

3seuskadi

Ikaskuntza eta esperientzia adierazgarriak eredu mistoan

Txostena

**2024ko
ekaina**



3seuskadi

**Hirugarren Sektore Sozialaren
Euskal Behatokia**

Observatorio Vasco del
Tercer Sector Social



**EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO**

ONGIZATE, GAZTERIA ETA
ERRONKA DEMOGRAFIKOAREN SAILA

DEPARTAMENTO DE BIENESTAR,
JUVENTUD Y RETO DEMOGRÁFICO

Egileak: Hirugarren Sektorre Sozialeriko Euskal Behatokiako lantaldea.

EAEko administrazio orokorraren tresna tekniko bat da Behatokia, gizarte-zerbitzuen inguruko gaien eskumena duen Eusko Jaurlaritzako Sailaren mendekoa. Informazioa eta ezagutza biltzea, sistematizatzea, eguneratzea eta sortzea da Behatokiaren ardura, baita informazio eta ezagutza hori Hirugarren Sektorre Sozialarekin lotutako eremuetan eta bertako erakunde eta sareetan hedatzea ere (Euskadiko Hirugarren Sektorre Sozialari buruzko maiatzaren 12ko 6/2016 Legearen 25.1 artikulua).

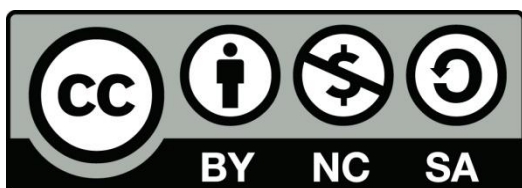


Euskadiko Hirugarren Sektorre Sozialeriko erakundeen eta sareen parte-hartzeari esker egin da txostena, eta, batez ere, Sareen Sarearen lankidetzari esker, Euskadiko Hirugarren Sektorre Sozialeriko entitateen sareak biltzen dituen elkarte den aldetik.



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

Honelako lanen bidez, Hirugarren Sektorre Soziala hobetzen lagundu nahi dugu. Horregatik, ahalik eta gehien hedatzea eskertuko genuke. Era berean, lan horiek banatzea, kopiatzea eta berrerabiltzea baimentzen dugu, baldin eta diru-irabazi asmorik gabe egiten bada eta egileak aitortzen badira.



Aurkibidea

1. SARRERA	1
2. MARKO ARAUTZAILEA ETA KONTZEPTUALA.....	5
3. EHSS-REN EZAUGARRIAK.....	9
4. PLANTEAMENDUA ETA HELBURUAK	12
5. LAN PROZESUA ETA METODOLOGIA	14
5.1. Lan-prozesua eta metodologia	14
5.2. Metodologia	15
5.2.1. Bigarren mailako iturrien bidez dokumentatzea (webguneak arakatzea) eta Sareen Sarearekin kontrastatzea	15
5.2.2. Elkarriketa sakonak.....	16
6. ESPERIENTZIETATIK ABIATUTA PROPOSATU DIREN IKASKUNTZAK.....	17
6.1. Eredua bera.....	17
6.2. Hirugarren sektore sozialerako	21
6.3. Administrazio publikoetarako.....	25
6.4. Hartzaileentzat	28
6.5. Ikaskuntzen laburpena	30
6.5.1. Xedearen eta hartzailearen arabera antolatuta	30
6.5.2. Izaeraren eta partaidetza arloen arabera antolatuta	31
7. IDENTIFIKATUTAKO ESPERIENTZIAK	32
7.1. Esperientzien ezaugarriak	32
7.2. Esperientziaren laburpen-fitxak.....	32
8. BIBLIOGRAFIA	60
9. ERANSKINAK.....	61
9.1. Elkarriketen gidoia	61
9.2. Egindako elkarriketen zerrenda.	63
9.2.1. EHSSko erakundeekin lotuta.....	63
9.2.2. Administrazio publikoekin lotuta	64

1. SARRERA

Lan honen ondorioetarako, eta Euskadiko Hirugarren Sektore Sozialari buruzko maiatzaren 12ko 6/2016 Legean (aurrerantzean, EHSSL) aurreikusitakoarekin bat etorriz, esku-hartzearen eta prozedura zehatzen multzo bati esaten zaio lankidetzat publiko-sozialeko eredu misto, zeina lotuta dagoen ekimen sozialeko eta esku-hartze sozialeko erakundeek (hirugarren sektore soziala) duten partaidetzarekin, bai erantzukizun publikoko sistemetan, bai horrelakoek elkar ebakitzen duten espazioetan, esku-hartze sozialaren arloan, elkarrikerketatik zibileko printzipioan oinarriturik, besteak beste¹.

Esku hartzeko arlo, prozedura eta printzipio horiek honako hau biltzen dute:

- Euskadiko Hirugarren Sektore Sozialari buruzko maiatzaren 12ko 6/2016 Legea, zeinaren arabera hirugarren sektore soziala ekimen eta esku-hartze sozialeko erakundeak diren, eta esku-hartzearen hartzaileek politika publikoetan parte hartzeko eskubidea finkatzen duena (elkarrikerketatik zibila).
- Araudi sektorialak, besteak beste, Gizarte Zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko 12/2008 Legea, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistema bera mistotzat jotzen duena, hots, titulartasun publiko eta pribatu itundua duten prestazioek, zerbitzuek eta ekipamenduek osatuta, kudeaketa publikoa nagusiturik eta ekimen soziala baliatuta, erantzukizun publikoaren katalogoko prestazioak eta zerbitzuak ematen direnean.

Era horretan, EHSSLk aditzera ematen du hirugarren sektore sozialeko entitateek euskal gizartearen duten zeregina eta egiten dioten ekarpena aitortu egiten dela, eta entitate horien eta erakunde publikoen arteko harreman luzea eta estua sendotzen du. Harreman horren baitan, zerbitzu ugari ematen dira. Gizarte-zerbitzuetan geratu ohi den bezala, entitateek martxan jarri zituzten zerbitzu horiek, eta borondate partekatuari zor, erantzukizun publikoko zerbitzu gisa sendotu dira mailaz maila. Hartara, eskubideen aitortopenean aurrera egin da lankidetzatik abiaturik.

Garapen horrek elkarrikerketatik zibila eta kudeaketa-eredu mistoa sendotzea bultzatu du, bai modu praktikoa, bai arauari begira. Elkarren artean lotuta daude, gainera.

Ezgaitasuna dutenen aukera-berdintasun, bereizkeriarik eza eta irisgarritasun unibertsalaren irailaren 2ko 51/2003 Legeak elkarrikerketatik zibilaren printzipioa² ezarri zuen ezgaitasunaren

¹ EHSSLren 4. artikuluan adierazten da esku-hartze sozialeko jardueratzat, edo esku-hartze sozialeko esparruko jardueratzat, hartuko direla honako hauek sustatzea helburu duten jarduerak: inklusio soziala, garapenerako lankidetzat, biztanleria osoaren eskubide errekonozimendua, bai eta eskubide horien erabilera efektiboa ere zaurtasun-, bazterketa-, babesgabetasun-, desgaitasun- edo mendetasun-egoeran dauden pertsona, familia, talde, kolektibo edo komunitateen aldetik. Zehazki, halakotzat hartuko dira aurretik adierazitako helburuarekin gauzatzen diren zerbitzu sozialak, enplegurako sarbidearen sustapena eta beste edozein jardura, betiere, esparru, politika eta sistemen elkarrikeragin-guneetan gauzatzen badira, esate baterako gune soziolaboralean, soziohabitazionalan, soziohehitzailan, soziosanitarioan, soziojudizialean, soziokulturalean edo beste batzuetan.

² Hona hemen zer xedatzen duen EHSSLk bere 7.1 artikuluan: <<Elkarrikerketatik zibilaren printzipioari jarraiki, Euskadiko hirugarren sektore sozialeko erakunde eta sareek, eta horien bitartez esku-hartze sozialaren hartzaile eta protagonista diren pertsona, familia, kolektibo eta komunitateek, eskubidea izango dute ukitzen dituzten politika publikoetan parte hartzeko, politika publiko horien edozein fasetan, egikaritze-fasea barne, betiere lege honetan eta sistema bakoitza erregulatzen duen araudian jasotako baldintzei jarraiki, kaltetu gabe hala ere erakunde bakoitzaren

alorrean, eta EHSSLk hirugarren sektore sozial osora zabaltzen du. Hartara, esku-hartze sozialaren hartzaileek eragiten dieten politika publikoetan parte hartzeko eskubidea dutela aitortzen da, eta fase guztiei dagokie, baita egikaritzeari ere.

Lankidetza publiko-sozialeko eredu mistoari dagokionez, esku-hartze sozialaren eremuan politikak gauzatzea da kontua, elkarriketa zibilaren printzipioan oinarrituta (eta partaidetzan, baliabideen aprobeitxamenduan...). Hala, EBko ereduarekin bat etorri behar du, eta EHSSLk xehetasunekin finkatzen du III. kapituluan³.

Esparru horretan eta EHSSLko 7. artikuluan eta III. kapituluan adierazitako baldintzetan, EAEko administrazio publikoek eta Euskadiko Hirugarren Sektore Sozialak (aurrerantzean, EHSS) lankidetza gauzatzeko betebeharra dute, EHSSLko 3.⁴ eta 4. artikuluetan definitzen den bezala.

Lankidetza dago EAEko administrazio publikoen eta EHSSren artean, eta osotasunekoa da: politika publikoen diseinua, ebaluazioa, egikaritzea... Hori guztiak elkarriketa zibilaren printzipioarekin bat etorriz (EHSSLko 7. artikulua). Eta, erakundeentzat interes orokorrekoak diren beste jarduera sozial batzuetako *elkarlanaz* gain, *lankidetza* publiko-soziala ere sar daiteke, kontuan izanik erakundeek erantzukizun publikoko funtzio batzuetan parte hartzen dutela (III. kapitulua, 10-14 artikulua).

Zehatz-mehatz, honako hauetan parte hartzeko: a) erantzukizun publikoko sistemen kudeaketan eta sistemek elkarri eragiten dioten espazioetan; b) erantzukizun publikoko zerbitzuen edo halakotzat sendotzen ari diren zerbitzuen hornikuntzan (diseinua, prestazioa, ebaluazioa eta hobetzea); c) erreferentziaren figurarekin eta kasu-koordinazioarekin lotutako funtzioak egiteko lanean (diagnostikoa, programazioa, esku-hartzearen jarraipena eta ebaluazioa, erantzukizun publikoko sistema bati baino gehiagori eragin diezaioketen laguntza sozialeko funtzioak barne); d) pertsona eta familientzako laguntza sozialean, esku hartzeko prozesu osoan zehar eta, ezein kasutan ere, harreman-jarduerak eginez hartzaileekin hasieratik bertatik aurrera, baliabideak ezagut ditzaten; beste jarduera batzuk hasierako harrera, informazioa ematea, orientabideak ematea eta Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemari sartzeko zerbitzuetara bideratzea⁵.

gobernu-organoei dagozkien erabaki-gaitasunak>>. Eta honako hau, bigarren apartatuan: <<Sektore publikoaren eta hirugarren sektore sozialeko erakunde eta sareen arteko elkarriketarako eta lankidetzarako prozesu formala da elkarriketa zibila, helburu duena orientatzea, bultzatzea eta ebaluatzea sektore publikoak eta hirugarren sektore sozialak esku-hartze sozialaren esparruan abiarazi beharreko politika sozialak eta bestelako ekimenak>>.

³ Eredu mistoa lankidetza publiko-pribatuari buruzkoa da oro har. Hala eta guztiz ere, EHSSLk (7. art. eta III. kapitulua) lankidetza publiko-sozialaren oinarriak eta parametroak argi eta garbi finkatzen ditu esku-hartze sozialaren eremuan, zeinaren barruan gizarte-zerbitzuak dauden. Bestalde, Gizarte Zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko 12/2008 Legeko 5. artikulua arabera, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistema mistoa da. Aurrerago, 7. artikuluko a letran (erantzukizun publikoaren printzipioa), zuzeneko kudeaketa publikoa nagusi dela adierazten da, ekimen sozialaren bidez.

⁴ Ekimen sozialeko erakundeak (EHSSLko 3. artikulua) askotarikoak dira jarduerari, artatzen den kolektiboari, forma juridikoari eta abarri dagokionez. Nolanahi ere, nortasun eta ezaugarri batzuk partekatutako dira: adibidez, ekintza boluntarioak izatea, gizarte zibilaren parte izatea, irabazi-asmorik ez izatea edo partaidetzazko funtzionamendu-formak erabiltzea.

⁵ Alderdi horiek EHSSLko 10. artikuluan zehazten dira, eta ondoriozko xehetasuna ez da kasualitatea. Gainera, bat dator, batetik, EHSSk gizarte-zerbitzuen eremuan izan ohi dituen funtzioekin (detekzioa, orientabideak ematea, laguntzea...), eta bestetik, Gizarte Zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko 12/2008 Legearen artikuluekin, alderdi nagusiei dagokionez; adibidez, esku hartzeko oinarritzko prozedurari dagokionez (kasu-koordinazioa).

Hori guztia esku-hartze sozialaren eremuan kokatzen da beti, zeina EHSSLko 4. artikuluan definitzen den, eta horren baitan enplegurako sarbidea sustatzen da eta sistemek elkarri eragiten dioten espazioak sartzen dira (*sozio* espazioak); esate baterako, soziolaborala, soziohabitazionala, soziohezitzailea, soziosanitarioa, soziojudiziala, soziokulturala eta beste batzuk. Bestalde, EHSSLko 10.2 artikulua arabera, konpromisoa duten sistema guztiek erraztu behar dute EHSSko erakundeek eta sareek espazio soziosanitarioan eta soziohezitzailean parte hartzea (lehen aipatu den espazio soziolaboralarekiko konexioa barne, erreferentziazko bi sistemekin). Horretarako, behar diren formulak eta bideak gaitu behar dituzte.

Lankidetzaren publiko-sozialaren oinarriak buruz esan denaz gain, EHSS sustatzeko estrategiak honako hau ere finkatzen du:

“Elkarlan publiko-sozialak bidezko gizartearen eta gizarte solidarioaren, berdintzailearen eta kohesionatuaren, demokratikoaren eta parte-hartzailearen bermea izan behar du, guztiei on egitera zuzenduta eta pertsonen aldeko apustua eginda. Beraz, denbora batez erantzukizun publikoa finkatzea eta behar sozialei emandako erantzunetan, bereziki esku-hartze sozialaren arloan, gizarte zibilaren esku-hartze aktiboa eskatzen duen gizarte- eta garapen-ereduaren baitan oinarritzen da”.

Era horretan, EHSS Sustatzeko Estrategian (aurrerantzean, EHSSSE), lankidetzaren publiko-soziala bultzatzeko 2. helburuaren barruan, gizarte arloko esku-hartzearen esparruan eredu mistoaren hedapenaren jarraipena, sustapena eta balorazioa (lankidetzaren publiko-soziala) egiteko jarduerak (5) jasotzen da.

Jarduerak horren definizioak berak adierazten du Eusko Jaurlaritzak, hala nahi duten Euskadiko beste administrazio publiko batzuekin elkarlanean, eta EHSSko erakundeek eta sareek esku-hartze sozialaren arloko sistemen artean elkarrekintza-eremuetan eta sistema desberdinetan lankidetzaren publiko-sozialaren (eredu mistoa) hedapena bultzatzeko, baloratzeko eta horri jarraitzeko ekintzak egingo dituztela, EHSSLko 10-13 artikuluetan aipatzen diren partaidetzaren eremuak kontuan hartuz.

Jarduerak horretan adierazten da eredu mistoa esku-hartze sozialaren eremuan sendotu eta hedatzea —sistema eta espazio bakoitzaren ñabardurekin—, esku-hartzearen jasangarritasun-faktorea ez ezik, elkarriketa zibilaren printzipiora eta eredu komunitariora egokitzeko berme bat ere badela, eta hurbileko arreta prebentiboa, osoa, jarraitua, pertsonalizatua eta partaidetzazkoa errazten du.

Txosten hau lankidetzaren publiko-sozialaren esperientzia eta praktika adierazgarriak identifikatu, bildu eta aztertzearen emaitza da, esku-hartze sozialaren eremuan egindako erantzukizun publikoko jardueretan eta interes orokorreko beste jarduerak batzuetako elkarlanean.

Hala, esku-hartze sozialaren eremukorantz erantzukizun publikoko jardueretan lankidetzaren eredu hori nola hedatzen eta sendotzen ari den hobeto ulertzeko elementuak eskaini nahi ditu, zehazki, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemak eta, ahal den neurrian, sistemek elkarri eragiten dioten espazioetan batzuetan.

