

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

ENPLEGU ETA GIZARTE

GAIETAKO SAILA

Gizarte Gaietako Sailburuordetza

Gizarte Zerbitzuetako Zuzendaritza

**DEPARTAMENTO DE EMPLEO Y
ASUNTOS SOCIALES**

Viceconsejería de Asuntos Sociales

Dirección de Servicios Sociales

GIZARTE ZERBITZUEN PLAN ESTRATEGIKOA 2011-2014

2011ko ekaina

1. AURKEZPENA

1.1. EAEko Gizarte Zerbitzuen Plan Estrategikoaren oinarrizko elementuak

Dokumentu honek EAEko Gizarte Zerbitzuen Plan Estrategikoaren ardatzak, helburuak eta ekintzak jasotzen ditu baita bere oinarrian dauden premien diagnostikoa, aurreikusitako askotariko ekintzei dagozkien ebaluazio-adierazleak eta bere aplikaziorako adostutako tresna ere. Era berean, Eusko Jaurlaritzari dagokion lidergoa duten ekintzen kuantifikazio ekonomikoa ere biltzen du Planak eta horien barruan, zehazki, duten zehaztasun-maila dela-eta nahiko kuantifikazio zorrotza egitea ahalbidetzen dutenena.

Plan honetan biltzen diren ardatz, helburu eta neurriak egindako premien diagnostikotik eratorritakoak dira eta EAEko Gizarte Zerbitzuen Mapan ezarriko diren lurralde-antolamenduarekin, gutxieneko zuzkidurekin, adierazle sintetikoekin, memoria ekonomikoarekin eta zerbitzu-sarea garatzeko jarraibideekin osatuta daude baita gaur egun garatzen ari diren gainerako planifikazio- eta erregulazio-elementuekin ere (funtsean, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren Prestazio eta Zerbitzuen Zorroaren Dekretua). Hori da estaldurarekin, intentsitatearekin, zuzkidurarekin edo zerbitzu eta zentro desberdinen

lurraldeko kokapenarekin zerikusia duten elementuak Planean bilduta ez egoteko arrazoiak; izan ere, elementu horien dimentsionatzea, ezaugarriak eta kostua Mapan edota Zorroaren Dekretuan ezarriko dira. Hain zuzen ere, bi elementuak lehentasunezko ekintzatzat hartzen dira Planaren barruan.

Plan Estrategikoa definitzeko ekintzen katalogo sintetiko eta irekia lantzeko ahalegina egin da, alde batetik, erakunde guztiak EAEko Gizarte Zerbitzuen arloko eskumenekin lotuko dituzten oinarritzko orientazio estrategikoak ezartzeko eta bestetik, orientazio horien definizio praktikoari dagokionez, erakunde horiei beharrezkoa den maniobra-marjina izan dezaten ahalbidetzeko. Gainera, ardatz, helburu eta ekintza kopuru jakin bat ezartzeko ahalegina egin da, hain zuzen ere, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemak hurrengo urteetarako planteatu dituen erronka nagusienak errazago ikus daitezzen eta ahalegin komunak funtsezko helburuen eta neurrien gune batean bil daitezzen. Ikuspuntu horretan oinarrituta, honako hau azpimarra daiteke: elkarren artean lotura duten neurri koherentez osatutako katalogo batetik haratago, funtsean Sistemak epe motzera eta epe ertainera planteatuta dituen lehentasunen definizio artikulatua da Plana.

Planean antzeko zehaztasun-maila duten helburuak eta ekintzak biltzeko ahalegina egin da, enuntziatu orokorreki nahiz jardun oso zehatz edo espezifikoak definitzea saihestuz. Ildo horretan, uste da Planaren helburuak lortzeko ekintzen azken zehaztasuna arlo horretan eskumena duten erakundeei dagokiela (EAEko Gizarte Zerbitzuen esparruan ezarritako eskumen-banaketaren arabera), orientazio orokor hauei eta lurralde-eremu bakoitzeko egoerei, premiei eta hartutako erabakiei jarraiki. Gainera, une oro, ekintzen eta helburuen definizioari dagokionez irizpen errealisteki eusteko ahalegina egin da, asmo handiegiko neurriak planteatuta azkenean bete ezinik ez geratzeko.

Bestalde, esan behar da Planean bildu direla gaur egun inongo erakundek garatzen ez dituen ekintzak nahiz aplikatzea aurreikusitako (eta kasu batzuetan, aplikatzen hasitako) ekintzak. Ekintza horiek honako arrazoiak direla-eta bildu dira Planean: aurretik aipaturiko lehentasunei erantzuna ematera bideratutako neurri guztiak Planean jaso nahi direlako eta eremu edo sektore batzuetan jadanik modu partzialean aplikatzen ari diren neurrietako batzuk orokortzeko eta hedatzeko premia dagoelako. Bestalde, kasu batzuetan eta jardun-neurri espezifiko gisa, jarduneko plan sektorialak lantzea biltzen da Planean, Gizarte Zerbitzuei buruzko 12/2008 Legearen 37. artikuluan jasotzen den moduan.

Azkenik, honako hau adieraztea garrantzitsua da: Planaren aplikazioan neurri guztiek genero-ikuspegia bildu beharko dute, Emakumeen eta Gizonen berdintasunerako otsailaren 18ko 4/2005 Legearen 11. tituluaren arabera. Era berean, neurrien aplikazioa ikuspegi anitzak integratzeko premia kontuan hartuta egin beharko da, besteak beste, iresgarritasun unibertsaleko sexu-aniztasuna (belaunaldi artekoa eta kultura artekoa), Gizarte Zerbitzuei buruzko 12/2008 Legearen arrazoi-azalpenean nahiz Lege horren 7. artikuluko c letran (berdintasunari nahiz ekitateari buruzkoa) ezarritakoaren arabera. Ildo horretan, beharrezkoak diren baliabideak ezarriko dira Planaren neurriak diseinatzeko nahiz ebaluatzeko esparruan hainbat ikuspegi (generoa, sexu-aniztasuna, kulturartekotasuna, belaunaldi artekoa, irisgarritasun unibertsala eta denontzako diseinua) zeharka integratzeko, garatu beharreko ekintzen berri eman dezaten.

1.2. Planaren egitura eta Plana gauzatzeko jarraitutako metodologia

Plan hau hiru maila edo kategoriatan artikulatzen da:

- Guztira Esku Hartzeko Oinarrizko zazpi Ardatz; horietan definituko dira Planaren indarraldian erakundeen ahaleginak nagusiki zein arloetara bideratu behar diren.
- Guztira 29 Helburu Estrategiko; horien bidez ardatz bakoitzean eman beharreko aurrerapausoak ezartzea ahalbidetuko da.
- Guztira 80 ekintza; horien bidez aipaturiko helburuak lortu behar dira. Ekintza bakoitzeko hainbat elementu zehaztu dira, esaterako, ekintza gauzatzeaz arduratuko den erakundea, ekintza aplikatzerakoan kontuan hartu beharreko alderdi garrantzitsuenak, Plana ebaluatzeko kontuan hartu beharreko ebaluazio-adierazleak eta aipaturiko kasuetan, baita ekintza gauzatzeak ekar dezakeen kostuaren kuantifikazioa ere. Helburu edo ekintza bakoitza ardatz espezifiko batekin bat etortzeko ahalegina egin da baina kasu askotan argi dago ekintza jakin batzuk helburu bat baino gehiagorekin bat datozela. Alabaina, orokorrean, 80 ekintzetako bakoitza behin bakarrik sartu da, erlazio zuzenena duen helburuarekin lotuta hain zuzen ere.

Adierazitako Ardatz, Helburu eta Ekintzaz gain Planak oinarrizko edo zeharkako ekintza-ildo bat planteatzen du eta ildo hori, bere izaera estrategikoa dela-eta, Plana osatzen duten gainerako neurriekiko bereiztu nahi izan da, Planaren definizioan esku hartu duten erakunde

guztien artean adostuta. Gizarte Zerbitzuetako sistemaren finantzaketarekin eta ekonomia-iraunkortasunarekin loturiko ekintza-ildoak da; erakunde guztiek funtsezkotzat hartzen dute ildo hori eta, beraz, ikuspuntu horretatik begiratuta, aurretiko ekintza da eta gainerako ekintzekiko desberdina. Ekintza-ildo horrek Plana osatzen duten zazpi Ardatzen egitura berdina hartzen du (3 Helburu Estrategiko eta 6 Ekintza) baina bere garrantzia dela-eta, kategoria desberdina eman nahi izan zaio eta hori ezinbestean kontuan hartu beharreko alderdia izango da Plana aplikatzerakoan eta ebaluatzerakoan.

Ardatzak, helburuak eta ekintzak zehazteko batez ere lau iturri hartu dira kontuan:

- landutako premien Diagnostikoa, eguneratuta dokumentu honetan erantsi dena.
- Gizarte Zerbitzuei buruzko 12/2008 Legea, hain zuzen ere, Gizarte Zerbitzuen euskal sistema behin betiko artikulatzeko garatu behar diren hainbat neurri ezartzen dituena.
- erakundeen arteko lantalde batean izandako eztabaidak eta hartutako erabakiak; lantalde horretan honako hauek hartu dute parte: EUDEL Euskal Udalen Elkartek, Araba, Bizkaia eta Gipuzkoako Aldundiek eta Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Gizarte Gaietako Sailaren Gizarte Zerbitzuen Zuzendaritzak¹.
- profesionalen eta beste gizarte-agenteen ekarpenak baita Gizarte Zerbitzuen erabiltzaileak ordezkatzeko dituzten erakundeak ere.

Dokumentu honek aurkezpen honetaz gain, honako bloke edo kapitulu hauek jasotzen ditu:

- Landutako premia-diagnostikoa.
- Sistemaren finantzaketarekin eta ekonomia-iraunkortasunarekin loturiko ekintza-ildo estrategikoaren zehaztapena.
- Planaren ardatz eta helburuen katalogoa.

¹ Plana egiterakoan erakundeek izan duten partaidetzari dagokionez, adierazi behar da aipaturiko Lantaldean izandako eztabaidaz gain, 2010eko ekainaren 17an Planaren oinarritzko elementuen aurkezpen bat egin zela Gizarte Zerbitzuen Erakunde arteko Organoan. Era berean, 2010eko urtarrilaren 22an eta Gizarte Zerbitzuen Euskal Kontseiluaren —Eusko Jaurlaritzaren Enplegu eta Gizarte Gaietako Sailari atxikitako kontsulta- eta partaidetza-izaerako organo nagusiaren— Osoko Bilkuraren bilera baten esparruan Planaren oinarria diren premien diagnostikoari buruz eztabaidatu zen.

- Ardatza eta helburu estrategiko bakoitzari dagozkien ekintzak eta ekintza bakoitzaren alderdi esanguratsuenak (ekintza gauzatzeaz arduratuko den erakundea, lehentasun-maila, aplikatzerakoan kontuan hartu beharreko lehentasunezko alderdiak eta ebaluazio-adierazleak) xehatzen dituzten hainbat koadro.
- Ekintza bakoitzeko aurreikusitako hasiera- eta amaiera-epeak biltzen dituen egutegia.
- Kuantifikagarritzat hartzen diren neurriak kuantifikatzea.
- Planaren jarraipena eta ebaluazioa egiteko ezarritako tresna.

2. PREMIEN DIAGNOSTIKOA

2.1. Sarrera

EAEko Gizarte Zerbitzuen Plan Estrategikoa lantzeari dagokionez, Gizarte Zerbitzuei buruzko 12/2008 Legeak ezartzen du Plan horrek gizarte-premien diagnostikoa eta premien eboluzioaren diagnostikoa jaso behar duela. Diagnostiko hori bi zatitan banatu da:

- Lehen zatian Gizarte Zerbitzuen sistemak estaltzen dituen gertakarien (mendetasuna, babesgabetasuna eta bazterketa) prebalentziaren eta hurrengo urteetarako aurreikus daitekeen prebalentzia horren eboluzioaren azterketa jasotzen da baita Sistema konfiguratzen duten baliabide, zerbitzu eta prestazioen norainokoarena ere (estalduraren, intentsitatearen eta lurralde-hedatzearen ikuspuntutik). Diagnostiko hori Gizarte Zerbitzuen Mapan jasotzen den zerbitzu- eta prestazio-sarearen dimentsionamendurako oinarria izan da eta Mapa horretan bilduko da.
- Diagnostikoaren bigarren zatia Gizarte Zerbitzuen barne-errealitateari dagokio eta sistema hori sendotzeko lehentasunezko zat hartzen diren egitura-elementuak identifikatzen ditu. Azterketa horrek Gizarte Zerbitzuen Plan hau osatzen duten

Ardatzak, Helburuak eta Ekintzak definitzeko balio izan du eta, beraz, dokumentu honetan biltzen dira.

Diagnostiko fase honetan identifikaturiko lehentasunezko elementuen zehaztea nagusiki hiru iturrietatik eratorri da:

- 2009ko abenduan Plan Estrategiko osorako landutako premien diagnostiko orokorreko zirriborroa (2010eko urtarrilean Gizarte Zerbitzuen Euskal Kontseiluari aurkeztu zitzaion, hausnar zezan).
- 2010eko urrian Gizarte Zerbitzuen Zuzendaritzak landutako Gizarte Zerbitzuen Planaren oinarrizko ildo estrategiko eta ekonomikoen dokumentua.
- 2011ko urtarrilean landutako Gizarte Zerbitzuen Euskal Kontseiluaren I. Txostena.

2.2. Ikuspegi estrategikoa

EAEko Gizarte Zerbitzuei buruzko 12/2008 Legean ezarritakoaren arabera, Gizarte Zerbitzuen Plan Estrategikoaren xedea honako hau da: “Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren helburuak lortzeko beharrezkoak diren eta sistema horrek ahalik eta ondoena lan egiteko beharrezkoak diren prestazioak, zerbitzuak, programak eta bestelako jarduerak planifikatzea, lege honetan jasotako finantza-bitartekoen eta -formulen barruan”. Aldi berean, Legeak honako termino hauetan zehazten du Sistemaren xedea edo misioa:

“Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistema arreta-sare publiko antolatu bat da, erantzukizun publikokoa, eta pertsona, familia eta talde guztien gizarteratzearen, autonomiaren eta ongizatearen alde egitea du xede, eta sustatzeko, aurreikusteko, babesteko eta laguntzeko eginkizunak beteaz gauzatu nahi du xede hori, funtsean pertsonen eta harremanen buruzkoak diren prestazio eta zerbitzuen bidez”.

Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren misioaren definizio horretatik abiatuz, Legeak berak ondoren adierazten diren terminotan ezartzen du Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren garapenarekin lortu beharko litzatekeen **ikuspegia** edo egoera ideala:

“Arau-esparru berriaren osagai nagusia honako hau da: gizarte-zerbitzuetarako eskubidea eskubide subjektibotzat aldarrikatzea, herritartasunari dagokion eskubidea den aldetik. Eskubide subjektibo horren erabilera bermatuko bada, nabitaez eraiki behar da gizarte-zerbitzuen euskal sistema bat, erantzukizun publikokoa, modernoa, aurreratua eta bermatzailea, xedetzat ongizatea duten beste sistema batzuk bezain garatua, eskuмена duten hiru administrazio-mailak egituratzeko gauza izango diren kudeaketa- eta koordinazio-tresna batzuek hornitua, eta bere baitan prestazio eta zerbitzuen sare artikulatu bat ezarri, antolatu, garatu eta sendotzeko moduko egitura bat izango duena. Sare horrek aldaketa sozial, demografiko eta ekonomikoek dakartzaten egungo eta etorkizuneko erronkei koherentzia, eraginkortasun eta eragimenez erantzuteko xedea izan behar du”

Gizarte Zerbitzuen misioa eta ikuspegia horrela ezarrita, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistema sendotzeko lehentasunezko elementuak adierazi aurretik Euskadiko Gizarte Zerbitzuen egoera zehazten duten oinarritzko elementuetako batzuk azpimarratu behar dira.

Zentzu horretan, hiru oinarritzko elementu aipa daitezke:

a) Gizarte Zerbitzuen garapenerako herritarren laguntza

Gizarte Zerbitzuen Euskal Kontseiluaren I. Txostenaren arabera, euskal herritarrek Gizarte Zerbitzuen sendotze-prozesuan aurrera egitearen alde agertzen dira baita dauden premiei erantzuteko zerbitzuak indartzearen alde ere. Txosten horretan finantzaketari buruz adierazitakoaren arabera, euskal herritarren % 75 oso edo nahiko ados dago honako ideia honekin: nahiz eta krisi ekonomikoan egon, Gizarte Zerbitzuetako gastua handitzen jarraitu behar dela; % 21ek, aldiz, uste du Euskadik lehiakorra izaten jarraitzeko prestazioak eta gizarte-zerbitzuak murriztu egin behar direla.

b) Sistemaren hazkuntza garrantzitsua baina ez nahikoa eta erantzukizun berriak hartzea

Azken 20 urteetan, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistema erantzukizun publikoko sistema sendo eta hedadura handiko modura konfiguratu da. Urte horietan sistema ezohiko moduan hazi da artatutako biztanleriaren terminotan nahiz landunen terminotan eta jadanik Euskadiko gizarte-babeseko laugarren oinarria izatera heldu da. Horrela, adibidez, gastuaren ikuspuntutik honako hau azpimarra daiteke: euro korronteen terminotan 1994. urtetik hona Gizarte Zerbitzuetako gastu publikoa 4,1ez biderkatu da, BPGa, aldiz, 2,6z eta Aldundien itundutako zergen bidezko

bilketa 3,1ez biderkatu da. Aldi horretan, Gizarte Zerbitzuetako gastu publikoa BPGaren % 1,2 izatetik % 2 izatera igaro da eta itundutako zergen bidezko bilketa berriz % 8tik % 10,5era.

Alabaina, Gizarte Zerbitzuen sistemaren hazkuntza garrantzitsu hori ez da nahikoa sistemak epe ertainera planteatuta dituen premiei eta konpromisoei aurre egiteko gutxienez honako hiru elementu hauen ondorioz:

- Biztanleriaren zahartzea; horrek mendeko pertsonen kopurua handitzea dakar baita bizi-arriskuen aurrean pertsonak nahiz familiek dituzten laguntzeko premien gehitzea ere.
- Gizarte Zerbitzuei buruzko 12/2008 Legean nahiz Autonomia Pertsonala Sustatzeari eta Mendetasun Egoeran dauden Pertsonak Zaintzeari buruzko 39/2006 Legean ezartzen den Gizarte Zerbitzuak jasotzeko eskubide subjektiboa; izan ere, horren ondorioa da Gizarte Zerbitzuen eskubidearen unibertsalizazioa eta epe ertain eta luzera prestazioen eta zerbitzuen eskaeraren hazkuntza.
- Gizarte Zerbitzuei buruzko 12/2008 Legeak dakarren eredu-aldaketa, banako esku-hartzearen eta arreta komunitarioaren aldeko apustu berrituarekin.

c) *Krisi ekonomikoa eta gastu publikoaren ahalmena murriztea*

Aurretik adierazitako elementuak krisi ekonomikoaren eta gastu publikoaren murriztearen esparru batean kokatu behar dira; izan ere, alde batetik, elementu horiek planteatutako erronkei aurre egitea zailtzen dute eta bestetik, prestazio eta zerbitzu jakin batzuen eskaera-maila handitzen dute, horrela premiazkoagoa eginez baliabideen eraginkortasuna hobetzea ahalbidetzen duten neurriak hartzea.

Bestalde, beharrezkoa da honako ideia hau azpimarratzea: Gizarte Zerbitzuen garapena aukerazko eta inbertsioko terminotan ulertu behar da, Gizarte Zerbitzuek enplegua sortzeko ahalmen handia dutelako, itzulkin ekonomikoko maila handia dutelako eta kostu pertsonal, sozial eta ekonomiko handia erantsita daramaten problematikak prebenitzeko gaitasuna dutelako.

2.3. Baliabide- eta zerbitzu-sarearen egoeraren diagnostikoa

Ikuspuntu koiunturalago batetik begiratuta, eta batez ere Gizarte Zerbitzuen Euskal Kontseiluaren I. Txostenean oinarrituta, komenigarria da Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren baliabide- eta zerbitzu-sarearen gaur egungo egoera definitzen duten elementuak adieraztea:

Gizarte Zerbitzuetako gastu publikoa 2007-2008 aldian % 18 handitu da eta hori azken hamalau urteetako urtearteko igoera handiena izan da.

EUSTATEko Gizarte Zerbitzuen eta Gizarte Ekintzaren Estatistikako datuen arabera, Gizarte Zerbitzuetako gastu publikoa 2007-2008 aldian % 18 handitu da euro korronteen terminotan (% 16, euro konstanteen terminotan). Seriea hasi zenetik, hau da, 1994. urtetik aurrera izandako urtearteko igoera handiena da, baita 90eko hamarkadaren amaieran erregistratutakoak baino handiagoa ere.

Nolanahi ere, igoera horren zati handi bat prestazio hauek eragin dute: hasiera batean behintzat, Gizarte Zerbitzuen katalogotik kanpo dagoen prestazioak, hots, diru-sarrerak bermatzeko errentak (DBE) eta familia-inguruneko zaintzarako prestazio ekonomikoak. Arreta zuzeneko zerbitzuetara zuzenean esleitutako gastua (gastu publiko arruntari familiei transferitutakoa kenduta) 2007-2008 aldian hazi egin da baina ez beste urte batzuetan baino gehiago: % 13 hazi da, 2000. urtetik aurrera erregistratutako urte arteko igoeren ildoan eta familiei egindako transferentzia guztiak berriz % 28 hazi dira (inoiz ez ziren proportzio horretan hazi).

Krisiaren inpaktua euskal Gizarte Zerbitzuetan eragin handia izan du

Igoera hori gorabehera, 2007an hasitako krisi ekonomikoaren eraginak jadanik 2008tik aurrera euskal Gizarte Zerbitzuetan sumatzen dira. Gizarte Zerbitzuetako profesionalek agerian utzi dute krisi ekonomikoak Gizarte Zerbitzuetan izan duen inpaktua, eskaeraren hazkuntzari dagokionez nahiz kasu batzuetan eskuragarri dauden baliabideen murrizketari dagokionez (nolanahi ere, kasu askotan azpimarratu da hain aurkako testuinguruan sistemak bere horretan mantentzeko baita hazteko ere gaitasuna duela frogatu dela). Nolanahi ere, Gizarte Zerbitzuen Euskal Kontseiluaren Txostena idazteko kontsultaturiko profesionalen % 31k dio krisi

ekonomikoak eragin handia izan duela euskal Gizarte Zerbitzuetan, eta % 47k dio eragin handi samarra izan duela.

Zerbitzu- eta prestazio-sarearen egoeraren azterketak honako alderdi hauetan krisiaren eraginak sumatzea ere ahalbidetzen du : alde batetik, diru-sarrerak bermatzeko prestazioak jasotzen dituzten pertsonen kopuruaren igoeran (nolanahi ere, pentsiodunek prestazio hori eskuratzeko irizpideak aldatu izanaren ondorio ere bada); bestalde, Enplegu Zentro Berezietan eskainitako arreta-plazen kopuruan (lan-merkatuaren koitunturari oso lotuak) izandako jaitsieran eta modu orokorragoan, desgaituekiko arretaren sektorean zerbitzu ematen duten langileengan (izan ere, 1994. urtetik aurrera lehen aldiz gertatu da desgaitasunaren eremuan lan egiten duten langileen kopuruaren murrizketa). Beste elementu batzuek ere izan dezakete lotura krisi ekonomikoarekin, esaterako, adineko pertsonen egoitza-arretaren estaldura-hazkuntzan eman den geldotzea edo eremu horretako erakunde pribatuek garrantzia galdu izana.

Arreta-estaldurak hazten ari dira baina adinekoen eta desgaituen egoitza-plazzen estalduran geldotzea gertatu da

Guztira, 2008an Gizarte Zerbitzuen euskal sistemak 131.864 erabiltzaile desberdin artatu zituen (prestazio-erabiltzaileen kopurua eta arreta-plazen kopurua batuta) eta 2007an, aldiz, 124.000. Horri Mendetasunari buruzko Legearen ondoriozko prestazio ekonomikoak jasotzen dituzten pertsonen kopurua erantsi behar zaio; izan ere, kopuru hori aurtan 8.000 izatea aurreikus daiteke eta, beraz, 140.000 onuradunetz hitz egiten ari gara (nahiz eta kopuru hori ez dagokion ezinbestean pertsona desberdinei, pertsona berak prestazio bat baino gehiago jaso ditzakeelako). Segida historikoarekin jarraituz, kalkulu horietan enplegu-zentro berezietako erabiltzaileak nahiz diru-sarrerak bermatzeko errentaren onuradunak biltzen dira baina horiek, zorrotz hartuta, ez daude Gizarte Zerbitzuetako Zorroan bilduta. Bi kolektibo horiek kenduta, 2008an sistemaren onuradunen/erabiltzaileen kopurua ia 95.000 izango zen, Mendetasunari buruzko Legearen ondoriozko prestazio ekonomikoen onuradunak kontuan hartuta.

Horrela kalkulaturik, pertsona onuradunen kopurua % 125 igo da 1998-2008 aldian, eta termino erlatibotan hazkuntza bereziki garrantzitsua izan da eguneko asistentzia-zentroetan. 2007-2008 aldian 15.000 pertsona onuradun gehiago izan da eta erabiltzaile berri horietako ia gehienak pobreziaaren aurkako borrokara eta mendetasunarekiko arretara bideratutako prestazio ekonomikoei loturik daude.

Bestalde, garrantzitsua da nabarmentzea adinekoei zuzendutako egoitza-plazen kopurua murriztu egin dela (eskuragarri dauden datuen arabera, 2010. urtera arte plaza-kopurua mantendu egin zen) eta horren ondorioz arreta-estalduren geldialdia gertatu dela. Datu hori egiaztatzen bada, funtsezko joera-aldaketa izango litzateke, hau da, inflexio-puntu bat; izan ere, 1966tik aurrera adinekoen egoitza-plazak etengabe urtero gehitzen joan dira.

Inkesta-datuen arabera euskal biztanleriaren heren batek azken hiru urteetan Gizarte Zerbitzuekin kontaktua izan du, erabiltzaile gisa nahiz beste erabiltzaile batzuen zuzeneko ahaide gisa.

Etxez etxeko laguntzaren hazkuntza geldoa

Etxez etxeko laguntzaren etengabeko hazkuntza ere aipatu behar da; izan ere, EAEn bost urtetan ehun biztanletik 0,8 erabiltzailerik estaltzetik 2003an, ehun biztanletik 1,23ri estaltzera igaro da 2008an. Adinekoen eremuan 2004an 17.000 erabiltzaile izatetik 2008an ia 24.000 erabiltzaile izatera igaro gara, hots, % 50aren inguruko hazkuntza soilik lau urtetan.

Alabaina, zerbitzuen estaldurari dagokionez, oraindik ere lurralde arteko desberdintasunak irauten dute; ezin da esan etxez etxeko laguntzak bere asistentzia-ahalmen osoa zabaldu duenik eta pentsa daiteke batez ere, antolamenduzko mugak izan direla horren arrazoiak. Adinekoen etxez etxeko laguntzaren estalduraren Euskadiko tasa gure ingurunekeo herrialde gehienena baino baxuagoa da eta batez besteko intentsitatea, handitzat hartu ezin dena (adinekoen kasuan, 3,4 ordu astean) egonkor mantentzen da.

Ikuspuntu horretatik pentsa daiteke beharrezkoa dela zerbitzu horiei bultzada handiagoa emango dieten neurriak artikulatzea, hazkuntza sendoagoa eta konstanteagoa izan dezaten, antolamendu-formula malguagoekin eta banako premiei egokitutakoekin, hain zuzen ere, gizarte-premiak dituzten pertsonen etxebizitza arreta sozial eta soziosanitariorako lehentasunezko ingurunea bihurtu dadin.

Arreta zuzeneko zerbitzuekin alderatuta prestazio ekonomikoak gero eta garrantzi handiagoa hartzen ari dira

Betidanik, Gizarte Zerbitzuen ekintza arreta zuzeneko zerbitzuak ematera nahiz prestazio ekonomikoak ematera bideratu da. Azken urteetan, hainbat herrialdek prestazio ekonomikoak

ematean oinarritutako estrategiak sustatu dituzte mendetasuna artatzeko eremuan, bi helbururekin, mendetasuna artatzeak dakartzan aparteko gastuak finantzatzen laguntzea nahiz hainbat zerbitzu-hornitzailetara sarbidea izateko malgutasun handiagoa ahalbidetzea.

