

3seuskadi

Jardunbide eta esperientzia adierazgarriak eredu komunitarioan

Txostena

2024ko
apirila



3seuskadi

Hirugarren Sektore Sozialaren
Euskal Behatokia

Observatorio Vasco del
Tercer Sector Social



**EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO**

BERDINTASUN, JUSTIZIA
ETA GIZARTE POLITIKETAKO SAILA

DEPARTAMENTO DE IGUALDAD,
JUSTICIA Y POLÍTICAS SOCIALES

Egilea: Hirugarren Sektorre Sozialeko Euskal Behatokitiko lantaldea.

Behatokiaren lanak erabat autonomoak eta kolektiboak dira. Hortaz, ez dute ez Behatokiari dagokion Sailaren, ez parte hartu duen pertsona fisiko edo juridiko bakoitzaren iritzirik adierazten, halakorik espresuki adierazi ezean.

Hirugarren Sektorre Sozialeko Euskal Behatokia EAeko Administrazio orokorreko tresna tekniko da, eta gizarte-zerbitzuen arloan eskumena duen Sailaren mende dago. Behatokia arduratzen da informazioa eta ezagutza biltzeaz, sistematizatzeaz, eguneratzeaz eta sortzeaz. Era berean, zabaldu ere egiten du hirugarren sektorre sozialarekin eta bertan txertatutako erakunde eta sareekin zerikusia duten neurrian. Ekarpenean garapenean, Behatokia erakundeekin eta sareekin zuzenean ari da lanean.



3seuskadi

Hirugarren Sektorre Sozialeko Euskal Behatokia

Observatorio Vasco del Tercer Sector Social



Euskadiko Hirugarren Sektorre Sozialeko erakundeen eta sareen parte-hartzeari esker egin da txostena, eta, batez ere, Sareen Sarearen lankidetzari esker, Euskadiko Hirugarren Sektorre Sozialeko entitateen sareak biltzen dituen elkarte den aldetik.



Sareen sarea

Euskadiko Hirugarren Sektorre Soziala
Tercer Sector Social de Euskadi

Behatokiaren argitalpen guztiak kontsultatzeko eta dohainik deskargatzeko aukera dago Behatokiaren webgunean (www.3seuskadi.eus) eta <https://ikusmirak.eus/> webgunean.

Argitalpen horien bidez, hirugarren sektorre soziala hobetzen lagundu nahi dugu. Horregatik, ahalik eta gehien hedatzea eskertzen dugu eta haiek banatzea, kopiatzea eta berrerabiltzea baimentzen dugu, baldin eta diru-irabazi asmorik gabe egiten bada eta egileak aitortzen badira.



AURKIBIDEA

1. SARRERA.....	1
2. KONTZEPTU ETA ARAUDI ESPARRUA	3
2.1. Eredu komunitarioaren testuingurua	3
2.2. Eredu komunitarioa garatzeko funtsezko elementuak	4
2.3. Eredu komunitarioaren erreferentziazko esparruak, estrategiak eta dokumentuak	7
2.4. Araudi mailako esparrua.....	12
2.4.1. 12/2008 Legea, abenduaren 5koa, Gizarte Zerbitzuei buruzkoa eta zorroari buruzko Dekretua	13
2.4.2. Autonomia pertsonala sustatzeko eta dependentzia-egoeran dauden pertsonen arreta emateko 2006ko abenduaren 14ko 39/2006 legea.	15
2.4.3. 12/1998 Legea, maiatzaren 22koa, gizarte-bazterkeriaren aurkakoa.....	15
2.4.4. 6/2016 Legea, maiatzaren 12koa, Euskadiko Hirugarren Sektorre Sozialari buruzkoa.....	16
2.5. EHSSren definizioa eta ezaugarriak	17
3. PLANTEAMENDUA ETA HELBURUAK.....	20
4. METODOLOGIA ETA LAN PROZESUA.....	22
4.1. Metodologia	22
4.1.1. Desgaitasun intelektualaren eta garapeneko desgaitasunaren arloko profesionalen elkarriketak	22
4.1.2. Bigarren mailako iturrien bidez dokumentatzea eta Sareen Sarearekin kontrastatzea.....	22
4.1.3. Mendekotasunaren eta gizarte-bazterkeriaren arloko profesionalen elkarriketak	23
4.2. Lan-prozesua.....	24
5. IDENTIFIKATUTAKO ESPERIENTZIAK	26
5.1. Esperientzien ezaugarriak	26
5.2. Esperientzietan aztertutako eredu komunitarioaren elementuak	27
5.3. Esperientziaren laburpen-fitxak	28
6. EREDU KOMUNITARIOAREN HURBILPENA EHSS-N	69
6.1. Testuingurua eta kontuan izan beharreko ibilbideak	69
6.2. Eredu komunitarioari buruzko ikuspegi orokorra.....	71
6.3. Eredu komunitarioaren ezaugarrien azterketa.....	73
6.4. Eredu komunitarioak interpelatzen dituen gizarte-eragileak.....	81
6.5. Mendekotasunaren eta gizarte-bazterkeriaren arteko desberdintasun eta antzekotasun batzuk.....	85
6.6. Genero-ikuspegitik kontuan izan beharreko alderdiak	86

7. AURRERA EGITEN JARRAITZEKO ILDOAK	91
8. ERREFERENTZIA BIBLIOGRAFIKOAK	95
9. ERANSKINAK.....	98
9.1. Elkarrizketetan parte hartu duten erakundeak	98
9.2. Desgaitasun intelektualaren eta garapeneko desgaitasunaren arloko profesionalei elkarrizketa.....	98
9.3. Mendekotasunaren eta bazterketaren arloko profesionalei elkarrizketak egiteko gidoia	100

1. SARRERA

Eredu komunitarioaren eta gizarte-zerbitzuetarako kalitatezko Europako borondatezko esparruaren ezaugarrietara¹ egokitzen diren eta, aldi berean, Euskadiko Hirugarren Sektore Sozialeko erakundeek ematen dituzten zerbitzuen balioekin eta balio erantsiarekin bat datozen jardunbide eta esperientzia esanguratsuak identifikatzea eta jasotzea da txosten honen helburua.

Euskadiko Hirugarren Sektore Sozialak (aurrerantzean, EHSS) esperientzia zabala eta jardunbide egokiak ditu pertsona erdigunean jartzen duen eta komunitatean oinarritzen den arreta bultzatzeari dagokionez (pertsonek, osotasuna, jarraikotasuna, gertutasuna, parte-hartzea...). Era berean, zerbitzuak kudeatzeko lankidetzara publiko-privatua jo behar da, bereziki, EHSSko erakundeekiko (lankidetzara publiko-soziala) eta beste eragile batzuekiko lankidetzara, zeharka. Halaber, gobernu ona sustatu behar da (gardentasuna, eraginkortasuna eta efizientzia) eta pertsonak zaindu behar dira.

Arretaren eredu edo ikuspegi komunitarioa 12/2008 Legean² ageri da: *“pertsonak haiek ohiko inguruneetan mantentzea lehenesteko gai den ikuspegi komunitario baten alde egitea”*. Baliabideak eta esku-hartzeak tokiko komunitate bakoitzaren ezaugarrietara egokitzea da eredu komunitarioaren ezaugarrietako bat. Horretarako, pertsonak eta entitateek parte hartzen dute beharrak identifikatzen eta haiek ebaluatzen. Horrez gain, arreta ohiko ingurunean ematen da, arreta pertsonalizatua izaten da, esku-hartzea diziplina anitzekoa izaten da eta prebentzioan oinarritutako ikuspegia izaten du, Gizarte Zerbitzuen 12/2008 Legearen 8. artikuluekin bat.

Euskadiko Hirugarren Sektore Soziala Sustatzeko Estrategiaren³ (aurrerantzean, EHSSSE) 7. jarduerak EHSSko erakundeetan arreta-eredu komunitarioa indartzea eta bultzatzea aurreikusten du, eta, horretarako, EHSSren esku-hartzea eta kudeaketa eredu horretara eta harekin bat datozen beste eredu batzuetara egokitzea, hala nola EBko Gizarte Babeserako Batzordearen *Gizarte-zerbitzuen kalitatearen Europako borondatezko esparrura*. Eredu mistoak indartu egiten du eredu komunitarioa, esku-hartzearen arloko erantzukizun publikoko sistemek haien buruarentzat nahi dituzten arretaren ezaugarriei dagokienez: gertutasuna, arreta pertsonalizatua eta osoa (etengabeko arreta, zeharkakoa eta luzerakoa) eta hartzaileen parte-hartzea.

EAEko Gizarte Zerbitzuen I. Plan Estrategikoaren Ebaluazioak indartu egiten du eredu komunitarioarekin bat lanean jarraitzeko apustua. Bestalde, garrantzitsua da komunitatean lehen mailako eta bigarren mailako arreta-eredu sozial eta sanitarioa garatzea, haien etxebizitzetan bizitzen jarraitzen dutenei eta ostatatze-zerbitzuetan laguntzarekin bizi direnei zuzenduta. Arlo horretan, gakoa da lau kontingentziak (mendekotasuna, bazterketa, babesgabetasuna eta desgaitasuna) azkar hautematea eta horiei azkar aurre egitea. Era berean,

¹ Europar Batasuna. The Social Protection Committee. A voluntary European Quality Framework for Social Services. SPC/2010/10/8 final.

² Euskadi. *Abenduaren 5eko Gizarte Zerbitzuen 12/2008 Legea*. Hemen eskura daiteke: https://www.euskadi.eus/y22-bopv/es/bopv2/datos/2008/12/s08_0246.pdf

³ Eusko Jaurlaritzak (2018). *Euskadiko Hirugarren Sektore Soziala sustatzeko estrategia*. Hemen dago eskuragarri: https://www.euskadi.eus/contenidos/noticia/xiileg_planes_departamentales/eu_def/EUSKADIKO-HIRUGARREN-SEKTORE-SOZIALA-SUSTATZEKO-ESTRATEGIA.pdf

garrantzitsua da prebentzioan oinarritutako eredu estentsiboago baterantz egitea, hain intentsiboa izango ez dena, komunitateko lehen eta bigarren mailako arreta hobetzeko, bereziki, adineko pertsonen arretari dagokionez (baina ez horiei soilik). Hain zuzen ere, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistema bat (aurrerantzean GZES) bultzatzea da ebaluazioa horren gomendio nagusietako bat, eredu komunitarioarekin bat etorriko dena eta jasangarria, eta kalitatearen, berrikuntzaren eta eraginkortasunaren printzipioei jarraituko diena. Era berean, sistema horrek arretaren piramidea iraultzea sustatuko du, eta komunitateko lehen eta bigarren mailako arreta garatuko ditu; eta oreka berri bat ezarriko du zainketa arloan, non familiako edo komunitateko zaintza ez-profesionalak baino pisu handiagoa izango duen zaintza instituzionalak.

Hori horrela, txostenaren helburua da arretarako eredu komunitarioa osatzen duten printzipio orientatzaile eta elementu nagusiak nabarmentzea, EHSSren erakunde batzuk garatutako esperientzia garrantzitsu batzuk aztertuz, eta praktika, garapen, inplikazio eta ikaskuntza batzuk partekatzea, ereduak sustatzen jarraitu ahal izateko.

2. KONTZEPTU ETA ARAUDI ESPARRUA

2.1. Eredukomunitarioaren testuingurua

Ongizate Estatua krisian dagoen honetan, komunitateari funtzio erabakigarriago bat esleitzeko beharra nabarmentzen duten teoriak eta proposamenak garatu dira. Europako testuinguruan, geroz eta balio handiagoa ematen zaio komunitatearen funtzioari ongizate-sistemetan, jasagarritasuna bermatzeko eta aurretik aipatutako aldaketetara egokitu ahal izateko (Arrieta et al., 2018).

Eredukomunitarioa komunitate bateko egoerei edo behar kolektiboek aurre egiteko garatutako prozesuek osatzen dute, eta, horretarako, hainbat mailatako eragileek (politikoez, teknikoek eta herritarrek) parte eta esku hartzen dute, nahiz eta maila guztien eta komunitateko baliabide guztien inplikazioa beharrezkoa ez izan (Gomá, 2018). Administrazio Publikoaren edo herritarren ekimenez sor daitezke, baina biek sustatu eta garatu behar dituzte, bakoitzak dagokion erantzukizunaren arabera duen rola aintzat hartuz. Horren guztiaren oinarriak errespetuan, konfiantzan, elkarrizketan, sormenean eta ikaskuntzan oinarritutako harremanak izan behar dute, komunitate inklusiboagoak izateko eta eraikitzeko.

Herritarren arretaren kalitatea eta arreta-zerbitzuen eta -sistemen jasagarritasuna bermatzeko, arreta komunitarioa eta prebentzio-ikuspegia indartu behar dira eta helburua izan behar da erakundeek eta sistema publikoek etxean eta/edo ohiko bizileku duten lekuan artatutako pertsonen kopurua handitzea, 2014-2020 Europako estrategiak eta gizarte-zerbitzuentzako Kalitatearen Europako Borondatezko Esparruan ezarritako lehentasuna errespetatuz (EB, 2010).

Esku-hartze sozial komunitarioak eraldaketa handiak izan ditu. Hasiera batean, tokiko espazioetatik hasi zen garatzen, bai espazio formal, bai informaletatik, eta, ondoren, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren arreta-eredu gisa finkatu da. Egun, Hirugarren Sektorre Soziala eta Gizarte Zerbitzuak esku-hartze komunitarioa eta arreta pertsonalizaturako zerbitzuen garapena elkartzen ahalegintzen dira (Jaraiz eta Zugasti, 2011).

Gizarte-babeseko hainbat arlotan behar eta arrisku sozial berriak hauteman direnez, Administrazio Publikoak legeak konfiguratu dituzte behar sozial horiei erantzuten ahalegintzeko. Euskadiko testuinguruan, eredu komunitarioaren funtseko araua Gizarte Zerbitzuei buruzko 2008ko abenduaren 5eko 12/2008 Legea da. Lege horrek eskaintzen duen arreta-ikuspegiak lehenesten du pertsonak beren ohiko eremuan geratzea eta ahalik eta autonomiarik handienarekin gizarteratzeko aukera izatea eta komunitatean parte-hartze aktiboa izatea. Legeak argi eta zehatz zehazten du hori 6, 7 eta 8 artikuluetan.

2.2. Eredu komunitarioa garatzeko funtsezko elementuak

Eredu komunitarioaren hurbilpenetan agerian geratzen da eredua osatzen duten elementu gako batzuen garrantzia. Jarraian, elementu horiek aletu eta azalduko ditugu, ereduaren dimentsio nagusiak argitzeko: ahalduntzea, parte-hartzea, pertsona ardatz duen arreta, hurbiltasuna eta bizi-kalitatea.

▪ AHALDUNTZEA

Termino horrek bilakaera izan du denboran zehar eta egilearen arabera adiera desberdinak hartu ditu. Psikologiaren arloan hasi ziren erabiltzen eta determinazio indibidualarekin, hau da, autodeterminazioarekin, zein komunitateko parte-hartze demokratikoarekin du lotura. Parte-hartze hori hainbat egituraren bidez izan daiteke, hala nola eskolaren, auzoaren, elkarten eta erakunde komunitarioen bitartez. Gainera, ikuspegi ekologikoa du pertsonen bizitzako agertoki bakoitzean maila indibidualari, familiakoari, taldekoari, erakundekoari eta komunitarioari erreparatzen baitio (Hombrados Mendieta eta Gómez-Jacinto, 2001).

Powellek (1990) proposatzen du ahalduntzea norbanakoek, taldeek eta komunitateek beren egoera propioak kontrolatzeko eta ezarritako helburuak lortzeko garatzen duten gaitasuna dela, bizi-kalitate hobea lortze aldera.

Zimmermanen (1995) arabera, ahalduntzeak elkarren mendeko diren hainbat azterketa-maila ditu:

- **Maila psikologikoa:** kontrol pertsonalarekin, proaktibotasunarekin eta pertsonaren inguruko giro soziopolitikoari dagokion pentsamendu kritikoaren garapenarekin lotuta dago.
- **Erakunde maila:** alternatibak eskaintzen dituzten eta elkar-laguntza sustatzen duten prozesuak eta egiturak.
- **Maila komunitarioa:** pertsonak komunitate bateko bizi-kalitatea bai zaintzeko edo bai hobetzeko ere erakunde komunitarioetan egiten duten lan guztiari egiten dio erreferentzia.

Hori guztia dela eta, ahalduntze prozesua lotuta dago zuzenean aldaketa sozialaren ikuspegiarekin, esku-hartze prozesuan funtsezkoa baita. Aldaketa soziala indibidualaren eta instituzionalaren arteko komunikazioaren emaitza da, errealitatea ulertzeko eredu berriak sortu ahal izateko (Hombrados Mendieta eta Gómez-Jacinto, 2001).

Araudiei dagokienez, ahalduntzearen eta autodeterminazioaren garrantzia hainbat unetan jasotzen da **Gizarte Zerbitzuei buruzko 2008ko abenduaren 5eko 12/2008 Legean**. 9. artikuluan –*Gizarte-zerbitzuetako erabiltzaileen eskubideak*– ezartzen da, hain zuzen, eragiten dieten erabakietan indibidualki edo kolektiboki parte hartzeko eta informazioa jasotzeko eskubidea, besteak beste.

Ildo horretan, **EHSSSE**ren 7. jarduketako 2. helburuak ezartzen du erabiltzaileen ahalduntzea eta parte-hartzea sustatu behar direla.

▪ PARTE HARTZEA

Parte-hartzeari buruzko literatura zientifikoa oso zabala da. Gizarte Politiken arloan, Pastor Sellerrek (2015) honako hau dio: *“parte-hartzea erabat lotuta dago giza garapenarekin, garapen jasangarriarekin eta sozialarekin, eta gizarteratzearekin lotutako Gizarte Politiken oinarrietako bat da”*.

Garapen teoriko oso garrantzitsua dago arlo honetan, Erresuma Batuan batez ere, eta dio gizarte-langileen eta familien arteko harremanak elkarlanekoa izan behar duela, eta ikuspegi demokratikoa izan behar duela, erantzukizunak ezarriz bai profesionali, bai familiei eta hartzaileei, gai direla aintzat hartzen baita.

Elkarlan- edo lankidetzaz-egoera hori ez da emaitza, abiapuntua baizik, elkarrekin esanahiak bilatzeko. Eta fokua aldatzea dakar: hartzaileen parte-hartzea soilik aktibatu beharrean, inplikaturako alde guztien konpromisoa du xede.

Hortaz, parte-hartze eta garapen komunitarioa elkarren artean lotuta dauden prozesuak dira eta puntu gakoa da gizarte-ekintza komunitatean soilik ez garatzea, baizik eta komunitatearentzat eta komunitatetik egitea, herritarrek erantzukizunak eta erabakiak har ditzaten eta bilakaeraren emaitzen eta ondorioen erantzule izan daitezen, komunitatea eraikitzeko eta indartzeko helburuarekin (Arrieta, Izagirre, Segú eta Zuñiga, 2018).

Parte-hartzearen balioa ere nabarmentzen du **Gizarte Zerbitzuei buruzko 2008ko abenduaren 5eko 12/2008 Legeak**. Arrazoiak azaltzeko atalean erreferentzia egiten zaio hirugarren sektorearekin eta laguntza-sare informalekin lankidetzaz indartzeko beharrari eta eragindako pertsonen parte-hartze antolatuaaren sustapenari. Are, 22. artikuluan –*GZESren Prestazioen eta Zerbitzuen Katalogoa*– puntu espezifiko bat dago (1.5) gizarte-zerbitzuen arloan parte-hartzea eta gizarteratzea sustatzeko.

▪ PERTSONA ARDATZ DUEN ARRETA

Pertsona Ardatz duen Arretaren ikuspegiak (aurrerantzean, PAA) beharren ikuspegi ekologikoan jartzen du arreta, pertsonen gaitasunekin, alderdi emozionalekin eta zaintza-sareekin elkarrizketa ezarriz. Azken horrek lotura estua du hainbat sareren kudeaketarekin, hala nola hezkuntzarekin, osasunarekin, familiarekin eta komunitatearekin (Zugasti eta Jaráiz, 2021).

Azken urteotan zehar, ikuspegi horrek garrantzi esanguratsua hartu du, eta, horregatik, erkidegoko araudiek erreferentziatzeko profesionala gehitu dute hurbileko harremanen kudeatzaile-figura gisa. Hala dago islatuta **Gizarte Zerbitzuei buruzko 2008ko abenduaren 5eko 12/2008 Legean**, 8. artikuluan –Arretarako eta Esku-hartzerako eredu–. Bertan, (d) atalean azaltzen du pertsona edo familia bakoitzak erreferentziatzeko pertsona edo familia bat izango duela esleituta GZESn, arreta-ibilbideen eta esku-hartzeen koordinazioaren artean koherentzia bermatzeko.

Oinarritzeko Gizarte Zerbitzuen kasuan (aurrerantzean OGZ), esku hartzeko metodologia hori ezartzeko, esku hartzeko tresna espezifikoak erabili behar dira, hala nola *Inklusiorako Plan Pertsonalizatuak* (aurrerantzean, IPP) gizarte-egoera zaurgarrietarako; *Arretarako Plan Indibidualak* (aurrerantzean, API) mendekotasunaren eta desgaitasunaren arloan edo *Familia Tratamendurako Programak* (FTP), familien eta adingabeen kasuan (Zugasti eta Jaraiz, 2021).

Gizarte Zerbitzuei buruzko 2008ko abenduaren 5eko 12/2008 Legearen 8. (c) artikulua hau dio: *“kasu bakoitzerako egokia den esku-hartzea diseinatuko du, beharrianak ebaluatuz arreta pertsonalizatuko plan baten esparruaren barruan; plan hori, arreta-ibilbideen jarraitasuna eta koherentzia bermatzearren, erabiltzailearen parte-hartzearekin egingo da eta ebaluazioko eta berrikuspen aldizkako mekanismoak jasoko ditu plana pertsonen beharriari egokitzen zaien jakiteko. Horretarako, beharrak identifikatzeko eta ebaluatzeko erakundeen eta pertsonen partaidetza izango du”*.

PAA desgaitasunaren arlotik ez ezik, azkenaldian, adinekoen arloan ere sustatzen ari da. Foru aldundiek PAAren eredu eta jardunbide egokiak estandarizatu dituzte hainbat arlotan (gizarteratzea, adinekoak eta desgaitasuna); prestakuntza-ekintzak egin dituzte PAA, esaterako, Arabako Foru Aldundiaren kasuan; ereduaren berri emateko, definitzeko, zabaltzeko eta ezartzeko edo finkatzeko ekintzak egin dituzte plangintzaren bidez (esaterako, Bizkaiko Foru Aldundiko desgaitasuna duten pertsonen parte-hartzerako eta bizi-kalitaterako plana); araudiak garatu dituzte (Gipuzkoako Foru Aldundiak foru-dekretu berri bat egin du, adinekoen egoitzetako arreta-ereduak definitzeko eta Bizkaiko Foru Aldundiak 173/2021 Foru Dekretua egin du, etxean geratzen laguntzeko etxeTIC zerbitzua arautzeko) edo proiektu-pilotuak egin dituzte (Etxean Bizi programa eta OKencasa programa, Gipuzkoako Foru Aldundiaren Eusko Jaurlaritzaren laguntzarekin).

▪ GERTUTASUNA

Gertutasuna, irizpide politiko gisa ulertuta, gizarte-ongizateko sistema nagusiak egituratu dituen elementua izan da eta demokrazia indartzeak rol garrantzitsua izan du. Gertutasuna izatea eta esku hartzeko eragileek komunitatearekin harremana izatea aldaketa profesional eta instituzionalerako eragile bihurtu zen 70eko eta 80ko hamarkadetan (Zugasti eta Jaráiz, 2021).

Fantova eta Casadoren (2017) ustez, hainbat arlo, hala nola hezkuntza, osasuna edo gizarte-zerbitzuak, orduan hasi ziren jarduera-adar bakoitzeko baliabideak sistemen inguruan antolatzen eta horien pisua tokiko mailara eramaten (auzoa, udalerrria), herritarren bizi-espaziotik gertuena dagoena baita.

Gertutasunaren kontzeptua lotuta dago prebentzio-helburuekin, zuzeneko arretakoekin eta beharren efizientziarekin, eta, azkenik, metodologia propioaren garapenarekin eta komunitateen kapital soziala sustatzearekin. Gertutasunak zentzua hartzen du hainbat subjektuekin interakzioa izateko eta dinamika inklusiboa sortzeko metodologia gisa (Zugasti eta Jaráiz, 2021).

Egun zabalduen dagoen metodologia bulegotik egiten den esku-hartzea den arren, lehen arretak ez du mugatzen esku-hartzea non egin. Llobetek eta besteek (2012) proposatzen duten *eraikitako gertutasuna* kontzeptua interesgarria da arlo sozialeko profesionalen eta hartzaileen artean ezartzen diren loturak azaltzeko eta lehenengo topaketatik sortzen diren konfiantza-harremanak zein laguntza-prozesu osoa azaltzeko. Zugasti eta Jaráizek (2021) dioten moduan, konfiantza-harreman horiei esker, pertsonaren inguruko espaziorik esanguratsuenetan lan egin daiteke, hala nola etxebizitzan bertan.

Arretaren eredu komunitario eta gertutasuneko ereduaren ezaugarrietako bat baliabideak eta esku-hartzeak **tokiko komunitate bakoitzaren ezaugarrietara** egokitzea da. Horretarako,

pertsonak eta entitateek parte hartzen dute beharrak identifikatzen eta haiek ebaluatzen. Horrez gain, arreta ohiko ingurunean ematen da, arreta pertsonalizatua izaten da, esku-hartzea diziplina anitzekoa izaten da eta prebentzioan oinarritutako ikuspegia izaten du, Gizarte Zerbitzuen 12/2008 Legearen 8. artikularekin bat.

Aipatutako **Gizarte Zerbitzuei buruzko 2008ko abenduaren 5eko 12/2008 Legeak honakoa dio 8. artikuluan** –Arretarako eta Esku-hartzerako ereduak: *“pertsonen arreta beren ohiko ingurunean emateko modua eskainiko du, ahal dela beren bizitokian, eta ohiko bizilekuan jarraitzeko modurik ez dutenean, beren ohiko ingurunearen ordezkari egokiak aurkitu beharko dira, neurriagatik eta hurbil egoteagatik egokiak diren egoitza-alternatibak, alegia”*.

▪ **BIZI KALITATEA**

Bizi-kalitatea finkatu egin da gure gizartean denborarekin, eta nazioarteko gizarte-politiketan, konstituzioetan, legedietan, eta plan eta programa sozialetan presente dago. Hala, handitu egin da bere presentzia diziplina sozialetan eta gizarte-ongizateko hainbat sailetan.

Verdugo, Gómez, Arias eta Schalock (2009) egileek pertsonen bizi-kalitatean eragiten duten zortzi dimentsio ezarri dituzte: ongizate fisikoa, ongizate emozionala, ongizate materiala, pertsonen arteko harremanak, gizarteratzea, garapen pertsonala, autodeterminazioa eta eskubideak.

Gizarte Zerbitzuen Euskal Kontseiluak dioen moduan, **Euskal Autonomia Erkidegoko Gizarte Zerbitzuen Plan Estrategikoan (2016-2019)** dago ezarrita gizarte-zerbitzuen arloko jarduerak profesionalak normalizatzea, formalizatzea, erregulatzea, kualifikatzea eta hobetzea. Horrek eragin positiboa baitu gizarte zerbitzuen arloko esku-hartzearen hartzailak diren pertsonen bizi-kalitatean, eta bereziki feminizatuta dagoen jardueraren sektore bateko lan-baldintzak hobetzen baititu. Helburua da mendekotasuna duten pertsonak edo laguntza-beharra dutenak familia-sarearen gaitasunen mende soilik ez egotea.

2.3. Eredu komunitarioaren erreferentziazko esparruak, estrategiak eta dokumentuak

Jarraian, testuinguruan jartzeko, esparruak ageri dira alde batetik, eta, bestetik, arretaren eredu komunitarioa definitzeko eta mugatzeko ekarpena egin duten estrategia giltzarriak. Posible denean, Eskubide Sozialen Europako Zutabeari eta Garapen Jasangarriko Helburuekin duen loturari egiten zaio erreferentzia.

▪ **Gizarte Zerbitzuentzako Kalitatearen Europako Borondatezko Esparrua**

Europako esparru komun hau gizarte-zerbitzuen arloan jarduten duten erakundeen Europako sareak sortu zuen eta helburua da **Interes Orokorreko Gizarte Zerbitzuentzako kalitatezko eredu komun** baterako oinarriak ezartzea (aurrerantzean, IOGZ). Gizarte-zerbitzuetako

kalitateak zer izan behar duen finkatzeko kontzeptu komuna ezartzen duen proposamen baliotsua izan arren, **ez da derrigorrezkoa aplikatzea** eta, hortaz, ez da emaitzak zabaltzeko eta argitaratzeko ekintzarik garatu.

Esparruak **bi helburu** ezartzen ditu, alde batetik: gizarte-zerbitzuetan kalitatea planifikatzea, ezartzea, monitorizatzea, ebaluatzea eta hobetzea, eta bestetik, ezagutzaren eta jardunbide egokien trukean, nazioarteko lankidetzaren indartzea, Europar Batasuneko estatu kideen artean gizarte-zerbitzuen errendimendua alderatuz (*Benchmarking*). Hortaz, esparru honen xedea da gizarte-zerbitzuen legegileentzako, finantzatzaileentzako eta hornitzaileentzako eredu bihurtzea, errendimendua ez ezik, zerbitzu horien kalitatea hobetzeko egindako ekarpena ere ebaluatzeko, bai eta erabiltzaileek izan beharko luketen arreta-estandarerrako sarbidea izateko balioko duen erreferentzia bat ezartzeko ere (SIIS: SIIS Dokumentazio eta Ikerketa Zentroa, 2011).

IÖGZk helburu hauek bete behar ditu: **1)** kohesio soziala handitzea; **2)** gizarteratzea eta parte-hartzea hobetzea; **3)** zerbitzuetarako sarbide hobea bultzatzea, batez ere, desabantaila sozial handiena duten pertsonentzat eta **4)** erabiltzaileen giza eskubideak errespetatzea (SIIS: SIIS Dokumentazio eta Ikerketa Zentroa, 2011).

Nabarmendu beharrekoa da egoitzetan oinarritutako arreta-eredua arreta-eredu komunitario bihurtzea lehentasuna dela **Europa 2014-2020 Estrategiarentzat eta egungo 2021-2027 Estrategiarentzat**. Estrategia horiek, **Gizarte Zerbitzuentzako Kalitatearen Europako Borondatezko Esparruarekin**⁴ batera, erreferentzia egiten diete esku-hartze sozialaren arloan, oro har, arretak eta zerbitzuen kudeaketak izan beharreko ezaugarriei.

▪ **Iraupen luzeko Arreta Zerbitzuen Kalitatearen Europako Esparrua**

Ikerketa-proiektu honetan aztertutako kotingentzietako batekin lotuta, hots mendekotasunarekin, WEDO⁵ proiektuak garatutako **iraupen luzeko arreta-zerbitzuen Kalitatearen Europako Esparruari** aipamen berezia egin behar zaio. Esparru horretatik abiatuta, helburu, printzipioa eta ekintza-arlo espezifiko batzuk ezartzen dira zerbitzuen kalitateari dagokionez (SIIS: SIIS Dokumentazio eta Ikerketa Zentroa, 2011).

Esparru hori sortzeko arrazoia izan zen epe luzeko zaintzen eskariaren hazkundera, bai etxean, bai hainbat erakundetan. Zaintzak eta laguntza behar dituzten pertsonen bizi-kalitatea hobetu nahi duten alde guztiei dago zuzenduta (arduradun politikoak, zerbitzuen hornitzaileak, zaintzaile formal eta informalak, adinekoen erakundeak...), arreta-sistema efizienteagoak izateko ekarpena egiteko.

⁴ **The Social Protection Committee**. *A voluntary European Quality Framework for Social Services*. SPC/2010/10/8 amaiera, 3. orrialdea. Dokumentu honetan, gizarte-zerbitzuetatik hartzen dira, beste prestazio eta zerbitzu batzuen artean, gizarterako esku-hartzearen arloko pertsonentzako zerbitzu guztiak eskaintzen dituztenak.

⁵ **WEDO proiektua**: 2010-2012 artean garatutako Europako proiektua da eta hortik atera zen iraupen luzeko laguntza behar duten adinekoen Eskubideen eta Erantzukizunen Europako Gutuna. Informazio gehiago nahi izanez gero: <http://www.acpgerontologia.com/documentacion/WEDO.pdf>

▪ **Kataluniako Taula del Sector Social erakundearen COM3 Estrategia**

Kataluniako **Taula del TSS de Catalunya** delakoak **COM3 estrategia** bultzatu zuen 2015ean, Kataluniako Hirugarren Sektore Sozialaren estrategia sistematiko, parte-hartzaile eta transbertsala eratzeko helburuz, hala, arreta-eredu komunitarioa egituratzeko, indartzeko eta arlo guztietako eta lurralde osoko pertsoneri zabaltzeko.

Eredu komunitarioaren bereizgarria **sailen arteko mugak ezabatzea** dela ezarri zuen; izan ere, zerbitzuak ibilbidearen arabera sortzearen alde egin zuen, **pertsona izan zedin ardatz eta ez zegokion saila**. Halaber, duintasunaren, gaitasunaren eta autonomiaren printzipioak izan zituen oinarri. Honela definitzen du arreta eredu: *“bizi-kalitatearen eta pertsonaren ongizatearen arlo guztietan hobekuntzak lortzeko beharrezko baldintzak sustatzen dituen, bere duintasun eta eskubideak, interesak eta lehentasunak eta parte-hartze aktiboa erabat errespetatzea abiapuntu hartuta. Helburua da zerbitzuak eskaintzeko eredu instituzionalizatu, zurrun eta inpersonal batetik, laguntza komunitatetik eta komunitate bidez eskaintzera igarotzea, pertsonaren bizi-egoera bakoitzean ahalik eta erantzunik malguenak eta bere beharretara egokituak lortzeko⁶”*.

COM3 Europa 2020 Estrategiarekin lotuta dago. Egoitzako arretan oinarritutako eredutik arreta-eredu komunitarioa pasatzea da estrategia horren lehentasunetako bat, eta European Expert Group on the Transition from Institutional to Community-based Care (EEG) taldeak 2012an prestatutako ibilbidean oinarritzen da. Desgaitasunaren, osasun mentalaren, adineko pertsonen, etxegabeen, pobrezia-aren, haurren eta gazteen arloko Europako erreferentziazko plataformetako ordezkariak osatzen dute EEG.

2016an Hirugarren Sektore Sozialaren V. Kongresua egin zuten Bartzelonan, eta Europako adituen taldeko bi ordezkariak parte hartu zuten bertan. Eta, urte hartan bertan, COM3 strategiak Kataluniako Gobernuaren aitortza eta babesa jaso zituen **HSS Babesteko III. Planaren** bidez. Plan horretan konpromiso hau hartu zuen Kataluniako Gobernuak: *“zerbitzuak emateko orduan HSSren arreta sozialaren eredu komunitarioa izan dadin laguntzea, eta, horretarako, Europako funtsak bideratzea eta, hala dagokionean, araudian beharrezko aldaketak bultzatzea, beste neurri batzuen artean”*.

2017an garatu zuten lehenengo fasea. Pertsoneri arreta emateko Kataluniako une horretako sistemara hurbildu zen COM3 estrategia, sistema hori pertsonengan oinarritutako eredu komunitarioa zenbat gerturatzeko diagnostikatzeko. Behin diagnostikoa eginda eta jardunbide egokiak identifikatuta, Copernic egitasmoak jarraipena eman nahi dio COM3 strategiaren baitan egindako lanari, XXI. mendeko pertsonentzako arreta-zerbitzuak eraikitzeko. Horretarako, arreta-eredu komunitarioa aplikatzeko aukera ematen duten proiektu pilotuak bultzatzen ditu Copernic egitasmoak.

⁶ Institut Cerdá (2017) **Estrategia COM3**. Atala: una atención comunitaria centrada en la persona. Informazio gehiagorako: <https://www.icerda.org/es/estrategia-com3-hacia-una-atencion-comunitaria-cen/>

▪ **Euskadiko Hirugarren Sektore Soziala sustatzeko estrategia**

2018an onartu zen **Eusko Jaurlaritzaren EHSSSE**. Bertan, eredu komunitarioaren jarduketa-printzipioak ezartzen dira, hala nola gertutasuna, osotasuna, ikuspegi prebentiboa eta irisgarritasuna, besteak beste.

EHSSSEren 7. jarduerak EHSSko erakundeetan arreta-eredu komunitarioa indartzea eta bultzatzea aurreikusten du, Eusko Jaurlaritzaren laguntzarekin. Helburu bateragarriak zituztela ikusita, Taula del TSS de Catalunya erakundeak eta Sareen Sareak (EHSSko sareen sarea) elkarlanerako akordio bat sinatu zuten, arreta emateko eredu berriak garatzeko, ikuspegi komunitarioarekin eta pertsonengan oinarritutakoak.

2019an, Sareen Sareak babeserako Europako esparruari buruzko txosten bat egin zuen Eusko Jaurlaritzak eskatuta: Pertsona eta komunitatea ardatz dituen eredu, eta bertan, Europako finantzaketa-iturrien azterketa egin zen. Orain dela gutxi, Berdintasun, Justizia eta Gizarte Politiken Sailak elkarrizketa bat izan du Eusko Jaurlaritzak Bruselan duen Ordezkaritzarekin, indarrean den esparrua eta izan daitezkeen finantzaketak ezagutzeko.

EHSSSEren 7. jarduerak EHSSko erakundeetan arreta-eredu komunitarioa indartzea eta bultzatzea aurreikusten du, eta, horretarako, EHSSren esku-hartzea eta kudeaketa eredu horretara eta harekin bat datozen beste eredu batzuetara egokitzea, hala nola **gizarte-zerbitzuen kalitatearen Europako borondatezko esparrura**. Eredu mistoak indartu egiten du eredu komunitarioa, esku-hartzearen arloko erantzukizun publikoko sistemek haien buruarentzat nahi dituzten arretaren ezaugarriei dagokienez: gertutasuna, arreta pertsonalizatua eta osoa (**etengabeko arreta, zeharkakoa eta luzetarakoa**), hartzailen parte-hartzea eta abar. Hori guztia Eusko Jaurlaritzaren laguntzarekin eta hala nahi duten zerbitzuetako arduradun diren administrazio publikoen parte hartzearekin egingo da, honakoa kontuan hartuz:

- a) Alderdi estrategikoa da hau gizarte arloko esku-hartzerako eta interesekoa gizartearentzat, pertsonentzat eta familia erabiltzaileentzat, EHSSrentzat eta sektore publikoarentzat.
- b) Pertsonen arretaren kalitatea bermatzeko eta arreta-sistemen jasangarritasunerako, arreta komunitarioa eta prebentzio-ikuspegia indartu behar dira, eta, zehazki, etxeetan artatutako pertsonen proportzioa handitu.

Eredu komunitarioaren bereizgarria da halaber **sailen arteko mugak ezabatzea** zerbitzuak ibilbidearen arabera sortzearen alde egiten baitu, **persona izan dadin ardatz eta ez dagokion saila**. Oinarri dituen duintasunaren, gaitasunaren eta autonomiaren printzipioek definitzen dute eredu baldintza hauek dituen arreta-eredu gisa: *“bizi-kalitatearen eta pertsonaren ongizatearen arlo guztietan hobekuntzak lortzeko beharrezko baldintzak sustatzen dituen, bere duintasun eta eskubideak, interesak eta lehentasunak eta parte-hartze aktiboa erabat errespetatzea abiapuntu hartuta. Helburua da zerbitzuak eskaintzeko eredu instituzionalizatu, zurrun eta inpersonal batetik, laguntza komunitatetik eta komunitate bidez eskaintzera igarotzea, pertsonaren bizi-egoera bakoitzean ahalik eta erantzunik malguenak eta bere beharretara egokituak lortzeko⁷”*.

⁷ Institut Cerdá (2017) **Estrategia COM3**. Atala: una atención comunitaria centrada en la persona. Informazio gehiagorako: <https://www.icerda.org/es/estrategia-com3-hacia-una-atencion-comunitaria-cen/>

EHSSSEren 7. jarduerak EHSSko erakundeetan arreta-eredu komunitarioa indartzea eta bultzatzea aurreikusten du. Zehazki, txosten hau bigarren ekintzaren eta hirugarren ekintzaren lehenengo zatiaren barruan sartzen da:

- **Bigarren Ekintza: Arretaren eta kudeaketaren arloko jardunbide egokien definizioa,** EHSSko erakundeen ondarearen parte direnak eta honakoekin lotuta daudenak: EHSSren balioekin, zerbitzuak ematearen eta eredu komunitarioaren ezaugarrien balio erantsiarekin, eta Gizarte-zerbitzuen kalitatearen Europako borondatezko esparruarekin. Azken hori, sektorearen erreferentzia-esparru partekatua da (nazioz gaindiko alderaketak egiteko aukera ere kontuan izan).
- **Hirugarren ekintza, lehenengo zatia:** Erakundeek ematen dituzten zerbitzuak eta prestazioak **arreta-eredu komunitarioa** eta gizarte-zerbitzuen kalitatearen Europako borondatezko esparrura **egokitzeari buruzko azterketa** egitea, eta, horretarako, arretaren eta kudeaketaren ezaugarri edo alderdi ezberdinekin lotutako hobekuntza-lerroak identifikatzea.

- **Euskadiko Arreta Soziosanitariorako Estrategia**

Euskadiko Arreta Soziosanitariorako Estrategian (2021-204) azaltzen den moduan (aurrerantzean, EASE), funtsezkoa da zaintza-sareak eta ekosistemak sortzea, unibertsaltasun-printzipioei eta zaintza sozialen, osasunaren eta hezkuntzaren arloko erantzukizun publikoari erantzuteko edo, bestela esanda, IOGZri.

2021-2024ko EASEk genero-ikuspegia du txertatuta zeharka, aintzat hartuta arlo soziosanitarioa oso feminizatuta dagoela. Horrek esan nahi du, aldaketa sozialen bitartez, espazio parekidea garatu behar dela zaintza-eredu tradizionalentzako alternatiba berriak bilatuz eta ezarritz.

Halaber, HSSko erakundeen ekintza bat dator **Garapen Jasangarriko Helburu** askorekin (aurrerantzean, GJH), 1, 2, 3, 4, 5, 8, 9, 10 eta 17 zenbakiekin batez ere, eta arreta-eredu komunitarioa eta pertsona ardatz duena sustatzen dute, lehen mailako estrategia sortuz, gizarteratzea, kohesioa eta garapen sozial jasangarria zein pertsonentzako zerbitzuen jasangarritasuna (IOGZ⁸) sustatzeko. GJHrekin lotuta, Eskubide Sozialen Europako Zutabea ere erreferentzia garrantzitsua da, baita Europar Batasuneko Funtsezko Eskubideen Gutuna ere.