Xede horrekin, 20 esperientzia eta praktika adierazgarri identifikatu eta aztertu dira lau kontingentziekin (bazterketa, mendekotasuna, babesgabekotasuna eta desgaitasuna), erakunde hiru mailarekin (tokikoa, aldundietakoa eta erkidegokoa), hiru lurralde historikoekin.

Hainbat tamaina, izaera juridiko, arlo edo ibilbidetako EHSSko erakundeek parte hartzen baitute horietan.

Azken helburua zera da, esperientzia bakoitzarekin lotutako eragileek adierazitakoa abiapuntu hartuta, sistema edo eredu mistoa hedatzeko erabilgarriak izan daitezkeen ikaskuntza batzuk jasotzea, erakunde publikoentzat, EHSSko erakunde eta sareentzat eta zerbitzuen hartzailleentzat.

2. MARKO ARAUTZAILEA ETA KONTZEPTUALA

Lege- eta kontzeptu-erreferentzia batzuk adierazi dira dagoeneko. Nolanahi ere, zertxobait gehiago sakontzea dagokio orain, txostenean jaso diren esperientzia eta ikaskuntzen identifikazioa hobeto ulertze aldera. Erreferentziako arauzko esparrua jada aipatu diren EHSSL eta Gizarte Zerbitzuei buruzko 12/2008 Legea dira (GZL). Bigarren lege-testua EHSSren jardueraren zati handi bat gauzatzen den arauzko esparru sektoriala da.

Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistema misto gisa definitzen da

Aipatu bezala, GZLk xedatzen du (5. art.) Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemako (GZES) prestazioak, zerbitzuak eta ekipamenduak titulartasun publikokoak eta pribatu itundukoak izan daitezkeela, eta, beraz, sistema mistotzat definitzen da.

Horrekin bat etorritik, GZLk EAEko Gizarte Zerbitzuen Plan Estrategikoa jorratzen duenean (35.3 art.), sektore publiko eta pribatu itunduak zerbitzu-prestazioan parte hartzeko orientabidea jaso behar dela xedatzen da.

Horrek guztiak erantzukizun publikoko sistema taxutzen du definiziotik abiatuta: mistoa edo kudeaketa mistokoa. Eredu hori lankidetzaren publiko-pribatuaren filosofian oinarritzen da, nahiz eta kudeaketa publikoa gailentzen den ekimen sozialaren bitartez.

Nagusitasun hori GZLko 7. artikuluko a letran xedatuta dator, erantzukizun publikoaren printzipioa lantzen denean. GZESren definizioarekin (5. art.) eta arauaren beste eduki eta printzipio batzuekin bat etorritik planteatzen da; esate baterako, honako hauekin: eraginkortasuna (baliabideak aprobetxatzea), ekimen soziala sustatzea eta horrekin lankidetzaren aritu eta koordinatzeko betebeharra, berrikuntza eta kalitatea (egokitzea) eta arretaren eredu komunitarioa bera.

HSSren definizioa (ekimen sozialeko eta esku-hartze sozialeko erakundeak eta sareak)

GZLk ez ditu definitzen ekintza sozialeko hirugarren sektore deitzen dion esparruko erakundeak, ezta ekimen sozialekoak ere. Bere eremuan (gizarte-zerbitzuak), aurrekoekin identifikatu eta, gainera, irabazi-asmorik gabeko izaerarekin lotzen ditu (adibidez, ikusi, 7. artikuluko i letra, 69. artikulua, 72.3 artikulua, etab.).

EHSSLren arabera, EHSSkoak esku-hartze sozialeko eta ekimen sozialeko erakundeak dira, eta horien ezaugarri hauek aipatzen ditu:

- Esku-hartze sozialeko jardueren bidez honakoak sustatzea dute helburu: inklusio soziala, garapenerako lankidetzaren eta zaugarritasun-, bazterkeria-, desberdintasun-, babesgabetasun-, desgaitasun- edo mendekotasun-egoeretan dauden pertsonen, familien, taldeen, kolektiboen edo komunitateen eskubideak modu eraginkorrean egikaritzea (2.1 art.).
- Ekintza boluntariokoak izatea (3.a art.), hau da, gobernu-organokoak diren edo entitatearekin elkarlanean aritzen diren boluntarioek edo bazkideek osatzea oinarri soziala, osorik edo zati batean.
- Gizarte zibilaren parte izatea, gizarte zibiletik sortzea eta gizarte zibilarentzat jardutea (3.b art.), hots, gizartetik sortzea eta, hasieratik, lotura eta konpromiso egonkorra izatea

lurraldearekin eta jardueraren hartzaileekin. Adibidez, horrelakoak dira pertsona eta familia hartzaileek berek zuzenean osatzen dituzten erakundeak.

- Pribatuak izatea (3.c art.), administrazioetik bereizita egotea eta autogobernatuak izatea. Irabazi-asmorik gabeko enpresak edo erakunde publikoak ezin dira gehiengo izan gobernu-organismoetan.
- Irabazi-asmorik ez izatea (3.d); alegia, etekin ekonomikoak banatzeko xedea ez izatea eta, horrelakorik badago, misioan berrinbertitzeko betebeharra izatea.
- Partaidetzazkoa izatea (3.e art.) erabakiak hartzeko garaian.

Fundazio, elkarte, ekimen sozialeko kooperatiba eta ezaugarri horiek betetzen dituzten beste entitate batzuek gain, EHSSkoak dira (2.2 art.) beste erakunde batzuen ordezkokoak direnak, bigarren mailakoak eta goragoko mailakoak, eta kolektibo jakin bat ordezkatzan duten zuzeneko esku-hartzeko EHSSko erakundeak.

Lankidetzaren publiko-sozialaren eta elkarlaneko beste jardueraren batzuen irismena

EHSSko III. kapituluaren EAEko administrazio publikoen eta EHSSko entitateen arteko ***lankidetzaren eta elkarlanaren*** jorratzen dira. *Elkarlan* terminoa interes orokorreko beste jardueraren batzuetarako gordetzen da; horrelakoen burua erakundeak dira eta erantzukizun publikoko sistemetatik eta prestazio zein zerbitzuen katalogoetatik at daude.

Erantzukizun publikoko sistemetako eta sistemek elkarri eragiten dioten espazioetako lankidetzaren dela eta, legean adierazten da EHSSko politika sozialen fase guztietan —egikaritzea barne— parte hartuko duela *lankidetzaren publiko-sozialaren* bitartez.

Nahiz eta dagoeneko adierazi diren, xehetasun gehiagorekin erreparatu behar zaie EHSSko lankidetzaren horren barruan sartzen dituen arloak. Zehatz-mehatz, EHSSko entitateek arlo hauetan parte hartzea jasota dago legean.

Lankidetzaren erantzukizun publikoko sistemen kudeaketan eta sistemek elkarri eragiten dioten espazioetan (11. artikulua).

Hona hemen zer dioen 11. artikulua: <<Esku-hartze sozialen esparruan erantzukizuna duten euskal administrazio publikoek behar diren neurriak hartuko dituzte Euskadiko hirugarren sektore sozialeko erakundeek parte har dezaten honako hauetan: batetik, sistema edo gune bakoitzaren baliabide-sarearen plangintza- eta berrikuntza-funtzioetan, eta zehazkiago horien diseinuan, plangintzan, ebaluazioan eta hobekuntzan; eta bestetik, prestazio eta zerbitzu esperimentalen diseinuan, egikaritzean, ebaluazioan eta hobekuntzan>>.

Aipatu behar da GZESren baitan gertatzen dela partaidetza, hau da, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren prestazio eta zerbitzuen zorroari buruzko Dekretuan datozen erantzukizun publikoko prestazio eta zerbitzuen hornikuntzarekin lotuta⁶. Ez da horretara mugatzen, ordea, prestazio eta zerbitzu esperimentaletara ere hedatzen baita.

Lankidetzaren erantzukizun publikoko zerbitzuen hornikuntzan edo mailaz maila halakotzat sendotzen ari diren zerbitzuen hornikuntzan (12. artikulua).

⁶ 185/2015 DEKRETUA, urriaren 6koa, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren prestazio eta zerbitzuen zorroari buruzkoa. Hemen eskuragarri: <https://www.euskadi.eus/web01-bopv/eu/bopv2/datos/2015/10/1504561e.pdf>

Hornikuntzaren kontzeptuan (lehen apartatua) berariaz aipatzen da HSSk zerbitzuen diseinuan, prestazioan, ebaluazioan eta hobekuntzan parte hartuko duela, ez prestazioan soilik. Horrenbestez, balioa ematen zaio EHSSren eskarmentua eta egin izan duen eta egun egiten duen ekarpena, bai hartzaileentzat, bai erantzukizun publikoko sistemetarako (bigarren apartatua).

Are gehiago, partaidetza bermatzen da entitateen jarduera berezia denean, hirugarren apartatuan definitzen den berezitasunaren baitan.

Eta, ildo beretik, laugarren apartatuan xedatzen da euskal administrazio publikoek erantzukizun publikoko zerbitzuen hornikuntzari balio erantsia ekartzen dioten praktikak sustatu behar dituztela, eta zehazki, esku-hartze sozialaren esparruko arau sektorialetan jasotako arreta-ereduekin eta kalitate-irizpideekin lotutakoak, besteak beste.

Hari horretatik ulertzen da jardueraren berezitasunarekin lotutako ezaugarriak osorik ager daitezkeela jarduera berezia duten entitateetan, eta zati batean beste entitate batzuetan. Nahiz eta bakoitzak bere modura eta intentsitatearekin izan, biek ekarpena egiten diote arretaren kalitateari eta eredu komunitarioaren alderdiak indartzeari: osotasuna, jarraitutasuna, pertsonalizazioa eta arretaren hurbiltasuna, kasurako. Orobat, hartzaileek parte hartzeko edo prebentzio-ikuspegi bat garatzeko ere laguntzen dute.

Praktika hori EHSSko erakundeen bereizgarria da, nahiz eta aldeak ere badauden. Eta, praktikan begiratzen zaionean, lankidetzaren publiko-sozialaren oinarritzko arrazoi edo oinarri bat da, bai eta GZESren definizioarena ere, mistotzat jotzen den heinean. Halaber, interes orokorreko zerbitzu sozial guztien hornikuntzak (gizarte-zerbitzuak, hezkuntza, osasungintza) bete beharreko printzipioei erreparatzen die: unibertsaltasuna, elkartasuna, kalitatea eta eraginkortasuna.

Helburua pertsona guztiei (unibertsaltasuna) erantzuna ematea da, bakoitzaren beharretara egokiturik (elkartasuna), kalitatearekin (eredu komunitarioa betez, pertsonak eta harremanak ardatz dituen arreta) eta eraginkortasunarekin (baliabideak ahalik eta gehien aprobetxatuz).

Lankidetzaren erreferentzia-funtzioa eta kasu-koordinazioa (13. artikulua).

Erreferentzia-funtzioa eta kasu-koordinazioa dagokion administrazio publikoak eskuordetzen ditu, eta erreferentzia-figurarekin elkarlanean aritzen da esku-hartze sozialeko prozesuaren fase guztietan. Funtzio horietan parte hartzea bereziki beharrezkoa da pertsona eta familia hartzaileei arreta pertsonalizatua eta osoa eskaintzen zaienean, hainbat sistematakoak izan daitezkeen zerbitzuak eta jarduerak uztartuz: gizarte-zerbitzuak, hezkuntza, osasungintza... Era berean, hala izaten da arreta jarraitua denean eta behar, gaitasun eta lehentasunen bilakaerara egokitzen denean.

Esku hartzeko oinarritzko prozedura gisa, kasu-koordinazioarekin zuzenean lotuta dauden funtzioak erreferentziatzko profesionalak egingo ditu eta nola GZLn (60. art.) hala GZESko prestazio eta zerbitzuei buruzko dekretuan (20. art.) jasota daude, eta honako hau sar daiteke horietan: eskaeren lehen harrera; balioespena, diagnostikoa eta orientabideak; arreta pertsonalizatuko plana (APP) prestatzea; APPan aurreikusitako jarduerak martxan jartzea; esku-hartzearen jarraipena; kasuaren bilakaerari buruzko informazioa ematea oinarritzko gizarte-zerbitzuetan erreferentzia jardun zuen profesionalari; laguntzak hartzaileen eta testuinguruaren beharren bilakaerara une oro egokitu daitezen sustatzea; eta elkarlana aurretik esku hartu duten profesionalekin.

Orobat, kasu-koordinazioari edo esku hartzeko oinarritzko prozedurari buruzko zenbait baldintza xedatzen dira GZLko 19. artikuluan, baita hirugarren parte hartzeari buruzkoak ere, erreferentziatzeko profesionala ez denean.

Lankidetzaren pertsona eta familien laguntza sozialean, esku hartzeko prozesuan zehar eta lehen kontaktuan, hasierako harreraren, informazioa ematean, orientabideak ematean eta beste baliabide batzuetara bideratzean.

EHSSLko 10. artikuluko d letran, EHSSko erakundeek jada gauzatzen duten zeregin bat aitortu eta ematen zaie. Izan ere, pertsona eta familiei lagundu egiten diete esku hartzeko prozesu osoan, eta gizarte-zerbitzuetara sartzeko hasierako ekintzetan ere bai. Kanpoan gelditzen dira diagnostikoa, balioespena eta orientabideak ematea, baliabideen esleipen gisa ulertzen baita. Horrelakoak zuzeneko kudeaketa publikoko prestazioak dira, EHSSLko 60.2 artikuluan aurreikusten denari jarraituz.

Beste jardueraren batzuetan elkarlanean aritzea dela eta, EHSSLko 14. artikuluan xedatzen da ezen, lankidetzaz gain, *elkarlana* gauzatu ahal izango dela interes orokorreko beste jardueraren sozial batzuetan, baina ekimen sozialeko erakundeak baldin badira burua. Hau adierazten da berariaz: <<Euskal administrazio publikoek eta Euskadiko hirugarren sektore sozialeko erakundeek sinergiak bultzatuko dituzte esku-hartze sozialaren esparruan gauzatzen duten ekintzan, eta elkarrekin sustatuko dituzte, batetik, egoera sozial ahulenerako kolektibo eta komunitateek eskubideetara duten irispidea indartzeko proiektuak, eta bestetik, gizarte zibil antolatua eta erantzukizun publikoko sistemak sendotzeko proiektuak>>.

Ondorio horretarako, horra hor zer dioten bigarren apartatuan: <<modu berritzaileak garatuko dituzte elkarrekin eta beste agente sozial batzuekin partekaturiko proiektuen kudeaketan, premiak detektatzeko fasetik ebaluazio faseraino, proiektu horiek erantzukizun publikoko sistemen esparruan garatzen direnean, bereziki prestazio edo zerbitzu esperimentalei dagokienez, nahiz horietatik kanpo garatzen direnean, premia sozialei eta horien bilakaerari erantzuteko>>.

Parte hartzeko aukera politika, zerbitzu, erakunde edo prozesu sozial berri bihurtzeko aldaera berritzaileetara ere hedatuko da, behar edo arazo garrantzitsuak konpontze aldera, adibidez, honako aldagai hauek dituztenak: genero-azterketa, *prekariatua*, haurren pobrezia, familientzako laguntza eta familien laguntza (laguntza sozial informalearen bilakaera), gazteen emantzipazioa, zahartze aktiboa eta adinekoen partaidetza soziala, hazkunde-eredua, demokrazian eta gobernantzan sakontzea, etab.

Azkenik, lankidetzaren eta elkarlan publiko-soziala hainbat tresnaren bidez egituratu edo antola daitezke. Zehazki, GZLko 60. artikuluan lau hauek identifikatzen dira: zuzeneko kudeaketa, itun-araubidea, zeharkako kudeaketa administrazio publikoen kontratazioko araudiaren esparruan eta hitzarmenak irabazi-asmorik gabeko erakundeekin.

Bestalde, EHSSLko 15. artikuluan finkatzen da, esku-hartze sozialaren esparruan erantzukizun publikoko zerbitzuak hornitzeari dagokionez, EHSSko erakundeekiko lankidetzaren formalizatzeko, euskal administrazio publikoek GZLn aurreikusitako hitzarmen-araubide bereizia baliatuko dutela. Halaber, 12.3 artikuluan zehaztutako baldintzetan izaera bereziko jardueraren bat duten erakundeekin erantzukizun publikoko zerbitzuak hornitzeko, GZLren arabera hitzarmenen bitartez formalizatuko da.

