebaluazioa, prospekzioa, esku-hartze sozialari heltzeko modu berriak, teknologiaren ezarpena erakundeetan, pertsonen ematen zaizkien laguntzak hobetzea, etab.
- **GZESa digitalizatzeko prozesuan jauzi bat emateko agertokia** sortzea, eta etxeko arretarako eta erabiltzaileen eta zaintzaileen zainketarako **teknologia eta aplikazio digital berritzaileak** eskuratzea, garatzea eta ezartzea errazten duten proiektuak sustatzea, baita horiek bultzatzeko **eten digitala** murriztea ere.
- **Berrituz** bultzatzea, EUDEL-en eta Eusko Jaurlaritzaren arteko lankidetzatik abiatuta, jardunbide egokiak eta tresnak (erregelamenduak, besteak beste) trukatzeko gune gisa. Horiek aukera eman behar dute esku-hartzean eta kudeaketan hobekuntzak sartzeko edo berritzeko — www.berrituz.eus—. Ebaluazioan antzemandako ekimenen ugaritasuna ikusita, funtsezkoa da horiek partekatzea, GZESean bertan sortzen den ezagutza berori osatzen dutenei transferituta.
- **Berrikuntza-eragileen sare** bat sustatzea (unibertsitateak, hirugarren sektoreko erakundeak eta sareak, teknologia-enpresak), **gizarte-berrikuntza lankidetzan bultzatzeko** gizarte-politiken eta gizarte-zerbitzuen esparruan, honako hauekin konektatzeko helburuarekin: a) GZESaren jasangarritasuna, kalitatea, efizientzia eta hobekuntza; b) zainketen sektorean jarduera ekonomikoa bultzatzea eta kalitatezko enplegua sortzea; c) ezagutza sortzea eta transferitzea tokiko, Estatuko eta nazioarteko eskalan.

Kalitatea eta prestakuntza

- GZESaren eragileok **prestakuntzaren** arloan hedatzen ditugun ekintzen koordinazioa hobetzea, horiek helburu estrategiko partekatuekin lerrokatzea, sinergiak sortzea eta efizientzia hobetuta baliabideak aprobetxatzea.
- Kalitatearen arloan **Gizarte Zerbitzuen Euskal Behatokiaren** ekintza sustatzea, Gizarte Zerbitzuei buruzko Legearen 77. artikuluan aurreikusitakoaren arabera.
- **Eredu komunitarioa** sustatzea, beste eginkizun batzuen bidez (arau-garapena, prestakuntza, berrikuntza...), baita funtsezko erreferentziak ezagutzea eta aplikatzea ere, hala nola gizarte-zerbitzuetarako *Europako borondatezko kalitate-esparrua* (Gizarte Babeserako Batzordea), edo eredu komunitarioari lotutako beste eginkizun espezifikoago batzuk, hala nola pertsona ardatz duen plangintza.