- **Gizarte-Zerbitzuen EAEko Plan Estrategikoa**

Aipatutako planaren ildo nagusietako bat da eredu komunitarioa kontingentzia guztietara eta horiei aurre egin behar izateko arriskura egokitzea *–babesgabetasuna, bazterkeria, mendekotasuna eta desgaitasuna–*. Alderdi garrantzitsuak dira halaber arretaren pertsonalizazioarekin, gertutasunarekin, osotasunarekin eta jarraipenarekin lotutakoak edo erabiltzaileen eta hartzaileen parte-hartzearekin lotura dutenak. Hori guztia, epe ertain eta luzeko gizarte-zerbitzuen eskaria kontuan hartuz, eta, zehazki, mendekotasun-egoeran edo

⁸ Batzordearen komunikazioa Europako Parlamentuari, kontseiluari, Europako Ekonomia eta Gizarte Batzordeari eta eskualdeetako batzordeari. Europako interes orokorreko zerbitzuetarako kalitate-esparru bat /*COM/2011/0900 amaiera */. Hemen eskura daiteke: <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2011:0900:FIN:ES:HTML>

arriskuan dauden pertsonen ugaritzea eta laguntza formal eta informala artean dagoen oreka ahulean espero daitezkeen aldaketak aintzat hartuz.

Hortaz, planak erantzun nahi duen mugarria da GZES erantzukizun publikoko sistema edo sare unibertsal gisa finkatzea, titulartasun publikoko eta itunpeko prestazioek, zerbitzuek eta ekipamenduek osatua, eta ekimen publiko eta soziala nagusi delarik. Hala, Euskadi osoan, zerbitzu eta prestazio ekonomiko berberetarako sarbidea izateko beharrezko plazak eta profesionalak izatea bermatuko da, eskubide subjektibo gisa, 2016ko abenduaren 25ean **Zorroaren Dekretuan** egindako definiziotik abiatuta.

Era berean, zerbitzu batzuk indartzen ditu, hala nola adinekoentzako ostatu-zerbitzua, zaintzapeko apartamentuak (1.9.3) eta etxebizitza komunitarioak (1.9.4) eta bere garapen-maila sustatzen du hiru Lurralde Historikoetan.

Ildo horretatik, **EAEko Gizarte Zerbitzuen I. Plan Estrategikoaren Ebaluazioak** erakusten du funtsezkoa dela komunitatean arreta sustatzea, existitzen diren baliabideak indartuz, eta zaintza instituzionalaren eta familiakoaren arteko oreka lortzea, lehenengoa lehenetsiz, bigarrenari eusteko. Horretarako, zainduak diren pertsonen eta zaintzaileen laguntza formala indartu behar da ingurune komunitario eta digitalean.

Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistema bat bultzatzea da ebaluazioa horren gomendio nagusietako bat, eredu komunitarioarekin bat etorriko dena eta jasangarria, eta kalitatearen, berrikuntzaren eta eraginkortasunaren printzipioei jarraituko diena. Era berean, sistema horrek arretaren piramidea iraultzea sustatuko du, eta zaintzetan oreka berria ezarriko du. Hala, bigarren plan estrategikoa sistemaren jasangarritasuna bermatzeko faktore gakoetan oinarritu beharko da eta **Gizarte Zerbitzuen Legeak** ezartzen dituen eredu komunitarioaren eta printzipioen arabera hedatu beharko da –baita beste erreferentzia garrantzitsu batzuen arabera ere, hala nola **Gizarte Zerbitzuen Kalitaterako Boluntarioen Europako Esparrua**–. Halaber, trakzio-ekintza kopuru txiki baten bidez eragin beharko du horien gainean.

Era berean, bat egin behar du **Eskubide Sozialen Europako Zutabearen III**: atalean adierazitakoarekin –babesa eta gizarteratzea–: *“persona orok du iraupen luzeko zaintza eskuragarriak eta kalitate onekoak izateko eskubidea, bereziki, etxez etxeko laguntza eta zerbitzu komunitarioak”*–.

2.4. Araudi mailako esparrua

Gizarte-babeseko hainbat arlotan behar eta arrisku sozial berriak hauteman direnez, Administrazio Publikoak legeak konfiguratu dituzte behar sozial horiei erantzuten ahalegintzeko. Horregatik, atal honetan **eredu komunitarioari** dagokion arau-esparrua aurkeztuko dugu, hau da, eredua testuinguruan jartzen duen eta definitzen duen legedia.

Eredukomunitarioaren jatorriaren funtsezko zutabea **Gizarte Zerbitzuei eta Zorroaren Dekretuari buruzko 2008ko abenduaren 5eko 12/2008 Legea** da. Lege horrek eskaintzen duen arreta-ikuspegiaren oinarria da pertsonak beren ohiko ingurunean mantentzea eta

komunitatean parte hartzeko eskubidea izan dezaten bermatzea. Aurreko legegintzaldian hasi zen hori dagoeneko argitzen, **Gizarte Zerbitzuei buruzko 1982ko maiatzaren 20ko 6/1982 Legearekin**.

Zehatzago, **Autonomia Pertsonala Sustatzeko eta Mendekotasun Egoeran dauden Pertsonak Artatzeko 2006ko abenduaren 14ko 39/2006 Legeak** eta **gizarte-bazterkeriaren aurkako 1998ko maiatzaren 22ko 12/1998 Legeak** zehazten dute bi kontingentzietan eredu komunitarioa zabaltzearen garrantzia.

Hortaz, jarraian garatuko dugun aipatutako legedian, eredu komunitarioaren alderdi nagusietako batzuk ezarri dira dagoeneko, hala nola gertutasuna eta jarraikortasuna.

2.4.1. 12/2008 Legea, abenduaren 5koa, Gizarte Zerbitzuei buruzkoa eta zorroari buruzko Dekretua

Arreta komunitarioarako ereduari buruzko plangintza 2008ko abenduaren 5eko 12/2008 Legean⁹, EHSSSEn eta 2018-2020 Legegintzaldiko Planaren estrategian¹⁰ dago ezarrita, *“gizarte-zerbitzuei buruzko 2008ko abenduaren 5eko 12/2008 Legearekin eta gizarte-zerbitzuentzako Kalitatearen Europako Borondatezko Esparruarekin bat etorriz”*.

EAEko 1996ko gizarte-zerbitzuen legeak¹¹ funtsezko ekarpenak egin zituen, eta sistemaren antolaketaren ikuspegitik, *“ekarpenik esanguratsuen izan zen, zalantzarik gabe, oinarrizko gizarte-zerbitzuak sistemaren oinarrizko unitate gisa eta sistemara sartzeko sarbide gisa ezartzea. Zerbitzu horiei funtsezko funtzioak esleitu zizkion arreta komunitarioa artikulatzeko eta udal guztientzat ezarri zuen halako zerbitzuak eskaintzeko betebeharra, bakarrik edo lankidetzan”*.

Gizarte-zerbitzuen 12/2008 lege berriak *“aurreko esparru juridikoan jasotako printzipioetan dagoeneko ageri zen arreta-eredua indartzen du, ikuspegi komunitarioaren alde eginez, pertsonak beren ohiko bizi-ingurunean mantentzeari lehentasuna emanaz”*. Izatez, zioen azalpenean honako hau dio: *“1978ko Konstituzioaren 148.1.20 artikulua babespean, eskumen eskusiboa esleitzen baitiote Euskal Autonomia Erkidegoari honako arlo hauetan guztietan: gizarte-laguntza, adingabeak zaindu eta babesteko erakundeentzako antolaketa, araubide eta funtzionamendua, komunitatearen garapena, berdintasuna eta haur, gazte eta adinekoen aldeko politikak”*.

2015eko Zorroaren Dekretuaren¹² 12. artikuluko 5. puntuko b letrak honako hau ezartzen du: *“beren komunitatean bizitzeko eskubidea baliatzea, baldintza eta aukera berdinetan, komunitate horretan erabat sartuta eta partaidetza aktiboa izanik, erabiltzailea komunitate*

⁹ Euskadi. 12/2008 Legea, abenduaren 5koa, Gizarte Zerbitzuei buruzkoa. Hemen eskuragarri: https://www.euskadi.eus/y22-bopv/es/bopv2/datos/2008/12/s08_0246.pdf

¹⁰ Eusko Jaurlaritzak (2018). Euskadiko Hirugarren Sektore Soziala Sustatzeko Estrategia 2018-2020 Legealdiko Plana. Hemendik hartua: https://www.euskadi.eus/contenidos/plan_departamental/24_plandep_xileg/eu_def/3.%20sektorea%20sustatzeko%20estrategia.pdf

¹¹ 1996ko urriaren 18ko EAEko Gizarte Zerbitzuen 5/1996 Legea. Hemen eskura daiteke: <https://www.boe.es/boe/dias/2012/01/20/pdfs/BOE-A-2012-868.pdf>

¹² Euskadi. 185/2015 DEKRETUA, urriaren 6koa, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren prestazio eta zerbitzuen zorroari buruzkoa.

horretatik isolatzea edo bereiztea saihestuz. Horretarako, ahalbidetuko du pertsonak laguntza formalak izatea (Prestazio eta Zerbitzuen Zorroan aurreikusitako zerbitzuen eta/edo prestazio ekonomikoen artetik, betiere pertsona horrek haiek baliatzeko eskubidea badu) eguneroko bizitzako jarduerak garatzeko eta autonomiari eusteko, berreskuratzeko edo handitzeko, ahal den neurrian. Dekretu eta artikulua bereko 6. puntuan hau nabarmentzen da: *“baliabide egokiena edo baliabide-konbinazio egokiena ezartzeko garaian, eta Erkidegoko ereduarekin bat etortzeko garaian, autonomiaren prebentzioko eta sustapeneko, **komunitatean parte hartzeko eta bizi-kalitateko ikuspegiak hartuko dira kontuan**”.*

7. puntuan hau planteatzen da: *“pertsonak eskubidea izan dezaten pertsona edo familia hori gizarteratzea, bere bizi-proiektuak garatzea eta **komunitatearen barruan** duen partaidetza aktiboaren, bizimodu independentearen eta autonomia pertsonalaren maila ahalik eta handiena izatea, kasuak kasu, ahalbidetzeko baliabide egokiena edo baliabide-konbinazio jasotzeko”.* 13. artikuluan, baldintzen malgutasunari dagokionez, honakoa nabarmentzen da 2. a) puntuan: *“arreta etengabe ematea eta **komunitate-ingurunean gehien txertatuta dauden arreta-alternatiben** erabilera, eta, beraz, arreta pertsonalizatuagoa, integralagoa eta hurbilagokoa ematea ahalbidetzera bideratuko dira beti”* Dekretuan bertan, zerbitzuen fitxetan, ikuspegi komunitarioa, horren sustapena eta integrazioa irakur dezakegu, parte hartzeko edo horretarako konpetentziak eskuratzeko xedearekin hartzaileen ingurune komunitarioetan.

Alderdi hori udal-konpetentziako zerbitzuetan zein aldundikoetan ageri da, zerbitzu komunitarioak baitira etxez etxeko zerbitzu mota guztiak, familia-zerbitzuak, etxebizitzakoak eta aukera-berdintasunean eta komunitatean bizitzeko pertsona guztiok dugun eskubidea defendatzen duten eta isolamendua eta komunitatetik bereiztea ekidin nahi duten gertuko beste zerbitzu batzuk. Zerbitzu horien barruan sartzen dira arreta goiztiarra, familiako laguntza, harrera-etxeetan sartzea, laguntza pertsonala, errehabilitazioa, bizitegi-laguntza komunitarioa, bizi-sistema independenteak, etxebizitzarekin lotutako laguntza eta laguntzadun enplegua. Aipatutako dekretuan **prestazio hauek zehazten dira:**

- Etxez etxeko laguntza-zerbitzua – SAD **(1.2)**
- Esku-hartze sozioedukatiboko eta psikosozialeko zerbitzua **(1.3)**
- Bazterkeria-egoeran dauden pertsonentzako tutoretzapeko etxebizitza/ostatu-zerbitzuak **(1.9.2)**
- Adinekoentzako ostatu-zerbitzuak **(1.9.3 eta 1.9.4)**
- Autonomiarekin lotutako mugetatik eratorritako beharrei erantzuteko zerbitzua edo eguneko zentroa **(2.2.1)**
- Zerbitzu edo zentro okupazionala **(2.2.2)**
- Adinekoentzako egoitza-zentroak **(2.4.1)**
- Desgaitasuna duten pertsonentzako egoitza-zentroak **(2.4.2)**
- Buruko gaixotasunak dituzten pertsonentzako egoitzak **(2.4.3)**
- Adingabeentzako egoitza-zentroak **(2.4.4)**
- Bazterkeria- eta marjinazio-egoeran dauden pertsonentzako egoitza-zentroak **(2.4.5)**
- Bizi independentea izaten laguntzeko zerbitzua **(2.7.2.1)**
- Heldu ezgaituentzako zaintza-zerbitzua **(2.7.2.3)**

III. eranskinean, zerbitzu teknikoaren definizioan, ezartzen da arreta pertsonalaren xedea dela beharrei erantzutea, **ingurune komunitarioa sartu ahal izateko**. Hezkuntzako esku-hartzea, bitartekaritza eta esku-hartze psikosoziala ingurune komunitarioetan egingo dira.

2.4.2. Autonomia pertsonala sustatzeko eta dependentzia-egoeran dauden pertsonen arreta emateko 2006ko abenduaren 14ko 39/2006 legea.

1978an, Ongizate Estatuaren funtsezko elementuak osasun-babesean eta Gizarte Segurantzaren oinarritzen ziren. Hala ere, azken hamarkadetakako arlo sozialaren garapenak funtsezko rola esleitu die gizarte-zerbitzuei, eta hirugarren sektore soziala bihurtu da ongizate-sistemaren laugarren zutabea, mendekotasun-egoerei erantzuteko garaian.

Lege horren zioen azalpenen atalean ezartzen da HSSko erakundeek mendekotasun-egoeran dauden pertsonen arretan parte hartu behar dutela, familiei, zein tokiko erakundeek lagunduz, eta, hala, eragindako pertsonen bazterkeria-arriskuak prebenitzeko gizarte-sare garrantzitsua eratuz.

Aipatutako legeak **hainbat printzipio** gidari ditu, besteak beste, unibertsaltasuna, osotasuna, zeharkakotasuna, pertsonalizazioa, prebentzioa, ahal den heinean, pertsonak beraien bizimodua garatzen duten ingurunean mantentzea eta HSSk mendekotasun-egoeran dauden pertsonen arretan parte hartzea. Hori guztia lotuta dago **EHSSSEren 7 jarduketarekin eta Gizarte Zerbitzuen Legeko 7 eta 8 artikuluekin**.

13. artikulua –*mendekotasun-prestazioen helburuak*– dio mendekotasun-egoeran dauden pertsonenganako arretak eta haien autonomia sustatzeak pertsonaren autonomia ahalbidetu behar duela haien ohiko ingurunean, nahi den eta ahal den denbora osoan. Hala, bat dator berriro ere gertutasunaren eta jarraipenaren printzipioei dagokienez **EHSSSEn eta Gizarte Zerbitzuen Legean** ezarritakoarekin. Gainera, **Eskubide Sozialen Europako Zutabeak** honakoa ezartzen du 18. artikuluan: “*pertsona orok du iraupen luzeko zaintza eskuragarriak eta kalitate onekoak izateko, bereziki, etxez etxeko laguntza eta zerbitzu komunitarioak*”-.

Aldi berean, **29. artikulua** –*Arretarako Programa Indibiduala*– ezartzen du gizarte-zerbitzuek API bat ezarriko dutela, kasu bakoitzerako egokienak diren esku-hartze ereduak zehazteko. Horretarako, pertsonaren eta/edo familiaren parte-hartzea beharrezkoa izango da proposatutako alternatibak finkatzeko.

2.4.3. 12/1998 Legea, maiatzaren 22koa, gizarte-bazterkeriaren aurkakoa.

Helburua da EAEn, alde batetik, bazterkeria pertsonala, soziala eta lanekoa prebenitzeko beharrezkoak diren izaera sozialeko tresnak eta prestazio ekonomikoak arautzea, eta, aldi berean, gizarteratzea eta bizimodu independentea sustatzea. Bestalde, eragindako pertsonen gizarte-bazterkeria eta gizarteratzeko bazterkeria prebenitzeko beharrezkoak diren planak eta programak zein antolaketa instituzionala ezartzeko asmoa du.

Aipatutako legeak honela definitzen du **gizarte-bazterkeria**: “*gizarte-eskubideak gauzatzeko ezintasuna edo ezgaitasuna, bereziki, lanerako eskubidea, baina baita hezkuntzarako, prestakuntzarako, kulturarako, etxebizitza duinerako eta gizarte-babeserako eskubideak ere*”.

Ikuspegi orokorretik, norbanako bati herritar estatusa ematen dioten gizarte-eskubideren bat edo batzuk gauzatzeko hein handi edo txikiagoan ezgaitasuna edo ezintasuna duen edozein pertsona.

Gizarte Bazterkeria Balioesteko Tresna onartzen duen 2013ko uztailaren 16ko 385/2013 Dekretuak gehitzen du egoera horretan dauden pertsonen zailtasun handiak dituztela komunikatzeko eta bizitza sozial eta komunitarioan parte hartzeko. Ondorioz, komunikatzeko eta erlazionatzeko isolamendua pairatzen dute.

Dekretu horrek hainbat dimentsio hartzen ditu kontuan eta eredu komunitarioarekin zuzenean lotutako elementuak baloratzen ditu, hala nola: bigarren mailako sare komunitarioen babes soziala, baliabide komunitarioak erabiltzeko gaitasunak, erabiltzaileak zerbitzuei buruz duen informazioa eta parte-hartze sozialerako baliabideak, baita bizikidetzak komunitarioaren balorazioa eta komunitateko onarpen soziala eta/edo estigmatizazioa ere.

2.4.4. 6/2016 Legea, maiatzaren 12koa, Euskadiko Hirugarren Sektore Sozialari buruzkoa

Lege honen helburua da EHSS konfiguratzea eta bere ezaugarriak finkatzea, sarea osatzen duten erakundeen eta sareen bidez, eta, aldi berean, erakunde eta sare horiek indartzeko neurriak hartu eta sustatzea, eta erakundeen kooperazioa eta lankidetzak sustatzea, haien artean, zein sektore publikoaren eta enpresen artean. Gainera, beste helburuetako bat da parte-hartzea eta ekarpena sustatzea, oro har, esku-hartze sozialaren arloan, eta, zehazki, aipatutako arloarekin lotutako erantzukizun publikoko politiketan eta sistemetan. Euskal gizarteak gizarte-ehun zabala, askotarikoa eta aktiboa du, ekimen herrikoi askeak sortutako erakundeek osatuta baitago. Ekimen horiek, egoera batek, arazo batek edo gizarte-premia batek kaltetutako herritarren, pertsonen, familien, taldeen edo komunitateen elkartasun antolatua eta gizarte-partaidetza bideratzen dute. Legeak dio EHSSk gizarte-kapital, harreman-kapital eta giza kapital handia bideratzen duela.

Lege horretan eredu komunitarioa berariaz aipatzen ez den arren, esku hartzeko eredu komunitarioarekin zuzenean lotutako alderdi batzuk identifikatzen ditu, bai oro har, bai espezifikoki hura osatzen duten elementuekin.

Eredu komunitarioarekin lotutako alderdi nagusietako bat da erakundeek beharrei emandako erantzuna eta erakundeekiko lankidetzak sentibilizazio- eta salaketa-jarduerekin uztartzen dituztela, baita alternatibek proposamenarekin ere. Alde batetik, maila indibidualean, eskubideak modu eraginkorrean gauzatzeko eta autonomia garatzeko ekarpena egiten dute. Bestetik, maila kolektiboan, elkar-laguntza, parte-hartzea eta kohesio soziala sustatzeko ekintzak, zein gizarte-politikak eta erantzukizun publikoko sistemak sustatzeko ekintzak egiten dituzte.

6. artikulua –*jarduteko printzipioak*– dio EHSSko erakundeek, zein egindako ekintzek (bakarka nahiz beste erakunde batzuekin edo sektore publikoarekin batera) **printzipio hauek** bete behar dituztela:

- **Parte-hartze soziala:** EHSSko erakundeek hainbat kolektiboren parte-hartze aktiboa sustatu behar dute, bai barne-bizitzan, bai kanpora begirako jardueran.

- **Gizarte-ehundura indartzea** boluntariotza eta elkar-laguntza sustatuz.
- Hartzaileen **beharrei erantzutea**, eskubideak aitortzeko, defendatzeko eta gauatzeko funtzioak dituzten zerbitzuen eta/edo jardueren bitartez, baita aukera-berdintasunean, irisgarritasun unibertsalean, parte-hartzean eta gizarteratzean oinarritutako gizarte-eraldaketaren bitartez ere.
- **Beharrak hautematea eta ebaluatzea**, eta alternatibak proposatzea.
- Gizarteratzerako bideratutako **jarduketak zeharka txertatzea**, gizarte-babesarekin eta gizarte-politikekin lotutako arloekin eta erantzukizun publikoko sistema guztiekin.
- Euskadiko sektore publikoak eta EHSSko erakundeek **lankidetzarako eta kooperaziorako modu eta tresna berriak garatzeko** beharrezkoak diren neurriak sustatuko dituzte.
- Hainbat arrazoi direla eta, erantzukizun publikoko sistemetara sartzen ez diren pertsonak bizi dituzten egoerei arreta berezia jartzea eta sektore publikoarekin lankidetzan aritzeko ahalegina egitea, pertsona horien oinarritzko beharrak artatu gabe gera ez daitezen eta **gizarteratze-prozesuei ekiteko laguntza izan dezaten**.

2.5. EHSSren definizioa eta ezaugarriak

Testuinguruan jartzeko, beharrezkoa da EHSSren elementu bereizgarri batzuk nabarmentzea, haren konfigurazioa eta jardura ulertu ahal izateko. Sektore plurala eta anitza da EHSS, nortasun-ezaugarri batzuk partekatzen dituzten ekimen eta esku-hartze sozialeko erakundeek osatua. Eraldaketa sozialera bideratuta egotea da ezaugarri nagusia, eta gizarte justu, berdinzale, parte-hartzaile eta solidarioago baten alde egitea.

Zaurgarritasun-, bazterkeria-, babesgabetasun-, desgaitasun- eta/edo mendekotasun-egoeretan dauden pertsonen, familien eta kolektiboaren inklusio soziala eta eskubideen egikaritzea sustatzea da garatzen dituzten jardueren helburu nagusia. Eta, horretarako, intzidentziarekin, sentibilizazioarekin edo salaketarekin lotutako zerbitzuak (erantzukizun publikoak, edo ez) edo jarduerak eskaintzen dituzte.

Era berean, konpromiso argia mantentzen dute pertsonetarako, baita sorburu izan duten eta zerbitzatzen duten gizartearekiko ere, eta pertsonak erdigunean jartzen dituen arreta-eredu komunitarioa erabiltzen dute. Era berean, lurraldearekiko lotura mantentzen dute, eta espazioetan zein bertan bizi diren pertsonengan errotzen dira.

Euskadiko Hirugarren Sektore Sozialari buruzko 2016ko maiatzaren 12ko 6/2016 Legearen arabera:

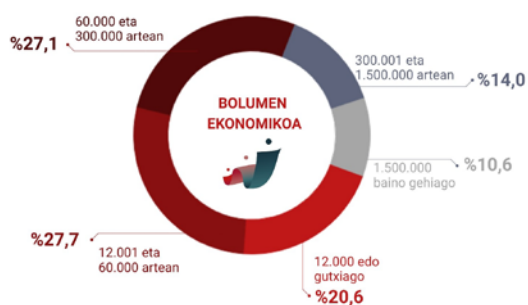
- Honako ezaugarri hauek dituzten ekimen sozialeko erakundeek osatzen dute Euskadiko Hirugarren Sektore Soziala: egoitza Euskal Autonomia Erkidegoan dute eta jardura EAEn gauzatzen dute; helburu nagusia daukate sustatzea, esku-hartze sozialeko jardueren bitartez, inklusio soziala, garapenerako lankidetzak eta zaurgarritasun, bazterketa, ezberdintasun, babesgabetasun, desgaitasun edo mendetasun egoeran dauden pertsona, familia, talde, kolektibo edo komunitateen eskubideen erabilera efektiboa.

- Baita sareak ere, saretzat honako hauek hartuta: Euskadiko hirugarren sektore sozialeko beste erakunde batzuk ordezkatzeko dituzten bigarren mailako eta goragoko mailako erakundeak, baita kolektibo zehatz bat ordezkatzeko duten Euskadiko hirugarren sektore sozialeko esku-hartze zuzeneko erakundeak ere, dagokion lurraldean edo geografia eremuan kolektibo hori ordezkatzeko duen sarerik ez dagoenean.

2023ko Barometroaren datuen arabera, gutxi gorabehera 4.259 erakunde osatzen dute EHSS; hau da, Euskadin 1,94 erakunde daude 1.000 biztanleko. Erakunde horiek 168.291 boluntarioen parte-hartze soziala bideratzen dute eta ordainpeko 45.624 langile dituzte lantaldeetan.

EHSS osatzen duten erakundeen artean, diru-sarreraren bolumenari dagokionez, erakunde txikiak, ertainak eta handiak daude; azken horiek 1.500.000 €-tik gorako aurrekontuak dituzte.

1. GRAFIKOA. ERAKUNDEEN BANAKETA, 2022KO DIRU SARREREN ARABERA (%)



Euskadiko hirugarren sektore sozialeko erakundeen % 20,9k bazterketa-egoeran edo -arriskuan dauden pertsonak artatzen dituzte; % 15,2k, desgaitasuna duten pertsonak; % 7,8k, babesgabatasun-egoeran daudenak; eta % 3,9k, mendekotasun-egoeran daudenak edo mendekotasunean egoteko arriskuan daudenak.

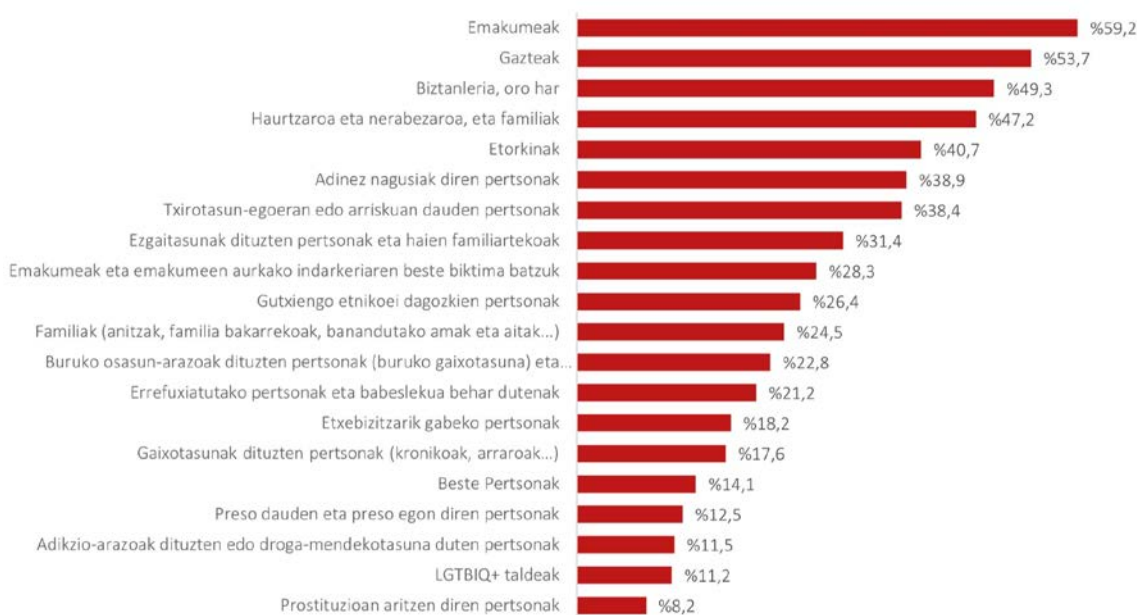
2. GRAFIKOA. ERAKUNDEEN BANAKETA, ARTATZEN DUTEN KONTINGENTZIAREN ARABERA (%)



Gainerakoen jardueraren, hau da, erakundeen erdian baino gehiagoren jardueraren hartzailen nagusiak beste zaurgarritasun- edo desberdintasun-egoera batzuk bizi dituzten pertsonak eta abar dira.

EHSSko erakundeek kolektibo oso anitzak artatzen dituzte. Erakunde bakar batek arta ditzakeen guztiak kontuan hartuz gero, erakundeen erdiek baino gehiagok emakumeak eta gazteak artatzen dituztela erreparatu dugu, neurri handiagoan edo txikiagoan. Guztizkoaren % 47,2k egiten du lan haurrekin eta nerabeekin. Era berean, oso ugariak dira etorkinekin (% 40,7), adinekoekin (% 38,9) edo pobrezia-egoeran edo -arriskuan dauden pertsonekin (% 38,4) lan egiten duten erakundeak.

3. GRAFIKOA. KOLEKTIBO BAKOITZA JOMUGA DUTEN ERAKUNDEAK. (%)



EHSSko erakunde gehienek (% 82,8), **zerbitzuak eskaintzeaz** gain, sentsibilizazioarekin eta eskubideen defentsarekin lotutako beste funtzio sozial batzuk garatzen dituzte. Erakundeen % 5,7k zerbitzuak bakarrik eskaintzen dituzte, eta % 11,4k beste funtzio sozial batzuk bakarrik garatzen dituzte.

4. GRAFIKOA. ERAKUNDEEN BANAKETA, ZERBITZUEN HORNIKUNTZAREN ARABERA



Zerbitzuak ematen dituzten erakundeen % 29,8k **erantzukizun publikoko** zerbitzu-zorroetan aintzat hartutako zerbitzuak ematen dituzte (gainera, gehiengoek zorro horietan aintzat hartu gabeko zerbitzuak ere ematen dituzte). Bestalde, beste % 70,2k erantzukizun publikoko zorroetan aintzat hartu gabeko zerbitzuak ematen dituzte.

5. GRAFIKOA. ZERBITZUAK EMATEN DITUZTEN ERAKUNDEEN BANAKETA, ERANTZUKIZUN PUBLIKOKO ZERBITZURIK DUTEN EDO EZ KONTUAN HARTUTA (%)



3. PLANTEAMENDUA ETA HELBURUAK

Txosten honen azken helburua da eredu komunitarioaren inesperientzia garrantzitsuak identifikatzea, gerora, gizarte-bazterkeriaren eta mendekotasunaren arloko ikaskuntzak eta/edo etorkizuneko jarduketa-ildoak identifikatu eta aztertu ahal izateko.

- Horretarako, Gizarte Zerbitzuentzako Kalitatearen Europako Borondatezko Esparrua, Eskubide Sozialen Europako Zutabea eta EHSSSE hartuko dira erreferentziatzat.
- Halaber, arreta berezia jarriko da Katalogoan eta prestazioen eta zerbitzuen Zorroan definitutako GZESn garatutako esperientzia garrantzitsuetan eta EHSSko erakundeek eskainitako erantzukizun publikoko zerbitzuetan.

EHSSSEren 7. jarduketako zortzi ekintzetatik, proiektu honen esparrua **bigarren ekintzan eta hirugarren ekintzako lehenengo zatian oinarrituko da**, aurretik esan dugun moduan. Honakoa ezartzen dute ekintza horiek:

- **Arretaren eta kudeaketaren arloko jardunbide egokien definizioa**, EHSSko erakundeen ondarearen parte direnak eta honakoekin **lotuta daudenak: EHSSren balioekin, zerbitzuak ematearen eta eredu komunitarioaren ezaugarrien balio erantsiarekin, eta Gizarte-zerbitzuen kalitatearen Europako borondatezko esparruarekin**. Azken hori, sektorearen erreferentzia-esparru partekatua da (nazioz gaindiko alderaketak egiteko aukera ere kontuan izan).
- Erakundeek ematen dituzten zerbitzuak eta prestazioak **arreta-eredu komunitarioa eta gizarte-zerbitzuen kalitatearen Europako borondatezko esparrura egokitzeari** buruzko azterketa egitea, eta, horretarako, arretaren eta kudeaketaren ezaugarri edo alderdi ezberdinekin lotutako **hobekuntza-lerroak** identifikatzea.

Esperientziak mugatzeko **hasierako irizpideak** hauek izan dira:

- Jardute-esparruaren ikuspegitik, proiektua esku-hartze sozialaren arloan oinarrituko da; zehatzago esanda, **GZESn** bilatuko dira esperientziak, **bereziki, baina ez soilik hor**.
- Nagusiki, erantzukizun publikoko zerbitzuak izan dira eta, hortaz, **Zerbitzuen Katalogoan eta Zorroaren Dekretuaren barruan daude**, nahiz eta, **izaera bereziko erakundeek** eskainitako zerbitzuak ere kontuan hartu diren.
- Lurraldearen ikuspegitik, lanaren ikuspegia tokiko eremura mugatu da bereziki: **udal-konpetentziakoa** (kasu batzuetan udalerriaz gaindikoak izan daitezke, mankomunitatekoak, kuadrilletakoak edo eskualdeetakoak) edo **foru-konpetentziakoa**.
- **Bazterketarekin eta mendekotasunarekin** lotutako zerbitzuetan oinarritu da.

Esperientziak mugatu eta gero, arretaren eta kudeaketaren arabera aztertu dugu esperientzia bakoitza, aurkeztu berri ditugun irizpideak kontuan hartuta. Hortaz, **zerbitzu bakoitzaren azterketa** EHSSSEren 7. jarduketan eta Gizarte Zerbitzuen Legearen 7 eta 8. artikuluetan jasotako **ezaugarri horien arabera egin dugu**.

Helburuekin koherentziaz, proiektuak helburu hauek ditu:

- Arretaren eta kudeaketaren arloko esperientzia esanguratsuak definitzea.

- Identifikatutako esperientziak aztertzea
- Hobekuntza-lerroak identifikatzea (esperientzia, erakunde edo sektore mailakoak)

Koadro honetan daude laburbilduta erantzun nahi diren helburuak eta galderak:

1. IRUDIA. HELBURUAK ETA ERANTZUN BEHARREKO GALDERAK

HELBURUAK	•ERANTZUN BEHARREKO GALDERAK
1. Arretaren eta kudeaketaren arloko esperientzia esanguratsuak definitzea	<ul style="list-style-type: none">•Zein izan da esperientziaren helburua (xedea eta hartzailleak)?•Zer jarduera eta prozesu jarri dira martxan?•Zein izan dira emaitzak?
2. Identifikatutako esperientziak aztertzea	<ul style="list-style-type: none">•Esperientzia adierazgarritzat har daitezkeen zer ezaugarri dituzte eredu komunitarioaren alderdiekin lotutako esperientziek?•Jardunbide egokitzat har daitezkeen zer ezaugarri dituzte <i>Gizarte-zerbitzuen kalitatearen Europako borondatezko esparruaren</i> adierazleei lotutako esperientziek?
3. Hobekuntza-lerroak identifikatzea (esperientzia, erakunde edo sektore mailakoak)	<ul style="list-style-type: none">•Zer ezaugarri hobetu edo indartu behar dira?•Horretarako, zer elementu ezarri edo indartu behar dira?

4. METODOLOGIA ETA LAN PROZESUA

4.1. Metodologia

Aurretik azaldu dugun moduan, azterketa honen helburua da eredu komunitarioarako garrantzitsuak diren esperientziak identifikatzea, ondoren, aztertu ahal izateko eta aurrera egiteko ikaskuntzak eta/edo ildoak identifikatzeko.

Horri dagokionez, **metodologia kualitatibo** bat erabili dugu proiektuan proposatutako helburua betetzeko egokiena delako eta hainbat teknikaren bidez garatu dugu: bigarren mailako iturrien bidez (sarea arakatzea) dokumentazio-lana egin dugu ezarritako irizpideetan oinarritutako esperientziak identifikatzeko eta aukeratzeko, Sareen Sarearekin kontrastatuz, eta, gainera, elkarrizketa sakonak egin dizkiegu EHSSko erakundeei: a) desgaitasun intelektualaren eta garapeneko desgaitasunaren arloko erakundeei, eredu komunitarioa garatzen aitzindariak izateagatik eta b) txosten honen arabera esperientzia garrantzitsuak izan dituzten bazterkeria- eta mendekotasun-kontingentziako erakundeei.

4.1.1. Desgaitasun intelektualaren eta garapeneko desgaitasunaren arloko profesionali elkarrizketak

Sareen Sarearekin alde aurretik harremana izan ondoren, lehen urratsa izan zen FEVASekin harremana izatea, desgaitasun intelektuala eta garapeneko desgaitasuna duten pertsonak artatzen dituzten Euskadiko erakundeen sarea baita. Proiektua azaldu genion FAVESi eta zer erakunde elkarrizketatu adostu genuen. FEVASen bitartez, harremana egin genuen desgaitasun intelektuala eta garapenerako desgaitasuna duten hiru erakunderekin, elkarrizketak egiteko. Proiektuaren esparru teorikoa eta oinarriak kontrastatzeko elkarrizketa bat egitea zen helburua, haien ibilbidean eta eredu komunitarioaren gainean duten ezagutzan oinarrituta; eta ezagutza hori ibilbidean zehar martxan jarri dituzten baliabide, zerbitzu eta programa anitzetan islatzeko moduari buruz. Baita eredu komunitarioaren elementuak ezartzeko esperientzia zehatzak identifikatzeko eta jasotzeko ere.

Guztira, 3 elkarrizketa egin dizkiegu desgaitasun intelektualaren eta garapenerako desgaitasunaren arloko HSSko erakundeei. Guztira, 6 pertsonak hartu dute parte landa-lanean, 2 pertsonak erakunde bakoitzeko (erakundeen zerrenda 10.2 eranskinean kontsulta daiteke).

4.1.2. Bigarren mailako iturrien bidez dokumentatzea eta Sareen Sarearekin kontrastatzea

Azterketaren xedea mugatu eta lege-esparru teorikoa zein txosten honek jorratzen duen kontzeptu-esparrua formulatu ondoren, zeregin bikoitza egin dugu: dokumentazio-lana bigarren mailako iturrien bidez eta landu nahi den laginean parte hartzeko hautagaiak diren esperientziak eta praktikak identifikatu.

Dokumentazio-lanean sarea arakatzuz jaso dugu informazioa. Bilketa hori egiteko, aurrez ezarritako irizpide batzuk jarraitu ditugu eta irizpide horietara egokitzen diren ahalik eta praktika eta esperientzia gehien identifikatzen ahalegindu gara. Behatokiaren barneko lan-prozesu horri esker, esperientzia garrantzitsuen lehen zerrenda egin ahal izan dugu, eta ondoren, Sareen Sarearekin kontrastatu dugu.

Kontraste horren helburua izan da, hain zuzen ere, esperientzia horiek esku-hartze ofizialaren arloan lan egiten duten eragileek esperientzia esanguratsu eta baliotsu gisa identifikatutakoak direla bermatzea, eredu komunitarioari buruzko alderdietan oinarritutako ezagutza zuzena baitute eragile horiek.

Azaldu dugun moduan, Behatokiaren kanpoko eragileek adierazitako garrantziaren irizpide horiekin batera, beste aldagai batzuk ere hartu ziren kontuan, asmo-lagina izan arren, gutxieneko adierazgarritasun batera ere heltzen dela bermatzeko, lurraldeko errealitate guztiak presente eginez. Halaber, kolektiboari eta garatutako jarduerari dagokionez, hainbat esperientzia eskaini dira. Txosten honen seigarren atalean esperientzien ezaugarriak eta ezarritako irizpideekiko egokitasuna azalduko ditugu.

4.1.3. Mendekotasunaren eta gizarte-bazterkeriaren arloko profesionalei elkarrizketak

Hogei bat esperientzia esanguratsu identifikatu eta kontrastatu ondoren, erantzukizun publikoko zerbitzuak osatzen dituzten aukeratutako esperientzietan inplikaturako erakunde publikoei proiektuaren helburuaren berri eman genien eta landa-lanarekin hasiko ginela jakinarazi. Horren ostean, banaka jarri ginen harremanetan aukeratutako esperientzia bakoitzeko EHSSko erakundeekin (20 esperientzietako 21 erakunde guztira). Hortaz, elkarrizketatu beharreko eragileen lagina nahita egindakoa izan da eta esperientzia bakoitzean inplikaturako eragileak bilatu ditugu.

Posta elektronikoz bidez eta telefonoz jarri ginen harremanetan erakundeekin. Helburua azterketaren, helburuen eta metodologiaren berri ematea eta parte hartzeko eskatzea zen. Elkarrizketa guztiak indibidualki egin genituen eragile bakoitzarekin. Telematikoki (**n=14**) zein aurrez aurre (**n=7**) egin genituen.

Landa-lanaren ikuspegitik, 20 esperientziak aztertzeko 21 elkarrizketa¹³ egin dizkiegu guztira EHSSko erakundeek. Guztira, 27 pertsonak hartu dute parte landa-lanean. Kopuru hori egindako elkarrizketena baino altuagoa da, kasu batzuetan, erakunde batetik pertsona bat baino gehiago joan direlako. Parte hartu duten pertsonen profilarri erreparaturaz, esku-hartze lana egindakoak dira guztira, eta, batzuen kasuan, koordinazio teknikorako lanpostuak garatzen dituzte egun.

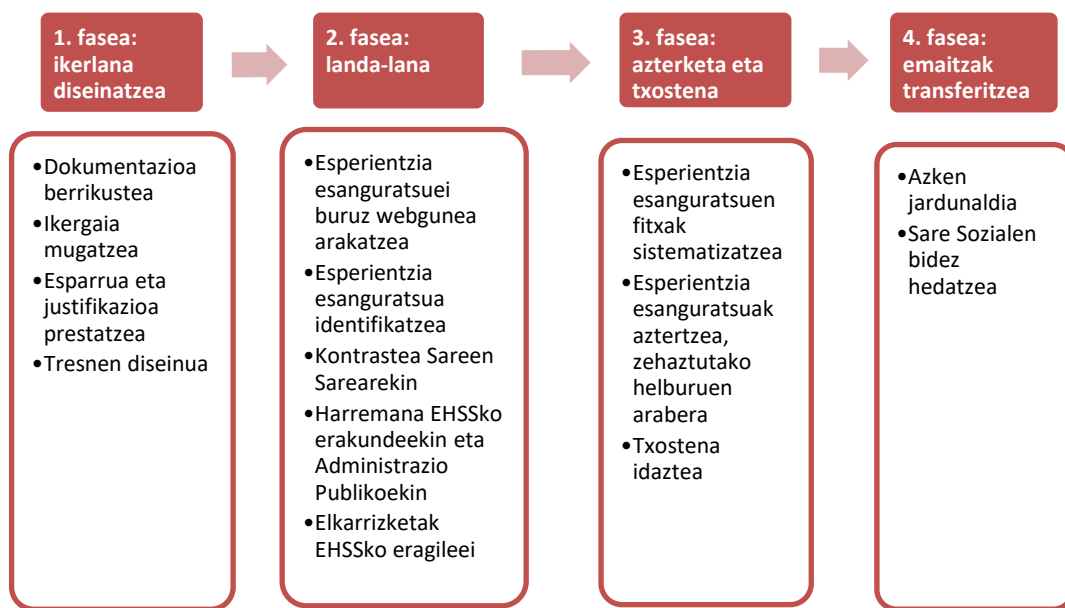
Elkarrizketek erdi-egituraturako gidoia izan dute. Eranskin gisa txertaturako gidoian ikus daitekeen moduan (10.3), helburua izan da esperientzia esanguratsuari buruzko oinarritzko datu batzuk kontrastatzea eta, batez ere, EHSSko erakundeek egiten duten ikuspegiaren balorazioa ezagutzea. Alde horretatik, eredu komunitarioarekin aurrera egin ahal izateko orientazioa eta ildoak zabaltzeko eta ezartzeko elementuak identifikatzea zen asmoa, administrazio publikoentzat, EHSSrentzat edo esku-hartzeen hartzaileentzat.