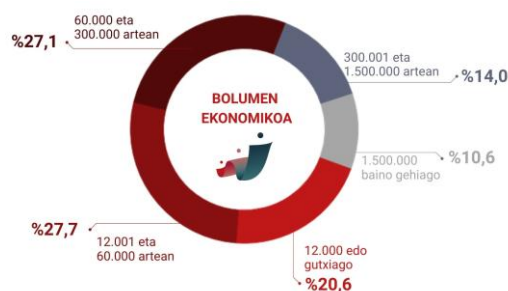
3. EHSS-REN EZAUGARRIAK

EHSSren 2023ko Barometroak ⁷ EHSSren hainbat alderdiri buruzko datuak ematen ditu. Horietako batzuk txosten honetan kokatu behar dira. Zehazki, hauek:

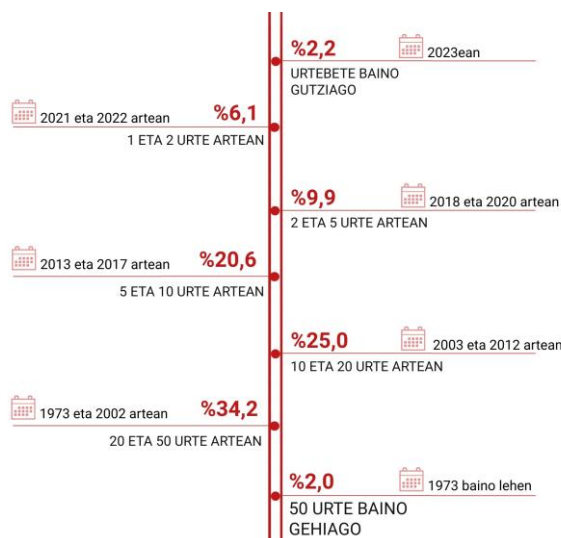
2023ko Barometroaren kalkuluak ikusita, 4.259 erakundek osatzen dute EHSS: % 56,2 Bizkaian dago; % 28,9, Gipuzkoan; eta % 14,9, Araban). Sektore plurala eta anitza da EHSS, nortasun-ezaugarri batzuk partekatzen dituzten ekimen eta esku-hartze sozialeko erakundeek osatua. Eraldaketa sozialera bideratuta egotea da ezaugarri nagusia, eta gizarte justu, berdinzale, parte-hartzaile eta solidarioago baten alde egitea.

Erakundeek garatzen duten ERAKUNDEEN BANAKETA, 2022KO DIRU SARREREN ARABERA. (%)

jardueran eta erakunde horien egiturazko elementuetan ikus daitezke EHSSren aniztasuna eta pluraltasuna. Adibidez, ordainpeko langileak daude erakunde batzuetan, eta beste batzuek boluntarioak soilik dituzte. Hainbat erakunde txikiak eta ertainak dira diru-sarreraren bolumenari dagokionez, eta beste batzuek, aldiz, 1.500.000 €-tik gorako aurrekontuak darabiltzate.



ERAKUNDEEN BANAKETA, ERAKETA URTEAREN ARABERA. (%)



Sektorea osatzen duten entitateen % 36,2k, gutxi gorabehera, 20 urte edo gehiagoko ibilbidea dute. Are, horietatik % 2,0k 50 urte edo gehiago daramatzate aktibo. Horrek agerian uzten du nolako ibilbidea eta lotura duten erakundeek hartzaileekin. Bestetik, erakunde berriagoak ere badiu sektoreak. Erakundeen % 18,2 berri samarrak dira, bost urte baino gutxiago daramatzate-eta abian.

⁷ Hemen eskuratu daiteke: https://3euskadi.eus/wp-content/uploads/2024/04/Informe_BAROMETRO23_def_eu.pdf

Erakundeek artatutako kontingentziak garrantzi berezia du proiektu honen testuinguruan; izan ere, kontuan hartu beharreko faktorea da praktika eta esperientzia adierazgarriak identifikatzeko eta jasotzeko orduan.

2023ko Barometroari jarraituz, EHSSko bost erakundetik bat inguruk bazterketa-egoeran edo -arriskuan dauden pertsonak artatzen ditu; % 15,2k, desgaitasuna duten pertsonak; % 7,8k, babesgabetasun-egoeran daudenak; eta azkenik, % 3,9k, mendekotasun-egoeran daudenak edo mendekotasunean egoteko arriskuan daudenak. Gainerakoen, hau da, erakundeek % 52,1en jardueraren hartzaille nagusiak beste zaurgarritasun- edo desberdintasun-egoera batzuk bizi dituzten pertsonak eta abar dira.

ERAKUNDEEN BANAKETA, ARTATZEN DUTEN KONTINGENTZIAREN ARABERA. (%)



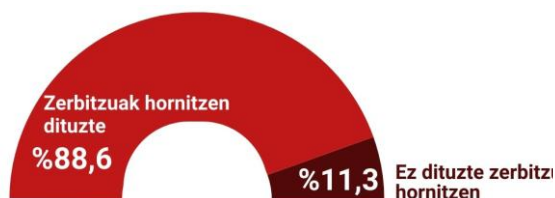
ERAKUNDEEN BANAKETA, FUNTZIOEN ARABERA. (%)



Egiten duten jarduerari dagokionez, EHSSko erakunde gehienek (% 82,8), zerbitzuak eskaintzeaz gain, sentsibilizazioarekin eta eskubideen defentsarekin lotutako beste funtzio sozial batzuk garatzen dituzte. Erakundeek % 5,7k zerbitzuak soilik eskaintzen dituzte, eta % 11,4k beste funtzio sozial batzuk soilik garatzen dituzte.

Zerbitzuak emanez, erakundeek behar sozialei erantzuten diete eta baliabideak gerturatzeko dizkiete beharrak dituzten herritarrei, eta baliabide horiek eskuratzeko errazten dute, hortaz. Zehazki, % 88,6k zerbitzuren bat ematen du (sarritan beste funtzio batzuk ere gauzatzen dituztela alde batera utzita), eta gainerako % 11,3ak intzidentziarekin, sentsibilizazioarekin, ikerketarekin, eta abarrekin lotutako jarduerak baino ez dituzte egiten.

ERAKUNDEEN BANAKETA, ZERBITZUAK HORNITZEN DITUZTEN EDO EZ KONTUAN HARTUTA. (%)



Gainera, zerbitzuak ematen dituzten erakundeen % 70,2k erantzukizun publikoko zorroetan ez dauden zerbitzuak ematen dituzte. Eta erakunde horien % 29,8k zorroetako zerbitzuak ematen dituzte, beste zerbitzu batzuekin batera, gehienetan.

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



4. PLANTEAMENDUA ETA HELBURUAK

Esan bezala, **lankidetza publiko-sozialeko esperientzia eta praktika adierazgarriak** identifikatzen dira txostenean, lankidetza publiko-sozialaren eredu mistoaren hedapena eta sendotzea jarraitu eta ebaluatzeko asmoz esku-hartze sozialaren eremuan, EHSSLn eta GZLn aurreikusitakoarekin bat etorritik.

Horretarako, eta azterketako helburua zehazte aldera, informazioa ematen duten eragileentzako bereziki garrantzitsuak diren esperientzietan jarri da ardatza, hainbat irizpidetara egokitzen direnetan:

- *Jarduera eremuaren* ikuspegitik, arreta GZESn jartzen da batik bat, baina, esperientzia eta praktikak bilatzean, beste sistema batzuetako eta sistemek elkarri eragiten dioten espazioetako lankidetza publiko-soziala ere kontuan hartu da, bai eta interes orokorreko jardueretan bideratutako elkarlana ere, gizarte-zerbitzuen eremuan.
- Zerbitzuen hornikuntzan *lankidetza formalizatzeko tresnen* ikuspegitik, proiektuak hitzarmenak eta kontratuak hartuko ditu aintzat, proiektu hau egitean ez baita inongo itunik formalizatu oraindik.

Esperientziak identifikatzeko, erakundeen eta sareen lau *partaidetza arlo* hartu dira kontuan, zeinak EHSSLko 10. artikuluan eta EHSSSEren 5. jardueran (eredu mistoaren hedapenari jarraipena, bultzada eta balorazioa egitea) jasotzen diren. Edonola ere, lehen bi alderdiak lehenetsi dira, eta, zenbait kasutan, kontingentzia ere mugatu egin da:

- a. erantzukizun publikoko sistemen kudeaketa eta sistemek elkarri eragiten dioten espazioak;
- b. zerbitzuen hornikuntza (diseinua, prestazioa, ebaluazioa eta hobekuntza);
- c. erreferentzia-figurari eta kasu-koordinazioari (edonola ere, administrazio erantzuleak eskuordetutako parte-hartzea) dagozkion funtzioak egitean;
- d. laguntza soziala eta arreta-sistemetara sartzeko zerbitzuetara bideratzeko, orientatzeko eta informazioa emateko jarduerak.

Aipatzekoa da partaidetza arloa esleitzea ez dela baztertzaillea. Era horretan, esperientzia batzuk EHSSLko 10. artikuluan jasotzen diren partaidetza arlo gehiagori esleiri dakizkieke.

Gainera, EHSSren heterogeneotasuna kontuan hartuta, askotariko esperientziak eta praktikak jaso dira txostenean, bost irizpide hauetako bakoitzari erreparatuz:

- Lidergoa: administrazioetik edo EHSStik abiatuta.
- Kontingentzia: mendekotasuna, desgaitasuna, bazterkeria edo babesgabetzea.
- Erantzukizun mota: publikoa den ala ez.
- Tresna: kontratua, ituna edo dirulaguntza den.
- Iraupena: denboran egonkorra den edo aldi baterako den.

Bost irizpide horiek batera balioesten direnean lortzen den informazioak sistema (GZES) eta azpisistemak (sareak kontingentziaren arabera) aztertzeko aukera ematen du, eta aurkeztutako zerbitzuak ere bai.

Amaitzeko, txostenak helburu zehatz hauei begiratzen die.

- a. Esperientzia bakoitzaren eta horrekin lotutako lankidetzako eta elkarlaneko praktiken **deskribapena** (edukia, kontingentzia, lankidetzak, alderdi bakoitzaren rola, haien arteko harremanaren prozedura, iraupena, hartzaileekiko eta beren familiekiko harremana, lankidetzak edo elkarlanaren plangintza egin den, formalizatzeko tresna mota...).
- b. Esperientzia eta zerikusia duten praktiken **azterketa**, besteak beste, honako hau aintzakotzat hartuta: administrazio publikoaren eta EHSSko entitatearen balioespen gurutzatua, hobetu beharreko alderdiak identifikatzea, lankidetzak edo elkarlana formalizatzeko baliatu den tresnaren erabilgarritasuna, eskaintzen dituen abantailak, zer muga dituen, etab.
- c. Balioetsitako esperientzia eta praktiketarik atera daitezkeen **ikaskuntzak**, erakundearentzat, administrazioarentzat, hirugarrenentzat eta lankidetzak publiko-sozialeko eredu mistoari begira oro har. Hala, baterako ondorioak ere atera daitezke balioespenetatik eta proposamenetatik abiatuta.

Beheko taulan, txostenaren helburuak eta bakoitzean erantzun zaien galdera zehatzak laburrean jaso dira:

1. Esperientzia eta praktika adierazgarriak identifikatu eta deskribatzea, dagoeneko aipatutako irizpideekin bat etorritik.

- Mugatze-irizpideak kontuan hartuta, lankidetzak publiko-sozialeko zer praktika eta esperientzia dira bereziki adierazgarriak?
- Zer eragile daude inplikaturik eta zein dira haien zereginak?
- Zein da hartzaile diren parte-hartzaileekiko harremana?
- Zein da elkarlana formalizatzeko tresna mota?
- Nola kokatzen da EHSSLn eta estrategiako 5. jardueran (aipatu diren lau partaidetza arloen artean)?

2. Identifikatutako esperientziak aztertzea

- Tartean dauden eragileek zer iritzi dute esperientziari buruz?
- Zein dira hobetu beharreko pausoak?
- Zein dira erabilitako tresnaren mugak eta abantailak?

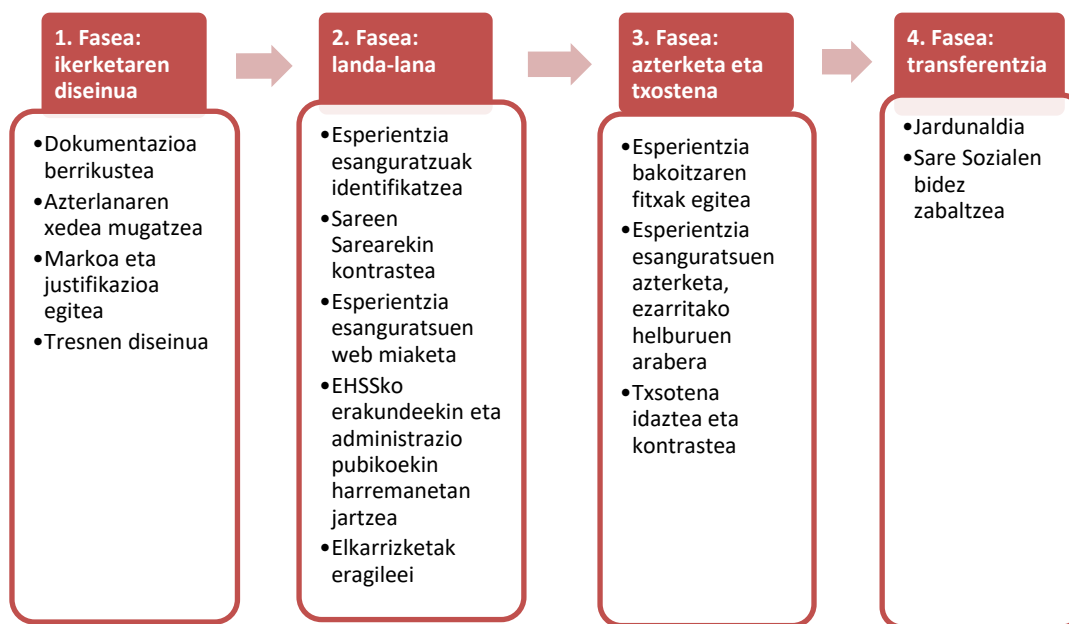
3. Lortu daitezkeen ikaskuntzak identifikatzea

- Zer ikas daiteke eredu mistotik?
- Zer ikas daiteke EHSSri begira?
- Zer ikas daiteke administrazio publikoei begira?
- Zer ikas daiteke familia eta pertsona hartzaileei begira?

5. LAN PROZESUA ETA METODOLOGIA

5.1. Lan-prozesua eta metodologia

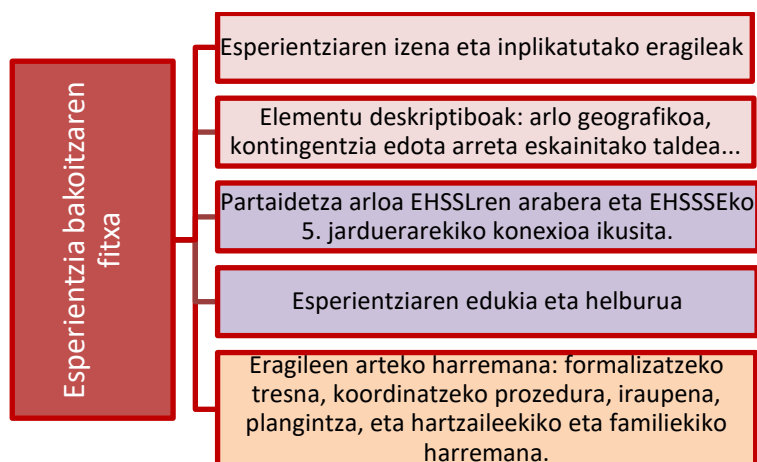
Txostenaren lan-prozesuak lau sekuentzia fase ditu. Beheko taulan, lau faseak eta bakoitzari dagozkion urratsak modu grafikoan identifikatu dira. Fase bakoitzean baliatutako tresna metodologikoak hurrengo atalean azalduko dira.



Txostenak emaitza bikoitza eskaintzen du. Alde batetik, hautatu diren esperientzia adierazgarrien **azterketa** bat dago txostenean, **30 ikaskuntza** gisa. Tartean dauden eragileen iritzia ikusita eta esperientzia bakoitzaren azterketa kontuan izanik, eredu mistoa hedatzen joateko ikaskuntza gisa aintzat hartu daitezkeen gaiak nabarmendu dira. Identifikatutako 30 ikaskuntza horiek jomuga duten eragilearen edo xedearen arabera antolatu dira, eta ikaskuntza bakoitza azpiatal espezifiko bat da, eredu mistoari berari buruz ikasitakoari erreparatzen diona, HHSrako, administrazio publikoentzat eta hartzaileentzat.