Onartu behar da prestazio ekonomikoek funtsezko zeregina betetzen dutela mendetasunaren eremuan nahiz gizarte-bazterketari aurre egiterakoan eta prebentzioan, baina hainbat forotan agerian geratu da profesionalak kezkatuta daudela gaur egun prestazio ekonomikoak zuzeneko arreta-zerbitzuekin alderatuta hartzen ari diren garrantzi handiegiarekin. Euskal Gizarte Zerbitzuen sistemak izan duen bilakaera norabide horretan doa ² eta gertatu diren aldaketak zorrotzak izan direla ezin bada esan ere, beharrezkoa dirudi zuzeneko arreta-zerbitzuen eta soilik eduki ekonomikoa duten prestazioen arteko oreka berriz bideratzea, kasu bakoitzean bi horietako zein esku-hartze mota den komenigarriagoa argituz.

Lurralde arteko aldeek bere horretan jarraitzen dute, are gehiago Autonomiarako eta Mendetasunaren Arretarako Sistemaren garapen desberdina dela-eta

Argi dago betidanik Gizarte Zerbitzuen euskal sistemaren ezaugarri izan diren oinari geografikoko aldeek bere horretan eusten diotela, estaldura-tasak, titulartasun-egiturak edo gastu-mailak oso desberdinak izanik. Izan ere, pentsa daiteke azken urteetan alde horiek ez direla murriztu baizik eta lurralde bakoitzean mendetasuna artatzeko prestazioen garapen desberdina dela-eta, alderantzizkoa gertatu dela.

Oinarritzko Gizarte Zerbitzuak gainezka egoteko arriskua

² Gizarte Zerbitzuen Euskal Kontseiluko Txostenaren datuek agerian uzten dute 2007-2008 aldian (azken datu eskuragarriak 2008koak dira) prestazio ekonomikoek izandako hazkuntza. Gastuaren ikuspuntutik, eskudiruzko prestazio nagusiei zuzendutako gastua % 40 hazi da 2007-2008 aldian eta, aldiz, Gizarte Zerbitzuetako gastu publiko osoa % 18 hazi da. Izan ere, 2007-2008 aldian gastu publikoak termino absolutuetan izan duen hazkuntza garrantzitsuaren ia erdia prestazio ekonomikoek zuzendutako aurrekontuen hazkuntzagatik izan da. Erreferentzia gisa aldi zabalagoa hartuta, esan daiteke 1998an zuzeneko arreta-zerbitzuek eskaintza osoaren % 53 hartzen zutela eta prestazio ekonomikoek, % 46 eta gaur egun, aldiz, proportzioa guztiz kontrakoa dela. Krisi ekonomikoak diru-sarrerak bermatzeko prestazioen hartzaile kopuruan izandako inpaktuak eta 2009-2010 aldian (urte horietako datu gutxiago daude eskuragarri) mendetasuna artatzeko sistemak izan duen garapenak prestazio ekonomikoek zerbitzuekin alderatuz hartu duten garrantzia areagotu besterik ez dute egin. Erabiltzaile kopuruari dagokionez, esan daiteke familia-inguruneko laguntzarako prestazio ekonomikoak Euskadiko Mendetasunari buruzko Legearen esparruan emandako zerbitzu eta prestazio guztien % 42 direla edo gizarte-bazterketarako gastu publikoaren % 75 diru-sarrerak bermatzeko prestazio ekonomikoetara bideratzen dela.

12/2008 Legeak eta orokorrean, gure erkidegoan ezarritako Gizarte Zerbitzuen ereduak funtsezko garrantzia ematen die Oinarrizko Gizarte Zerbitzuei, sistemarako sarbide gisa eta arreta komunitarioko eta banako eta kalitatezko arretaren kudeatzaile gisa. Alabaina, zerbitzu horiei buruz Arartekoak egindako txosten monografikoak erakusten du zerbitzu horietako asko presio handiaren pean daudela eta ematen duten arretaren kalitatea murrizten ari dela. Arartekoaren txostenak egoera zaila dagoela erakusten du, funtsean desoreka batetik eratorritakoa, hau da, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuei esleitutako eginkizunen eta eginkizun horiek betetzeko eskuragarri jarritako baliabideen artekoa. Bestalde, txostenak agerian uzten du ez dagoela esku hartzeko eredu homogenezorik eta Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak gizarte-zerbitzuen sistemaren oinarrian kokatzearen alde egiten du.

Gizarte Zerbitzuek enplegua sortzeko eragileak izateari eusten diote baina soldata- eta ordainsari-baldintzen arteko aldeak jarraitzen dute

Aurretik aipatu den krisiaren inpaktua gorabehera, azpimarratu behar da Gizarte Zerbitzuen euskal sistemak 2007-2008 aldian oraindik enplegua sortzen jarraitu duela eta jadanik 30.000 pertsona daudela bertan lanean. Izan ere, biztanleria aktiboaren inkestaren datuen arabera 2000-2008 aldian Gizarte Zerbitzuen sektoreak 15.000 lanpostu garbi sortu zituen, bere enplegua sortzeko ahalmena biz biderkatuz. Epe berean, Euskadiko langileen guztizko kopurua 120.000 izan zen, biztanleria landuna 1,1ez biderkatuz, eta horrek agerian uzten du sektore horrek enplegua sortzeko duen ahalmena. Era berean, nabarmendu behar da Gizarte Zerbitzuetako sektorea dela 2008-2010 aldian enplegurik suntsitu ez duen sektore bakarrenetako bat eta 2000-2010 aldian sortutako enplegu garbiaren % 60 inguru sektore horri dagokiola.

Enplegua sortzeko gaitasun hori bateragarria da erakunde kontratatzailearen titulartasunaren edo esku hartzeko eremuaren araberako soldata- eta ordainsari-baldintza desberdinak mantentzearekin; aurrerago aipatuko dira baldintza horiek.

2.4. Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistema sendotzeko behar diren oinarrizko elementuak

Idatz-zati honetan jasotzen dira Gizarte Zerbitzuen Sistemak planteatutako egitura-erronkak, sistema hori sendotzeko funtsezkoak hain zuzen ere. Ildo horretan aipatzekoak dira sistema artikulatzeko eta egituratzeko lehentasuneko hartu diren elementuak, logikoa denez, behar

bezala konponduta ez dauden elementuak batez ere. Berrikuspen kualitatibo honen asmoa Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemak dituen erronken –zentroen eta zerbitzuen hornitzetik haratago edo prestazioen estaldura eta egokitzapenetik haratago– adostutako diagnostikoa planteatzea da, diagnostiko horretatik abiatuz, Planaren ardatzak, helburuak eta ekintzak definitzeko.

Guztira, hamar alderdi edo eremu desberdin definitu dira, banaka azter daitezkeenak. Logikoki, elementu guztiak elkarri lotuta daude eta elementu bakoitza aztertzerakoan batzuetan beharrezkoa gertatzen da beste elementuren bat edo batzuk aipatzea eta horrek zenbaitetan aztertutako alderdiak errepikatzea eragin dezake. Bestalde, garrantzitsua da nabarmentzea berrikuspen horretan hainbat gai biltzen direla, alde batetik erakundeek gaia konpontzeko nahiko urrats egin ez dituztenak eta bestetik, konpontzeko bidean dauden gaiak (12/2008 Legean sartu direlako edo erakundeek gai horietan lanean ari direlako); hain zuzen ere, batzuk nahiz besteak Planean biltzen diren neurrien xede izan beharko lukete.

2.4.1. Sistemaren artikulazioan eraginkortasuna eta koordinazioa bermatzeko premia

EAEko Gizarte Zerbitzuek aurrean duten erronka nagusia sistemaren artikulazioan eraginkortasun eta koordinazio handiagoa bermatzeko premiari dagokio –krisi ekonomikoko eta zerbitzuen eta prestazioen eskariaren eta eskaintzaren saihestezineko hazkuntzako testuinguru batean– prestazioen eskaintzan bikoiztasunak eta gainjarpenak saihesteko eta gastuaren eta egindako ahaleginaren ahalik eta aprobetxamendu onena egiteko. EAEko Gizarte Zerbitzuen eremuko eraginkortasunaren bilaketa estrategia paraleloen –baina estuki loturikoen– bitartez artikulatu beharko litzateke, estrategia bakoitza gaur egun egindako ahaleginak behar bezala optimizatzea eragozten duten elementu bakoitzera zuzenduz:

a) Gizarte Zerbitzuen xedea behar bezala ez definitzea

12/2008 Legeak aurrerapausoak eman ditu Gizarte Zerbitzuen definizioan, eta zerbitzu horien xedea eta izaera mugatzeko ildoan, adibidez ezartzen duenean Gizarte Zerbitzuen xedea honako hau dela: “persona, familia eta talde guztien gizarteratzearen eta autonomiaren alde egitea; sustatzeko, aurreikusteko, babesteko eta laguntzeko eginkizunak betez gauzatu nahi du xede hori, funtsean pertsonen eta harremanen buruzkoak diren prestazio eta zerbitzuen bidez”. Legearen esparrutik kanpo, nolabaiteko adostasuna sortu da giza elkarreagina Gizarte

Zerbitzuek babestu eta indartu behar duten berariazko ondasunarekin identifikatzearen inguruan, hots, osasun-sistemak osasuna babestu eta sustatzen duen moduan, hezkuntza-sistemak, bizitza osoko ikaskuntza edo diru-sarrerak bermatzeko sistemak, oinarritzko ondasun materialetarako sarbidea. Aipatutakoari esker, honako hauek ahalbidetu dira: kolektibo espezifiko batzuen premiak artatzera bideratutako tresna modura ikustearekin haustea, Gizarte Zerbitzuen prestazio propioak eta propioak ez diren prestazioak bereiztea edo ongizateko sistema bakoitzak hartu behar duen eginkizuna argitzea, Gizarte Zerbitzuen jarduerak eta emaitzak zati batean eta modu inkoherentean ulertzeko joera gaundituz.

Alabaina, nabariak dira praktikan definizio hori gauzatzeko eta bere inplikazio praktikoak onartzeko zailtasunak. Egia esan, Gizarte Zerbitzuen xedea definitzeko eta mugatzeko aurrerapausoak gauzatzeko zailtasun horrek kostu garrantzitsua du eraginkortasunari dagokionez, hau da, oraindik nahiko nabaria da antolaketa- eta ekonomia-ahalegin handiak berez sisteman (definituriko moduan, behintzat) jasota ez dauden prestazio edo helburuetara bideratzeko joera eta aldiz, Gizarte Zerbitzuen xede, izaera eta helburuaren definizioaren arabera sistemaren berezko xedeak –funtsean arretaren harremanekin loturiko osagaien oinarriturikoak– diren beste batzuk beharrezkoa izango litzatekeen intentsitatearekin baino intentsitate txikiagoarekin jorratzen dira.

b) Erantzukizunak eta eskumenak behar bezala ez mugatzea

12/2008 Legeak ildo horretan aurrerapausoak ekarri dituen arren, bistakoa da oraindik arazo garrantzitsuak daudela Gizarte Zerbitzuak emateari dagokienez erantzukizunak eta eskumenak mugatzerakoan. Egoera horren ondorioetako bat zenbait zerbitzu edo programa eskaintzerakoan balizko bikoiztasuna gertatzea da, premia batzuk aldi berean administrazio bat baino gehiagok estaliz. Kasurik onenean, horrek erakundeen arteko koordinazio-ahaleginak sendotzera behartzen du eta kasurik txarrean, erabiltzaileen artean nahasketa sortzen du eta inongo erakundek estaltzen ez dituen gune hilak egotea ahalbidetzen du edo alderantziz, gune berean zerbitzu bera bi erakundek eskaintzea (horren adibide honako hauek izan daitezke: gune batzuetan gizarte-larrialdietako zerbitzuen bikoiztasuna egotea, atalase-maila baxuko zerbitzuen finantzaketa administrazio batek baino gehiagok egitea edo udalerrri desberdinek bigarren mailako arretaren eremuan kokaturiko zerbitzu eta prestazioei eustea).

Bestalde, ezinbestekoa da –gastuari eusteko eta ahaleginak optimizatzeko terminotan– Gizarte Zerbitzuen sistemak eskaini behar dituen zerbitzu eta prestazioak mugatzeko prozesuan aurrera egitea, gainerako ongizate-sistemak estaltzen ez dituzten zerbitzu guztiak eskaintzeko

eta gabezia guztiak estaltzeko joerari muga jarriz baita kolektibo jakin batzuen premia guztiak modu integralean artatzeari ere.

c) Behar bezalako Administrazio-bizkortasuna ez egotea

Gizarte-zerbitzuen egituraketan nahiz funtzionamenduan aurrerapauso ukaezinak egin dira baina hala ere, egiaztatu da sistemari nolabaiteko bizkortasuna eta malgutasuna falta zaiola, arau- eta antolaketa-prozesuei dagokienez (izan ere, sarriegi martxan jartzeko larrialdi-fase baten ondoren, geldoegia den administrazio-fase batean sartzen dira, eta horrek indarra, interesa eta gogoia kentzen dio berrikuntzak sartzeko asmoari) nahiz zerbitzuen prestazioari eta herritarren zerbitzu horiekiko sarbideari dagokienez. Kasu batzuetan lan-karga gehiegi izatea izan daiteke egoera horien arrazoia eta beste batzuetan egoera horiek honako arrazoi hauei egotz dakizkieke: prozeduren konplexutasuna, zerbitzua modu desegokian antolatzea, buruzagitzarik eta zuzendaritzarik ez egotea, izapidetzeen bikoiztasuna, erabiltzaileei informazio desegokia helaraztea, modernizazio teknologiko eskasa eta abar

Bestalde, ezinbestekoa da honako hau esatea: udalaz gaindiko erakundeek hartutako antolaketa-erabakiak eta -praktikak –horietako batzuk zerbitzu baterako sarbidea izateko eskaera-formulario bat diseinatzea bezain sinpleak itxuraz– inpaktu negatibo oso handia izan dezakete ahaleginen bizkortasunaren eta optimizazioaren terminotan beheko administrazio-mailetan.

Nolanahi ere, egiteko modu horiek zerbitzuen efikazia- eta eraginkortasun-mailetan eragina dute, maila horiek murrizten dituztelako eta hori antolaketarako, kudeaketarako eta berrikuntzarako oztopo handia bihurtu daiteke Sistemaren garapenerako aurreikus daitezkeen hazkuntza-esparru batean. Ikuspuntu horretatik, beharrezkoa da gizarteko esku-hartzearen fase guztietan aplikatu daitezkeen administrazio-kudeaketako formulak garatzea, hain zuzen ere, administrazio-prozeduraren aplikazioan ahalik eta zorrotzen jokatzekeo premia aparte utzi gabe, eskaeren kudeaketa bizkorragoa izatea eta emandako zerbitzuak erabiltzaileen benetako premiei hobeto egokitzea ahalbidetzeko.

d) Giza baliabideen optimizazioa eta produktibitatearen hazkundera

Langileei dagozkien alderdiak diagnostiko honetako aurreragoko puntu batean aztertzen dira. Nolanahi ere, Gizarte Zerbitzuak artikulatzeko langileekin zerikusia duten faktoreek duten

garrantzia kontuan hartzen bada, bidezkoa dirudi Gizarte Zerbitzuetara zuzendutako giza baliabideak optimizatzeko premiari buruz aipamen bat egitea, eraginkortasuna areagotzeko.

Ildo horretan azpimarratu behar dugu Gizarte Zerbitzuen eremuan giza baliabideak hobeto kudeatzera daramaten neurri osagarriak hartzeko premia dagoela (bajak eta txandak murriztuz eta langile guztien kualifikazioak eta trebetasunak optimizatuz) baita prozedura administratiboak eta informatikoak sinplifikatzekoa ere, horrela langileen produktibitate-maila handitzeko.

e) Kostuak arrazionalizatzea

Euskal Gizarte Zerbitzuen azterketa ekonomikoak agerian uzten du kostuen egitura oso desberdina dela zentro bakoitzaren titulartasunaren arabera edota zentroa kokatuta dagoen Lurralde Historikoaren arabera. Neurri handi batean, desberdintasun horiek sare desberdinak osatzen dituzten langileengan dauden soldata-desberdintasunen ondorio dira; hala ere, ikusten diren kostu-desberdintasunetan eragina duten beste elementu batzuk oraindik behar bezala aztertu gabekoak ere egon daitezke.

Hori dela-eta, beharrezkoa da EAE osoko hainbat zerbitzu eta prestazioren kostuak gehiago bateratzea ahalbidetuko duten neurriak martxan jartzea zerbitzu eta prestazio horiek kokatuta dauden Lurraldea eta horiek eskaintzen dituen sarea alde batera utzita eta arretari eta soldata-baldintzei dagokionez gutxiengotzat ezarritako kalitate-mailak bermatuz sistemaren kostuen arrazionalizazioa hobetzea.

f) Prebentzioa eta arreta-sare informalak aprobetxatzea

Sistemaren eraginkortasuna hobetearren, arreta-premiei eusteko neurriak ere martxan jartzea beharrezkoa da; neurri horiek bide honetatik datoz: epe ertainean asistentzia-premiak (osasun-eremuan nahiz gizarte-eremuan) murriztuko dituzten zahartze osasuntsurako jarraibideak sustatzetik eta gizarte-laguntzarako sare informalak indartzetik. Hori guztia, aldi berean desfamiliarizazio-maila altuagoak lortzea alde batera utzi gabe, hau da, asistentzia-premiak dituzten pertsonen ahaideek asistentzia formaleko gutxieneko maila bat baliatzea eta inoren laguntza behar duten edo asistentzia-premiak dituzten pertsonen bizi-kalitatea soilik familia-sareen aktibazio-ahalmenaren menpe ez egotea.

Nolanahi ere, gaur egun daukagun koiuntura ekonomikoan bereziki komenigarria da ikuspegi komunitariotik begiratuta berez positiboak diren neurrien aplikazioan aurrerapausoak ematea gizarte-premiei erantzutea ahalbidetzeko, hain zuzen ere, arlo publikotik martxan jartzen diren politikak osatuko dituzten autogestioko eta autohorniketako formulen bitartez eta gizarte- eta komunitate-ekimeneko formulen bitartez.

g) *I+G+Bko jarduerak indartzea*

Plan honen garapenaren oinarritzko ildoetako bi arreta komunitarioa indartzeko eta kostuak arrazionalizatzeko eta sistemaren eraginkortasuna hobetzeko premia zalantzarik gabe domotika edo osasunaren teknologien eremuko ikerketa-, garapen- eta berrikuntza-jardueren garapen handiago bati esker lor daitezke. Zalantzarik gabe esan daiteke aipaturiko garapen horrek gizarte-arretaren arloan premiak dituzten pertsonen bizi-kalitatea hobetzen lagunduko duela.

Ikuspuntu horretatik eta sektore horrek enplegua sortzeko duen gaitasuna kontuan hartuta, beharrezkoa da Gizarte Zerbitzuen eremuan I+Gko jardueren sustapenean aurrera egitea, efikazia- eta eraginkortasun-maila handiagoak bilatuz. Nolanahi ere, sektore horren garrantzia ez datza soilik produktuen eta laguntza-teknologien garapenean eta, aitzitik, zerbitzuak antolatzeko, prestatzeko eta kudeatzeko eredu berritzaileen garapenera hedatu behar da, sistemaren helburuak ahalik eta modu eraginkorrean lortzea ahalbidetzeko.

Hori guztia horrela, beharrezkoa da Gizarte Zerbitzuen eremuan ikerketarekin, esperimentazioarekin eta garapenarekin loturiko jarduerak sustatzen jarraitzea (funtsean administrazio publikoetatik baina baita erakunde pribatu eta irabazi-asmorik gabeko erakundeetatik eta Unibertsitateetatik ere) baita jakintzaren kudeaketarekin zerikusia duten jarduerak guztiak ere.

2.4.2. Baliabide ekonomiko osagarrien premia eta egungo finantzaketa-ereduaren desegokitasuna

Gizarte Zerbitzuen finantzaketaren eta haren iraunkortasunaren gaia sistemaren konfiguraziorako funtsezko elementu gisa planteatzen da, are gehiago egungo krisi ekonomikoko egoeran. Alderdi horren izaera estrategikoak eragin du ereduaren finantzaketarekin zerikusia duten jarduerak Planeko gainerako ardatz eta ekintzetatik kanpo

dagoen esku hartzeko ildo bat konfiguratzearen arrazoia, sarrerako kapituluaren adierazten den moduan.

Egia esan, pentsa daiteke Gizarte Zerbitzuek gaur egun dituzten arazo nagusiak ez direla soilik baliabideak (ekonomikoak nahiz giza baliabideak) areagotzeko estrategia baten bidez konponduko. Ildo horretan, argi dago beharrezkoa dela antolaketa hobetzera eta baliabideak optimizatzera, hau da, eremu horretako eraginkortasuna hobetzera, bideraturako estrategiak ere garatzea, alde aurretik edo gutxienez baliabideak areagotzeko edozein estrategiarekin batera. Era berean, esan den bezala, oraindik beharrezkoa da Gizarte Zerbitzuen xedearen definizioan eta prozesu horietan balioa ematen duten elementuen identifikazioan aurrera egitea, ekonomian eta baliabideen arloan gerta daitezkeen injekzioa bere potentzial osoan aprobetxatzeko.

Azken urteetan, Gizarte Zerbitzuetako gastu publikoa asko hazi da Euskadin, BPGaren , zerga-bilketaren edo gizarte-babesaren bestelako eremuetara bideratutako gastuaren hazkuntza-tasa gaitzen duten hazkuntza-tasekin. Gizarte Zerbitzuetako gastuaren hazkuntza hori nazioarteko hazkuntza ekonomikoko eta euskal administrazio publikoaren diru-sarrerak hazten ari direneko testuinguru batean gertatu da eta bateragarria izan da EAEn Europako herrialdeekin konparatuz nahiko zerga-presio maila baxuei eustearekin (batez ere, diru-sarreraren eta BPGaren arteko erlazioaren ikuspuntutik neurtuta). Era berean, garrantzitsua da gogoratzea Euskadiko udaletako zerga-presioa Espainiako udalerrien batz bestekoa baino txikiagoa dela. Kontsiderazio horiek egitea egokia da Gizarte Zerbitzuetako Euskal Sistema sartuta dagoen gizarte-babeseko ereduaren finantzaketaren zatirik handiena zerga orokorretatik datorrelako.

Nolanahi ere, adierazi beharra dago Gizarte Zerbitzuetako gastuaren hazkuntza-tasak oso desberdinak izan direla lurralde-ikuspegia nahiz sektore-ikuspegia kontuan hartuta eta inpaktu handia izan dutela familiari laguntzera eta pobreziaren aurka eta gizarte-bazterketaren aurka borroka egitera bideratutako prestazio ekonomikoaren gastu-hazkuntzaren guztizko hazkuntza-tasetan. Hazkuntza-erritmo desberdin horien ondorioetako bat honako hau da: gaur egun lehen mailako arretan bil daitezkeen prestazioek termino ekonomikoetan duten garrantzi eskasa edo zehatzago, udalek Gizarte Zerbitzuen gastu publiko osoari egiten dioten ekarpen eskasa (zaila da adierazitako hori Gizarte Zerbitzuei buruzko aurreko araudiak baina batez ere,

gaur egun indarrean dagoen araudiak tokiko administrazioari esleitzen dizkion ardurekin bateratzea 3).

Gizarte Zerbitzuen Maparen kuantifikaziorako egindako aurrerapausoek agerian uzten dute eremu horretako gastu-premiak asko hazi direla. Arlo horretako gastuaren goranzko presioa gutxienez honako lau elementu osagarri hauetatik eratorritakoa da:

- indarreko araudiaren arabera, premia-egoera bat egiaztatzen duten pertsona guztiei arreta ematea (zerbitzu baten edo bat baino gehiagoren bitartez) ezartzen duen unibertsalizazio-printzipio bat aplikatzeko premia.
- zahartzearen ondorioz inoren laguntza behar duten pertsonen kopurua handitzea eta, beraz, eskari potentzialaren hazkuntza, arreta informaleko sarearen balizko ahultze batekin batera.
- langileen (publikoak nahiz pribatuak) soldatei dagozkien goranzko presioak.
- Gizarte Zerbitzuetako zenbait sektoretan gutxienez, kalitatea hobetzeko estrategia bat aplikatzeko egokitasuna, hau da, eremu eta zerbitzu jakin batzuetan zuzeneko arretaren ratioak handitzea.

Bestalde, ez da ahaztu behar Gizarte Zerbitzuei buruzko 12/2008 Legearen hirugarren xedapen iragankorrean honako hau ezartzen dela: egindako eskumen-banaketaren ondorioz dagozkion euskal administrazio publikoen arteko finantza-egokitzapena egingo da, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren prestazio eta zerbitzuen Katalogoa betetzeko (erkidego-, foru- eta udal-arloan) nahikotasun-maila bermatzeko helburuarekin. Legeak honako hau eranstean du: eskumeneren birbanaketak eta finantza-doiketak ez dute, inola ere, legea indarrean hasten denean egongo diren prestazioen eta zerbitzuen intentsitate-mailak eta estaldura gutxituko.

Gogoeta horretatik abiatuta pentsa daiteke Gizarte Zerbitzuetako gastu publikoarekin zerikusia duten zailtasun edo erronka nagusiak honako hiru alderdi espezifiko hauetan oinarritzen direla:

³ Ildo horretan, argi dago Gizarte Zerbitzuei buruzko Legean ezarritako borondate politikoak, hau da, gero eta gehiago oinarri komunitarioko eta hurbileko gizarte-zerbitzuetako sistema baten aldeko apustua egiteak, Udalen –lehen mailako zerbitzuak emateko arduradunen– gaineko presio ekonomikoak areagotuko dituela.

- Estrategiak ezartzeko premia, alde batetik, Gizarte Zerbitzuetako gastu publikoan aurreikusitako hazkuntzari eustea eta arrazionalizatzea ahalbidetzeko eta bestetik, baliabide ekonomiko publiko osagarriak biltzeko, zerga-presioa handituz edo gastu publikoaren bestelako partidak murriztuz.
- Gizarte Zerbitzuen eremura bideratzen diren baliabide ekonomiko publikoak erakundeen artean banatzeko eredu birplanteatzeko premia, alde batetik, Legearen hirugarren xedapen iragankorrean xedatutakoa betetzeko eta bestetik, agente eskudun desberdinen ahalmen ekonomikoa Legean ezarritako esku-hartze ereduan esleitu zaizkien eskumen eta funtzioekin bat etortzeko.
- Epe ertainean, erabiltzaileek zerbitzuen finantzaketan parte hartzeko eredu berri bat sendotzeko beharra, hau da, eredu argiagoa eta gardenagoa, kostu errealelara lotuagoa, arian-arian asistentziatzko izaera duten zerbitzuen eta prestazioen doakotasuna onartzen duena eta gehiegizko kofinantzaketa-baldintzak (sektore pribatuan aurki daitezkeenekin alderatuta) direla-eta, baliabide-maila jakin bat duten pertsonak sistema publikotik kanporatzen ez dituen eredu.

Euskal herritarrak Gizarte Zerbitzuen sistemaren iraunkortasun ekonomikorako laguntzen duten neurriak praktikan jartzearen aldekoak dira. Ildo horretan, gogoratu behar da Gizarte Zerbitzuen Euskal Kontseiluaren I. Txosteneko datuen arabera, euskal biztanleriaren % 60tik gora egungo zerga-presioaren maila handitzearen aldekoa dela, betiere horrek Gizarte Zerbitzuen kalitatea eta estaldura hobetzen laguntzen badu. Txosten horren arabera, prestazioak hobetzearen edo zergak jaistearen arteko alternatibaren aurrean, herritar gehienek lehenengo aukera hautatzen dute (gutxienez gaia iritzi-azterketa batean planteatzen denean).

Gizarte Zerbitzuen finantzaketaren gaia ere funtsezkoa da sektoreko profesionalentzat. Gizarte Zerbitzuen Euskal Kontseiluko txosten beraren arabera, Gizarte Zerbitzuen Adituen Panelean kontsultatutako profesionalen bi herenek uste dute lehentasunezkoa dela funts ekonomikoen egungo erakundeen arteko banaketa aldatzea eta beren gain gizarte-zerbitzuetako eskumen gehiago hartzen dituzten erakundeei baliabide gehiagorekin hornitzea. Era berean, garrantzitsua da honako hau nabarmentzea: herritarrak eta profesionalak ez dira baliabideak eskuratzerako prozesuan hautakortasun gehiagora bideratutako gastuari eusteko neurriak ezartzearen aldekoak ezta erabiltzaileen partaidetza ekonomikoa handitzearen aldekoak ere.

2.4.3. Ikuspegi komunitarioaren garapen eskasa, arreta pertsonalizatua, jarraitua eta integrala emateko zailtasunak eta prestazio ekonomikoen eta arreta zuzeneko zerbitzuen arteko desoreka

12/2008 Legearen 7. artikuluan Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren oinarrizko printzipioak ezartzen dira, honako printzipio hauek aipatuz: hurbiltasuna, prebentzioa, integrazioa, normalizazioa, arreta pertsonalizatua eta integrala eta arretaren jarraitutasuna.