¹³ Identifikaturako esperientzietako bat bi erakunderen arteko lankidetzan egin da.

4.2. Lan-prozesua

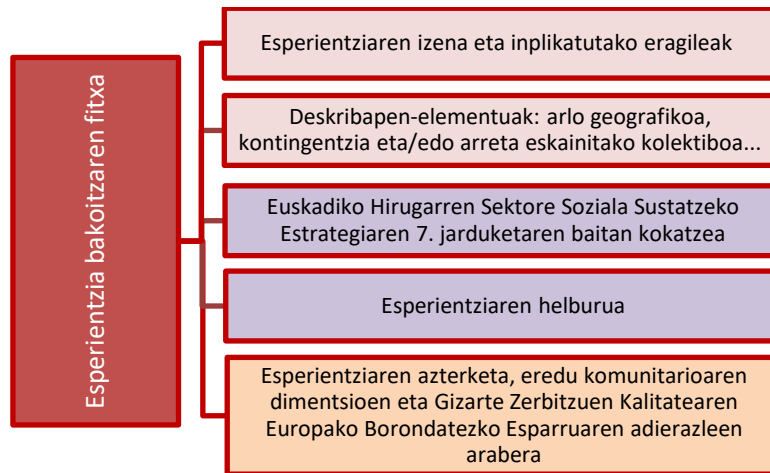
Txostenaren lan-prozesuak lau sekuentzia fase ditu. Lehenengoa, azterketaren diseinuarena da eta azterketaren xedea mugatzea, txostenaren justifikazioa eta esparrua egitea eta landa-lanerako tresnak diseinatzea zituen xede. Bigarren prozesuan, landa-lana egin dugu, eta, horren barruan, bigarren mailako iturrien dokumentazio-lana, webgunea arakatzea, Sareen Sarearekin kontrastatzea eta eragileei elkarrizketa sakonak egitea. Hirugarrena azterketa-prozesua da eta, bertan, hainbat ondorio edo ikaskuntza eta horien alderaketa atera dugu egindako elkarrizketetatik eta jasotako informaziotik. Eta laugarrena eta azkena, emaitzen transferentziarena da, eta txostena argitaratu ondoren egingo dugu. Hurrengo koadroan grafikoki daude bilduta **lau faseak** eta bakoitzean egindako urratsak:

2. IRUDIA. LAN PROZESUA



Hala, txostenak aztertutako esperientzien fitxa guztiak eskaintzen ditu. Fitxa bakoitzean modu deskribatzailean bildu dira informazio-eremu guztiak, hiru bloketan bereizita: lehenengoa oinarrizko datuei eta elementu deskribatzaileei buruzkoa da; bigarrena, esperientzia esanguratsuen deskribapenari buruzkoa; eta hirugarrenean eredu komunitarioaren dimentsioetan eta Gizarte Zerbitzuentzako Kalitatearen Europako Borondatezko Esparruaren adierazleetan adierazitako harremanari buruzko informazioa jasotzen da.

3. IRUDIA. ESPERIENTZIAREN FITXAREN EGITURA



Kontuan izan behar da aukeratutako esperientzia esanguratsuetako batzuk aldaketak izan dituztela denboran zehar edo *stakeholders* setan, hasieran egindako proposamenaren eta azkenean exekutaturakoaren artean.

Fitzez gain, txostenaren zazpigarren atalean, alde batetik, EHSSeren eredu komunitarioari dagokionez kontuan izan beharreko ibilbideen eta testuinguruaren hurbilpena dago jasota, eta desgaitasuna intelektualeko eta garapeneko desgaitasuneko erakundeei egindako 3 elkarrizketen emaitzak daude bertan jasota. Bestetik, esperientzia esanguratsuei buruzko azterketa osagarri bat ere jasotzen da, intereseko **bost punturen** arabera: a) eredu komunitarioaren gaineko ikuspegi orokorra; b) eredu komunitarioaren elementuen eta dimentsioen azterketa; c) ereduak interpelatzen dituen eragile sozialak; d) bazterkeria- eta mendekotasun-kontingentzien arteko desberdintasunak eta antzekotasunak; eta e) genero-ikuspegitik kontuan izan beharreko alderdiak. Azkenik, zortzigarren atalean, arretarekin lotutako ezaugarriekin edo dimentsioekin lotutako hainbat ildo daude jasota, eredu komunitarioa zabaltzen jarraitzeko.

5. IDENTIFIKATUTAKO ESPERIENTZIAK

5.1. Esperientzien ezaugarriak

Aurretik aipatu dugun moduan, identifikatutako eta aukeratutako esperientzien zerrenda Sareen Sarearekin egindako metodologian eta izandako elkarrizketan finkatutako irizpideen arabera da. Jarraian, behin betiko nahita egindako laginaren ezaugarri nagusiak zehaztuko ditugu:

1. TAULA. LAGINA

Irizpidea	Aukerak	Esperientzia kopurua
Eremu geografikoa	Araba	3
	Bizkaia	7
	Gipuzkoa	8
	Gipuzkoa eta Bizkaia	1
	EAE	1
Artatutako kontingentzia	Mendekotasuna	6
	Bazterketa	12
	Biak	2
Erantzukizun publikoa	Bai	11
	Ez	9

Ikus daitekeen moduan, helburua ez da izan ordezkartza bilatzea, lurralde mailaren, artatutako kontingentziaren eta erantzukizun publiko edo pribatuaren arabera esperientzia esanguratsuak aukeratzeko garaian oreka lortzea baizik. Artatutako kontingentziari dagokionez, gizarte-bazterkeriaren arloko esperientzien kopurua mendekotasun-kontingentziaren arlokoena baino handiagoa da. Bat dator hori EHSSko 2023ko Barometroarekin, adierazten baitu EHSSko erakundeen % 20,9k bazterkeria-egoeran edo -arriskuan dauden pertsonak artatzen dituela eta % 3,9k mendekotasun-egoeran edo -arriskuan dauden pertsonak.

Lurralde Historikoari dagokionez, Arabako lurralde-historikoan aukeratutako esperientzien pisua txikiagoa da eta horrek lotura du baita ere EHSSko 2023ko Barometroaren datuekin: Barometroak dio EHSSko erakundeen % 56,2 Bizkaian dagoela, % 28,9 Gipuzkoan eta % 14,9 Araban.

Lagina aukeratzeko ezarritako irizpideekin jarraituz, esperientzien erdia baino apur bat gehiago (n=11) erantzukizun publikokoak dira, hau da, GZESren Prestazioen eta Zerbitzuen Zorroaren barruan dauden baliabideak edo zerbitzuak dira¹⁴. Hala ere, eredu komunitarioa garatuago dago egun erantzukizun publikokoak ez diren zerbitzuetan eta erakundeen ekimenez sortu ohi direnetan; hortaz, ez daude Zorroaren Dekretuaren barruan, baina pixkanaka txertatzen joatea aurreikusten da.

¹⁴ Zorroan dauden baliabideen edo zerbitzuen barruan garatutako esperientzia esanguratsu gisa identifikatutako programak edo proiektuak erantzukizun publikoko esperientzia gisa daude jasota.

5.2. Esperientzietan aztertutako eredu komunitarioaren elementuak

Gizarte Zerbitzuei buruzko 12/2008 Legeko 8. artikuluan definitutako arretaren eredu edo ikuspegi komunitarioak, besteak beste, honako ezaugarri hauek ditu: baliabideak eta esku-hartzeak tokiko komunitate bakoitzaren ezaugarrietara egokitzea, pertsonak eta erakundeak kontuan hartzea premiak eta horien ebaluazioa identifikatzeko, arreta ohiko ingurunean emateko, arreta pertsonalizatzeko, esku-hartzearen diziplinarteko eta prebentziozko izaera.

- **GERTUTASUNA:** Arreta komunitatean ematea, artatuaren etxean edo ohiko bizilekuan, modu deszentralizatuan; eta prestazioak eta zerbitzuak kolektibo eta lurralde (komunitate) bakoitzaren ezaugarrietara egokitzea, eta haiek parte hartzea zerbitzuak diseinatzeko, gauzatzeko, jarraipena egiteko, ebaluatzeko eta eguneratzeko orduan.
- **OSOTASUNA:** Beste zerbitzu batzuekin bateratzea, eta, horretarako, zerbitzu baten eta erabiltzaile berak jaso ditzakeen beste prestazio edo zerbitzu batzuen arteko lotura edo egokitzen maila aztertzea, eta sarean lan egitea erakundearen barruan eta kanpoan, pertsonarekin eta haren testuinguruarekin. Lotura GZESz gaindikoa izan daiteke, eta hainbat sistema (gizarte-zerbitzuak, osasuna, hezkuntza, enpleguaren sustapena...) eta espazio (sozio-sanitarioa, sozio-educatiboa...) har ditzake barne.
- **JARRAIPENA:** Denboran edo are bizitzan zeharreko arreta jarraitua, beharrezkoa denean.
- **DIZIPLINARTEKOTASUNA:** Taldeko lana sustatzea eta lanbide anitzetako ekarpenak bateratzea, emandako arreta osoa izatea bermatzeko, eta baliabide publikoak eta mota orotako baliabideak modu arrazionalen eta eraginkorren aplikatzea
- **PERTSONALIZAZIOA:** Zerbitzu bat edo zerbitzuen konbinazio bat erabiltzailearen behar eta eskakizunetara egokitze aukera. Eta, horretarako, pertsonarengan oinarritutako plangintza bat egitea, eta pertsonaren eta/edo familiaren behar berezietara egokitutako arreta eskaintzea, haien egoeraren ebaluazio integratzen oinarrituta; eta pertsona horien parte-hartzea aintzat hartzea, arreta-ibilbideen koherentzia eta jarraikotasuna bermatze aldera; eta plana pertsonaren beharren bilakaerara egokitzen dela ziurtatzeko aukera ematen duten ebaluazio- eta berrikuspen-mekanismoak txertatzea.
- **PARTE HARTZEA:** Prestazio eta zerbitzu egokien gainean erabakitze ahalduzko eta autonomia, betiere preskripzio teknikoaren esparruan. Eta autodeterminazioa, bizi-proiektuaren definizioari edo esku-hartzearen helburuei dagokienez. Horretarako, pertsonak eta erakundeak premiak identifikatzen eta ebaluatzen parte hartzen dute.
- **PREBENTZIO IKUSPEGIA:** Aurre hartzeko gaitasuna, eta pertsonen osasuna, ongizatea eta autonomia zaintzeko ohiturak, jardunbideak edo jokaerak sortzeko gaitasuna izatea; eta gaitasun horiek aplikatzea bazterketa eragiten duten edo bizitza autonomoa garatzea oztopatzen duten egitura-arazoak aztertzeko eta prebenitzeko orduan. Halaber, herritarrak haien ingurune pertsonalean, familian eta ingurune sozialean barneratzera bideratuta egongo da, eta normalizazioa sustatuko da. Horretarako, arretarako beste sistema eta politika publiko batzuetarako sarbidea erraztuko da. Prestazio, zerbitzu, programa eta jardura guztietan txertatuko da prebentzio-ikuspegia, eta, ahal den neurrian, arrisku edo behar sozialak agertu aurretik edo larriagoak bihurtu aurretik jardungo da.

- **ESKURAGARRITASUNA:** Zerbitzu bat edonork erraz eskuratzeko baldintza. Planteatutako helburuak lortzeko, pertsona guztiek inguruneak, baliabideak eta/edo zerbitzuak zailtasunik gabe erabil ditzaten aukera ematen du. Beraz, sarbide eta estaldura unibertsala eskatzen du, informazioa eskatzeko, balorazioa egiteko eta/edo kalitatezko zerbitzuak emateko, premien arabera inolako diskriminaziorik egin gabe.
- **ERABILTZAILEEN ESKUBIDEEKIKO ERRESPECTUA:** Erabiltzaileen parte-hartzea oso lotuta dago beren eskubideak baliatzearekin, indarrean dagoen legeriak jasotzen duen bezala. Gizarte Zerbitzuei buruzko 2008ko abenduaren 5eko 12/2008 Legearen 9. artikuluan, bermatu beharreko erabiltzaileen eskubideak ezartzen dira. Hamalau eskubide aitortzen dira:

- ➔ Gizarte-zerbitzuak berdintasunez, duintasunez eta pribatutasunez eskuratzeko eskubidea.
- ➔ Isilpekotasuna.
- ➔ Autonomia jasotzeko eskubidea.
- ➔ Baimen librea eta espezifikoa.
- ➔ Etorkizuneko ezintasun-egoeretarako aurretiazko jarraibideak emateko eskubidea, eman dakizkiokeen laguntza edo zainketei dagokienez, tutore bat izendatzea barne.
- ➔ Emandako zerbitzu eta prestazioei uko egitea.
- ➔ Informazio nahikoa, egiazkoa eta ulergarria izatea, eta banakako espediente publikora sartzeko edozein unetan.
- ➔ Erreferentziazko profesional bat esleitzea.
- ➔ Denbora-tarte arrazoizko batean beharren ebaluazioa eta diagnostikoa izatea, idatziz eta ulertzeko moduan.
- ➔ Pertsonalizatutako arreta-plana izatea eta hura egiten parte hartzea; eragiten dioten erabakietan eta zerbitzuen funtzionamenduan banaka edo kolektiboan parte hartzea, eta informazio, iradokizun eta kexak egiteko bideetara sarbidea izatea.
- ➔ Bere kasurako egokiena den zerbitzuaren modalitate eta mota aukeratzea, erreferentziazko profesionalaren agindu teknikoaren arabera.
- ➔ Lehentasunaren arabera, EAEko bi hizkuntza ofizialetako edozeinetan arreta ematea.
- ➔ Prestazioen eta zerbitzuen kalitaterako eskubidea, baldintza materialen, funtzionalen eta pertsonalaren arabera.

- **ERABILTZAILEENGAN ETA HAIEN BABES SAREAN OINARRITUTAKO EMAITZETARA BIDERATUTA.** Elementu hori aurretik azaldutako elementuentzako zeharkako gisa aztertu da, inplikazio zuzena baita horietan guztietan.

5.3. Esperientziaren laburpen-fitxak

Jarraian, aukeratutako esperientzia esanguratsu bakoitzaren fitxak aurkeztuko ditugu, artatzen duten kontingentziaren arabera sailkatuta –bazterkeria, mendekotasuna edo biak–.

ESPERIENTZIAREN IZENA

ASKARRI

INPLIKATUTAKO ERAGILEAK

BIZKAIKO FORU ALDUNDIA ETA ASKABIDE

EREMU GEOGRAFIKOA:	Bizkaia
KONTINGENTZIA:	Bazterketa
ARRETA EMANDAKO KOLEKTIBOAK:	Gizarte-bazterkeria arriskuan dauden emakumeak
ERANTZUKIZUN MOTA:	Publikoa
WEBGUNEA:	https://www.askabide.org/

ESPERIENTZIAREN HELBURUA:	Emakumeentzako espazio segurua eta babeserako espazioa sortzea, garapen pertsonala, gaitasunak, trebetasunak eta autonomia pertsonala sustatzeko. Espazio komunitarioan integratzeko eta parte hartzeko aukerak eskaintzea, familia-sareak eta laguntzeko gizarte-sareak mantenduz eta indartuz aldi berean.
ESPERIENTZIAREN DESKRIKAPEN LABURRA:	Gizarte-bazterkeriaren egoeran dauden emakumeak gizarteratzeko pisua, intentsitate handiko laguntzarekin. Helburua da emakume horiei gizarteratze-prozesuan behar duten laguntza instrumentalak, kognitiboak eta emozionalak ematea.
KOKAPENA:	Bilbon dago kokatuta, baina Bizkaia da bere jarduketara-erlea.
HASIERA:	1990

EREDU KOMUNITARIOKO ELEMENTUEN AZTERKETA

GERTUTASUNA	Pisua Bilbo erdiguneko auzo batean dago egun eta horrek aukera ematen du hainbat arlotako baliabideak eta/edo zerbitzuak gertu izateko. Lehen, emakumeei leku horretatik kanpo komunitatean parte hartzea gomendatzen zitzaizen, emakumeentzat maila pertsonalean eta sozialean zer eragiten zuen ikusita.
JARRAIPENA	Kronikotasunaren barruan mugikortasuna dago. Pertsonen egungo eta etorkizuneko beharren arabera aurreikuspen bat egiten da, bere egoerak hobera edo okerrera egin duelako beste zerbitzu eta/edo baliabide batera joan behar duela baloratzen denean beharrezkoak diren mekanismoak aktibatuz. Emakumeak baliabidea uztean egiten da jarraipena eta/edo laguntza, egokitzapena sustatzeko eta babesa eskaintzeko. Intentsitatea kasuaren eta pertsonaren behararen arabera da.
DIZIPLINARTEKOTASUNA ETA OSOTASUNA	Hainbat profilek osatzen dute taldea: gizarte-langileek, hezitzaileek eta psikologoek. Hala, esku-hartze integrala sustatzen da, alderdi guztiak landuz. Baliabideei dagokienez, eragile mota guztien artean dago koordinazioa, bai EHSSkoen, bai Administrazio Publikoaren artean: osasuna, justizia, aisialdia eta denbora libre, laneko prestakuntza, etxebizitza, bazterkeria, familia eta haurtzarora, besteak beste. Koordinazioa modu positiboan baloratzen da, baina lankidetzaren eta irisgarritasunaren mende dago, arlo propioaren mende baino gehiago.
PERTSONALIZAZIOA	Emakumeek Arreta Plan Pertsonalizatua izaten dute (aurrerantzean, APP). Hiru hilabeteren ondoren, planaren egokitzapena baloratzen da eta APIa diseinatzen da hartzaitzarekin. Ados baldin badago, baliozkotu eta sinatu egin behar du hartzaitzaileak. API sortzeko garaian parte-hartze aktiboa sustatzeko espazioa dute, baina proposamen eta

	<p>orientazio profesionalak beharrezkoak izaten dira errealitatera egokitutako helburu batzuk ezarri ahal izateko.</p>
PARTE HARTZEA	<p>Erakundeak oso garatua duen alderdia da, baina, halaber, konplexuena da. Izan ere, parte-hartze esperientziak eskaini eta sustatu arren eta emakume hartzaileek positibo gisa baloratzen dituzten esperientziak sortu arren, emakumeen estigma eta aurretiazko esperientziak oztopoa dira. Parte-hartze indibiduala zein taldekoa sustatzen da ingurune komunitarioko jardueretan.</p>
PREBENTZIO IKUSPEGIA	<p>Epe luze, ertain edo luzera begira emakumeentzako kaltegarriak izan daitezkeen egoerak hautematen badira, kaltea murrizteko eta/edo ekiditeko beharrezko mekanismoak aktibatzen dira. Esaterako, buruko osasunarekin, osasun fisikoarekin, kalteberatasunarekin edo harreman toxikoekin eta/edo indarkeriaekin lotutako egoerak, besteak beste. Psiko-heziketatik egiten da lan maila guztietan. Esku-hartzeak zaindu egiten dira, onura baino kalte handiagoak eragin ditzaketen esku-hartzeak ez egiteko.</p>
ESKURAGARRITASUNA	<p>Alde batetik, orientazioaren eta informazioaren, eta bestetik, laguntzaren bitartez eska daitezkeen baliabideen eta/edo zerbitzuen irisgarritasuna sustatzen da.</p>
GIZA ESKUBIDEEKIKO ERRESPECTUA	<p>Gizarte Zerbitzuen Legean aurreikusitako guztiak.</p>

ESPERIENTZIAREN IZENA

AURKIGUNE

INPLIKATUTAKO ERAGILEAK

BIZKAIKO FORU ALDUNDIA ETA BIZITEGI

EREMU GEOGRAFIKOA:	Bizkaia
KONTINGENTZIA:	Bazterkeria soziala
ARRETA EMANDAKO KOLEKTIBOAK:	Gizarte-bazterkeria, buruko osasuna eta/edo mendekotasunak
ERANTZUKIZUN MOTA:	Publikoa
WEBGUNEA:	https://www.bizitegi.org/aurkigune/

ESPERIENTZIAREN HELBURUA: Auzoa mobilizatu eta dinamizatzea, hainbat pertsonaren arteko topaketa sustatuz eta komunitatean interesa sortuko duten jarduerak sortuz.

ESPERIENTZIAREN DESKRIBAPEN LABURRA: Hartzaileen prestakuntza eta ahalduntzea sustatzeko esperientzia da eta zerbitzuak eskaintzen dizkio komunitateari entzunez eta interes komuna duten doako jarduerak zabalduz eta abian jarritz, pertsonen arteko harremanak sortzeko eta komunitatearen gizarte-ongizatea sustatzeko.

KOKAPENA: Bilbon, Otxarkoaga eta Uribarri auzoetan, baina laster Bilboko eta Bizkaiko beste barruti batzuetara zabaltzeko aurreikuspenarekin.

HASIERA: 2009

EREDU KOMUNITARIOKO ELEMENTUEN AZTERKETA

GERTUTASUNA Baliabideak jarduera komunitarioa garatzen den auzoetan daude, Uribarrin eta Otxarkoagan, eta eguneko zentroen jardueretan parte hartu nahi duten bizilagunentzat zabalik daude. Erakundearen eta komunitatearen arteko harremana sustatzen da bi auzoetako zerbitzuen eta/edo jardueren eskaintzaren eta eskariaren bitartez.

JARRAIPENA 18 eta 65 urte bitarteko pertsonak hartzen dute parte; hortaz, hartzaileen bizi-ziklo bakoitzeko beharretara egokitzen dira. Behar soziosanitarioak edo psikosozialak direla eta pertsonak beste baliabide eta/edo zerbitzu batzuetara ere sartu badira, egonaldian zehar erreferenteak izan diren profesionalak lotura hori mantentzen jarraituko dute ahal den heinean, bisiten eta/edo laguntza puntualaren bidez.

DIZIPLINARTEKOTASUNA ETA OSOTASUNA Gizarte-hezitzaileek, gizarte-langileek, abokatuek, psikologoek, erizainek eta laneko orientatzaileek osatutako diziplina anitzeko taldea da. Gizarte-bazterkeriaren, immigrazioan edo desgaitasunaren arloan, besteak beste, lankidetzat dago EHSSko erakundeekin eta Administrazio Publikoarekin: Lanbide, OGZ, Bizkaiko Foru Aldundia, Bilboko Udala eta Osakidetza. Komunitatean, Uribarri eta Otxarkoaga auzoetako elkarte eta ikastetxeetako jardueretan hartzen dute parte eta hainbat batzorderen parte dira, esaterako, berdintasun- eta euskara-batzordeetakoak.

PERTSONALIZAZIOA Arreta Plan Indibidualizatuak (aurrerantzean, API) egiteko garaian, eredu pertsonalizatuago eta parte-hartzaileago baterako bilakaera izan da. Plan horiek irakurketa errazaren metodologiaren bidez egokitu dira eta baita piktogramekin ere, dimentsio bakoitza ulertzea errazagoa izan dadin. Pertsona bakoitzaren beharrak eta

	<hr/> <p>kezka identifikatzen dira, bere interesekoak izan daitezkeen jardueretan parte har dezaten sustatzeko, bai komunitatean, bai erakundeetan.</p> <hr/>
PARTE HARTZEA	<p>Parte hartzeko espazioak eskaintzen dira bileren bitartez eta profesionalen rola laguntzea eta babestea da, hein handiagoa batean. Hartzaileek hainbat rol dituzte parte-hartze taldeen barruan, esaterako, diruzaina, kidea... Eta jardueren eta/edo zerbitzuen diseinuan, ezarpenean eta ebaluazioan hartzen dute parte. Erabilitako metodologietako bat da hartzaileei ingurune komunitarioko hainbat behar eta/edo eskaera helaraztea, prozesuetan inplika daitezzen.</p> <p>Egun, eguneko zentroko pertsona batzuek auzoko adinekoei laguntzen diete ambulatortara edo erosketak egitera, hainbat egoera dela eta txakurrak paseatzera atera ezin dituzten pertsonen txakurrak ateratzen dituzte, jaietako jardueretan eta auzoko mobilizazioetan hartzen dute parte eta tailerretan egiten dituzten produktuak Bilboko Eguberrietako merkatuan saltzeaz arduratzen dira. Parte-hartzea bi norabidekoa da: auzoko bizilagunak eguneko zentroetan egiten diren jardueretara joaten dira, hala nola estimulazio kognitiboa, tailer okupazionalak eta abar; eta eguneko zentroko pertsonak auzoan egiten diren pintura- eta euskara-eskoletara joaten dira besteak beste.</p> <hr/>
PREBENTZIO IKUSPEGIA	<p>Isolamendu-egoerak eta nahi ez den bakardade-egoerak prebenitzen dira, hala nola aurreiritziak eta estereotipoetan oinarritutako ideiak. Bi norabidetako parte-hartzea denez, ikuspegi prebentiboa sustatzen du, pertsonarik zaugarrienak komunitatearentzat ikusezin ez izatea sustatzen baitu eta komunikazio arina ezartzen baitu auzoaren eta elkartearen artean, arriskuak eragin ditzaketen egoera psikosozialak hautemateko eta prebenitzeko.</p> <hr/>
ESKURAGARRITASUNA	<p>Bizitegi erabiltzaileentzat eta Bilboko herritarrentzat dago eskuragarri.</p> <hr/>
GIZA ESKUBIDEIKIKO ERRESPECTUA	<p>Gizarte Zerbitzuen Legean aurreikusitako guztiak.</p> <hr/>

ESPERIENTZIAREN IZENA

BEINKE

INPLIKATUTAKO ERAGILEAK

BIZKAIKO FORU ALDUNDIA ETA IRSE-BI

EREMU GEOGRAFIKOA:	Bizkaia
KONTINGENTZIA:	Bazterketa
ARRETA EMANDAKO KOLEKTIBOAK:	18 eta 25 urte arteko gazteak
ERANTZUKIZUN MOTA:	Publikoa
WEBGUNEAK:	https://irse-ebi.org/areas-de-intervencion/inclusion-social/

ESPERIENTZIAREN HELBURUA:	Gizartean egokituta ez egoteak eragindako edo larriagotutako bazterkeria bizi duten gazteentzako laguntza psikosoziala, egoera hobetzeko edo, behintzat, okerrera ez egiteko edo ez kronifikatzeko.
ESPERIENTZIAREN DESKRIBAPEN LABURRA:	Eguneko arretarako zentro soziosanitarioa da, eta portaera eta emozioak autoerregulatzeko arazoak dituzten gazteei, droga kontsumitzen dutenei, eguneroko bizitzarako gaitasunen gabezia dutenei, lan-irteeren gabezia dutenei eta prestakuntza-ibilbide eskasa dutenei zuzenduta dago. Gainera, egoitza bat du erakundeak.
KOKAPENA:	Bilbon dago kokatuta, baina Bizkaia da bere jarduketa-arloa.
HASIERA:	2016

EREDU KOMUNITARIOKO ELEMENTUEN AZTERKETA

GERTUTASUNA	Komunitatean lan egitearen garrantzia baloratzen da, eta ez dira ekintza isolatuak, denboran zehar etengabe egin beharreko etengabeko lana baizik. Komunitatean, alde batetik, gazteen parte-hartzea sustatzen da eguneko zentroa dagoen auzoko jardueretan eta/edo baliabideetan; eta, bestetik, auzoko bizilagunek baliabideak proposatzen dituen jardueretan parte har dezaten sustatzen da. Etxebizitzari dagokionez, errentariekin ere koordinatzen da, aldizkako bisitak eginez eta komunikazio ona sustatuz errentariaren eta errentatzailearen artean.
JARRAIPENA	Ez da xede baliabide bat, bertara joaten diren gazteen prozesuaren zati bat baizik. Eguneko Zentroan geratzeko epea bi urtekoa da eta sei hilabeteko bi luzapen egiteko aukera dago. Egoitza-baliabidean geratzeko denbora, berriz, urtebetekoa da eta sei hilabete gehiago luzatu daiteke. Lotura dagoen unetik, deslotura lantzen da pixkanaka, egonaldia amaitu ostean abandonurik senti ez dezaten. Zerbitzuko egonaldia amaitu ondoren, jarraipena eta laguntza eskaintzen da pixkanaka, hezkuntza-arloko figura hori desagertu egin behar dela aintzat hartu arte.
DIZIPLINARTEKOTASUNA ETA OSOTASUNA	Profil sozialek osatzen dute taldea: hezitzaileak, gizarte-langileak eta psikologoak. Halaber, astean behin psikiatra bat joaten da buruko osasuna gazteei normaltasunetik hurbiltzeko. Kasu bakoitzean beharrezkoa den aldizkotasunarekin, sare publiko zein pribatuarekin koordinatzen da, baita pertsona bakoitzaren komunitatearekin eta ingurune naturalarekin, zein zentroaren gertuko espazioekin ere. Halaber, tresnak erabiltzen dira barne-sarearekin, kanpo-sarearekin eta eguneroko jardunarekin egiten den lanean fokua ezartzeko eta esku-hartzearen subjektu bakartzat pertsona soilik ez

	<p>hartzeko. Lana PAAan eta mentalizazioan oinarritzen dute eta, hala, esku hartzeko eredu propioa sortzen dute.</p> <p>Osotasunetik egiten da lan, aintzat hartuz denbora mugatua dela eta gazteekin ezarritako harremana denbora-tarte mugatu baterako dela. Horregatik, helburu nagusia da gazteak beren erreferentziazko sare naturalarekin konektatzea: Buruko Osasuneko Zentroa, OGZeko gizarte-langilea, Lehen Arretako medikua, abokatuak, prestakuntza-zentroak, besteak beste. Sortzen den eskariari eta/edo beharriari erantzun diezaioketen baliabideetarako eta/edo zerbitzuetarako orientazioa eta laguntza sustatzen da, adin nagusitasunera heltzean nora joan behar duten eta zergatik jakin dezaten. Halaber, bilerak egiten dira pertsonaren sare naturalarekin, "kasuz kasuko" metodologiaren bidez.</p>
PERTSONALIZAZIOA	<p>Gaztearen sarbide-ibilbidetik APP bat sortzen da kasu bakoitzerako, eta sei hilean behin edo beharrezkoa denean berrikusten da. Helburuak pertsonalizatuagoak izan daitezkeen lortzeko egin da lan, pertsona bakoitzaren benetako beharrak, gaitasuna eta interesa aztertuz. Gazteek APPren prestaketan hartzen dute parte, beraien eskari propioetatik eta sintomatologiaren objektibizaziotik abiatuta. Araudia ezinbestekoa dela baloratzen dute, baina ez zurruntasunetik edo alderdi zigortzailetik, baizik eta zerbitzua ebaluatzen eta pertsona bakoitzari egokitzen joatearen ikuspegitik.</p>
PARTE HARTZEA	<p>Lehenengo helburua da pertsona profesionalekin erlazionatzea, laguntza-harremana sortzen has dadin eta profesionalak pertsonaren interesak ezagutu ditzan, bere eskariak bere beharrek lotu ahal izateko. Parte-hartzea landuko da ohiturak eta errutinak eskuratuz, ordutegiak betetz, planteatutako helburuekin konprometituz, oinarritzko gaitasun sozialak eskuratuz, frustrazioarekiko tolerantzia landuz eta oinarritzko emozioen kudeaketa bermatuz. Guzti horri esker, gutxieneko sarea eta/edo prestaketa-sarea eraikiko da alderdirik oinarritzkoenetatik abiatuta eta pixkanaka egingo da aurrera. Familiak ere hartuko du parte gazteen prozesuetan, bi aldeek nahi duten heinean.</p>
PREBENTZIO IKUSPEGIA	<p>Gazteekin lantzen da buruko gaixotasunaren kontzientzia eta legezko eta legez kontrako drogen kontsumoa. Aldi berean, erreferentziazko psikiatrarekin egiten da lan. Hezkuntza-taldea etengabe dago hor eta hainbat alderdi lantzen ditu; hala nola buruko osasuneko psiko-heziketa eta arrisku-harremanak jorratzea. Bi kasuetan, epe labur, ertain eta luzeko arriskuak azaltzen ditu.</p>
ESKURAGARRITASUNA	<p>Berarentzat beharrezkoak diren baliabideetara bideratzen da pertsona, izan buruko osasunari eta/edo osasun fisikoari, lanari, atzerriartasuneko arloari edo arlo juridikoari lotuta. Funtsezkoa da eskariaren arabera zer baliabideetara joan behar duten erakustea eta horra joateak duen garrantzia nabarmentzea.</p>
GIZA ESKUBIDEEKIKO ERRESPETUA	<p>Gizarte Zerbitzuen Legean aurreikusitako guztiak.</p>

ESPERIENTZIAREN IZENA

EKINEZ

INPLIKATUTAKO ERAGILEAK

BIZKAIKO FORU ALDUNDIA ETA BIZKAIKO HIESAREN AURKAKO BATZORDEA

EREMU GEOGRAFIKOA:	Bizkaia
KONTINGENTZIA:	Bazterkeria soziala
ARRETA EMANDAKO KOLEKTIBOAK:	Gizarte-bazterkeria larria, droga-mendekotasunak eta buruko gaixotasuna
ERANTZUKIZUN MOTA:	Publikoa
WEBGUNEA:	http://www.bizkaisida.com/

ESPERIENTZIAREN HELBURUA: Gizarte-bazterkeria egoeran dauden eta garapen pertsonal eta sozialean aurrera egin nahi duten pertsonen behar eta motibazio berriei erantzutea.

ESPERIENTZIAREN DESKRIKAPEN LABURRA: Gizarteratuta ez dauden pertsonen laguntzeko zerbitzua da. Pertsona bakoitzaren ezaugarrietara egokitzeko gai den zerbitzu-eredu baten alde egiten da. Etika jakin batek bideratutako zerbitzua da eta pertsona bakoitza desberdina dela hartzen da kontuan. Ahalegin bat egiten da pertsona bakoitzaren asmakuntza zehatzei erantzuteko eta profesionalen, erakundeen eta zerbitzuen arteko lankidetzak sustatzeko.

KOKAPENA: Bilbon, San Frantzisko eta Zabala auzoetan.

HASIERA: 2013

EREDU KOMUNITARIOKO ELEMENTUEN AZTERKETA

GERTUTASUNA Zerbitzua pertsonen beren egunerokoa gauzatzen duten ingurunean dago. San Frantzisko auzoko espazio-trukerako sarearen parte da, eta espazioak eta/edo zerbitzuak eskatu zein eskaini ditzakete. Harreman ona dago komunitatearekin. Sor daitezkeen beharrak eta/edo arazoak lantzeko proiektu baten parte da Bizikidetzaren Behatokiarekin batera. Auzoko ekimenetan hartzen da parte eta komunikazio arina dago auzoko komertzioekin.

JARRAIPENA Hala nahi duten pertsonen laguntza eskaintzen zaie eta/edo jarraipena egiten zaie, zerbitzura joan zein ez. Hainbat espaziotan esku hartzen da laneko lanaren, habitat-proiektuko pisuen (erakundeak kudeatzen ditu baita ere) edo sare sozialen bitartez.

DIZIPLINARTEKOTASUNA ETA OSOTASUNA Beste baliabide eta eragile sozial batzuekin batera lan egiten da. Erabilitako metodologia kasu jakin baten koordinazioan datza. Pertsona artatzen duten hainbat profesionalen hartzen dute parte, kasua modu integralean jorratu ahal izateko. Halaber, hartzailaren erreferentziazko pertsonak ere joan daitezke, izan senideak, bizilagunak, auzoko merkatariek... Beste profesionalekin egiten diren koordinazio-bileretan, ez dituzte tresnak partekatzen, diziplinarteko jardueran oinarritutako elkarrizketa bat izaten dute eta jakintzak trukatzeko dituzte. Halaber, proposamenak aurkezten dituzte eta baita horiek gauzatzeko moduak ere. Funtsezkoa da erakundeak sareko lanean inplikatzeko.

PERTSONALIZAZIOA	<p>“Kasuaren eraikuntza”¹⁵ izeneko esku-hartze metodologiaren bidez garatzen dute lana, pertsonaren ezaugarriak kontuan hartuta eta ezaugarri horietara egokituz. Sustatzen da pertsona bera izatea bere prozesua markatzen duena, bere pertsonalitate, interesetik eta gaitasunetatik abiatuta, behar duen laguntza-intentsitatearekin. Baliabidearen egitura pertsonetara eta haien bereizgarrietara egokitzen ahalegintzen da eta ez dadila pertsona izan baliabidera egokitu behar dena, bere berezitasuna galduz. Asteroko kasubilerako bakoitza pertsona jakin batean oinarritzen da eta ez dira bilera bakar batean hainbat kasu lantzen.</p>
PARTE HARTZEA	<p>Astero bilera bat egiten da eguneroko gaiak joratzeko, besteak beste, asteko antolaketa, planen proposamena, sortu ahal izan diren gatazkak... Hartzaileei ez zaie aurrez ezarritako jardueren plangintza bat ematen, beraiek dira beren interesen arabera jarduerak proposatzen dituztenak. Parte hartzea ez behartzeak sustatzen du parte-hartzea eta inbolukrazioa. Hilean irteera bat egiten hasi ziren eta egun astean bat egiten dute, hala eskatu dutelako. Pertsona bakoitzak bere gaitasun eta interesak garatzearen alde dago erakundea eta horrek harreman sozial eta komunitarioa sortzen du aldi berean.</p>
PREBENTZIO IKUSPEGIA	<p>Arriskuak murriztearen alde egiten da: prebentzio-jarduketak eta kalteak murrizteko jarduketak; drogen kontsumoak eragindako kaltea murriztera bideratutako jarduketak, besteak beste, kontsumitzeko bideak hain kaltegarriak ez diren beste batzuekin aldatzea; eta metadonarekin egiten diren mantentze-programak, besteak beste. Osasun-arloko prebentzioa eta gizarte-bazterkeriako prozesuen kronikotasuna lantzen da.</p>
ESKURAGARRITASUNA	<p>Baldintza bakarra da gizarte-bazterkeriaren balorazioa eginda izatea. Artatzen den profila askotarikoa da eta guztiak sar daitezke baliabidean. Baliabidea ez da debekuan oinarritzen eta, hortaz, beste baliabide eta/edo zerbitzu batzuetara sartzen ez diren edo egokitzen ez diren pertsonentzako sarbidea errazten du.</p>
GIZA ESKUBIDEETIKO ERRESPETUA	<p>Gizarte Zerbitzuen Legean aurreikusitako guztiak.</p>

¹⁵ Informazio gehiago lortzeko: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6381266.pdf> ;

ESPERIENTZIAREN IZENA

EMEKI – GIZARTERATZEA

INPLIKATUTAKO ERAGILEAK

GIPUZKOAKO FORU ALDUNDIA ETA DONOSTIAKO CARITAS

EREMU GEOGRAFIKOA:	Gipuzkoa
KONTINGENTZIA:	Bazterketa
ARRETA EMANDAKO KOLEKTIBOAK:	Gizarte-bazterkerian edo arriskuan dauden pertsonak
ERANTZUKIZUN MOTA:	Publikoa
WEBGUNEAK:	https://www.caritasgipuzkoa.org/es/noticias/trintxer-emeki

ESPERIENTZIAREN HELBURUA:	Gizarte-bazterkeria egoeran dauden emakumeei indibidualizatutako ibilbideetan laguntzea, autonomia eskura dezaten, eta beren oinarrizko eskubideak gauzatu ditzaten.
ESPERIENTZIAREN DESKRIKAPEN LABURRA:	Egonaldi ertain-luzeko bizitegi-baliabidea da eta 45-60 urte bitarteko emakumeei zuzendutako sei plazak osatzen dute. API batean islatutako esku-hartzeko ibilbideak ezartzen dira, hainbat helburu lantzeko emakumeein osasun fisikoari eta buruko osasunari, drogen kontsumoari, gaitasun sozialei, autozaintzari, etxeko ekonomiari, komunitateko parte-hartzeari eta abarri dagokionez. Prozesuek 2-4 urte iraun ohi dute eta beharrezkoa den kasuetan, luzatu egiten da egonaldia.
KOKAPENA:	Pasaia
HASIERA:	2020

EREDU KOMUNITARIOKO ELEMENTUEN AZTERKETA

GERTUTASUNA	Harremana dago komunitateko Gizarte Zerbitzuekin. Komunitateari dagokionez, harreman estua dago, inguruko kultur eta kirol-eskaintzaren berri izateko eta emakumeak proiektuan sartzeko.
JARRAIPENA	Emakumeek esku-hartze prozesua amaitzean, erakundeak ez du jarraipenik eskaintzen, baina eskatuz gero eta beharrezkoa izanez gero, beste erakunde batzuetatik espezializatutako laguntza eskaintzen da. Halaber, emakume batzuek bisita egiten diete kide ohiei eta hezkuntza-taldeari.
DIZIPLINARTEKOTASUNA ETA OSOTASUNA	Lantaldea gizarte-hezitzaileek, gizarte-langile batek, laguntzaile soziosanitario batek eta erakundeko boluntarioek osatzen dute. Halaber, Agipadek kudeatutako ERDUrekin ¹⁶ koordinatzen dira mendekotasun-arazoak dituzten emakumeei arreta eskaintzeko. Komunitatearen inguruko erakunde eta zerbitzuekin osatzen dituzte zerbitzuak, esaterako, tailer okupazionalekin, kiroldegira joan ahal izateko txarteekin, herriko elkarteekin, etab.
PERTSONALIZAZIOA	Hartzaile bakoitzak erreferentziazko hezitzaile bat du APIren bidez arreta ibilbidea egiteko eta GFAk egindako APPan oinarritzen da. Erakundearen diagnostiko sozialerako tresnarekin eta pertsonari buruzko daturik esanguratsuenak biltzeko fitxa sozialarekin

¹⁶ ERDU proiektuaren informazio gehiagorako: <https://erduproiektua.eus/es/proyecto-erdu/>

osatzen da. Hezitzaileak APP egitean, hartzailearekin berrikusten du. Alderdi batzuetan utzi egiten da, beste batzuetan, berriz negoziatu, bi aldeak ados egon daitezen egin beharreko ibilbidearekin. Halaber, aldizkako tutoretzak egiten dira erreferentziako hezitzailearekin eta jarraipena egiten da.