Horrez gain, aztertutako esperientzien **fitxak** jaso dira txostenean. 20 esperientzia eta praktika adierazgarri identifikatu eta aztertu dira, GZESk artatzen dituen lau kontingentziekin (bazterketa, mendekotasuna, babesgabetasuna eta desgaitasuna), erakundeen hiru mailekin (tokikoa, aldundietakoa eta erkidegokoa), hiru lurralde historikoekin (Bizkaia, Gipuzkoa eta Araba). Hainbat tamaina, izaera juridiko, arlo edo ibilbidetako EHSSeko erakundeek parte hartzen baitute horietan. Kontuan izan behar da aukeratutako esperientzia adierazgarrietako batzuk aldatu direla denboran zehar, hasieran egindako proposamenaren eta azkenean gauzatutakoaren artean. Fitxa bakoitzean jasotako informazioan ikusten da hori.

Fitxetan, hainbat informazio-eremu daude modu deskriptiboan jasota, hiru bloketan antolatuta: oinarritzko datuak eta elementu deskriptiboak, esku-hartzearen deskribapena, eta eragileen arteko harremanari buruzko informazioa (EHSS, administrazio publikoak eta hartzaileak).



5.2. Metodologia

Aipatu bezala, azken xedea lankidetza publiko-sozialeko esperientzia eta praktika adierazgarriak identifikatzea da. Eta, halaber, eragileen balioespena abiapuntutzat harturik, lankidetza publiko-sozialaren eredu mistoaren hedapena eta balizko sendotzea hobeto ezagutzea, esku-hartze sozialaren eremuko erantzukizun publikoko jardueretan eta interes orokorreko beste jarduera batzuetako elkarlanean.

Helburu hori erdiesteko moduari begira, azaldu den planteamenduarekin koherentea izatea bilatzen da. Beraz, HHSren lau partaidetza arloekin lotuta dago, erantzukizun publikoko sistemei dagokienez eta *sozio* espazioek elkarri eragiteari dagokienez, esku-hartze sozialaren eremuan beti ere. Beste printzipio batzuen artean, elkarriketa zibilarena ere kontuan hartu da.

Bestalde, **metodologia kualitatiboa** erabili da xedeari begira egokiena delako. Teknika hauek erabili dira, zehazki: a) *dokumentatzeko lana* esperientziak identifikatu eta hautatzeko, bigarren mailako iturrien bidez (webguneak arakatzea), Sareen Sarearekin egiaztatutako irizpideak oinarritzat hartuta; b) *elkarriketa sakonak* esperientzia bakoitzean diharduten EHSSko eta administrazio publikoko eragileei.

5.2.1. Bigarren mailako iturrien bidez dokumentatzea (webguneak arakatzea) eta Sareen Sarearekin kontrastatzea

Azterketaren xedea mugatu eta lege-esparru teorikoa zein txosten honek jorratzen duen kontzeptu-esparrua adierazi 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 arakatuz jaso dugu informazioa. Bilaketa hori egiteko, aurrez ezarritako irizpide batzuk bete 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. Barneko sare batzuekin ere aritu gara zuzenean. Kontraste horren

helburua izan da, hain zuzen ere, esperientzia horiek esku-hartze ofizialaren arloan lan egiten duten eragileek esperientzia adierazgarri eta baliotsu gisa identifikatutakoak direla bermatzea. Eta zuzenean ezagutzen dituztelako berma daiteke, hainbat alderdi kontuan hartuz: plangintzakoak, koordinaziokoak, formalizatzeko tresna edo, bereziki, hartzaileen aitorpena.

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 eta administrazioko errealitate guztiak, kontingentziak eta EHSSLko partaidetza arloak presente eginez, lankidetzaren publiko-sozialari begira esku-hartze sozialaren eremuko sistemetan eta *sozio* espazioetan. Txosten honen zazpigarren atalean esperientzien ezaugarriak eta ezarritako irizpideekiko egokitasuna azalduko ditugu.

5.2.2. Elkarriketa sakonak

Hogei esperientzia adierazgarri inguru identifikatu eta egiaztatu ostean, horiekin lotuta dauden eragile sozial eta instituzional guztiekin harremanetan jarri gara, banaka.

Elkarriketa guztiak bakarka egin ziren eragile bakoitzarekin, eta telematikoki, gidoi erdiegituratu batekin. Ordu eta erdi inguru iraun zuten, eta grabatu egin ziren, partaideek berriazko baimena emanda. Galderen gidoia eranskinean jasota dago. Zehazki, esperientzia edo praktikari buruzko oinarritzko datu batzuk biltzea zuten xede eta, batez ere, haien iritzia jasotzea, lankidetzaren edo elkarlan publiko-sozialaren ikuspegitik.

Landa-lanari dagokionez, 35 elkarriketa egin ziren guztira, 20 esperientzia edo praktikak aztertzeko. Horietatik 20 elkarriketa HSSko entitateei egin zitzaizkien, eta 15, administrazio publikoei. Izan ere, zenbait kasutan, erakunde berak hainbat esperientzia edo praktikarekin zerikusia zuen. Oro har, 39 pertsonak hartu dute parte landa-lanean, elkarriketatuak baino gehiagok, entitate beretik pertsona bat baino gehiago agertu baitziren batzuetan. 39 pertsona horietatik 24 entitate sozialetakoak ziren, eta gainerakoak, administrazio publikoetakoak.

Profilari dagokionez, 18 partaidek erantzukizun teknikoak dituzte (bederatzik administrazio publikoetan eta bederatzik EHSSn), eta 10ek erantzukizun gorenak dituzte EHSSko entitateetan (presidente, zuzendari, gerente...) edo arduradun politikoak ziren (lau). Gainerakoak (zazpi) teknikariak ziren, ardurapean inor ez zutenak. Elkarriketen zerrenda eranskinean jaso da (txosteneko 9.2 atala).

6. ESPERIENTZIETATIK ABIATUTA PROPOSATU DIREN IKASKUNTZAK

Jarraian, identifikatu diren 20 esperientzia eta praktiken edukia aztertu ostean lortu diren ikaskuntza nagusiak adieraziko dira, bai eta azaldu ere. Fitxak hurrengo kapituluan bildu dira.

Tartean dauden eragileen iritzia ikusita eta esperientzia bakoitzaren azterketa kontuan izanik, eredu mistoa hedatzen joateko ikaskuntza gisa aintzat hartu daitezkeen gaiak nabarmentzeko ahalegina egin da. Nolanahi ere, ariketa hau lankidetzaren publiko-sozialaren eredu mistoa hedatzeko lehen hurbilketa da, eta miatzen jarraitzea komeni da, ereduaren balioetsi eta sustatzeko.

Ikaskuntza horietan, egin den ibilbideari balioa ematen zaio eta garapenean aurrera egiteko ildoak eskaintzen dira. Identifikatu diren 30 ikaskuntzak eragilearen edo xedearen arabera antolatu dira, eta azpiatal espezifiko bat da bakoitza, alderdi hauei buruz ikasitakoa jorratzen duena:

- ereduaren bera,
- hirugarren sektore soziala,
- administrazio publikoak
- eta hartzaileak.

Orobat, EHSSS Eren 5. jardueran adierazten denarekin bat etorriz, ikaskuntzak kategoria hauekin lotu dira: orokorrak, zeharkakoak eta jardueran aurreikusten diren lau lankidetzaren arloetako bakoitza. Kategoria horiek sendotasuna ziurtatzen dute kapitulu osoan.

6.1. Eredua bera

1. [Orokorra] Eragileek ezagutzen duten eredu bat.

Elkarriketak ikusita, eragileek eredu mistoa ezagutzen dutela esan dezakegu. Hartara, nahiko maiz gertatu da informatzaileek berariaz eta argi aipatzea ereduaren edo EHSSL. Zenbaitetan, sakonki ezagutzen dutela ikusi da, bai ereduaren, bai horren propietateak, dimentsioak eta ahalmenak. Eta, era berean, izen horrekin aipatu gabe ere, modu inplizituan aritu dira maiz ereduaren ezaugarriei buruz, argi eta garbi. Ildo horretan, badirudi lankidetzaren publiko-sozialeko ereduaren errota egin dela administrazio publikoaren eta EHSSko erakundearen funtzionamenduaren egunerokoan.

Hala eta guztiz ere, eredu mistoaren alderdi batzuek ibilbidea egiteko dute, martxan jartzeari bagazokio. Ikaskuntzei buruzko atal honetan azalduko den bezala, ez da guztiz garatu; hots, hedapenean aurrera egiten jarraitzeko aukera dago. Eta homogeneoa ere ez da: eragileak, kontingentziak eta partaidetza arloak desberdinak dira ibilbidean zehar.

2. [Orokorra] Denontzat mesedegarri den ereduaren.

Elkarriketa egin zaien eragileen artean —EHSSkoak edo administrazio publikoetakoak izan— ez da identifikatu ereduari buruzko iritzirik negatiborik. Dena den, horrek ez du alderdi kritikoak aipatzea eragotzi, ezta hobetzeko tartea dutenak aipatzea ere. Horrelakoak datozen

puntuetan aipatuko dira. Oro har, sektore publikoko informatzaileak bat etorri dira gai honetan: lankidetza publiko-sozialaren bitartez, gizarte-zerbitzuen katalogo zabala eskaini ahal izan da, hurbiletik, pertsonalizaturik eta kalitate onarekin. Bestela, zaila litzateke hori lortzea. Bestalde, entitate sozialek azpimarratu dute erakunde publikoen bermea edukitzea ekarpena dela haientzat, izen onari eta fidagarritasunari begira. Baina, oroz gain, nabarmendu dute lankidetza hori beren misioa gauzatzeko aukera bat dela, nahiz eta ez den bakarra. Eta eraldaketa sozialari ekarpena egin diezaioke esparru egonkor batetik.

3. [Orokorra] Herrialde-eredu moldagarria, lurralde-espezifikotasunak izan ditzakeena.

EHSSLn definitzen den lankidetza-eredua herrialde-eredu bat da, ezbairik gabe. Alegia, EAE osoko hiru administrazio-mailetan erreferentzia izan nahi duen gidalerro, berme eta aukera multzo bat, esku-hartze sozialeko kontingentzia guztietarako eta EHSSko entitateentzat irekia.

Haatik, herrialdea askotarikoa den bezala, testuinguruak, sektoreak, eragileak eta hartzaileen kolektiboak ere askotarikoak dira. Horren harira, landa-lanetik eta sistematizazioetik ondorioztatzen da, antza denez, ereduak espezifikotasunak dituela. Nolanahi ere, zuhurtziaz jokatu behar da nahita egindako laginarekin, esanguratsua baita ordezkari baino neurri handiagoan.

Espezifikotasun horiek ezaugarrien arteko elkarreraginaren emaitza izango lirateke, eta, horien artean, lurralde historikoa edota administrazio maila azpimarratu daitezke. Bereiziki begiratu dakioke eragileen idiosinkrasiari. Izan daitezkeen espezifikotasun horiek eta ereduaren filosofia ez dira kontraesankorrak, dirudienez, eta ez dakarte eredu nabarmen eraldatzea. Era berean, ez dirudi aldatu ezin direnik edo iraunkorrak direnik. Hasiera batean, egokitzapenak direla ematen du, lurralde historiko, lurralde eremu edo administrazio maila bakoitzeko eragileen indargune nagusietatik abiatuta. Gainera, hirugarren sektore sozialak lurralde historiko bakoitzean duen konfigurazioarekin bat dator.

4. [Zeharkakoa] Oso eredu definitua da, eta malgua aldi berean.

Definizioari dagokionez, EHSS gisa zer ulertzen den (zer alderdik osatzen duten) eta zer eskakizun dakartzan jakiteko hurbilpen bat egin da hirugarren kapituluan, zeinean eredu mistoaren lege- eta kontzeptu-esparrua definitu dugun. Halaber, lankidetza formalizatzeko tresnez eta entitate sozialek parte hartzeko lau arloez ere jardun dugu hartan. Gainera, EHSSLn ez ezik, propietate horietako batzuk beste arau batzuetan ere definitu dira; GZLn kasurako.

Malgutasunari erreparatuz, ikaskuntzen atalean ere aipatu da zeinen askotarikoa den eragile, kontingentzia, eremu eta hartzaileen kolektiboen ekosistema, eredu mistoaren eraginpean dagoen esku-hartze sozialean. Elkarrizketetan agerian geratu den iritzietako bat oso mugatuta dagoela izan da, hain zuzen ere. Dena den, aditzera eman dute definizio hori bateragarri suertatzen ari dela malgutasun-maila handi samar batekin, askotariko ekosistema horretara egokitu eta baliagarria izateko.

5. [Zeharkakoa] Askotariko ibilbideak dituzten kontingentzia ugaritarako balio duen eredu.

Aurreko puntuan adierazitako ildotik, ereduak berak ahalbidetzen dituen dibertsitate eta malgutasunaren eraginez, ibilbide propio eta bereiziak ditu kontingentzia bakoitzak.

EHSSko erakundeek berek askotariko ibilbide eta jatorriak dituzte. Hirutik batek, gutxi gorabehera, 20 urte baino gehiago daramatza lanean, EHSSri buruzko 2020ko liburu zuriko datuen arabera. Horixe adierazi da lehenago ere txostenean, ezaugarrien atalean. Erakunde batzuetan, kideak pertsona eta familia hartzaileak izatea funtsezkoa da. Hartara, bistakoa da lotura egonkorra dagoela jardueraren hartzaile diren pertsona eta kolektiboekin. Halaber, oso garrantzitsua da zer eragilek hartzen duen bere gain esperientziaren gaineko lidergoa. Azterlan honetan, hiru elementu horiek garrantzitsutzat jo dira eredu mistoaren ibilbidea askotarikoa izan dela azaltzeko kontingentzia bakoitzean.

Esate baterako, aipatzekoa da lankidetzaren publiko-sozialaren garapen maila ustez handiagoa dela desgaitasunaren eta mendekotasunaren kontingentzietan. Beste batzuetan (adibidez, gizarte-bazterkerian), ibilbidea gauzatzen ari dela ematen du, salbuespenak badaude ere. Neurri batean, GZESren prestazio eta zerbitzuen zorroari buruzko dekretuaren hedapenarekin batera gertatu da.

6. [A] Eragileek elkar aitortzea sustatzen duen eredua.

Eredua lankidetzaren gisa kontzeptualizatzea eta esparru formalean elkarriketa zibilaren printzipioan oinarritzea mesedegarria da parte hartzen duten eragileek elkar aitortzeko. Elkarriketetan oso ohikoa izan da eragileek elkarren ezaugarriak, eskuduntzak eta erantzukizun espezifikoak aitortzea.

Hari horretatik, EHSSk adierazi izan du esperientzia eta praktiken erantzukizun publikoa dela, erakundeek kudeaketa gainbegiratzea egokia dela edota esku-hartze soziala modu koordinatuan eta lege-esparruaren barruan egin behar dela. Administrazioek, beren aldetik, balioa eman diote entitateek errealitate sozialaren eta pertsona zein kolektiboen egoera eta beharren gainean duten ezagutzari, bokazioari, malgutasunari eta artatu zein laguntzeko hurbiltasunari.

7. [A] Berrikuntza sustatzen duen eta berrikuntza behar duen eredua.

Kontingentzia, jarduera-eremua edota tamaina kontuan hartuta, EHSSko erakundeak oso desberdinak dira bata bestetik. Hortaz, askotariko ekosistema izateaz gain, dinamikoa ere bada. Zerbitzuen hornikuntzako jardueran, erakundeak dagozkion kolektiboen beharrei erantzuten doaz. Oraindik detektatu edo —zati batean edo osorik— artatu ez diren beharrei behar berriak gehitzen zaizkie, edo jada ezagun direnak eraldatu egiten dira. Horrenbestez, erakundeak horri guztiari erantzuten saiatzen dira. Esparru konplexu hori etengabeko erronka da entitate sozial eta erakunde publikoen misioaren aurrerabidean, eta aztertzen, entzuten eta aldaketetara egokitzen aritu behar dira une oro. Esparruak, berez, berrikuntza sustatzen du eta berrikuntza behar du.

Hala, EHSS edo esku-hartze sozialaren eremua berritzailetzat jotzeaz harago, informatzaile mota orok egindako gogoetetako bat da batera hausnartzeko espazio gehiago egituratzeko beharra dagoela, berrikuntzari lankidetzatik begiratu diotenak. Horietan, ideiak edo hausnarketak lantzeko denbora beharko litzateke, eta arduradun politikoen mailarik gorenak parte hartu beharko luke. Aipatu dutenez, horrelako espazioek erakunde publikoen gardentasuna beharko lukete lehentasunen eta benetako apustuen inguruan, baita HSSz jabetzen den konpromiso bat ere, horrelako formuletara lotzeko.