Ildo berean, arretako eta esku hartzeko eredua ezartzerakoan, dagokigun Legearen zortzigarren artikulua honako hau ezartzen du: “Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistema komunitatea oinarri duen ikuspegiaren arabera jardungo da, alegia, zerbitzu eta prestazioen hurbiltasunaren ikuspegiaren arabera, eta, horretarako: baliabideak eta esku-hartzea tokian tokiko erkidegoaren ezaugarrien arabera izan daitezten saiatuko da, eta, horretarako, beharrianak izendatu eta ebaluatzeko orduan, pertsonen eta erakundeen parte-hartzea izango du lagungarri; pertsonen arreta beren ohiko ingurunean emateko modua eskainiko du, ahal dela beren bizitokian, eta ohiko bizilekuan jarraitzeko modurik ez dutenean, beren ohiko ingurunearen ordeko egokiak aurkitu beharko dira, neurriagatik eta hurbil egoteagatik egokiak diren egoitza ordekoak, alegia; kasu bakoitzerako egokia den esku-hartzea diseinatu du, beharrianak ebaluatu arreta pertsonalizatuko plan baten esparruaren barruan; plan hori, arreta-ibilbideen jarraitasuna eta koherentzia bermatzearen, erabiltzailearen parte-hartzearekin egingo da eta ebaluazioko eta berrikuspen aldizkako mekanismoak jasoko ditu plana pertsonen beharri zehatzak egokitzen zaien jakiteko”.

Era berean, 12/2008 Legearen 19. artikulua honako hau ezartzen du: “eman beharreko laguntza handia dela eta hala egitea komeni bada, erreferentziako profesionalak —Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetara atxikitakoak— dena delako kasuaren ardura bigarren mailako arretako gizarte-zerbitzuetako profesionalen baten esku utz dezake. Momentu horretatik aurrera, beste profesional horrek hartuko du dena delako kasua koordinatzeko ardura, baina, edonola ere, jatorrizko oinarrizko gizarte-zerbitzuan erreferentzia-lanak egin zituen hori jakinaren gainean eduki beharko du, ea kasuak zer-nolako bilakaera duen, batez ere hark beste arreta-esparru batzuetan oraindik pertsona erabiltzailearekin edo familiarekin harremanik baldin badu”. Premisa horietatik abiatuz arretako ikuspegi edo eredu komunitarioaren abian jartzeak eta esku hartzeko oinarrizko eredua garatzeak neurriak hartzea eskatzen du honako lau eremu desberdin hauetan:

- a) *Banako eta premia partikularretara egokitutako esku-hartzea*

Esan daiteke gaur egun Oinarrizko Gizarte Zerbitzuek zailtasun handiak dituztela indarreko araudiak esleitzen dizkien jarraipenezko, laguntzazko eta banako esku-hartze eginkizunak garatzeko. Arartekoak 2010ean argitaratutako Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen egoerari buruzko Txosten Bereziaren arabera, sektoreko profesional gehienek uste dute gizarte-arloko esku-hartzeak tartea galdu duela Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen eremuan prestazioak izapidetzeari dagokionez eta beren iritziz ia ez dago aukerarik pertsona eta familia erabiltzaileen premiak modu integralean jorrazteko (esleitutako eginkizunen eta egokitutako baliabideen arteko desorekaren ondorioz). Nolanahi ere, kontuan hartzekoa da ez dela soilik baliabide-arazo bat eta lehen mailako arretako Gizarte Zerbitzuen banako esku-hartzerako zailtasunak esku hartzeko eredu komun baten ezaren ondorio eta laguntza-eginkizunak eta horien hartzaileak eta intentsitatea zehazteko zailtasunen ondorio ere badirela.

Beste eremu batzuetan —etxez etxeko laguntza zerbitzuan esaterako— arreta Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen eremuan baino indibidualizatuagoa eta intentsitate handiagokoa izan daiteke baina ez beharbada pertsonen premia malguetara egokitutakoa. Horrela, jardun-helburuei, irudi profesionalei, laguntza motei, intentsitatei eta abarrei dagokienez dauden dibertsifikaziorako eta malgutasunerako aukera infinituen aurrean, nolabaiteko joera sumatzen da etxez etxeko laguntzako zerbitzua deiturikoa *kafea guztiontzat* deritzonaren moduan konfiguratzeko; horrela, prestazio bat nagusitzen da, etxerako laguntza, eta prestazio hori harreman- eta prebentzio-izaerako eta izaera komunitarioko gizarte-arloko esku-hartzearen terminotan ez da bere balio erantsiagatik nabarmentzen.

Bestalde, nahiz eta arretaren pertsonalizazioari eta harremanezko gizarte-lanari buruzko gogoeta lehen mailako arretaren eremuan oinarritu ohi den, gogoeta bigarren mailako arretaren eremura zabaldu beharra dago. Pentsa daiteke eremu horretan arretaren indibidualizazio-maila handiagoa dela, baita pertsonen premiekiko hurbileko laguntza egiteko aukerak ere baina bigarren mailako arretaren eremuan ere, eskainitako baliabideak eta zerbitzuak pertsona bakoitzaren banakako premiei egokitzeko aukerak oso mugatuak dira; beraz, garatzeke daude antolaketa-formula berriak, hain zuzen ere geometria aldakorreko eta une bakoitzean erabiltzaile bakoitzak izan ditzakeen behar eta nahiei hobeto egokitutako zerbitzu-paketeak (ez erakundeen baliabideen arabekoak) artikulatzea ahalbidetuko dituztenak (baina nolahi ere, eskuragarri dagoen zerbitzu eta prestazioen katalogoan kokaturikoak).

b) *Esku-hartze komunitarioa*

Ikuspegi komunitarioa onartzeak pertsonak beren jatorrizko (edo hala badagokio, aukeratutako) familia- eta bizikidetz- ingurunean geratzeko aukerak maximizatzean datza eta, beraz, gizarte-arloko esku-hartzean laguntzak edo prestazioak malgutzeko eta pertsonalizatzeko ahalegina egin beharko da pertsonen nahi dituzten familiako eta komunitateko sare eta loturak sendotzeko eta salbuespenezko kasuetan soilik sare eta lotura horiek beste batzuekin ordezkatzeko (hori egin ahal den neurri eta zentzu mugatu eta paradoxikoan); betiere, gizarte-zerbitzuetako profesionalen eta hartzaileen arteko laguntza-harremanean erreferentzia eta jarraitutasuna dakarren pausu guztien alde eginez.

Alabaina, pentsa daiteke Gizarte Zerbitzu publikoek —lehen mailako arretakoek nahiz bigarren mailako arretakoek— neurri handi batean Hirugarren Sektoreko erakundeen eskuetan utzi dutela finkatuta dauden lurraldeak dinamizatzeko eta horien garapen komunitarioan laguntzeko ardura. Hain zuzen ere, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetatik batzuetan lortzeko zaila den ideal gisa ikusten da esku-hartze komunitarioa eta aldiz, imaginario profesionalean maiz gizarte-zerbitzuen gaitasuneko fase bati loturik agertzen da. Halere, gure komunitatearekiko hurbil dauden komunitateetan adierazi den moduan, gizarte-zerbitzuen lehen mailako arreta beti arreta komunitario gisa ulertu behar da, azken batean horrela justifikatzen delako. Arlo komunitarioa ez da Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen programa jakin batean kokatzen; aldiz, lehenik, laneko ohiko ingurune gisa, bigarrenik, helburu estrategiko gisa eta hirugarrenik, lehen mailako arretaren eremuan gizarte-arloko esku-hartzerako metodo pribilegiatu gisa konfiguratu da.

Gizarte-politika bat gizarte-eskubideen onartzean eta gauzatzean oinarritzea ez da soilik baliabide publikoak eraginkortasunez antolatzea eta kudeatzea; izan ere, beharrezkoa da hiri osoaren antolaketa- eta ekintza-ahalmenaren hobekuntzan eragitea. Hortaz, prestazio ekonomikoek gero eta protagonismo gehiago izateari (aurrerago aipatzen den moduan) dagokionez, une hauetan beharrezkoa da honako ezaugarri hauek dituzten gizarte-zerbitzuen aldeko apustua berritzea: harreman- eta komunitate-ikuspegia beren gain hartzen dutenak, gizarte-sare informalak indartzeko —ez ordeztuko— zereginerako diseinaturikoak, pertsonak aukeratutako ingurunean geratzea ahalbidetzen dieten laguntza malguak ematera bideratuak baita beren autonomia pertsonala eta beren familia- eta komunitate-integrazioa sustatzeko beste pertsonekin sarean erantzukide izatea ahalbidetzeko ere.

c) Hurbileko zerbitzuak ematea

Azaldu berri diren alderdiekin batera, beharrezkoa da hurbiltasunaren eta gertutasunaren printzipioek definitutako gizarte-zerbitzuen eredu batera aurrera egiteko beharra adieraztea. Horrek neurriak hartzera eramaten du honako hauek bermatzeko:

- Etxez etxeko eta eguneko arretako alternatiben protagonismo handiagoa, egoitza-alternatibekin —batez ere intentsitate handikoekin— alderatuta, egungo oreka ahal den neurrian aldatzeko. Ildo horretan nabarmentzeko da Gizarte Zerbitzuen Euskal Kontseiluaren I. Txostenaren arabera euskal herritarrentzat ez da nahikoa etxean bertan eskainitako laguntza: Horrela, Gizarte Zerbitzuetatik adinekoei eskainitako laguntzari buruz galdetuta, hamar euskaldunetik ia seik uste dute Euskadin ez dagoela pertsona horiek beren etxeetan modu independentean bizi ahal izateko nahiko zerbitzurik.
- Lehen eta bigarren mailako arretako baliabideen zonifikazio egokia; horrek ezinbestean zentroen batzuek besteko tamainak egokitzea dakar eta ondorio gisa lurraldeen arabera orekatuago izango den baliabide-mapa sortu behar du, hain zuzen ere zentroak udalerrri edo eskualde jakin batzuetan proportziorik gabe bil ez daitezten. Ildo horretan, neurri txiki edo ertaineko egoitza-alternatibak egokiagoak badira ere, garrantzitsua da arreta-ereduan eta asistentziaren kalitatean eragina duten beste alderdi batzuei erreparatzea. Zalantzarik gabe egoitzaren tamainak eta kokapenak eragina dute asistentziaren kalitatean baina ez dute zertan erabiltzaileen harreman-dimentsioa galtzea edo ingurunearekiko integrazioa (egoitza gizarte-testuinguruari irekita egotea, familiarekin harremana eta abar) baldintzatzea ekarri behar ezta arreta pertsonalizatua edo zentroan ahalik eta autonomia gehiena garatzea bezalako asistentziaren kalitatearen alderdiak baldintzatzea ere. Hiri-geografiaren aldaketek ere pertsonen ingurunearekin eta gure hurbileko ingurunetzat hartzen dugunarekin loturak sortzeko eran eragina dute.

d) Prestazio ekonomikoen eta zuzeneko arretako zerbitzuen arteko oreka

Gorago aipatu den moduan, prestazio ekonomikoak, gastuari dagokionez, Gizarte Zerbitzuen eremuan protagonismo berritu bat hartzen ari dira zuzeneko arretako zerbitzuekin alderatuta.

Eta egia esan, Gizarte Zerbitzuekin zerikusia duten hainbat eremutan —diru-sarrerak bermatzeko politikak edo gero eta gehiago, mendetasuna artatzeko politikak— aukeratutako garapen-ildoak helburu jakin baterako ez diren prestazio ekonomikoak eskaintzeari eman die lehentasuna, pertsonen laguntza- eta gizarteratze-premietara egokitzen diren zerbitzu pertsonalizatu eta malguak eskaini beharrean. Bilakaera hori bereziki nabaria izan da —eta ez gure herrialdean soilik— diru-sarrerak bermatzeko politiketan, baina gero eta argiago planteatzen da mendetasunaren eta zahartzearen eremuetan ere. Deriba horren arrazoiak askotarikoak dira: mendetasuna artatzeko Estatuaren sistemaren finantzaketa-eredua (zerbitzuak emateko eskumena duten erakundearen errentagarritasun ekonomikoaren ikuspuntutik prestazio ekonomikoaren preskripzioa pribilegiatzen duena zuzeneko arretako zerbitzuekiko), krisi ekonomikoa, onuradunen eskariak, erabiltzaileek zerbitzuen finantzaketan ekonomikoki parte hartzeko gaur egun baliatutako formulak, zerbitzu horiek antolatzeko malgutasun eza eta abar.

Alabaina, esan daiteke Gizarte Zerbitzuek eskaintzen duten balio erantsi nagusia izaera tekniko eta harreman-izaerako jardura eta zerbitzuei dagokiela eta aldiz, soilik izaera materiala edo ekonomikoa duten prestazioak bigarren mailakotzat edo tresna hutsaltzat har daitezkeela. Hori dela-eta, prestazio ekonomikoaren protagonismo berri horren aurrean, mendetasunaren edo bazterketaren eremuan eskudiruzko laguntzak hartzen duten funtsezko zeregina onartuta ere, harremanezko izaera eta izaera komunitarioa duten gizarte-zerbitzuen politiken aldeko apustua egin behar da, hain zuzen ere autonomia pertsonala, aktibazio komunitarioa eta autokudeaketa soziala sustatzen dituzten zerbitzu pertsonaletan eta esku-hartze kolektiboetan oinarritutako politikak. Euskal herritarrak jabetu dira premia horretaz nahiz eta administrazioei eskaerak egiterakoan batez ere prestazio ekonomikoaren eskaerak egiten dituzten. Hala eta guztiz ere, Gizarte Zerbitzuen Euskal Kontseiluaren I. Txostenaren esparruan inkestatutako pertsonen % 60k uste du administrazioek inoren laguntza behar duten pertsonen premiak artatzeko zerbitzuak sortzeko lehentasuna izan beharko luketela eta aldiz, hamar pertsonetatik hiruk prestazio ekonomikoari emango lieke lehentasuna.

Horrek guztiak lurralde desberdinetan prestazio ekonomikoetarako sarbidea izateko eta jasotzeko baldintzak homogeneizatzea ahalbidetuko duten neurriak ezartzeko beharra ekarri du baita prestazioak soilik baldintza egokietan eta aukera komenigarriena den kasuetan ematea ahalbidetuko duen estrategia bat lantzekoa ere.

2.4.4. Udalerrien erronka 12/2008 Legearen ereduak esleitzen dizkien eginkizunei modu egokian erantzuteko eta lehen mailako zerbitzuen garapen egokia bermatzeko.

12/2008 Legeak ezartzen duen ereduak tokiko administrazioek Gizarte Zerbitzuen eremuan duten ekintza-ahalmena asko handitzea eskatzen du. Ildo horretan, bistakoa da zenbait alderdik, hala nola lehen mailako arretako Gizarte Zerbitzu gehienak udalei esleitzeak (29. eta 42. artikulua), arreta-ereduaren hurbiltasun-izaerak eta izaera komunitarioak (8. artikulua) edo esku hartzeko oinarrizko prozedurak (19. artikulua), euskal Udalei orain arte Gizarte Zerbitzuen eremuan egin duten ahalegina eta izan duten protagonismoa areagotzea eskatuko dutela. Egia da aurreikusitako araudi berritik eratorritako erantzukizunen eta aldaketa soziodemografikoen ondorioz administrazio guztiek gehiago ahalegindu behar dutela eremu horretan baina nolana ere, Udalek izango dute beren aurrean erronkarik handiena, hain zuzen ere lehen mailako arretaren sektorea delako besteekin alderatuta garapen txikiena izan duena, Osasunaren eremuan gertatu den moduan.

Garapen txikiago hori esaterako gainerako administrazioekin alderatuta dagoen partaidetzamaila txikiagoan ikusten da, hazkuntza-tasa txikiagoekin eta honako ondorio hauekin: zerbitzuak ematerakoan udalerrien arteko desberdintasun handiak izatea, lurralde osoan egiturarik eta esku-hartze eredu komunik ez izatea, saturazio-arazoak (batez ere Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetan) eta etxez etxeko arretako programak edo intentsitate baxuko esku-hartze sozioedukatiboko programen garapen eskasa. Ahultasun hori ez dator bat berriki onartutako araudiak lehen mailako arretari eta Udalen eskumenei dagozkien zerbitzuei esleitzen dien garrantziarekin.

Horrek guztiak agerian uzten du beharrezkoa dela neurriak hartzea finantzaketaren, erregulazioaren, planifikazioaren eta erakunde arteko koordinazioaren eremuetan, hain zuzen ere, euskal Gizarte Zerbitzuak “Udaletara” eramateko bidean eta lehen mailako zerbitzuak indartzeko bidean aurrerapausoak ematea ahalbidetzeko (Gizarte Zerbitzuei buruzko 12/2008 Legea gidatzen duten printzipioen arabera).

2.4.5. Lehen mailako arretaren berrantolaketa eta esku hartzeko eredu komun baten artikulazioa

Adierazi berri diren bi alderdiak nahiz Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemari artikulazio handiagoa emango dioten hobekuntza-ekintzak garatzeko premiak aditzera ematen dute komenigarria dela lehen mailako arretaren arloa argitzeko eta berrantolatzeko prozesu bat hastea, esku hartzeko eredu komun baten bitartez eta bereziki Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen ekintzari dagokionez. Ildo horretan, esan behar da esku hartzeko eredu komunik ez dagoela ezta EAE osorako Oinarrizko Gizarte Zerbitzuei erreminta, ekipo, prozedura, tresna eta praktika profesional komunak eskaintzen dizkien egitura egokirik ere.

Halaxe da, bai; baliabideei dagokienez Oinarrizko Gizarte Zerbitzuek izan duten hazkuntza —nahikoa ez izateaz gain— ordenarik gabekoa izan da eta hazkuntzarekin batera ez da esku hartzeko eredu komun bat garatu, hain zuzen, ekipo horien eginkizunak, programak eta prozedurak argitzeko. Ezbairik gabe, praktikak eredu propioa bereganatzera eramanez Udal askori: baina gutxi izan dituzte behar adina baliabide esku hartzeko eredu horiek behar bezalako kaudimenarekin garatzeko eta nolana ere, gaur egun Euskadin Udal kopuru (nahi izan duten eta garatu ahal izan dituzten Udalak) adina Oinarrizko Gizarte Zerbitzuko esku hartzeko eredu mota daude. Baterako egituratze eza hori hainbat alderditan ikus daiteke: ez soilik aurretik aipaturiko dibertsitatean, baita ere Zerbitzuak antolatzeko moduaren, edukien (zer eduki bildu behar dituzten) edo praktika profesionalak neurtu edo aztertzeke terminologia komun batez ezaren inguruko nahasketa-sentsazio nabarian ere.

2.4.6. Talde profesionalak sendotzeko eta eremu edota erakunde jakin batzuetan lan-baldintzak hobetzeko premia

Adierazi den moduan, gaur egun Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistema enplegua sortzeko elementu garrantzitsua da. Sektore horrek gero eta lan-indar zabalagoa dauka, hobeto prestatua eta orokorrean egokitzat har daitezkeen lan-baldintzak dituena. Alabaina, eskaintako zerbitzuen kalitatea eta egokitzapena bermatzerakoan profesionalek jokatzen duten funtsezko zereginak zenbait zailtasun ditu aurrean eta beharrezkoa da zailtasun horiei erantzutea Plan honen ekintzen bitartez:

- Lan-baldintzei dagokienez, batzuetan garrantzitsuak diren desberdintasunak erakunde kontratatzailearen edota arreta-sektorearen arabera, zenbait sektore edota erakundeetan egokitzat har ezin daitezkeen lan-baldintzekin. Oso modu generikoan esan daiteke sektore publikoan lan-baldintzak onak direla baina sektore pribatuan asko aldatzen direla, erakundearen, lurraldearen edo arreta-sektorearen arabera. Lan-baldintzen inguruko heterogeneotasun horrek negatibotzat har daitezkeen egoerak

sorrarazten ditu eta horien artean nabarmentzekoak dira soldata-desberdintasun handiak baita eginkizun berak zentro berean betetzen dituzten pertsonen artean ere. Sektore pribatuko desberdintasunak ere handiak dira lurraldearen eta arreta-sektorearen arabera.

- Talde profesionalen kudeaketa egokia egiteko dauden zailtasunak.
- Profesionalen akidura, arrisku psikosozial garrantzitsuko jarduerak gauzatzearen ondorioz.
- Mendetasuneko, bazterketako edo babesgabetasuneko egoeran dauden pertsonak artatzeko eremuan lan egiten duten pertsonen inguruko diagnostiko bat egiterakoan, ezkutuko ekonomiaren eremuan eginkizun horiek betetzen dituzten pertsonen lan-baldintzak aipatu behar dira.

Bestalde, Planaren oinarrian dagoen ikuspegi estrategikoa definitzerakoan adierazi den moduan, Gizarte Zerbitzuen egoeraren diagnostikoa egiterakoan ez da ahaztu behar sistema honek duen enplegua sortzeko ahalmena eta ahalmen hori ahalik eta gehien aprobetxatzeko behar diren baliabideak jartzeko premia. Gizarte Zerbitzuen euskal sistemak berebiziko garrantzia hartu behar du krisi ekonomikoaren ondorioei erantzuna ematerakoan, enplegua sortzeko ahalmena ahalik eta gehien garatuz eta sektorean lan egiten duten pertsona guztien lan-baldintzak hobetuz. Ikuspuntu horretatik, funtsezkoa da Gizarte Zerbitzuen garapen-estrategia kalitatezko enplegu egonkorra sortzeko strategiari lotzea (baita gizarte-politiken arloko beste helburuei ere); izan ere, bi estrategiak osagarriak izateaz gain, elkarren mendekoak dira.

Ildo horretan, azterlan askok Gizarte Zerbitzuen garapena hazkuntza ekonomikoarekin eta pobrezia-aren murrizpenarekin lotzen dute; izan ere, alde batetik, emakumei zuzendutako lanpostu-eskaria sorrarazten dute (horrek haur-pobrezia-aren tasetan ez bairik gabeko inpaktua du) eta lan- eta familia-bizitza bateragarriak egiteko aukera gehiago izatea ahalbidetzen dute, arreta informala-aren gaineko presioa murrizten dutelako. Gainera, sektoreak sorrarazten duen enplegu-eskaria bereziki egokia gertatzen da lan-merkatuan sartzeko zailtasun bereziak dituzten kolektiboentzat, esaterako biztanleria etorkinarentzat.

Beraz, une honetan sistemak aurrean dituen erronkak honako hauek dira: alde batetik, langile-zuzkidura egokiaren aldeko apustua egingo duen zerbitzu-sare bat garatzea eta bestetik, esparru horretan kalitatezko lanpostuak sortzea (kontuan hartu gabe kontrataturiko pertsonen okupazioa edo erakunde kontratatzaileen titulartasuna), Gizarte Zerbitzuen enplegua sortzeko ahalmena oso-osorik aprobeatza dadin. Era berean, honako hauek ere sistemaren erronka garrantzitsuak dira: prestakuntza eta esparru horretan lan egiten duten pertsonen kualifikazioa hobetzea eta gaur egun, ezkutuko ekonomiatik edo ekonomia informaletik Euskadiko adinekoak, mendetasuna dutenak edo desgaituak artatzen laguntzen duten langileen egoera erregularizatzea.

Bestalde, hori guztia Gizarte Zerbitzuak artikulatzeko funtsezkoak diren beste printzipio batzuk errespetatzeko premia kontuan hartuta egin behar da, esaterako gastuan eraginkortasun gehiago bilatzea, antolaketa-egiturak arrazionalizatzea edo sistema osoaren iraunkortasun ekonomikoa bermatzeko premia.

2.4.7. Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemari artikulazio handiagoa emango dioten hobekuntza-ekintzak garatzeko premia

Gaur arte, askotariko arazoak direla-eta, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistema neurri handi batean sistema desartikulatua eta zatikatua izan da, azterketaren, planifikazioaren, prospekzioaren edo banako esku-hartzearen eremuan behar diren erreminta komunik gabekoa. Eskumen-komplexutasunak eta sisteman parte hartzen duten agenteen dibertsitateak ziur asko zenbait eragin mesedegarri izan dituzte baina elementu horien eskuragarritasunean zenbait eragozpen larri ere ekarri dituzte; izan ere, garatu gabe geratu dira edo nahikoa ez dira garatu edo modu partzialean garatu dira.

Bestalde, 12/2008 Legean bertan honako hau ezartzen da: Gizarte Zerbitzuen Plan Estrategikoak hainbat tresna eta prozedura bildu beharko ditu eta hain zuzen ere, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistema osatzen duten prestazio, zerbitzu, programa eta jardueren kalitatea hobetzeko balio behar dute. Arreta berezia emango zaio sistemaren kalitatearen bermeari, informazioko, ebaluazioko ikerketako eta prestakuntzako jarduerak hobetuz.

Zalantzarik gabe, prestazioen eta zerbitzuen Katalogoa eta Zorroa izateak epe ertainean sistemari barne-artikulazio handiagoa ematen lagunduko du, eskaintzen diren zerbitzu motari

dagokionez nahiz zerbitzu horien eduki eta ezaugarriei dagokienez. Alabaina, Sistemaren artikulazio handiagoa bermatzeko, bestelako erronka eta akats batzuei aurre egitea ezinbestekoa da. Gai horiei dagokienez, egoeraren diagnostikoa honako elementu hauetan labur daiteke:

a) *Tresna tekniko komunak*

12/2008 Legearen arabera, “Gizarte-zerbitzuek esku hartu behar duten jakiteko irizpideetan homogeneotasuna bermatzearen, euskal herri-administrazioek baloraziorako eta diagnostikorako tresna komunak erabiliko dituzte”. Arauak honako hau eranstean du: “Horrexegatik beragatik, oinarrizko gizarte-zerbitzu guztiek bete beharko dute gizarte-fitxarako eredia eta aplikatu beharko dute arreta pertsonalizatuko planaren eredia”. Alabaina, esku-hartzeak balioesteko, diagnostikatzeko eta erregistratzeko eredu komun bat erabiltzea gaur egun oso urruneko errealitatea da Gizarte Zerbitzuetan, lehen mailako arretan nahiz bigarren mailako arretan. Era berean esan behar da ez direla behar adina aprobetxatu –arrazoi desberdinengatik eta egin diren saiakerak eta gero– eremu horretan teknologia berriek eta informazioaren gizarteak ekarri dituzten aurrerapausoak edo ez behintzat beste sistema batzuek aprobetxatu dituzten neurrian (garapen hori ez da noski zailtasunik gabekoa izan), Osasun-sistemak esaterako.

Ildo horretatik, gogoratu behar da 2005ean lehengo Eusko Jaurlaritzako Justizia, Lan eta Gizarte Segurantzza Saileko Gizarteratze Zuzendaritzak aplikazio informatiko bat garatu zuela “gizarte-diagnostikoak eta gizarteratze-hitzarmenak egiteko eta zailtasunak dituzten pertsonen (Euskal Babes Sistemaren prestazioen hartzaile izanik) gizarteratzea eta laneratzea sustatzeko baterako proiektu-ibilbideak lantzeko ⁴”. Ildo berean, Diru-sarrerak Bermatzeko eta Gizarteratzeko 18/2008 Legeak bere 83. artikuluan honako hau ezartzen du: “Gizarteratze-arloan esku hartzeko irizpideak homogeneoak izango direla bermatzearen, euskal administrazio publikoek tresna komunak erabiliko dituzte balorazioak eta diagnostikoak egiteko, baita esku-hartze pertsonalizatueterako ere”. Lege horrek honako hau eranstean du: “Horretarako, euskal administrazio publikoek ‘Diagnostikoa eta Esku-hartze Soziala’ izeneko erreminta informatikoa erabiliko dute premiei buruzko informazioa jasotzeko, beren lurralde-

⁴ Aplikazio horren erabilera-eskuliburuari jarraiki “Diagnostiko eta Esku-hartze Soziala deitutako aplikazioak gure gizarte-bazterkeriaren aurkako arau-esparruan definitutako eskubide bikoitzeko Ereduaren kudeaketa eraginkorra eta koordinatua bilatzen du. Hari esker posiblea da bizikidetzako unitateen eta euren kideen egoera eta arazoak diagnostikatzea, behararen edo gabeziaren 60 adierazle oinarritzat hartuta. Esku-hartzearen pronostikoa, segimendua eta bilakaera egiteko elementuak sartzen ditu, baita premiaren eremu desberdinetako giza baliabideei, baliabide tekniko eta ekonomikoei buruzko informazioa ere.

eremuan diagnostiko sozialak egiteko eta banakako diagnostikoak eta gizarteratzeko ibilbide pertsonalizatuak egiteko. Horren orde bestetresna tekniko baliozkotu batzuk erabil ditzakete, horrela informazioa elkarri helaraztea eta datuak konparatzea errazteko”.