PARTE HARTZEA

Ikastaroaren barruan, bizikidetzeta-bilera bat egiten da astero eta hartzaileek zein bi gizarte-hezitzailek esku hartzen dute. Bilera horren helburua da bizikidetzeta-gaiak jorratzea, asteko antolaketa egitea, zereginak banatzea eta elkartzeko espazioa sortzea. Komunitateko emakumeen taldean hartzen dute parte, buruko osasunari buruzko hitzaldietara joaten dira, arrazakeriaren aurkako martxetara eta udalerriko kirol-teknikariarekin egiten dute lan, kirol-jardueretan parte hartzeko eta bizi-ohitura osasungarriak sustatzeko, baita egoneko bizitzari aurre egiteko ere. Halaber, kultur agenda berrikusten dute astero baliabidean hainbat jarduera proposatu ahal izateko.

Ez dago parte-hartzerik norberaren ekimenez. Gizonen eta emakumeen baliabidearen artean aldeak daude: gizonen baliabidean, komunitateko parte-hartzea handiagoa da aisialdiko jardueretan, besteak beste, kafe bat jartzera joatea auzoko taberna batera, futbol-partida bat ikustera joatea kideekin, paseo bat ematea... Emakumeek aldiz, ez dituzte konfiantza-harremanak ezartzen beren artean eta ez dute auzotik atera nahi komunitatearen aurrean sentitzen dutenagatik, zaurgarritasunari dagokionez. Familien parte-hartzerik ez dago kasu askotan, emakumeek ez dutelako harremanik izaten beren bizi-historia dela eta. Hala ere, harreman ona duten kasuetan, parte-hartzea sustatzen da eta pertsonarentzako erreferentziako eragile gisa hartzen dira.

Parte-hartzea da eredu komunitarioan garatzeko zailena den alderdia, ez udalerrian aukerarik ez dagoelako, emakumeen motibazio falta delako baizik, desberdin sentitzen baitira bizi-prozesuengatik, autoestimu baxuagatik, bizi duten bakardadeagatik... Hori bideratzeko, derrigorrezko parte-hartzea duten hainbat jardueratan inplikatzeko ahalegintzen dira eta maila emozionaleko emaitzak positiboak izaten dira.

PREBENTZIO IKUSPEGIA

Nahi ez den bakardadea lantzen da parte-hartze komunitarioaren bidez eta astean behin nahiz igandetan joaten diren boluntarioen bidez, betiere, emakumeak lagunduta senti daitezen sustatzeko, harremanak sortzeko eta gogokoak dituzten jarduerak egitera zentrotik ateratzeko. Halaber, substantzien kontsumoak eragindako kalteak murrizteko lan egiten da, epe luzeko kontsumoak hain kaltegarriak izan ez daitezen.

ESKURAGARRITASUNA

Hartzaileek komunitateak eskaintzen dituen baliabide guztietarako sarbidea dute, baina hainbat zailtasun hautematen badira, hala nola hizkuntzaren oztopoa, gaitasun-falta, hainbat agertokitan jarduteko zailtasunak eta abar, hezkuntza-taldeak jarraipena egiten du. Pertsonak autonomia lortu ahala, laguntza murriztu egiten da.

GIZA ESKUBIDEEKIKO ERRESPETUA

Gizarte Zerbitzuen Legean aurreikusitako guztiak.

ESPERIENTZIAREN IZENA

GAZTEON SARELAN

INPLIKATUTAKO ERAGILEAK

GFA (HAUR ETA NERABEAK BABESTEKO ZERBITZUA, INDARKERIA MATXISTAREN BIKTIMAK IZAN DIREN EMAKUMEAK BABESTEKO ZERBITZUA ETA GIZARTERATZE ZERBITZUA) ETA ZABALDUZ

- EREMU GEOGRAFIKOA:** | Gipuzkoa
- KONTINGENTZIA:** | Bazterketa
- ARRETA EMANDAKO KOLEKTIBOAK:** | Bazterkeria-arriskuan dauden gazteak
- ERANTZUKIZUN MOTA:** | Publikoa
- WEBGUNEA:** | <https://www.etorkizunaeraikiz.eus/eu/-/gazteon-sarelan>

ESPERIENTZIAREN HELBURUA:	Testuinguru malguak sortzea, behar indibidualetara egokitu ahal izateko eta gazteen autonomia garatzeko. Arreta integrala eskaintzen zaie 16-23 urte bitarteko gazteei.
ESPERIENTZIAREN DESKRIBAPEN LABURRA:	Proiektuak garatzen duen esku-hartze ereduari esker, bazterkeria-egoeran dauden eta etxean gatazka-maila handia duten gazteei laguntzen zaie, etorkizuneko ikuspegiak hobetzeko eta hainbat arazo izan ez ditzaten laguntzeko, hala nola guraso goiz izatea, legez kanpoko jarduerak...
KOKAPENA:	Gipuzkoako Lurralde historikoa. Egun, Zumarragan, Errenterian, Beasainen eta Donostian, eta proiektua beste udalerrri batzuetara zabaltzen jarraitzea da helburua.
HASIERA:	2018

EREDU KOMUNITARIOKO ELEMENTUEN AZTERKETA

GERTUTASUNA	Udalerrri jakin batean pisu bat aktibatzen den unean, aurkezpen informalagoa egiten da: auzoko pertsonak gonbidatzen dira proiektua ezagutzera, bizilagunei hezkuntza-taldearen telefonoa ematen zaie eta gazteak prozesu horren parte izatea sustatzen da. Komunitatearekiko harremana positiboa da, erraza eta naturala delako. Batzuetan, bizilagunak arduratzen dira gazteei ingurune hurbileko baliabideetara eta/edo zerbitzuetara laguntzeaz.
JARRAIPENA	<p>Gazteek 16 eta 23 urte bitartean dute parte hartzeko aukera, eta aurre-emantzipaziorako ibilbidea bi urte edo bi urte eta erdikoa da. Bi kasu ematen dira: alde batetik, arrazoi instrumental bategatik ibilbidea murriztea, adin nagusiko pertsonak bermedun lan bat aurkitzen dutelako; edo, bestetik, arlo instrumentala gauzatu ez izana, baina pertsonak gaitasun sozialak eskuratu izana eta sare komunitario sendoa ezarri izana. Lehenengo kasuan, intentsitate baxuagoko laguntza ematen da eta, bigarrean, laguntza hori bera eskaintzen da, prestazio ekonomiko batekin osatua.</p> <p>Ibilbidea amaitzean, laguntza intentsitate txikiagokoa da, astean hiru ordukoa, gutxi gorabehera, eta sei hilabete edo urtebeteko iraupena du. Horrez gain, APP aktibo mantentzen jarraitzen da gero ere. Esku-hartzea amaitzeko bi aldeek ados egon behar dute.</p>

DIZIPLINARTEKOTASUNA ETA OSOTASUNA

Talde profesionala murrizta da eta hauek osatzen dute: gizarte-heziketako prestakuntza duten teknikariak, gizarte-langileak eta psikologoak. Hala ere, Zabalduz kooperatibaren parte diren beste eragile batzuk ere esku hartzen dute, esaterako, Batzenek. Batzenek esku-hartze prozesuetan dauden gazteen enpleguan eta gizarteratze eta lan-munduratzeko prozesuetan jarduten du (enpresa-arloran, hezkuntza-arloran eta bestelako arloetara bideratutako profilak ditu). Sarean egiten da lan, bai baliabide publikoekin, bai pribatuarekin, hala nola prestakuntza-zentroekin, kultur etxeekin, liburutegiarekin, OGZekin, Lehen Arretarekin, emakumeen etxeekin, kiroldegiekin, zein ingurune komunitarioarekin, bizilagunekin egiten diren bileretan eta egin daitezkeen jardueretan parte hartuz. Komunitatean baliabideak bilatzea garrantzitsua da gazteek izan ditzaketen beharrak asetzeko, gazteen balioa nabarmenduz eta komunitatearen eta gazteen arteko lotura sustatuz.

PERTSONALIZAZIOA

APIa eta Hezkuntza Plan Indibidualizatua erabiltzen dira (aurrerantzean, HPI). GFaren eskakizuna da planak sei hilabetekoak izatea edo aldaketa garrantzitsuren bat baldin badago, hiru hilabetekoak. Halaber, ebaluazioa sei hilero egiten da, prozesua nola garatzen ari den baloratzeko eta epe labur, ertain eta luzean zer erabaki hartu erabakitzeko.

PARTE HARTZEA

Gazteek boluntarioratza egitea sustatzen da, esaterako, elikagai-bankuan, denda solidarioetan edo mendekotasun-egoeran dauden pertsonen lagunduz. Sarea modu naturalean sortzeko eta aukerak sortzeko modua da, eta, aldi berean, lan-aukerak bultzatu daitezke. Helburua da parte-hartze aktiboa izatea eta esperientzia eta bizipen positibo zein negatiboak sortzea, kontzientzia eta erantzukizun soziala sortzeko.

Eguneroko errutina haiek erabakitzen dute oinarrizko konpromisoen bitartez, eta aintzat hartzen dute plaza aprobetxatu behar dutela eta erantzukizunak beren gain hartu behar dituztela, besteak beste, komunitatean parte hartzea, tutoretzak eta bilerak. Ez da inor baldintzatzen boluntarioratza edo jarduerak egiteko, baina profesionalak aukerak sortzen dizkiete eta orientazioa eskaintzen diete epe labur, ertain eta luzean. Familiak beren inplikazio-mailaren arabera har dezakete parte prozesuan. Inplikazio hori esku-hartzea onartzera, koordinazioetan parte hartzea edo lankidetzan aritzera mugatu daiteke, kontrakoa agintzen duen agindu judizial bat dagoen kasuetan izan ezik. Batzuetan, pertsonak hala nahi badu, aukera ematen zaio familiarekin bizitzeko, esaterako udan, programa amaitzean benetako zer aukera dituen baloratzeko.

PREBENTZIO IKUSPEGIA

Esku-hartzearen elementu batzuk osasun-arloko prebentziora, genero-ikuspegira, sexualitateara, komunitatearentzako hezkuntzara, ekologiaran eta ingurumenera edota autozaintzara daude bideratuta, besteak beste. Oro har, informazio hori jaso dute dagoeneko, baina helburua da horri zentzua hartzea eta ekintza jakin baten onurak eta arrisku sozial eta indibidualak hautematea. Hartzaileei tartea utziko zaie esperimentatzeko, betiere arriskuak eta kasu zehatza neurtuta.

ESKURAGARRITASUNA

Pisuak kokatuta dauden udalerrri bakoitzeko baliabideen eta/edo zerbitzuen mapatzea egiten da.

GIZA ESKUBIDEEKIKO ERRESPETUA

Gizarte Zerbitzuen Legean aurreikusitako guztiak.

ESPERIENTZIAREN IZENA

HABITATA GIPIZKOA

INPLIKATUTAKO ERAGILEAK

GIPIZKOA FORU ALDUNDIA, DONOSTIAKO UDALA, RAIS EUSKADI, EMAUS, REMAR ETA BETI GIZARTEAN FUNDAZIOA

EREMU GEOGRAFIKOA: Gipuzkoa
KONTINGENTZIA: Bazterketa
ARRETA EMANDAKO KOLEKTIBOAK: Etxebizitarik gabeko pertsonak
ERANTZUKIZUN MOTA: Publikoa

WEBGUNEAK: https://www.behagi.eus/files/informes/buenas_practicas_elkarekin_online.pdf

ESPERIENTZIAREN HELBURUA: Etxegabetasun-egoerarik konplexuenak eta kronifikatuak bizi dituzten pertsonentzat ostatu-aukera iraunkor eta jasagarria eskaintzea.

ESPERIENTZIAREN DESKRIBAPEN LABURRA: Etxegabetasun-ibilbide luzeak eta beste gizarte-bazterkeriako faktore batzuk (mendekotasuna, buruko osasuneko arazoak, desgaitasuna) dituzten pertsonen etxebizitza eta laguntza malguak eskaintzea.

KOKAPENA: Egun leku hauetan dago aktibo: Madril, Coruña, Donostia, Aviles, Granada, Kordoba, Sevilla, Kanariak, Palma Mallorcakoa eta Tenerife. Gizarte-sektore osoan besterengarria eta errepikagarria.

HASIERA: 2017

EREDU KOMUNITARIOKO ELEMENTUEN AZTERKETA

GERTUTASUNA

Etxebizitzak geografikoki sakabanatuta daude eta normalizatutako komunitateen barruan daude. Pertsona kalean bizitzetik etxebizitza bat izatera igarotzen da eta habitata horretatik aktibatzen dira pertsona hori bere gertuko ingurunean ahalik eta integratuen egon dadin lortzeko beharrezko mekanismoak, bere gizartratze-irizpide propioen barruan. Helburua da, etxebizitzarako sarbidea eskainiz, pertsonak komunitatean dauden zerbitzu eta baliabide publiko eta pribatuekin konektatzea, bere interesen eta beharren arabera.

Zerbitzu bat hasteko garaian, ez da aurre-lanketarik egiten komunitatearekin, baina pertsonari laguntza proportzionala eskaintzen zaio gizartratzea ahalik eta positiboena izan dadin. Halaber, bizilagunen komunitateko araudia eskatzen da eta eremuaren mapa bat egiten da. Gatazkaren bat sortzen bada, pertsonak bizilagunekin hitz egin dezaten sustatzen da. Alabaina, gai aporofobiko bat baldin bada, profesionalak esku hartzen dute eta sentsibilizazio-neurriak egiten dituzte, eta beharrezkoa izanez gero, baita bitartekaritza ere.

JARRAIPENA

Esku-hartzea lotuta dago autonomia-mailarekin, pertsonaren beharrek eta nahiekin. Programaren egonaldiaren batez bestekoa lau urtekoa da. Azken helburua da pertsonak modu autonomoan uztea baliabide edo beharrezkoak dituen laguntza horiek bere ingurune komunitarioak eskaintzea. Pertsonak prozesua amaitzean, aurretiazko jarraipen bat egiten zaio eta etxebizitza berrira egokitzeko prozesuan laguntzen zaio.

DIZIPLINARTEKOTASUNA ETA OSOTASUNA

Gizarte-arloko profilek osatzeko dute talde profesionala, hala nola gizarte-integratzaileek, hezitzaileek eta gizarte-langileek, besteak beste. Koordinazioak egiten dira hainbat mailatan:

- Jarduketa-arloaren arabera espezializatutako koordinazioak: gizarteratze komunitarioarako arloa, buruko osasuneko arloa eta mendekotasunen arloa. Horien helburua da arlo horietan aholkularitza eskaintzea programa guztiei.
- Lurralde-koordinazioak: taldearen kudeaketa eta kasuen jarraipena.
- Koordinazioak beste arlo eta/edo erakunde batzuekin: ahal bada, pertsonak berak egingo ditu, bere autonomia eta autodeterminazioa sustatzeko. Ezin bada, lagundu egingo zaio, eta egoerak hala eskatzen badu pertsona ez dagoelako parte hartzeko baldintzarik onenetan, profesionalen arteko koordinazioak soilik egingo dira.

Baliabide komunitarioen, aisialdikoan, boluntariotzen eta jardueren kasuan, laguntza areagotu egingo da, harremana sustatzeko eta, aldi berean, eskubideak betetzen direla bermatzeko, pertsona baliabideetara garaiz eta modu onean sartzen dela ziurtatzeko.

PERTSONALIZAZIOA

Lan-plana hartzaileak definituko du landu nahi dituen helburuen eta horretarako ezartzen dituen epeen bitartez. Egin beharreko ekintzak eta ekintza bakoitzean bere gain hartuko dituen erantzukizunak finkatuko ditu. Hori guztia teknikarien laguntzarekin, sartzeko baldintzak, denborak, baliabideak eta/edo zerbitzuak, prestazio ekonomikoak edota teknikoak zein diren badakitelako. Esku-hartzeari dagokionez, pertsonak erabakiko du zer espaziotan egin nahi dituen bisitak: etxean, aire librea, auzoko establezimendu batean...

PARTE HARTZEA

Parte-hartzea kolektiboarekin garatu beharreko alderdi konplexua da, eta programak boluntariotza egitea, jarduerak egitea edo komunitatean parte hartzea eskaintzen duen arren, ez du denboran irauten, ez delako pertsonaren borondatez sortua.

PREBENTZIO IKUSPEGIA

Etxegabetasun kronifikatuan egiten da esku hartzea; hortaz, ondorioak lantzen dira prebentzioa bera baino gehiago. Kanean bizi diren pertsonen bizi-itxaropena laburtu eta indarkeria-egoerak prebenitzen dira, osasuna hobetzeko lan egiten da, tratamendu egokia jarraitzeko aukera emanez eta kaltea murriztuz, betiere, pertsona ados baldin badago.

ESKURAGARRITASUNA

Ingurune komunitarioko baliabideen eta/edo zerbitzuen mapatzearen bitartez, informazioa eta orientazioa eskaintzen zaie proiektuaren hartzaileei. Halaber, pertsona ororen eskubideetarako sarbidea bermatzen da, bere egoera edozein izanik ere.

GIZA ESKUBIDEIKO ERRESPETUA

Gizarte Zerbitzuen Legean aurreikusitako guztiak.

ESPERIENTZIAREN IZENA

LOIOLA ETXEA

INPLIKATUTAKO ERAGILEAK

GIPUZKOAKO FORU ALDUNDIA, ESPETXETAKO INSTITUZIOAK ETA LOIOLAETXEA ELKARTEA

EREMU GEOGRAFIKOA:	Gipuzkoa
KONTINGENTZIA:	Bazterketa
ARRETA EMANDAKO KOLEKTIBOAK:	Presoak eta gizarte-bazterkerian edo arriskuan dauden pertsonak
ERANTZUKIZUN MOTA:	Publikoa
WEBGUNEA:	https://www.loiolaetxea.org/

ESPERIENTZIAREN HELBURUA:	Espetxeen eta gizarte-bazterkeriaren arloan, pertsonen gizarteratzea sustatzea eskubideetarako sarbidearen bitartez, autodeterminaziora bideratutako PAArekin eta bititza komunitarioaren garapenarekin.
ESPERIENTZIAREN DESKRIBAPEN LABURRA:	Profesionalen, boluntarioen eta balizko bi sarbide-ibilbideren balizko hartzaileen arteko bizikidetzaren proiektua: espetxea edo GFAko gizarteratze-saila.
KOKAPENA:	Gipuzkoako eremu geografikoa. Jesuiten beste komunitate batzuetan errepikatu da.
HASIERA:	2001

EREDU KOMUNITARIOKO ELEMENTUEN AZTERKETA

GERTUTASUNA	Baliabideak Donostian daude eta etengabeko harremana dute komunitatearekin. Hala, inguruneak baliabidea ezagutzea eta pertsonak bere gertuko ingurunea ezagutzea sustatzen da. Premisa hori da edozein prozesu sozio-hezitzaile hedatzeko oinarria. Bizilagunek ezagutzen dute baliabidea eta badakite zer lan egiten duten. Komunitatearekin dagoen komunikazioa positiboa da. Baliabidea etxebizitza arrunt bat da: eguneroko jarduerak egiten dituzte eta eremu horretako baliabideak erabiltzen dituzte egunerokoan (erosketak, aisialdia), normaltasuna lortzeko.
JARRAIPENA	Laneko metodologiak jarraikortasuna sustatzen du. Bizikidetzaren hasierako fasea komunitatean oinarritzen da, gero, pisuetara sartzeko aukera dago, autonomia lantzeko, eta, halaber, bizitegiak ez den arreta-programa bat ere badago eta hiru urteko iraupena du gutxi gorabehera. Jarraikortasun hori autonomia bilatzeko prozesu baten bidez bermatzen da, presentzia hezitzailea duen intentsitate txikitik handirako trantsizioa ahalbidetzeko. Prozesua amaitzean, pertsonak zabalik izango dituzte ateak Loiola Etxera joateko, bai arreta eskatzeko, bai kafe bat hartzera joateko, elkartzeko espazio irekia baita.
DIZIPLINARTEKOTASUNA ETA OSOTASUNA	Terapeutek, hezitzaileek, gizarte-langileek kriminologoek eta psikologoek osatzen dute taldea. Barne- zein kanpo-koordinazioa sustatzen dute eta komunitateko beste baliabide batzuekin eta, besteak beste, arlo juridikoko eta laneko prestakuntzako zerbitzu profesionalekin osatzeko aukera dago. Koordinazioak eskariaren arabera egiten dira, pertsona bakoitzaren beharrak kontuan hartuta. Beste gizarte-eragile batzuekin egiten

	<p>den sareko lanaren adibide batzuk dira hauek: Martuteneko Espetxea, OGZ, Espetxetako Batzorde Orokorra, GFA, Gipuzkoako Gizarte Erakundeen Plataforma -Sargi- eta AGIPAD.</p>
PERTSONALIZAZIOA	<p>Pertsona espetxeen arlotik sartzen bada baliabidera, Tratamendurako Plan Indibidualizatua (TPI) izango du eta gizarte-bazterkeriaren arlotik sartzen bada, APP bat. Ondoren, eskaeraren jatorria edozein izanik ere, API bat egiten da. Hartzaileak eta hezkuntzako erreferenteak elkarrekin egiten dute, nahiz eta beste profil profesional batzuek ere lagundu espezializatutako arloetan. Aldi horretan, fitxa, kasuaren zerrenda eta helburuen, adierazleen eta ekintzen taula betetzen dira. Sei hilean behin ebaluatzen da eta aldaketak egiteko eta sor daitezkeen behar eta/edo zailtasunetara egokitzen joateko aukera ematen du. Prozesuak erabat pertsonalizatuak dira denborari, formari eta iraupenari dagokionez.</p> <p>Hartzaileak prozesu osoaren berri izaten du: txostenak eskatzeko eta irakurtzeko aukera dute, eta koordinazio-bileretan egon daitezzen ahalegintzen da, pertsona horrek bere prozesuaren berri izan dezan.</p>
PARTE HARTZEA	<p>Barne-mailan parte hartzeko metodologia gisa, bilerak egingo dira bizikidetzara egokia sustatzeko aldera, eta hainbat alderdi lantzeko, hala nola kulturartekotasuna, dibertsitate erlijiosoa... Parte-hartzea sustatzen da balizko bi ibilbideren bidez. Alde batetik, aisialdiaren eta denbora librearen bidez, beste edozein herritarren modura, komunitateko baliabideak erabiliz: zinemara joatea, kiroldegira joatea, jardueretara, irteerak egitea... Bestalde, aldaketa sozialerako eta eragiteko parte-hartzearen bidez, bere esperientzia propioa azalduz ikastetxeetan, unibertsitateetan... Sentsibilizazio hori alde aurretik ere lantzen dute, arriskuez, eragiten duten faktoreez eta bestelakoez hitz egin ahal izateko haien istorio pertsonala azaldu beharrik gabe eta ezinegona sortzeko arriskurik gabe.</p> <p>Parte-hartzea etengabe landu behar da eta balizko beldurren, ziurgabetasunen eta estereotipoetan oinarritutako ideien aurrean prestatu egin behar dira pertsona horiek.</p>
PREBENTZIO IKUSPEGIA	<p>Helburu nagusia da delitua berriro egin ez dadin eta berriro kontsumitzen has ez dadin prebenitzea, eta pertsona etxerik gabe geratzea ekiditea.</p>
ESKURAGARRITASUNA	<p>Orientaziotik eta/edo pertsonak behar dituen arreta-baliabideetara bideratzetik, bai eta arreta hori emateko TSS gisa presente egotearen erantzukizunetik ere.</p>
GIZA ESKUBIDEEKIKO ERRESPETUA	<p>Gizarte Zerbitzuen Legean aurreikusitako guztiak.</p>

ESPERIENTZIAREN IZENA

OINEZ

INPLIKATUTAKO ERAGILEAK

ARABAKOFORU ALDUNDIA ETA IRSE ARABA

EREMU GEOGRAFIKOA:	Araba
KONTINGENTZIA:	Bazterkeria soziala
ARRETA EMANDAKO KOLEKTIBOAK:	Gizarte-bazterkerian edo arriskuan dauden pertsonak
ERANTZUKIZUN MOTA:	Publikoa
WEBGUNEA:	https://www.irsearaba.org/que-gestionamos/intervencion-y-programas-de-inclusion/programa-oinez/

ESPERIENTZIAREN HELBURUA: Hartzaileen bizi-kalitatea hobetzea, dinamika eta dimentsio sozio-komunitarioa hobetuz eta mundu sozio-laboralera gerturatuz.

ESPERIENTZIAREN DESKRIBAPEN LABURRA: Gizarte Ongizaterako Foru Erakundearen programa da eta Landa Eremuko Gizarteratze Zerbitzuaren barruan dago. Arabako landa-eremuan bizi diren eta gizarte-bazterkeria egoeran edo arriskuan dauden pertsonak artatzen dira. Profesionalak joaten dira udalerrietara, esku-hartze indibidualak zein taldekakoak egitera.

KOKAPENA: Kasuren bat hauteman eta/edo bideratzen den Arabako edozein udalerrri.

HASIERA: Hitzarmenen bidez, 1999etik. Lehiaketa publikoaren bidez, 2017tik.

EREDU KOMUNITARIOKO ELEMENTUEN AZTERKETA

GERTUTASUNA Pertsonaren gertuko ingurunean egiten dute esku-hartzea, eta udalerrira joaten dira artatu beharreko pertsonen kopurua edozein izanik ere. Lana pertsonaren etxebizitzan bertan, zein udalerrri horretako udalak utzitako lokaletan egiten da. Jarduketa-eremua Arabako udalerrriak dira. Udalerrri horiek geografikoki sakabanatuta daude eta biztanleria txikia dute. Herri desberdinetako pertsonak elkartzea ere baloratzen dute, giro gehiago eta/edo taldeko dinamikak sortzeko.

JARRAIPENA Markatutako ibilbideak lau hilabete eta bi urte bitartekoak dira, baina, errealitatean, profil batzuen kronifikazioa handia da eta etengabeko laguntza behar dute. Artatutako pertsonen % 20k lau urte baino gehiago daramatza proiektuan, bere egoera psikosozialagatik. Halaber, gaitasunak eta trebetasunak areagotu dituztelako eta beren egoera berrira egokitutako aukerak eskaintzen jarraitzeko modurik ez dagoelako dagoeneko proiektuan jarraitu ezin duten pertsonak ere artatzen dira. Kasu horietan, aldizkako jarraipena egiten zaie.

DIZIPLINARTEKOTASUNA ETA OSOTASUNA Talde profesionala bi bloketan dago banatuta: laguntza-zerbitzuaren barruan gizarte-lanerako profil profesionala dago eta taldekako eta banakako esku hartzeak gizarte-hezitzaileek, gizarte-langileek, pedagogoez eta/edo psikologoek egiten dituzte. Koordinazio-bilerak egiten dituzte elkarrekin jorratzen dituzten kasuetarako.

PERTSONALIZAZIOA Elkarrekin lan egiteko helburu komunak identifikatzea da xedea, baina arreta indibiduala eta taldekoa erabat pertsonalizatuak dira. Lana zirkularra eta etena da, behar batzuk ase eta beste batzuk agertzen direlako. Pertsonaren beharren eta interesen arabera, taldeko

	<p>zein banakako arretan parte har dezake edo modalitate batean bakarrik. Prozesuan zehar aldatu egin daiteke hori. Prozesua hartzailearekin diseinatu, exekutatu eta ebaluatzen da, pertsonak bere esku-hartze prozesua erabaki dezan errespetatuz eta egiteko gogoia izatea bermatuz. Pertsonaren aurreikuspenak ez badira errealitatera egokitzen, akordioak egiten eta lotura komunak ezartzen ahalegintzen da.</p>
PARTE HARTZEA	<p>Desberdintasunak daude gizonen eta emakumeen parte-hartzearen artean, behar berdinak izan arren, intentsitate desberdina baitute. Gizonek eten gehiago izaten dituzte eta ez zaie gustatzen hainbat alderdi lantzea, esaterako, autoestimua, gaitasun sozialak... Emakumeek aldiz, inplikazio handiagoa dute eta lan sozio-hezitzailea egiteko prestutasun handiagoa dute: gaitasun sozialak eskuratzeko, hizkuntza ikasteko, prestakuntzak egiteko, hazkuntza positiboa eta erantzunkidetasunean oinarritutako etxeko zereginen banaketa lantzeko, eta autoestimua edo ahalduntzea lantzeko, besteak beste.</p>
PREBENTZIO IKUSPEGIA	<p>Pertsonak bazterkeria-egoeran sartzen dira, baina esku-hartzea egiten da egoera ez intentsifikatzeko eta/edo kronifikatzeko, eta horrek kaltea murrizten du. Seme-alabak beren kargu dituzten pertsonen kasuan, ikuspegi prebentibo espezifikoa lantzen da, gizarte-bazterkeria egoerak prebenitu baitaitezke.</p>
ESKURAGARRITASUNA	<p>Emandako laguntzaren bitartez, alde batetik, izapide burokratikoak aurrez aurre zein online egiten ikasten laguntzeko, eta, bestetik, eremuko hainbat baliabidetan eta/edo zerbitzutan parte hartzeko, esaterako, guraso-bileretan. Telefono bidezko hitzorduak ere badira, arazoei eta/edo komunikazio-oztopoei aurre egiteko. Ezin dute garraiorako sarbidea bermatu eta hori da esku-hartzearen helburuak lortzea gehien mugatzen duen alderdietako bat (formazioak, enplegurako sarbidea, aisialdia eta denbora librea...).</p>
GIZA ESKUBIDEEKIKO ERRESPETUA	<p>Gizarte Zerbitzuen Legean aurreikusitako guztiak</p>

ESPERIENTZIAREN IZENA

PISECA

INPLIKATUTAKO ERAGILEAK

BILBOKO UDALA ETA SARTU KOOPERATIBA

EREMU GEOGRAFIKOA:	Bizkaia – Bilbo
KONTINGENTZIA:	Bazterketa
ARRETA EMANDAKO KOLEKTIBOAK:	Babesgabetasun-egoeran dauden helduak eta haien familiak
ERANTZUKIZUN MOTA:	Publikoa
WEBGUNEAK:	https://www.ararteko.eus/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/2_5064_3.pdf

ESPERIENTZIAREN HELBURUA: Babeserako beharrari erantzutea, pertsonaren erreferentziako ingurunearen barruan egin beharreko arreta pertsonalizatu eta integraletik.

ESPERIENTZIAREN DESKRIKAPEN LABURRA:

Esku-hartze proiektu sozio-hezitzailea da eta funtsean etxean egiten da, gizarte-bazterkeria arriskuarekin lotutako babesgabetasun-egoera edo -arriskuan dauden helduei arreta eskaintzeko. Bazterkeria horren oinarria harremanen arloko esku-hartzea bakardadea, autozaintzarako, higiene pertsonalerako eta etxebizitza garbitzeko ezintasuna, eta eguneroko bizitza eta baliabide ekonomiko propioak kudeatzeko ezintasuna dira.

Gaitasun pertsonalak, familiakoak eta/edo taldekoak eskuratzera eta garatzera dago bideratuta (jarrerak, portaerak, ezagutzak, irizpideak, jarraibideak, gaitasunak...). Autonomia, gizarteratzea eta ingurune komunitarioko bizikidetzak egokia sustatzeko. Halaber, ohitura eta jokabide desagokiak beste batzuekin ordeztetan datza, eta egoerak goiz hautematean, helduen babesgabetasun-arriskuaren egoerak prebenitzeko. Horrek guztiak ekarpena egiten du pertsona hori bere etxean eta bere inguruan gera dadin.

KOKAPENA: Bilbon, 11 OGZetan.

HASIERA: 2013tik

EREDU KOMUNITARIOKO ELEMENTUEN AZTERKETA

GERTUTASUNA

Esku-hartzea pertsonaren etxebizitzan eta ingurune hurbilean egiten da. Egin beharreko ekintzetako bat da auzoa hartzailearekin aztertzea, bere autonomia-maila eta baliabideei eta zerbitzuei dagokienez auzoaren gainean duen ezagutza ebaluatzeko eta inguruko pertsonekin duen harreman-maila nolakoa den ikusteko. Komunitatearekin dagoen harremana positiboa da, batzuetan bizilagunek beraiek helarazten baitute pertsonaren egoeraren gaineko kezka. Covid-19ak eragindako itxialdian, auzoetako boluntarioek arreta berezia jarri zuten egoera horretan zeuden adineko pertsonengan eta eguneroko jardueretarako laguntza eskaini zieten.

Halaber, gertuko ingurune baliabide normalizatuak erabiltzea sustatzen da, baita komunitatearekin komunikazioa izatea ere, auzoan egiten diren jardueren eta komunitateko bileren bitartez.

JARRAIPENA

Komunitateko esku-hartze prozesuen batez bestekoa bi urtekoa da gutxi gorabehera. Hala ere, baliabide malgua, pertsonalizatua eta hainbat egoera psikosozialetara egokitua da, eta, hortaz, kasua berriro irekitzeko aukera badago. Zerbitzua erreferentziako

DIZIPLINARTEKOTASUNA ETA OSOTASUNA

puntua da pertsonarentzat eta halaber, OGZrekin harremana sortzeko lotura ere bada. Jarraipena eman daiteke pertsona horren eta OGZen arteko lotura sustatuz, bere egoera biopsikosoziolari erantzuteko baliabide eta/edo zerbitzu egokietarako sarbidea izateko, hala nola Eguneko Zentroak, Egoitzak, Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzuak, Zaintzapeko Pisuak...

PERTSONALIZAZIOA

Bederatzi gizarte-hezitzailek eta koordinatzaile batek osatzen dute lantalde profesionala. Adinari, generoari eta espezializazioari dagokionez hainbat profil daude arreta pertsonalizatua eta harremanak sortzeko aukera handiagoak ematen dituena eskaintzeko. Barne-koordinaziorako, bi astean behin egiten da koordinatzailearen eta hezitzaileen arteko talde-bileretan eta banakako topaketa-guneetan, kasu bakoitzaren jarraipena egiteko. Kanpoko koordinazioa baliabide publiko zein pribatuekin egiten da: Udala, OGZ, Gizarte Larrialdietarako Udal Zerbitzua, Osakidetza, Buruko Osasuneko Sarea, Eguneko Arreta Zerbitzua eta kasuak bideratzeko gizarte-erakundeak. Lankidetzasareak eta/edo hitzarmenak ezartzen dira arloa edozein izanik ere, pertsonen beharren arabera. Horren adibideetako bat da Animalien Zerbitzuarekin egindako lankidetzahitzarmena, pertsona ospitaleratu behar izanez gero, animalien ostatuak kudeatzeko.

Pertsonak erreferentziazko OGZtik sartzen dira APP batekin eta, ondoren, Pisecatik HPI bat egiten da. Berrikuspena sei hilean dago ezarrita, baina helburuen eta adierazleen denboraren arabera egiten da. Pertsonarekin batera lan egitea lehenesten da, eta bere beharren eta interesen arabera hitzarmenak ezartzen dira, plana pertsonalizatu ahal izateko. Esku-hartzearen intentsitatea pertsonaren unearen eta beharren arabera erregulatzen da. Ez dago aurrez ezarritako araurik, eta, ondorioz, kasu bakoitza malgua da eta egokitu egin daiteke. Pertsonarengan eragina duten kasu guztietan egiten da esku-hartzea, eguneroko gauzetatik hasita. Halaber, sor daitezkeen eta pertsonak une horretan ordaindu ezin dituen gastu eta/edo beharretarako aurrekontu-partida bat dago, eguneroko bizitza garatu ahal izateko.

PARTE HARTZEA

Esku-hartzea banaka zein taldean egiten da. Jarduerak artatutako kolektiboan hautemandako behar komunak arabera diseinatzen dira. Helburua da, alde batetik, behar horiei erantzutea, eta, bestetik, aisialdiko eta denbora libreko jardueretan parte hartzea eta elkartzeko espazioak sortzea. Familia-unitatearekin egiten da lan, halakorik baldin badago eta ahal baldin bada. Gainera, bi aldeak prest dauden kasuetan, familia-harremana berreskuratzeko ekintzak egiten dira.

PREBENTZIO IKUSPEGIA

Kaltea murriztea eta egoerak okerrera egitea eta/edo kronifikatzea ekiditea du xede. Pertsonaren arlo guztietan egiten den esku-hartze integrala da.

ESKURAGARRITASUNA

Hainbat baliabide eta/edo zerbitzutara sartzea eta horiekin lotura izatea sustatzen da informazioaren eta orientazioaren bitartez, eta, halaber, etxebizitza bat eskuratzeko dauden muga arkitektonikoak hautematen dira.

GIZA ESKUBIDEEKIKO ERRESPETUA

Gizarte Zerbitzuen Legean aurreikusitako guztiak.

ESPERIENTZIAREN IZENA

SAREGUNE

INPLIKATUTAKO ERAGILEAK

SARTU ELKARTEA

EREMU GEOGRAFIKOA:	Araba
KONTINGENTZIA:	Bazterketa
ARRETA EMANDAKO KOLEKTIBOAK:	Gizarte-bazterkerian edo arriskuan dauden pertsonak
ERANTZUKIZUN MOTA:	EHSS
WEBGUNEA:	www.saregune.net

**ESPERIENTZIAREN
HELBURUA:** Teknologia berriak erabiltzea auzoko eta hiriko dinamizazio sozialerako eta komunitariorako tresna gisa.

**ESPERIENTZIAREN
DESKRIBAPEN LABURRA:** Gasteizko alde zaharrea dagoen baliabidea da eta arautu gabeko prestakuntza eskaintzen du teknologia berrien arloan. Hiru hilabeteko prestakuntza-programa bat dute eta bertara joaten diren pertsonen behar eta eskarierara egokitzen joaten dira. Horretarako, komunikazioa mantentzen dute gertuko ingurunearekin eta erakunde publiko eta pribatuekin.

KOKAPENA: Gasteiz

HASIERA: 2004

EREDU KOMUNITARIOKO ELEMENTUEN AZTERKETA

GERTUTASUNA Gasteizko alde zaharrea dago eta bertan eragiteko asmoa du. Ingurune ezaguna eta gertukoa da hartzaileentzat.

JARRAIPENA Prestakuntza-ibilbideen bitartez egiten da lan, mailarik oinarritzkoenetatik hasi eta aurreratuenetara. Baliabidea sarrera-kanal gisa ulertzen dute, eta pertsonaren edozein esferatan premiaren bat atzematen denean, baliabide egokienera bideratzen da, betiere pertsona ados badago.

**DIZIPLINARTEKOTASUNA
ETA OSOTASUNA** Gizarte-hezitzaile batek, gizarte-langile batek, programazioan eta informatikan espezializatutako pertsona batek eta psikologo batek osatzen dute taldea. Harremana dute auzoko eragileekin, komertzioekin, enpresa-ehundurarekin, osasun-arloarekin, hezkuntza-sistema formalarekin eta orientaziorako eta laneko prestakuntzarako zerbitzuekin. Harreman horrek Sareguneren parte-hartzea eta lankidetzat sustatzen du hainbat jardueratan, erakundeen eta udalerriko bizilagunen arteko lotura gisa.

PERTSONALIZAZIOA Iraupen luzeagoko ikastaroetara joaten diren pertsonen buruzko jarraipen individualizatua egiten da, baina modu informalean, baliabidearen egitura eskakizun baxuan eta pertsonen etengabeko fluxuan oinarritzen baita.

PARTE HARTZEA Ez dago parte hartzeko kanal formalik, baina ebaluazioak egiten dira parte-hartzaileen ekarpenak berrikusteko eta prestakuntzan gehitzen dira ahal dela betiere.

PREBENTZIO IKUSPEGIA

Arrakala digitala eta gizarte-bazterkeria kronifikatuaren prozesuak prebenitzea, hau da, ibilbide luzeko bazterkeria-prozesuak eta pertsonaren hainbat arlotan eragiten duten askotariko arazo larriek eragindakoak.

ESKURAGARRITASUNA

Prestakuntzaren eta gertuko ingurunearen presentziaren bitartez gizarte-bazterkeria egoeretan murgilduta dauden pertsonak beste baliabide eta/edo zerbitzuetara sartzea sustatzen da, pertsona horien ibilbideak hobetzeko. Halaber, pertsona horiek izapideak online egitea sustatzen da, esaterako, osasun-zerbitzuan hitzordua hartzea, errolda-ziurtagiria eskatzea, laneko bizi... Pandemian zehar, lankidetzan aritu ziren Osakidetzarekin hizkuntza-muga zuten atzerriko pertsonen informazioa lortzea sustatzeko eta Covid-ziurtagiriak deskargatzeko. Halaber, NAN edo AIZ zenbakia behar den hitzorduak online eskatzeko laguntza eskaintzen dute, une horretan agiririk ez duten pertsonentzat.

Hiru hilabeteko prestakuntza-eskaintzari dagokionez, ikastaroen ordutegiak aldatzen dituzte, edozein arrazoi dela eta joan ezin izan diren pertsonak hurrengo prestakuntzara joan ahal izateko. Halaber, prestakuntza-formalerako sarbiderik izan ezin dezaketen pertsonen prestakuntza sustatzen da.

**GIZA ESKUBIDEEKIKO
ERRESPECTUA**

Gizarte Zerbitzuen Legean aurreikusitako guztiak.

ESPERIENTZIAREN IZENA

URRETXINDORRA – RUISEÑOR

INPLIKATUTAKO ERAGILEAK

SOS ARRAZAKERIA, GIPUZKOAKO IKASTETXEAK, UNIBERTSITATEAK (UPV-EHU/UD), FAMILIAK, ERAKUNDE KOLABORATZAILEAK ETA

EREMU GEOGRAFIKOA:	Gipuzkoa
KONTINGENTZIA:	Bazterketa
ARRETA EMANDAKO KOLEKTIBOAK:	10-14 urte bitarteko adingabe etorkinak
ERANTZUKIZUN MOTA:	EHSS
WEBGUNEAK:	http://mugak.eu/menores-jovenes-y-educacion/ruisenor-urretxindorra-proyecto-de-mentoría

ESPERIENTZIAREN HELBURUA:

Eskolatzeko-adinean dauden eta baliabide sozioekonomiko baxuak dituzten atzerriko aurre-nerabeen harrerarako eta gizarteratzeko aukerak indartzea, unibertsitateko ikasleekin egindako tutoretza-harremanen bidez.

ESPERIENTZIAREN DESKRIBAPEN LABURRA:

Gizarte-bazterkeria arriskuan dauden atzerriko aurre-nerabeei zuzendutako tutoretza-proiektua da eta astean hiru ordu egiten dituzte beren tutoreekin, hau da, unibertsitateko ikasleekin.

Helburua da elkarri onurak ekarriko dizkieten harremanak ezartzea. Desabantaila-egoeran dauden beste pertsona batzuei laguntzeko borondatea duten pertsonen garatutako baliabidea da, eta esperientziak eta ezagutzak partekatzen dituzte.

Gainera, aliantza-mapa bat eratzen da ikastetxeen, elkartearen ehunduraren, erakunde publikoen eta familien artean, adingabea izan dadin esku-hartzearen erdigunea, bere behar eta eskariei erantzunez.