Gogoeta hori EHSSLn aurreikusten den partaidetza arloarekin oso lotuta dago, baina baita beste batzuekin ere, erantzukizun publikoko sistemen kudeaketan eta sistemek elkarri eragiten dioten espazioetan. Aztertu diren esperientzia eta praktiken artean ere berrikuntza-kasu garrantzitsuak daude; pertsonak erdigunean jartzen dituzten arretarekin lotutako elementuak edo sistemen arteko koordinazioa aipatzekoak dira.

8. [B] GZES hedatzeko funtsezko eredua.

Txosten honetan deskribatu den lege-esparruan adierazi da nolako erlazioa dagoen EHSSLren, GZLren eta gizarte-zerbitzuen zorriari buruzko dekretuaren artean. Horrekin lotuta, hainbat informatzaile motak behin eta berriz lotu dituzte GZESren hedapenaren arrakasta eta eredu mistoa. Izan ere, gizarte-zerbitzuen zorroa eta eredu mistoa aldi berean hedatu dira. Aztergai genuen praktika edo esperientziaren iraupena elkarriketetan jorratzen zenean, kontrako alderdi gisa ziharduen erakunde publikoan aldaketak gertatu direla esan dute maiz, zorroaren dekretuak eragindako aldaketen ondorioz.

Orobat gogoratu behar da lankidetza publiko-soziala lehentasun dela GZLn, nahiz eta ez den testuko lankidetza-mota bakarra, askoz aukera pribatu gehiagorako bidea ematen du eta. Eta, ildo horretan, lankidetza publiko-pribatuaren eredu mistoa ez balego, administrazio publikoen eta EHSSren arteko lankidetza nagusiturik, ezingo litzateke lortu egungo GZES, orain dituen hedapenarekin, irismenarekin, prestazio eta zerbitzuen aniztasunarekin, jasagarritasunarekin, hurbiltasunarekin eta kalitate onarekin.

9. [B] Gizarte-zerbitzuen zorroarekin estu lotuta dagoen eredua.

Aurreko puntuarekin oso lotuta dago hau: zerbitzuen zorroa aurrerapauso gisa azaldu dute askotan, eredu mistoa sendotzeko faktore gisa, baina zailtasuntzat ere jo dute. Hau da, EHSSko eta administrazio hainbat informatzailek adierazi dute zerbitzuak sendotu dituela, baliabideak eman dituela, aitorpena eman duela eta hobekuntzak ekarri dituela hartzaileen eskubideei begira. Hala eta guztiz ere, muga edo zailtasun gisa ere bizi dituzte kontingentzien definizio estankoak, zerbitzu berriak txertatzeko zailtasuna edota lehen eta bigarren arreta bereiztea, zenbaitetan konplexua dena.

Aztertu diren esperientzia eta praktiken artean, horra zer ikusten den zenbait adibidetan: eredu mistoan, berrikuntzan edo ikuspegietan (pertsonak erdigunean jartzen dituen arreta kasurako) aurrera egin ahala eta esku-hartze holistikoak edo osotasunera jotzen duten esku-hartzeak diseinatu ahala, zailagoa da administrazio-logiketan sartzea.

Hala, eredu mistoak dakartzan eta eredu mistoari eragiten dioten ondorioak kontuan hartu behar dira GZESren prestazio eta zerbitzuen zorroa eta hedapena berrikusten direnean.

10. [C eta D] Osorik hedatzeko oraindik ahalmenak dituen eredua.

Entitate sozialek lankidetza publiko-sozialean parte hartzeko lau arlo definitzen dira EHSSLn, eta aipatu dira aldez aurretik. Horien artean, eragileek gutxiago ezagutzen dituzte bi. Hauek dira:

C. Erreferentzia-figurarekin eta kasu-koordinazioarekin lotutako funtzioak egitea: diagnostikoa, programazioa, esku-hartzearen jarraipena eta ebaluazioa... Erantzukizun publikoko sistema bati baino gehiagori eragin diezaieketen laguntza sozialeko funtzioak barne.

D. Esku hartzeko prozesu osoan zehar pertsoneri eta familiei laguntza soziala ematerakoan eta, nolatan ere, jardueren hasieratik hartzaileekin kontaktua izanez, haiek baliabideekin harremana izan dezaten. Halaber, hasierako harrera, informazioa eta orientazioa eskainiko zaie eta GZESrako zerbitzuetara bideratuko dituzte.

Elkarriketak ikusirik, partaidetza arlo horiek berehala garatzeko ahalmen handieneko arlotzat hartzen dituzte eredu mistoaren hedapenean, eta horien inguruan jardutea komeni litzateke, informazio eta sustapenari dagokionez.

EHSSko erakundeek berek identifikatu dute arlo horiek neurri handiagoan konektatzen dutela haien nortasunarekin, jarduerarekin eta pertsonetikiko loturarekin. Gainera, bi arloek zuzeneko eragin handia dute hartzaileen bizi-kalitatean.

6.2. Hirugarren sektore sozialerako

11. *[Orokorra] EHSSren eraldaketa naturala azpimarratzen duen eredu.*

EHSS askotariko entitateen multzo bat da. Aldatzen eta esku-hartze sozialaren ekosistemaren errealitatera egokitzen dira etengabe eta, esan bezala, oso ekosistema dinamikoa da. Eredu mistoak horren garapenari eragin dio. Hortaz, EHSS etengabe aldatzea berezko ezaugarri natural bat zaio.

Elkarriketetan identifikatu diren eraldaketa-prozesu horietako batzuen zenbait alderdik lantaldeen konfigurazioak azken urteotan izandako bilakaerarekin zerikusia du. Lantalde horiek boluntarioek eta ordaina jasotzen duten pertsonak osatzen dituzte, eta, bilakaera ikusita, badirudi ordainpekoek gero eta pisu handiagoa dutela.

Boluntarioen eta ordainpeko langileen konfigurazio berria ez da zertan konpondu dikotomia horren bidez. Hortik harago, argi samar dago eredu mistoak prozesu horiei eragiten diela. Horri buruz, boluntarioen ekarpen bereizgarria nabarmentzekoa da zaindu eta gorde beharreko elementu gisa, batik bat balioekin eta nortasunarekin lotutako ekarpena dela eta.

Orobat nabarmendu behar da ezen, zerbitzu-hornikuntzaren bidez ekarpen soziala egin ez ezik, berdin-berdin garrantzitsua dela funtzioen orekaren balioa eta EHSSko erakundearen orientazio eraldatzailea, hori dute eta nortasunaren bereizgarri.

Informatzaile batzuek adierazi dute nortasuna galtzeko arriskua (boluntarioak, eragin soziala, etab.) edota administrazio publikoen logikara gehiegi hurbiltzeko arriskua dagoela. Beste batzuen aburuz, aldiz, lankidetzaren publiko-sozialak ahalmen handiko gaitasuna ematen die EHSSko erakundeei, beren xede sozialak gauzatzeko hartzaileen beharrak artatzean.

Edozein kasutan ere, arduraz jabetu beharra dagoela dirudi, nola erakunde publikoetako eragileak hala EHSSko erakundeetakoak: eredu mistoa sektorea eraldatzeko prozesu naturaletan eragina duen faktore bat da. Batetik, esparru egonkorrak sendotzen laguntzen ari da, eta, bestetik, EHSSko beste elementu batzuetan ere eragina du.

12. *[Orokorra] Askotariko EHSSn eragin desberdina duen eredu.*

Kontuan izanik esperientzia eta praktiken lagina gure irizpideen arabera osatu dela eta esanguratsua izatea bilatu dela, ezin dugu alde batera utzi laginari alborapenak darizkiola

EHSS osoari begira. Alborapen horietako batek erantzukizun publikoko zerbitzuz hornitzen duten entitateen tamainarekin edo dimentsioarekin zerikusia du. EHSSren ezaugarriei buruzko atalean aipatu den moduan, EHSSko erakundeen % 35,3k erantzukizun publikoko zorroetan dauden zerbitzuak ematen ditu, eta ehuneko hori % 75 ere bada erakunde handien edo oso handien artean.

Hartara, elkarrizketen edukiari jarraituz ikas daiteke eredu mistoak EHSSn duen eragina — aurreko puntuan jorratu dena— ez dela lineala entitate guztietan, eta hori baldintzatzen duten aldagaietako bat dimentsioa edo tamaina izango litzateke, bolumen ekonomikoaren arabera.

Bestalde, hainbat informatzailek aditzera eman dute entitate txikiagoetara egokitutako tresnak bideratu edo egituratzeko beharra, lankidetza edo elkarlan publiko-sozialean parte hartu dezaketela bermatzeko.

Entitate guztiek lankidetza edo elkarlan publiko-sozialean ekitate handiagoko baldintzetan parte hartu dezatela sustatzea zilegi litzateke, eta, horrezaz gain, entitate txikiagoetarako aitorpenaren emaitza behar luke, hartzaileen ongizaterako garrantzitsuak diren beharrak artatzen ari baitira.

Zenbaitetan, entitate txikiak edo ertainak dira bolumen ekonomikoari dagokionez, eta, oro har, tokian-tokian jarduten dute eta familiakoek edo zaintzaileek osatzen dituzte. Profesionalizazio-maila ertaina edo txikia izaten da, eta boluntarioek pisu handia dute lantaldeetan. Halaber, hartzaileengandik hurbil dauden espazioetan lan egiten dute. Gainera, jasangarritasun ekonomikoa dela-eta izaten dituzten zailtasunak direla eta, erakunde horiek egoera zaurgarriagoan daudela aipatu zen elkarrizketetan.

13. [Zeharkakoa] Segurtasuna eskaintzen duen baina zaurgarritasunetik salbuesten ez duen eredu.

Jada esan den bezala, esku-hartze sozialaren ekosistema eta EHSS askotarikoak dira, konplexuak, dinamikoak... eta etengabe aldatuz doaz. Errealitate poliedriko horri zaurgarritasuna ere gehitu behar zaio.

Funtsean, EHSSko erakundeen jasangarritasun ekonomikoarekin lotuta dago zaurgarritasuna. Ez da kontu berri bat, eta faktore zein alderdi ugari daude tartean; hots, ez da kausa bakar baten ondorio, eta ez da entitate sozialen alderdi bakar batean islatzen.

Errealitate horren beste ertz batzuei eragiten dien bezala, eredu mistoak zaurgarritasunean ere eragina du. Alde horretatik, administrazio publikoko zein eremu sozialeko zenbait informatzailek adierazi dute eragin hori positiboa iruditzen zaiela.

Eredu mistoaren hedapenak, zerbitzuen zorroaren hedapenarekin batera, EHSSk esku-hartze sozialaren eremuan duen posizioa sendotzea ekarri du.

Aurrerapauso horrek EHSSren zeregina aitortzen du, partaidetza ziurtatzen dio eta arlo zein tresna espezifikoak finkatzen ditu lankidetza zehazteko. Hartara, segurtasuna ematen duen aurrerapauso bat da, lankidetza- eta finantzazio-esparru egonkorra bermatzen duelako. Haatik, ez ditu entitate sozialak salbuesten beren misioa gauzatzean berezkoa duten zaurgarritasunetik; zehazki, jasangarritasun ekonomikoak dakartzan zailtasunetan, esku-hartze soziala bezalako testuinguru konplexu batean.

Zaugarritasun horri dagokionez, zerbitzuen kostuak edo ordainketak egiteko epeak aztertu behar direla adierazi dute, besteak beste, finantzazio-iturriak dibertsifikatzeko zailtasunak dituzten entitateei eragiten baitiete bereziki.

Gainera, administrazio publikoarekiko lankidetzaren esparruan beste eragile pribatu batzuk sartzeko arriskuaren beldur dira. Azken kontu hori Gipuzkoako lurraldean aipatu da batez ere, baina ez bertan soilik. Mendekotasunaren kontingentziaren harira aipatu da batik bat, eta itunaren harira ere bai, noiz edo noiz.

14. [Zeharkakoa] EHSSren zaugarritasun ekonomikoa arintzeko erronka partekatzen duen eredua.

EHSSren zaugarritasunak dimentsio ugari ditu, azaldu den moduan, eta alderdietako bat ekonomikoa da. Jasangarritasun ekonomikoaren alde konplexuak ez daude eredu mistoaren mende, baina eredu mistoak eragina izateko gaitasuna du, eta jasangarritasun hori konplexuago bilakatzen du. Hala, azter daiteke ea zaugarritasun-forma espezifikoak dauden EHSSLn jasota dauden tresnekin lotuta.

Horri dagokionez, administrazioko zein entitate sozialetako informatzaileek ezagutzera eman dute zer gai hartu beharko liratekeen kontuan eredua etorkizunean hobetzeko. Gai nagusia zera da, zerbitzuen kostuaren bilakaera desberdinak eta itunen zenbatekoak eragindako desdoitzeak. Alabaina, aldi baterako desdoitzeak ere identifikatu dira zerbitzuak ematen direnetik administrazioek lankidetzatresnak formalizatzen edo egikaritzen dituzten arte.

15. [A] EHSSk ezagutza sortzeko duen gaitasuna finkatzen duen eredua.

Entitate sozialek parte hartzeko arloen artean, erantzukizun publikoko sistemen kudeaketa aurreikusten da eredu mistoan. Lankidetzat hori espazio formaletan zehaztu ohi da (mahaiak, kontseiluak...), eta plan zein estrategien bitartez ere bai.

EHSSren aitorpena sendotzen da esparru horietan, lantzen duen errealitateari buruzko ezagutza garrantzitsua izateaz gain, berrikuntza sortzeko gaitasunagatik ere nabarmentzen baita eragile sozial gisa, esku hartzeko eredu berrietan, ikuspegietan edo metodologietan.

Berrikuntzarako gaitasun hori sektorearen bereizgarri gisa agertzen da (nahiz eta ez den bakarra, ezta orokorra ere), gertu dagoelako, errealitatea ezagutzen duelako eta pertsonen zerbitzura egoteko misioa halaxe gauzatzen delako. Aldi berean, zenbait informatzailek behar jakin batekin lotu zuten berrikuntzarako gaitasuna: giza baliabide, baliabide material eta baliabide ekonomiko mugatuekin funtzionatzeko beharrek, hain zuzen ere. Hau da, kudeaketaren eraginkortasuna hobetzeko estrategiatzat hartzen da, balioak zalantzan jarri gabe. Ildo horretan, identifikatu diren praktika eta esperientzietako batzuk nabariak dira.

Nolanahi ere, sektorea berrikuntza eta ezagutza sortzeko gauza dela aitortzearekin batera, zeregin horrek baliabideak eta denbora erabiltzen dituela jabetu beharra dago, horiek gabe ezin da-eta egin.

16. [A] EHSSri hainbat erregistro eskatzen dizkion eredua.

EHSS askotarikoa dugu, ezaugarriei, jarduera-eremuei, ibilbideari edota hartzaileen kolektiboiei dagokienez. Dena den, eragin sozialarekin lotuta egiten dituen funtzio sozialak sektorearen nortasunaren beraren baitan daude, eta eraldaketa sozialeko eragile gisa duen misioarekin eta posizioarekin konektatzen dute. Sentsibilizatuz, salatuz eta eskubideak

sustatzuz —beste funtzio batzuen artean—, EHSSko erakundeek beren gaitasun kritikoa sendotzen dute eta eragin erabakigarria eduki dezakete eraldaketa sozialean.

Gogora ekarri behar da ezen, EHSSren 2020ko liburu zuriko datuekin bat etorritik, erakundeek % 92,5ek beste funtzio sozial horiek egiten dituela, eta, oro har, jarduera hori zerbitzuen hornikuntzarekin konbinatzen duela. Horrez gain, eraldaketa sozialari eragiteko gaitasun kritikoa EHSSren kapital propioaren parte dela azpimarratzen da bertan eta, horregatik, funtsezkoa dela erakundeek gaitasuna indartzea, eraginetik, beharren detekzioetik edo sentsibilizazioetik abiatuta, eraldaketa hori sustatzeko.

Zentzu horretan, funtzioen arteko oreka eta eraldaketarako ikuspegia (sektorearen nortasunaren ezaugarri propioa) mantentzen jarraitzea da erronka.