Alabaina, adierazitako aplikazioa soilik modu partzialean ezarri da eta zenbait udalek hori ezartzeari uko egin diote –arrazoi desberdinak direla-eta– edo soilik Sail horren mende dauden prestazioak izapidetzeko egin dute. Aldi berean, foru-aldundiek beren prestazio propioak kudeatzeko sare-loturako sistemak sortu dituzte eta maiz Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen prestazioak izapidetzeko sistema horiek erabili behar dituzte. Aldi berean, Udal gehienek eta batez ere Udal handienek urte hauetan beren kudeaketa-aplikazio propioak sortu eta garatu dituzte, normalean garestiak, oso sendotuak eta askotan, aurrekoekin bateraezinak.

Horren guztiaren ondorioz, gaur egun: a) Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak garatzen duten jardueraren inguruko oinarrizko datuak modu homogeneoan bete eta ustiatzea ahalbidetzen duen programa edo aplikazio komunik ez dago eta b) kasu askotan, oinarrizko gizarte-unitateek bi aldiz sartu behar izaten dute informazio bera aplikazio desberdinetan, erabilitako aplikazio desberdinek biltzen duten informazioa partekatzeko zailtasuna dela-eta. Gainera, egoera gehiago konplikutzen da prozesu guzti horretan dagokien erakundeetako edo aplikazio horiek garatzeko erakunde horiek azpikontraturiko enpresetako informatika-teknikarietako gertatzen den mendetasuna dela-eta; izan ere, normalean ez dute asko jakiten Gizarte Zerbitzuen eremuko aplikazio baliagarri batek zer beharrei erantzun behar dien eta orokorrean ez dute kontuan hartzen honako ideia hau: erabiltzen dituen tresna teknikoak partekatu behar lituzkeen (neurri batean behintzat) Gizarte Zerbitzuen Sistema bat badagoela.

b) Informazio-sistemak

12/2008 Legearen 79. artikulua honako hau ezartzen du: “Eusko Jaurlaritzak, Gizarte Zerbitzuei buruzko Informazioko Euskal Sistemaren abian jartzea, iraunaraztea eta eguneratze etengabekoa diseinatuko eta bermatuko ditu, datuen iraulketa etengabekorako beharrezko diren sare eta gailu informatiko eta telematikoen egituratzearen bidez”.

Ezin daiteke esan informazioko sistema komun bat ezartzeko egindako ahaleginek aurreikusitako emaitza guztiak eman dituztenik baina esan daiteke azken hilabeteetan sistema hori behin betirako ezartzeko oinarriak jarri direla. Ildo horretan, honako hau nabarmendu behar da: Gizarte Zerbitzuen eremuan esku hartzen duten administrazio desberdinek dituzten informazio-sistemak integartzeko eredu bat diseinatu da eta 2011n eredu horren

funtzionamendu-prototipo bat martxan jartzea aurreikusi da. Sistema horrek elkarreragingarritasun-plataforma baten bitartez funtzionatuko du eta horri esker erakunde bakoitzak datuak sartu ahal izango ditu, bere kudeaketa-sistemei eutsiz eta gainera beste iturrietan sortutako informazioa erantsiz, esaterako Gizarte Zerbitzuen Behatokian, Estatistika Organoan edo EUSTATen.

c) Kalitatearen azterketa, prospekzioa eta bermea

Euskal administrazio publikoek Gizarte Zerbitzuen inguruko eremuetan, esaterako Gazteriaren, Immigrazioaren edo Droga-mendetasunaren eremuetan badituzte azterketako eta prospekzioko sistemak, hain zuzen ere, eremu horietan agertzen diren datu eta joerak aztertzeko eta interpretatzeko. Gizarte Zerbitzuen eremuan ere urratsak egin dira errealitatearen eta bere bilakaeraren azterketarekin zerikusia duten tresna komunak sartzeko, besteak beste, premien partekatutako diagnostikoa izatea eta epe ertain eta luzera sistemaren garapena planifikatzea ahalbidetuko dutenak. Zentzu horretan azpimarratzekoa da berriki sortu den Ikuspegi@k behatokiaren sarea; sare horretan sartuta dago Gizarte Zerbitzuen Behatokia.

d) Prestakuntza

Gaur egun, esan dezakegu Gizarte Zerbitzuen eremuan prestakuntza-eskaintza zabalik eta sistematikorik ez dagoela, eta zentzu horretan, beharrezkoa dela, ahal bada, titulartasun publikoko gizarte-zerbitzuen eskaintzan esku hartzen duten profesionalen zuzenduriko prestakuntza-eskaintza bultzatzea.

Ildo horretan, 12/2008 Legearen 78. artikuluan honako hau ezartzen da: “Euskal Autonomia Erkidegoko herri-administrazioek elkarren artean koordinatuko dira, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sisteman esku hartzen duten eragile eta profesionalen prestakuntza sustatzeko eta planifikatzeko”. Era berean, Legeak honako hauek ere ezartzen ditu: “Bereziki, honako hau zainduko da: gizarte-zerbitzuetan esku hartzen duten langile guztien prestakuntza oinarritzko, mailakatu eta iraunkorrerako neurriak hartzea, emakumeen eta gizonen berdintasunaren arloan”, “Eusko Jaurlaritzak zehaztuko ditu Prestazio eta Zerbitzuen Katalogoa aplikatzeko beharrezko diren jardura profesionalak gauzatzeko egokienak diren gaikuntza profesionalak” eta “Euskal Autonomia Erkidegoko herri-administrazioek, beharrezko diren neurriak eta bideak hartuko dituzte, laguntzeko sare informal eta soziofamiliarretik arreta egiteko eginkizunetan lortutako gaitasunak errekonozitzea faboratzeko”.

2.4.8. Gizarte-babeseko bestelako sistemekiko koordinazioa hobetzea

Gizarte Zerbitzuen sistemak –beharbada gainerakoek baino gehiago– gizarte-babeseko sistemen sarean hartzen duen lekua dela-eta, gainerako sistemekin koordinatzeko harreman azkarrak ezartzea beharrezkoa du, hain zuzen pertsonen premiak modu koordinatuan eta integralean jorratzea ahalbidetzeko. Izan ere, Gizarte Zerbitzuetako profesionalen ustez, gainerako ongizate-sistemekiko koordinazioaren gaia azken urteetan gutxien aurreratu den alderdietako bat da eta aldi berean, gizarte-zerbitzuen erronka nagusietako bat.

Hainbat sistemarekiko (enplegukoa, judiziala, espetxekoa edo hezkuntzakoa) harremanak oso garrantzitsuak dira baina ondoren aztertzen diren bi eremuekiko bereziki ezinbestekoa da Gizarte Zerbitzuen eginkizunak mugatzea eta koordinazio- edota integrazio-sistema eraginkorrak ezartzea:

- a) *Gizarte-zerbitzuen sistemaren, enplegu-sistemaren eta diru-sarrerak bermatzen dituen sistemaren arteko koordinazio-harremanak*

Gizarteratzeko eta Diru-sarrerak Bermatzeko abenduaren 23ko 18/2008 Legearen 1. artikuluan ezartzen da Diru-sarrerak Bermatzeko eta Gizarteratzeko Euskal Sistemaren sorrera. Arauak zioen azalpenean sistema honela definitzen du: "sistema autonomo gisa, osotasun koherente eta integratu bat duela. Hainbat kudeaketa-formula egon daitezke; gaur egun gizarte-zerbitzuen eta enplegu-zerbitzuen barruan daude, baina aurrerantzean, egoki iritziz gero, beste jardun-eremu batzuetan sar litezke, osorik edo zati batean". Alabaina, gaur egun, arau horren aldaketa izapidetzen ari da, prestazio horien izapidetzea eta kudeaketa Lanbide Euskal Enplegu Zerbitzuak bere gain har dezan. Diru-sarrerak bermatzeko sistemaren eta gizarte-zerbitzuen sistemaren artean beti izandako loturak eta prestazio horien hartzaileen zati handi batek premia ekonomikoaz gain gizarte-zerbitzuen sistemak estaltzen dituen gertakizunekin zerikusia duten premiak izateak agerian uzten dute sarean koordinatzeko eta lan egiteko bide eraginkorrak ezartzeko beharra dagoela.

Ildo horretan, lehenik adierazi behar da Gizarte Zerbitzuen profesionalak Lanbidek Diru-sarrerak Bermatzeko Errentaren eskumenak hartzearen alde daudela. Gizarte Zerbitzuen Euskal Kontseiluaren Txostenaren arabera kontsultaturiko pertsonen % 82 ados edo oso ados

dago honako ideia honekin: enplegu-zerbitzuen eta gizarteratzeko gutxieneko errenten kudeaketaren artean lotura gehiago izateak Gizarte Zerbitzuetan eragin onuragarria izango duela eta kontsultaturikoen % 17k desadostasuna edo erabateko desadostasuna azaldu du ideia horrekin. Izan ere, Gizarte Zerbitzuetako gastu publikoa handitzen jarraitzeko baieztapenaren atzetik inkestan planteatutako baieztapen horrekin dago ados pertsonen ehuneko handiena. Gainera txostenak dio planteatutako erantzun ireki askotan argi dagoela aldaketa hori ondo onartzen dela, alde batetik Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen egoera arintzen eta 'desburokratizatzen' lagun dezakeen neurrian eta bestetik, diru-sarrerak bermatzen dituzten prestazioen hartzaileen aktibazioa sustatzen duen ikuspuntutik.

Zalantzarik gabe, diru-sarrerak bermatzeko prestazio ekonomikoen kudeaketa gizarte-zerbitzuen sistematik bereizteko erakundeek egin duten aukera, garrantzi handiko apustu estrategikoa da eta apustu horrek asko aldatuko ditu praktika profesionalak, erabiltzaileen eta profesionalen arteko lotura eta Gizarte Zerbitzuen Sistemaren eginkizuna ulertzeko modua. Horren ildotik, pentsa daiteke gizarte-zerbitzuen sistemaren, enplegu-sistemaren eta diru-sarrerak bermatzeko sistemaren arteko mugak argitzeak honako hau ahalbidetuko duela: artatzen dituzten pertsonen problematikak banaka jorratzean oinarrizkoa lehenengoan esku-hartzea baita esku-hartze komunitarioan eta partaidetza eta gizarteratzean ere.

Nolanahi ere, aurreikusitako aldaketak honako hauetara behartzen du:

- Aktibazioko eredu eraginkor eta bidezkoa ezartzera, 18/2008 Legeak ezartzen duen arabera, elkarrekikotasunaren, eskubide bikoitzaren eta gizarteratzeko erreminta gisa enpleguaren nagusitasunaren printzipioak kontuan hartzen dituen;
- Sistema bakoitzari dagozkion eginkizunak argitzera honako honetan: diru-sarrerak bermatzeko errenta edota laneratzeko laguntzaz gain batez ere gizarteratzeko laguntzak behar dituzten pertsonak artatzerakoan;
- Bi sistemen artean koordinatzeko bide eta protokolo egokiak ezartzera;

b) Eremu soziosanitarioa eraikitzea

Eremu soziosanitarioaren egoerari buruz EAEn egindako azterketek agerian utzi dute zer neurritaraino oraindik gutxi garatutako eremua den hori; izan ere, oso zaila egiten da ekintza

eta hobekuntza zehatzetan gauzatzea sumatzen diren koordinazio- eta integrazio-premiak. Eredu horretan esku hartzen duten profesionalen iritziz, gutxi aurreratu da eremu horretan, eremu soziosanitarioaren garapenaren aldeko apustu politiko irmorik egin ez delako. Profesionalen ustez, eremu hori garatzeko itxurazko ahobatezkotasunaren atzean ez dago eremu soziosanitarioaren konfigurazioari eta hori lortzeko formulei loturiko eredu partekatu eta adosturik. Dena den, gaur egun eremu soziosanitario egonkor bat eraikitzea sistemaren lehentasunetako bat da, batez ere Gizarte Zerbitzuen hartzaileen kolektiboa osatuko duten pertsonen —mendetasunak dituztenen— ezaugarriak kontuan hartuta.

Alabaina, argi dago premia horren erantzun gisa gaur egun badagoela eremu soziosanitarioa garatzeko borondate politiko nabaria eta hori zenbait neurri zehatzetan gauzatu da: Jaurlaritzako Kontseiluak apirilaren 5eko Arreta Soziosanitarioko Euskal Kontseiluari buruzko 69/2011 Dekretua onartzea; Kontseilu horrek Euskadiko arreta soziosanitarioko eredu eta arreta goiztiarreko eredu garatzeko jarraibideak finkatzen dituen esparru-dokumentua onartzea; Arabako Foru Aldundiaren eta Osakidetza Euskal Osasun Sistemaren arteko lankidetzaren hitzarmena sinatzea Abegia egoitza-unitate soziosanitarioaren kudeatzeko eta mantentzeko; Arabako Foru Aldundiko Gizarte Zerbitzuen Sailaren, Eusko Jaurlaritzaren eta Osakidetzaren arteko lankidetzaren hitzarmena ezartzea, adinekoen foru-egoitzetako, desgaitasun handiak dituzten pertsonen zentroetako eta Lurralde horretako unitate psikosozialetako arreta soziosanitarioa hobetzeko; telelaguntza integratzea arreta soziosanitarioko zerbitzu gisa Osasun Sailarekin batera; berrikuntza eta jakintza sustatzea hainbat ekimenen bidez (Berrikuntza soziosanitarioko Fundazioa, etxex etxeko arretako esperientzia pilotuak...) eta abar.

Nolanahi ere, oraindik beharrezkoa da prozesu horretan aurrerapausoak ematea eta Planaren bitartez koordinazio soziosanitarioko egiturak funtzionamendu dinamikoagoa eta eraginkorragoa lor dezaten lagunduko duten neurriek ekitea. Eraginkortasun eta dinamismo-maila handiago horrek seguruenik autonomia eta aurrekontu propioa (ikerketarako, konparaketa-azterlanerako eta esperientzia pilotuen abiaraztean parte hartzeko) izatea eskatuko du. Zerbitzuen antolaketan ere formula berriak arbitratu beharko dira baita premien baterako balioespenera eta ondo artikulatutako zaintza sozial eta sanitarioen paketeen diseinura bideratutako diziplinarteko lana sustatu ere. Horretarako funtsezkoa da erakunde publikoetatik konpromiso profesionala sustatzea eta maila guztietan (autonomikoa eta forala baina baita udal-arlokoa ere) konpromiso politikoa hartzea, hain zuzen ere, diskurtsotik haratago, bi sistemek bat egiten duten eremuan kokatzeagatik behar bezala artatu gabe geratzeko arriskua duen jardun-espazio bati estaldura emateko.

2.4.9. Ekimen pribatuaren (irabazi-asmoarekin edo gabe) zeregina sendotzeko eta argitzeko premia

12/2008 Legearen 60. artikuluan ekimen pribatuak Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemako Prestazio eta Zerbitzuen Katalogoan har ditzakeen formulak ezartzen dira; espresuki honako hau ezartzen da: “Euskal Autonomia Erkidegoko herri-administrazioek, koordinazioko eta lankidetzako, gizarte-ekimenaren sustapeneko eta baliabideen aprobetxamendu osoko, arrazional eta eraginkorreko printzipioak aplikatuz, egoki gertatzen denetan, gizarte-ekimen pribatuak garatzen dituen gaitasunak eta baliabideak aprobetxatzen ahaleginduko dira, Katalogoko prestazio eta zerbitzuen horniketa ziurtatzeko asmoz”.

Gaur egun, erakunde pribatuek Gizarte Zerbitzuen eremuan duten partaidetza honako funtsezko elementu hauek definitzen dute:

- **Merkataritza-erakunde pribatuen presentzia areagotzea**

Urte gutxitan, Erkidego Autonomoko gizarte-zerbitzuen eremuan irabazi-asmoak dituzten erakunde pribatuen presentziaren areagotze nabaria ikusi da, bereziki, adinekoak artatzen dituzten zerbitzuen eremuan. Gertakari horrek berez ez du emandako arreta-kalitatea murriztuko denik auresuposatzera eraman behar baina bestalde, gertakari horren bidetik arlo publikoaren bermeak eta irabazi-asmorik gabeko gizarte-ekimenaren balio erantsiak protagonismoa galtzen duten eredu bat eraikitzen da arian-arian. Era berean, Gizarte Zerbitzuen Euskal Kontseiluaren Txostenari jarraiki gogoratu behar da euskal biztanleriaren gehiengoa gizarte-zerbitzuen kudeaketa publikoaren aldekoa dela. Horregatik guztiagatik beharrezkoa da zenbait estrategia garatzea, hain zuzen ere, alde batetik, kudeaketa publikoaren eta irabazi-asmorik gabeko gizarte-ekimenaren balio erantsia onartzen dutenak eta aldi berean, lege-esparruarekin koherentzian irabazi-asmorik gabeko erakunde pribatuen parte-hartzea eta ekonomia- eta antolaketa-eraginkortasuneko maila hobezina bilatzea ahalbidetzen dutenak.

- **Sektore publikoaren eta pribatuaren arteko lankidetzaren eremuan aukera berriak irekitzea**

12/2008 Legeak erakunde pribatuek hitzarmen-erregimenaren bidez Gizarte Zerbitzuen Katalogoko zerbitzuen prestazioan parte hartzeari atea ireki zion eta horretara sarbidea izateko diskriminazio positiboko zenbait baldintza eta neurri

ezartzen dira irabazi-asmorik gabeko izaera duten gizarte-zerbitzuak ematen dituzten erakundeen alde. Ikuspuntu horretatik, Gizarte Zerbitzuen Planak sektore publikoaren eta pribatuaren arteko lankidetzaz hobetzea ahalbidetuko duten ekintzak martxan jartzea bildu behar du, sektore publikoaren eta irabazi-asmorik gabeko sektore pribatuaren arteko harremanak erregulatzen dituen araudia garatuz.

▪ **Erakunde pribatuen baliabidea kostuen euspenerako faktore gisa hartzeko arriskua**

Dokumentu honen beste zenbait idatz-zatitan, hau da, Gizarte Zerbitzuen eremuko lan-baldintzen dualizazioa eta sare publiko eta pribatuaren artean batzuetan gertatzen diren kostu-aldeak aipatutakoan, argi geratu da ekimen pribatuaren (irabazi-asmorik gabe edo irabazi-asmoarekin) baliabidea batez ere kostuen euspenerako elementu gisa hartzeko nolabaiteko arriskua badagoela. Arrisku hori kontuan hartu behar da erakunde pribatuek sistema artikulatzerakoan har dezaketen zereginaren inguruko gogoeta estrategikoa egiteko; aldi berean, arrisku horrek agerian uzten du hainbat erakunderi esleitutako erregulazioko, homologazioko eta ikuskaritzako eskumenak orain arte egin den neurrian baino neurri handiagoan garatzeko premia.

▪ **Erantzukizun publikoko zerbitzuen eremuan sartzen ez diren interes orokorreko zenbait jardueraren finantziazioa murrizteko arriskua**

12/2008 Legearen 73. artikulua honako hau ezartzen du: “Euskal Autonomia Erkidegoko herri-administrazioek Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemako Prestazio eta Zerbitzuen Katalogoan sartuta ez dauden beste prestazio eta zerbitzuak eskuratzea sustatu eta/edo babestu ahal izango dute, bai eta gizarte-zerbitzuen eremuko beste jardueraz batzuk egin daitezkeen sustatzea ere, betiere Euskal Autonomia Erkidegoko herri-administrazioen plangintza estrategikoa ezarritako jardunbide orokorretara egokitzen badira eta irabazi-asmorik gabeko gizarte-ekimeneko erakundeek garatzen badituzte, zein ere den horien forma juridikoa”.

Alabaina, pentsa daitekeen bezala, administrazio publikoek 12/2008 Legearen Zerbitzu eta Prestazioen Katalogoan bildutako zerbitzuak eta prestazioak (beraz, erantzukizun publikokoak eta ezinbestean eskaini beharrekoak) ematean oinarritu behar dituzte beren antolatzeko ahaleginak eta ahalegin ekonomikoak eta esparru horretan bereziki premiazkoa da egokiak ikusten diren sustapen-mekanismoak

martxan jartzea eta sektore bakoitzaren erantzukizun-eremuak mugatzea; horrela, ekimen pribatuarekin lankidetzan Gizarte Zerbitzuen Sistemaren funtsezko elementuak diren programa eta prestazio guztiak (nahiz eta erantzukizun publikokotzat ez hartu) garatu ahal izateko.

▪ **Irabazi-asmorik gabeko gizarte-ekintza zabaltzeko eta berritzeko premia**

Era berean, aipatzekoa da –aurreko puntu batean sistemari eraginkortasun handiagoa emateko beharraz hitz egin denean esan den moduan– beharrezkoa dela irabazi-asmorik gabeko gizarte-ekintza gauzatzeko orain arte erabilitako formulak zabaltzea; horretarako, alde batetik, honako hauek sustatuko dira: enpresa-boluntarioritzarekin, erantzukizun sozial korporatiboarekin eta aurrezki-erakundeen gizarte-ekintzak zerbitzu-prestazioan inplikatzearekin zerikusia duten ekimenak eta bestetik, sistemak estaltzen dituen gertakariak eraginpean hartutako pertsonen autoantolaketa (12/2008 Legearen 75. artikuluan ezarritakoari jarraiki). Era berean, gizarte-ekintzako hirugarren sektorea sare eta federazioetan artikulatzea eta sektore horrekiko elkarrizketa sustatu behar da, betiere erakundeen autonomia errespetatuz.

2.4.10. Gizarte Zerbitzuek sistema autonomo gisa gizartean duten ikusgarritasun eskasa eta sistemaren kalitatearen balioespenaren murrizpena

Euskadiko herritarrek positiboki balioesten dituzte Gizarte Zerbitzuak. Gizarte Zerbitzuen Euskal Kontseiluaren Txostenaren arabera hamar pertsonatatik sei positiboki balioesten dute EAEko Gizarte Zerbitzuen egoera eta aldiz, biztanleriaren ia laurden batek uste du zerbitzuen egoera txarra, nahiko txarra edo oso txarra dela. Alabaina, egoera bilakaera-terminotan aztertzen bada, pentsa daiteke herritarrek Gizarte Zerbitzuei buruz egiten duten balioespenean nolabait atzera egin dela. 2006an, Gizarte Zerbitzuen egoera oso ongi edo nahiko ongi ikusten zuten herritarren zifra % 68 zen (gaur egun baino sei puntu gehiago) eta aldiz, egoera gaizki edo oso gaizki ikusten zutenen zifra % 22 zen eta gaur egun, % 27.

Sektoreko profesionalek herritarrek baino modu positiboagoan balioesten dute egoera: inkestatutako profesionalen % 86k uste du euskal Gizarte Zerbitzuen egoera gaur egun oso ona, nahiko ona edo gutxienez ona dela. Profesionalen % 66k ordea ez du uste gizarte-zerbitzuen euskal sistema gizartearen premiei epe ertainean erantzuteko prestatuta dagoenik.

Gainera, soilik profesionalen % 38k uste du sektorearen egoerak hobera egingo duela etorkizunean; % 35ek uste du berdin jarraituko duela eta % 26k okerrera egingo duela.

Alabaina, orokorrean positiboa den balioespen hori erakunde eskudunen aldetik neurri espezifikoek xede izan beharko luketen zenbait elementu negatiborekin bateragarria da.

- Pentsa daiteke –nahiz eta hori egiaztatzen duten daturik ez izan– Gizarte Zerbitzuak ez direla herritarren aldetik sistema bakarra, koherentea eta argi mugatua bezala hautematen baizik eta askotariko erakunde publikoek eskainitako zerbitzu eta prestazioen nahasketa baten moduan. Bestalde, gizartean ez dira behar adina ezagutzen hainbat alderdi, esaterako, sistemak estaltzen dituen gertakizunak, eskaintzen dituen prestazioak, sarbidea izateko betebeharrak, zerbitzuak emateko bete beharreko baldintzak, zerbitzuak emateko baldintzak edo agente desberdinei (erakundeak, erabiltzaileak, zerbitzu-hornitzaileak eta abar) esleitutako eskubide eta erantzukizunak.
- Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren bildutako zerbitzuak sistema horri dagozkiola adierazteko ez da landu ikur bereizgarri komunik eta oraindik ez dira /2008 Legearen 81. artikuluan aurreikusitako prozedurak garatu, zerbitzu horien irudia sendotzea faboratzeko eta herritarrengan zerbitzu horiei buruzko ezagutza bultzatzeko.
- Gizarte Zerbitzuetara sarbidea izateko oinarrizko sistema eta oinarrizko gizarte-zerbitzuen unitateak oraindik ez dira behar adina ezagutzen gizartean. 2006ko Gizarte Zerbitzuen Eskariaren Estatistikaren (GZEE) arabera EAEko etxeko unitateen % 57,3k soilik du Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen berri. Gainera, horietatik, % 80,4k daki zehazki premia izanez gero erabili beharko lukeen gizarte-zerbitzuen zentroa non dagoen. Horrek % 46,1era jaisten du oinarrizko gizarte-zerbitzuen errealitatea, EAEn bizi den biztanleriari laguntzeko zerbitzu publiko gisa, zehaztasunez ezagutzen duten etxekoek unitateen proportzioa.
- Bereziki, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen eremuan, bertan lan egiten duten pertsonen nolabaiteko alarma erakutsi dute pertsona edo talde jakin batzuei prestazioak ematearen aurkako erreakzioen areagotzea dela-eta. Era berean, honako hau kezkarria da: ez soilik zenbait ekipamendu (eskakizun txikiko zentroa esaterako) ezartzeak baizik eta baita zenbait pertsonari (normalean gutxiengo etnikokoak) prestazio ekonomikoak emateak ere batzuetan bizilagunen aurkako jarrera sorrarazten

du, beste pertsona batzuei –EAEn jaiotakoei edo denbora luzeagoz EAEn bizi direnei– ukatzen zaizkien bitartean.

2.5. Gizarte Zerbitzuen Planaren oinarrizko ardatz estrategikoak

Egindako premien diagnostikotik abiatuta, Gizarte Zerbitzuen Plan Estrategikoaren esku hartzeko oinarrizko ardatzak honako hauek dira:

- Oinarrizko ildo estrategikoa. Sistemaren finantziarioa eta iraunkortasun ekonomikoa
- 1. ardatza. Arretaren unibertsalizazioa, lurralde-antolamendua eta ekitatearen sarbidea
- 2. ardatza. Ikuspegi komunitarioaren eta esku hartzeko oinarrizko prozeduraren finkapena eta garapena
- 3. ardatza. Eraginkortasuna: modernizazioa eta baliabideen optimizazioa
- 4. ardatza. Sistemaren barne-antolakuntza eta kalitate-hobekuntza
- 5. ardatza. Herritarren jakintza-maila eta gizarte-partaidetza
- 6. ardatza. Osasun-, hezkuntza-, etxebizitza-, justizia- eta enplegu-zerbitzuekiko lankidetzak
- 7. ardatza. Sektore publikoaren eta pribatuaren arteko lankidetzak

ONARRIZKO ILDO ESTRATEGIKOA: SISTEMAREN FINANTZIAZIOA ETA IRAUNKORTASUN EKONOMIKOA

3.1. Helburu estrategikoak eta ekintzak⁵

HELBURU ESTRATEGIKOAK	EKINTZAK	LEHEN TASUNA	LIDERG OA	EBALUAZIO ADIERAZLEAK
Gizarte Zerbitzuen Sisteman esku hartzen duten instituzio-maila guztien finantza-nahikotasuna bermatzea.	Erakunde arteko fluxu ekonomikoen birdoitzea biltzen duen Gizarte Zerbitzuak finantzatzeko eredu bat definitzea, instituzio-maila desberdinek beren gain hartutako eskumen eta zerbitzuen arabera.	1	4	– Ezarritako akordioen ondoriozko fluxu ekonomikoak.
	Izaera soziosanitarioko zerbitzuen baterako finantziarako hitzarmenak berrikustea eta hala badagokio, berritzea Gizarte Zerbitzuen eta osasun-arretaren arloko administrazio eskudunen aldetik.	1	2	– Indarrean dauden hitzarmen kopurua.
Erabiltzaileen partaidetza ekonomikoaren erregulaziorako mekanismo komun eta harmonizatuak ezartzea.	Erabiltzaileen EAEko Gizarte Zerbitzuen eremuarekiko partaidetza ekonomikoari buruzko irizpide orokorrak arautzea eta foru- eta udal-araudia aurreko araudira egokitzea.	1	4	– Autonomia Erkidegoko Dekretua eta garapeneko foru- eta udal-araudia onartzea. – Araudi berriaren ondoriozko erabiltzaileen partaidetza ekonomikoari buruzko bilakaera-txostena.
	Erabiltzaileen hainbat prestazioren finantzaketarekiko partaidetza ekonomikoaren irizpideak eta hori kalkulatzeko formulak herritarrek ondo ezagutzea ahalbidetuko duten dibulgazio-materialak lantzea.	3	4	– Argitaratutako material kopurua.
Lurralde osoko prestazio eta zerbitzu desberdinen kostuak harmonizatzea, baliabide	Gizarte-zerbitzuen sistema osatzen duten prestazio eta zerbitzuen inguruko kostu-azterlan bat lantzea.	3	1	– Azterlana egitea.