Sistema barruko eta sistema arteko koordinazioa

- Eragile guztien lankidetzak aktiboa sustatzea kasuaren edo esku hartzeko prozeduraren koordinazioan (plangintza, hedapena, jarraipena eta doikuntza), eta, bereziki, hartzaileena, premien errealitate berri 'aspirazionalago' baterantz aurrera eginda, laguntzak indibidualizatzen bideratuta errealitate horretarantz, helburu pertsonalak eta erabateko bizitzako proiektuak lortzeko helburuarekin.
- Administrazio publikoen eta gizarte-erakundeen arteko lankidetzak-eredua sendotzea, elkarriketa zibilaren eraginkortasunean eta zehaztasunean irabazteko, baita gizarte-arloko esku-hartzearen esparruan erantzukizun publikoko zerbitzu-sistemetan parte hartzeari dagokionez ere.
- **Gobernantzari eta zerbitzu soziosanitarioen zorroari buruzko dekretuak** onartzea, eta prestazio sanitarioak eta plaza soziosanitarioak **finantzatzeko eredu bateratua** hedatzea.
- **Lurralde-koordinazioaren eta informazio-sistema soziosanitarioaren egituraketan** aurrera egitea, eta **talde-lanerako eta kasu soziosanitarioen koordinaziorako** ekimenak sustatzen jarraitzea, baita **talde espezifikoari arreta** ematekoak ere.
- **Lanbideren eta GZESaren arteko lankidetzak eta koordinazioa** sustatzen jarraitzea, haren hiru mailetan, eta arreta jartzea laneratzeari dagokionez desabantaila-egoeran dauden pertsonak edo lan-merkatuan diskriminazio-egoeran dauden pertsonak gizarteratzeko prozesuetan (emakumeak, gazteak, desgaitasuna duten pertsonak, pertsona migratzaileak...), bereziki diskriminazio anizkoitzeko egoeretan (haurren pobrezia...) daudenei dagokienez.
- **Etxebizitza Sailarekiko lankidetzak** sustatzen jarraitzea, eta, bereziki eraginda bazterketa-egoeran edo -arrikan dauden pertsonak etxebizitza eskuratzean eta bizitegi-egoerak gizarteratzeko edo gizarte-bazterketako prozesuetan duen inpaktuan.
- Baliabideen sare integratuak sortzea eta, zehazki, **leihatila bakarria** aian jartzea (Eusko Jaurlaritzaren **genero-indarkeriaren arloko** baliabideen kudeaketa integratua).
- **GZESaren eta Justizia Sistemaren arteko koordinazioa** indartzea (gazte-justizia, askatasunaz gabetutako pertsonen gizarteratzea, barneratzearen ordezkotza neurriak, etab.).
- GZESaren eta beste sistema batzuen arteko lankidetzak bultzatzea, arreta berezia jarrita osasun- eta hezkuntza-sisteman (adimen-desgaitasunaren esparruan eta oro har):
 - Plangintzaren ikuspegitik: eguneratzea "Arreta soziosanitarioaren lehentasun estrategikoak. Euskadi 2017-2020", Eusko Jaurlaritzako Hezkuntza Sailaren "Eskola inklusiboa garatzeko esparru-plana" (2.4 atala, hezkuntza-lanetan erantzunkidetasunez jokatzeari buruzkoa, 18. orrialdea)⁴⁷.
 - Eusko Jaurlaritzako bi organo berraktibatzea. Organo horiek lankidetzak- eta komunikazio-feroak eratzen dituzte hirugarren sektore sozialeko erakundeekin, bi esparruetan, hots, osasun-arloan eta hezkuntza-arloan: Adimen eta Garapen Desgaitasuna duten Ikasleen Jarraipen Batzordea; Hirugarren Sektore Sanitarioko Erakundearen Batzorde Estrategikoa.

⁴⁷(...) Esku-hartze integratua etorkizuneko joeratzat hartu behar da eta oraintxe hasi behar dugu zehazten. Egoera hori ezagututa, hezkuntza-administrazioak beharrezko arau-esparrua ezarri behar du eta hark eta ikastetxeek ekimen berritzaileak garatu behar dituzte ikasleentzako jarduerak egiten dituzten gizarteko, osasun-arloko eta "hirugarren sektore" delakoko eragileekin lankidetzan aritzeko (...).



Unibertsaltasunaren aldeko **komunikazio-ekintza**

- **Ikur bereizgarri** bat hedatzea. Ikur horrek, erakunde bakoitzaren euskarrietan integratuta, aukera eman behar du zentro guztiak eta katalogoko beste zerbitzu batzuk identifikatzeko, hala nola Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren baliabideak.
- **Hurbilketa proaktiboko** ekimenak bultzatzea, agian zerbitzuen beharra izanik, horiek gutxiago erabiltzen dituzten pertsona, familia, kolektibo eta lurraldeetara hurbiltzeko.



ERANSKINAK

1. eranskina. Plazei, erabiltzaileei edo hartzaileei eta gastu arrunt publikoari buruzko datuak arazteko edo osatzeko erabilitako iturriak

Talde teknikoak behar bezala araztu zuen administrazio publikoetatik jasotako informazioa. Prozesu hori bi modutara egin zen: informazioa eman zuten agenteekiko zuzeneko harremanaren bidez (telefonoz, aurrez aurre edo posta elektronikoz); bigarren mailako informazio-iturriak kontsultatuta, bildutako informazioa kontrastatzeko. Azken kasu horretan, aipatzekoa da datu jakin batzuk kontrastatzeko honako iturri hauetan egindako kontsulta:

- Gizarte Zerbitzuen eta Gizarte Ekintzaren Estatistika (GZGEE), 2018koa, Eusko Jaurlaritzako Enpleguko eta Gizarte Politiketako Sailari atxikitako estatistika-organo espezifikoa.
- Hiru foru-aldundien urteko memoriak, eta, zehazki:
 - Arabako Foru Aldundiko Gizarte Zerbitzuen Sailaren 2018ko Memoria.
 - Bizkaiko Foru Aldundiko Gizarte Ekintza Sailaren 2018ko Memoria.
 - Gipuzkoako Foru Aldundiko Gizarte Politikako Departamentuaren 2018ko Memoria.
- EAEn eskuragarri dauden politika eta gizarte-zerbitzuen behatokiak; zehazki, honako hauek:
 - Arabako Gizarte Zerbitzuen Behatokia (Dataraba), Arabako Foru Aldundiarena.
 - Gipuzkoako Gizarte Behatokia (Behagi), Gipuzkoako Foru Aldundiarena.
 - EAeko gizarte-politiketako behatokiak (Ikusmirak), Eusko Jaurlaritzarenak.
 - Genero Indarkeriaren Behatokia, Bizkaian.
- Hiru hiriburu-udalen urteko memoriak; zehazki:
 - Vitoria-Gasteizko Udaleko Gizarte Politiken eta Osasun Publikoaren Sailaren 2018ko Memoria.
 - Bilboko Udaleko Gizarte Ekintza Sailaren 2018ko Memoria.
 - Donostiako Udaleko Gizarte Ekintzako Zuzendaritzaren 2018ko Memoria.
- Foru-aldundien urteko kontuak:
 - Gizarte Ongizaterako Foru Erakundearen 2018ko kontu orokorra.
 - Bizkaiko Foru Aldundiaren 2018ko kontu orokorra.
 - Gipuzkoako Foru Aldundiaren 2018ko kontu orokorra.

2. eranskina. 2017/01/01eko proiektzio demografikoen eta 2017ko eta 2019ko 01/01eko biztanleria errealaren arteko konparazioa

	2017/01/01eko proiektzio demografikoak			2017/01/01eko errolda jarraituaren estatistika			2019/01/01eko errolda jarraituaren estatistika		
	A	B	G	A	B	G	A	B	G
	295.705	1.092.950	667.041	326.574	1.148.302	719.282	331.549	1.152.651	723.576
EAE		2.055.696			2.194.158			2.207.776	
65 edo gehiago	64.196	253.904	153.738	65.834	254.828	155.453	68.901	262.180	160.664
75 edo gehiago	30.452	128.793	75.207	31.636	130.029	76.330	33.286	132.909	78.878
18 edo gehiago	244.137	916.650	549.711	269.038	965.820	593.629	273.217	970.642	598.610
18-64	179.941	662.746	395.973	203.204	710.992	438.176	204.316	708.462	437.946
0- 6	20.759	67.294	44.698	23.443	69.641	47.322	22.263	65.318	44.111
Emakumeak 18-64	95.426	338.993	202.868	100.930	356.813	217.578	101.659	355.618	217.637
<18	51.561	176.300	117.332	57.536	182.482	125.653	58.332	182.009	124.966
3 edo gehiago	287.105	1.065.838	648.957	316.860	1.120.036	700.334	322.696	1.127.039	706.215

Iturriak: EIN. Errolda jarraituaren estatistika; Biztanleria-proiektzioak; EIN. Proiektzio demografikoak. Epe laburreko biztanleria-proiektzioak (2011-2022). EIN, 2012ko abendua.

Errolda-dif. 2019/01/01 - Proiektzioa		A	B	G
65 edo gehiago	19.907	+4.705	+8.276	+6.926
75 edo gehiago	10.621	+2.834	+4.116	+3.671

	Maparen aurreikuspenak 2017/1/1 (2016)				Egoera erreal 2019/1/1 (2018)				Aldakuntza 2018 - proiektzioak/errolda			
	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	EAE	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	EAE	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	EAE
Plazak	1.676	6.169	4.622	12.467	1.913 (1.041+872*)	6.974 (5.118+1856*)	4.935 (4.655+280*)	13.822	237	805	313	1.354
Proiektzioen estaldura (65+)	% 2,61	% 2,43	% 3,01	% 2,64	% 2,78	% 2,66	% 3,07	% 2,81	% 0,17	% 0,23	% 0,07	% 0,17
Errolda-estaldura (65+)					% 2,91	% 2,74	% 3,17	% 2,90	% 0,30	% 0,31	% 0,16	% 0,26
65+ pertsonak	64.196	253.904	153.738	471.838	65.834	254.828	155.453	476.115				

Estaldura handitzea ez da hain garrantzitsua, nahiz eta plaza kopurua handitu, plaza kopurua handitzeak izango lukeen eraginaren zati handi bat biztanleriaren hazkundeak xurgatzen duelako.