KOKAPENA:

Gipuzkoan (Donostia, Tolosa, Errenteria, Hernani eta Urnieta, baina beste udalerririk batzuetara zabaltzeko aukera dago). Proiektua Bizkaian ere garatzen da, Ellacuria Fundazioaren eskutik, eta Araban Zehar-Errefuxiatuekin elkarteak garatzen du.

Halaber, Europan (Islandia, Suitza, Suedia, Danimarka, Norvegia, Finlandia...) eta estatuan ere egiten da esperientzia hori.

HASIERA: 2014

EREDU KOMUNITARIOKO ELEMENTUEN AZTERKETA

GERTUTASUNA

Baloratutako alderdietako bat da tutoreek hartzaileen gertuko ingurunea ezagutzeko, baita tutoretza-prozesu horretan eskaintzen dituen aukerak ere.

JARRAIPENA

Egun, programa amaitzean, parte-hartzaileek ez dute protokolo bidezko jarraipenik. Oro har, ikasturte batean zehar hartzen dute parte parte-hartzaileek eta ez da oso ohikoa hurrengo urtean berriro parte hartzea. Hala ere, beharrezkoa izanez gero, egoera psikosoziala dela eta berriro nork egin beharko lukeen ebaluatuko da.

DIZIPLINARTEKOTASUNA ETA OSOTASUNA

Talde profesionala psikologo batek eta kazetari batek osatzen dute, eta boluntarioek (tutoreak) eta praktiketako pertsonen osatzen dute taldea. Diseinuaren eta ezarpenaren fasean, Bartzelonara joaten dira tutoretzaren metodologian formatzera. Era berean, truke-, prestakuntza- eta zabalpen-esperientziak mantentzen dituzte

jarduketa arlo horretako edo beste bateko beste gizarte-erakunde batzuekin, tutoretza-programa sozialaren KOKAPENA sustatzeko.

Hezkuntzako arloarekin batera garatzen da: ikastetxeak, lanbide heziketako zentroak, Euskal Herriko Unibertsitatea eta Deustuko Unibertsitatea, baita Gizarte Zerbitzuen arloarekin ere, aurre-nerabeak eta ikasle boluntarioak bideratzeko. Gainera, esperientziak eta jardunbide egokiak trukatzeko tutoretza-koordinakundearen¹⁷ eta Mentoring our Future-n parte dira. Halaber, hitzarmenak dituzte proiektua babesten duten erakundeekin, hala nola Kutxa Fundazioarekin, Donostiako Aquariumarekin, Tolosako TOPIC museoarekin, Ikusnahi Toursekin, Albaolarekin eta San Telmorekin. Horrez guztiaz gain, gertuko ingurunean aisialdiko eta denbora libreko jarduerak eskaintzen dituzten beste baliabide eta/edo zerbitzu formal eta informal batzuekin uztartzen dute beren lana.

PERTSONALIZAZIOA

Lehenik eta behin, aurretiazko aurkezpen baten bidez ezagutuko dituzte tutoreak, tartean beren interesak eta motibazioak. Bigarrenik, tutore boluntarioen zerrenda izandakoan, elkarrizketa indibiduala egiten da eta talde-dinamiken bidez egiten den hurrengo prestakuntzan, hainbat egoeratan nola jokatzeko erreferentziak ematen dituzte. Hori guztia osagarritasunean eta bateragarritasunean oinarritutako bikotekideak sortzeko. Ondoren, laguntzeko garaian, adingabeak izaten dira beren jakin-minaren eta interesen arabera planak eta jarduerak proposatzen dituztenak. Are, topaketa batzuk adingabearen etxean egiten dira.

PARTE HARTZEA

Hartzaileek beren borondatez aukeratu behar dute programan parte hartzea eta programa utz dezakete nahi badute. Halaber, tutore-aldaketa ere proposa dezakete. Proposatutako jardueren bitartez adingabeen ekimena sustatzen da, beren behar eta interesen arabera.

PREBENTZIO IKUSPEGIA

Tutoretza-proiektu batean parte hartzak mendekotasunetatik, eskola-abandonutik eta arrisku-portaeretatik babesten ditu adingabeak, hainbat ikerketak erakutsi dutenaren arabera.

ESKURAGARRITASUNA

Aukera-berdintasunaren eta errespetuaren ikuspegia eta oinarrizko eskubideen babesa ditu oinarri. Bizi duten egoera sozial zaugarria dela eta modu naturalean tutore bat lortzeko zailtasunak dituzten adingabeei tutore bat esleitzen zaie. Informazioa ematen da eta beste baliabide eta zerbitzu batzuetara bideratzen da, bai erakundeak, bai kanpokoak, antzemandako beharren arabera.

GIZA ESKUBIDEEKIKO ERRESPETUA

Gizarte Zerbitzuen Legean aurreikusitako guztiak

¹⁷ Informazioa zabaltzeko: <https://www.mentoriasocial.org/>

ESPERIENTZIAREN IZENA

EUSKADI LAGUNKOIA

INPLIKATUTAKO ERAGILEAK

EUSKO JAURLARITZA (BERDINTASUN, JUSTIZIA ETA GIZARTE POLITIKA SAILA) ETA MATIA FUNDAZIOA

- EREMU GEOGRAFIKOA:** Euskadi
- KONTINGENTZIA:** Mendekotasuna
- ARRETA EMANDAKO KOLEKTIBOAK:** Adineko pertsonak
- ERANTZUKIZUN MOTA:** EHSS
- WEBGUNEAK:** <https://euskadilagunkoia.net/es/>

ESPERIENTZIAREN HELBURUA:	Adinekoen eta herritarren parte-hartzea sustatzea, Euskadiko udalerrietako auzoak eta inguruneak hobetzeko, eta zahartu arren, pertsonen bizimodua normaltasunez egiten jarraitu ahal izateko.
ESPERIENTZIAREN DESKRIKAPEN LABURRA:	Osasunaren Mundu Erakundeak sustatutako "Age-friendly Environments Programme" ekimenean oinarritzen da eta 8 esku-hartze arlo ditu: garraioa, etxebizitza, parte-hartzea eta ehundura soziala, errespetua eta gizarteratzea, herritarren parte-hartzea eta enplegua, komunikazioa eta informazioa, gizarterbitzuak eta osasunekoak, eta aire libreko espazioak eta eraikinak. Helburua da adinekoentzat lagunkoia den ingurunea sortzea, egiturak eta zerbitzuak berregituratuz, fase guztietan irisgarriak izan daitezen.
KOKAPENA:	Udaleko arloa, lurraldekoa ¹⁸ , estatukoa eta Europakoa.
HASIERA:	2012

EREDU KOMUNITARIOKO ELEMENTUEN AZTERKETA

GERTUTASUNA	Proiektuaren funtsa da pertsona bere bizilekuan mantentzea, bere ingurune fisikoa eta soziala hobetuz, eta, aldi berean, bere etxean dituen beharrak hautematea. Zerbitzu publikoek eta elkarteek zein komertzioek babestu izan dute beti proiektua, hein txiki edo handiagoan.
JARRAIPENA	Lortzeko ezaugarri zaila da, taldeka egiten baita lan eta ez banaka. Profil gehiago lortzeko ekintzak sustatzen ari diren arren, erronka hori egiteke dago oraindik ere, batez ere desgaitasuna duten pertsonak erakartzeko, egoera zaurgarrian daudenak, narriadura kognitiboa dutenak...
DIZIPLINARTEKOTASUNA ETA OSOTASUNA	Hainbat profesionalen hartzen dute parte proiektuan, hala nola gizarteratzaileek, gizarteratzaileek, soziologoek, terapeuta okupazionalak, psikologoek eta boluntarioek. Ohikoa izaten da beste arlo batzuekin koordinatzea, esaterako, OGZekin, gizarteratzailearen eta udaleko osasun-zentroaren bidez. Hainbat sail publikok zeharka parte hartzea zaila izaten da, nahiz eta udalerririk lagunkoia lortzeko beharrezkoa izan hainbat sailek esku hartzea, besteak beste etxebizitzakoak, osasunekoak edo garraiokoak. Partekatutako tresnei dagokienez, erakundeak esparru-tresnak sortu eta eskaintzen ditu: lagunkoitasunaren galdetegia, talde fokalentzako gidoi-tresnak, eta diagnostikoaren,

¹⁸Atxikitako lurraldeak eta udalerririk kontsultatzeko: <https://www.euskadilagunkoia.net/es/municipios>

	<p>zabalpenaren eta ebaluazioaren faseetarako euskarri-gidak. Halaber, lurralde-batzordeak eta Euskadikoak antolatzen dituzte eta atxikitako udalerrri guztiak joaten dira. Estatuko eta nazioarteko jardunbide egokiak aurkezten dituzte bertan. Gainera, bilerak egiten dira lurralde bakoitzean eta udalak eta adinekoen talde-eragileak hartzen du parte, parte-hartzeari, sareko lanari eta abarri dagokionez hautemandako beharrak lantzeko.</p>
PERTSONALIZAZIOA	<p>Maila komunitarioan lan egitean, ez dute PAA barne hartzen, baina profilen eta egoera sozialen barietatea kontuan hartzen dute pertsonengana nola iritsi identifikatzeko. Gida edo gidalibururen bat egitean kontuan hartzen da parte-hartze indizirik txikiena duten pertsonak gehitzea. Egun, arreta hainbat habitatetan oinarritzen da, landa-eremuan zein hiri-eremuan; izan ere, hauteman dute landa-eremuko pertsonak zailtasunak izaten ari direla proiektuarekin bat egiteko.</p>
PARTE HARTZEA	<p>Proiektuaren lehen urteetan, behetik gorako ikerketa-ekintza metodologia parte-hartzailea jarraitu zen. Hala ere, zailtasunak ekarri zituen horrek; izan ere, udalaren konpromisoa izateak ez zuen balio, elkarteen eta herritarren borondaterik ez baldin bazegoen. Ondoren, desberdin hasi ziren antolatzen adinekoen federazioekin eta Euskadiko adinekoen elkarteen mugimendurekin, proiektua lehen pertsonan zabal zezaten.</p> <p>Hainbat fasetan parte hartzeko aukera dute pertsonak: diseinuan, ikerketan, sustapenean eta ebaluazioan. Pertsona guztiek ez dute nahi eta/edo ezin dute berdin konprometitu eta parte-hartze maila desberdinak dituzte. Ez da ohikoa adinekoen familiek parte hartzea, baina ohikoa da aiton-amonak bilobekin joatea ospakizunen batera.</p>
PREBENTZIO IKUSPEGIA	<p>Helburuetako bat da gizarte-harremanak sustatzea, ingurunearekin harremanetan egotea, erabilgarri izatearen sentimendua eta kohesio soziala sortzea, besteak beste. Ebidentzia enpirikoa dago horrelako ekimen motek pertsonen bizi-kalitatea eta ongizatea hobetzen dutela, konprometituta daudelako lankidetzarekin, elkar-laguntzarekin, egoera zailetan dauden pertsonak hautematearekin... Inpaktua ebaluatzeko tresna bat diseinatu da parte hartu duten pertsonentzat, arlo hauetarako: osasuna, sentimenduak, harremanak, ahalduntzea...</p>
ESKURAGARRITASUNA	<p>Proiektuaren talde eragilearen diagnostikoaren bidez ebaluatuko dira hainbat alderdi, hala nola udalerriko etxebizitzaren egoera, espazio publikoaren egoera, garraioarena, osasun-arlokoa, gizarte-zerbitzuetakoa... Hala, zer alderdi hobetu daitezkeen hauteman ahal izango da, udalerrri irisgarri eta lagunkoiagoa sortzeko.</p>
GIZA ESKUBIDEKIKO ERRESPETUA	<p>Gizarte Zerbitzuen Legean aurreikusitako guztiak.</p>

ESPERIENTZIAREN IZENA

HAUSKOR

INPLIKATUTAKO ERAGILEAK

HAURKOA FUNDAZIOA, IKEI AHOLKULARITZA ETA LAHAR ELKARTEA

EREMU GEOGRAFIKOA:	Gipuzkoa
KONTINGENTZIA:	Mendekotasuna
ARRETA EMANDAKO KOLEKTIBOAK:	Ahultasun-egoeran dauden adineko pertsonak
ERANTZUKIZUN MOTA:	EHSS
WEBGUNEA:	https://www.adinberri.eus/eu/proiektuak/proiektuak-2019

ESPERIENTZIAREN HELBURUA: Eragileen tokiko sarea sortzea, adinekoen artean zaugarritasun-egoerak prebenitu ahal izateko eta dagoeneko existitzen diren egoerak goiz hautemateko.

ESPERIENTZIAREN DESKRIBAPEN LABURRA: Esku-hartze komunitarioa, zaugarritasuna artatzeko lankidetzaren sare bat sortzeko. Horretarako, esku-hartzearen xede-udalerrietan eragileen mapa bat sortuko da, alde batetik, identifikatzeko eta, bestetik, sentsibilizatzeko eta harreman-eredua zehazteko. Ondoren, esku-hartze indibiduala egingo dute aurretik definitutako eragileek, baita zaugarritasunaren gaineko ebaluazio-jarraipena eta sentsibilizazioa eta komunikazioa ere.

KOKAPENA: Azkoitia eta Pasaia, baina emaitzak autonomia erkidego osora zabaltzeko aurreikuspena dago.

HASIERA: 2020

EREDU KOMUNITARIOKO ELEMENTUEN AZTERKETA

GERTUTASUNA Lanaren alderdietako bat da proiektua koordinatzea, konektatzea eta komunitatean zabaltzea urteko hainbat unetan, eta gizarte-eragileentzako eskuragarria dela erakustea. Komunitatearekiko komunikazioa positiboa da. Aldizkako topaketak egin dira udalerrietako eta osasun-zentroetako merkatariekin, zenbat eta gertukoagoak izan, esku-hartze prozesuak gehiago normalizatzen baitira.

JARRAIPENA Sistema eta sare publiko eta pribatuen arteko konexioaren bidez esku-hartze prozesuen jarraikortasuna sustatzen da, pertsonaren ibilbideari buruzko ezagutza handiagoa eskuratzen baita. Horren adibideetako bat izango litzateke goiz hautematen den eta egoera zaugarrian dagoen pertsona bat. Dementia eta/edo mendekotasunen bat garatuz gero eta baliabide eta/edo zerbitzu egokiago batera joan behar izanez gero, bere interesei, zaletasunei eta familiako sareei buruzko informazioa jasoko litzateke eta pertsonari zerbitzuak eskaintzen dizkioten sistemen artean lotura sendoagoa ezarriko litzateke.

DIZIPLINARTEKOTASUNA ETA OSOTASUNA Bi gizarte-hezitzailek, psikologo batek, gizarte-langile batek eta soziologo batek osatzen dute taldea. OGZrekin batera egiten dute lan eta zerbitzu horren bitartez hautematen dituzte kasuak. Hala ere, laguntza-telefonoaren (BetiON), farmazien, bizilagunen eta bestelakoek bitartez ere hautematen dira kasuak.

Komunikazioa sustatzen da adinekoentzat intereseko eragileak diren Administrazio Publikoko sailekin. Gainera, hitzarmena sinatu da farmazialarien elkargoarekin eta bertan proiektua azaltzeaz gain, sareko lana sustatzen da, betiere, adinekoek gertuagoko

	laguntza eskaintzeko kontu farmakologikoetan (pastilla-kaxa prestatzea, garbiketa eta medikamentuak berrikustea etxean...).
PERTSONALIZAZIOA	Kasuaren erreferentea, hau da, OHZko gizarte-langilea, funtsezkoa da, jarraipena eta pertsonalizazioa eskaintzen baititu. Mikro mailako pertsonalizazioari dagokionez, erakundea pertsonarengana hurbiltzen da behar duena eskaintzeko, bere borondatea, biografia eta bizi-ibilbidea errespetatuz. Hala ere, erakundeak berak ez du APlarik egiten, taldeko esku-hartzea egiten baitute.
PARTE HARTZEA	Gertuko ingurunearen eskaintza sozial eta kulturalaren dibertsitatearekin lotutako parte-hartzea ulertzen dute, pertsona bakoitzak aukera dezan zer egokitzen den ondoen bere ezaugarri biopsikosozaletara. Funtsezkoa da eskaintza ez izatea soilik pertsona horren etxera joatea. Halaber, harreman estua ezartzen dute sare bat sortzearen eta parte hartzearen artean, eta, ondorioz, parte izatearen eta erabilgarritasunaren sentimendua handitu egiten da. Hainbat jardueratan laguntzea sustatzen dute, adinekoek parte har dezaten eta, halaber, zaugarritasun sozialaren egoerak hautematen dituzte.
PREBENTZIO IKUSPEGIA	Proiektu osoaren ikuspegia prebentiboa da. Komunitateak aukera eskaintzen du hainbat gairen prebentzioa lantzeko, hala nola zaugarritasun sozialarena eta nahi ez den bakardadearena.
ESKURAGARRITASUNA	Proiektua gertuko ingurunean zabaltzean datza lanak, herritarrek ezagutu dezaten eta hala konexio-sareak sor daitezen.
GIZA ESKUBIDEEKIKO ERRESPETUA	Gizarte Zerbitzuen Legean aurreikusitako guztiak.

ESPERIENTZIAREN IZENA

LKALEAK

INPLIKATUTAKO ERAGILEAK

DONOSTIAKO UDALA, DEUSTUKO UNIBERTSITATEA ETA APTEs

EREMU GEOGRAFIKOA:	Gipuzkoa
KONTINGENTZIA:	Mendekotasuna
ARRETA EMANDAKO KOLEKTIBOAK:	Ahultasun-egoeran edo bakardadean dauden adineko pertsonak
ERANTZUKIZUN MOTA:	EHSS
WEBGUNEAK:	https://www.gipuzkoa.eus/es/web/etorkizunaeraikiz/-/kaleak

ESPERIENTZIAREN HELBURUA:	Zaurgarritasun-egoeran dauden adineko pertsonen babesera, zaintzara, mantenua eta konexio sozialera bideratutako sare formal eta informalak artikulatzeko atributuak identifikatzea, gauzatutako prozesua automatizatuz, proiektua ebaluatu, transferitu eta errepikatu ahal izateko.
----------------------------------	---

ESPERIENTZIAREN DESKRIBAPEN LABURRA:	Donostia Lagunkoiaren proiektu bat da eta Egian garatzen da. Elkar-sorkuntzan oinarritutako prozesua da eta adinekoek arreta eskaintzeko eta laguntzeko harremanak (ber)eraikitzeko aukera ematen duten atributuak identifikatzen dituzte komunitateko beste pertsona eta eragile batzuekin batera. Halaber, komunitatearekin lotura eduki ahal izateko mekanismoak eta lankidetzaren sareak diseinatzen dituzte, batez ere dimentsio sozialarekin eta harremanen dimentsioarekin lotutako beharrei erantzuteko. Hori guztia, bakardade, isolamendu, gaixotasun edo energia-faltaren egoeretan arreta bermatzeko.
---	---

KOKAPENA:	Egia auzoa, Donostia.
------------------	-----------------------

HASIERA:	2017, 2021 arte.
-----------------	------------------

EREDU KOMUNITARIOKO ELEMENTUEN AZTERKETA

GERTUTASUNA	Etengabeko lana egiten da auzoko gertuko eragileekin, izan publiko edo pribatuekin, EHSSko erakundeekin... Komunitateko eragileak jarduera eta dinamiketara gonbidatzen dira, eredu komunitarioa auzoan txertatzeko. Halaber, auzoko komertzioekin, ile-apaindegiekin eta farmaziekin ere egiten dute lan, eragileak auzoko egoera psikosozialaren gainean kontzientziatzeko eta sentsibilizatzeko.
JARRAIPENA	Egun esperientzia modu formalean aktibo ez egon arren, hainbat urtez bertan parte hartu duten auzoko eragileek eredu komunitarioaren ikuspegia zein eredu jasagarria txertatu dituzte, eta erakundearen ustez, lorpen bat da hori, amaierako helburua hori baita. Halaber, adinekoek jardueretan eta auzoko dinamiketan modu aktiboan parte hartzen jarraitzen dute. APTEsek esperientziaren hedapena sustatu du hainbat erakundetan, eta, gainera, ezagutza zabaldu du jarraipena emateko.
DIZIPLINARTEKOTASUNA ETA OSOTASUNA	Harremanak egin dituzte hainbat arlotako profesionalekin, arlo soziosanitariokoekin, sozio-hezitzailearekin, HSSko erakundeekin, auzoko komertzioekin... Elkarlanean aritu ziren Erlauntzarekin ¹⁹ , eta bertan izaten dira OGZetako profesionalak eta espezializatutakoak, anbulatorioko erizaina, farmaziak, Donostia Kirola, Donostia Kultura, Plus 55... Udaleko osasunerako sustapenak koordinatzen du hori. Erakundeak

¹⁹Erlauntzari buruzko informazioa zabaltzeko: <https://www.donostia.eus/ataria/es/web/osasun-publikoa/erlauntza>

	<p>positiboki baloratzen duen alderdia da hori, auzoaren egoera ikuspegi integral batetik jorratu ahal izateko. Baliabideen eta zerbitzuen arteko koordinaziorako, Drive tresna erabili zuten eta ez zen tresna komunik diseinatu.</p>
PERTSONALIZAZIOA	<p>Ez da APIrik egiten, baina auzoko gertuko eragileen arteko harremanaren bidez hainbat behar hautematen dira. Gertuko eta konfiantzazko komunikazio-kanal bat ezartzen da, etxeetara sartu ahal izateko, nahi ez duten bakardade-egoeran dauden pertsonak hautemateko, osasun- eta gizarte-arazoak dituztenak hautemateko...</p>
PARTE HARTZEA	<p>Esperientziaren helburua parte-hartzean dago oinarrituta, xedea baita auzoko pertsonak laguntza jasotzeaz gain, laguntza-sare bat ehuntzea, pertsona bakoitzaren egoera edozein izanik ere. Gainera, ahalegina egiten da komunitate baten parte diren pertsona guztiek bertan rol bat izateko.</p> <p>Parte-hartze librean oinarritzen dute jarduera, eta pertsonak ez dute konpromisorik dinamika eta jarduera guztietara joan behar izateko, baina egindakoaren berri jasoko dutela badakite, joaten direnerako auzoan zer gertatzen den jakin dezaten. Auzoko adinekoek beren aukeren eta nahiaren arabera hartzen dute parte. Ez dute inolako konpromisorik hartu behar beren gain eta beren eskuragarritasunaren, gustu pertsonalen eta gogo-aldartearen arabera libre erabakitzeke duten eskubidea errespetatzen da.</p>
PREBENTZIO IKUSPEGIA	<p>Proiektuaren bitartez, deskonexio-prozesuan zeuden pertsonak Lkaleak ekimenari eta pertsonarentzat esanguratsuak diren beste jarduera batzuei lotzea lortu da. Hortaz, bakardade-sentimenduak eta ezgai sentitzea prebenitu edo arindu da, eta zahartzaroarekin lotutako hainbat egoera moteldu egin dira, pertsonen bizi-kalitatea areagotuz. Ildo berari jarraituz, adineko pertsonak aurre-zaugarritasuneko egoerak hautematea lortu da.</p>
ESKURAGARRITASUNA	<p>Auzoko hainbat baliabide eta/edo zerbitzu hautemanez eta horiekin harremana izanez sustatu da profesionalek beren egunerokoan eredu komunitarioa txertatzea, zaintzaren arloko keinu txikiekin eta hainbat baliabide egokituz. Horretarako, aukera-irisgarriak proposatu zaizkie adineko pertsonari eta/edo mendekotasuna dutenei.</p>
GIZA ESKUBIDEEKIKO ERRESPETUA	<p>Gizarte Zerbitzuen Legean aurreikusitako guztiak.</p>

ESPERIENTZIAREN IZENA

IKUSPEGI AKTIBOA

INPLIKATUTAKO ERAGILEAK

BILBOKO UDALA, SSI TALDEA, ADINEKOEN ELKARTEAK, ERAKUNDE PUBLIKOAK, SOZIALAK ETA EKONOMIKOAK ETA HERRITARRAK

EREMU GEOGRAFIKOA:	Bizkaia – Bilbo
KONTINGENTZIA:	Mendekotasuna
ARRETA EMANDAKO KOLEKTIBOAK:	Adineko pertsonak
ERANTZUKIZUN MOTA:	EHSS
WEBGUNEA:	https://www.berrituz.eus/es/mirada-activa-berria/ex-55/

ESPERIENTZIAREN HELBURUA: Hiriko adinekoen artean egoera sozial zaugarriak eta bakardadea hautemateko herritarrak mobilizatzea, esku-hartze planak ezarri ahal izateko.

ESPERIENTZIAREN DESKRIBAPEN LABURRA:

Haien etxeetan bizi diren eta zaugarritasun funtzional jakin bat (erabakiak hartzeko alderdi kognitiboak edo autodeterminazioa) edo familiari edo komunitateari dagokion erlazionatzeko zaugarritasuna duten 65 urtetik gorako pertsonen zuzendutako arreta komunitarioko zerbitzua da, prebentzioan eta sustapenean oinarritzen da eta adineko pertsonen bizitza-kalitatea hobetzeko laguntza eskaintzen die. Diziplina anitzeko taldeak eskaintzen du zerbitzua eta bi arlotan esku hartzen dute modu integratuan:

- Etxeko mantentze-lanak: pertsonaren etxean segurtasuna, garbiketa, funtzionalitatea eta etxeko hornidura hobetzeko lanak egitea.
- Gizarteratze komunitarioa: erabiltzaileak behar ditzakeen baliabideen/zerbitzuen gaineko orientazioa, preskripzioa eta koordinazioa.

KOKAPENA: Bilbo

HASIERA: 2013

EREDU KOMUNITARIOKO ELEMENTUEN AZTERKETA

GERTUTASUNA

Komunitateko gertuko eragileekin eta eragileentzat egiten da lan, jarduketa-arloa edozein izanik ere, beharrak auzoan dagoen eskaintzarekin konektatzeko. Esaterako, Gizarte Zerbitzuekin, auzoko komertzioekin, farmaziekin, ile-apaindegiekin, ikuspegi komunitarioa barneratzeko. Beharrak hautematean, Begirada Aktiboa programa erreferentziazko espazio bat da esku hartu ahal izateko.

JARRAIPENA

Egokitzapenaren bitartez garatzen da alderdi hau, eta arrazoi pertsonalak eta/edo osasunekoak direla eta beste etapa batera igarotzen den pertsona beste ekintza eta/edo jarduera mota batzuen bitartez presente egoteko ahalegina egiten da, esaterako, telefono-deien bidez, gogorazpenen bidez edo laguntzaren bidez. Erabiltzaileen atxikipena handia da, ez da abandonurik egon.

PERTSONALIZAZIOA

Pertsonak benetan behar duena baloratzea, jakitea eta eskaintzea lehenesten da, eta egoera eta esku-hartze guztiak desberdinak dira.

DIZIPLINARTEKOTASUNA ETA OSOTASUNA

Psikologiaren, gizarte-langintzaren eta gizarte-hezkuntzaren arloko profesionalak osatzen duten diziplinarteko taldea da. Gainera, komunitateko konektatzailearen figura

	<p>dago, eta hezitzailearen edo gizarte-integratzailearen profila du. Esperientziaren esentzia da helburua ez dela baliabide eta/edo zerbitzu berriak sortzea, baizik eta dagoena ezagutzea eta auzoen mapatzearen bitartez eta baliabideen gida baten bitartez horietara bideratzea, identifikatuta izateko. Ez dira tresnak partekatzen eta, halaber, ez da proiekturik egiten beste erakunde batzuekin batera.</p> <p>Zabalpen-jardunaldietan hartzen dute parte eta, halaber, benchmarkingaren bitartez egiten dute lan, profesionalak eredu komunitarioaren formatzeari buruzko informazioa eskaintzeko, programak orientatzeko, garapenean laguntzeko...</p>
PARTE HARTZEA	<p>“Nagusi Kafe Eguna” jarduerak parte-hartze maila handia du, pertsonak markatzen baitituzte erritmoak eta beren gustuez, interesez eta bestelakoez hitz egiteko espazio bat eskaintzen baitu. Horrek erraztu egiten du jarduerak egin ahal izatea edo interesekoak izan daitezkeen baliabideetara bideratzea. Familiak normalean ez du parte hartzen, bakarrik bizi diren pertsonak izaten baitira, baina adinekoek senideei kontsultatzen diete ea zer iruditzen zaien jarduera horietara joatea.</p>
PREBENTZIO IKUSPEGIA	<p>Helburu nagusia da bakardadea, zaugarritasun funtzionala eta harremanak egiteko zaugarritasuna prebenitzea. Pandemian zehar “Bizkaia Saretu”²⁰ sortu zen, bakardadea prebenitzeko eskola.</p>
ESKURAGARRITASUNA	<p>Behar jakin batzuk dituzten pertsonak behar horiek asetzeko zerbitzu eta/edo pertsonekin lotzen dira. Halaber, laguntza-zerbitzu bat eskaintzen zaie etxeetatik gertu muga arkitektonikoak dituzten pertsonari eta interesekoak diren lekuetara iristeko eragozpenak dituztenei.</p>
GIZA ESKUBIDEEKIKO ERRESPETUA	<p>Gizarte Zerbitzuen Legean aurreikusitako guztiak.</p>

²⁰Bizkaia Sareturi buruzko informazioa zabaltzeko: <https://grupossi.es/soledad-bizkaia-saretu/>

ESPERIENTZIAREN IZENA

ASCUDEAN: MENDEKOTASUNA DUTEN PERTSONAK ZAINZEN DITUZTEN SENIDEENTZAKO LAGUNTZA PROGRAMA

INPLIKATUTAKO ERAGILEAK

EUSKO JAURLARITZA ETA GASTEIZKO UDALA
ASCUDEAN - ZAINZAILAILEEN ETA MENDEKOTASUNA DUTEN PERTSONEN SENIDEEN

- EREMU GEOGRAFIKOA:** Gasteiz
- KONTINGENTZIA:** Mendekotasuna
- ARRETA EMANDAKO KOLEKTIBOAK:** Mendekotasuna duten pertsonak eta haien familiak.
- ERANTZUKIZUN MOTA:** EHSS
- WEBGUNEA:** <http://www.ascudean.es/acerca-de-ascudean/>

ESPERIENTZIAREN HELBURUA:

Mendekotasuna duten pertsonak zaintzen dituzten senideei laguntza ematea etxean ikuspegi biopiskosozialetik, betiere, zaintzaileen eta mendekotasuna duten pertsonen bizi-kalitatea hobetzeko eta, hala, ahalik eta denbora gehienez etxean gera dadin lortzeko, bi aldeen bizi-kalitatea hobetuz.

ESPERIENTZIAREN DESKRIKAPEN LABURRA:

Osasuna zaintzeko jarduerak, mobilizazioei buruzko prestakuntza-jarduerak, laguntza tekniko edo juridikoak eta arreta psikologikoa eskaintzen da. Gainera, etxez etxeko bisitak egiten dira beharrak baloratzeko eta hautemateko, eta enplegu-zerbitzuak eskaintzen dira langileak aukeratzeko laguntzeko eta beharrezkoa den laneko dokumentazioa lortzeko. Aldarrikapen-jarduerak ere egiten dituzte, familia zaintzaileak ikusarazteko eta haien rolari garrantzia emateko; izan ere, mendekotasuna duten pertsonak artatzeko gizartean eta komunitatean dagoen baliabiderik onena dira.

KOKAPENA:

Gasteiz.

HASIERA:

2001

EREDU KOMUNITARIOKO ELEMENTUEN AZTERKETA

GERTUTASUNA

Familia bakoitzaren inguruneke baliabideak identifikatzen dira, babes-sarea sustatzeko. Gainera, zabalpen-, sentsibilizazio- eta aldarrikapen-kanpainak egiten dituzte, mendekotasuna duten pertsonak eta haien familiak komunitatean ikusarazteko.

JARRAIPENA

Prozesu osoan zehar laguntzen da familia, egoerak espezifikokoak baitira kasu bakoitzean eta aldatu egin baitaitezke (mendekotasunaren mailak, adina, zaintzailearen zahartzea...). Mendekotasuna agertu aurretik egiten dute lan, komunitatean prebentzio-jarduerak eginez. Mendekotasuna agertzean, prozesuari buruzko orientazioa eskaintzen diote familiari eta inguruan eskuragarri dituzten baliabideen berri ematen diote. Pertsona hiltzean, dolu-prozesuan laguntzen diote familiari. Gainera, Ascudeanek familiarekin lan egiten jarraitzen du pertsona egoitza batean sartzen denean ere; izan ere, uste du laguntza eta zaintza hori ez direla amaitzen pertsonak bere ohiko etxebizitza uzten duenean.

DIZIPLINARTEKOTASUNA ETA OSOTASUNA

Arlo sozialeko eta osasuneko hainbat profesionalek egiten dute lan: fisioterapeutek, terapeuta okupazionalak, langile soziosanitarioek, abokatuek eta gizarte-langileak. Baita konponketetako profesional teknikoek ere, etxean aldaketak edo konponketak egiteko

	<p>prestakuntza eskaintzeko, mendekotasuna duten pertsonen irisgarritasuna eta segurtasuna bermatze aldera.</p> <p>Prozesuan esku hartzen duten edozein arlotako eragileekin koordinatuta egiten dute lan. Funtsezkoa da Administrazio Publikoa, Sektore Pribatua eta EHSS koordinatzea mendekotasuna duten pertsonen arreta integrala eskaintzeko. Gainera, Maitekirekin, Gasteizko Adinekoen Zaintza Sarearekin eta adinekoen Elkargunearekin koordinatzen dira. Bestalde, estatuko beste elkarte batzuekin batera egiten dute lan, esperientziak kontrastatzeko eta jardunbide egokiak partekatuz. Ez dituzte elkarlanerako tresnak erabiltzen, profesional bakoitzak erabiltzen dituen dokumentuak partekatzen dituzte. Koordinaziorik handiena langile soziosanitarioekin egiten da, familiarengandik gertuen baitaude.</p>
PERTSONALIZAZIOA	<p>Ulertzen dute mendekotasunaren arloan egoera guztiak desberdinak dira; hortaz, PAAren ereduaren arabera egiten dute lan eta familiarekin sortutako lotura baliatuz. Familiak helarazitako informazioa jasotzen dute eta dokumentazioa eguneratzen dute beharrak edo horiei erantzuteko modua aldatu ahala.</p> <p>Familia bakoitzaren eta mendeko pertsona bakoitzaren erabakiak uneoro errespetatzen dira. Kaltetutako pertsonak ezin badu bere iritzia eman, familiarekin kontrastatzen da adierazi ote zuen zer zaintza mota jaso nahi zuen (etxean geratzea, egoitza batean sartzea, langile soziosanitarioaren generoa, zaletasunak...), bere erabakia ahal den heinean errespetatzeko.</p>
PARTE HARTZEA	<p>Erakundeak pertsona horrek behar izan ditzakeen hainbat baliabide eta/edo zerbitzu planteatuko dizkio familiari, baina haiek eskatutakora egokituko du edukia. Nahieran eskaintzen den zerbitzua da, eta familiak eta mendekotasuna duen pertsonak aukeratzen dute ahal den heinean. Erabaki bat hartzen bada eta ondoren erabaki hori aldatu nahi bada, elkartea beti prest egongo da. Halaber, parte-hartzea sustatzen da zaintzaileen boluntariorikaren edo bere garaian boluntario izan zirenen bitartez. Esperientzia propioaren arabera diseinatzen dituzten pertsonentzako jarduerak.</p>
PREBENTZIO IKUSPEGIA	<p>Komunitateko baliabideetan (hala nola ikastetxeetan, parroketan, gizarte-etxeetan eta kulturaletan) hitzaldiak eskaintzen dituzte mendekotasun-egoera existitzen dela eta edozein familian gerta daitekeela jakinarazteko, eta mendekotasun-egoera baten hastapena jorrazteko modurik egokiena zein den azaltzeko. Gainera, etengabeko komunikazioaren eta komunikazio pertsonalizatuaren bitartez, zaintzaileek burnout sindromea izatea prebenitzen dute.</p>
ESKURAGARRITASUNA	<p>Dagoeneko OGZetara joan diren pertsonekin zein oraindik baloraziorik egin ez dutenekin egiten dute lan; hortaz, komunitateko baliabideetara bideratzen dituzte eta hainbat baliabidetan parte hartzera eta lotzera animatzen dituzte.</p>
GIZA ESKUBIDEEKIKO ERRESPETUA	<p>Gizarte Zerbitzuen Legean aurreikusitako guztiak.</p>

ESPERIENTZIAREN IZENA

BESTALDE – Belaunaldien arteko eta kulturarteko topaketak adinekoen eta askatasunik gabeko pertsonen artean

INPLIKATUTAKO ERAGILEAK

ASPALDIKO FUNDAZIOA ETA ADSIS FUNDAZIOA

- EREMU GEOGRAFIKOA:** Bizkaia
- KONTINGENTZIA:** Gizarte-bazterkeria eta mendekotasuna
- ARRETA EMANDAKO KOLEKTIBOAK:** Askatasuna kendutako pertsonak eta mendekotasuna duten adinekoak
- ERANTZUKIZUN MOTA:** Publikoa
- WEBGUNEAK:** <https://www.aspaldiko.org/>
<https://www.fundacionadsis.org/es/bizkaia/portada>

ESPERIENTZIAREN HELBURUA: Laguntza-prozesu bat egitea, elkartasunetik, autoestimua garapenetik eta laguntza behar duten adinekoen nahiz askatasunik gabeko pertsonen erabilgarritasun- eta pertenezia-sentimendutik abiatuta.

ESPERIENTZIAREN DESKRIBAPEN LABURRA: Askatasunik gabeko eta mendekotasuna duten adineko pertsonen (narriadura kognitiborik ez dutenak, narriadura kognitibo arina-neurritsua dutenak eta mendekotasun fisikoak dutenak edo ez dutenak) belaunaldien arteko eta kulturarteko proiektua da eta aisialdi terapeutikoarekin lotutako hainbat jardueraren bidez gauzatzen da: jarduera psikoestimulatzaileak, psikomotrizak, soziokulturalak, jarduera komunitarioak, inguruan egindako irteerak...

KOKAPENA: Portugalete eta Bilbo.

HASIERA: 2012, gaur egunera arte.

EREDU KOMUNITARIOKO ELEMENTUEN AZTERKETA

- GERTUTASUNA** Proiektua adinekoentzako Aspaldiko egoitzaren barruan gauzatzen da eta hainbat jarduera egiten dira gertuko ingurunean, uda-garaian batez ere. Egoitzak udalerriko hainbat baliabide eta zerbitzuren mapa egin zuen eta jarduketa-arlo eta erantzukizun mota desberdinetako (publikoa edo pribatua) hainbat erakunderekin jarri zen harremanetan, harreman-sare bat sortzeko eta egoitza ingurune komunitarioa zabalik dagoela erakusteko. Gertuko ingurunean hasieran mendekotasuna duten pertsonen gainean ezagutza-falta, estereotipoetan oinarritutako ideiak eta ziurgabetasun jakin batzuk zeuden arren, proiektuaren funtzionamendua azaldu eta helburua argitu ondoren, komunitateak egindako balorazioa positiboa izan da.
- JARRAIPENA** Proiektuak ikasturte bateko iraupena du. Urtero aldatu egiten dira parte-hartzaileak, baina batzuetan, bisita puntualak egiten dituzte ADSISetik edo, are, beste boluntario batzuei laguntzen diete eta orientatu egiten dituzte, belaunaldiarteko esperientziaren hasieran.
- DIZIPLINARTEKOTASUNA ETA OSOTASUNA** Talde profesionala Aspaldikoko bi gizarte-hezitzailek eta ADSISeko bik osatzen dute, eta egoitzako profil profesionalak laguntza puntuala ematen diete. Zabalpen-ekintzak egin dituzte esperientzia beste erakunde batzuekin partekatuzko, baita kongresuetan, arlo akademikoetan eta komunikabideetan ere, besteak beste, telebistan eta irratan.
- PERTSONALIZAZIOA** Egoitza-baliabidean API baten bidez eta zaintzen bidez egiten dute lan eta hainbat arlo identifikatzen dituzte, hala nola medikoa, elikadura, higiena, loa eta atsedena,

espiritualtasuna... Erabiltzaileen interes eta gaitasunetatik abiatzen dira horretarako. Arlo bakoitzean espezializatutako hainbat profesionalak egiten dute. Narriadura kognitiboa duten pertsonen kasuan, beren bizitza-ibilbidea eta bere gustu eta interesak hartzen dira kontuan, APlan zehazteko. Halaber, pertsonak emandako informazioa ere gehitzen da eta posible ez bada, familiekin eta gertuko pertsonekin elkarriketak egiten dira. Belaunaldiarteko esperientziaren pertsonalizazioa sustatzeko, askatasunik ez duten pertsonak prestakuntza bat egiten dute alde aurretik, eta jardueren aurretik eta ondoren bilerak egiten dituzte adinekoekin. Helburua da pertsona bakoitzaren beharrak identifikatzeko eta komunikazio-teknikak ikasteko gai izatea, uneak partekatu ahal izateko arazo kognitiboak dituzten adineko pertsonekin.

Hiru koloreren bidez identifikatzen dira adineko pertsonak, haien errealitatea askatasunik ez duten pertsonen hurbiltzeko: berdea pertsona autonomo eta independenteentzat, horia mendekotasun arina duten pertsonentzat, eta gorria narriadura kognitiboa eta mendekotasun-maila handiagoa duten pertsonak identifikatzeko. Jardueren dagokienez, parte-hartzaile bakoitzaren balizko mugak kontuan hartzen dira (ikusteko, entzuteko, memoria egiteko balizko arazoak), pertsona guztiei egokitu ahal izateko. Adineko pertsonak, profesionalak eta askatasunik ez duten pertsonak hartzen dute parte ebaluzioan, beharrak, zailtasunak eta onurak hautemateko.

PARTE HARTZEA

Adineko pertsonen kasuan, mendekotasuna duten pertsonen baimena eskatu zitzaien familiei eta pertsona autonomoen kasuan, beraiek azaldu zieten proiektua familiei. Egoiliar batek ere ez zion ezezkia eman parte hartzeari. Adineko pertsonen familiek puntualki hartzen dute parte, esaterako, udan, opor garaian, jardueraren batera joaten dira. ADSISeko parte-hartzaileei dagokienez, adineko pertsonen profilei eta komunikatzeko, erlazioatzeko eta gaitasun sozialetarako oinarriko teknikei buruzko hasierako prestakuntza bat egiten dute, baita jarduerak egiten ikasteko ere. Asteko saio bakoitzean, bilera bat egiten dute aurretik eta ondoren. Askatasunik gabeko pertsonak aukera dute jarduerak proposatzeko eta gai teknikoek dagokienean profesionalen laguntzarekin eta orientazioarekin antolatzeke. Parte-hartzea altua da eta helburua da errealitate kultural eta sozial berriak eskaintzea, baita ekintzen erantzule izan daitezen sustatzea, eragindako kaltea onartzea eta gizarteratze-prozesuaren parte aktibo izatea ere.