Horiek horrela, bistan da EHSSk hainbat erregistro ibili behar dituztela erantzukizun publikoko sistemen kudeaketan parte hartzeko, eta erregistro horiek testuinguruarekin eta jarduera zehatzarekin bat etorri behar dira. Horrenbestez, entitateek tonuak, ikuspegiak edo posizionamendua egokitu behar dituzte beren helburuak eta misioa erdiesteko. Erantzukizun publikoko zerbitzuen hornikuntzan parte hartzeko, erabakiak hartzeko espazioetan ibiltzeko, uko egiteko, eskaerak planteatzeko, akordioak lortzeko eta horien jarraipena egiteko gaitasuna behar da, ezbairik gabe.

Elkarriketa zibilaren printzipioaren adierazpenetako bat da. Baina, ondorioz eta aldi berean, erakundeek zeregin pragmatiko edo posibilista hori beste zeregin kritikoago batekin uztartu behar dute, zeina eragile sozial gisa duten nortasunaren eta posizionamenduaren hurbilekoa den. Haietako zenbaitentzat, horrek aldaketa kulturala dakarkie ordura arteko beren funtzionamenduan,

Bestalde, elkarriketetatik ondorioztatzen da dualtasun hori erakundeetan agertzen dela modu naturalean, baina ez homogeneoki hiru lurralde historikoetan, eragile sozialen eta erakunde publikoetako eragileen berezitasunak eta aniztasuna direla medio.

17. [B] EHSS barruan koordinazioa sustatzen duen eredua.

Eredu mistoko partaidetza arloetako bat zerbitzuen hornikuntza da, eta, horren baitan, zerbitzu horien diseinua, prestazioa, ebaluazioa eta hobekuntza sartzen dira. Esparru horrek berariaz eragiten du entitate sozialak zerbitzuen emaile soilak ez izatea, eta EHSSko erakundeak elkarren artean lankidetzan aritzea sustatzen du, sektore publikoaren eta EHSSren artekoaz gain.

Alde horretatik, EHSSren barruan gero eta koordinazio handiagoa dagoelako pertzepzioa sarri aipatu da, eta proiektu, praktika edo esperientzia partekatuak ere maizago egiten ari direla. Askotariko sektorea izateak ez du oztopatzen gero eta koordinatuago egotea, antza.

Horregatik aipatzekoa da ezen, EHSSren 2020ko liburu zuriko datuei jarraituz, hiru erakundetatik bik harreman handia edo handi samarra dutela beste erakunde batzuekin. Horrez gain, erakundeak elkarlanean aritzeko eta topo egiteko espazioak indartzen jarraitzeko erronka dela eta, egokia dirudi eredu mistoak berak sortu dituenak aprobetxatzea.

18. [C eta D] EHSSri pertsonen beharrak erdigunean jartzea errazten dion eredua.

10. ikaskuntzan adierazi da partaidetza arlo hauek ez omen direla EHSSLn datozen beste biak bezain ezagunak: erreferentzia-figurarekin eta kasu-koordinazioarekin lotutako funtzioak egitea, eskuordetarik, eta esku hartzeko prozesu osoan zehar pertsonen eta familiei laguntza soziala ematea. Hortaz, horiexek dira eredu mistoaren berehalako hedapenean gehien garatu daitezkeenak. Biek ala biek zuzeneko eragin handia dute hartzaileen bizi-kalitatean.

Informatzaileen esanetan, bi partaidetza-alor horiekin zerikusia duten esperientzia eta praktiken espazioa oso aproposa omen da EHSSrako, hurbilekoa, malgua eta erantzuten bizkorra delako. Ezaugarri horiek, gainera, oso bat datoz aipatu zereginetan behar diren gaitasunekin. Batez ere hartzaileek ez dutenean ulertzen zer den zerbitzuen zorroa, zer erakunde publikok edo sistemak egin duen zer, edota nola banatzen diren rolak administrazio publikoen eta entitateen artean, edo ulertzeko egoerarik onenean ez daudenean. Hala, bereziki egokia ematen du entitate sozialek egitea lan horiek, hartzaileengandik hurbil dauden aldetik.

Hari horretatik gogorarazi behar dugu hurbiltasuna funtsezkoa dela erakundeentzat, eta hartzaileekiko lotura, ingurunearekiko gertutasuna eta beharrak detektatzeko gaitasuna dituela oinarri, beste kontu batzuen artean.

6.3. Administrazio publikoetarako

19. [Orokorra] Askotariko administrazio publikoa interpelatzen duen eredua.

Esku-hartze sozialaren ekosisteman, aniztasuna administrazio publikoetara ere iristen da. Eredu mistoaren kasuan, askotarikoak dira erritmoari, baliabideei eta eredua barneratzeari erreparatuz. Aniztasun hori egiaztatzea ez da hutsala. Aitzitik, aitortzen da erakunde publiko guztien abiapuntua ez direla lankidetza publiko-soziala maila berean garatzeko aukera berak, eta ez dutela inplementazio maila bera lortu EHSSLn jasotako partaidetza arloetan. Egoera hori eta sektore publikoaren beste batzuk —zatiketa naturala eta sailkako antolakuntza, kasurako— aipatu dituzte entitate sozialekin lotutako hainbat informatzailek, eredu mistoaren ahalmen guztiak garatzeko zailtasun gehigarri gisa, bereziki sistemek elkar ebakitzen duten eta elkarri eragiten dioten espazioetan ondorioak dituzten praktika edo esperientzietan.

20. [Orokorra] Administrazioek pixkanaka bere egiten duten eredua.

Administrazio publikoak bakoitza bere erritmora ari da eredu mistoa barneratzen. Nolanahi ere, mailaz maila aurrera egiten ari dira. Antza denez, administrazioaren tamaina edo maila prozesua baldintzatzen duen faktore garrantzitsu bat da. Autonomia-erkidegoko administrazioa eta foru-administrazioak aurreratuago doaz, bakoitza bere berezitasunekin. Tokiko erakundeetan, berriz, garapena ez da abiadura berean gertatzen ari —babesgabetasun- edo mendekotasun-kontingentzien koordinazioa izan ezik, beharbada—, eta hainbat informatzailek GZESko betebeharretatik harago joateko baliabide mugatuekin lotzen dute.

Halarik ere, administrazio publikoen rolen dibertsifikazioa ikusten da aztertutako praktika eta esperientzien laginean. Kasu batzuetan, administrazio publikoaren lidergoak gora doazela

ikusten da. Agerikoagoak dira erantzukizun publikoko sistemen kudeaketaren partaidetza arloan, sektorearekin batera trantsizio-politikak bultzatu baitituzte hainbat eremutan.

Era berean, COVID-19aren pandemian zehar, Eusko Jaurlaritzak lider-lana egiten jakin zuen funtsak eta programak martxan jartzeko orduan, elkarriketa zibiletik eta lankidetzak publiko-publikotik eta publiko-sozialetik. Zehazki, osasun-larrialdiaren aurrean erantzunak sarean egituratu zituen, eta programa horietako batzuk egiturazko erantzun bihurtu zituen erronka demografikoarekin lotutako trantsizio-politiketan, besteak beste.

Aldaketa positibo horiekin batera, eredu mistoa ezagutu eta bere egiteko lanean zer falta den han-hemen adierazten duten praktikak daude oraindik administrazio publikoan. Kasuren batean detektatu da ez dela jakina ekimen soziala nagusi dela kudeaketa publikoarekin batera, GZESren katalogoko zerbitzu eta prestazioen hornikuntzan.

Horrek guztiak EHSSri buruzko informazioa eman eta EHSS sustatzeko lanarekin jarraitzea garrantzitsua dela berresten du, bereziki EHSSLko edukiari dagokionez administrazio publikoen baitan.

21. [Zeharkakoa] Sistemen erantzukizun publikoarekin exigentea den eredua.

EHSSLn aurreikusten den eredu mistoa bat dator GZLrekin eta GZESren zerbitzu eta prestazioen zorroari buruzko dekretuarekin. Eta, testuinguru horretan, zerbitzuen diseinuan eta hornikuntzan erantzukizuna publikoa delako premisatik abiatzen da. Alde horretan, entitate sozialek esparru horren barruan parte hartzen dute eta lankidetzan aritzen dira, administrazio publikoetarako oso exigentea dela jakinik. Eredu mistoan ez dira erantzukizunak ordeztu; aitzitik, borondateen akordio bat dago erantzukizun horiek gauzatzeko.

Lankidetzak publiko-soziala exigentea da erakunde publikoentzat eta, hartara, deialdia, tresnen kudeaketa (itunak, lizitazioak...) edo kontrol ekonomikoa, kasuan-kasuan, zeregin eta erantzukizunen zati txiki bat dira multzo handiago batean. Besteak beste, plangintza, koordinazioa eta kasuen jarraipena dago multzo horren barruan.

22. [Zeharkakoa] Teknikariak bitarteko diren eredua.

Elkarriketak ikusita, giza osagaia funtsezkoa da lankidetzak publiko-sozialeko praktika eta esperientzietan. Dena den, ez da ezohikoa, askotariko eragileek diharduten beste eremu, eredu edo esku-hartze askotan gertatzen da.

Administrazio publikoetan, giza faktorearen garrantziak hainbat irakurketa ditu; adibidez, praktika edo esperientziaren gaineko ezagutza, sorrera eta garapena eredu mistoaren gainean, eta zer dakarkien horrek erakunde publikoei legearen ikuspuntutik. Antzeko zerbait gertatzen da EHSSko erakundeetako teknikariek eraikitzen den konfiantzaren harira.

Hala, sektore publikoan —eta HSSn— langileak txandatzek eragin nabaria du horrelako elkarlanen garapenean.

23. [A] Erakunde publikoekin elkarriketa eta entzutea eskatzen dituen eredua.

16. ikaskuntzan aipatu da EHSSko erakundeek hainbat erregistro ibili behar dituztela erantzukizun publikoko sistemen kudeaketan parte hartzeko eta, ildo beretik, erantzukizun hori beste eragile batzuekin partekatzeak erakunde publikoak ere interpelatu ditu. Berriz

ere, elkarriketa zibilaren printzipioa giltzarri da lankidetza publiko-soziala suspertu eta orientatzeko.

Beste ikaskuntza batzuetan berrikusi da eragileek gaitasun desberdin eta osagarriak aitortzen dizkiotela elkarri, lankidetza aukera bat dela bi eragile motek beren xedeak erdiesteko... Horrekin bat etorritik, erakunde publikoen legimitate demokratiko eta legalak ere bere osagarria du, zehazki, esku-hartze sozialaren eremuan kolektiboekin eta pertsonekin lan egiten duten HHSko entitateek izan ohi duten ezagutza paregabea. Gaitasunak eta ekarpenak elkarri aitortuz, elkarriketarako, aktiboki entzuteko eta elkarrekin eraikitzeke jarrerarekin iritsi daiteke topaguneetara. Esparru horretan, informazioa izapide baten modura ematen edo entitateek administrazioaren proposamenekin bat egitea espero izatetik harago joan daiteke. Beste behin ere, adibide onak aurkitu dira aztertutako praktika eta esperientzietan, eta loturak ezartzen dira erakunde publikoen maila gorenarekin ere, entitate sozialekiko elkarriketan.

24. [B] Eredua efizientea.

Bi sektoreetako elkarriketatuek esan duten moduan, GZESren egungo hedapen maila nekez ulertuko litzateke lankidetza publiko-sozialik gabe, zerbitzuen kopurua eta hedadura, kalitatea, gertutasuna eta hartzailen iritzi positiboa aintzakotzat hartuta. Gainera, haiek diotenez, eredu mistoak prestazioen kostua arrazionalizatzen laguntzen du, ez debalutatuz edo kanporatuz, baizik eta baliabideak ongi kudeatuz eta berrikuntza baliatuz.

Parte hartzeko eta baliabide publikoak kudeatzeko eredu efiziente eta efikaza da, eredu komunitarioaren egokitasun-parametroei erreparatuz (kalitatea): prebentzioa, gertutasuna, pertsonalizazioa eta arretaren osotasuna eta jarraitutasuna.

Idea hori garrantzitsua da ikuspegi sozialetik, eta HSSri buruzko diskurtso negatibo batzuk neutralizatzeko ahalmena du. Nahiz eta gutxiengoa diren, jardueraren, kudeaketaren edo jasangarritasunaren zenbait elementu jartzen ditu zalantzan.

Hortaz, ereduaren efizientzia eta efikazia garatu egin daiteke eredu mistoaren ahalmena nabarmendu eta onurak sozializatzeko.

Gizarte-zerbitzuen harira, eta interes orokorreko gizarte-zerbitzuen multzoarekin batera (gizarte-zerbitzuak, osasun-zerbitzuak, hezkuntza-zerbitzuak), pertsona guztiengana iritsiko diren erantzunak eskaini nahi dira (unibertsala), bakoitzaren beharretara egokituta (solidarioak), kalitate onarekin (eredu komunitarioaren parametroei jarraituz, adibidez) eta efizientziarekin, eskura dauden baliabide eta gaitasun guztiak baliaturik.

Alegia, baliabideak ahalik eta modurik efizienteenean egituratzea da kontua, kalitate oneko arreta unibertsala eskaintzeko eta laguntzak ahalik eta pertsonalizatuak izateko. Eta, horretarako, lankidetza publiko-pribatuko eredu mistoa lehen mailako palanka da, kudeaketa publikoa nagusituz eta ekimen sozialaren bitartez.

25. [C eta D] Sistemen arteko koordinazio handiagoa errazten duen ereduak.

Arretaren osotasuna eredu komunitarioaren funtsezko ezaugarria da, eta garatzeko ahalmen itzela du eredu mistoaren esparruan, eta hau guztia dakar bereziki: a) sistemen arteko lankidetza eta sistemek elkarri eragiteko espazioak; b) aipatu diren lau partaidetza arloetatik, erreferentzia-figurarekin eta kasu-koordinazioarekin lotutako funtzioak egitea,

eskuordeturik, eta esku hartzeko prozesu osoan zehar pertsoneri eta familiei laguntza soziala ematea.

Sistemen arteko koordinazioarekin lotuta dauden esperientziek eta praktikek, zenbaitetan berez edo naturaltasunez martxan jartzen direnek, berrikuntza- eta hobekuntza-osagai garrantzitsua ere badakarte hartzaileentzako arretan.

6.4. Hartzaileentzat

26. [Orokorra] Hartzaileek parte hartzea sustatzen duen eredua.

GZLko 9.1.j artikuluan xedatzen da “norberari eragiten dioten erabakietan eta zerbitzuen funtzionamenduan parte hartzeko eskubidea” dutela hartzaileek, “banaka edo taldean, eta eskubideak egiaz erabiltzeko eta babesteko modua ematen duten informazio-, iradokizun- eta kexa-bitartekoez baliatzekoa”. EHSSLk ere zioen azalpenean identifikatzen du zer den sare soziala, hots, “herritarren solidaritate antolatua eta partizipazio soziala kanalizatzen dituzte erakunde horiek, baita izaera sozialeko egoera, arazo edo premiaren baten eraginpean dauden pertsona, familia, talde edo komunitateen solidaritate antolatua eta partizipazio soziala kanalizatu ere”. Horiek horrela, eredu mistoa hartzaileek parte hartzeko bide baten gisara uler daiteke, zuzenekoa gutxi-asko. Halaber, EHSSLko 7. artikuluari jarraikiz, elkarriketa zibilaren printzipioa betez, Euskadiko hirugarren sektore sozialeko erakunde eta sareek, eta horien bitartez esku-hartze sozialaren hartzaile eta protagonista diren pertsona, familia, kolektibo eta komunitateek, eskubidea izango dute ukitzen dituzten politika publikoetan parte hartzeko, politika publiko horien edozein fasetan.

Entitate sozialek berek hartzaileen partaidetza onartzen dute esku-hartzearen baldintza gisa, ikuspegi komunitarioetatik edo pertsona erdigunean dagoen arretaren ikuspegitik lan egiten dutenean bereziki. Hartara, hedaduraz, entitate horiek lankidetzara publiko-sozialeko esperientzia edo praktiketan dihardutenean, horien hartzaileek parte hartzeko bidea ematen ari dira, zeharka hein batean edo bestean.

Kasu bietan, askotariko aukerak sustatzen eta eskaintzen ari den eredu bat da, hartzaileen iritzia, balioespena, beharrak eta gaitasunak aintzakotzat hartu daiteken erantzukizun publikoko sistemen kudeaketan, zerbitzuen hornikuntzan edota esku-hartzearen zeregin jakin batzuetan. Horren adibide interesgarriak daude aztertu diren esperientzia eta praktiken artean.

Orobat, informatzaileek elkarriketetan adierazitakoa ikusita, partaidetzaren intentsitatea kontingentzia batetik bestera desberdina dela sumatzen da. Beraz, hartzaileek berek eta/edo familiakoek eratzen dituzten entitate sozialetan, desgaitasunaren eremuan gertatzen den bezala, partaidetza handiagoa izan ohi da.