⁵ Planaren gainerako ekintzetan bezala, ildo estrategiko honetako ekintzak honako hiru lehentasun-maila hauetan banatzen dira: 1 (lehentasun handiena); 2 (lehentasun handia); eta 3 (lehentasun ertaina). Gainera, ekintza bakoitzari lidergo bat esleitu zaio garapena kontuan hartuta: 1 (Eusko Jaurlaritza); 2 (Foru Aldundiak); 3 (Udalak), eta 4 (erakunde guztiak).

HELBURU ESTRATEGIKOAK	EKINTZAK	LEHEN TASUNA	LIDERG OA	EBALUAZIO ADIERAZLEAK
ekonomikoen erabilera optimizatzea bermatuz.				
	Gizarte-zerbitzu desberdinen kostu-sistema integratu bat ezartzea, erregistro-formula homogeneoak eta lurraldeen eta instituzio-mailen artean konpara daitezkeenak izatea ahalbidetuko dituenak.	3	1	– Sisteman parte hartzen duten erakundeen kopurua.

3.2. Egutegia

HELBURU ESTRATEGIKOAK	EKINTZAK	2011	2012	2013	2014
Gizarte Zerbitzuen Sisteman esku hartzen duten instituzio-maila guztien finantza-nahikotasuna bermatzea.	Erakunde arteko fluxu ekonomikoen birdoitzea biltzen duen Gizarte Zerbitzuak finantzatzeko eredu bat definitzea, instituzio-maila desberdinek beren gain hartutako eskumen eta zerbitzuen arabera.	x			
	Izaera soziosanitarioko zerbitzuen baterako finantziarako hitzarmenak berrikustea eta hala badagokio, berritzea Gizarte Zerbitzuen eta osasun-arretaren arloko administrazio eskudunen aldetik.	x			
Erabiltzaileen partaidetza ekonomikoaren erregulaziorako mekanismo komun eta harmonizatuak ezartzea.	Erabiltzaileen EAEko Gizarte Zerbitzuen eremuarekiko partaidetza ekonomikoari buruzko irizpide orokorrak arautzea eta foru- eta udal-araudia aurreko araudira egokitzea.	x			
	Erabiltzaileen hainbat prestazioren finantzaketarekiko partaidetza ekonomikoaren irizpideak eta hori kalkulatzeko formulak herritarrek ondo ezagutzea ahalbidetuko duten dibulgazio-materialak lantzea.			x	
Lurralde osoko prestazio eta zerbitzu desberdinen kostuak harmonizatzea,	Gizarte-zerbitzuen sistema osatzen duten prestazio eta zerbitzuen inguruko kostu-azterlan bat lantzea.			x	

baliabide ekonomikoen erabilera optimizatzea bermatuz.	Gizarte-zerbitzu desberdinen kostu-sistema integratu bat ezartzea, erregistro-formula homogeneoak eta lurraldeen eta instituzio-mailen artean konpara daitezkeenak izatea ahalbidetuko dituenak.					x
--	--	--	--	--	--	---

3. PLANAREN ARDATZ ETA HELBURUAK

Aurretik adierazi den moduan, Gizarte Zerbitzuen Plan Estrategikoa oinarrizko zazpi ardatzetan banatzen da eta horiek, aldi berean beste 29 helburu estrategikotan banatzen dira:

Honako hau da ardatz eta helburu estrategikoen zerrenda:

PLANAREN OINARRIZKO ARDATZAK ETA HELBURU ESTRATEGIKOAK

1. ardatza. Arretaren unibertsalizazioa, lurralde-antolamendua eta ekitatea sarbidean

Helburuak:

- i) Gizarte Zerbitzuetako katalogoko zerbitzuak eta prestazioak emateko estaldurak atzemandako laguntza-eskaeretara egokitzeari dagokionez aurrera egitea, baita zerbitzuen lurralde-antolamenduari dagokionez ere.
- ii) Arreta-ratioak eta/edo zerbitzuen intentsitatea egokitzea indarreko araudira egokitzeko.
- iii) Prestazioak lortzeko tresna komunak aplikatzea, eta, hala badagokio, garatzea.
- iv) Gizarte Zerbitzuetako zentrozen erabilerratasuna hobetzen aurrera egitea.
- v) Gizarte Zerbitzuetako eremu jakin batzuk lortzeko premia saihestu edo atzeratzen duten prebentzio-planak ezartzea, baita aurreikuspenari buruzko aldizkako azterlanak ere, gizarte-premietara eta eskuragarri dauden baliabideetara egokitzen den gizarte-zerbitzuei buruzko politika ahalbidetzen dutenak.
- vi) Genero-ikuspegia Plana osatzen duten ekintza guztietan sartzea, genero-desberdintasunak kentzeko eta emakumeen eta gizonen arteko berdintasuna sustatzeko Gizarte Zerbitzuen eremuan.

2. ardatza. Ikuspegi komunitarioaren eta esku hartzeko oinarrizko prozeduraren finkapena eta garapena

Helburuak:

- i) Sistemaren gaitasuna hobetzea, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetako erabiltzaileei laguntza sozial pertsonalizatua eta integrala eskaintzeko Gizarte Zerbitzuetatik, betiere laguntza horren premia dutenei.
- ii) Zaintzaileei ematen zaien laguntza hobetzea.
- iii) Desgaitasuna edo mendetasuna duten pertsonen beren etxebizitzan egon daitezzen erraztea laguntza emateko teknologia berriak garatuz eta laguntza teknikoak emanez.
- iv) Esku hartzeko eta prebentzio komunitarioko zereginak indartzea Gizarte Zerbitzuek.

PLANAREN OINARRIZKO ARDATZAK ETA HELBURU ESTRATEGIKOAK

- v) Ekipamenduen, bereziki egoitza-izaerako ekipamenduen, ezaugarriak, diseinua eta kokapena komunitatearen ikuspegira eta hurbiltasunaren, gizarte-laguntza pertsonalizatuaren eta integralaren eta pertsonagan oinarritutako arretaren printzipiora egokitzen aurrera egitea.
- vi) Haurren babesgabezia-egoeren prebentzioa sustatzea familia babestearen eta esku-hartzearen inguruko programen bitartez.
- vii) Erabiltzaileak gizarteratzeko aukera eta erabiltzaileen autonomia sustatzea, eta elkartasunetik bideratutako partaidetza soziala bultzatzea.

3. ardatza. Eraginkortasuna: modernizazioa eta baliabideen optimizazioa

Helburuak:

- i) Sistemaren konplexutasuna murriztea, bereziki erabiltzaileen ikuspegitik, eskaeren izapidetze arinagoa ahalbidetuko duten administrazio-kudeaketako formulak garatuz.
- ii) Zerbitzuen kalitatea eta eraginkortasuna hobetu dadin sustatzea, I+Garen jardueren bitartez eta jardunbide egokiak sustatuz kudeaketan eta zerbitzuak emateko garaian.
- iii) Giza baliabideen aprobetxamendua faboratzea, produktibitatea hobetuz eta zaintza kalitate handiagoz gauzatzea ahalbidetuz.
- iv) Erantzukizun publikoko Gizarte Zerbitzuak ematen esku hartzen duten pertsona guztiei lan-baldintza egokiak eman diezazkieten sustatzea, ingurune iraunkor batean.

4. ardatza. Sistemaren barne-antolakuntza eta kalitate-hobekuntza

Helburuak:

- i) Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistema garatzeko beharrezkoak diren barne-egiturak finkatzea.
- ii) Gizarte Zerbitzuak emateari dagokionez kalitatea hobetzera bideratutako jarduerak sustatzea.
- iii) Gizarte-zerbitzuen eremuan lan egiten duten pertsonen prestakuntzaren eta trebakuntzaren etengabeko hobekuntza, baita boluntarioena eta zaintzaileena ere.

5. ardatza. Herritarren jakintza-maila eta gizarte-partaidetza

Helburuak:

- i) Gizarte Zerbitzuen sistemari buruz biztanleek duten jakintza-maila hobetzea eta Gizarte Zerbitzuak sistema koordinatuz eta bateratuz hartzen laguntzea.
- ii) Herritarrek, eta bereziki, erabiltzaileek Gizarte Zerbitzuen politiken garapenean parte hartzeko bideak hedatzea, eta erabiltzaileek protagonismo-maila handiagoak lortzea

PLANAREN OINARRIZKO ARDATZAK ETA HELBURU ESTRATEGIKOAK

Gizarte Zerbitzuen Politikei dagokienez ez ezik baliabideak sortzeari eta horien funtzionamenduari dagokionez ere.

- iii) Boluntarioek gizarte-zerbitzuen definizioan eta kudeaketan parte har dezaten sustatzea eta boluntarioen ekarpena aitortzea.

6. ardatza. Osasun-, hezkuntza-, etxebizitza-, justizia- eta enplegu-zerbitzuekiko lankidetzak

Helburuak:

- i) Gune soziosanitarioa eraikitzen bukatzea, zaintzaren zerga-kolektibo guztiei behar duten ordezkaritza eta estaldura emanez, eta gizarte-zerbitzuen eta osasun-zerbitzuen arteko koordinazioa hobetzea.
- ii) Enplegu-zerbitzuekin egiten den sare-lana hobetzea.
- iii) Ikastetxeekin egiten den sare-lana hobetzea eta baterako lankidetzak-akordioak ezartzea.
- iv) Beste sistema batzuekiko (justizia, etxebizitza, garraioa, eta abar) koordinazioa hobetzea, gizarte-zerbitzuek artatzen dituzten kolektiboen premien zeharkakotasuna handia delako.

7. ardatza. Sektore publikoaren eta pribatuaren arteko lankidetzak

Helburuak:

- i) Arau-esparrua zehaztea, irabazi-asmoa duten erakunde pribatuek eta irabazi-asmorik ez dutenek erantzukizun publikoko zerbitzuak eman ditzaten.
- ii) Erantzukizun sozial korporatiboa EAEko Gizarte Zerbitzuen eremuan gara dadin bultzatzea.
- iii) Erabiltzaileak gizartera daitezen eta autonomia izan dezaten sustatzea, eta elkartasunetik bideratutako partaidetza soziala bultzatzea.

4. PLANEAN BILDUTAKO EKINTZEN XEHETASUNAK

Gizarte Zerbitzuen Plan Estrategikoaren esparruan Helburu eta Ekintza-ardatz bakoitzari esleitutako ekintzen zerrenda biltzen dute ondorengo koadroek. Bakoitzari dagokion Ardatz eta Helburuaz gain, ekintzei buruzko honako informazio hau ere ematen da:

- Lehenetasun-maila: Planean jasotako jardun guztiak lehenetasunezko zat hartzen badira ere, graduazio bat ezarri da, eta Plana aplikatzerakoan eta ebaluatzerakoan ekintza presakoenak eta lehenetasunezkoenak zeintzuk diren zehaztea ahalbidetuko du aipaturiko graduazio horrek. Eta horretarako, hiru maila finkatu dira: 1 (lehenetasun handiena), 2 (lehenetasun handia) eta 3 (lehenetasun ertaina).
- Erantzukizuna: Plana erakunde artekoa denez gero, ezinbestekoa da zehaztea zer erakunderi dagokion neurri bakoitzaren buru izatea edota neurri bakoitza aplikatzeko erantzukizuna bere gain hartzea. Kasu horretan, xedea ez da neurri bakoitzaren garapenenaren eraginpean hartuta edo garapen horretan inplikaturik dauden erakundeak zeintzuk diren finkatzea, baizik eta funtsean, zer erakunderi dagokion garapen horren buru izatea eta haren betearazpenaren erantzukizuna bere gain hartzea. Eta horretarako, lau kategoria ezarri dira: 1 (Eusko Jaurlaritza); 2 (Foru Aldundiak); 3 (Udalak), eta 4 (erakunde guztiak).

- Lehentasunezko elementuak: Komenigarritzat jotako kasuetan, lehentasunezkoak izanik ekintza bakoitzaren ezarpena eta ebaluazioa bideratzen lagun dezaketen zenbait elementu xehatu dira.
- Ebaluazio-adierazleak: Ebaluazio fasean daudela, bilduriko ekintzak zer heinetan garatu diren balioesteko aztertu beharko diren hainbat elementu jaso dira. Horri dagokionez, arestian aipatutako adierazleak erabilgarriak dira prozesua ebaluatzeko, eta halaber, ekintza bakoitzaren garapen-maila hartzen dute kontuan batik bat, eta ez hainbeste Planeko helburu estrategikoen lorpenean duten inpaktua.

1. ARDATZA. ARRETAREN UNIBERTSALTASUNA, LURRALDE ANTOLAMENDUA ETA EKITATEA SARBIDEAN

HELBURU ESTRATEGIKOAK	EKINTZAK	LEHEN-TASUNA	LIDER-GOA	LEHENTASUNEZKO ELEMENTUAK	EBALUAZIO ADIERAZLEAK
1.1. Gizarte Zerbitzuetako katalogoko zerbitzuak eta prestazioak emateko estaldurak atzemandako laguntza-eskaeretara egokitzeari dagokionez aurrera egitea, baita zerbitzuen lurralde-antolamenduari dagokionez ere.	1.1.1 EAEko Gizarte Zerbitzuen Mapa onartu eta aplikatzea.	1	4		– Mapa onartzea
	1.1.2. Gizarte Zerbitzuetako arloen, sektoreen eta oinarrizko eremuen mugapen geografikoa, Gizarte Zerbitzuen Mapan ezarritako irizpide orokorren arabera.	1	4		– Gizarte Zerbitzuen oinarrizko guneen kopurua eta osaera; – Gizarte Zerbitzuen areen kopurua eta osaera. – Gizarte Zerbitzuen oinarrizko sektoreen kopurua eta osaera.
	1.1.3. Lurralde, Sektore, Arlo eta oinarrizko Eremu bakoitzean Gizarte Zerbitzuen Mapan bilduta dauden xedapenen aplikazioaren aurreikuspen-dokumentu bat egitea, ezaugarri soziodemografikoak kontuan hartuta, dagokion egutegi-ezarpenarekin.	1	4	Planaren muga-data unibertsalizazioaldia burutzeko ezarritakoa izango da	– Egindako plan kopurua.
	1.1.4. Lurralde, Sektore, Arlo eta oinarrizko Eremu bakoitzean Gizarte Zerbitzuen eremu eta arlo bakoitzeko gizarte-ekipamenduak egokitzeko aurreikuspen-dokumentu bat egitea, eskariaren arabera, eta Gizarte Zerbitzuen Maparen errekerimenduak kontuan hartuta.	2	4		– Egindako plan kopurua; – Sortutako edo berritutako ekipamendu berrien kopurua. – Planen heldutako ekipamendu berriak sortzeko prozesuan egindako gastua.
1.2. Arreta-ratioak eta/edo zerbitzuen intentsitatea egokitzea indarreko araudira egokitzeko.	1.2.1. Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren Zerbitzuen eta Prestazioen Zorroari buruzko Dekretua onartzea.	1	4		– Zorroko Dekretua onartzea.
	1.2.2. Zerbitzuen eta prestazioen baliabide materialak, funtzionalak eta langile-arlokoak ezartzea.	1	1		– Onartutako dekretuen kopurua.
	1.2.3. Autonomiako oinarri-dokumentua egitea, erakunde arteko aurretiazko akordiotik eta Zorroari buruzko Dekretuaren edukietatik abiatuta, zenbatekoak eta gizarte-zerbitzuen sistemak kudeatzen dituen prestazio ekonomikoak lortzeko baldintzak ezartzeko.	2	4		– Dokumentua sortzea. – Dauden prestazio ekonomikoaren kopurua eta ezaugarriak.
1.3. Prestazioak lortzeko tresna komunak aplikatzea, eta, hala badagokio, garatzea	1.3.1. Mendetasuna, babesgabezia eta bazterkeria balioesteko tresna komunak aplikatzea, baita arrisku-egoerei buruzko tresnak ere, prestazioak lortzeko irizpideak betetzeko aukera harmonizatzea ahalbidetzen dutenak.	1	1		– Tresna bakoitza erabiltzen duten balioespen- eta orientazio-erakundearen kopurua. – Sortutako tresna berriak.

1. ARDATZA. ARRETAREN UNIBERTSALTASUNA, LURRALDE ANTOLAMENDUA ETA EKITATEA SARBIDEAN

HELBURU ESTRATEGIKOAK	EKINTZAK	LEHEN-TASUNA	LIDER-GOA	LEHENTASUNEZKO ELEMENTUAK	EBALUAZIO ADIERAZLEAK
	1.3.2 Gizarte Zerbitzuen eskatzaileek eskatzen duten laguntzaren intentsitatea ezartzen laguntzen duten tresna komunak egitea.	2	1		<ul style="list-style-type: none"> – Tresna bakoitza erabiltzen duten balioespen- eta orientazio-erakundeen kopurua. – Sortutako tresna berriak.
1.4. Gizarte Zerbitzuetako zentroyen erabilerraztasuna hobetzen aurrera egitea.	1.4.1. Gizarte Zerbitzuen irekiera-ordutegiak erabiltzaileen premietara egokitzea.	2	3		<ul style="list-style-type: none"> – Ordutegiak aldatu dituzten gizarte-zerbitzuetako zentroyen kopurua
	1.4.2. Arlo-eremuan, gizarte-zerbitzuetako zentroyen erabilerraztasuna hobetzeko planak egitea, betiere hobetzea eskatzen duten zentroyetan.	2	3		<ul style="list-style-type: none"> – Egindako planen kopurua
	1.4.3. Oinarrizko gizarte-zerbitzuen eta gizarte-larrialdietako gizarte-zerbitzuen arteko koordinazio-protokoloak ezartzea, Zorroari buruzko Dekretuan ezartzen denaren arabera.	2	2/3		<ul style="list-style-type: none"> – Ezarritako protokoloen kopurua eta ezaugarriak.
1.5. Gizarte Zerbitzuetako eremu jakin batzuk lortzeko premia saihestu edo atzeratzen duten prebentzio-planak ezartzea, baita aurreikuspenari buruzko aldizkako azterlanak ere, gizarte-premietara eta eskuragarri dauden baliabideetara egokitzen den gizarte-zerbitzuei buruzko politika ahalbideetzen dutenak.	1.5.1. Arrisku-faktoreei eta gizarte-zerbitzuen alor bakoitzean nagusitzen diren arazoeyn funtsezko iragarleei buruzko azterketa egitea arazo horien bilakaera-ikuspegi batetik eta prozesu-ikuspegi batetik.	3	1		<ul style="list-style-type: none"> – Egindako azterketen kopurua eta horietatik eratorritako neurriak.
	1.5.2. Prebentzio-jardunaren eredu bat –zabalagoa eta intentsitate txikiagoa duena– adostea, garaiz helduz.	3	1		<ul style="list-style-type: none"> – Ezarritako ereduaren ezaugarriak.
	1.5.3. Tresna komunak egitea gizarte-premiak –ezkutukoak edo adierazi gabe daudenak– atzemateko eta aztertzeke, gizarte-premietara egokitutako zerbitzuak edo programak garatzeko, non komunitateko bestelako sistemek eta agenteek parte hartuko duten.	3	1		<ul style="list-style-type: none"> – Ezarritako mekanismoen ezaugarriak.
1.6. Genero-ikuspegia Plana osatzen duten ekintza guztietan sartzea, genero-desberdintasunak kentzeko eta emakumeen eta gizonen arteko berdintasuna sustatzeko Gizarte Zerbitzuen eremuan.	1.6.1 Plan honetatik eratorritako organo, batzorde eta lantalde guztietan horiek osatzen dituzten pertsonen osuera orekatua ezar dadin sustatzea genero-ikuspegiari dagokionez.	3	1		<ul style="list-style-type: none"> – Planetik eratorritako organoen osuera.
	1.6.2 Emakumeen eta gizonen arteko berdintasunari buruzko modulu espezifikoak sartzea Plan honen esparruan garatutako prestakuntza-programetan.	3	4		<ul style="list-style-type: none"> – Prestakuntza-planetan txertatutako modulu espezifikoak.

2. ARDATZA. IKUSPEGI KOMUNITARIOAREN ETA ESKU HARTZEKO OINARRIZKO PROZEDURAREN FINKAPENA ETA GARAPENA

HELBURU ESTRATEGIKOAK	EKINTZAK	LEHEN-TASUNA	LIDER-GOA	LEHENTASUNEZKO ELEMENTUAK	EBALUAZIO ADIERAZLEAK
2.1. Sistemaren gaitasuna hobetzea, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetako erabiltzaileei laguntza sozial pertsonalizatua eta integrala eskaintzeko Gizarte Zerbitzuetatik, betiere laguntza horren premia dutenei.	2.1.1. Gizarte-fitxaren eta -diagnostikoaren eredu bateratu bat ezartzea Gizarte Zerbitzuetan erabiltzeko.	1	4		– Fitxa bateratua erabiltzen duten gizarte-zerbitzuetako zentroen kopurua;
	2.1.2. Esku-hartze komuneko eredu bat egitea Oinarrizko Gizarte Zerbitzuentzat, funtzionamenduari buruzko oinarrizko jarraibideei buruzko orientazioa emango duena.	1	1/3		– Dokumentua sortzea.
	2.1.3. Lehen mailako arretatik bigarren mailakora eta alderantziz bideratzeko protokoloak egitea	2	2/3		– Ezarritako protokoloen kopurua.
	2.1.4. Erakunde pribatu espezializatuekin lankidetzaren protokoloak ezartzea; protokolo horietan honako hauek adieraziko dira zehaztasunez: alde batetik, zer kasutan ezar daitezkeen akordioak erakunde horiek kasuen kudeaketa-eginkizunetan parte hartzeko, bestetik, akordio horietako edukiak eta, azkenik, Gizarte Zerbitzuek gauzatu behar duten jarraipena.	3	2/3		– Egindako protokoloen kopurua. – Protokolo horiei jarraiki Hirugarren Sektoreko erakundearen arreta jaso duten erabiltzaileen kopurua. – Protokolo horiek sinatu dituzten Hirugarren Sektoreko erakundearen kopurua.
2.2. Zaintzaileei ematen zaien laguntza hobetzea.	2.2.1. Zaintzaileei ematen zaien laguntza hobetzera bideratutako material teknikoak, prestakuntza-arlokoak eta hedapenerako materialak egitera bultzatzea.	2	4		– Gai horretan espezifikoki zentratuta dauden argitalpenen kopurua. – Webgunea sortzea eta birmoldatzea, eta bisita kopurua. – Arreta-telefonoan jasotako deien kopurua.
	2.2.2. Gizarte Zerbitzuen Behatokiaren esparruan, zaintzaileen premiak betetzearekin eta zaintzaile horiek behar duten laguntzarekin lotutako aldizkako ikerketen ildo espezifikoa ezartzea.	3	1		– Egindako ikerketen kopurua eta ondorio nagusiak.
2.3. Desgaitasuna edo mendekotasuna duten pertsonen beren etxebizitzan egon daitezkeen errazteko laguntza emateko teknologia berriak garatzea eta laguntza teknikoak emanez.	2.3.1. Zuzeneko prestazio ekonomikoak ezartzea edo indartzea laguntza-produktuak erosteko.	3	2		– Ezarritako laguntza-ildo berriak, emandako laguntzak eta zenbatekoa.
	2.3.2. Prestakuntza eta informazioa hobetzea ahalbidetuko duten neurriak abian jartzea laguntza emateko gaur egun dauden teknologiak ezartzeko eta behar bezala erabiltzeko.	3	4		– Hartutako neurrien kopurua eta ezaugarriak

2. ARDATZA. IKUSPEGI KOMUNITARIOAREN ETA ESKU HARTZEKO OINARRIZKO PROZEDURAREN FINKAPENA ETA GARAPENA

HELBURU ESTRATEGIKOAK	EKINTZAK	LEHEN-TASUNA	LIDER-GOA	LEHENTASUNEZKO ELEMENTUAK	EBALUAZIO ADIERAZLEAK
2.4. Esku-hartzeko eta prebentzio komunitarioko zereginak indartzea Gizarte Zerbitzuek.	2.4.1. Lurraldeko talde komunitarioak ezartzea, Oinarrizko Eredu mailan, gizarte-zerbitzuen, udaleko gainerako zerbitzu soziokulturalen eta bestelako erakundeen (hezkuntza- osasun-, enplegu-arloko eta hirugarren sektoreko zerbitzuak, eta abar) artean koordinatzeko, honako eginkizun hauek dituztela: a) Lurraldeko diagnostiko komunak egitea; b) Baterako plangintza lurraldeko gizarte-planen eta antzeko bestelako ekimenen bitartez; c) Baterako esku-hartzeak eta jardunak egitea.	2	3		— Sortutako talde komunitarioen kopurua eta garatutako jarduerak.
	2.4.2. Gizartearen partaidetza eta gizarteratzea sustatzeari dagokionez hartu behar diren neurrien aurreikuspen-dokumentua ezartzea oinarrizko eremu bakoitzean.	2	3		— Egindako dokumentuen kopurua.
	2.4.3. Prestakuntza-programa espezifiko bat ezartzea, EAEko unibertsiteekin, Elkargo Profesionalekin eta esku-hartze sozialeko profesionalekin lankidetzan, esku-hartze komunitarioan espezializatutako profesionalak trebatzeko gizarte-zerbitzuen eremutik.	3	1		— Egindako ikastaroen kopurua — Bertaratuaren kopurua.
	2.4.5 Komunitateko ekipamendu eta baliabide guztiekin (Kultura, Kirola, Aisia eta Astialdia, eta abar) batera egiten den sare-lana hobetzea.	3	4		
2.5. Ekipamenduen, bereziki egoitza-izaerako ekipamenduen, ezaugarriak, diseinua eta kokapena komunitatearen ikuspegira eta hurbiltasunaren, gizarte-laguntza pertsonalizatuaren eta integralaren eta pertsonagan oinarritutako arretaren printzipiora egokitzen aurrera egitea.	2.5.1 Jardunbide egokiak aplikatzeko ikerketa- edo ekintza-proiektu pilotuak, pertsonagan oinarritutako arreta-ereduaren diseinuari dagokionez aurrera egitea ahalbidetzen dutenak, abian jartzea etxeko ingurunean nahiz egoitza-zentroetan.	1	1		— Egindako proiektuen kopurua eta horien emaitzak.
	2.5.2 Alojamentu-premiak dituzten pertsonentzat egon litezkeen etxebizitza-baliabide alternatiboekin buruzko ikerketa-proiektuak sustatzea	2	1		— Egindako ikerketen kopurua eta lortutako emaitzak
2.6. Haurren babesgabezia-egoeren prebentzioa sustatzea familia babestearen eta esku-hartzearen inguruko programen bitartez.	2.6.1. Psikologia-, gizarte- eta hezkuntza-arloan esku hartzeko eta familia-orientazioa emateko programak sustatzea gurasoen eta seme-alaben artean.	2	2		— Esparru horretan garatutako programen kopurua.
2.7. Erabiltzaileak gizarteratzeko aukera eta erabiltzaileen autonomia sustatzea, eta elkartasunetik bideratutako partaidetza soziala	2.7.1. Autonomiari eta gizarteratzeari dagokionez esku-hartzearen alorrean espero daitezkeen emaitzen eredu homogeneoa –ebalua daitekeena eta zerbitzu, laguntza eta esku-hartze guztiak aplikatu	3	1		

2. ARDATZA. IKUSPEGI KOMUNITARIOAREN ETA ESKU HARTZEKO OINARRIZKO PROZEDURAREN FINKAPENA ETA GARAPENA

HELBURU ESTRATEGIKOAK	EKINTZAK	LEHEN-TASUNA	LIDER-GOA	LEHENTASUNEZKO ELEMENTUAK	EBALUAZIO ADIERAZLEAK
bultzatzea.	dakiekena– definitu eta ezartzea.				