PREBENTZIO IKUSPEGIA

Belaunaldiarteko eta kulturarteko programaren oinarria askatasunik gabeko pertsonen eta egoera zaurgarri eta ahulean dauden adineko pertsonen arteko interakzioa da. Ikuspegi prebentibo eta errehabilitatzailea du. Bi kolektiboek estereotipoak dituzte: adineko pertsonak ezgaitasunarekin, pasibotasunarekin eta asperdurarekin lotzen dira eta arbuio-sentimendua sortzen dute. Askatasunik gabeko pertsonak berriz arriskuarekin, kriminalitatearekin, gaizkiarekin eta mendekotasunekin lotu ohi dira, eta konfiantza-falta eta arbuio-sentimenduak sortzen dituzte.

Topaketa horiek bi kolektiboen alderdi emozional zein afektiboan dute eragina, pertsona gisa baloratuak sentitzen direlako, nahi ez den bakardadea edo monotonia prebenitzen delako eta autoestimua eta gaitasun sozialak handitzen direlako. Askatasunik gabeko pertsonen kasuan, gainera, autoerrealizazioa, erantzunkidetasuna eta elkarrenganako errespetua sustatzen dira eta berrerortze-tasak murriztu. Gainera, bi kolektiboen gaineko aurreiritziak eta estereotipoak prebenitzen dira gizartean.

ESKURAGARRITASUNA

ADSISeko boluntarioak joateak erraztu egiten du egoiliar gehiagok parte hartu ahal izatea gertuko inguruneke jardueretan, esaterako, udan hondartzara joatean.

GIZA ESKUBIDEKIKO ERRESPETUA

Gizarte Zerbitzuen Legean aurreikusitako guztiak.

ESPERIENTZIAREN IZENA

INKLUSIB – BELAUNALDI INKLUSIBOAK

INPLIKATUTAKO ERAGILEAK

EUSKO JAURLARITZA, GIPUZKOAKO FORU ALDUNDIA, ANTZUOLAKO UDALA, MATIA FUNDAZIOA ETA ADINKIDE

EREMU GEOGRAFIKOA: | Gipuzkoa

KONTINGENTZIA: | Bazterketa

ARRETA EMANDAKO KOLEKTIBOA: | Gizarte-bazterkeria arriskuan dauden adinekoak

ERANTZUKIZUN MOTA: | EHSS

WEBGUNEAK: | https://www.behagi.eus/files/informes/buenas_practicas_elkarekin_online.pdf

ESPERIENTZIAREN
HELBURUA:

Gizarte-bazterkeria egoeran dauden adinekoen gizarteratzea sustatzea, Gipuzkoako hainbat udalerritan garatutako esku-hartze komunitarioko programetan, hainbat belaunaldiko pertsonen parte-hartze aktiboa sustatuz.

ESPERIENTZIAREN
DESKRIBAPEN LABURRA:

Partaidetzako ikerketa-ekintzako metodologia batean oinarrituta. Metodologia horren helburua da komunitateetako kideek beren arazoan konponbideak bilatzen parte har dezaten sustatzea eta beren bizitzako alderdi garrantzitsuei buruz duten kontrol-maila areagotzen laguntzea – ahalduntzea. Hasierako ikuspegia da ezinbestekoa dela hainbat belaunaldi inplikatzea adinekoak komunitatean integratzeko soluzioak sortzeko garaian, eta, era berean, pixkanaka ahultzen joan den ehundura soziala eraiki behar dela, belaunaldien arteko distantzia handitu egin baita horren ondorioz.

KOKAPENA: | Antzuola

HASIERA: | 2019 – 2020.

EREDU KOMUNITARIOKO ELEMENTUEN AZTERKETA

GERTUTASUNA

Proiektua Antzuola udalerrikoa da eta Euskadi Lagunkoia programarekin batera garatu da. Hala, auzoko komertzioen esku-hartzea eta sentsibilizazioa sustatu da, besteak beste. Erakunde sozialen zein beste jarduketa-arlo batzuetako elkarten parte-hartzea sustatu zen. Halaber, programen, eragile sozialen eta fisikoki elkartzeko espazioen mapatzea egin zen eta nazioarteko jardunbide egokiak identifikatu ziren ideiak ateratzeko.

JARRAIPENA

Mendekotasun egoeran eta gizarte-bazterkeria egoeran eta/edo arriskuan dauden eta aldi berean nahi ez duten bakardade sentimendua duten pertsonen irisgarritasuna zaila da, ez baita erraza profil horiek identifikatzea. Gainera, gizarte-bazterkeria egoeran eta/edo arriskuan dauden pertsonen hainbat gabezia izaten dituzte, hala nola diru-sarrera ekonomikorik eza, etxebizitzarik ez izatea edo etxebizitza segurua ez izatea eta familia-harreman disfuncionalak. Horrek zaildu egiten du parte-hartze prozesuei atxiki ahal izatea, aipatutako behar horientzako irtenbideak bilatzen zentratuta egoten direlako, premia-egoerak iruditzen baitzaizkie.

DIZIPLINARTEKOTASUNA
ETA OSOTASUNA

Diziplina anitzeko taldea gizarte-langile batek, erizain batek eta herritarrek osatzen dute, eta Matia Fundazioko soziologiako eta psikologiako profesionalen laguntza ere badute. Udalerriko talde eragilean tresnak partekatzen dituzte, koordinatzeko, informazioa jasotzeko eta elkarrizketak egiteko. Gainera, proiektuaren hainbat fasetan OGZekin, elkarteekin, udalarekin eta ikastetxeekin egiten dute lan. Proiektuaren helburuetako bat

	<p>izan da udalerriko programen, elkarteen eta eragileen arteko sare bat sortzea, hainbat beharri erantzuteko koordinatuta lan egin dezaten.</p>
PERTSONALIZAZIOA	<p>Lana talde-mailakoa da; beraz, ez da arreta indibidualizaturako planik egiten. Egoera zaurgarrian dauden hainbat pertsona identifikatzen ahalegindu dira hainbat unetan, bai herritarren, bai OGZeko gizarte-langilearen bitartez, eta haiengana hurbiltzeko eta harremana egiteko pertsonarik egokiena nor den erabakitzea kontuan hartu da. Gainera, udalerrian hainbat arazo eta profil identifikatzeko lan egin da.</p>
PARTE HARTZEA	<p>Proiektuaren esentzia da hainbat profil sozial eta belaunaldi biltzea, gizarteratzea udalerriko bizilagunen hainbat ikuspegi eta beharretatik sustatzeko, hainbat alderdi lantzeko dinamikak eginez, hala nola etorkizunean udalerrian zer espero duten etxebizitzari, ekonomiari, gizarteratzeari, zahartzaroari eta abarri dagokionez.</p> <p>Euskadi Lagunkoiaren talde eragilea, udala eta jubilatuen elkarteko eta udalerriko hainbat elkartetako ordezkariak bildu ziren Antzuolako diagnostikoa egiteko lantaldea sortzeko. Ez zen lortu gizarte-bazterkeria egoeran edo arriskuan zeuden pertsonak lantaldean gehitzea; hortaz, pertsona horien parte-hartzea eta ikuspegia Matia Fundazioak egindako elkarrizketen bidez lortu da.</p>
PREBENTZIO IKUSPEGIA	<p>Udalerriko bizilagunek etorkinentzako harrera-protokolo bat egin zuten gizarte-bazterkeriaren arrisku-egoerak eta nahi ez diren bakardade-egoerak prebenitzeko. Auzo bakoitzak bideratzaile komunitario bat eta ordezkari bat ditu, bizilagunek hautemandako arazoak eta/edo beharrak helarazi ahal izateko eta arazo handiagoak sortu aurretik esku hartu ahal izateko.</p>
ESKURAGARRITASUNA	<p>Programen, eragile sozialen eta elkartzeko espazioen maparen bitartez, udalerriko bizilagunek beren gertuko ingurunean eskuragarri dauden baliabideak eta/edo zerbitzuak ezagutu ditzakete.</p>
GIZA ESKUBIDEEKIKO ERRESPETUA	<p>Gizarte Zerbitzuen Legean aurreikusitako guztiak.</p>

ESPERIENTZIAREN IZENA

LANDALAB – LANDA EREMUKO GIZARTEEN AHALDUNTZE KOMUNITARIOAKO LABORATEGI AURRERATUA

INPLIKATUTAKO ERAGILEAK

GIPUZKOA ETA BIZKAIKO UDALAK – AGINTZARI KOOPERATIBA ELKARTEA

EREMU GEOGRAFIKOA:	Gipuzkoa eta Bizkaia
KONTINGENTZIA:	Mendekotasuna / Gizarte Bazterkeria / Babesgabetasuna
ARRETA EMANDAKO KOLEKTIBOAK:	Babesgabetasun-egoeran edo -arriskuan dauden adineko pertsonak - haur eta nerabeak
ERANTZUKIZUN MOTA:	EHSS
WEBGUNEAK:	https://www.gipuzkoa.eus/es/web/etorkizunaeraikiz/-/landalab

ESPERIENTZIAREN HELBURUA:	Landa-eremuko esku-hartze sistema hobetzea aktibo ukigarriak eta ukiezinak aprobetxatuz eta tokiko landa-errealitate aktiboagoak, kohesionatuenak, jasangarriagoak, konektatuagoak eta lurraldeari lotuagoak lortzeko.
ESPERIENTZIAREN DESKRIBAPEN LABURRA:	Proiektuak biztanleria-nukleo txikien arazoetarako soluzioak sortzen ditu, eta beste udalerrri batzuetara esportatu daitezke. Emaitzen txostenak egitea sustatzen du, esku-hartze sozialerako laguntza-eredu bat diseinatzeko, pilotatzeko eta sistematizatzeko.
KOKAPENA:	Gipuzkoako eta Bizkaiko udalerrriak.
HASIERA	2017

EREDU KOMUNITARIOKO ELEMENTUEN AZTERKETA

GERTUTASUNA	<p>Inguruneak eta aurretik zeuden zerbitzuek markatzen dute jarraibidea; hortaz, lurralde bakoitzean komunitatearen esku-hartzea eta aktibazioa desberdinak izango dira. Inguruneak parte-hartzea sustatzen dute boluntarioraren eta parte-hartzearen bitartez, eta OGZen esparruaren barruan kokatzen dute beti. Horretarako, gertuko ingurunean dauden eragileak identifikatzen dituzte: merkataria, farmaziak, hainbat batzorde, osasuneko profesionalak, bizilagunak, parrokoak eta landa-eremuko saltzaile ibiltariak. Ondoren, prestakuntza bat egiten da ikuspegi komunitarioa zer den jakiteko eta zeri erreparatu behar dioten azaltzeko.</p> <p>Proiektuan erabiltzen duten geolokalizazioarako tresna teknologikoaren bitartez, komunitateko eragileek hautemandako aldatetegi buruzko informazioa gehitu dezakete aplikazio batean.</p>
JARRAIPENA	<p>Helburu nagusia da pertsona bere ingurune komunitarioan mantentzea, eta, horretarako, bere komunitatean dauden baliabide eta/edo zerbitzu naturalak erabiltzea; hala, instituzionalizatuago dauden zerbitzuen erabilera moteldu edo are ekidin egiten da. Jarraipena sustatzen da pertsona sistema publikoarekin lotuz. Aurretiazko loturarik ez duten pertsonak identifikatzen dituzte, informatzeko, orientatzeko eta ingurune komunitarioan kokatzeko eta, beharrezkoa baldin bada, esku-hartzea egiteko.</p>
DIZIPLINARTEKOTASUNA ETA OSOTASUNA	<p>Gizarte-hezkuntzako, gizarte-langintzako, psikologiako eta soziologiako profesionalak osatzen dute taldea. Halaber, teknologiarako bideratuago dagoen profil profesionalen bat ere badago. Sareko lana sustatzen dute, bai zerbitzu publikoekin, bai ekimen pribatukoekin. Halaber, udalerrri bakoitzaren erroldan eta katastroan oinarritutako</p>

	<hr/> <p>geolokalizazioarako teknologia-baliabideak ere badituzte, pertsonak identifikatu eta arriskuan arabera sailkatu ahal izateko (ongizatea, arrisku txikia, neurrtsua eta larria).</p> <hr/>
PERTSONALIZAZIOA	<p>Ez dute APIrik egiten, baina pertsona bakoitzaren araberako jarraipen eta orientazio pertsonalizatua egiten dute.</p> <hr/>
PARTE HARTZEA	<p>Talde komunitarioak eta udalerriko baliabideak aktibatzea. Parte-hartzea sustatzen dute dagoeneko existitzen diren baliabide publiko zein pribatuei buruzko informazioa zabalduz.</p> <hr/>
PREBENTZIO IKUSPEGIA	<p>Prebentzioa komunitatearen aktibazioaren bitartez. Arrisku-maila neurrtsua eta/edo txikia duten pertsonak artatzen dituzte, egoerak okerrera egitea ekiditeko, edo gutxienez, moteltzeko.</p> <hr/>
ESKURAGARRITASUNA	<p>Zaugarritasun-egoeran eta/edo arriskuan dauden pertsonak identifikatzea eta lokalizatzea lehenetsi dute, ingurune komunitarioko zerbitzuetara eta baliabideetara joan daitezen sustatzeko edo lotura bat ezartzeko, baita profesionalak etxeetara joateko ere. Aplikaziotik lortutako datuen bitartez, isolamendu- eta/edo kalteberatasun-egoeran dauden pertsonen kopurua handia hauteman da, eta, hortaz, pertsonen ehuneko handi batek ez du inolako arretarik jasotzen.</p> <hr/>
GIZA ESKUBIDEEKIKO ERRESPEKTUA	<p>Gizarte Zerbitzuen Legean aurreikusitako guztiak.</p> <hr/>

6. EREDU KOMUNITARIOAREN HURBILPENA EHSS-N

Atal honetan, EHSSko erakundeen esperientziatik abiatuta arreta komunitarioaren ereduari buruz kontuan izan beharreko gako nagusiak aztertuko ditugu. Lehenengo atalean elkarrizketatutako desgaitasun intelektualaren eta garapenerako desgaitasunaren arloko erakunde batzuen esperientzia handia nabarmentzen dugun arren, hurrengo ataletan aurretik azaldutako bazterkeriaren eta mendekotasunaren arloko 20 esperientziarik esanguratsuenen azterketa xehea egin dugu.

6.1. Testuingurua eta kontuan izan beharreko ibilbideak

EHSSko erakundeek konpromiso sendoa dute pertsonekin eta gizartearekin, gizartean sortu baitira eta gizartearentzat egiten baitute lan. Hain zuzen ere, arretarako eredu komunitarioa ezartzen dute eta lotura argia dute lurraldearekin eta pertsonekin, 2020ko EHSSko Liburu Zuriak nabarmentzen duen moduan.

Hartzaileei zuzeneko zerbitzuak ematen dizkieten erakundeak haien **esku-hartzeko ereduak** arreta-eredu komunitarioa **egokitzen** joan dira, arreta osoa, jarraitua, pertsonalizatua, gertukoa eta prozesuetan pertsonen partaidetza sustatuko duena emateko. Besteak beste, 2020ko EHSSren Liburu Zuriaren datuen arabera, sektoreko erakundeen artean hau da adierazgarriena:

- % 64,2k esku-hartze arlo batean baino gehiagotan lan egiten dute pertsonekin (arlo pertsonala, lan arloa, familia...)
- % 58,4k arlo bateko baino gehiagoko zerbitzuak ematen dituzte (osasuna, enplegua, gizarte-zerbitzuak...)
- Erdiek baino gehiagok pertsonekin eta haien testuinguruarekin egiten dute lan, erabiltzaileen parte-hartzea bultzatzen dute zerbitzuen eta jardueren diseinuan eta ebaluazioan, eta erabiltzaileek parte hartzeko programa indibidualak prestatzen dituzte.
- Eta ia erdiek zerbitzu jarraituak eskaintzen dizkiete denboran zehar.

Eredu komunitarioak esku-hartze sozialerako edozein arlo, kolektibo edo kontingentziari erantzuten dion arren, azken hamarkadetan gogoetarik eta garapenik handiena desgaitasunaren arloan izan du, desgaitasuna duten pertsonen senideen erakundeen bitartez martxan jarritako EHSSko erakundeetan. Desgaitasuna duten pertsonen eskubideen defentsan aitzindariak dira erakunde horiek eta haien helburu nagusia da pertsona horiek erabat gizarteratzea. Horretarako, aldarrikapen-ekintzak egiten dituzte, ikusgarritasuna ematen diote eta pertsonak gertuko ingurunean parte hartzen dute.

EHSSko desgaitasun intelektualaren eta garapenerako desgaitasunaren arloko 3 erakundetako profesionalen egindako elkarrizketen bidez, beraien esperientzia eta eredu komunitarioan izandako ibilbidea ezagutu ahal izan dugu, baita horrek urte hauetan zehar egindako baliabide, zerbitzu eta programetan izan duen isla ere. Bere esperientzia zabalaren barruan, eredu

komunitarioaren, haren garapenaren eta sustapenaren gaineko elementu garrantzitsuak nabarmendu behar dira.

Komunitatearen eraikuntza abiapuntutzat hartuta, eredu komunitarioa ez da prozesu teoriko batetik soilik sortu behar, gogoeta-prozesu batetik baizik. Gogoeta-prozesu hori metodologiatik harago doa eta erakundearen kultura bihurtzen da. Helburu nagusia da, kasu honetan desgaitasun intelektuala eta garapenerako desgaitasuna duten pertsonak edozein espaziotan bizi daitezkeela eta espazio horren parte izan daitezkeela erakustea, eta haien ahalduntzea sustatzea.

Premisa nagusietako bat da eraldaketa sozialik gabe ez dagoela gizarteratze komunitariorik. Hortaz, arreta ez da soilik pertsonarengan jarri behar, gizarte osoan baizik. Eta dimentsio sozial horrek izan behar du ereduaren zutabe nagusia.

Eredu komunitarioa makro arloan *–estrategiak eta politikak–* egituratu eta arautzen da, baina mikro arloan *–tokiko arloa eta arlo komunitarioa–* jartzen du arreta, bertan ikusten baitira emaitzak eta aldaketaren prozesuak. Aldaketa horiek dira emaitzen adierazleak.

Erakundeek nabarmentzen dute **eredu komunitarioa garatu edo sustatzen duten jarduketa gehienak ekimen pribatutik sortzen direla**, batez ere, erakundeak eta bertako profesionalak hautemateko gaitasunagatik eta zerbitzuak garatzean duten ikuspegi komunitarioagatik.

Erakundeak bat datoz funtsezkoa dela **baliabideen izena eta egitura aldatzea**, deszentralizatzeko eta makro-zerbitzuetatik ihes egiteko eta bolumen txikiagoko baliabideen alde egiteko. Kostu handiagoa dute baliabide horiek, baina gertutasun, erosotasun eta konfiantza handiagoa ematen diete osatzen duten pertsonen zein horietan parte hartu nahi duten edo horietara joan nahi duten ingurune hurbileko pertsonen. Baliabideak Lurralde Historikoetako hainbat puntutan kokatzearen aldeko apustu sendoa egiten dute, hainbat baliabide komunitario dituzten intereseko lekuetan ezagutarazteko eta kokatzeko, hala nola kultur etxeak, kiroldegia, zentro ludikoak... Izan ere, baliabide horiek ingurune lagunkoiak dira.

Erakundeentzat beharrezkoa da kontzeptu-aldaketa bat egitea zerbitzuetan, elkartzeko, parte hartzeko eta trukerako espazioak direlako, eta zerbitzuak hornitzeko espazio hutsaren kontzeptu tradizionala alde batera utzi behar delako. Halaber, uste dute espazio irekiak eta pertsona guztientzako espazioak izan behar dutela, multifuntzionalak, goxotasuna transmititzen dutenak, espazio horiek haurren giroarekin, laneko giroarekin edo laguntza giroarekin identifikatzea ekiditeko.

Beste alderdi garrantzitsuetako bat eredu komunitarioa garatzeko garaian erakundeentzat *sine qua non* diren **elementuak eta tresnak dira**. Baliabideen eta/edo zerbitzuen plangintzan parte hartzea hartzaileen funtsezko eskubidea da eta, hortaz, horietako bakoitza ezagutzea ezinbestekoa da pertsona horrek nahi duen arloetan garatzeko aukera izan dezan sustatzeko. Adostutako eta ingurunearen testuingurura egokitutako asteko egitarauaren alde egiten dute batik bat. Egitaraua aldatu egin daiteke pertsona horrek beste jardueraren bat egin nahi badu, eta, hala, bere autodeterminaziorako eskubidea gauzatzen du.

Horretarako, erakundeek artatzen duten kolektibora egokitutako hainbat tresna dituzte. Esaterako, tresna erraz eta lagunkoiak erabiltzen dituzte, hala nola piktogramak edo collageak, informazioa lortu ahal izateko; daturik oinarritzkoenak, alderdirik pertsonalenak, pertsonaren harreman-sarea, errutinak, autorpertzepzioa, balioen eskala...

Halaber, jarrera-irisgarritasuna ere eredu komunitarioa garatzeko berezko elementua dela diote. Hau da, desgaitasuna duten pertsonak beren ezaugarri fisiko, sentzorial, intelektual edo psikosozialengatik estigmatuta sentitu gabe interakzio sozialerako espazioetara sartu ahal izatea.

Garatzen ari diren eraldaketa-prozesu digitalak eta pandemian zehar izandako esperientzia kontuan izanda, erakundeek teknologia berriak erabili dituzte eta elementu komunitario gisa eta parte hartzeko elementu gisa txertatu dituzte. Adierazgarriena da bizi eta egunerokotasuna interakzioarako testuinguru eta elementu oso baliotsuak direla haientzat.

Urteetan zehar eredu komunitarioak izandako **garapen- eta ebaluazio-prozesuei** dagokienez, ondorioztatu dute ereduaren elementuaren hedapena haren pisuaren edo garrantziaren arabera dela eta ezinbestekoa iruditzen zaie eredu komunitarioaren hainbat ereduren bilakaeraren ibilbidea irudikatzea.

Halaber, ikuspegi kritikotik jardunbide egokien gordailu bat, beharren mapa bat eta ikaskuntzen erregistro bat sortzen joan dira, zerk funtzionatzen duen eta zerk ez objektibatzeko eta argudiatzeko. Horretarako, esperientzien besterengarritasuna eta jarraipena aztertu behar da, kontuan hartuz estrategia eta lan-plana hainbat urtez mantendu izanda arrakastaren adierazlea dela.

Identifikatutako zailtasunei eta erronkei dagokienez, desgaitasun intelektualaren eta garapeneko desgaitasunaren arloan argi dute pertsonen beharrak aldakorak eta mugagabeak direla eta bizi-kalitatearen kontzeptua ere aldatu egiten dela. Egungo erronketako bat da baliabideei malgutasuna ematea eta EHSSren eta Administrazio Publikoen arteko *“giltzarria”* izatea; izan ere, pertsonen beharren bilakaera-prozesuek, legeek, estrategiek, kontratuek, hitzarmenek eta abarrek ez dute egokitzeko gaitasun, malgutasun eta abiadura berbera. Zehazki, erakundeentzat egun funtsezkoa da desgaitasun intelektuala eta garapeneko desgaitasuna duten pertsonen zahartze-prozesuari erantzutea.

Halaber, eredu komunitarioan beharrezkoa da gertuko ingurunearekin eta Administrazio Publikoekin etengabeko lankidetzan aritzea, eta horrek zaildu egiten du egin beharreko lana eta erritmoa markatzen du. Gainera, EAEko Gizarte Zerbitzuei buruzko hiru legeetan eredu komunitarioa aipatzen den arren, definizioak ez du bilakaerarik izan, eta beharrezkoa iruditzen zaie hori, kontuan hartuz gero egungo komunitatea ez dela duela hamarkada batzuetakoaren berbera. Azkenik, aipatu dute beharrezkoa dela eredu Administrazio Publikoekin batera sustatzea eta prozesu metodologiko komun eta partekatua ezartzea, ebidentzia enpirikoan oinarrituta.

6.2. Eredu komunitarioari buruzko ikuspegi orokorra

Aukeratutako 20 esperientzia esanguratsuetako EHSSko erakundeen artean dagoen iritzi orokortua da eredu komunitarioa esku-hartze sozialean txertatzea ez dela gauza berria izan, eta eredu hori ezartzeko garaian ibilbide luzea dagoela, kasu batzuetan, hasieratik bertatik. Alde batetik, badirudi eredu inbrikatuta dagoela erakundearen ohiko jarduketetan. Alde batetik, agerikoa da erakundeek ez dutela asko esplizitatu eredu. Izatez, erakunde batzuek azaldu dute

ez dutela inoiz gogoetarik egin beren esku-hartze metodoak arreta-eredu komunitarioarekin izan dezakeen loturaren gainean.

Eredua argi esplizitatuta duten erakundeek eredu komunitarioa txertatu behar izan zuten baliabidea eta/edo zerbitzua testuinguru jakin batean hasi zutelako eta **komunitateak arbiuatu** egin zuelako. *“Not In My Back Yard”* izenez ezaguna egin zen fenomeno horrek bizilagunen manifestazioak sustatu zituen hartzaileen baliabideen eta/edo zerbitzuen aurka. Lehen esperientzia horretatik abiatuta, kontziente izan ziren gertuko ingurunearekin harremana lantzea beharrezkoa zela eta gizarteratzea eta bizikidetzat bilatzen hasi ziren, eta komunitatearekin eta komunitatearentzat egindako harremana eta esku-hartzea ezarri zituzten plan estrategikoen ildo nagusi gisa.

Eredu komunitarioa txertatzeko erakundeentzako garrantzitsua izan zen beste gauzetako bat da **hainbat arlotan beharrak eta/edo zailtasunak zituzten profilak** baliabideetara eta zerbitzuetara sartzen hasi zirela. Eredu komunitarioa osatzen duten elementuek hala nola pertsonalizazioak, diziplinartekotasunak, jarraipenak eta osotasunak profil horien sarbidea ahalbidetzeaz gain, baliabideetara atxikitzea ere sustatzen dute.

Bizi-esperantza luzatzeak, arazo biopsikosozial berriak agertzeak eta kronikotasunak eragina izan dute erakundeek eredu komunitarioaren garapena sustatzeko garaian hartutako erabakietan. Zaurgarritasun sozialean egon daitezkeen pertsonak identifikatuz prebentzio-lana egiteko beharraz gain, komunitateak zaurgarri izateko aukera gehien dituzten pertsona horiek identifikatzeko eta zaintzeko garaian esku hartzea ere garrantzitsua dela egiaztatu dute.

Ikuspegi prebentiboa ezartzeak abantailak ditu hainbat alderditan; izan ere, talde profesionalei aukera ematen die egoera zailagoi aurre hartzeko eta egoera sozial batzuk kronifikatzeko arriskua murriztu egiten da.

Gainera, uste orokorra da esku-hartze eta lan komunitarioak EHSSren zein Administrazio Publikoaren lana **sustatzen** dutela. Aukera ematen du erakundeek zein GZESren baliabideen eta zerbitzuen garrantzia eta rola modu naturalean nabarmendu eta aldarrikatzeko. Komunitatearekin eta komunitatearentzat egiten bada lan, helburu komunak ezarriz lankidetzaren ikuspegitik, baliabideak indartzeaz gain, elkar-ezagutza ere sustatzen da eta baliabide horiek egiten duten lanaren ikuspegi objektiboa ezartzen da. Halaber, baliabideen integrazioa eta sustapena ere ahalbidetzen da.

Eredu-komunitarioaren garapena bi norabidetako harremanetan oinarritzen da eta arriskuan edo egoera zaurgarrian dauden kolektiboak laguntzeaz gain, **biztanleria osoari** egiten diote mesede, komunitate kohesionatuagoa, parte-hartzaileagoa eta inguruan gertatzen diren edo gerta daitezkeen egoeren gaineko kontzientzia handiagokoa sustatzen baitute. Gainera, gertuko ingurunearen zaintza ere bultzatzen dute, hortaz, komunitate lagunkoiagoa eraikitzen da biztanleria osoarentzat.

Azken urteotan eredu komunitarioa finkatzea eta ezartzea lortu arren, erakundeek nabarmendu dute **Covid-19ak eragindako pandemia** oztopoa izan dela eredu garatzeko, baina, aldi berean, sare komunitarioak eraikitzen jarraitzeko aukera eman duela. Alde batetik, pandemiak lan-komunitarioaren garrantzia nabarmendu zuen eta erakundeek, hartzaileen eta gertuko ingurunearen artean **erlazionatzeko aukerak** sortu zituen, alarma-egoeran sortu ziren hainbat beharrentzako irtenbide bateratuak bilatu behar izan baitzituzten, eta ez soilik herritar

guztientzako beharrentzat, baita gizarte-bazterkeriaren egoeran edo arriskuan zeuden pertsonentzat ere. Gainera, EHSSk teknologia berrien bidez erlazionatzeko modu berriak ezartzea sustatu zuen. Bestalde, etxeko itxialdiak eta espazio publikoetan eta bilera sozialetan ezarritako edukiera-mugek dagoeneko eraikita zegoen edo pixkanaka aktibatzen joan zen elkarteen mugimendua eta mugimendu komunitarioa geldiarazi zituzten. Hala ere, egungo pertzepzioa positiboa da; izan ere, pandemiaren ostean, jarduera gehiena berreskuratu da.

Erakundeen artean adostasun argia dago esku-hartze eredu komunitarioari dagokionez. Hala ere, eredu hori garatzeko moduari buruzko hainbat ikuspegi identifikatu dira, hainbat programa eta/edo zerbitzu mota ezarri direlako eta arreta elementu batzuen edo beste batzuen gainean jarri delako.

Erakunde batzuek sustatu eta ezartzen duten helburu estrategikoa da komunitatean ezarritako zerbitzuak eta/edo programak alde aurretik ezagutzea, onarpena ez ezik inplikazioa ere lortzeko. Beste batzuek, berriz, horiek naturalizatzearen eta normalizatzearen alde egiten dute, eta **elkar-ezagutza sustatzen dute** bizikidetzaren bitartez.

Erakundeek uste dute funtsezkoa dela elkartzeko eta parte hartzeko espazioak sortzea, baina espazio horiei edukia eta helburuak esleitu behar zaizkie eta euskarri profesionala jarri. Gainera, gizarteratzeak **bi norabideko prozesua** izan behar duela gehitu dute, eta baliabideetako hartzailak zein komunitatea osatzen duten zerbitzuak elkarrengana egokitu behar direla.

Azkenik, erakunde guztiek sustatzen dute hartzailen inplikazioa eta parte-hartzea komunitateko jardueretan, baina batzuek zentroa komunitatera zabaltzen dute, bizilagunek ere zerbitzuetara joateko aukera izan dezaten.

6.3. Eredu komunitarioaren ezaugarrien azterketa

Dagoeneko azaldu ditugun esperientzia esanguratsuen fitxez gain, esperientzien testuinguruaren azterketa ere egin dute, **EHSSERen 7. jarduketan**, **Gizarte Zerbitzuen Legearen 8. artikuluan** eta **Gizarte Zerbitzuentzako Kalitatearen Europako Borondatezko Esparruan** jasota dauden eredu komunitarioaren dimentsioen arabera. Horrekin, eredu komunitarioaren ezaugarrien azterketa osagarria eta ikuspegi zabalekoa egin nahi da.

▪ GERTUTASUNA

Gizarte Zerbitzuen Legearen 8. artikulua *–Arretarako eta esku hartzeko ereduak–* dio EHSSk baliabideak eta esku-hartzeak tokiko komunitate bakoitzaren ezaugarrietara egokitu beharko dituela, pertsonak eta erakundeak beharren identifikazioan eta ebaluazioa propioan parte hartuz. Halaber, Gizarte Zerbitzuentzako Kalitatearen Europako Borondatezko Esparruak ezartzen du gizarte-politikek arazo sozialaren zeharkako ulermena izan behar dutela oinarri eta ebidentzia kuantitatiboaren eta kualitatiboaren araberakoak izan behar dutela, zerbitzuen hornitzaileek ezin baitute hutsune politiko batean jardun.

Gainera, EHSSko erakunde parte-hartzaileek programa komunitarioa ezarriko den **ingurunearen azterketa** egiteari garrantzia ematen diote, erakundearen mailara nahiz zein maila sozialera egokitu ahal izateko. Hori guztia dela eta, kontuan izan beharreko hainbat elementu daude,

esaterako, ea landa- edo hiri-eremua den, biztanleriaren ezaugarri sozio-demografikoak, euskararen erabilera, immigrazioa, tradizioak eta ohiturak...

Horrekin lotuta, EHSSren Liburu Zurian (2020) azalduta dagoen moduan, lurraldearekiko lotura izateak, lan egiten duten eta errotuta dauden lurraldeko pertsona, familia, kolektibo eta komunitateengandik gertu egoteko aukera ematen die EHSSko erakundeei. Lotura horri esker, erakundeek beharrak hauteman ditzakete, erantzunak egokitu eta harremanak ehundu eta hedatu, beste gauza batzuen artean.

EHSSko erakundeen kopuru nabarmen batek **boluntarioak** ditu proiektuetako eragile sozial aktibo gisa, eta hainbat profil komunitarioak esku hartzen dute, besteak beste, merkataritzako elkarteek, erakunde erlijiosoetako figurek, farmaziako profesionalek, landa-eremuko saltzaile ibiltariak, bizilagunek... Erakunde batzuk proiektua labor aurkeztu eta azaltzen dute soilik, beste batzuek aldiz, urteko hainbat alditan errepikatzen dute, eta, are, prestakuntza eskaintzen diete interesatuta dauden pertsonari zer seinaleri erreparatu behar dieten jakiteko eta, nahi izanez gero, ekarpena non egin dezaketen jakiteko.

Geroz eta ohikoagoa da erakundeek **profil komunitario espezifikoak** sortzea: aktibatzaile komunitarioak, konektatzaile komunitarioak, komunitateko erreferentziazko pertsonak, *hurbiltzaileak*, *Behariak*, *Auzozainak eta Basozainak*, besteak beste. Helburu nagusia da gizarte-bazterkeriaren egoeren edo arriskuen, gizarte-zaugarritasunen, nahi ez den bakardade-egoeren edo zaugarritasunaren aurretiazko egoeren aurrean balizko alerta-seinaleak hautemateko adi eta prest egotea, eta eskuragarri egotea behar komunitario zein indibidual bat izanez gero pertsonak haiengana joan ahal izateko eta eskaria dagokien eragile sozialei helarazi ahal izateko.

Azkenik, ingurunearekin lan ona egitea funtsezkoa da proiektuak edo zerbitzuak ez baitira mugiezinak eta denboran zehar aldatu egin baitaitezke. Aldiz, komunitatea mantendu egiten da, eta, hortaz, komunitateko baliabideei informazioa, orientazioa eta laguntza eskaintzeak baliabideetara atxikitzeak aukerak sustatzen ditu eta, batez ere, laguntza-sarea sortzen du, baliabidea edo zerbitzua uzten duen pertsonak komunitatearen parte izaten jarraitzen duela sentitzea.

▪ OSOTASUNA ETA DIZIPLINARTEKOTASUNA

Gizarte Zerbitzuen Legeak azaltzen duen moduan, jorratu beharreko egoerak geroz eta konplexuagoak eta pluralagoak dira, hortaz, funtsezkoa da EHSSrekin lankidetzaren indartzea eta hainbat sistemaren arteko lankidetzarako eta koordinaziorako espazioak konfiguratzeko, hala nola gizarte eta osasun arloa, gizarte eta lan arloa, gizarte eta ostatu arloa, gizarte eta hezkuntza arloa, gizarte eta arlo judiziala eta gizarte eta kultur arloa.

Gizarte Zerbitzuentzako Kalitatearen Europako Borondatezko Esparruaren arabera, Gizarte Zerbitzuen sistemaren helburuetako bat da sistemaren eragileen arteko komunikazioa bermatzea. Horretarako, dio arauen eta burokratizazio-araudien oso mende dagoen komunikazioak eta kooperazioak erabiltzaileen, zerbitzuen hornitzaileen eta profesionalen aukerak mugatu ditzakeela, kalitatearen baldintzak betetzeko (SIIS: SIIS Dokumentazio eta Ikerketa Zentroa, 2011).

Erakundeen lantalde gehienak arlo sozialeko koordinaziorako eta esku-hartzerako profil profesionalek betetzen dituzte, besteak beste, gizarte-hezkuntzako, gizarte-langintzako eta

psikologiako profesionalek. Pixkanaka, soziologiako beste profil profesional batzuk sartzen hasi dira edo baita enpresen arloko eta arlo teknologikoko profesionalak ere. Horrek aberastasuna, elkar-trukea eta ikuspegien eta lan egiteko moduen osagarritasuna sortzen ditu, besteak beste.

EHSSko erakunde parte-hartzaileek aukera ikusi dute komunitatean dagoeneko badauden baliabideetan ez dituzten zerbitzuak bilatzeko, izan publikoak, izan pribatuak. **Baliabideak ez bikoiztearen** eta profil profesional gehiegi dituzten diziplina anitzeko taldeak ez sortzearen aldeko apustua egiten dute, eta gertuko ingurune baliabideak erabiltzen dituzte bi arrazoiengatik: lehenengoa da profesionalak eta baliabideak ez direla mugagabeak; baliabideetan egoteko epeak daude. Bigarrena da pertsona komunitatean existitzen diren baliabideekin pixkanaka konektatzean joatea, laguntza profesionalaren bidez eta esperientzia positiboak sortuz. Adibide gisa, pertsona batek aholkularitza juridikoa behar badu, agian komenigarriagoa da erakundeak berak eskaini beharrean, laguntza mota behar duenean nora joan behar duen ezagutaraztea. Horrek sustatzen du pertsonak zer baliabide izan ditzakeen jakitea, baliabideekin eta profesionalekin esperientzia positiboak sortzea eta EHSS uzten duenerako babes-sare natural bat izatea.

Hortaz, erakundeen ideia da komunitateak baliabide eta/edo zerbitzu baliotsu eta beharrezko asko dituela dagoeneko eta ez direla gehiago sortu behar, baizik eta pertsonak zerbitzu horietara sartzeko eta atxikitzea sustatu behar dela, hautematearen, informazioaren eta orientazioaren bitartez. Erakundeen rola da baliabide horietarako eta komunitateak dituen profesionalenganako sarbidea izatea.

Koordinazioari dagokionez, hainbat iritzi daude bi aldagairen arabera: jarduketa-arlo berdinarekin egiten den ala ez eta EHSS edo Administrazio Publikoa den. Oro har, azken hori, hau da sistemen arteko koordinazioa, modu positiboan baloratu dute, aldiz, parte hartu duten erakundeek arlo sozialaren eta osasun arloaren artean koordinatzeko zailtasunak dituztela adierazi dute, eta koordinazio hori eraginkorra izatea beharrezkoa dela esan dute. Elkarrizketatutako erakunde batzuk gehitu dute koordinatzeko zailtasunak ez datozela lankidetzaren ezartzen den jarduketa-arlotik, profesionalen ezaugarri propioetatik baizik. Horri dagokionez, garrantzitsuak dira prestutasun-maila, gertutasuna, irisgarritasuna, enpatia eta entzute aktiboa.

Azkenik, elkarrizketatutako erakundeek azaldu dute ez direla esperientziak partekatuzeko espazio gehiegi sortzen eta koordinazioetan ez dela ohikoa **partekatutako tresnak** erabiltzea, bileran zehar jorrotutako informazioa sistematizatzeko eta egituratzeko.

▪ JARRAIKORTASUNA

Gizarte Zerbitzuen Legeak ezartzen du pertsonak beren ingurune naturalean artatzea sustatuko dela eta, hori ez bada posible, bizileku-aukerarik egokienak artikulatuko direla, tamainaren, gertutasunaren eta ingurunean txertatzearen irizpideak jarraituz. Gizarte Zerbitzuen Kalitatearen Europako Borondatezko Esparruak ezartzen du autoritate publikoek baliabideen eta zerbitzuen jarraipena bermatu beharko dutela, besteak beste.

Parte hartzen duten EHSSren erakundeek OGZetako **kasuaren erreferentearen figura** nabarmentzen dute, prozesuari jarraikortasuna, pertsonalizazioa eta irisgarritasuna ematen diolako. Izatez, horrek nabarmentzen du Gizarte Zerbitzuen Legeak pertsona edo familia

bakoitzari EHSSn erreferentziatzeko profesional bat esleituko diola, alde batetik, arreta-ibilbideen koherentzia bermatzeko, eta, bestetik, esku-hartzeak koordinatzeko.

EHSSk gogoeta-prozesu bat egin du hartzaileei jarraipena eskaintzearen garrantzari buruz, baliabide eta/edo zerbitzu gehienetan epe zehatz batzuk ezartzen baitira esku-hartze prozesua egiteko, justifikatutako salbuespen-kasu batzuetan izan ezik. Hortaz, denbora mugatua da eta, horregatik, helburuetako bat izango da kasuaren figura erreferentearekin harreman ona ezartzea. Beste helburuetako bat da pertsonaren sare naturala aktibatzea, komunitateari atxikitzea sustatzeko.

Halaber, **prebentzioaren** bitartez sustatzen da jarraikortasuna, hartzailearen egoerak epe ertain eta luzera begira baloratuz, aurre hartu ahal izateko eta kasu bakoitzera ondoen egokitzen den arreta eskaintzeko beharrezko mekanismoak aktibatzeko.

▪ **PERTSONALIZAZIOA**

EHSSren erakunde baliabide eta/edo zerbitzuetara bideratutako kasu guztiek APP bat dute eta, ondoren, ohikoa da erakundeek API edo HPI bat egitea. Hori Administrazio Publikoak ezartzen du alde aurretik APPn kasuan eta HSSko erakundeek APIren edo HPIren kasuan. Erakundeetako profesionalak hartzaileekin akordio eta adostasunetara iristea sustatzen dute, eta, horretarako plan horietan parte hartzera bultzatzen dituzte, bakoitzaren ezaugarriak kontuan hartuta (interesak, helburuak, gaitasunak...).

Gizarte Zerbitzuentzako Kalitatearen Europako Borondatezko Esparruak eskuragarritasunaren irizpidea barne hartzen du, hau da, erakundeek zerbitzu-gama zabal bat eskaini behar diete zerbitzuen hartzaileei, aukeratu ahal izateko, eta existitzen diren beharrak behar bezala ase behar dituzte.

Halaber, erakunde batzuen apustua izaten da pertsonari okertzeko aukera ematea, betiere erabaki jakin batzuek duten balizko arriskua kalkulatu. Gaizki ateratzen bada, beti dago astia egoera birbideratzeko.

Aurretik aipatutako planak egiteko, beti dago osorik garatzen duen erreferentziatzeko pertsona bat, eta, ondoren taldearekin koordinatuta adosten du. Hala ere, mendekotasunaren kontingentzia lantzen duten erakunde kasuan, profesional bakoitza espezializatuta dagoen arloa egiten joan daiteke.