Illo beretik, mendekotasunaren eta bazterketaren kontingentzietan, elementu giltzarria esperientzia edo praktikei emandako enfasiarekin lot daiteke, jada aipatu diren ikuspegietan: komunitarioa edo pertsonak erdigunean jartzen dituen arretarena.

Izan ere, zenbait elkarriketetan proposatu den beste alderdi garrantzitsu batek EHSSren rolaekin zerikusia du, alegia, partaidetza hori hurbiltasunetik hedatzea eta erraztea,

hartzaileen gaitasunez harago, edukiak teknikoak edo oso espezializatuak direnean batez ere.

27. [Zeharkakoa] Hartzaileentzako informazio ona eskatzen duen eredua.

Eredu mistoaren barruan hartzaileei informazio ona eskaintzeak garrantzia du, eta hori partaidetzari buruzko aurreko ikaskuntzarekin oso lotuta dago. Oro har, GZLko 9.1 g artikuluaaren arabera, GZESren esparruan egindako esku-hartzeei buruzko “informazio nahikoa, egiazkoa eta erraz ulertzeko modukoa edukitzeko eskubidea” dute.

Esku-hartzeak lankidetzaren publiko-sozialeko esparru batean egiten direnean —zeina konplexua den zenbaitetan—, gehiago ahalegindu behar da informazioa eman eta modu irisgarrian eskaintzeko. Hainbat elkarriketatan agerian geratu da familiek zailtasunak dituztela batzuetan, tartean dabilen eragile bakoitzaren zeregina edo zerbitzuaren erantzukizun publikoa bereizteko.

28. [Zeharkakoa] Kalitate hobeko zerbitzuak eskaintzen dituen eredua.

Eredu mistoa GZESrako kudeaketa efizienteko eredu bat dela adierazi da 24. ikaskuntzan. Eta, bi sektoreetako informatzaileek esan dutena ikusirik, kalitate hobeko zerbitzuak ematen dituen eredu bat da, gainera. Horixe zioten aztertutako praktika eta esperientzien hartzaileen iritzari jarraituz.

Hartzaileen iritzi hori azaltzen duten elementuetako bat EHSSri oro har esleitzen dizkieten ezaugarriak dira, erakundearen konpromisoarekin lotuta daudenak pertsonentzako arretari eta beharrei erantzutean erakusten duten gertutasunari, malgutasunari eta arintasunari dagokienez.

29. [B] Hartzaileen beharrei hobeto erantzuten dien eredua.

Aurreko ikaskuntzarekin lotuta, zerbitzu hobeak eskaintzeko aukera eman ez ezik, eredu mistoa tresna erabilgarria ere bada hartzaileen beharrak detektatzeko orduan, erantzun ez zaaien beharrak, behar berriak edo jada ezagutzen direnak eraldatzearen ondorioz sortutako beharrak barne.

Adostasuna zabala izan da elkarriketetan, HSSko entitateek, oro har, behar horiek identifikatzeko gaitasun handiagoa dutela aitortzen baita. Eredu mistoak ezagutza horri balio emateko aukera ematen du erantzukizun publikoko zerbitzuen hornikuntzan, entitate sozialak —eta, haien bidez, hartzaileak— diseinuan eta ebaluazioan txertatuz, prestazioaz harago. Funtzionatzeko modu horrek berrikuntza-osagai garrantzitsu bat du, zeinak behar berriak detektatzeko eta efizientziaz erantzuteko aukera ematen duen.

30. [C eta D] Sistemak pertsonen hurbiltzen dizkien eredua.

Adierazi bezala, EHSSLn jasotako lau partaidetza arloetatik gutxien ezagutzen direnak bi dira: erreferentzia-figurarekin eta kasu-koordinazioarekin lotutako funtzioak egitea, eskuordeturik, eta esku hartzeko prozesu osoan zehar pertsonen eta familiei laguntza soziala ematea. Hala eta guztiz ere, erantzukizun publikoko sistemak hartzaileei hurbiltzeko ahalmen handia dute.

Gainera, funtzio horiek EHSSko erakundeekin elkarlanean gauzatu daitezke, eta, hartara, horien ezaugarriak gehitzen zaizkio esku-hartzeari, GZES eta gainerako sistemak

eskuragarriagoak izateko. Elkarriketen edukitik ondorioztatu da pertsonen beharrak jartzen direla erdigunean partaidetza arlo horietan, eta ez sistemarenak.

6.5. Ikaskuntzen laburpena

6.5.1. Xedearen eta hartzailearen arabera antolatuta

Ereduari berari buruzko ikaskuntzak

1. [Orokorra] Eragileek ezagutzen dute
2. [Orokorra] Denontzat mesedegarria da.
3. [Orokorra] Herrialde-eredu moldagarria da, aldaera batekin hiru lurraldeetako bakoitzean.
4. [Zeharkakoa] Oso definitua da, eta malgua aldi berean.
5. [Zeharkakoa] Askotariko ibilbideak dituzten kontingentzia ugaritarako balio du.
6. [A] Eragileek elkar aitortzea sustatzen du.
7. [A] Berrikuntza sustatzen du eta berrikuntza behar du.
8. [B] GZES hedatzeko funtsezkoa da.
9. [B] Gizarte-zerbitzuen zorroarekin estu lotuta dago.
10. [C eta D] Osorik hedatzeko ahalmenak ditu oraindik.

HSSri buruzko ikaskuntzak

11. [Orokorra] EHSSren eraldaketa naturala azpimarratzen du.
12. [Orokorra] Eragin desberdina du askotarikoa den EHSSn.
13. [Zeharkakoa] Segurtasuna eskaintzen du, baina ez du zaugarritasunetik salbuesten.
14. [Zeharkakoa] EHSSren zaugarritasun ekonomikoa arintzeko erronka partekatzen du.
15. [A] EHSSk ezagutza sortzeko duen gaitasuna finkatzen du.
16. [A] EHSSri hainbat erregistro eskatzen dizkio.
17. [B] EHSS barruan koordinazioa sustatzen du.
18. [C eta D] EHSSri pertsonen beharrak erdigunean jartzea errazten dio.

Administrazio publikoei buruzko ikaskuntzak

19. [Orokorra] Askotarikoa den administrazio publikoa interpelatzen du.
20. [Orokorra] Administrazioek pixkanaka bere egiten dute.
21. [Zeharkakoa] Sistemen erantzukizun publikoarekin exijentea da.
22. [Zeharkakoa] Teknikariak bitarteko dira.
23. [A] Erakunde publikoekin elkarriketa eta entzutea eskatzen ditu.
24. [B] Efiziente da.
25. [C eta D] Sistemen arteko koordinazio handiagoa errazten du.

Hartzaileei buruzko ikaskuntzak

26. [Orokorra] Hartzaileek parte hartzea sustatzen du.
27. [Zeharkakoa] Hartzaileentzako informazio ona eskatzen du.
28. [Zeharkakoa] Kalitate hobeko zerbitzuak eskaintzen ditu.

- | | | |
|-----|-----------|---|
| 29. | [B] | Hartzaileen beharrei hobeto erantzuten die. |
| 30. | [C eta D] | Sistemak pertsoneri hurbiltzen dizkie. |

6.5.2. Izaeraren eta partaidetza arloen arabera antolatuta

Eredu mistoari buruzko ikaskuntza orokorrak

1. Eragileek ezagutzen dute.
2. Denontzat mesedegarria da.
3. Herrialde-eredu moldagarria da, aldaera batekin hiru lurraldeetako bakoitzean.
11. EHSSren eraldaketa naturala azpimarratzen du.
12. Eragin desberdina du askotarikoa den EHSSn.
19. Askotarikoa den administrazio publikoa interpelatzen du.
20. Administrazioek pixkanaka bere egiten dute.
26. Hartzaileek parte hartzea sustatzen du.

Lau partaidetza arloei buruzko zeharkako ikaskuntzak

4. Oso definitua da, eta malgua aldi berean.
5. Askotariko ibilbideak dituzten kontingentzia ugaritarako balio du.
13. Segurtasuna eskaintzen du, baina ez du zaurgarritasunetik salbuesten.
14. EHSSren zaurgarritasun ekonomikoa arintzeko erronka partekatzen du.
21. Sistemen erantzukizun publikoarekin exigentea da.
22. Teknikariak bitarteko dira.
27. Hartzaileentzako informazio ona eskatzen du.
28. Kalitate hobeko zerbitzuak eskaintzen ditu.

Erantzukizun publikoko sistemen kudeaketari buruzko ikaskuntzak

6. Eragileek elkar aitortzea sustatzen du.
7. Berrikuntza sustatzen du eta berrikuntza behar du.
15. EHSSk ezagutza sortzeko duen gaitasuna finkatzen du.
16. EHSSri hainbat erregistro eskatzen dizkio.
23. Erakunde publikoekin elkarriketa eta entzutea eskatzen ditu.

Zerbitzuen hornikuntzari buruzko ikaskuntzak

8. GZES hedatzeko funtsezkoa da.
9. Gizarte-zerbitzuen zorroarekin estu lotuta dago.
17. EHSS barruan koordinazioa sustatzen du.
24. Efizientea da.
29. Hartzaileen beharrei hobeto erantzuten die.

Erreferentziari, kasu-koordinazioari eta laguntza sozialari buruzko ikaskuntzak

10. Osorik hedatzeko ahalmenak ditu oraindik.
18. EHSSri pertsonen beharrak erdigunean jartzea errazten dio.
25. Sistemen arteko koordinazio handiagoa errazten du.
30. Sistemak pertsoneri hurbiltzen dizkie.
30. Sistemak pertsoneri hurbiltzen dizkie.

7. IDENTIFIKATUTAKO ESPERIENTZIAK

7.1. Esperientzien ezaugarriak

Jarraian, behin betiko nahita egindako laginaren ezaugarri nagusiak zehaztuko ditugu.

Irizpidea	Aukerak	Esperientzia kopurua
Eremu geografikoa	Araba	5
	Bizkaia	6
	Gipuzkoa	6
	EAE	3
Artatutako kontingentzia	Mendekotasuna	4
	Bazterketa	6
	Babesgabetasuna	2
	Desgaitasuna	6
	Hainbat	2
Administrazio maila	Erkidegokoa	3
	Toki maila, foru maila	12
	Toki maila, udalerri maila	3
	Mistoa (erkidego, foru eta toki maila)	1
	Mistoa (foru eta toki maila)	2
Formalizatzeko tresna	Hitzarmena	11
	Kontratua	5
	Norgehiagoka-araubideko dirulaguntza	2
	Ez dagokio	2

Esperientziak hautatzean bilatzen zen oreka lortu da. Era horretan, lurralde historiko bakoitzeko bost edo sei daude, eta kontingentzia guztietakoak. Ordezkaritza txikienekoa babesgabetasuna da.

Bestalde, EAEko administrazio publikoen hiru mailek ordezkaritza izatea lortu da, nahiz eta foru maila nagusitu den. Halaber, EHSSLn aurreikusten diren eta egiaz garatu diren formalizatzeko tresna guztiak daude, eta ohikoena hitzarmena izan da.

7.2. Esperientziaren laburpen-fitxak

Esperientzia bakoitzaren fitxa ikusi aurretik, hautatu diren esperientzia adierazgarri guztiak beheko taulan jaso dira laburturik. Dagokien partaidetza arloa, EHSSL eta estrategiako 5. jarduera kontuan izanik antolatu dira, esku-hartze sozialaren eremuan beti ere.

21 fitxa dira guztira, Inor Atzean Utzi Gabe esperientzia bi fitxatan antolatu baita, esperientziari buruzko informazio zehatza (A4.1) eta dagokion esparruari buruzko informazioa emateko, hau da, Elkarriaketa Zibilerako Euskadiko Mahaiari buruzkoa (A4.2). Modu horretan, esperientziaren ikuspegi osoa eskaini ahal izan da.

A) Lankidetzaren erantzukizun publikoko sistemen kudeaketan eta sistemek elkarri eragiten dioten espazioetan	
A1	Bizkaian desgaitasuna duten pertsonen parte-hartzea eta bizi-kalitatea hobetzeko 2021-2023 aldirako Plana
A2	Elkar-ekin lanean
A3	ERDU
A4.1	Inor atzean utzi gabe*
A4.2	Elkarriketa Zibilerako Euskadiko Mahaia*
A5	Living Lab
A6	Gizakude
B) Lankidetzaren erantzukizun publikoko zerbitzuen hornikuntzan (diseinua, prestazioa, ebaluazioa eta hobekuntza)	
B1	Mendekotasuna duten pertsonak zaintzen dituzten senideentzako laguntza programa
B2	Gizarte eta hezkuntza arloko esku-hartzea ingurune irekian, gizarte-bazterkerian dauden gazteekin
B3	Gauean Harrera Emateko Udal Zerbitzua, Uribitarte (Bilbo)
B4	Arabako espetxean dauden gizonentzako harrera-pisua
B5	Kalean hezteko udal-programa
B6	Etxeko indarkeriaren edo sexuagatiko indarkeriaren biktimak diren emakumeentzako telefono bidezko informazio- eta arreta-zerbitzu espezializatua
C) Lankidetzaren erreferentzia-funtzioetan eta kasu-koordinazioan	
C1	Etxean bizi
C2	Aspaldiko
C3	Pisu babestuak
C4	Desgaitasuna duten pertsonentzako etxebizitza-zerbitzua
C5	Hogar alavés gazteentzako egoitza
D) Lankidetzaren pertsona eta familien laguntza sozialean, esku hartzeko prozesuan zehar eta lehen kontaktuan, hasierako harreran, informazioa ematean, orientabideak ematean eta beste baliabide batzuetara bideratzean	
D1	Tartekari Sarea
D2	Pauso berriak programa
D3	Arreta emateko eta gizarte- eta osasun-larrialdiei erantzuteko exijentzia txikiko eguneko zentroa

Jarraian, txosten honetan landu diren esperientzia eta praktiken ezaugarri nagusiak jaso ditugu fitxetan eta modu deskriptiboan.

A1

Esperientziaren izena	Bizkaian desgaitasuna duten pertsonen parte-hartzea eta bizi-kalitatea hobetzeko 2021-2023 aldirako Plana
Eragileak	• Bizkaiko Foru Aldundia (DFB) • AVIFES (gaixotasun mentala dutenen eta haien familiakoen Bizkaiko elkarte)
Eremu geografikoa	Bizkaia
Kontingentzia	Desgaitasuna
Hartzaileen kolektiboa	Ezgaitasunak dituzten pertsonak eta haien familiartekoak
Erantzukizun mota	Publikoa
Webgunea	https://labur.eus/a8K34
Partaidetza arloa (EHSSLko 10.1 art. eta estrategiako 5. jarduera)	a) Erantzukizun publikoko sistemen kudeaketa eta sistemen arteko elkarrekintza-guneen kudeaketa.
Esperientziaren deskribapena	Komunitatean parte hartu eta bizi-kalitatea izateko eredu erreferentzia da desgaitasunak dituztenei eta haien familiakoei arreta emateko eta haien ongizatea sustatzeko. BFAk eredu hori guztiz ezarri eta garatzeko apustua egin du, arlo horretako entitate sozialekin partekatzen duen konpromisoaren barruan. Eredu hori 2010ean identifikatu zen, bere horretan jarraitzen du eta aplikazio operatiboan sakontzeko asmoa dago. Aurreko planaren partaidetzazko ebaluazioa abiapuntutzat hartuta, 2021-2023rako plan berria planteatu zen eta entitate sozialek eta hartzaileek parte hartu zuten. Zehazki, baldintza egokiak sustatu nahi dira desgaitasuna dutenek ahalik eta autonomia pertsonal eta inklusio handiena lortzeko, komunitatean modu aktiboan parte hartzeko eta beren kabuz hautatutako bizitza-kota handiagoetara igarotzea sustatzeko. Egiazko aldaketa kulturala da desgaitasuna dutenentzako arretari heltzeko orduan. Gizarte Ekintza Sailaren arabera (2020ko irailaren 30eko datuak), 90.000 pertsonak baino gehiagok zuten desgaitasun mailaren bat aitortuta Bizkaian.
Lankidetzaren plangintza	Abiapuntua aurreko planaren ebaluazioa eta BFAk diseinatutako garapen metodologikoa dira, talde tekniko dinamizatzailearekin elkarlanean plan berria egiteko.
Formalizatzeko tresna	Ez dagokio
Lidergoa	BFA
Eragileen arteko koordinazioa	Proposamen metodologikoan topaketak, eztabaida-taldeak eta lan-batzordeak finkatzen dira. Desgaitasunekin lotutako erakundeen zeregina parte hartzea eta proposamenak egitea da. Halaber, planaren batzordeetan edo garapen-mahaietan parte hartzen dute, betetze mailaren jarraipena egiteko.
Harremana hartzaile diren familia eta pertsonekin	Planaren mekanismo zehatzak aurreikusten dira desgaitasuna dutenek eta haien familiakoek dagozkion politiken prestatze-lanean, egikaritzean, jarraipenean eta ebaluazioan parte hartzeko. Halaber, aipatzekoa da hartzaileek berek eta familiakoek desgaitasunarekin lotutako erakundeen bitartez parte hartzen dutela. Partaidetza horren jatorria familiakoek erakundeak sortu izana da, gehienetan. Edukia konplexua denez gero, teknikarien bitartekaritza ezinbestekoa da partaidetza bideratzeko, zenbaitetan.
Esperientziaren iraupena	Planaren prestatze-lanekin eta 2021etik 2023ra arteko indarraldiarekin lotuta.