3. ARDATZA. ERAGINKORTASUNA: BALIABIDEEN MODERNIZAZIOA ETA OPTIMIZAZIOA

HELBURU ESTRATEGIKOAK	EKINTZAK	LEHEN-TASUNA	LIDER-GOA	LEHENTASUNEZKO ELEMENTUAK	EBALUAZIO ADIERAZLEAK
3.1. Sistemaren konplexutasuna murriztea, bereziki erabiltzaileen ikuspegitik, eskaeren izapidetze arinagoa ahalbidetuko duten administrazio-kudeaketako formulak garatuz.	3.1.1. Gizarte Zerbitzuen alorrean eskumenak dituzten erakunde publiko guztiek neurriak hartzea, administrazioa arrazionalizatu eta modernizatzeko ez ezik administrazioaren zerbitzuak ekainaren 22ko 11/2007 Legea (Herritarrek Zerbitzu Publikoetan Sarbide Elektronikoa izateari buruzkoa) egokitzeko ere.	2	4	Besteak beste, hartutako neurrien helburua eskabideen eta datu-bilketaren prozedura eta mekanismo komunak arrazionalizatzea izango da, batik bat, zerbitzuen erabiltzaileen sarbiderako behar diren datuei dagokienez.	– Hartutako neurrien kopurua eta ezaugarriak
	3.1.2. Gizarte Zerbitzuen erabiltzaileentzako tresnak sortzea, autonomia-eremuak eta erakunde artekoak, informazio emateko eta izapidetze telematikoa gauzatzeko bulego gisa jardun dezaketena.	2	4	Tresna horiek honako hauek ahalbidetuko dituzte, besteak beste: a) Herritar bakoitzari dagozkion oinarrizko gizarte-zerbitzuen kokapena ezagutzea eta lehen arretarako hitzordua eskatzea; b) Gizarte-zerbitzuekin loturiko dokumentazioa eta informazioa deskargatzea, eta baita prestazio desberdinen eskabideak egiteko inprimakiak ere. c) Gune bakoitzean dagoen gizarte zerbitzuen mapa	– Sortutako tresnen ezaugarriak.

3. ARDATZA. ERAGINKORTASUNA: BALIABIDEEN MODERNIZAZIOA ETA OPTIMIZAZIOA

HELBURU ESTRATEGIKOAK	EKINTZAK	LEHENTASUNA	LIDERGOA	LEHENTASUNEZKO ELEMENTUAK	EBALUAZIO ADIERAZLEAK
				ezagutzea. d) Zerbitzuen kalitatearekin loturiko keak aurkeztea, eta baita zerbitzu-sarearekin loturiko beste hainbat gairi buruzkoak ere.	
3.2. Zerbitzuen kalitatea eta eraginkortasuna hobetu dadin sustatzea, I+Garen jardueren bitartez eta jardunbide egokiak sustatuz kudeaketan eta zerbitzuak emateko garaian.	3.2.1. Berrikuntza babesteko programa espezifikoak indartzea Gizarte Zerbitzuen eremuan, prestakuntza- eta antolamenduarloko nahiz laguntza ekonomikoaren arloko neurriak txertatuz.	1	4		<ul style="list-style-type: none"> – Egindako berrikuntza-programen kopurua; – Inplikaturiko erakundeen kopurua
	3.2.2. Gizarte Zerbitzuei buruzko jakintza kudeatzeko zentroen sare koordinatua sortzea	1	4		<ul style="list-style-type: none"> – Sarea sortzea – Parte hartzen duten erakundeen kopurua – Sarean parte hartzen duten erakundeek egindako jarduerak;
	3.2.3. Gure inguruneke beste herrialde batzuetan ez ezik beste autonomia erkidego batzuetan ere Gizarte Zerbitzuen eremuan egiten diren jardunbide egokien, joeren eta berrikuntzen berri izaten lagunduko duen ikerketa- eta hedapen-programa ezartzea.	2	1		<ul style="list-style-type: none"> – Egindako jarduerak
	3.2.4. Jardunbide Egoki berritzaileak EAEko Gizarte Zerbitzuetan gara daitezten sustatu eta laguntzea	3	4		<ul style="list-style-type: none"> – Garatutako laguntza-neurriak
3.3. Giza baliabideen aprobetxamendua faboratzea, produktibitatea hobetuz eta zaintza kalitate handiagoz gauzatzea ahalbidetuz.	3.3.1. Zerbitzuak eskaintzen dituzten pertsonak profesionalizatzeke politika aktiboak sustatzea.	1	4	<p>Politika horiek honako hauetan jarri beharko lukete arreta lehetasunez:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Ezkutuko ekonomian, hots, modu informalean emandako zaintza-jarduerak formalizatzea ahalbidetuko duten enpresa-formulak garatzea eta indartzea; – Espezifiko sektore horretara bideratutako 	<ul style="list-style-type: none"> – Egindako ikastaroen kopurua; – Parte-hartzaile kopurua

3. ARDATZA. ERAGINKORTASUNA: BALIABIDEEN MODERNIZAZIOA ETA OPTIMIZAZIOA

HELBURU ESTRATEGIKOAK	EKINTZAK	LEHEN-TASUNA	LIDER-GOA	LEHENTASUNEZKO ELEMENTUAK	EBALUAZIO ADIERAZLEAK
				prestakuntza-jarduerak bultzatzea. – Laguntzaile pertsonalaren figura sustatzea.	
	3.3.2. Gizarte Zerbitzuen eremuan esku hartzen duten profesionalen, boluntarioen eta/edo zainatzaileen bideratutako prestakuntza-jarduerak bultzatzea.	3	4		– Egindako prestakuntza-ikastaroak;
3.4. Erantzukizun publikoko Gizarte Zerbitzuak ematen esku hartzen duten pertsona guztiei lan-baldintza egokiak eman diezazkieten sustatzea, ingurune iraunkor batean.	3.4.1. Modulu ekonomiko egokiak eta gizarte-klausulak ezartzea zerbitzuak adosteko eta/edo kontratatzeko, egun dauden lan-erregulazioak betetzeko eta zerbitzuak emateko ez ezik emakumeen eta gizonen arteko berdintasuna gauzatzeko lan-baldintzak, baldintza profesional eta trebakuntzarako baldintza egokiak ezartzeko ere.	1	4		– Horrelako klausulak onartzen dituzten erakundeen kopurua; – Kontratu-esleipenen kopurua, partida ekonomikoak eta klausula horien bitartez esleitutako lehiaketekin loturiko lanpostuak.
	3.4.2. Gizarte Zerbitzuen Euskal Kontseiluaren esparruan batzorde sektoriala –enplegu kalitatea eta trebakuntzaren hobekuntza eta gizarte-zerbitzuaren profesionalen prestakuntza sustatzera bideratuta dagoena– sortzea.	1	1		– Kontseilua sortzea – Egindako jarduerak.
	3.4.3. Gizarte Zerbitzuaren profesionalen ikuskeraren, motibazioa eta zaintza psikosozialera bideratutako jarduerak sustatzea.	2	4		– Gauzaturako jardueren kopurua eta ezaugarriak
	3.4.4. Katalogo bat egitea, zeinak Katalogoko zerbitzuak eta prestazioak emateko egokiak diren trebakuntza eta profil profesionalak bilduko dituen.	1	1		– Katalogoa lantzea.
	3.4.5. Lan-baldintzei buruzko azterketa bat egitea Euskadiko Gizarte Zerbitzuen eremuan.	2	1		– Azterlana egitea.

4. ARDATZA. SISTEMAREN BARNE ANTOLAKUNTZA ETA KALITATE HOBEKUNTZA

HELBURU ESTRATEGIKOAK	NEURRIAK ETA EKINTZAK	LEHENTASUNA	LIDER-GOA	LEHENTASUNEZKO ELEMENTUAK	EBALUAZIO ADIERAZLEAK
4.1. Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistema garatzeko beharrezkoak diren barne-egiturak finkatzea.	4.1.1. Gizarte Zerbitzuen Euskal Behatokia sortu eta arautzea, Enplegu eta Gizarte Gaietako Sailaren behaketa-sarea osatzen duten gainerako Behatokiekin eta Lurralde Historikoetan dauden Gizarte Behatokiekin koordinatuz.	1	1		<ul style="list-style-type: none"> – Argitaraturiko ikerlanen kopurua. – Landutako informazio- eta dokumentu-produktuen kopurua. – Informazio- eta dokumentu-produktuen erabiltzaileek webgunera egindako bisiten kopurua.
	4.1.2. Gizarte Zerbitzuen Goi Ikuskaritza sortu eta arautzea	1	1		<ul style="list-style-type: none"> – Goi-mailako Ikuskaritzari atxikitako langileen zuzkidura. – Emandako txosten eta irizpenen kopurua.
	4.1.3. Informazio Sistema sortu eta arautzea	1	1		<ul style="list-style-type: none"> – Informazio-sisteman bilduriko adierazleen kopurua eta ezaugarriak; – Erabiltzaile kopurua.
	4.1.4. Gizarte Zerbitzuen Behatokiaren esparruan, lan-programa bat sortzea etikaren eta bioetikaren eremuan.	2	1	<ul style="list-style-type: none"> Honako haueetan zentratuko da programa: <ul style="list-style-type: none"> – Sentsibilizazio-lanak; – Prestakuntza-programak – Ikerketa-ekimenak; – EAEEn gizarte-zerbitzuen eta zerbitzu soziosanitarioen esparruan diharduten etika-komiteek emandako jarduerak eta jarduera-jarraibideak hedatzea. – Komite horiei laguntzeko lanak. 	<ul style="list-style-type: none"> – Egindako jardueren kopurua
4.2. Gizarte Zerbitzuak emateari dagokionez kalitatea hobetzera bideratutako jarduerak sustatzea.	4.2.1. Gizarte Zerbitzuak kudeatzeari dagokionez kalitateari buruzko adierazleen katalogo adostua ezartzea, sisteman eta/edo eremu geografikoetan esku hartzen duten agenteek adierazle horiek zenbateraino betetzen dituzten balioestea ahalbidetuko	1	4		<ul style="list-style-type: none"> – Ezarritako adierazleen kopurua eta ezaugarriak. – Sistema informazioz hornitzen duten erakundeen kopurua.

4. ARDATZA. SISTEMAREN BARNE ANTOLAKUNTZA ETA KALITATE HOBEKUNTZA

HELBURU ESTRATEGIKOAK	NEURRIAK ETA EKINTZAK	LEHENTASUNA	LIDERGOA	LEHENTASUNEZKO ELEMENTUAK	EBALUAZIO ADIERAZLEAK
	duena.				
	4.2.2. Erabiltzaileen eta bestelako agenteen gogobetetze-maila neurtzeko sistemak Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren zentro eta erakundeetan ezar daitezzen sustatzea.	2	4		– Egindako gogobetetze-azterlanen kopurua.
	4.2.3. Gizarte Zerbitzuen Behatokiaren bitartez, zaintzaren kalitatea ebaluatzeko eta etengabe hobetzeko eredu komunak garatzea, baita gizarte-zerbitzuetako zentroetan kalitatezko sistemak ezartzeko laguntza teknikoko programak ere.	2	4		– Gizarte-zerbitzuetako zentroetan aplikaturiko kalitate-programen kopurua. – Kalitate-sistemak ezartzeko laguntza teknikoko programak erabiltzen dituzten erakundeen kopurua.
4.3. Gizarte-zerbitzuen eremuan lan egiten duten pertsonen prestakuntzaren eta trebakuntzaren etengabeko hobekuntza, baita boluntarioena eta zaintzaileena ere.	4.3.1. Prestakuntza-planak egitea Gizarte Zerbitzuen eremuan, interes orokorreko hartzen diren prestakuntza-jarduerak bilduko dituzten planak, alegia.	1	1	Prestakuntza-jardueren oinarri beharko luketen lehentasunezko alderdiak: – Pertsonarengan oinarritutako plangintza eta esku-hartze indibidualako planak egitea; – Egon litezkeen arrisku-egoerak prebenitzeko eta horiei ekiteko formulak; – Dinamizazio komunitarioa.	– Erakunde berriaren bitartez antolatutako, homologatutako eta/edo hedatutako prestakuntza-jardueren kopurua.
	4.3.2. Laguntzako sare informaletik eta gizarte- nahiz familia-arloko saretik gauzatzen diren zaintza-jarduerak egitearen ondorioz lortutako jakintzak eta gaitasunak aitortzeko sistemak ezartzea.	3	1		– Ezarritako sistemai jarraiki jakintza-eta esperientzia-maila jakin batzuk ziurtatu zaizkien pertsonen kopurua.
	4.3.3. Eusko Jaurlaritzaren Hezkuntza Sailak lanbide-prestakuntzak zehaztu, arautu, homologatu eta ofizialki egiaztatzea, eta horren ondorioz, baliabideak lurraldeetan hedatzea profesional prestatuak egongo direla bermatzeko.	1	1		– Ezarritako profil profesionalen kopurua

5. ARDATZA. HERRITARREN JAKINTZA MAILA ETA GIZARTE PARTAIDETZA

HELBURU ESTRATEGIKOAK	EKINTZAK	LEHENTASUNA	LIDERGOA	LEHENTASUNEZKO ELEMENTUAK	EBALUAZIO ADIERAZLEAK
5.1. Gizarte Zerbitzuen sistemari buruz biztanleek duten jakintza-maila hobetzea eta Gizarte Zerbitzuak sistema koordinatuz eta bateratuz hartzen laguntzea.	5.1.1. Ikur edo anagrama bat ezartzea, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren zerbitzu eta zentro guztietarako komuna izango dena eta Sistema horretan sartuta dagoela agerian jartzea ahalbidetuko duena.	1	1		<ul style="list-style-type: none"> – Sinboloa zehaztea eta erabilera-baldintzak arautzea – Hori erabiltzen duten gizarte-zerbitzuetako zentroyen eta erakundeen kopurua.
	5.1.2. Komunikazio-kanpaina bat abian jartzea, aldizkako, herritarrei baliabideak, eginkizunak eta Gizarte Zerbitzuetan sartzeko moduak zein diren erakustera bideratuta egongo dena.	1	1	– Kanpaina horiek diseinatzerakoan, espezifikoki hartuko da kontuan sarbide zaileko kolektiboetara iristea, hala nola bakarrik dauden adineko pertsonengana edota emakume etorkinengana.	<ul style="list-style-type: none"> – Egindako publizitate- eta informazio-ekintzen kopurua eta ezaugarriak. – Egindako gastua.
5.2. Herritarrek, eta bereziki, erabiltzaileek Gizarte Zerbitzuen politiken garapenean parte hartzeko bideak hedatzea, eta erabiltzaileek protagonismo-maila handiagoak lortzea Gizarte Zerbitzuen Politikei dagokionez ez ezik baliabideak sortzeari eta horien funtzionamenduari dagokionez ere.	5.2.1. Adinekoen, desgaitasunaren eta haurren kontseilu sektorialak sortu eta/edo bultzatzea eta Gizarte Zerbitzuen Euskal Kontseiluaren barruan txertatzea.	2	1		<ul style="list-style-type: none"> – Ezarritako kontseilu sektorialen kopurua; – Horietako bakoitzak egindako jardueren kopurua eta ezaugarriak.
	5.2.2. Gizarte Zerbitzuen lurralde- eta udal-arloko kontseiluak sor daitezzen bultzatzea.	2	2/3		<ul style="list-style-type: none"> – Ezarritako kontseiluen kopurua; – Horietako bakoitzak egindako jardueren kopurua eta ezaugarriak.
	5.2.3. Garrantzi bereziko gaietan kontu orokorrei edo partikularrei buruz herritarrentzat zabalik dauden partaidetza-prozesuak sustatzea.	3	4		<ul style="list-style-type: none"> – Gauzatutako prozesuen kopurua eta ezaugarriak.
	5.2.4. Erabiltzaileek parte hartzeko prozesuak sustatzea, bai erabiltzaile horiek onuradunak diren gizarte-baliabideak diseinatzeari dagokionez, bai baliabide horien funtzionamenduari dagokionez.	3	4		<ul style="list-style-type: none"> – Gauzatutako prozesuen kopurua eta ezaugarriak.
	5.2.5. Eusko Jaurlaritzak eta gizarte-ekintzako hirugarren sektoreak elkarrekin ezarritako Elkarrizketa Zibila bultzatu eta formalizatzen prozesuarekin jarraitzea hura ordezkatzen duten	2	4		<ul style="list-style-type: none"> – Sinatutako lankidetzak-hitzarmen kopurua.

5. ARDATZA. HERRITARREN JAKINTZA MAILA ETA GIZARTE PARTAIDETZA

HELBURU ESTRATEGIKOAK	EKINTZAK	LEHEN-TASUNA	LIDER-GOA	LEHENTASUNEZKO ELEMENTUAK	EBALUAZIO ADIERAZLEAK
	sare eta federazioen bitartez, eta sare nahiz federazioekiko lankidetzaz hitzarmenak eutsiz eta hobetuz, betiere sare eta federazio horiek gizarte-zerbitzuei buruzko Legearen eta Gizarte Zerbitzuen euskal Sarearen garapenean eta jarraipenean parte har dezaten lagunduz.				
5.3. Boluntarioek gizarte-zerbitzuen definizioan eta kudeaketan parte har dezaten sustatzea eta boluntarioen ekarpena aitortzea.	5.3.1. Boluntariotza sustatzeko eta boluntarioei laguntzeko Plan bat egitea EAEko Gizarte Zerbitzuen eremuan.	2	4		<ul style="list-style-type: none"> – Plana egitea. – Bildutako neurrien kopurua eta ezaugarriak
	5.3.2. Boluntariotza Gizarte Zerbitzuen eremuan sustatzearekin lotutako jardunbide egokiak atzeman eta ezar daitezten sustatzea.	3	1		<ul style="list-style-type: none"> – Identifikatutako eta/edo aplikatutako jardunbide egokiak kopurua

6. ARDATZA. OSASUN, HEZKUNTZA, ETXEBIZITZA, JUSTIZIA ETA ENPLEGU ZERBITZUEKIKO LANKIDETZA

HELBURU ESTRATEGIKOAK	EKINTZAK	LEHEN-TASUNA	LIDER-GOA	LEHENTASUNEZKO ELEMENTUAK	EBALUAZIO ADIERAZLEAK
6.1. Gune soziosanitarioa eraikitzen bukatzea, zaintzaren zerga-kolektibo guztiei behar duten ordezkaritza eta estaldura emanez, eta gizarte-zerbitzuen eta osasun-zerbitzuen arteko koordinazioa hobetzea.	6.1.1. Arreta Soziosanitarioko Euskal Kontseilua arautzeko Dekretua onartzea.	1	1		– Dekretua onartzea.
	6.1.2. Koordinazio soziosanitarioko programa pilotuak garatzea, bereziki kontuan hartuta etxeko esku-hartze programa soziosanitarioak abian jartzea.	1	4		– Ezarritako koordinazio soziosanitarioko programen kopurua eta ezaugarriak.
	6.1.3. Lankidetzaren soziosanitarioko tresna eta protokolo bateratuak egitea	2	4	<ul style="list-style-type: none"> – Osasun-zerbitzu batetik gizarte-zerbitzu batera eta alderantziz igarotzea batera planifikatzeko protokoloak sortzea – Bi sistemetatik arreta emango zaien pertsonen profilak ezartzeko material teknikoak garatzea. 	– Ezarritako tresnen kopurua eta ezaugarriak.
	6.1.4. Laguntza soziosanitarioko lurralde-arloko kontseiluen garapena bultzatzea.	2	2		<ul style="list-style-type: none"> – Arreta soziosanitarioko lurralde-koordinatzaileen eskura jarritako eginkizunak eta baliabideak. – Arreta soziosanitarioko lurralde-kontseiluek egindako jarduerak.
	6.1.5. Zerbitzu soziosanitarioen zorro bat ezartzea	1	4	<ul style="list-style-type: none"> – Babesgabetasun-egoeran egonik osasun mentaleko arazoak dituzten adingabeei eta bereziki, jokabide-arazoak dituzten adingabeei arreta emateko lankidetzak akordioak/-hitzarmenak ezartzea 	– Zorroan jasotako prestazioak
	6.1.6. Azterketa bat egitea emakumeen aurkako indarkerian sartuta dauden zerbitzuen arteko koordinazioa hobetzeko	3	1		– Azterlana egitea
6.2. Enplegu-zerbitzuekin egiten den sare-lana hobetzea.	6.2.1. Enplegu Zerbitzuaren eta Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen arteko koordinazioa eta lankidetzaren gauzatzeko bide iraunkorrak ezartzea diru-sarrerak bermatzeko prestazioak jasotzen dituzten	1	1/3		– Ezarritako informazio-kanalen ezaugarriak;

6. ARDATZA. OSASUN, HEZKUNTZA, ETXEBIZITZA, JUSTIZIA ETA ENPLEGU ZERBITZUEKIKO LANKIDETZA

HELBURU ESTRATEGIKOAK	EKINTZAK	LEHENTASUNA	LIDERGOA	LEHENTASUNEZKO ELEMENTUAK	EBALUAZIO ADIERAZLEAK
	pertsonak –batez ere gizarte-arloko problematika dutenak– zaintzeko, eta komunitate-garapenaren, gizarteratzearen eta ekonomia solidarioaren alorrean ibilbidea duten hirugarren gizarte-sektoreko erakundeekin elkarlanean jardunda bereziki.				
6.3. Ikastetxeekin egiten den sare-lana hobetzea eta baterako lankidetzak-akordioak ezartzea	6.3.1. Gizarte-zerbitzuen Oinarriko Eremu bakoitzean koordinazio-protokoloak ezartzea koordinaziorako eta ebaluaziorako bide iraunkorrak txertatzen dituzten ikastetxeekin.	3	2/3		– Ezarritako protokoloen kopurua.
6.4. Beste sistema batzuekiko (justizia, etxebizitza, garraioa, eta abar) koordinazioa hobetzea, gizarte-zerbitzuek artatzen dituzten kolektiboen premien zeharkakotasuna handia delako	6.4.1. Gainerako sistemak eta politikak inplikatzeko alderdi guztietan tradizionalki Gizarte Zerbitzuek arreta emandako kolektiboari eman beharreko arretan	3	4		
	6.4.2. Akordio espezifikoak ezartzea lurraldearen antolamenduaren alorrean Eusko Jaurlaritzan eskumena duen Sailarekin eta EUDELekin, Gizarte Zerbitzuen Mapan eta gainerako plangintza-tresnetan ezartzen diren gizarte-ekipamenduak garatzeko; horretarako, lurzorua emango da azpiegitura horietarako, etxebizitza babestua eta/edo lokalak lagako dira, eta abar.	1	4		– Lortutako akordioak – Akordio horiei jarriki emandako higiezin, zuzkiduren edo ekipamenduen kopurua.

7. ARDATZA. SEKTORE PUBLIKOAREN ETA PRIVATUAREN ARTEKO LANKIDETZA

HELBURU ESTRATEGIKOAK	EKINTZAK	LEHEN-TASUNA	LIDER-GOA	LEHENTASUNEZKO ELEMENTUAK	EBALUAZIO ADIERAZLEAK
7.1. Arau-esparrua zehaztea, irabazi-asmoa duten erakunde pribatuek eta irabazi-asmorik ez dutenek erantzukizun publikoko zerbitzuak eman ditzaten	7.1.1. 12/2008 Legean azaltzen den kontzertu-araubidea ez ezik Gizarte Zerbitzuei buruzko Legearen 60. artikuluan biltzen diren gainerako tresna arautzaileak ere arautzea.	1	1		– Kontzertu-araubide berriari heldutako gizarte-zerbitzuetako erakundeen eta zentroen kopurua.
	7.1.2. Gizarte-klausulen katalogo bat egitea gizarte-zerbitzuak emateko kontratuak ISALei esleitzeko eraginkortasun-, kalitate- eta kostu-baldintza berdinetan, betiere zerbitzuen eta ekipoen egonkortasuna iraupeneko gehieneko epeetan bermatuz, Administrazio bakoitzaren araudiaren arabera.	2	4		– Horrelako klausulak onartzen dituzten erakundeen kopurua; – Kontratu-esleipenen kopurua, partida ekonomikoak eta klausula horien bitartez esleitutako lehiaketekin loturiko lanpostuak.
	7.1.3. Gizarte Zerbitzuen eremuan lan egiten duten irabazi-asmorik gabeko erakundeak gizarte-intereseko gisa aitortzeko aplika daitezkeen baldintzak eta prozedura arautzea.	3	1		– Gizarte-intereseko gisa aitortutako erakundeen kopurua;
7.2. Erantzukizun sozial korporatiboa EAEko Gizarte Zerbitzuen eremuan gara dadin bultzatzea	7.2.1. Lankidetz-estrategia bat ezartzea EAEn ezarritako Aurrezki Kutxen Gizarte Ekintzen eta administrazio publikoen artean.	2	4		– Batera egindako jardueren kopurua; – Aurrezki Kutxen Gizarte Ekintzek Gizarte Zerbitzuekin loturiko jardueretara bideratutako funts ekonomikoak.
	7.2.2. Batzorde bat edo lan-talde espezifiko bat ezartzea, Hirugarren Sektoreko erakundeen, enpresen eta instituzioen presentziarekin, erantzukizun sozial korporatiboarekin lotutako jardueren plangintza bateratua ahalbidetuko duena	3	4		– Batzorde honen esparruan egindako jarduerak;
7.3. Erabiltzaileak gizartera daitezten eta autonomia izan dezaten sustatzea, eta elkartasunetik bideratutako partaidetza soziala bultzatzea.	7.3.1. Autonomiari eta gizarteratzeari dagokionez esku-hartzearen alorrean espero daitezkeen emaitzen eredu homogenea –ebalua daitekeena eta zerbitzu, laguntza eta esku-hartze guztiei aplika dakiekeena– zehaztu eta ezartzea.	3	1		
	7.3.2. Agente guztien (erakundeak, entitateak, elkarteak eta pertsonak) erantzukizun soziala eta konpromisoa biltzen duen	3	4		

7. ARDATZA. SEKTORE PUBLIKOAREN ETA PRIBATUAREN ARTEKO LANKIDETZA

HELBURU ESTRATEGIKOAK	EKINTZAK	LEHEN-TASUNA	LIDER-GOA	LEHENTASUNEZKO ELEMENTUAK	EBALUAZIO ADIERAZLEAK
	eredu bat sustatzea.				