Mendekotasunaren arloan, geroz eta ohikoagoa da narriadura kognitiboa duen pertsona baten APIa garatzeko familiarekin esku-hartzea egitea, pertsona ahalik eta ondoen ezagutzeko eta APIa ahalik eta modurik pertsonalizatuenean egiteko: bere gustuak errespetatuz, interesak, berari nola hitz egitea gustatzen zaion... Halaber, APIa ulertzen laguntzeko metodologia erabiltzen hasi dira irakurketa errazterako elementuen bidez, piktogramen bidez eta abar, pertsonak ahalik eta parte-hartzerik handiena izan dezaten plana egiteko garaian.

Erakunde parte-hartzaileek pertsonalizazioa zailtzen duten alderdi batzuk aipatu dituzte, besteak beste, arauari oso zorrotz lotzen diren baliabideak edota sartzeko baldintzak (baliabidera sartu ahal izateko abstenentzia, tratamendu farmakologikoari atxikitzea,aldi luzeak gizarte-bazterkeriako prozesuetan...). Haien ustez, kasuz kasu eta pertsona bakoitzaren indibidualtasunera egokituz lan egiteko tarte txikia uzten du horrek. Batzuek diote baliabidea eta/edo zerbitzua egokitu behar dela pertsonetara.

▪ PARTE HARTZEA

2008 eta 2010 artean, Gizarte Zerbitzuentzako Kalitatearen Europako Borondatezko Esparruak gizarte-zerbitzuak definitzeko, kuantifikatzeko, ebaluatzeko eta kalitatea hobetzeko tresnak garatzeko zortzi proiektu finantzatu zituen PROGRESS²¹ programaren bitartez, eta iraupen luzeko zaintzei arreta berezia jarri zien. Ia proiektu guztiek nabarmendu zuten garrantzitsua zela hartzailleak Gizarte Zerbitzuen definizioan zein kalitatearen ebaluazioan inplikatzea. Bestalde, Gizarte Zerbitzuen Legearen 6. artikulua *–EHSSren helburua–* mekanismoak ezartzen ditu komunitatearen parte-hartzea sustatzeko behar sozialak ebazteko garaian, baita erabiltzaileen eta HSSko erakundearen parte-hartze indibiduala sustatzeko ere.

EHSSren erakunde parte-hartzaileek parte-hartzearen garrantzia aitortzen dute, esku-hartze prozesuen ardatza baita. Izatez, EHSSren Liburu Zuriaren (2020) datuen arabera, sektoreko erakundearen erdiak baino gehiagok erabiltzaileen parte-hartzea sustatzen du zerbitzuen eta jardueren diseinuan eta ebaluazioan eta erabiltzaileek parte hartzeko programa indibidualak egiten ditu.

Hala ere, erakundeek, oro har, uste dute parte-hartzea dela eredu komunitarioan garatzea gehien kostatzen den elementua, hartzailleek motibazio gutxi dutelako. Erakundeek ahaleginak egiten dituzte parte-hartzea garatzeko eta horretan tematzen dira, baina batzuetan zailtasun handiak izaten dituzte. Horri dagokionez, iritzia desberdinak daude: erakunde batzuen ustez parte-hartzeak borondatezkoa izan behar du, pertsonaren gustuen eta interesen arabera; aldiz, beste erakunde batzuek nahiago dute parte-hartzea profesionalak sustatzea, gabezia hori betetzeko.

Kontuan izan beharreko beste elementuetako bat profil profesionala eta ezaugarri pertsonalak dira. Badakite lan komunitarioa egiteko maiz bilera asko egin behar direla, lan-orduen barruan eta horietatik kanpo denbora eskaini behar dela, baliabidetik atera behar dela...

Pertsonak komunitateko eta gertuko ingurunekeo jarduerak batzuetan parte hartzea sustatzeaz gain, erakunde batzuek komunitatearentzat zabalitzen dute zentroa, eta auzoko pertsonak aukera dute zentroa ezagutzeko edo baliabidearen jarduerak propioetan parte hartzeko.

Parte-hartzeari dagokionez identifikatu duten beste oztopoetako bat da ingurune komunitarioan jarduerak antolatzeke eta egiteke denbora eta eskuragarritasuna izan behar direla.

▪ PREBENTZIO IKUSPEGIA

Gizarte Zerbitzuen Legearen 22.1 artikuluan araututako Lehen Arretako Gizarte Zerbitzuen helburu da autonomiarekin, gizarteratzearekin, larrialdi-egoerekin edo gizarte-babesgabetasunarekin lotutako beharrei erantzutea eta arrisku-egoeren prebentzioari arreta berezia jartzea. Gizarte Zerbitzuentzako Kalitatearen Europako Borondatezko Esparruaren barruan, IOGZ zerbitzu gisa hartzen ditu gizarte-segurantzako erregimenak; horiek bizitzako

²¹ Progress Programa: programa honen bidez finantzatu zen Europar Batasunerako enpleguaren, Gizarte Gaien eta Aukera Berdintasunaren Zuzendaritza Nagusiaren ekintzetan inskribatutako Prometheus proiektua, IOGZ definitzeko, ebaluatzeko eta hobetzeko estrategia bat garatzeko.

arriku nagusiei erantzuten diete eta pertsonari zuzenean zerbitzu batzuk eskaintzen dizkiete, bazterkeria prebenitzeko eta kohesioa eta gizarteratzea bermatzeko.

Parte hartu duten erakunde guztiak bat datoz eredu komunitarioa ezartzeak prebentzioa hiru mailatan sustatzen duela: *lehenengo maila, bigarrena eta hirugarrena*. Horrek hartzaileen bizikaltate hobea sustatzen du, kasu bakoitzean ahal den heinean.

Lehen mailako prebentzioari dagokionez, biztanleria osoarengandik gertuen dagoena da eta, hortaz, lehen kontaktua. Oinarrizko arreta-beharrei eta ohikoenei erantzuteko aukera ematen du, hala nola osasuna sustatzeko jardueri, gaixotasunaren prebentzioari, bakardadeari, zaugarritasunari... Gainera, biztanleriaren irisgarritasun eraginkorra sustatzen du. Horregatik, hainbat eragile formal eta informal inplikatzearen helburua da zaugarritasun sozialeko arrisku-egoerak modu eraginkorragoan hautematea eta identifikatzea, eta, aldi berean, esku-hartze goiztiarragoak egitea.

Bigarren mailako prebentzioa hainbat egoera sozial eta/edo osasuneko bizitzeko zaugarriagoak diren pertsoneri zuzenduta dago. Proiektuak mendekotasunaren arloan garatzen dituzten erakundeek diote gaixotasun jakin batzuk goiz hautemateak, hala nola demenziak, aukera ematen duela pertsona ezagutzeko, narriaduraren ondorioz iritzia adierazteko edo prozesuetan parte hartzeko gai ez izan aurretik. Goiz hautemanez gero, pertsonak zein talde profesionalek elkar ezagutzeko aukera izango dute eta jakin ahal izango dute zein diren beren interesak, zaletasunak, nola tratatzea nahi duten... Elkarrizketatutako pertsona gehienek adierazi dute pertsonak esku-hartze zerbitzuetara egindako sarbidearen bitartez agerian geratu direla narriadura-egoera aurreratuak. Gizarte Zerbitzuei buruzko 2008ko abenduaren 5eko 12/2008 Legean jasotako eskubide batekin zuzenean lotuta dagoen alderdia da: *etorkizuneko ezintasun-egoeretarako aurretiazko jarraibideak emateko eskubidea, eman dakizkiokeen laguntza edo zainketei dagokienez, tutore bat izendatzea barne*.

Azkenik, dagoeneko egoera sozial eta/edo osasun-egoera konplexuan dauden pertsoneri zuzendutako **hirugarren mailako prebentzioaren** bitartez, egoera jakin baten garapena edo kronifikazioa moteltzea lotu nahi da, esku-hartze sozialaren bitartez, batzuetan, osasun-tratamenduekin osatzen da.

▪ **ESKURAGARRITASUNA**

EHSSko erakundeek angelu bikoitzetik ulertzen dute irisgarritasuna. Alde batetik, Administrazio Publikoaren zein EHSSren **baliabide eta/edo zerbitzuetarako** irisgarritasuna sustatzen da, hautemate-, informazio-, orientazio- eta laguntza-prozesuen bidez. Bestalde, **funtszko eskubideetarako sarbidea** bermatzen da, baita Gizarte Zerbitzuei buruzko 2008ko abenduaren 5eko 12/2008 Legean aurreikusitako eskubideak gauzatzea ere.

Gizarte Zerbitzuentzako Kalitatearen Europako Borondatezko Esparruak alde batetik irisgarritasun ekonomikoa aipatzen du, hau da, gizarte-zerbitzuak solidaritate-printzipioetan eta sarbide unibertsalean oinarritzea, eta ordainpekoak direnak biztanleria osoarentzako eskuragarriak izatea. Bestalde, fisikoki zein administratiboki irisgarriak ziren zerbitzuak beharrezkoak direla aipatzen du, baita horiei buruz eskuragarri dagoen informazioa jasotzea ere. Horretarako, Administrazioak eta zerbitzuak hornitzen dituzten erakundeak arduratu behar dira sarbide hori mugatzeaz.

Parte-hartzea, ekintza aldarrikatzaileak, koordinazio-ekintzak eta Administrazio publikoko hainbat sailekin egindako sareko lana sustatuz, helburua da pertsonak komunitatean parte hartzea oztopatzen duten **barrera arkitektonikoak** murriztea, bereziki, muga fisikoak dituzten kolektiboen kasuan (mendekotasuna duten pertsonak, desgaitasuna duten pertsonak...).

EHSSko erakundeek arreta berezia jarri dute berriki irisgarritasun digitalean. Esaterako, online izapideen gaineko kezka helarazi dute: medikuarekin hitzordua eskatzeko, inprimakiak betetzeko, laguntza ekonomikoak eskatzeko, CV bidaltzeko... Gizarte Zerbitzuentzako Kalitatearen Europako Borondatezko Esparruak hiru helburu espezifikoentzako ezartzen du babes-sarearen kontzeptua: eskuragarritasuna, arazoizkotasuna eta irisgarritasuna. Hortik abiatuta, EHSSko erakundeek arreta berezia jartzen diote teknologiaren irisgarritasunari, ez soilik gailu informatikoetarako sarbidea izateari dagokionez, baita hainbat kolektiboren **arrakala digitala** murrizteko konpetentzia informatikoak eskuratzeari dagokionez ere. Izan ere, sarbide-, erabilera- edo konpetentzia-arrakala dela eta, zailtasunak izaten ari dira.

▪ **ERABILTZAIILEEN ESKUBIDEEKIKO ERRESPETUA**

Erabiltzaileen parte-hartzea oso lotuta dago beren eskubideak baliatzearekin. **Gizarte Zerbitzuei buruzko 2008ko abenduaren 5eko 12/2008 Legearen 9. artikuluan**, bermatu beharreko erabiltzaileen eskubideak ezartzen dira. Jarraian, aipatutako legean ezarritako hamalau eskubideetako batzuen eta eredu komunitarioko elementuen arteko lotura laburra aurkeztuko dugu:

2. TAULA. ERABILTZAIILEEN ESKUBIDEEN ETA EREDU KOMUNITARIOKO ELEMENTUEN ARTEKO LOTURA

ESKUBIDEA	EREDU KOMUNITARIOKO ELEMENTUAK
Gizarte-zerbitzuak berdintasunez, duintasunez eta pribatutasunez eskuratzeko eskubidea	Eskuragarritasuna Gertutasuna
Autonomia jasotzeko eskubidea	Parte-hartzea Pertsonalizazioa
Etorkizuneko ezintasun-egoeretarako aurretiazko jarraibideak emateko eskubidea, eman dakizkiokeen laguntza edo zainketei dagokienez, tutore bat izendatzea barne	Prebentzio-ikuspegia Jarraikortasuna Pertsonalizazioa Parte-hartzea Osotasuna Diziplinartekotasuna
Emandako zerbitzu eta prestazioei uko egitea	Pertsonalizazioa
Erreferentziako profesional bat esleitzea	Pertsonalizazioa Jarraikortasuna Prebentzio-ikuspegia
Pertsonalizatutako arreta-plana (PAP) izatea eta hura egiten parte hartzea; eragiten dioten erabakietan eta zerbitzuen funtzionamenduan banaka edo kolektiboan parte hartzea, eta informazio, iradokizun eta kexak egiteko bideetara sarbidea izatea	Pertsonalizazioa Parte-hartzea Osotasuna Diziplinartekotasuna
Bere kasurako egokiena den zerbitzuaren modalitate eta mota aukeratzea, erreferentziako profesionalaren agindu teknikoaren arabera	Pertsonalizazioa Jarraikortasuna

Iturria: geuk egina.

EHSSko erakunde parte-hartzaile guztiek adierazi dute garrantzitsua dela hartzaileen eskubideak errespetatzea eta erabiltzaileen pertsonalizazioa eta parte-hartzea sustatzeak paradigma-aldaketa bat ekarri duela talde profesionalentzat; izan ere, bi norabidetako harremanak eraikitzen hasi dira, hierarkikoak beharrean. Guztiek uste dute aldaketa hori positiboa dela, bai profesionalentzat, bai erabiltzaileentzat, baliabide eta/edo zerbitzuetarako sarbide handiagoa eta atxikipen hobea sustatzen duelako.

Jarraian, arretarako eredu komunitarioa osatzen duten elementuei dagokienez EHSSn identifikatutako jarduketei buruzko laburpena ageri da:

4. IRUDIA. ARRETARAKO EREDU KOMUNITARIOAN EHSS-N IDENTIFIKATUTAKO JARDUKETAK

ARRETA EREDU KOMUNITARIOA

EUSKADIKO HIRUGARREN SEKTORE SOZIALEAN identifikatutako praktikak

<p>GERTUTASUNA</p>  <p><i>INGURUNE NATURALA</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Ingurunearen ezaugarrien diagnostikoa • Baliabide eta zerbitzuen mapaketa • Sare komunitarioa sortzea eta/edo aktibatzea • Eragile sozialak identifikatzea eta tartean sartzea • Etxeko esku-hartzea eta inguruneakoa sustatzea 	<p>PERTSONALIZAZIOA</p>  <p><i>KASUZ KASU</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Profesionalaren eta erabiltzailearen artean adostutako APP 2. APP ulertaraztea (irakurketa erraza, pitkogramak...) 3. Baliabidea pertsonari egokitzea eta ez alderantziz 4. Familia-eta gizarte-ingurunea tartean sartzea 5. Genero ikuspegia 	<p>OSOTASUNA</p>  <p><i>KONEXIOAK</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Gertuko ingurunekeo baliabideekin konektatzea 2. Topaketarako eta hedapenerako espazioak sortzea 3. Baliabide eta zerbitzuen bikoizketa saihestea 4. Kasuaren eraketa sarean 5. Tresna partekatuak diseinatzea 6. Gizartekoak ez diren sektoreak tartean sartzea 	<p>DIZIPLINARTEKOA</p>  <p><i>PROFESIONALAK</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Erreferentziatzeko figura ezartzea 2. Profil berriak sartzea: teknologikoak, ikerketakoak...; 3. Profesional espezializatuak 4. Etengabeko prestakuntza
<p>JARRAIKORTASUNA</p>  <p><i>BIZI ZIKLOA</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Prozesuak epe zurrunen arabera ez baldintzatzea 2. Gizarte-zerbitzuen euskal sistemako kasuaren erreferente den figurarekin lotura ahalbidetzea 3. Aldaketa biopsikosozialei aurrera hartzea alternatibak identifikatzeko 	<p>PARTE HARTZEA</p>  <p><i>AGENTE AKTIBOA</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Aisialdiko eta denbora libreko jardueren eskaintza erakundearen aldetik 2. Parte hartzeko esperientzia positiboak sortzea eta/edo identifikatzea 3. Baliabideak komunitateari zabaltzea eta alderantziz 	<p>PREBENTZIO IKUSPEGIA</p>  <p><i>DETEKTATZEA</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Berrikuntza teknologikoa 2. Profil komunitarioak sortzea: gertutasuneko agentea, aktibatzaile komunitarioa...; 3. Detekzio-lanetan sektore ugari tartean sartzea eta prestakuntza ematea 	<p>ESKURAGARRITASUNA</p>  <p><i>UNIBERTSALA</i></p> <p>Orientazio-ekintzen bidez, prestakuntza eta laguntza:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Baliabideak eta zerbitzuak 2. Eskubideak 3. Mugikortasuna 4. Teknologia berriak

•Euskadiko Gizarte Zerbitzuen 2008ko abenduaren 5eko 12/2008 Legeko 8. artikuluan jasotako **ERABILTZAILIEN ESKUBIDEEKIKO**

6.4. Eredu komunitarioak interpelatzen dituen gizarte-eragileak

Eredu komunitarioak hainbat esperientzia esanguratsutan duen esparruaren eta txostenean zehar azaldutako araudi-esparruaren azterketak agerian uzten dute beharrezkoa dela hainbat eragile sozialen artean harremana izatea, gizarte-bazterkeriaren eta mendekotasunaren arloan esku-hartze komunitarioa garatzeko eta sustatzeko.

▪ ADMINISTRAZIO PUBLIKOA

Administrazio Publikoa Erkidegoan, Probintzian eta Tokian inplikatzeko funtsezkoa da eredu komunitarioa garatu ahal izateko. Proiektuak eta programak garatu eta laguntzeko garaian Administrazio Publikoak duen rola erakundeek positiboki baloratu duten arren, uste dute beharrezkoa dela nabarmentzea inplikazioa ez dela soilik gizarte-politikekin lotutako sail edo arloena izan behar eta jardunbide egokia iruditzen zaie beste sail batzuk ere halako ekimen motetan pixkanaka esku hartzen aritea.

Komunikazio-kanalak ezartzea administrazioko hainbat mailako sail edo arloetan, proiektuak diseinatuz, ezartzeko eta ebaluatuz. Horrek eredu komunitarioko elementu guztiak zabaltzeko aukera emango luke. Jarraian, adibide batzuk gehituko ditugu, azalpen argiagoak eskaintze aldera.

Eusko Jaurlaritzako Osasun Sailak hainbat arlo lantzen ditu; hala nola osasun-zentroak eta farmaziak; arreta soziosanitarioa; ikerketa, berrikuntza eta prestakuntza; bizitza osasungarria; mendekotasuna, besteak beste. Horiek guztiak lotura zuzena dute bi kontigentziatiko beharrek, mendekotasunarekin eta bazterkeriarekin, baina baita horien prebentzioarekin ere. Hortaz, komunikazio-kanalak ezarriz gero, arreta handiagoa eskainiko lieke gizarte-zaurgarritasun egoeran edo arriskuan dauden pertsonen. Esaterako, erakunde batzuek aipatu zuten harremana zutela farmaziekin eta osasun-zentro batzuekin, elkarrekin lan egiteko eta, ahal zen heinean, gertuko inguruan garatzen diren proiektu komunitarioetan parte hartzeko, baina ekintza horiek pribatuak ziren eta profesional bakoitzaren borondatearen arabera ziren.

Lurralde Plangintzarekin, Etxebizitzarekin edo Garraioarekin lotutako sail edo arloen esku-hartzea ere onuragarria izango litzateke, pertsonarik zaurgarrienen dituzten irisgarritasuneko oztupoak modu eraginkorragoan identifikatzeko eta erantzuteko aukera emango lukeelako. Erakunde batzuek aipatu zuten pertsonen kopuru handi batek ez zuela aukerarik hainbat programatara sartzeko, irisgarritasun fisikoarekin lotutako hainbat arrazoi zirela eta, hala nola eskailera-zatiak, bizi diren erakinean igogailurik ez izatea, ordutegiak garraio publikoarekin bat ez egitea eta, landa-eremuko pertsonen kasuan, leku batetik bestera joan ahal izateko garraio bide publikoen eskaintza mugatua (konexioak, ordutegiak, maiztasuna...).

Administrazioetako **Kultura eta Kirol** sail edo arloei dagokienez, lankidetzaren oso garrantzitsua da, besteak beste, hartzailak kirol-instalazioetara, liburutegiak, gizarte-etxeak eta kultur etxeak sartzeko ahal izatea sustatzen baitu eta gertuko ingurunean egiten diren jarduerak ludikoei buruzko etengabeko informazioa baitu. Hala, egoerarik zaurgarrienean dauden pertsonak kontuan izan daitezke eta proposamenak egokitu egin daitezke ahal den heinean.

Hainbat kasu sozialetan koordinazio eta parte-hartze handiagoa eskatzen duten hainbat sail aipatu dituzte, rol garrantzitsua baitute, baina eredu komunitarioa sustatzeko **sail guztiek** duten gaitasuna estrapolatu da.

▪ HIRUGARREN SEKTORE SOZIALA

EHSSren inplikazioa funtsezkoa da eredu komunitarioa garatzeko; izan ere, artatzen den kontingentzia edozein izanik ere, bere zeregina lan indibidualean, taldekoan eta komunitarioan oinarritzen da. Erakundeak kontziente dira artatzen dituzten pertsonekin ez ezik komunitate osoarekin duten erantzukizunaz, egiten duten lan asoziatiboa, esku-hartzailea, aldarrikatzailea, sensibiltzatzailea eta salatzailea dela eta. Komunitatearekin eta komunitatearentzat lan egitea funtsezkoa da gizarte bidezkoagoa, inklusiboagoa eta kohesionatuagoa lortzeko.

Horretarako, elkar-laguntzeko sareak sortzeaz gain, udalerrian dauden hainbat sare komunitario aktibatu behar dira, pertsona guztiek dituzten behar eta aukeretara egokitutako parte-hartze espazioak aurki ditzaten.

Nabarmenezkoa da EHSSk ez duela soilik Euskadiko hiru hiriburuetan jarduten, baita hiru Lurralde Historikoetako udalerrietan, auzoetan eta landa-eremuetan ere. Hortaz, pertsonen egoera sozialaren ikuspegia izan dezake, pertsonengandik gertu kokatu eta erreferentziazko puntua izan haientzat. Hortaz, egiturak berak sustatzen du behar berriak hautematea eta horiei erantzuteko arreta-eredu berriak ezarri ahal izatea.

Aurretik aipatutako guztia lortzeko, EHSSren erakunde asko garapen eta esku-hartze komunitarioa ari dira gehitzen beraien ildo estrategikoetan, egiten duten lanaren funtsezko pieza baita. Aipatu dute kontingentzia, baliabide eta zerbitzu guztiek izan dezaketela ikuspegi komunitarioa, artatzen diren pertsonen bizi-kalitatea hobetzeko, zerbitzuen eraginkortasun- eta efizientzia-maila altuagoak lortzeko eta baliabideetarako sarbide eta atxikipen handiagoa izateko.

▪ SEKTORE PRIBATUA

Sektore pribatuari dagokionez, erakundeek nabarmendu dute garrantzitsua dela elkarteko eta erlazionatzeko espazioak lortzea, baina aitortu dute batzuetan ez dutela hori aintzat hartu.

Pertsona guztiek dute gertuko ingurunean dauden komertzioetara hein handi edo txikiagoan sartzeko aukera, duten egoera biopsikosozialaren arabera, eta, hortaz, hainbat arazo hautemateko eta prebenitzeko funtsezko elementua dira. Horregatik, garrantzitsua da komertzioekin koordinazioa izatea eta ikuspegi komunitarioa txerta dezaten sustatzea. EHSSko erakunde asko hasi dira sektore pribatuarekin hainbat modutara lanean. Lehenik eta behin, proiektuak garatzen dituzten auzoetan dauden komertzioen mapak egiten eta identifikatzen, eta, bigarrenik, komertzioetara joaten, nor diren eta auzoan zer lan egiten ari diren azaltzeko. Lehen urrats horien ondorioz, erakunde batzuek lortu dute auzoko merkatarietzako prestakuntzak egitea, zaugarritasun-egoerak hautemateko eta identifikatzeko duten rol garrantzitsua azaltzeaz gain, jarduteko jarraibideak eta gakoak emateko.

Ile-apaindegiekin, farmaziekin, arropa-dendekin, janari-dendekin eta bestelakoekin batera egin dute lan, hauek dira sektore pribatua ere barne hartzeak duen garrantzia ulertzeko **adibide** batzuk:

3. TAULA SEKTORE PRIVATUAREN EREDU KOMUNITARIOAREN JARDUNBIDE EGOKIEN ADIBIDEAK

FARMAZIAK EDO OSASUN PUNTUAK		
EGOERA: <i>adineko pertsona bat bere medikazioaren bila joaten da auzoko farmaziara aldian behin (astero, hilero...).</i>		
Baliko agertokiak	Baliko arrazoiak eta/edo jarduketak	Inplikatutako eragileak
Denbora darama agertu gabe eta inork ez du bere medikamentua jaso	Baliteke ondo ez egotea	OGZ
	Baliteke medikamentua jasotzeko sare sozio-familiarrak ez izatea	
	Baliteke mugitzeko arazoak izatea	
	Baliteke arazo ekonomikoak izatea	
Medikamentu berriak preskribatu dizkiote	Erreparatu medikamentu mota berriei (mendekotasun fisikoa edo kognitiboa eragin dezaketen gaixotasunak)	HSS
	Medikamentuaren alderdiak azaltzeko aukera ematea	
	Nola dagoen galdetzea	
Nahastu egiten da aldaketekin, gauzak ulertzea kostatzen da...	Urduri egon daiteke zerbaitengatik (ekonomia, arlo soziala, etxebizitza, osasuna...)	Sektore pribatua (Farmazia)
	Baliteke narriadura kognitiboa garatzen aritea	
Profesionalekin, bezeroekin eta abarrekin elkarrizketa luzeak izaten saiatzen da	Baliteke bakarrik sentitzea	Sektore pribatua (Farmazia)
	Baliteke laguntza-sare sozio-familiarrak ez izatea	

SUPERMERTATUA/JANARI DENDA		
EGOERA: <i>egunerokoan auzoko supermerkatuara erosketak egitera joaten den pertsona bat</i>		
Baliko agertokiak	Kontuan izan beharreko elementuak	Inplikatutako eragileak
Bakarrik joaten da beti erosketak egitera	Baliteke sare sozio-familiarrak ez izatea	OGZ
	Baliteke bakarrik bizitzea	
Orain etxera bidaltzeko eskatzen du eta lehen ez	Baliteke mugitzeko zailtasunak izatea	HSS
	Baliteke sare sozio-familiarrak ez izatea	
Geroz eta janari gutxiago erosten du	Baliteke zailtasun ekonomikoak izatea	Sektore pribatua (Supermerkatua)
	Baliteke orain bakarrik bizitzea	
Geroz eta janari gehiago erosten du (gauza berdinak eta maizago)	Baliteke dementzia motaren bat garatzen aritea	Sektore pribatua (Supermerkatua)
	Baliteke dagoeneko bakarrik ez bizitzea	

Baliteke hasiera batean oharkabean pasatzea edo garrantzirik ez ematea, baina pertsonen orientazioa eta prestakuntza ematen bazaie arreta zeri jarri eta hori nola kudeatu azaltzeko eta komunitatean erreferente bat baldin badute horren berri emateko, izan Administrazio Publikokoa, izan EHSSkoa, jardunbide komunitario egokia izango litzateke. Hala, komunitate zaintzailea sustatuko litzateke eta sentsibilizatuta egongo litzateke gertuko ingurune egoera zaugarri bereziki.

▪ **KOMUNITATEKO ERAGILEAK**

Komunitateko eragileek lan garrantzitsua egiten dute identifikatzeko, aldarrikatzeko eta mugimendu sozialak sortzeko garaian. Egia da komunitate batzuek beste batzuek baino elkarre gehiago dituztela, baina hein txiki edo handiagoan, guztiek dituzte elkarreak, batzordeak, boluntarioak...

Komunitateko eragileek hurbileko ingurunean konexio-sareak sortzea eta mantentzea sustatzen dute eta, halaber, sinergiak ezartzen dituzte EHSSrekin eta Administrazio Publikoekin, komunitate inklusiboagoak, parte-hartzaileagoak eta aldarrikatzaileagoak sortzeko. Aipatutako sinergiak sortzeak komunitate osoari nahiz zaugarritasun-egoeran edo -arriskuan dauden pertsonen egiten die mesede.

Komunitatean, erakunde batzuek aktiboki esku hartzen dute komunitateetako **mugimendu sozialetan**. Esaterako, **aldarrikapen- eta salaketa-ekintzen** bidez: astero banku-erakunde baten aurrean kontzentratzea arreta-ordutegia luzatzeko, eraso matxisten aurkako kontzentrazioetara joatea, pentsionisten aldarrikapenak babestea eta beste.

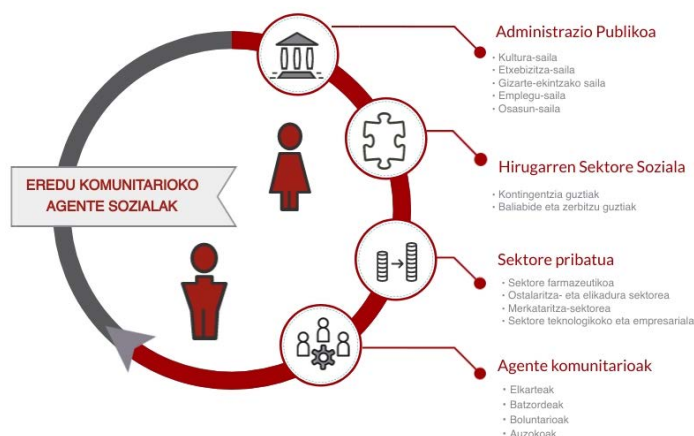
Taldeari dagokionez, auzoko kultur eskaintzan parte hartzea, antolaketan lagunduz eta erabakietan parte hartuz, jai-batzordeekin batera, bizilagunen elkarrekin... Gainera, erakunde eta hartzaile batzuk pauso bat harago joan dira eta jardueren kultur eskaintzan haiek antolatutako jarduerak gehitu dituzte (postuak Gabonetako merkatuetan, postuak haurrentzako jolasekin...). Aurreiritziak eta estereotipoak jasaten dituzten kolektibo jakin batzuen gizarteratzea sustatzen du horrek.

Are, erakunde bat udalerriko **elkarre** guztiekin jarri zen harremanetan, edozein motatakoak izanik ere, nor ziren eta zer lan egiten zuten azaltzeko eta lankidetzan aritzeko edo ekintza bateratuak egiteko proposamena luzatzeko. Elkarre batzuk harrিতuta geratu ziren arren, denborarekin sinergiak egin dituzte, hain zuzen ere, hasierako harreman horregatik eta elkar-ezagutza sustatzeko ekintzak egiteagatik.

Maila indibidualean, erakundeek **erreferentziako pertsonak** identifikatu dituzte auzo eta/edo udalerrietan, haien ibilbide profesionalagatik, boluntarioak direlako edo komunitateak maite eta errespetatzen duen pertsona delako. Hala, hainbat esperientziatan parte hartzea eta modu aktiboan parte hartzeko aliantzak ezartzea da helburua.

Jarraian, eredu komunitarioan interpelatutako gizarte-eragileak identifikatzeko figura bat ageri da:

5. IRUDIA. EREDU KOMUNITARIOAN INTERPELATUTAKO GIZARTE ERAGILEAK



6.5. Mendekotasunaren eta gizarte-bazterkeriaren arteko desberdintasun eta antzekotasun batzuk

Landa-lanean zehar, hainbat desberdintasun eta antzekotasun hauteman dira esku-hartzeko eredu komunitarioa diseinatzeko, ezartzeko eta ebaluatzeko garaian garrantzitsuak diren mendekotasuneko eta gizarte-bazterkeriako kontingentzien artean.

Bi kontingentzien artean dagoen desberdintasun nagusietako bat balizko zaurgarritasun-egoerak edo -arriskuak **hautemateko prozesuan** dago. Mendekotasuna duten pertsonen kasuan, batzuetan, udalerrriak eta gertuko inguruneak aisialdiari, denbora libreari eta parte-hartzeari dagokionez dituen baliabideei eta zerbitzuei buruzko informazioa soilik ematen zaie. Aldiz, bazterkeria-egoeran eta/edo -arriskuan dauden pertsonen kasuan, ohikoagoa da pertsonaren bizitzako hainbat esferatan esku-hartzeko prozesu bat hasi behar izatea.

Oro har, errazagoa da gizarte-bazterkeria hautematea. Izan ere, pertsonaren bizitzako hainbat arlotan gabeziak pilatzen dira eta gabezia horiek askoz objektiboagoak dira: etxebizitza prekariora edo etxebizitzarik ez izatea, diru-sarrera ekonomiko eskasak, oinarritzko beharrak asetzeko ezintasuna, parte-hartze sozialik eza, besteak beste. Hala ere, mendekotasuna duten adineko pertsonen kasuan, ohikoagoak dira isolamendu soziala, nahi ez den bakardadea, zaurgarritasun soziala... Alderdi horiek zailagoak dira hautematen, subjektiboak direlako, arlo pribatuagokoak direlako eta identifikatzeko eta neurtzeko zailagoak direlako.

Esku-hartze prozesuei ekitean, bi desberdintasun nagusi daude, intentsitatea edozein izanik ere. Alde batetik, ohikoa da mendekotasuna duten pertsonen erreferentziako ingurunearen laguntza eta babesa izatea, hein txiki edo handiagoan. Aldiz, gizarte-bazterkerian edo arriskuan dauden pertsonak babesgabeago egoten dira eta gizarte-sare eskasagoa eta/edo narriatua izaten dute edo, batzuetan, ez dute sarerik izaten.

Parte-hartzeari dagokionez, gizarte-bazterkeriaren arloan zein mendekotasunarenean lan egiten duten erakundeek diote parte-hartzea gehien tematzen diren elementuetako bat den arren, garatzeko zailenetakoa dela aldi berean, hainbat arrazoiengatik. Mendekotasuna duten adinekoen kasuan, erakundeek diote kolektiboaren barruko parte-hartzerik aktiboena maila

akademikorik handia, maila ekonomiko ertain-altua eta parte-hartzean ibilbide sozial zabala duten pertsonen egiten dutela, aldiz, zaugarritasun-egoeran dauden pertsonen parte-hartzea txikiagoa eta aldizkakoagoa da. Gizarte-bazterkerian dauden pertsonen kasuan, esku-hartzea eta hartzailearen ahaleginak behar fisiologikoak, babesekoak eta segurtasunekoak asetzerantz bideratzen dira, eta bigarren plano batean geratzen dira parte sentitzearen, balioa ematearen eta autoerrealizazioaren beharrak, behar horiek hain berehalakoak ez direla aintzat hartzen delako.

Parte-hartzea zailtzen duen beste alderdietako bat bi kolektiboen gaineko **estereotipoak eta aurreiritziak** dira. Gainera, gizarte-bazterkerian edo arriskuan dauden pertsonen kasuan, estigmak eta autoestigmak duten eragina gehitu behar da, erresistentziak eragiten baitituzte prozesu komunitarioetan parte hartzeko garaian.

Halaber, desberdintasunak daude bi kontingentzien artean eredu komunitarioa jorrazteko ikuspegiari dagokionez. **Gizarte-bazterkeria** egoeran dauden pertsonekin esku hartzen duten erakundeek iritzi desberdinak dituzte. Batzuek uste dute kasu jakin batzuetan, parte-hartze eta gizarteratze komunitarioa sustatu beharrean, pertsona ingurunean mantentzeko eta egoerak okerrera ez egiteko egiten dela lan. Aldiz, beste batzuek uste dute osatzearen gakoak gizarteratze komunitarioa izan behar duela eta horretarako, besteak beste, pertsonen tresnak eman behar zaizkiela komunitatearekin harreman hori hasi ahal izateko.

Jarraian, eta 20 esperientzien azterketatik eratorrita, artatutako kontingentzia bakoitzean hein handi edo txikiagoan garatutako elementuak zehaztuko dira. Ez da azterketa xehea, baina erabilgarria izan daiteke finkatutako elementuen garrantzia nabarmentzeko eta aurrerapausoak behar dituztenak identifikatzeko:

4. TAULA. EREDU KOMUNITARIOKO ELEMENTUEN GARAPENA

KONTINGENTZIA	GEHIEN GARATU DIREN ELEMENTUAK	GUTXIEN GARATU DIREN ELEMENTUAK
GIZARTE BAZTERKERIA	Pertsonalizazioa	Parte-hartzea
	Gertutasuna	
	Osotasuna	Prebentzio-ikuspegia
MENDEKOTASUNA	Gertutasuna	Pertsonalizazioa
	Jarraikortasuna	
	Parte-hartzea	Prebentzio-ikuspegia

Iturria: geuk egina.

6.6. Genero-ikuspegitik kontuan izan beharreko alderdiak

Identifikatu eta ondoren aztertu diren esperientzien arabera, genero ikuspegitik kontuan izan beharreko alderdiak daude bi kontingentzietan: mendekotasuna eta gizarte-bazterkeria.

Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako Legea bigarren aldiz aldatzen duen martxoaren 3ko 1/2022 Legeak esparru ezin hobea eskaintzen du hautatutako esperientzien gaineko genero-gai batzuk aztertzeko. Legeak berak ezartzen du Euskadiko botere publikoek beharrezko neurriak hartu behar dituztela, gizon eta emakumeek eskubide berdinak dituztela bermatzeko eta baliabide eta etekin ekonomiko eta sozial berdinak dituztela bermatzeko.

Alde batetik, **mendekotasuna** duten pertsonekin lan egiten duten elkarrizketako erakundeek adierazi dute gizonak astiro baina pixkanaka gehiago inplikatzen ari direla familiako zereginetan. Halaber, igo egin da Administrazio Publikoan, arlo pribatuan eta EHSSn dauden baliabide eta zerbitzuei buruz EHSSko erakundeetara joaten diren gizonen kopurua. EHSSko erakundeek gehien baloratzen duten alderdietako bat izan da, informazioa eskatzeaz gain, gizonen mendekotasuna ondo zaintzeko prestakuntzetan parte hartzea.

Hala ere, ikuspegi soziologikotik, zaintza informala eta etxeko zereginen pisua emakumeen ardura da batik bat oraindik ere eta horrek emakumeen parte-hartze aukerak baldintzatzen ditu. Komunitatean eta ingurune naturalean parte hartzeko garaian emakumeek duten zailtasun handienetako bat da, hain zuzen ere, aisialdi eta gozamen propiorako denbora librerik ez izatea. Erakundeek aipatu dute adineko emakume batzuek mendekotasuna duten pertsonen eta familiako adingabeen (bilobak...) zaintzaren kargu jarraitzen dutela. Hainbat jardueretan modu aktiboan parte hartzeko interesa izateaz gain eta haien onuragarria izateaz gain, beste pertsona batzuen ongizatea eta zaintza lehenesteko betebeharrak morala sentitzen dute, eta, horregatik, zaila da parte-hartze hori aktiboa eta etengabekoa izatea, eta parte-hartze puntualera mugatzen da.

Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako Legea bigarren aldiz aldatzen duen martxoaren 3ko 1/2022 Legearen 49. artikulua *–zaintzen hornikuntza unibertsal eta publikoa–* ezartzen du zaintza-sistema publiko eta unibertsala ezarri behar dela EHSSren bidez eta zerbitzu eskuragarriak, malguak, kalitatezkoak eta sarbide errazekoak eskaini behar direla, hain zuzen ere, eguneroko bizitzan beren kabuz jardun ezin duten pertsonen zaintza-beharrei erantzuteko eta emakumeen eta gizonen bizitza pertsonalaren, lanekoaren eta familiakoaren **kontziliazio erantzunkidea** lortzeko baliabide eta zerbitzu sozio-komunitarioak ezartzeko.

Elkarrizketatutako profil profesionalek nabarmentzen dute EHSSk eragiteko gaitasuna duela komunitateak zaintzen arloan duen ikusgarritasuna, sentsibilizazioa eta aldarrikapena sustatzeko eta emakumeek bertan duten rol garrantzitsua nabarmentzeko. Aldi berean, hezkuntza informala alde egiten dute, mendekotasuna duten pertsonen zaintzan gizarte osoak esku hartu behar duela normalizatzen.

Garrantzitsua da nabarmentzea emakumeak izan arren zaintzaile nagusiak, beraiek zaintza horiek behar dituztenean, familian eta gizartean laguntza gutxiago aurkitu ohi dutela eta, ondorioz, nahi ez dituzten bakardade-egoerak, zaugarritasuna eta kalteberatasun soziala pairatzeko arrisku handiagoa izaten dute. Gizarte Politiketako Idazkaritza Nagusiak (2015) agerian utzi du emakumeek familia-ingurunea zaindu arren, beraiek jasotzen duten laguntza ez datorrela bat. Desberdintasun hori generoarekin lotuta dago zuzenean eta laguntza-sarera sartzeko garaian dauden desberdintasunak ulertzeko aukera ematen du; izan ere, tratamendu-prozesuei aurre egiteko eta jarraipena izateko laguntza soziofamiliarra behar da eta emakumeek ez dute halakorik izaten.

Esfera sozial eta kulturaletik azaldu daiteke hori. Adineko emakumeak besteak zaintzeko eta bizitza arlo pribatuan garatzeko (etxea eta familia) haziak eta heziak izan dira, hortaz, heziketa hori oztupo gehigarri bat da komunitatean parte hartzeko eta parte izateko garaian.

Mendekotasunaren arloan jarduten duten elkarrizketatutako EHSSko erakundeek positiboki baloratzen dute eredu komunitarioa eta ez dute esku-hartzea ulertzen begirada komunitariorik gabe. Hala ere, arretarako eredu komunitarioa sustatzearen garrantzia nabarmendu arren,

ohartarazi dute **bereziki kontuan izan behar dela komunitateko zaintzaren pisua soilik eta nagusiki emakumeengan jartzen ez jarraitzea.**

Bestalde, parte hartu duten **gizarte-bazterketako** erakundeek bat egiten dute eredu komunitarioko elementu batzuk garatzea bereziki zaila dela gizarte-bazterkeriaren egoeran edo arriskuan dauden emakumeekin, dauden baliabidea eta/edo zerbitzua edozein izanik ere. Elementu horietako bat **parte-hartzea** da: emakumeek parte-hartze txikiagoa dute komunitatean, jasaten duten zigor bikoitzaren eta estigmatizazioaren ondorioz, baita arbuioan, isolamenduan edo genero-indarkerian oinarritutako esperientzien eraginaren ondorioz ere. Llinares eta Lloretak (2010) azaltzen dute *“desbideratze bikoitza”* dagoela, eta horrek estereotipoen eta estigmen karga handiagoa dakarrela, baita seme-alaben hazkuntzaren eta heziketaren *“arduradun”* rolaerakiko aurkakotasuna ere. Albornozek (2015) dio emakumeek zigor sozialaren bitartez jasaten dutela zigor-prozesu bikoitz hori eta haien barne- eta kanpo-irudiaren hainbat alderdiri eragiten diela.

Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako Legea bigarren aldiz aldatzen duen martxoaren 3ko 1/2022 Legearen 5. artikulua azaltzen du programak edo zerbitzuak eskaintzeak edo baliabideak ezartzeak emakumeen ahalduntzea sustatu behar duela eta, era berean, askotariko diskriminazioa pairatzen duten emakumeek eskubide guztietarako sarbidea izan dezaten bermatu behar duela.