5. GIZARTE ZERBITZUEN PLAN ESTRATEGIKOA EGUTEGIAN EZARTZEA

HELBURU ESTRATEGIKOAK	EKINTZAK	2011	2012	2013	2014	
1.1. Gizarte Zerbitzuen katalogoko zerbitzuak eta prestazioak emateko estaldurak atzemandako laguntza-eskaeretara egokitzeari dagokionez aurrera egitea, baita zerbitzuen lurralde-antolamenduari dagokionez ere.	1.1.1 EAEko Gizarte Zerbitzuen Mapa onartu eta aplikatzea.	x				
	1.1.2. Gizarte Zerbitzuetako arloen, sektoreen eta oinarritzko eremuen mugapen geografikoa, Gizarte Zerbitzuen Mapan ezarritako irizpide orokorren arabera.		x			
	1.1.3. Lurralde, Sektore, Arlo eta oinarritzko Eremu bakoitzean Gizarte Zerbitzuen Mapan bilduta dauden xedapenak aplikatzeko plan bat egitea, Gizarte Zerbitzuen ezaugarri soziodemografikoak kontuan hartuta, dagokion egutegi-earpenarekin.			x	x	
	1.1.4. Lurralde, Sektore, Arlo eta oinarritzko Eremu bakoitzean Gizarte Zerbitzuen eremu eta arlo bakoitzeko gizarte-ekipamenduak egokitzeo aurreikuspen-dokumentu bat egitea, eskaeraren arabera, eta Gizarte Zerbitzuen Maparen errekerimenduak kontuan hartuta.				x	x
1.2. Zerbitzuen zaintza-ratioak eta/edo intentsitatea egokitzea indarreko araudira egokitzeko.	1.2.1. Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren Zerbitzuen eta Prestazioen Zorroari buruzko Dekretua onartzea.	x				
	1.2.2. Zerbitzuen eta prestazioen baliabide materialak, funtzionalak eta langile-arlokoak ezartzea.	x	x	x	x	
	1.2.3. Autonomia-erkidegorako oinarri-dokumentua egitea, erakunde arteko aurretiazko akordiotik eta Zorroari buruzko Dekretuaren edukietatik abiatuta, zenbatekoak eta gizarte-zerbitzuen euskal sistemak kudeatzen dituen prestazio ekonomikoak lortzeko baldintzak ezartzeko.				x	
1.3. Prestazioak lortzeko tresna komunak aplikatzea, eta, hala badagokio, garatzea	1.3.1. Mendetasuna, babesgabezia eta bazterkeria ez ezik arrisku-egoerak ere balioesteko tresna komunak aplikatzea, prestazioak lortzeko irizpideak betetzeko aukera harmonizatzea ahalbidetzen dutenak.	x				
	1.3.2. Gizarte Zerbitzuen eskatzaileek eskatzen duten laguntzaren intentsitatea ezartzen laguntzen duten tresna komunak egitea.			x		
1.4. Gizarte Zerbitzuetako zentrozen erabilerraztasuna hobetzen aurrera egitea.	1.4.1. Gizarte Zerbitzuen irekiera-ordutegiak erabiltzaileen premietara egokitzea.		x			
	1.4.2. Arlo-eremuan, gizarte-zerbitzuen zentrozen erabilerraztasuna hobetzeko planak egitea, betiere hobetzea eskatzen duten zentroetan.		x	x		
	1.4.3. Oinarritzko gizarte-zerbitzuen eta gizarte-larrialdietako gizarte-zerbitzuen arteko koordinazio-protokoloak ezartzea, Zorroari buruzko Dekretuan ezartzen denaren arabera.			x		
1.5. Gizarte Zerbitzuetako eremu jakin batzuk lortzeko premia saihestu edo atzeratzen duten prebentzio-planak ezartzea, baita gizarte-premietara eta eskuragarri dauden baliabideetara egokitzen den gizarte-zerbitzuei buruzko politika ahalbidetzen duten aldizkako aurreikuspen-azterlanak ere.	1.5.1. Arrisku-faktoreei eta gizarte-zerbitzuen alor bakoitzean nagusitzen diren arazoan funtsezko iragarleei buruzko azterketa egitea arazo horien bilakaera-ikuspegi batetik eta prozesu-ikuspegi batetik.				x	
	1.5.2. Prebentzio-jardunaren eredu bat –zabalagoa eta intentsitate txikiagoa duena– adostea, garaiz helduz.				x	
	1.5.3. Tresna komunak egitea gizarte-premiak –ezkutukoak edo adierazi gabe daudenak– atzemateko eta aztertzeo, gizarte-premietara egokitutako zerbitzuak edo programak garatzeko, non komunitateko bestelako sistemak eta agenteek parte hartuko duten.					x
1.6. Genero-ikuspegia Plana osatzen duten	1.6.1 Plan honetatik eratorritako organo, batzorde eta lantalde guztietan horiek osatzen	x				

HELBURU ESTRATEGIKOAK	EKINTZAK	2011	2012	2013	2014
ekintza guztietan sartzea, genero-desberdintasunak kentzeko eta emakumeen eta gizonen arteko berdintasuna sustatzeko Gizarte Zerbitzuen eremuan.	dituzten pertsonen osara orekatua ezar dadin sustatzea genero-ikuspegiari dagokionez.				
	1.6.2 Emakumeen eta gizonen arteko berdintasunari buruzko modulu espezifikoak sartzea Plan honen esparruan garatutako prestakuntza-programetan.	x			
2.1. Sistemaren gaitasuna hobetzea, Gizarte Zerbitzuetako erabiltzaileei laguntza sozial pertsonalizatua eta integrala eskaintzeko Gizarte Zerbitzuetatik, betiere laguntza horren premia duenei.	2.1.1. Gizarte-fitxaren eta -diagnostikoaren eredu bateratu bat ezartzea Gizarte Zerbitzuetan erabiltzeko.		x		
	2.1.2. Esku-hartze komuneko eredu bat egitea Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetan, funtzionamenduari buruzko oinarrizko jarraibideei buruzko orientazioa ematen duena.	x	x		
	2.1.3. Lehen mailako arretatik bigarren mailakora eta alderantziz bideratzeko protokoloak egitea		x		
	2.1.4. Erakunde pribatu espezializatuekin lankidetzaren protokoloak ezartzea; protokolo horietan honako hauek adieraziko dira zehaztasunez: alde batetik, zer kasutan ezar daitezkeen akordioak erakunde horiek kasuen kudeaketa-eginkizunetan parte hartzeko, bestetik, akordio horietako edukia eta, azkenik, Gizarte Zerbitzuek gauzatu behar duten jarraipena.			x	
2.2. Zaintzaileei ematen zaient laguntza hobetzea.	2.2.1. Zaintzaileei ematen zaient laguntza hobetzera bideratutako material teknikoak, prestakuntza-arlokoak eta hedapenerako materialak egitera bultzatzea		x		
	2.2.2. Gizarte Zerbitzuen Behatokiaren esparruan, zaintzaileen premiak betetzearekin eta zaintzaile horiek behar duten laguntzarekin lotutako aldizkako ikerketen ildo espezifikoak ezartzea.			x	x
2.3. Desgaitasuna edo mendetasuna duten pertsonen beren etxebizitzan egon daitezkeen erraztea laguntza emateko teknologia berriak garatuz eta laguntza teknikoak emanez.	2.3.1. Zuzeneko prestazio ekonomikoak ezartzea edo indartzea laguntza-produktuak erosteko.		x		
	2.3.2. Prestakuntza eta informazioa hobetzea ahalbidetuko duten neurriak abian jartzea laguntza emateko gaur egun dauden teknologiak ezartzeko eta behar bezala erabiltzeko.			x	
2.4. Esku-hartze eta prebentzio komunitarioko zereginak indartzea Gizarte Zerbitzuek.	2.4.1. Lurraldeko talde komunitarioak ezartzea, Oinarrizko Eredu mailan, gizarte-zerbitzuen, udaleko gainerako zerbitzu soziokulturalen eta bestelako erakundeen (hezkuntza- osasun-, enplegu-arloko eta hirugarren sektoreko zerbitzuak, eta abar) artean koordinatzeko, honako eginkizun hauek dituztela: d) Lurraldeko diagnostiko komunak egitea; e) Baterako plangintza lurraldeko gizarte-planen eta antzeko bestelako ekimenen bitartez; f) Baterako esku-hartzeak eta jardunak egitea.			x	
	2.4.2. Gizartearen partaidetza eta gizarteratzea sustatzeari dagokionez hartu behar diren neurrien aurreikuspen-dokumentua ezartzea oinarrizko eremu bakoitzean.				x
	2.4.3. Prestakuntza-programa espezifiko bat ezartzea, EAEko unibertsitateekin, Profesionalen Elkargoekin eta esku-hartze sozialeko profesionalen lankidetzan, esku-hartze komunitarioan espezializatutako profesionalak trebatzeko gizarte-zerbitzuen eremutik.				x

HELBURU ESTRATEGIKOAK	EKINTZAK	2011	2012	2013	2014
	2.4.5 Komunitateko ekipamendu eta baliabide guztiekin (Kultura, Kirola, Aisia eta Astialdia, eta abar) batera egiten den sare-lana hobetzea .				x
2.5. Ekipamenduen, bereziki egoitza-izaerako ekipamenduen, ezaugarriak, diseinua eta kokapena komunitatearen ikuspegira eta hurbiltasunaren, gizarte-laguntza pertsonalizatuaren eta integralaren eta pertsonagan oinarritutako zaintzaren printzipiora egokitzeari dagokionez aurrera egitea.	2.5.1 Jardunbide egokiak aplikatzeko ikerketa- edo ekintza-proiektu pilotuak, pertsonagan oinarritutako zaintza-ereduaren diseinuari dagokionez aurrera egitea ahalbidetzen dutenak, abian jartzea etxeko ingurunean nahiz egoitza-zentroetan.	x			
	2.5.2 Alojamentu-premiak dituzten pertsonentzat egon litezkeen etxebizitza-baliabide alternatiboei buruzko ikerketa-proiektuak sustatzea.			x	
2.6. Haurren babesgabezia-egoeren prebentzioa sustatzea familia babestearen eta esku-hartzearen inguruko programen bitartez.	2.6.1. Psikologia-, gizarte- eta hezkuntza-arloan esku hartzeko eta familia-orientazioko programak sustatzea gurasoen eta seme-alaben artean.		x		
3.1. Sistemaren konplexutasuna murriztea, bereziki erabiltzaileen ikuspegitik, eskaeren izapidetze arinagoa ahalbidetuko duten administrazio-kudeaketako formulak garatuz.	3.1.1 Gizarte Zerbitzuen alorrean eskumenak dituzten erakunde publiko guztiek neurriak hartzea, administrazioa arrazionalizatu eta modernizatzeko ez ezik administrazioaren zerbitzuak ekainaren 22ko 11/2007 Legea (Herritarrek Zerbitzu Publikoetan Sarbide Elektronikoa izateari buruzkoa) egokitzeke ere.		x		
	3.1.2. Gizarte Zerbitzuen erabiltzaileentzako tresnak sortzea, autonomia-erkidegoko eremukoak eta erakunde artekoak, informazioa emateko eta izapidetze telematikoa gauzatzeko bulego gisa jardun dezaketenak..				x
3.2. Zerbitzuen kalitatea eta eraginkortasuna hobetu dadin sustatzea, I+Garen jardueren bitartez eta jardunbide egokiak sustatuz kudeaketan eta zerbitzuak emateko garaian.	3.2.1. Berrikuntza babesteko programa espezifikoak indartzea Gizarte Zerbitzuen eremuan, prestakuntza- eta antolamendu-arloko nahiz laguntza ekonomikoaren arloko neurriak txertatuz.	x			
	3.2.2. Gizarte Zerbitzuei buruzko jakintza kudeatzeko zentroyen sare koordinatua sortzea.		x		
	3.2.3. Gure inguruneke beste herrialde batzuetan ez ezik beste autonomia erkidego batzuetan ere Gizarte Zerbitzuen eremuan egiten jardunbide egokien, joeren eta berrikuntzen berri izaten lagunduko duen ikerketa- eta hedapen-programa ezartzea.	x			
	3.2.4. Jardunbide Egoki berritzaileak EAEko Gizarte Zerbitzuetan gara daitezzen sustatu eta laguntzea			x	
3.3. Giza baliabideen aprobeztamendua	3.3.1. Zerbitzuak eskaintzen dituzten pertsonak profesionalizatzeko politika aktiboak sustatzea.	x			

HELBURU ESTRATEGIKOAK	EKINTZAK	2011	2012	2013	2014
faboratzea, produktibitatea hobetuz eta zaintza kalitate handiagoz gauzatzea ahalbidetuz.	3.3.2. Gizarte Zerbitzuen eremuan esku hartzen duten profesionaleri, boluntarioei eta/edo zainzaileei bideratutako prestakuntza-jarduerak bultzatzea.			x	
3.4. Erantzukizun publikoko Gizarte Zerbitzuak ematen esku hartzen duten pertsona guztiei lan-baldintza egokiak eman diezazkieten sustatzea, ingurune iraunkor batean.	3.4.1. Modulu ekonomiko egokiak eta gizarte-klausulak ezartzea zerbitzuak adosteko eta/edo kontratatzeko, egun dauden lan-erregulazioak betetzeko eta zerbitzuak emateko ez ezik emakumeen eta gizonen arteko berdintasuna gauzatzeko lan-baldintzak, baldintza profesional eta trebakuntzarako baldintza egokiak ezartzeko ere.	x			
	3.4.2. Gizarte Zerbitzuen Euskal Kontseiluaren esparruan batzorde sektoriala, enplegu kalitatea eta trebakuntzaren hobekuntza eta gizarte-zerbitzuetako profesionalen prestakuntza sustatzera bideratuta dagoena, sortzea.	x			
	3.4.3. Ikuskapenera, motibaziora eta zaintza psikosozialera bideratutako jarduerak, talde profesionalak osatzen dituzten premia eta profiletara egokituta daudenak, sustatzea Gizarte Zerbitzuen eremuan.		x	x	x
	3.4.4. Katalogo bat egitea, zeinak Katalogoko zerbitzuak eta prestazioak emateko egokiak diren trebakuntza eta profil profesionalak bilduko dituen.			x	
	3.4.5. Lan-baldintzei buruzko azterketa bat egitea Euskadiko Gizarte Zerbitzuen eremuan.	x			
4.1. Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistema garatzeko beharrezkoak diren barne-egiturak finkatzea.	4.1.1. Gizarte Zerbitzuen Euskal Behatokia sortu eta arautzea, Enplegu eta Gizarte Gaietako Sailaren behaketa-sarea osatzen duten gainerako Behatokiekin eta Lurralde Historikoetan dauden Gizarte Behatokiekin koordinatuz.	x			
	4.1.2. Gizarte Zerbitzuen Goi Ikuskaritza sortu eta arautzea	x			
	4.1.3. Informazio Sistema sortu eta arautzea	x			
	4.1.4. Gizarte Zerbitzuen Behatokiaren esparruan, lan-programa bat sortzea etikaren eta bioetikaren eremuan.			x	
4.2. Gizarte Zerbitzuak emateari dagokionez kalitatea hobetzera bideratutako jarduerak sustatzea.	4.2.1. Gizarte Zerbitzuak kudeatzeari dagokionez kalitateari buruzko adierazleen katalogo adostua ezartzea, sisteman eta/edo eremu geografikoetan esku hartzen duten agenteek adierazle horiek zenbateraino betetzen dituzten balioestea ahalbidetuko duena.		x	x	
	4.2.2. Erabiltzaileen eta bestelako agenteen gogobetetze-maila neurtzeko sistemak Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren zentro eta erakundeetan ezar daitezen sustatzea.			x	
	4.2.3. Gizarte Zerbitzuen Behatokiaren bitartez, zaintzaren kalitatea ebaluatzeko eta etengabe hobetzeko eredu komunak garatzea, baita gizarte-zerbitzuetako zentroetan kalitatezko sistemak ezartzeko laguntza teknikoko programak ere.			x	x
4.3. Gizarte-zerbitzuen eremuan lan egiten duten pertsonen prestakuntzaren eta trebakuntzaren etengabeko hobekuntza, baita boluntarioena eta zainzaileena ere.	4.3.1. Prestakuntza-planak egitea Gizarte Zerbitzuen eremuan, interes orokorrekotzat hartzen diren prestakuntza-jarduerak bilduko dituzten planak, alegia.		x		
	4.3.2. Laguntzako sare informaletik eta gizarte- nahiz familia-arloko saretik gauzatzen diren zaintza-jarduerak egitearen ondorioz lortutako jakintzak eta gaitasunak aitortzeko sistemak ezartzea.			x	
	4.3.3. Eusko Jaurlaritzaren Hezkuntza Sailak lanbide-prestakuntzak zehaztu, arautu, homologatu eta ofizialki egiaztatzea, eta horren ondorioz, baliabideak lurraldeetan hedatzea			x	

HELBURU ESTRATEGIKOAK	EKINTZAK	2011	2012	2013	2014	
	profesional prestatuak egongo direla bermatzeko.					
5.1. Gizarte Zerbitzuen sistemari buruz biztanleek duten jakintza-maila hobetzea eta Gizarte Zerbitzuak sistema koordinatuztat eta bateratuztat hartzen laguntzea.	5.1.1. Ikur edo anagrama bat ezartzea, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren zerbitzu eta zentro guztietarako komuna izango dena eta Sistema horretan sartuta dagoela agerian jartzea ahalbidetuko duena.	x				
	5.1.2. Komunikazio-kanpaina bat abian jartzea, aldizkakoa, herritarrei baliabideak, eginkizunak eta Gizarte Zerbitzuetan sartzeko moduak zein diren erakustera bideratuta dagoena.			x		
5.2. Herritarrek, eta bereziki, erabiltzaileek Gizarte Zerbitzuen politiken garapenean parte hartzeko bideak hedatzea, eta erabiltzaileek protagonismo-maila handiagoak lortzea Gizarte Zerbitzuen Politikei dagokionez ez ezik baliabideak sortzeari eta horien funtzionamenduari dagokionez ere.	5.2.1. Adinekoen, desgaitasunaren eta haurren kontseilu sektorialak sortu eta/edo bultzatzea eta Gizarte Zerbitzuen Euskal Kontseiluaren barruan txertatzea.	x				
	5.2.2. Gizarte Zerbitzuen lurralde- eta udal-arloko kontseiluak sor daitezzen bultzatzea.			x		
	5.2.3. Garrantzi bereziko gaietan kontu orokorrei edo partikularrei buruz herritarrentzat zabalik dauden partaidetza-prozesuak sustatzea.					x
	5.2.4. Erabiltzaileek parte hartzeko prozesuak sustatzea, bai erabiltzaile horiek onuradunak diren gizarte-baliabideak diseinatzeari dagokionez, bai baliabide horien funtzionamenduari dagokionez.					x
	5.2.5. Eusko Jaurlaritzak eta gizarte-ekintzako hirugarren sektoreak elkarrekin ezarritako Elkarriketa Zibila bultzatu eta formalizatzeko prozesuarekin jarraitzea hura ordezkatzen duten sare eta federazioen bitartez, eta sare nahiz federazioekiko lankidetzak-hitzarmenak eutsiz eta hobetuz, betiere sare eta federazio horiek gizarte-zerbitzuei buruzko Legearen eta Gizarte Zerbitzuen euskal Sarearen garapenean eta jarraipenean parte har dezaten lagunduz.		x	x	x	x
5.3. Boluntarioek gizarte-zerbitzuen zehaztapenean eta kudeaketan parte har dezaten sustatzea eta boluntarioen ekarpena aitortzea.	5.3.1. Boluntariotza sustatzeko eta boluntarioei laguntzeko Plan bat egitea EAEko Gizarte Zerbitzuen eremuan.		x			
	5.3.2. Boluntariotza Gizarte Zerbitzuen eremuan sustatzearekin lotutako jardunbide egokiak atzeman eta ezar daitezzen sustatzea.	x				
6.1. Gune soziosanitarioa eraikitzen bukatzea, zaintzaren zerga-kolektibo guztiei behar duten ordezkaritza eta estaldura emanez, eta gizarte-zerbitzuen eta osasun-zerbitzuen arteko koordinazioa hobetzea.	6.1.1. Arreta Soziosanitarioko Euskal Kontseilua arautzeko Dekretuaren zirriborroa onartzea.	x				
	6.1.2. Koordinazio soziosanitarioko programa pilotuak garatzea, bereziki kontuan hartuta etxeko esku-hartze programa soziosanitarioak abian jartzea.	x	x	x	x	
	6.1.3. Lankidetzak soziosanitarioko tresna eta protokolo bateratuak egitea		x	x		
	6.1.4. Laguntza soziosanitarioko lurralde-arloko kontseiluak garatzen jarraitzea.	x				
	6.1.5. Zerbitzu soziosanitarioen zorro bat ezartzea		x			
	6.1.6. Azterketa bat egitea emakumeen aurkako indarkerian sartuta dauden zerbitzuen arteko koordinazioa hobetzeko					x
6.2. Enplegu-zerbitzuekin egiten den sare-lana hobetzea.	6.2.1. Enplegu Zerbitzuaren eta Oinarriko Gizarte Zerbitzuen arteko koordinazioa eta lankidetzak gauzatzeko bide iraunkorrak ezartzea diru-sarrerak bermatzeko prestazioak jasotzen dituzten pertsonak, batez ere gizarte-arloko problematika dutenak, zaintzeko; eta komunitate-garapenean, gizarteratzearen eta ekonomia solidarioaren alorrean ibilbidea duten hirugarren gizarte-sektoreko erakundeekin elkarlanean jardunda bereziki.	x				
6.3. Ikastetxeekin egiten den sare-lana hobetzea eta baterako lankidetzak	6.3.1. Gizarte-zerbitzuen Oinarriko Eremu bakoitzean koordinazio-protokoloak ezartzea koordinaziorako eta ebaluaziorako bide iraunkorrak txertatzen dituzten ikastetxeekin.			x		

HELBURU ESTRATEGIKOAK	EKINTZAK	2011	2012	2013	2014
akordioak ezartzea.					
6.4. Beste sistema batzuekiko (justizia, etxebizitza, garraioa, eta abar) koordinazioa hobetzea, gizarte-zerbitzuek artatzen dituzten kolektiboen premien zeharkakotasuna handia delako	6.4.1. Gainerako sistemak eta politikak inplikatzeko alderdi guztietan tradizionalki Gizarte Zerbitzuek arreta emandako kolektiboek eman beharreko arretan	x	x	x	x
	6.4.2. Akordio espezifikoak ezartzea lurraldearen antolamenduaren alorrean Eusko Jaurlaritzan eskumena duen Sailarekin eta EUDELekin, Gizarte Zerbitzuen Mapan eta gainerako plangintza-tresnetan ezartzen diren gizarte-ekipamenduak garatzeko; horretarako, lurzorua emango da azpiegitura horietarako, etxebizitza babestua eta/edo lokalak lagako dira, eta abar.		x		
7.1. Arau-esparrua zehaztea, irabazi-asmoa duten eta irabazi-asmorik ez duten erakunde pribatuek erantzukizun publikoko zerbitzuak emateko	7.1.1. 12/2008 Legean azaltzen den kontzertu-araubidea ez ezik Gizarte Zerbitzuei buruzko Legearen 60. artikuluan biltzen diren gainerako tresna arautzaileak ere arautzea.	x			
	7.1.2. Gizarte-klausulen katalogo bat egitea zerbitzuak emateko kontratuak ISALei esleitzeko eraginkortasun-, kalitate- eta kostu-baldintza berdinetan, betiere zerbitzuen eta taldeen egonkortasuna iraupenerako gehieneko epeetan bermatuz, Administrazio bakoitzaren araudiaren arabera.		x		
	7.1.3. Gizarte Zerbitzuen eremuan lan egiten duten irabazi-asmorik gabeko erakundeak gizarte-intereseko gisa aitortzeko aplikatu daitezkeen baldintzak eta prozedura arautzea.			x	
7.2. Erantzukizun sozial korporatiboa EAEko Gizarte Zerbitzuen eremuan gara dadin bultzatzea	7.2.1. Lankidetzaren estrategia bat ezartzea EAEn ezarritako Aurrezki Kutxen Gizarte Ekintzen eta administrazio publikoen artean.		x		
	7.2.2. Batzorde bat edo lantalde espezifiko bat ezartzea, Hirugarren Sektoreko erakundeen, enpresen eta instituzioen presentziarekin, erantzukizun sozial korporatiboari lotutako jardueren plangintza bateratua ahalbidetzen duena		x		
7.3. Erabiltzaileak gizarteratzeko aukera eta erabiltzaileen autonomia sustatzea, eta elkartasunetik bideratutako partaidetza soziala bultzatzea.	7.3.1. Autonomiari eta gizarteratzeari dagokionez esku-hartzearen alorrean espero daitezkeen emaitzen eredu homogeneoa –ebalua daitekeena eta zerbitzu, laguntza eta esku-hartze guztiei aplikatu daitekeena– zehaztu eta ezartzea.				x
	7.3.2. Agente guztien (erakundeak, entitateak, elkarrekin, pertsonak) erantzukizun soziala eta konpromisoa biltzen duen eredu bat sustatzea.				x

6. GIZARTE ZERBITZUEN PLAN ESTRATEGIKOAREN KUANTIFIKAZIO EKONOMIKOA

Sarreran adierazi dugunez, EAEko Gizarte Zerbitzuen Planean bilduta dauden ekintzak kuantifikatzerakoan, honako ekintza hauek soilik hartu dira kontuan: a) ekintza horien lidergoa Eusko Jaurlaritzak, edo administrazio guztiek izan badute ere, pentsa daiteke Eusko Jaurlaritzak gauzatuko dituela batez ere; eta b) ekintza horien zehaztasun-maila behar bezain handia denez kuantifikatu daitezke.

Era berean, esan behar dugu kuantifikazioan ez dela biltzen Gizarte Zerbitzuen Zuzendaritzak gaur egun dituen arduradunen eta/edo teknikarien barne-lanak eragin dezakeen kostua, zeregin horiek egiteko langile propioak kontratatzea eta/edo zeregin horiek egiteko kanpoko aholkularitza teknikoko lanak kontratatzea beharrezkoa dela irizten den kasuetan izan. Bestalde, Mapan aurreikusitako ekintzen zati bat –oso zati txikia- gauzatzen ari dira oraindik eta gasturen bat eragin du aurreko ekitaldietan. Horregatik, kasu batzuetan, 2011. urtea baino lehenagoko ekitaldiei dagozkien gastuak bildu dira.

Bestalde, Plana indarrean egongo den aldi osorako kalkulatu den gastua biltzea erabaki dugu; horregatik, neurria ekintza bakar bati dagokion kasuetan (adibidez, azterlan bat egitea) ulertzen da gastua behin bakarrik egingo dela, eta akordio-urtea ezarritako egutegian adieraziko da;

aldizkako zerbitzu bat abian jartzen den kasuetan, aurreikusitako guztizko kostua adieraziko da, erantsitako zutabe batean gastu hori zatituko den ekitaldiak adieraziz.

Hartutako erabakien ondorioz Planaren kuantifikazio ekonomikoa oso txikia da, eta ez dator bat EAEko Gizarte Zerbitzuen plangintza-eremuan duen izaera estrategikoarekin. Ateratzen den zenbatekoa testuinguruan kokatzeko beharrezkoa da, nolana ere, honako elementu hauek kontuan hartzea:

- Planaren sarreran adierazten denez, eta erakunde arteko ekintza-plan bat denez, erabaki da helburu eta ekintza zehatzegiak edo espezifikoeziak ez ezartzea, eta horrek eragozten du Planaren kostua beste mota bateko ekintza-planetan espero daitekeen zehaztasunez kuantifikatzea.
- Ildo horretatik, Planak egin duen erakunde arteko mahaian adostutako ekintza askoren enuntziatuak ez du ahalbidetzen aurretiazko kuantifikazio ekonomikoa egitea eta ekintza horien kostua ekintza horiek garatzeko ardua duten erakundeek konpromiso hori gauzatzen den moduaren eta konpromiso horretatik eratortzen diren ondorioen araberakoa izango da.
- Nolanahi ere, Gizarte Zerbitzuen Plan Estrategikoak berarekin daramatzan funtsezko kostuak Gizarte Zerbitzuen Mapan biltzen diren zerbitzuak eta prestazioak zabaltzeari dagozkio. Mapa egiteak Memoria Ekonomikoa egitea dakar berarekin, eta Memoria horretan zehaztu beharko da Sistemaren hedapenak, urte jakin batean, erakunde-maila bakoitzerako izango duen kostua. Ildo horretatik, gogoratu behar dugu Memoria Ekonomikoaren edukia zehazterakoan, 12/2008 Legeak ezartzen duela “Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren Prestazio eta Zerbitzuen Katalogoan eta Zorroan aurreikusitako prestazio eta zerbitzuak pixkana-pixkana ezartzearekin lotutako” kostu ekonomikoari buruzko aurreikuspenak zehaztu beharko dituela, Euskal Autonomia Erkidegoaren Gizarte Zerbitzuen Mapan bildutako zabaltzeko biztanleria-irizpideei jarraiki. Beraz, erabaki dugu gastu horiek Memoria Ekonomikoan biltzea; Memoria hori Mapan egin eta adostu ondoren gauzatuko da; Planean, gainera, adierazi den moduan bilduko dira Planean bildutako ekintzen kostua, eta Katalogoan eta Zorroan aurreikusitako prestazioen eta zerbitzuen pixkanakako ezarpenari buruzkoak ez direnak.

HELBURU ESTRATEGIKOAK	EKINTZAK	Oharrak	Kuantifikazioa	Aldia
1.1. Gizarte Zerbitzuetako katalogoko zerbitzuak eta prestazioak emateko estaldurak atzemandako laguntza-eskaeretara egokitzeari dagokionez aurrera egitea, baita zerbitzuen lurralde-antolamenduari dagokionez ere.	1.1.1 EAEko Gizarte Zerbitzuen Mapa onartu eta aplikatzea.	Aholkularitza teknikoak kontratatzea Plana egiteko (2009an egina)	60.000	2009
	1.1.2. Gizarte Zerbitzuetako arloen, sektoreen eta oinarritzko eremuen mugapen geografikoa, Gizarte Zerbitzuen Mapan ezarritako irizpide orokorren arabera.	-	-	-
	1.1.3. Lurralde, Sektore, Arlo eta oinarritzko Eremu bakoitzean Gizarte Zerbitzuen Mapan bilduta dauden xedapenak aplikatzeko plan bat egitea, ezaugarri soziodemografikoak kontuan hartuta, dagokion egutegi-ezarpenarekin.	-	-	-
	1.1.4. Lurralde, Sektore, Arlo eta oinarritzko Eremu bakoitzean Gizarte Zerbitzuen eremu eta arlo bakoitzeko gizarte-ekipamenduak egokitze aurreikuspen-dokumentu bat egitea, eskaeraren arabera, eta Gizarte Zerbitzuen Maparen errekerimenduak kontuan hartuta.	-	-	-
1.2. Zaintza-ratioak eta/edo zerbitzuen intentsitatea egokitzea indarreko araudira egokitzeko.	1.2.1. Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren Zerbitzuen eta Prestazioen Zorroari buruzko Dekretua onartzea.	Araua egiteko aholkularitza teknikoak, 2009. eta 2010. urteetan egina	80.000	2009, 2010
	1.2.2. Zerbitzuen eta prestazioen baliabide materialak, funtzionalak eta langile-arloak ezartzea.	12 arau egiteko aholkularitza teknikoak kontratatzeagatik kostuaren aurreikuspena	180.000	2011, 2012, 2013, 2014
	1.2.3. Autonomia-erkidegorako oinarri-dokumentua egitea, erakunde arteko aurretiazko akordiotik eta Zorroari buruzko Dekretuaren edukietatik abiatuta, zenbatekoak eta gizarte-zerbitzuen euskal sistemak kudeatzen dituen prestazio ekonomikoak lortzeko baldintzak ezartzeko.	Txostena egiteko aholkularitza teknikoak kontratatzea	18.000	2013
1.3. Prestazioak lortzeko tresna komunak aplikatzea, eta, hala badagokio, garatzea	1.3.1. Mendetasuna, babesgabezia eta bazterkeria ez ezik arrisku-egoerak ere balioesteko tresna komunak aplikatzea, prestazioak lortzeko irizpideak betetzeko aukera harmonizatzea ahalbidetzen dutenak..	-	-	-
	1.3.2. Gizarte Zerbitzuen eskatzaileek eskatzen duten laguntzaren intentsitatea ezartzen laguntzen duten tresna komunak egitea.	Txostena egiteko aholkularitza teknikoak kontratatzea	45.000	2012
1.4. Gizarte Zerbitzuetako zentrozen erabilerraztasuna hobetzen aurrera egitea.	1.4.1. Gizarte Zerbitzuen irekiera-ordutegiak erabiltzaileen premietara egokitzeko.	-	-	-
	1.4.2. Arlo-eremuan, gizarte-zerbitzuen zentrozen erabilerraztasuna hobetzeko planak egitea, hobetzea eskatzen duten zentroetan.	-	-	-
	1.4.3. Oinarritzko gizarte-zerbitzuen eta gizarte-larrialdietako gizarte-zerbitzuen arteko koordinazio-protokoloak ezartzea, Zorroari buruzko Dekretuan ezartzen denaren arabera.	-	-	-
1.5. Gizarte Zerbitzuetako eremu jakin batzuk lortzeko premia saihestu edo atzeratzen duten prebentzio-planak ezartzea, baita gizarte-premietara eta eskuragarri dauden baliabideetara	1.5.1. Arrisku-faktoreei eta gizarte-zerbitzuen alor bakoitzean nagusitzen diren arazoentzako iragarleei buruzko azterketa egitea arazo horien bilakaera-ikuspegi batetik eta prozesu-ikuspegi batetik.	Txostena egiteko aholkularitza teknikoak kontratatzea	45.000	2014
	1.5.2. Prebentzio-jardunaren eredu bat –zabalagoa eta intentsitate txikiagoa duena– adostea, garaiz helduz.	-	-	-

HELBURU ESTRATEGIKOAK	EKINTZAK	Oharrak	Kuantifikazioa	Aldia
egokitzen den gizarte-zerbitzuei buruzko politika ahalbidetzen duten aldizkako aurreikuspen-azterlanak ere.	1.5.3. Tresna komunak egitea gizarte-premiak –ezkutukoak edo adierazi gabe daudenak– atzemetako eta aztertzeke, gizarte-premietara egokitutako zerbitzuak edo programak garatzeko, non komunitateko bestelako sistemek eta agenteek parte hartuko duten.	-	-	-
1.6. Genero-ikuspegia Plana osatzen duten ekintza guztietan sartzea, genero-desberdintasunak kentzeko eta emakumeen eta gizonen arteko berdintasuna sustatzeko Gizarte Zerbitzuen eremuan.	1.6.1 Plan honetatik eratorritako organo, batzorde eta lantalde guztietan horiek osatzen dituzten pertsonen osaera orekatua ezar dadin sustatzea genero-ikuspegiari dagokionez.	-	-	-
	1.6.2 Emakumeen eta gizonen arteko berdintasunari buruzko modulu espezifikoak sartzea Plan honen esparruan garatutako prestakuntza-programetan.	-	-	-
2.1. Sistemaren gaitasuna hobetzea, Gizarte Zerbitzuetako erabiltzaileei laguntza sozial pertsonalizatua eta integrala eskaintzeko Gizarte Zerbitzuetatik, betiere laguntza horren premia duenei.	2.1.1. Gizarte-fitxaren eta -diagnostikoaren eredu bateratu bat ezartzea Gizarte Zerbitzuetan erabiltzeko.	-	-	-
	2.1.2. Esku-hartze komuneko eredu bat egitea Oinarrizko Gizarte Zerbitzuentzat, funtzionamenduari buruzko oinarrizko jarraibideei buruzko orientazioa ematen duena.	Txostena egiteko aholkularitza teknikoak kontratatzea	45.000	2012
	2.1.3. Lehen mailako arretatik bigarren mailakora eta alderantziz bideratzeko protokoloak egitea	-	-	-
	2.1.4. Erakunde pribatu espezializatuekin lankidetzatza-protokoloak ezartzea; protokolo horietan honako hauek adieraziko dira zehaztasunez: alde batetik, zer kasutan ezar daitezkeen akordioak erakunde horiek kasuen kudeaketa-eginkizunetan parte hartzeko, bestetik, akordio horietako edukiak eta, azkenik, Gizarte Zerbitzuek gauzatu behar duten jarraipena	-	-	-
2.2. Zaintzaileei ematen zaien laguntza hobetzea.	2.2.1. Zaintzaileei ematen zaien laguntza hobetzerantz bideratutako material teknikoak, prestakuntza-arlokoak eta hedapenerako materialak egitera bultzatzea	-	-	-
	2.2.2. Gizarte Zerbitzuen Behatokiaren esparruan, zaintzaileen premiak betetzearekin eta zaintzaile horiek behar duten laguntzarekin lotutako aldizkako ikerketen ildo espezifikoak ezartzea.	Kanpoko kontratazioa eta/edo diru-laguntzak ematea ikasketak egiteko	90.000	2013, 2014
2.3. Desgaitasuna edo mendetasuna duten pertsonen beren etxebizitzan egon daitezkeen erraztea laguntza emateko teknologia berriak garatuz eta laguntza teknikoak emanez.	2.3.1. Zuzeneko prestazio ekonomikoak ezartzea edo indartzea laguntza-produktuak erosteko.	-	-	-
	2.3.2. Prestakuntza eta informazioa hobetzea ahalbidetuko duten neurriak abian jartzea laguntza emateko gaur egun dauden teknologiak ezartzeko eta behar bezala erabiltzeko.	-	-	-
2.4. Esku-hartze eta prebentzio komunitarioko zereginak indartzea Gizarte Zerbitzuek.	2.4.1. Lurraldeko talde komunitarioak ezartzea, Oinarrizko Eremu mailan, gizarte-zerbitzuen, udaleko gainerako zerbitzu soziokulturalen eta bestelako erakundeen (hezkuntza- osasun-, enplegu-arloko eta hirugarren sektoreko zerbitzuak, eta abar) artean koordinatzeko, honako eginkizun hauek dituztela:	-	-	-

HELBURU ESTRATEGIKOAK	EKINTZAK	Oharrak	Kuantifikazioa	Aldia
	g) Lurraldeko diagnostiko komunak egitea; h) Baterako plangintza lurraldeko gizarte-planen eta antzeko bestelako ekimenen bitartez; i) Baterako esku-hartzeak eta jardunak egitea.			
	2.4.2. Gizartearen partaidetza eta gizarteratzea sustatzeari dagokionez hartu behar diren neurrien aurreikuspen-dokumentua ezartzea oinarritzko eremu bakoitzean.	-	-	-
	2.4.3. Prestakuntza-programa espezifikoa ezartzea, EAEko unibertsitateekin, Profesionalek Elkargoekin eta esku-hartze sozialeko profesionalen lankidetzan, esku-hartze komunitarioan espezializatutako profesionalak trebatzeko gizarte-zerbitzuen eremutik.		90.000	2014
	2.4.5 Komunitateko ekipamendu eta baliabide guztiekin (Kultura, Kirola, Aisia eta Astialdia, eta abar) batera egiten den sare-lana hobetzea.	-	-	-
2.5. Ekipamenduen, bereziki egoitza-izaerako ekipamenduen, ezaugarriak, diseinua eta kokapena komunitatearen ikuspegira eta hurbiltasunaren, gizarte-laguntza pertsonalizatuaren eta integralaren eta pertsonagan oinarritutako zaintzaren printzipiora egokitzen aurrera egitea.	2.5.1 Jardunbide egokiak aplikatzeko ikerketa- edo ekintza-proiektu pilotuak, pertsonagan oinarritutako zaintza-ereduaren diseinuari dagokionez aurrera egitea ahalbidetzen dutenak, abian jartzea etxeko ingurunean nahiz egoitza-zentroetan.	Lankidetzak-hitzarmenak egitea Hirugarren Sektoreko erakundeekin	390.000	2011
	2.5.2 Alojamentu-premiak dituzten pertsonentzat egon litezkeen etxebizitza-baliabide alternatiboak buruzko ikerketa-proiektuak sustatzea.	Kanpoko kontratazioa eta/edo diru-laguntzak ematea ikasketak egiteko	30.000	2012
2.6. Haurren babesgabezia-egoeren prebentzioa sustatzea familia babestearen eta esku-hartzearen inguruko programen bitartez.	2.6.1. Psikologia-, gizarte- eta hezkuntza-arloan esku hartzeko eta familia-orientazioko programak sustatzea gurasoen eta seme-alaben artean.	-	-	-
3.1. Sistemaren konplexutasuna murriztea, bereziki erabiltzaileen ikuspegitik, eskaeren izapidetze arinagoa ahalbidetuko duten administrazio-kudeaketako formulak garatuz.	3.1.1 Gizarte Zerbitzuen alorrean eskumenak dituzten erakunde publiko guztiek neurriak hartzea, administrazioa arazionalizatu eta modernizatzeko ez ezik administrazioaren zerbitzuak ekainaren 22ko 11/2007 Legea (Herritarrek Zerbitzu Publikoetan Sarbide Elektronikoa izateari buruzkoa) egokitzeko ere.	-	-	-
	3.1.2. Gizarte Zerbitzuen erabiltzaileentzako tresnak sortzea, autonomia-erkidegoko eremuak eta erakunde artekoak, informazioa emateko eta izapidetze telematikoa gauzatzeko bulego gisa jardun dezaketenak..	Aholkularitza teknikoak web-orri bat sortzeko eta hari eusteko	150.000	2013, 2014
3.2. Zerbitzuen kalitatea eta eraginkortasuna hobetu dadin sustatzea, I+Garen jardueren bitartez eta jardunbide	3.2.1. -Berrikuntza babesteko programa espezifikoa indartzea Gizarte Zerbitzuen eremuan, prestakuntza- eta antolamendu-arloko nahiz laguntza ekonomikoaren arloko neurriak txertatuz.	-	-	-

HELBURU ESTRATEGIKOAK	EKINTZAK	Oharrak	Kuantifikazioa	Aldia
egokiak sustatuz kudeaketan eta zerbitzuak emateko garaian.	3.2.2. Gizarte Zerbitzuei buruzko jakintza kudeatzeko zentrozen sare koordinatua sortzea.	-	-	-
	3.2.3. Gure inguruneke beste herrialde batzuetan ez ezik beste autonomia erkidego batzuetan ere Gizarte Zerbitzuen eremuan egiten diren jardunbide egokien, joeren eta berrikuntzen berri izaten lagunduko duen ikerketa- eta hedapen-programa ezartzea.	Kanpoko kontratazioa eta/edo diru-laguntzak ematea ikasketak egiteko	80.000	2011, 2012, 2013, 2014
	3.2.4. Jardunbide Egoki berritzaileak EAEko Gizarte Zerbitzuetan gara daitezzen sustatu eta laguntzea	-	-	-
3.3. Giza baliabideen aprobetxamendua faboratzea, produktibitatea hobetuz eta zaintza kalitate handiagoz gauzatzea ahalbidetuz.	3.3.1. Zerbitzuak eskaintzen dituzten pertsonak profesionalizatzeko politika aktiboak sustatzea.	-	-	-
	3.3.2. Gizarte Zerbitzuen eremuan esku hartzen duten profesionali, boluntarioei eta/edo zainzaileei bideratutako prestakuntza-jarduerak bultzatzea.	-	-	-
3.4. Erantzukizun publikoko Gizarte Zerbitzuak ematen esku hartzen duten pertsona guztiei lan-baldintza egokiak eman diezazkieten sustatzea, ingurune iraunkor batean.	3.4.1. Modulu ekonomiko egokiak eta gizarte-klausulak ezartzea zerbitzuak adosteko eta/edo kontratatzeko, egun dauden lan-erregulazioak betetzeko eta zerbitzuak emateko ez ezik emakumeen eta gizonen arteko berdintasuna gauzatzeko lan-baldintzak, baldintza profesional eta trebakuntzarako baldintza egokiak ezartzeko ere.	-	-	-
	3.4.2. Gizarte Zerbitzuen Euskal Kontseiluaren esparruan batzorde sektoriala, enplegu kalitatea eta trebakuntzaren hobekuntza eta gizarte-zerbitzuetako profesionalen prestakuntza sustatzera bideratuta dagoena, sortzea.	-	-	-
	3.4.3. Ikuskapenera, motibaziora eta zaintza psikosozialera bideratutako jarduerak, talde profesionalak osatzen dituzten premia eta profiletara egokituta daudenak, sustatzea Gizarte Zerbitzuen eremuan.	-	-	-
	3.4.4. Katalogo bat egitea, zeinak Katalogoko zerbitzuak eta prestazioak emateko egokiak diren trebakuntza eta profil profesionalak bilduko dituen.	Kanpoko kontratazioa eta/edo diru-laguntzak ematea ikasketak egiteko	60.000	2012
	3.4.5. Lan-baldintzei buruzko azterketa bat egitea Euskadiko Gizarte Zerbitzuen eremuan.	Kanpoko kontratazioa eta/edo diru-laguntzak ematea ikasketak egiteko	34.500	2011
4.1. Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistema garatzeko beharrezkoak diren barne-egiturak finkatzea.	4.1.1. Gizarte Zerbitzuen Euskal Behatokia sortu eta arautzea, Enplegu eta Gizarte Gaietako Sailaren behaketa-sarea osatzen duten gainerako Behatokiekin eta Lurralde Historikoetan dauden Gizarte Behatokiekin koordinatuz.	Lankidetze-hitzarmenak erakunde laguntzaileekin produktuak eta zerbitzuak garatzeko	500.000	2011, 2012, 2013, 2014
	4.1.2. Gizarte Zerbitzuen Goi Ikuskaritza sortu eta arautzea	Teknikariak eta goi-karguak kontratatzea	700.000	2011, 2012, 2013, 2014

HELBURU ESTRATEGIKOAK	EKINTZAK	Oharrak	Kuantifikazioa	Aldia
	4.1.3. Informazio Sistema sortu eta arautzea	Aholkularitza tekniko sistema sortzeko eta hari eusteko	1.500.000	2011, 2012, 2013, 2014
	4.1.4. Gizarte Zerbitzuen Behatokiaren esparuan, lan-programa bat sortzea etikaren eta bioetikaren eremuan.	Kanpoko kontratazioa eta/edo diru-laguntzak ematea ikasketak egiteko	120.000	2012, 2013, 2014
4.2. Gizarte Zerbitzuak emateari dagokionez kalitatea hobetzera bideratutako jarduerak sustatzea.	4.2.1. Gizarte Zerbitzuak kudeatzeari dagokionez kalitateari buruzko adierazleen katalogo adostua ezartzea, sisteman eta/edo eremu geografikoetan esku hartzen duten agenteek adierazle horiek zenbateraino betetzen dituzten balioestea ahalbidetuko duena.	Aholkularitza tekniko sistema sortzeko eta hari eusteko	75.000	2012, 2013, 2014
	4.2.2. Erabiltzaileen eta bestelako agenteen gogobetetze-maila neurtzeko sistemak Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren zentro eta erakundeetan ezar daitezzen sustatzea.	-	-	-
	4.2.3. Gizarte Zerbitzuen Behatokiaren bitartez, zaintzaren kalitatea ebaluatzeko eta etengabe hobetzeko eredu komunak garatzea, baita gizarte-zerbitzuetako zentroetan kalitatezko sistemak ezartzeko laguntza teknikoko programak ere.	Laguntza teknikoko programen kanpoko kontratazioa eta diru-laguntzen ildoak	80.000	2013, 2014
4.3. Gizarte-zerbitzuen eremuan lan egiten duten pertsonen prestakuntzaren eta trebakuntzaren etengabeko hobekuntza, baita boluntarioena eta zaintzaileena ere.	4.3.1. Prestakuntza-planak egitea Gizarte Zerbitzuen eremuan, interes orokorrekotzat hartzen diren prestakuntza-jarduerak bilduko dituzten planak, alegia.	-	-	-
	4.3.2. Laguntzako sare informaletik eta gizarte- nahiz familia-arloko saretik gauzatzen diren zaintza-jarduerak egitearen ondorioz lortutako jakintzak eta gaitasunak aitortzeko sistemak ezartzea.	-	-	-
	4.3.3. Eusko Jaurilaritzaren Hezkuntza Sailak lanbide-prestakuntzak zehaztu, arautu, homologatu eta ofizialki egiaztatzea, eta horren ondorioz, baliabideak lurraldeetan hedatzea profesional prestatuak egongo direla bermatzeko.	-	-	-
5.1. Gizarte Zerbitzuen sistemari buruz biztanleek duten jakintza-maila hobetzea eta Gizarte Zerbitzuak sistema koordinatutzat eta bateratutzat hartzen laguntzea.	5.1.1. Ikur edo anagrama bat ezartzea, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren zerbitzu eta zentro guztietarako komuna izango dena eta Sistema horretan sartuta dagoela agerian jartzea ahalbidetuko duena.	-	-	-
	5.1.2. Komunikazio-kanpaina bat abian jartzea, aldizkakoa, herritarrei baliabideak, eginkizunak eta Gizarte Zerbitzuetan sartzeko moduak zein diren erakustera bideratuta dagoena.	Kanpainaren kanpoko kontratazioa	225.000	2012, 2013, 2014
5.2. Herritarrek, eta bereziki, erabiltzaileek Gizarte Zerbitzuen politiken garapenean parte hartzeko bideak hedatzea, eta erabiltzaileek protagonismo-maila handiagoak lortzea Gizarte Zerbitzuen Politikei dagokienez ez ezik baliabideak sortzeari eta horien funtzionamenduari dagokionez ere.	5.2.1. Adinekoen, desgaitasunaren eta hauren kontseilu sektorialak sortu eta/edo bultzatzea eta Gizarte Zerbitzuen Euskal Kontseiluaren barruan txertatzea.	-	-	-
	5.2.2. Gizarte Zerbitzuen lurralde- eta udal-arloko kontseiluak sor daitezzen bultzatzea.	-	-	-
	5.2.3. Garrantzi bereziko gaietan kontu orokorrei edo partikularrei buruz herritarrentzat zabalik dauden partaidetza-prozesuak sustatzea.	-	-	-
	5.2.4. Erabiltzaileek parte hartzeko prozesuak sustatzea, bai erabiltzaile horiek onuradunak diren gizarte-baliabideak diseinatzeari dagokionez,	-	-	-

HELBURU ESTRATEGIKOAK	EKINTZAK	Oharrak	Kuantifikazioa	Aldia
	bai baliabide horien funtzionamenduari dagokionez.			
	5.2.5. Eusko Jaurlaritzak eta gizarte-ekintzako hirugarren sektoreak elkarrekin ezarritako Elkarrizketa Zibila bultzatu eta formalizatzeko prozesuarekin jarraitzea hura ordezkatzen duten sare eta federazioen bitartez, eta sare nahiz federazioekiko lankidetzaz-hitzarmenak eutsiz eta hobetuz, betiere sare eta federazio horiek gizarte-zerbitzuei buruzko Legearen eta Gizarte Zerbitzuen euskal Sarearen garapenean eta jarraipenean parte har dezaten lagunduz.		3.000.000	2011, 2012, 2013, 2014
5.3. Boluntarioek gizarte-zerbitzuen zehaztapenean eta kudeaketan parte har dezaten sustatzea eta boluntarioen ekarpena aitortzea.	5.3.1. Boluntariotza sustatzeko eta boluntarioei laguntzeko Plan bat egitea EAEko Gizarte Zerbitzuen eremuan.	Kanpoko kontratazioa Plana egiteko	60.000	2013
	5.3.2. Boluntariotza Gizarte Zerbitzuen eremuan sustatzearekin lotutako jardunbide egokiak atzeman eta ezar daitezten sustatzea.	-	-	-
6.1. Gune soziosanitarioa eraikitzen bukatzea, zaintzaren zerga-kolektibo guztiei behar duten ordezkaritza eta estaldura emanez, eta gizarte-zerbitzuen eta osasun-zerbitzuen arteko koordinazioa hobetzea.	6.1.1. Arreta Soziosanitarioko Euskal Kontseilua arautzeko Dekretuaren zirriborroa onartzea.	-	-	-
	6.1.2. Koordinazio soziosanitarioko programa pilotuak garatzea, bereziki kontuan hartuta etxeko esku-hartze programa soziosanitarioak abian jartzea.	Lankidetzaz-hitzarmenak Hirugarren Sektoreko erakundeekin	2.610.000	2011, 2012, 2013, 2014
	6.1.3. Lankidetzaz soziosanitarioko tresna eta protokolo bateratuak egitea	-	-	-
	6.1.4. Laguntza soziosanitarioko lurralde-erako kontseiluak garatzen jarraitzea.	-	-	-
	6.1.5. Zerbitzu soziosanitarioen zorro bat ezartzea	-	-	-
	6.1.6. Azterketa bat egitea emakumeen aurkako indarkerian sartuta dauden zerbitzuen arteko koordinazioa hobetzeko	Azterlanaren kanpoko kontratazioa	36.000	2014
6.2. Enplegu-zerbitzuekin egiten den sare-lana hobetzea.	6.2.1. Enplegu Zerbitzuaren eta Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen arteko koordinazioa eta lankidetzaz gauzatzeko bide iraunkorrak ezartzea diru-sarrerak bermatzeko prestazioak jasotzen dituzten pertsonak, batez ere gizarte-erako problematika dutenak, zaintzeko; eta komunitate-garapenean, gizartratzearen eta ekonomia solidarioaren alorrean ibilbidea duten hirugarren gizarte-sektoreko erakundeekin elkarlanean jardunda bereziki.	-	-	-
6.3. Ikastetxeekin egiten den sare-lana hobetzea eta baterako lankidetzaz-akordioak ezartzea.	6.3.1. Gizarte-zerbitzuen Oinarrizko Eremu bakoitzean koordinazio-protokoloak ezartzea koordinaziorako eta ebaluaziorako bide iraunkorrak txertatzen dituzten ikastetxeekin.	-	-	-
6.4. Beste sistema batzuekiko (justizia, etxebizitza, garraioa, eta abar) koordinazioa hobetzea, gizarte-zerbitzuek artatzen dituzten kolektiboaren premien zeharkakotasuna handia delako	6.4.1. Gainerako sistemak eta politikak inplikatzeko alderdi guztietan tradizionalki Gizarte Zerbitzuek arreta emandako kolektiboek eman beharreko arretan.	-	-	-
	6.4.2. Akordio espezifikoak ezartzea lurraldearen antolamenduaren alorrean Eusko Jaurlaritzan eskumena duen Sailarekin eta EUDELEkin, Gizarte Zerbitzuen Mapan eta gainerako plangintza-	-	-	-

HELBURU ESTRATEGIKOAK	EKINTZAK	Oharrak	Kuantifikazioa	Aldia
	tresnetan ezartzen diren gizarte-ekipamenduak garatzeko; horretarako, lurzorua emango da azpiegitura horietarako, etxebizitza babestua eta/edo lokalak lagako dira, eta abar.			
7.1. Arau-esparrua zehaztea, irabazi-asmoa duten eta irabazi-asmorik ez duten erakunde pribatuek erantzukizun publikoko zerbitzuak emateko	7.1.1. 12/2008 Legean azaltzen den kontzertu-arabidea ez ezik Gizarte Zerbitzuei buruzko Legearen 60. artikuluan biltzen diren gainerako tresna arautzaileak ere arautzea.	Aholkularitza tekniko kontratatzea zirraborro bat idazteko	20.000	2011
	7.1.2. Gizarte-klausulen katalogo bat egitea zerbitzuak emateko kontratuak ISALei esleitzeko eraginkortasun-, kalitate- eta kostu-baldintza berdinetan, betiere zerbitzuen eta taldeen egonkortasuna iraupeneko gehieneko epeetan bermatuz, Administrazio bakoitzaren araudiaren arabera.	Azterlanaren kanpoko kontratazioa	20.000	2012
	7.1.3. Gizarte Zerbitzuen eremuan lan egiten duten irabazi-asmorik gabeko erakundeak gizarte-intereseko gisa aitortzeko aplikatu daitezkeen baldintzak eta prozedura arautzea.	Aholkularitza tekniko kontratatzea zirraborro bat idazteko	10.000	2013
7.2. Erantzukizun sozial korporatiboa EAEko Gizarte Zerbitzuen eremuan gara dadin bultzatzea	7.2.1. Lankidetzta-estrategia bat ezartzea EAEn ezarritako Aurrezki Kutxen Gizarte Ekintzen eta administrazio publikoen artean.	-	-	-
	7.2.2. Batzorde bat edo lantalde espezifikoa bat ezartzea, Hirugarren Sektoreko erakundeen, enpresen eta instituzioen presentziarekin, erantzukizun sozial korporatiboari lotutako jardueren plangintza bateratua ahalbidetzen duena	-	-	-
7.3. Erabiltzaileak gizarteratzeko aukera eta erabiltzaileen autonomia sustatzea, eta elkartasunetik bideratutako partaidetza soziala bultzatzea.	7.3.1. Autonomiari eta gizarteratzeari dagokionez esku-hartzearen alorrean espero daitezkeen emaitzen eredu homogeneoa –ebalua daitekeena eta zerbitzu, laguntza eta esku-hartze guztiei aplikatu daitezkeena– zehaztu eta ezartzea.	-	-	-
	7.3.2. Agente guztien (erakundeak, entitateak, elkarrekin, pertsonak) erantzukizun soziala eta konpromisoa biltzen duen eredu bat sustatzea.	-	-	-

7. PLAN ESTRATEGIKOAN BILTZEN DIREN EKINTZEN JARRAIPENA ETA EBALUAZIOA

Gizarte Zerbitzuen Plan Estrategikoak ezarritako helburuak betetzeko, ahalegin handia egin behar da koordinazioari, jarraipenari eta ebaluazioari dagokionez. Aipatutako helburu horien artean honako hauek bilduko ditugu: aurreikusitako ekintzak gauzatzea eta Gizarte Zerbitzuen Mapan proposatutako helburuak, estaldurei, ratioei eta intentsitatei dagokienez behin betiko lortzea. Ildo horretatik, 12/2008 Legean adierazten da beharrezkoak diren koordinazio-neurriak eta Planaren beraren ebaluazio sistematiko eta jarraitua egiteko baliabideak bildu behar direla Planean.

Plan Estrategikoaren jarraipena eta ebaluazioa egiteko sistema honako elementu hauen bitartez arautuko da:

a) Planaren jarraipena egiteko eta plana aplikatzeko ardura duten organoak eta figurak

- 1) Gizarte Zerbitzuen Zuzendaritzan figura tekniko bat ezartzea, planaren neurriak dinamizatzeko eta jarraipena nahiz ebaluazioa egiteko jarduerak koordinatzeko ez ezik jarraipenari buruzko urteko txosten orokorra egiteko ere ardura izango duen figura, hain zuzen ere.

- 2) Foru Aldundietan eta Udaletan figura bat izendatzea, zeinak solaskide eta lotura gisa jardungo duen. Figura horren eginkizunak honako hauek izango dira: alde batetik, foru-erakundeek eta udal-erakundeek garatu behar dituzten neurriak dinamizatzea eta bultzatzea; eta beste alde batetik, ebaluazio-adierazleei buruzko informazioa biltzea, Planaren jarraipena egiteko ardura dutenei bidaltzeko.
- 3) Gizarte Zerbitzuen Erakunde arteko Organoaren eta/edo Gizarte Zerbitzuen Euskal Kontseiluaren barruan Lantalde bat ezartzea, bereziki Plana dinamizatzeraz eta Planaren jarraipena egitera bideratuta dagoen Lantaldea.

b) Ebaluazio-tresnak

- 1) Planaren ezarpen-prozesuari buruzko bitarteko ebaluazioa egitea 2013an. Ebaluazio horrek Planean biltzen diren jardunen aplikazio-prozesua eta Mapan azaltzen diren helburuak betetzen ote diren hartuko ditu kontuan, eta, hala badagokio, atzeman litezkeen disfuntzioak zuzentzeko egokitzat hartzen diren gomendioak bilduko ditu.
- 2) Planaren ezarpen-prozesuari buruzko azken ebaluazioa egitea 2015ean. Ebaluazio horrek Planean ezarritako neurriak aplikatzeko prozesua hartuko du kontuan, eta II. Plan Estrategikoa egiteko hainbat gomendio emango ditu. Ebaluazio horretan, halaber, honako hau ere bilduko da: adierazle estrategikoen aginte-taularen betetze-mailari buruzko azterketa bat egitea 2014an (ikus C puntua).
- 3) Gizarte Zerbitzuen Mapan ezarritako helburuen betetze-mailari buruzko ebaluazioa egitea, baita helburu horien inpaktuari buruzkoa ere, Maparen hedapen-fasea amaitu ondoren, hots, 2016an.