Ohikoa da emakumeek beren esku-hartze prozesuen erantzukizuna eta/edo erabakiak profesionalen gain uztea, ez gaitasun faltagatik, baizik eta zalantzan jarriko ote duten beldur direlako edo haien inguru patriarkaletan ahots propiorik ez zutelako. Lotuta dago hori hartzaileen autodeterminazioarekin, autoestimuarekin eta ahalduntzearekin eta erakundeak kontziente dira horretaz. Horregatik, garatzeko elementurik zailenetakoa izan arren, profesionalak gehien lantzen dutenetako bat da.

Halaber, elkarrizketatutako erakundeek nabarmendu dute bazterkeria-arriskuan edo -egoeran dauden gizonen artean harreman hurbilagoak ezartzen direla eta ohikoa dela denbora librean elkarrekin igarotzea, interes komunetan oinarritutako jarduerak egiten (kafe bat hartzera joan auzoko tabernara, partidu bat ikustera joan, kirola egin...). Halaber, sare sozio-familiar jakin bat mantendu ohi dute hein handi edo txikiagoan eta horrek parte-hartze komunitarioa eta proiektio eta eraginkortasun handiagoa sustatzen du prozesuetan. Alabaina, bazterkerian dauden emakumeek ez dute sare sozio-familiarra mantentzen eta ez dute harreman handiegirik izaten euren artean, eta harremana baldin badute, bizitegi-baliabidearen edo eguneko arretarako baliabidearen espazio pribatua izaten da.

Genero-ikuspegitik, adierazgarria da zailtasunak eragiten dituen beste elementuetako bat **irisgarritasuna** dela, bazterkeria-egoeran edo -arriskuan dauden emakumeak beranduago sartzen baitira baliabideetara eta, ondorioz, narriadura biopsikosozial handiagorekin iristen dira. Maffiaren arabera (2011), normalean emakumeek atzeratu egiten dute laguntza eskatzeko unea, ondorio fisikoak, burukoak eta are maila sozio-familiarrekoak jasanezinak bihurtzen diren puntura iritsi arte.

Horrek eragina du parte-hartze komunitarioan eta beste esfera batzuetan. Baliabideetara berandu iristearen atzean hainbat arrazoi daude: alde batetik, gizarteak genero femeninoari esleitzen dion zaintzaile rola ez da bateragarria laguntza formala eta are informala eskatzearekin, eta, bestetik, tradizionalki gizonen eta gizonentzat diseinatutako baliabideek

zaildu egiten dute eredu komunitarioaren beste elementuetako bat; **pertsonalizazioa**. Hala, emakumeek baliabidearen eta/edo zerbitzuaren parte ez direla edo ez daudela sentitzen dute etengabe.

Baliabideetara beranduago iristea lotuta dago zuzenean narriadura biopsikosozial handiagoarekin. Hortaz, arreta berezia jarri behar zaio eredu komunitarioaren **jarraipenaren** elementuari, genero-ikuspegitik begiratuta, eta esku-hartzeko prozesuei aurrez ezarritako epeak gehiago malgutzera eta **prebentzioari eta hautemate goiztiarrari** arreta handiagoa jartzea sustatu behar da.

Erakunde batzuek bereziki aipatu dituzte **landa-eremuetan** bizi diren eta zaugarritasun-egoeran edo -arriskuan dauden emakumeak eta horrek dakartzan zailtasun gehigarriak. Alde batetik, baliabideen eta/edo zerbitzuen **gertutasunari eta irisgarritasunari** dagokionez, askok ez baitute mugitzeko aukerarik, baliabide ekonomikorik ez dutelako, seme-alabak zaindu behar dituztelako, ordutegiek ez dutelako bat egiten garraio publiko eskasarekin... Bestalde, batzuetan prozesuek ez dute behar besteko **pertsonalizatorik, osotasunik eta diziplinartekotasunik**, eremu deszentralizatuetan baliabideak eta/edo zerbitzuak falta direlako eta horrek esku-hartzeko prozesuak geldiarazi eta/edo mugatzen ditu. Hala ere, egia da alderdi horiek gizonen ere eragiten dietela, baina ez intentsitate berberarekin, besteak beste, faktore sozialen, kulturalen eta ekonomikoen eragina dela eta.

Nabarmentzekoa da 70eko eta 80eko hamarkadetan berdintasunaren aldeko gizarte-mugimenduak agertu zirenetik, zentro publikoetako esku-hartzeak normalizatu zirenetik eta emakumeen arazo espezifikoaren larrialdia agerian geratu zenetik, arreta eta espezifikotasun handiagoa lortu dela pixkanaka emakumeak tratatzeko programetan (Monras Arnau, 2010). Hasiera batean aurrerapauso handia izan zen arren, denborarekin agerian geratu da programa horiek emakumeentzako espezifikoak izan arren, gizonen ezaugarri eta beharretara egokitzen jarraitu dutela. Hortaz, emakumeak artatzen dituzten zentroak eta programak gizonen eta gizonentzat pentsatuta daude, eta, ondorioz, artatutako pertsonen % 80 gizonetzkoak dira (Gómez Moya, 2004).

Adierazitako guztia dela eta, funtsezkoa da gogoeta egitea eta **proposamenak** sortzea, bi kontingentzietako baliabideak eta zerbitzuak genero-ikuspegitik birpentsatzeko. Balizko aukera batzuk ageri dira jarraian:

- Familiaren zaintzaren arloan emakumeek duten rola ikusarazteko eta aldarrikatzeko ekintzak garatzea.
- Hezkuntza formalaren arloan, zaintza-zereginen erantzunkidetasuna sustatzeko hezkuntzako esku-hartzerako ildoak ezartzea: ikastetxeak eta prestakuntza-zentroak, unibertsitateak...
- EHSStik eta Administrazio Publikotik, gizonak tartean sartzea zaintza informalean arloan.
- Emakume zaintzaileen burnout sindromea prebenitzeko eta hautemateko mekanismoak indartzea.
- Profesionalen prestakuntza sustatzea, emakumeen esku-hartze prozesuetan eragiten duten faktore sozialei, kulturei eta demografikoei dagokionez.
- Egoera-arriskuetan eta/edo gizarte-zaugarritasunean dauden emakumeak hautemateko mekanismoak indartzea, hainbat faktoreri erreparatuz, hala nola 1) sare sozio-familiarrik ez izatea eta 2) gizonen baino bizi-esperantza luzeagoa izatea eta, oro

har, gizon zaharragoekin ezkontuta egotea (gizonak baino lehenago eta gehiago alarguntzeko aukera areagotzen du horrek) eta mendekotasuna edo osasun-arazoak dituzten senarrak izatea.

- Emakumeen kasuan, laguntza-sare soziofamiliarrik ez badute, profesionalek 1) balio-judizioak egitea ekidin behar dute; 2) harreman bertikalak sortu behar dituzte horizontalen orde; 3) sartzeko eta arreta eskaintzeko baldintzak malgutu behar dituzte (ordutegiak, parte-hartzea...): 4) emakumearen ezaugarri indibidualei eta familiarrei erreparatu behar diete, pertsonak baldin badituzte beren kargu; 5) lotura lehenetsi behar dute enpatiaren eta entzute aktiboaren bitartez.
- Arreta berezia jarri behar diete aldagai espezifiko batzuei, besteak beste, emakume horien kokapen geografikoari (landa- edo hiri-eremua) eta etxebizitzari (segurtasunik eza eta/edo desegokia...).
- Espezifikoki, gizarte-bazterkeriaren arloan, ezinbestekoa da aurretiazko lan bat egitea parte-hartze komunitarioa sustatzeko. Gaitasun sozialak, autoestimua, autokontzeptua eta ahizpatasuna landu behar dira, besteak beste. Izan ere, prozesua geldoagoa izan arren, epe luzera eraginkorragoa da.
- Emakumeen espazio eta talde espezifikoak sortzea gai jakin batzuk lantzeko.
- Baliabideak malgutzea eta emakumeen egoera espezifikoetara egokitzea.
- Ezinbestekoak dira prebentzioa, hautemate goiztiarra eta komunitateko eragileen, ikastetxeetako irakasleen eta Buruko Osasun Sareko eta Lehen Arretaren Sareko profesionalen lankidetzak, emakumeak horra joaten baitira hein handi edo txikiagoan.
- Esku-hartzean landu beharreko alderdiei arreta berezia jartzea, eskuragarri dagoen euste-sarea kontuan hartuz eta soilik emakumeak landu nahi dituen gaiak jorratuz. Alderdi hori ez bada kontuan hartzen, zaildu egin daiteke emakumea baliabidera atxikitzea edo pertsonari onura baino aurreiritzi handiagoa eragin diezaioke.

7. AURRERA EGITEN JARRAITZEKO ILDOAK

Egindako landa-lanetik eta azterketatik abiatuta, esku-hartze sozialaren arloan eredu komunitarioa garatzen eta ezartzen jarraitu ahal izateko identifikatutako ildoetako batzuk aurkeztuko ditugu. Eredu komunitarioa ezartzeko eta indartzeko kontuan izan beharreko elementuak dira, hala nola: **1)** prestakuntzarako eta elkartzeko espazioak sortzeko beharra; **2)** baliabide eta zerbitzu publikoei buruzko informazio gehiago ematea; **3)** instituzionalizazioaren alternatibak eskaintzea; **4)** egonkortasun ekonomiko handiagoa lortzeko beharra; **5)** esku-hartze sozialean teknologia berriak txertatzeko beharra; **6)** Administrazio Publikoak programa komunitarioen ekimen handiago sustatzea; **7)** baliabideak eta/edo zerbitzuak ez bikoiztea eta **8)** bi kontingentzietako baliabideak birpentsatzea, genero-ikuspegitik.

EHSSko erakundeak bat datoz eredu komunitarioa diseinatzeko eta ezartzeko **prestakuntza-espazioak** eskaini behar direla eta EHSSri **elkartzeko espazioak** hornitu behar zaizkiola, bai erkidego mailan, bai estatuan, bai nazioartean, esku-hartzearen hainbat arlotan eredu komunitarioak izandako esperientziak ezagutzeko eta partekatzeko eta, hala, sektoreak profesionaltasun handiagoa izateko alde horretatik.

Halaber, funtsezkoa da **baliabideei eta zerbitzu publikoei buruzko informazio gehiago** ematea, artatutako kontingentzia edozein izanik ere, irisgarritasun handiagoa sustatzeko, egoera psikologikoak prebenitzeko eta esku-hartzea behar duten kasu gehiago hautemateko. Mendekotasunaren arloan, batzuetan, adinekoek prestazio ekonomikoekin identifikatzen dute EHSS eta ez dute esku-hartze komunitarioa zuzendutako zerbitzuen eskaintza ezagutzen.

Halaber, garrantzitsua da **instituzionalizazioarentzako** eta baliabide zurrun eta hermetikoarentzat alternatibak eskaintzea, betiere posible baldin bada. Halaber, Administrazio Publikoak eta EHSSk arreta komunitarioago baten alde egin behar dute, bizitegi- eta arreta-baliabide tradizionalagoen diseinua murriztuz eta alternatibak bilatzea sustatuz. Desgaitasunaren arloko erakundeek gehitu dute baliabideen izena eta egitura aldatu egin behar dela eta deszentralizazioa sustatu eta makro-zerbitzuetatik ihes egin behar dela, gaitasun txikiagoa duten baliabideen alde eginez. Izan ere, kostu handiagoa izan arren, eskaintzen duten gertutasunarekin, erosotasunarekin eta konfiantzarekin konpentsatu egiten da.

Mendekotasunaren kontingentziak eskatu du **gizarte-egoera zaurgarrian** dauden pertsonen arreta eskaintzeko eta hautemateko ekintzak zehazteko. Ezgaitasunik behar izan gabe, egunerokoa kudeatzean orientazio-, aholkularitza- eta laguntza-neurriak behar dituzten pertsonak dira, baita bizitzako azken etapako plangintza ere, haien irizpidearen, desiren eta balioen arabera.

Egun, adineko pertsona asko bakarrik bizi dira etxean eta bizitzaren gaineko erabakiak hartzeko gaitasun kognitiboa izan arren, ez dute babes-sarerik edo sarea ez da behar bezain eraginkorra. Horrek eragin zuzena du haien bizitza sozial eta komunitarioaren garapenean. Hortaz, egoera zaurgarrian dauden adineko pertsonentzako arreta-eredua gehitu behar da, alde batetik, banakako esku-hartzean eta, bestetik, esku-hartze komunitarioan, eragile sozialak sensibilizatzeko, egoera zaurgarriak hauteman ditzaten eta, aldi berean, pertsona horiek baliabide komunitarioetara sartzeari susta dezaten (Etxeberria Erauskin eta Gallo Rodríguez, 2020).

Programen eta zerbitzuen kokapenari dagokionez, Administrazio Publikoak zein EHSSk arreta-baliabideak eta -zerbitzuak eremu normalizatuetan kokatzea sustatu izanari esker, geroz eta baliabide gutxiago daude zailtasun sozial handiagoko eremuetan, **parte-hartze soziala garatzeko** oztopoa baita hori eta, hortaz, baita eredu komunitarioa garatzeko oztopoa ere, gizarte-bazterkeriaren arloan batez ere. Hartzailleek hainbat arrisku dituzte hainbat arrazoi direla eta ingurune horietan ibiltzeagatik eta pertsonen ingurune horretan parte hartzeari uko egiten diote, hortaz, baliabidearen isolamendua are handiagoa da.

EHSSko erakundeek **jasangarritasun eta egonkortasun ekonomikoa** ere faktore erabakigarria da arreta-eredu komunitarioa garatzeko. Zehazki, erakundeek diru-laguntzei dagokienez, uste dute erakundeek ezaugarriek zaildu egiten dutela eredu komunitarioa garatzea, ez baitute finantzaketa iraunkor eta egonkorra bermatzen eta deialdiarako kudeaketa-lan handia egin behar delako. Lan komunitarioak lan handia dakar; komunitatearen diagnostiko zorrotza egin behar da eta komunitateko eragileak aktibatu behar dira. Hortaz, denbora dezente eman behar da horretan. Gizarte Zerbitzuen Kalitatearen Europako Borondatezko Esparruaren helburua da finantzaketa jasangarria eskaintzea, kalitatezko zerbitzuak hornitu ahal izateko.

Teknologia berriak eta EHSSn zein arlo guztietan ematen ari den **eraldaketa digitala** kontuan izanda, baita horrek dakartzan onurak ere. Erakundeek nabarmendu dute beharrezkoa dela garapen teknologikoarekin eta berrikuntzarekin lotutako dirulaguntzek gizarte-erakundeentzako sarbide-irizpideak izatea. Gainera, bi kontingentzietan uste dute beharrezkoa dela teknologia berriak txertatzea, hainbat arazo sozial prebenitzeko eta hautemateko.

Eredu komunitarioa garatu edo sustatzen duten jarduketara gehienak ekimen pribatutik sortu dira, bai profesionalek beharra hauteman dutelako esku-hartzearen ikuspegi hori beren baliabide eta/edo zerbitzuetan txertatzeko, bai Administrazio Publikoak (Aldundikoa, Erkidegokoa eta/edo Tokikoa) diruz lagunduta egon arren ez direlako espezifikoki EHSSko Prestazioen eta Zerbitzuen barruan sartzen. Halere, lotura handia dago zorroarekin, ohikoa baita eredu komunitarioa zorroaren barruan dagoen baliabide eta/edo zerbitzuetan eta 1.3 puntuan –*Gizarte eta hezkuntza arloko esku-hartzea*– definituta dauden arreta indibidualerako, familiako arretarako, taldeko arretarako eta arreta komunitariorako zerbitzuetan txertatzea.

Horrekin lotuta, uste dute eredu komunitarioak **EHSSren esku-hartzearen elementu nagusia** izan behar duela. Horregatik, komeni da Administrazio Publikoaren babesa eta laguntza izatea eta denboran zehar iraun dezan bermatzea. Helburu nagusia da esperientzia esanguratsuak izateari uztea eta eguneroko praktika mugatu eta egituratuak bihurtzea, hau da, profesionaltasuna, formaltasuna eta naturaltasuna ematea. Gainera, desgaitasun intelektualaren eta garapenerako desgaitasunaren arloko erakundeek uste dute eredu komunitarioak gogoeta-prozesu batetik sortu behar duela eta ez prozesu teoriko batetik. Izan ere, metodologia bat izatetik harago doa eta antolaketaren kultura bihurtzen da.

Arreta-eredu komunitarioak jarraipena izan behar du eta, hortaz, **malgutasun handiagoa** izan behar du esku-hartze prozesuen epeei dagokienez, batez ere, gizarte-bazterkeriaren arloan, hainbat esfera aldi berean landu behar baitira, besteak beste, etxebizitza, ekonomia, harremanak, osasuna, prestakuntza-hezkuntza eta lana. Kasu askotan, egoera sozialak oso zailak izaten dira eta jarraipena izaten dute denboran.

Finantzaketarekin lotutako beste alderdietako bat da **profesionalen** ratioa handitu egin behar dela, batez ere bizitegi-baliabideetan eta zaintzapeko pisuetan. Oro har, txanda bakoitzean

profesional bakarra dago eta horrek zaildu egiten du komunitatera zabaltzea, denbora behar delako aisialdirako eta denbora librerako balizko aukerak identifikatu eta sustatu ahal izateko eta, askotan, laguntza profesionala beharrezkoa izaten da. Hortaz, larrialdiren bat sortzen bada edo esku-hartzeen bolumena handia bada, ezin da erantzun.

EHSSk autokritika egin du eta uste du baliabideak eta/edo zerbitzuak bikoizteak ez diela onik egiten ez erakundeei ezta hartzaileei ere. Hortaz, geroz eta ohikoagoa da **osotasunari eta diziplinartekotasunari** dagokionez eredu komunitarioa garatzeko aukera ematen duten lankidetzaproiektuak garatzeko aukera planteatzea.

Gainera, Gizarte Zerbitzuentzako Kalitatearen Europako Borondatezko Esparruak ezartzen du lege-esparruak merkatu librean izan ditzakeen eragin negatiboak prebenitu behar dituela, baita gizarte-zerbitzuek kalitatezko zerbitzuen sarbide unibertsalaren gainean ezartzen duten sektorearen geroz eta lehiakortasun handiagoa ere. EHSSko erakundeak ere bat datoz alderdi horrekin eta adierazi dute beharrezkoa dela alderdi horri aurre hartzea, sektore pribatuko eta EHSSko lankidetzaprozesuen bidez.

Erakunde guztiak bat datoz funtsezkoa dela bi kontingentzietako baliabideak genero-ikuspegitik birpentsatzea. Izan ere, edozein prozesu sozialen zeharkako aldagaia da. Bereziki garrantzitsua da hori gizarte-bazterkeriako eta mendekotasuneko kontingentzietan, emakumeen kolektiboak zaurgarritasun handiagoa baitu. Hortaz, hainbat erakunde ikusarazteko eta aldarrikatzeko ekintzak garatzen ari dira, gizonak zaintzen arloan inplikatzeko sustatzen ari dira, prebentzio- eta hautemate-mekanismoak intentsifikatzen ari dira, profesionalen genero-prestakuntza sustatzen eta baliabideak malgutzen eta emakumeen egoera espezifikotara egokitzen. Hala, arreta hobetzeaz gain, emakumeak Administrazio Publikoko eta EHSSko erakundearen programa eta/edo zerbitzuetara sartzeko eta atxikitzea ere hobetzen da.

Azkenik, **eredu komunitarioari dagokionez** EHSSn **zabalduen dauden praktikak** eta txostenean garatutakoak azalduko ditugu laburbilduta: **1)** gertuko ingurunean dauden zerbitzuen eta baliabideen mapa; **2)** sistemen arteko lankidetzak eta baliabideak ez bikoiztea; **3)** profil profesional berriak sartzeko eta komunitatearen aldeko teknologia berriak txertatzea; **4)** boluntariotza mota berriak aktibatzea eta **5)** baliabideak eta zerbitzuak komunitatera zabaltzea.

Erakundearen partetik geroz eta ohikoagoa da **gertuko ingurunean dauden zerbitzu eta baliabide publiko zein pribatuen mapa** bat egitea, esaterako, Gizarte Zerbitzuak, aisialdiko eta denbora libreko zerbitzuak edo komertzio txikiak (ile-apaindegiak, janari-dendak, arropa-dendak). Halaber, lankidetzak sortzeko beste elkarte eta antolakunde batzuk ere identifikatzen dituzte edo pertsona baten beharren eta/edo interesen eta haiek eskaintzen dituzten zerbitzuen arteko loturak ere ezartzen dituzte. Halaber, **sistemen arteko lankidetzak sustatzen dute eta ez dituzte baliabideak bikoizten**, hau da, ez dituzte baliabide berriak sortzen, daudenak konektatu eta sustatzen dituzte eraginkortasun eta efizientzia handiagoa izan dezaten.

Profil profesionalari dagokionez, beharrezkoa da **profil profesional berriak gehitzea eta komunitatearen aldeko teknologia berriak txertatzea**, esku-hartze sozialaren arloan metodologia berritzaileak eskaintzeko, esaterako, informatikaren arloko langileak (geolokalizaziorako metodoak sortzea, baliabideen eta zerbitzuen online gidak, izapideak online egiteko gida interaktiboak...), makinaren mantentze-lanetan aritzen diren langileak (mendekotasuna duten pertsonen laguntzeko gailuak mantentzeko jarraibide errazak emateko)

eta dagoeneko arlo sozialarekin lotuta dauden baina lotura txikiagoa duten figuren kopurua handitzea.

Gauza bera gertatzen da boluntariotzarekin; izan ere, erakundeak kontziente dira boluntarioen profila aldatu egin dela eta beharrezkoa dela **boluntario mota berriak aktibatzea**, parte-hartzeari dagokionez malguagoak izan daitezen (online, aurrez aurre, ordutegi desberdinak, hainbat zerbitzutan txandatzeko aukera...).

Eta azkenik, **baliabideak eta zerbitzuak komunitatera zabaltzeko** beharra aldarrikatu dute, hau da, ez dezatela soilik hartzaileek hartu parte komunitatean sortzen diren jardueretan, komunitatea osatzen duten pertsonen ere zerbitzuek garatutako jardueretan parte hartzea, elkar-ezagutza sustatuz, hartzaileei protagonismoa emanez eta komunitatearekiko harremana sustatuz, haien erosotasun-eremutik. Horrek esperientzia positiboak sortzen laguntzen du.

8. ERREFERENTZIA BIBLIOGRAFIKOAK

- Albornoz, P. (2015). *Incorporación de la familia en el tratamiento del alcoholismo*, Biblioteca digital. Hemendik aterata: <http://bibliotecadigital.academia.cl/bitstream/handle/123456789/3476/TMTRASO%2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y> (Azken kontsulta: 2018ko apirilak 21).
- Arrieta, F., Izagirre, A., Segú, M., & Zuñiga, M. (2018). La comunidad al rescate: algunas reflexiones sobre las políticas estatales de activación comunitaria en Europa. *Zerbitzuan* (65).
- Arroyo, G.J., & Zugasti Multiva, N. (2021). Proximidad e intervención social profesional. Una mirada desde los servicios sociales de proximidad. *Cuadernos de Relaciones Laborales*.
- Etxeberria Erauskin, B., & Gallo Rodríguez, L. (2020). La fragilidad de las personas mayores en Gipuzkoa. *Zerbitzuan* (72), 61-75.
- Cacioppo, S., Capitanio, J.P., & Cacioppo, J. T. (2014) Toward a neurology of loneliness. *Psychological Bulletin*, 140(6), 1464-1504.
- Comas D `Argemir, D. (2014). La crisis de los cuidados como crisis de reproducción social. Las políticas públicas y más allá.
- Elizalde, A., Martí, M., & Martínez, F. (2006). Una revisión crítica del debate sobre las necesidades humanas desde el enfoque centrado en la persona. *Revista Latinoamericana*, 15.
- Euskadi. *Urriaren 18ko EAeko Gizarte Zerbitzuen 5/1996 Legea*. Hemen eskura daiteke: <https://www.boe.es/boe/dias/2012/01/20/pdfs/BOE-A-2012-868.pdf>
- Euskadi. *Abenduaren 5eko Gizarte Zerbitzuen 12/2008 Legea*. Hemen eskura daiteke: https://www.euskadi.eus/y22-bopv/es/bopv2/datos/2008/12/s08_0246.pdf
- Euskadi. *185/2015 DEKRETUA, urriaren 6koa, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren prestazio eta zerbitzuen zorroari buruzkoa*. Hemen eskuragarri: <https://www.legequnea.euskadi.eus/eli/es-pv/d/2015/10/06/185/dof/eus/html/>
- Euskadi. *6/2016 Legea, maiatzaren 12koa, Euskadiko Hirugarren Sektorre Sozialari buruzkoa*. Hemen eskuragarri: <https://www.euskadi.eus/bopv2/datos/2016/05/1602096a.pdf>
- Euskadi. *12/1998 Legea, maiatzaren 22ekoa, Gizarte-bazterkeriaren aurkakoa*. Hemen eskuragarri: <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2011-20655>
- Euskadi. *Autonomia pertsonala sustatzeko eta dependentzia-egoeran dauden pertsonen arreta emateko abenduaren 14ko 39/2006 legea*. Hemen eskuragarri: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2006-21990>
- Fantova, F eta Casado, D. (2017). "Los sistemas de bienestar en España. Evolución y naturaleza". *Documentación Social*. 186:55-80.
- Gomá, R. (2018) La acción comunitaria: transformación social y construcción de ciudadanía. RES: Revista de Educación Social, 7.
- Gómez Moya, J. (2004). Algunas reflexiones sobre el alcoholismo femenino. *Cuadernos de trabajo social*, 17, 83-98.
- Eusko Jaurlaritzak (2021). Euskadiko Estrategia Soziosanitarioa. Hemendik hartua: https://www.euskadi.eus/contenidos/documentacion/doc_sosa_sociosanitario_estrat/eu_def/adjuntos/estrategia_sociosanitaria_187x280_eu_web.pdf

- Eusko Jaurlaritza (2015). EAEko Gizarte Zerbitzuen Plan Estrategikoa. Hemendik hartua: https://www.euskadi.eus/contenidos/informacion/planes_ss/eu_planes/adjuntos/PLAN%20ESTRATEGICO%202016-2019%20EUSK.pdf
- Eusko Jaurlaritza (2018). *Euskadiko Hirugarren Sektore Soziala sustatzeko estrategia*. Hemendik hartua: <https://www.sareensarea.eus/images/documentos/DocumentacionDeReferencia/Estrategia-de-Promocin-del-Tercer-Sector-Social-28-11-2017.pdf>
- Gracia, E. (2011). Apoyo social e intervención social y comunitaria. En I. Fernández, J. F. Morales y F. Molero (Coords.), *Psicología de la intervención comunitaria*. Desclée De Brouwer.
- Huerta, J. (1993): "La atención personal en servicios sociales", *Intervención Psicosocial*, 2 (5), 65-75 or.
- Hombrados-Mendieta, M. I., & Gómez-Jacinto, L. (2001). Potenciaicón en la intervención comunitaria. *Intervención psicosocial* , 55-69.
- Ibañez, J. M. (1999). *Intervención Comunitaria en Euskadi. Acercamiento a la acción social sobre la exclusión* . Arartekoa.
- Institut Cerdá (2017). *COM3 estrategia. Cap una atenció comunitária centrada en la persona*.
- Llinares Pellicer, M. C. Eta Lloret Botonat, M. (2010). ¿Existe el estigma en los drogodependientes? Proceso de construcción de un estigma. *Revista de Análisis transaccional y psicología humanista*, 28(62),115-132.
- Llobet, M., Aguilar Hendrickson, M., Pérez Eránsus, B. (2012). "Los servicios sociales frente a la exclusión social". *Zerbitzuan*. (51), 9-26.
- Maffia, D. (2011). USPPA Unidad de Seguimiento de Políticas Públicas en Adicciones El ocultamiento de las mujeres en el consumo de sustancias psicoactivas, Buenos Aires. Hemendik aterata: <http://docplayer.es/12321169-Usppa-unidad-de-seguimiento-de-politicas-publicas-en-adicciones-el-ocultamiento-de-las-mujeres-en-el-consumo-de-sustancias-psicoactivas.html> (Azken kontsulta: 2018ko apirilak 21).
- Martínez-Buján , R., & Vega Solís, C. (2021). El ámbito comunitario en la organización social del cuidado. *Revista Española de Sociología*, 2(30), 1-11.
- Monras Arnau, M. (2010). Características diferenciales del alcoholismo femenino. *Adicciones*, 22(4), 339-352.
- Navarro, V. (2005). Panorama general: El Estado de Bienestar en España. En V. Navarro, *La situación social en España* (1-28 or). Programa en Políticas Públicas y Sociales- Universidad Pompeu Fabra.
- Hirugarren Sektore Sozialaren Euskal Behatokia (2024). Euskadiko Hirugarren Sektore Sozialaren 2023ko Barometroa. Hemen eskuragarri: https://3seuskadi.eus/wp-content/uploads/2024/04/Informe_BAROMETRO23_def.pdf
- Hirugarren Sektore Sozialaren Euskal Behatokia (2022). Euskadiko Hirugarren Sektorearen Liburu Zuria 2020. Hemen eskuragarri: https://3seuskadi.eus/wp-content/uploads/LibroBlanco_DEF_2019-2020_es-comp.pdf.
- Hirugarren Sektore Sozialaren Euskal Behatokia. (2020ko apirila). *COVID-19aren eragina Euskadiko Hirugarren Sektore Sozialeko erakundeetan*. 2022An berreskuratua, Euskadiko Hirugarren Sektore Sozialaren Euskal Behatokitik: https://3seuskadi.eus/wp-content/uploads/Informe_COVID_19_eusk.pdf

- Ong, A.D., Uchino, B.N., Wethington, E. (2016) Loneliness and health in older adults: A mini-review and synthesis. *Gerontology* 62:443- 9. <https://doi.org/10.1159/000441651>.
- Europako Parlamentua. *Pilar Europeo de Derechos sociales*. Hemen eskura daiteke: https://ec.europa.eu/commission/sites/beta-political/files/social-summit-european-pillar-social-rights-booklet_es.pdf
- Pastor Seller, E. (2015). *Trabajo Social con comunidades*. Editorial Universitas S.A.
- Pérez de la Rúa, M. (2013). La generación femenina de 1950 y el cambio social (1950-2000). *RIPS*, 12(1), 225-242.
- Powell, T. J. (1990). *Working with self-help*. Silver Spring, M.D: National Association of Social Workers.
- Ravanal, V. M. (2006). *El enfoque comunitario: el desafío de incorporar a la comunidad en las intervenciones sociales*. Txile: Gráfica LOM.
- Sánchez, A., Alfaro, J., & Zambrano, A. (2012). *Psicología comunitaria y políticas sociales: reflexiones y experiencias*. Buenos Aires: Paidós.
- Secretaría General de Políticas Sociales. (2015). *Perspectiva de género en el tratamiento de las drogodependencias en Andalucía: conocimientos, expectativas y propuestas de intervención*.
- Europar Batasuna. *Comisión al parlamento europeo, al consejo, al comité económico y social europeo y al comité de las regiones. Un marco de calidad para los servicios de interés general en Europa*. Hemen eskura daiteke: <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2011:0900:FIN:ES:HTML>
- Europar Batasuna. The Social Protection Committee. A voluntary European Quality Framework for Social Services. SPC/2010/10/8 final.
- SIIS: Dokumentazio eta Ikerketa Zentroa. (2011). *Cuadro de mando de indicadores de calidad en el ámbito de los servicios sociales*.
- Verdugo, M. A., Gómez, L. E., Arias, B., eta Schalock, R. (2009). *Escala Integral. Evaluación Objetiva y Subjetiva de la Calidad de Vida de Personas con Discapacidad Intelectual*. Madril: CEPE.
- Zimmerman, M. A. (1995). Psychological Empowerment: Issues and Illustrations. *American Journal of Community Psychology*, 23, (5), 581-585.

9. ERANSKINAK

9.1. Elkarrizketetan parte hartu duten erakundeak

Eredu komunitarioan esperientzia handia duten erakundeak				
Elkarrizketa-zk.	Kontingentzia	EHSSko erakundea	Esperientzia handia	Lurralde historikoa
1	BAZTERKETA	Askabide	Askarri	Bizkaia
2		Bizitegi	Aurkigune	Bizkaia
3		IRSE-BI	Beinke	Bizkaia
4		Bizkaisida	Ekinez	Bizkaia
5		Cáritas	Emeki	Gipuzkoa
6		Zabalduz	GazteON Sarelan	Gipuzkoa
7		RAIS Fundazioa	Habitat	Gipuzkoa
8		Loiola Etxea	Loiola Etxea	Gipuzkoa
9		IRSE-BI	Oinez	Araba
10		Sartu	Piseca	Bizkaia
11		Sartu	Saregune	Araba
12		SOS - Arrazakeriaren aurkakoa	Urretxindorra	Gipuzkoa
13	MENDEKOTASUNA	Ascudean	Ascudean	Araba
14		Matia Fundazioa	Euskadi Lagunkoia	EAE
15		Hurkoa Fundazioa	Hauskor	Gipuzkoa
16		Aptes	Lkaleak	Gipuzkoa
17		SSI taldea	Begirada Aktiboa	Bizkaia
18	MISTOA	Adsis	Bestalde	Bizkaia
19		Aspaldiko		
20		Matia Fundazioa	Inklusib	Gipuzkoa
21		Agintzari	Landalab	Gipuzkoa eta Bizkaia

Eredu komunitarioaren erakunde aitzindariak			
Elkarrizketa-zk.	Kontingentzia	EHSSko erakundea	Lurralde historikoa
1	DESGAITASUNA	Gautena	Gipuzkoa
2		Gorabide	Bizkaia
3		Goyeneche Fundazioa	Gipuzkoa

9.2. Desgaitasun intelektualaren eta garapeneko desgaitasunaren arloko profesionalei elkarrizketa

A blokea: EREDU KOMUNITARIOAREN GARAPENA ERAKUNDEAN

1. Zein da zuen esperientzia arretarako ikuspegi komunitarioan?

2. Noiz hasi zineten horren gaineko gogoeta egiten eta eredu komunitarioa garatzen? Erreferentziak zenituzten beste esperientzia batzuetatik abiatu zineten?
3. Nola hasi zineten ikuspegia garatzen? Zer ezaugarri edo printzipio planteatu dituzue? Zer tresna (planak, etab.)? Zer zerbitzu edo programatan?
4. Ikuspegi komunitarioak zer nolako bilakaera izan du zuen erakundearen denboran zehar? Ikuspegiaren elementu gehiago gehitu dituzue? Beste tresna batzuk garatu dituzue?
5. Ikuspegi komunitarioa nola zabaldu duzue zuen zerbitzu edo programetan?

B blokea: EREDU KOMUNITARIOAREN BALORAZIOA ERAKUNDEAN

Eredu komunitarioaren ezaugarri hauek aipatu ohi dira: hurbiltasuna, osotasuna, jarraipena, diziplina artekotasuna, pertsonalizazioa, parte-hartzea, prebentzio-ikuspegia, irisgarritasuna, erabiltzaileen eskubideen errespetua eta erabiltzaileetan eta haien babes-sareetan oinarritutako emaitzen orientazioa

1. Arreta-eredu edo -ikuspegi komunitario horren elementuekin identifikatzen zarete?
2. Nola garatzen dituzue zuek ezaugarri horiek zuen ereduaren? Zehazki jasotzen dituzue zuen esku-hartze plan edo tresnetan, zeharkakoak dira eta abar? Adibide zehatzak aipatu ditzakezue?
3. Eredu komunitarioaren elementu horiek nola lotzen dira erakundearen balioekin?
4. Eredu komunitarioa ezartzeak eta zabaltzeak zer eragin izan du erakundearen hartzaileengan?
5. Eta zer eragin izan du erakundearentzat, profesionalentzat eta zerbitzuentzat?
6. Nola baloratzen duzue eredu komunitarioan izan duzuen ibilbidea? Zer lorpen lortu dituzue? Zer elementu indartu eta hobetu behar dira?
7. Jardunbide egoki gisa identifika daitezkeen esperientzia zehatzen bat aipa dezakezue?

C blokea: EREDU KOMUNITARIOAREN BALORAZIO OROKORRA ETA HOBETZEKO ILDOAK

1. Zuen esperientziatik, baina EHSSren esparruko ereduaren ikuspegi orokorrera bideratuta, zer elementu edo ezaugarri da beharrezkoa esku-hartze sozialaren arloko ikuspegi komunitarioan?
2. Zer baldintza dira beharrezkoak esku-hartze sozialaren arloko EHSSren erakundearen programa eta zerbitzuetan ikuspegi komunitarioa garatzeko?
3. EHSSn garatu den ikuspegi komunitarioari dagokionez, zer hobekuntza-lerro identifikatu dituzue arretan eta kudeaketan?
4. Hobekuntza-ildo horretan aurrera egiteko, zer elementu ezarri edo indartu behar dira?
5. Eredu komunitarioak, zerbitzuen hornikuntzaren eredu mistoarekin, zer balio erantsi eskaintzen du? Nola egiten du bat esku-hartze sozialaren arloko erantzukizun publikoko sistemetan?

9.3. Mendekotasunaren eta bazterketaren arloko profesionalei elkarrizketak egiteko gidoia

A blokea: ESPERIENTZIA ESANGURATSUA TESTUINGURUAN JARTZEA

Esperientzia esanguratsua testuinguruan jartzeko:

1. Esperientzia esanguratsua elementu deskribatzaileei dagokienez, zein da kolektibo onuraduna? Zer eremu geografikotan garatzen da?
2. Zer eragilek esku hartzen dute prozesuan zehar, bai diseinuan, bai ezarpenean eta ebaluazioan? Fase batetik bestera aldatu egin dira?
3. Zein da esperientziaren helburua? Zer jarduera eta prozesu egin dituzuen zehaztu dezakezu? (ezartzeko faseak, koordinazioa, ebaluazioa...)
4. Iraupenari dagokionez, jarraitzeko aurreikuspenak daude? Eta jarduketa beste leku eta/edo udalerrri batzuetara zabaltzeko dagokionez?
5. Erantzukizun-mota, publikoa, pribatua ala mistoa da?
6. Esperientzia zer emaitza ari da izaten edo zer emaitza izan du?

B blokea: ESPERIENTZIAREN EREMUAREN AZTERKETA, EHSSE-REN 7. JARDUKETAREN BARRUAN

Eredu komunitarioaren ezaugarri hauek aipatu ohi dira: hurbiltasuna, osotasuna, jarraipena, diziplina artekotasuna, pertsonalizazioa, parte-hartzea, prebentzio-ikuspegia, irisgarritasuna, erabiltzaileen eskubideen errespetua eta erabiltzaileetan eta beraien babes-sareetan oinarritutako emaitzen orientazioa. Elementu bakoitza identifikatutako esperientzia esanguratsu bakoitzera nola egokitzen den identifikatzea da helburua.

8. Arretarako eredu komunitarioaren garapenaren xedea hartzaileen **hurbileko inguru** integratzea da. Gauzatzen ari zareten esperientziaren faseetan gizarte-eragileak inplikatzeko dituzue? Nolako izan da komunikazioa komunitatearekin?
9. **Osotasun-printzipioari** dagokionez, hitz egiten ari garen esperientzia beste baliabide eta/edo hurbileko zerbitzu batzuekin osatu daitekeela uste duzue, arreta osoagoa eskaintzeko? Arlo berekoak edo beste batekoak izan daitezke.
10. Nola sustatzen duzue beren bizi-zikloko hainbat etapatan arretarako ibilbideetan esku-hartzeak dituzten pertsonen **jarraipena**?
11. **Diziplinartekotasunari** dagokionez, zer profil pertsonalek esku hartzen dute? Zer kanaletatik eta nolako aldizkakotasunarekin koordinatu zarete beste sistema eta espazioekin? (Sozio-sanitarioa, sozio-hezitzailea...) Lanerako tresnak partekatzen dituzue?
12. Gizarte-bazterkeria/mendekotasuna eragiten duten arrazoiak askotarikoak dira. Nola txertatzen duzue pertsona oinarri duen arreta garatzen ari zareten esperientzian? Arreta Plan Individualizatuaren tresna erabiltzen duzue? Zenbatean behin berrikusten duzue? Nork hartzen du parte prestakuntzan? (**pertsonalizazioa**)

13. *PROGRESS* programan azaltzen den moduan, aztertutako jarduketa onen proiektu guztiek nabarmentzen dute definizioan eta horien kalitatearen ebaluazioan **erabiltzaileak inplikatzaren garrantzia (parte-hartzea)**. Hartzaileekin eta familiekin truke-prozesuak egin dituzue esperientziaren faseetan zehar?
14. Ezarri duzuen esperientzia esanguratsuaren barruan, nola ikusten duzue **prebentzio-ikuspegia**?
15. Eredu honen ezaugarrietako bat **irisgarritasuna** da. Esperientzia esanguratsua sartzeko zailtasunentzako alternatiba gisa eta gizarte-bazterkeria eta/edo mendekotasunera bideratutako baliabideen atxikimendu gisa hautematen duzue?
16. Hainbat ezaugarri aztertu ondoren, zein dira **erreferentzia gisa/garatuen** dituzuen hirurak? Zein hirurekin dituzue **ezartzeko/gartzeko zailtasunak**? Justifikatu zergatia.

C blokea: ERAKUNDEAN EREDU KOMUNITARIOA EZARTZEKO BALORAZIOA

17. Noiz hasi zarete zuen erakundearen eredu komunitarioa ezartzeko beharraren gaineko gogoeta egiten?
18. Nola uztartu dezaket eredu komunitarioa erakundearen zereginarekin eta balioekin?
19. Beste erakundeekin, arlo berekoak edo beste batekoak, esperientziak trukatzeko prozesuak egin dituzue?
20. Zein izan dira prozesuan zehar izan dituzuen oztopo eta/edo zailtasun nagusiak? Eta onurak?
21. Zuen jarduketa-eremuan, profil oso desberdinak artatzen dituzue, gizarte-bazterkeria oso lotuta baitago askotariko faktoreekin. Zailtasun gehigarria da hori zuentzat eredu komunitarioa ezartzeko garaian?
22. Esku-hartze eredu berri honen harrera nolakoa izan da hartzaileen aldetik eta erakundea osatzen duten profesionalen aldetik?

D blokea: ERRONKAK ETA ETORKIZUNEN ILDOAK

23. Zuen esperientziatik, zer alderdi uste duzue garatu beharko lirakeela datozen urteetan hirugarren sektore sozialean eredu komunitarioa sustatzeko? Zer hobetu eta/edo indartu behar da? Eta administrazio publikoan?
24. Zein izan daitezke etorkizuneko erronkak arretarako eredu komunitarioak ezartzeari dagokionez?
 - a. [Erantzukizun publikoko zerbitzuen esperientzietan] Eta zuen jarduketa-eremuan lankidetzarako eredu publiko-pribatu mistoaren eremuan ezartzeari dagokionez?