A2

Esperientziaren izena	Elkar-EKIN lanean
Eragileak	- Gipuzkoako Foru Aldundia (GFA). - Sartu, Erroak eta Zabaltzen
Eremu geografikoa	Gipuzkoa
Kontingentzia	Hainbat
Hartzaileen kolektiboa	Gizarte-bazterkerian edo arriskuan dauden pertsonak
Erantzukizun mota	Publikoa
Webgunea	https://labur.eus/N395H
Partaidetza arloa (EHSSLko 10.1 art. eta strategiako 5. jarduera)	a) Erantzukizun publikoko sistemen kudeaketa eta sistemen arteko elkarrekintza-guneen kudeaketa.
Esperientziaren deskribapena	Gizarte-inklusioa Gipuzkoako agenda politikoa txertatzeko plan baten gaineko lidergoa bere gain hartu zuen GFAko Gizarte Politiketako Departamentuak 2016an, erakunde publikoekin eta entitate sozialekin elkarlanean. Planak Elkar-EKIN du izen, elkarrekin egiten den lanean oinarritzen dela nabarmentzeko. Gizarte-inklusioan diharduten entitate publiko eta sozialek eta eragile guztiek parte hartzen dute inklusio-planean. Estrategia horren baitan, aukerak enplegarritasunaren bidez sortzeko 2. ardatza garatze aldera, estrategia espezifiko bat sortu zen GFAko Ekonomia Sustapeneko Departamentuarekin eta Estrategia Zuzendaritzarekin. Arreta enplegarritasunean jartzen da, enplegu duinei begira. Helburuak erdiesteko, zeharka lan egiten da eta elkarlaneko sareak eratu dira. GFAko hainbat departamentuk eta bestelako entitate publiko eta pribatuak parte hartzen dute haietan. Esparru horretan, EHSSko entitateek programak eta zerbitzuak kudeatzen dituzte aldez aurretik egindako lanaren ostean, hots, beharrak, ekintza-proposamenak eta abar identifikatu ostean.
Lankidetzaren plangintza	Estrategia GFAk planteatu zuen, hainbat entitaterekin elkarlana eskatuta, errealitate soziala ezagutzen dutelako eta, hartara, beharrak eta arazoak identifikatuta dituztelako.
Formalizatzeko tresna	Partaidetza atxikimendu batetik abiatu da. Atxikitze dokumentu sinboliko bat da, eta ez da ordain ekonomikorik jasotzen trukean. Oro har, Elkar-EKINen barruan gauzatzen diren ekintzak hitzarmen zehatzen bidez egituratzen dira.
Lidergoa	GFA
Eragileen arteko koordinazioa	Gaur egun, urtean hiru edo lau aldiz biltzen dira. Eskualdeetako sareen aldizkakotasuna aldatzen da batetik bestera.
Harremana hartzaile diren familia eta pertsonekin	Gogoan duten kezka bat da. Izan ere, GFAk hainbat topaketa antolatu ditu hartzaileekin, eta diputatu nagusiak berak parte hartu zuen. Helburua hartzaileen iritzia jakitea izan zen. Komunikazio-kanal egonkor gehiago ezartzeko aukera aztertze bidean da.
Esperientziaren iraupena	Lehen bilerak 2016-2017an egin ziren, eta estrategia indarrean egon da 2023ra arte.

A3

Esperientziaren izena	ERDU
Eragileak	- Eusko Jaurlaritza (EJ) - Agipad, Etorkintza, Gizakia eta Jeiki fundazioa
Eremu geografikoa	Euskadi
Kontingentzia	Bazterketa
Hartzaileen kolektiboa	Kontsumo problematikoak dituzten pertsona zaugarriak
Erantzukizun mota	Publikoa
Webgunea	https://erduproiektua.eus/eu/
Partaidetza arloa (EHSSLko 10.1 art. eta estrategiako 5. jarduera)	a) Erantzukizun publikoko sistemen kudeaketa eta sistemen arteko elkarrekintza-guneen kudeaketa (larrialdietarako politikak).
Esperientziaren deskribapena	Lurraldez haraindiko ekimen bat da, Euskadin adikzioetan erreferentzia diren lau entitateen artean: Gizakia, Etorkintza, Jeiki eta Agipad. Eusko Jaurlaritzako Enplegu Sailak eta Gizarte Politiketako Sailak eta Osasun Sailak finantzatuta, Inor atzean utzi gabe funtsaren baitan. Abiapuntua Gizakiak Bilboko Udalarekin egindako esperientzia da. Zehazki, adikzioak eta osasun mentaleko arazoak zituzten pertsonekin lan egin zuten, zeinak COVID-19aren ondoriozko krisian aldi baterako antolatu ziren baliabideetan ostatu hartuta zeuden. Esperientzia hori hiru lurraldeetara eramateko beharra ikusi zen, Erdu programaren bidez. Programa horretan, adikzioak dituztenen kolektiboaren arazoetara egokitutako esku-hartzeak eta ekintzak eskaintzen dira, haien egoera larriagotu egin zelarik pandemiaren hainbat alderdirengatik; adibidez, itxialdiagatik, substantziak eskuratzeko zailtasunagatik, bestelako kontsumoak areagotzeagatik edo onlineko joko eta apustueta jotzeagatik.
Lankidetzaren plangintza	Elkarriketa Zibilerako Euskadiko Mahaiaren esparruan eta COVID-19aren ondoriozko pandemiak eragindako larrialdi-testuinguruaren baitan, Inor atzean utzi gabe funtsa eratu zen, eta Erdu programa hor kokatzen da. Eusko Jaurlaritzak trakzio-lana egin zuen entitateek sarean lan egiteko eta Erdu programa diseinatzeke.
Formalizatzeko tresna	Baterako proiektu bat da, baina entitate bakoitzak bere diru-laguntza izenduna dauka.
Lidergoa	Partekatua, Eusko Jaurlaritzaren eta EHSSko lau entitateen artean
Eragileen arteko koordinazioa	Proiektua salbuespenezko egoera batetik abiatu zen martxan, eta salbuespenez erantzun zitzaien, orobat. Denbora igaro ahala, ordea, Erdu programari eutsi egin zaien.
Harremana hartzaile diren familia eta pertsonekin	Proiektua larrialdi baten testuinguruan sortu zenez gero, ez da argi kontrastatu hartzaileekin eta haien familiakoekin. Alabaina, entitate sozialek hartzaileekiko kontaktuan eta loturan ezagututako beharren identifikaziotik abiatu zen ekimena, hain zuzen. Hain zuzen ere, hartzaileen profil berriak eta behar zehatzak identifikatzeko aukera eman zuen programak.
Esperientziaren iraupena	2020az geroztik.

A4.1

Esperientziaren izena	Inor atzean utzi gabe
Eragileak	- Eusko Jaurlaritza - Sareen Sarea
Eremu geografikoa	Euskadi
Kontingentzia	Denak
Hartzaileen kolektiboa	Hainbat
Erantzukizun mota	Publikoa
Webgunea	https://labur.eus/klB9Z
Partaidetza arloa (EHSSLko 10.1 art. eta estrategiako 5. jarduera)	a) Erantzukizun publikoko sistemen kudeaketa eta sistemen arteko elkarrekintza-guneen kudeaketa (larrialdietarako politikak).
Esperientziaren deskribapena	COVID-19aren ondoriozko pandemiaren testuinguruan, Elkarriketa Zibilerako Euskadiko Mahaiaren baitan, behar berriak eta behar larriagotuak identifikatu ziren, bai eta zegozkion erantzunak ere, gizarte-larrialdiaren ondorioak bizkor eta eraginkortasunez arintzeko. EHSSko entitateek proiektuak proposatu ondoren, jarduera arlo edo fronte handiak identifikatu ziren, eta diagnostiko-prozesua egin zen aldi berean. 10 milioi euroko aurrekontuko funts bat aktibatu eta zortzi programa abiarazi ziren. Halaber, EHSSko entitateen artean elkarlan-sareak eratzeo ahalegina egin zen, eta haiekin kontrastaturik. Hona hemen zortzi programa horiek: - Aterpeak: etxerik ez dutenei harrera egiteko dispositiboak. 1.635 pertsona artatu zituzten. - Guztion Artean: elkartasun-sare antolatua, 1.561 boluntarioren laguntza bideratzeko. 2.295 esku-hartze egin zituzten. - ADI: laguntza psikologikoa ondoez emozionala larriagotu zitzaizenei, bereziki adinekoei. 511 pertsona artatu zituzten 2020an. - Betirako: doluan laguntzeko zerbitzu profesionala, itxialdian familiako norbait galdu zutenentzat. 402 pertsona edo familia artatu zituzten 2020an. - Azken sarea indartzen: baliabiderik ez duten pertsona eta familien oinarritzko beharrei erantzuteko azken sarea, Gizarte Larrialdietarako Laguntzak edo Diru-Sarrerak Bermatzeko Errenta eskuratu ezin bazituzten. 7.621 prestazio banatu ziren 2020an. - Erdu: hurbilean esku hartzeko programa. 2020an 832 pertsona artatu zituzten unitate mugikorretan eta bide telematikoz. - Lehen urratsa: ostatuko eta laguntza sozialeko baliabideen ibilbideak martxan jartzeko ekimena, itxialdian aterpetxeetan harrera egin zitzaizen etxerik gabekoentzat. 694 pertsona artatu zituzten 2020an. - Aukerak suspertzen: hezkuntza-errefortzurako eskolaz kanpoko programa, arrakala digitalak eragiten dien ikasleentzat. 928 familia artatu zituzten 2020an (herena, guraso bakarrekoak), eta guztira, 1.114 haur.
Lankidetzaren plangintza	Lankidetzaren plangintza COVID-19aren ondoriozko pandemiaren testuinguruan sortutako behar berriak edo behar areagotuak identifikatzeko prozesu bat izan zen. Bizkor eta eraginkortasunez erantzuteko ahalegina egin zen, larrialdiaren ondorioak ahalik eta azkarren arintzeko.
Formalizatzeko tresna	Zuzeneko dirulaguntza
Lidergoa	Partekatua, Eusko Jaurlaritzaren eta EHSSren artean
Eragileen arteko koordinazioa	Itxialdian, Sareen Sarearen bidez, EHSS administrazioaren esanetara jarri zen Elkarriketa Zibilerako Euskadiko Mahaiaren esparruan. Laneko batzorde espezifiko bat eratu zen elkarriketa-espazio iraunkor gisa. Astero biltzen zen.

	Elkarlanaren intentsitateak eta erantzun arinek pandemiari erantzuteko zortzi programa martxan jarri eta garatzeko aukera eman zuten.
Harremana hartzaile diren familia eta pertsoekin	Programen premia dela eta, hartzaileek eta familiekin ez zuten diseinuan zuzenean parte hartu. Haatik, ekimenaren elementu aipagarrienetako bat da zuzeneko kontaktua zegoela eta beharrak entzun zirela. Gizarte-larrialdiko une horretan, kolektibo zaugarrien errealitatea eta beharrak hartu ziren kontuan batez ere. Behar zutena zuzenean eskatuz eta adieraziz parte hartu zuten, eta planteatutako programetara sartuz eta lotura ezarri.
Esperientziaren iraupena	Aldi baterako pentsatu zen, normaltasun berrira iritsi arte. Alabaina, 2021eko ekainera bitarte luzatu zen. Batzuk Ukrainako gerraren eraginez aktibatu ziren berriz ere. Erdu eta Aukerak suspertzen egonkortu dira eta abian dira.

A4.2

Esperientziaren izena	Elkarriketa Zibilerako Euskadiko Mahaia
Eragileak	• Eusko Jaurlaritza • Sareen Sarea
Eremu geografikoa	Euskadi
Kontingentzia	Denak
Hartzaileen kolektiboa	Hainbat
Erantzukizun mota	Publikoa
Webgunea	https://labur.eus/IUAVU
Partaidetza arloa (EHSSLko 10.1 art. eta estrategiako 5. jarduera)	a) Erantzukizun publikoko sistemen kudeaketa esku-hartze sozialaren eremuan eta sistemen arteko elkarrekintza-guneen kudeaketa
Esperientziaren deskribapena	Elkarriketa Zibilerako Euskadiko Mahaia kontsultarako organo gorena da, eta EHSSk Eusko Jaurlaritzarekin parte hartzeko organoa. Mahaia eratzeko aukera EHSSLn jasota dago, eta 283/2012 Dekretuak arautzen du funtzionamendua. Legealdi honetan, Ongizate, Gazteria eta Erronka Demografikoaren Sailari atxikita dago. Mahaiaren helburua EHSSko sareekin elkarriketa iraunkor, operatibo eta bi noranzkoko edukitzea da, gobernu-ekintzari eta erakunde zein sareen ekintzari buruz, esku-hartze sozialaren eremuan. Ekintza horien xedea izanik gizarte-behar ase gabeak dituztenen ongizatea hobetzea eta gizarte-inklusio osoa lortzea. Hogei kide ditu: lau kide EAEko Administrazio Orokorrekoak izango dira, eta gainerako hamaseiak, EHSSkoak.
Lankidetzaren plangintza	Mahaiaren osoko bilkura hiru hiletik behin izaten da. Plangintza kide guztientzako gai-zerrenda baten inguruan gauzatzen da, eta, hartan, Eusko Jaurlaritzak zein EHSSk proposatutako gaiak jasotzen dira. Estrategia ere lagungarri da lanaren edukiak epe luzera egituratzeko. Gainera, mahai orokorretik elkarlan-mahaietara aurrera egin nahi da, politika eta proiektu zehatzen diseinuan batera lan egiteko. Xede horrekin, mahaia hainbat batzordetan egituratuta dago, eta proiektuen garapenari begirako dinamikak dituzte, elkarriketa zibilaren printzipiotik abiatuta: a) estrategiaren jarraipena (jatorrizko batzordea); b) adinekoak (Euskadiko Adinekoen Batzordea); c) desgaitasuna; d) haurrak, nerabeak eta gazteak; e) eta berriena, inklusioa (pandemian sortu eta Inor atzean utzi gabe sustatu zuen bazterketa-batzordearen ondorengoa)
Formalizatzeko tresna	283/2012 Dekretuak eta 6/2016 Legeak arautzen dute.
Lidergoa	Partekatua. Mahaiaren burua EHSS da. Gaur egun, burua Sareen Sarea da. Lehendakariordea, berriz, Ongizate, Gazteria eta Erronka Demografikoaren sailburua da. Zereginak erantzunkidetasunez egiten dira, eta ekimena EHSSrena zein Eusko Jaurlaritzarena izan daiteke. Ezein kasutan ere, azken erabakia Eusko Jaurlaritzarena da.
Eragileen arteko koordinazioa	Adostasun bidez funtzionatzen du, eragile bakoitzaren rola desegin gabe, eta batzordetan egituratzea ezinbestekoa da. Batzordetako lan-dinamika areagotzen ari da pixkanaka. Hartara, bilkurak operatiboagoak dira, eta, batzordeetan, batera eta elkarlanean lan egiten da politika eta proiektu zehatzak diseinatzen. Funtzionamendua eta osaera jasotzen dituen dokumentu bat du bakoitzak. Batzorde iraunkorra hiru hilez behin biltzen da, mahaiaren osoko bilkura egin aurretik. Gainerako batzordeek ez dute aldizkakotasunik finkatuta, eta haien proiektu eta dinamiken arabera biltzen dira.

**Harremana hartzaile diren
familia eta pertsonekin**

Hartzaileek parte hartzen dute dagozkion eremu eta kontingentzietako erakundeek haiek ordezkatzuz. Zenbait batzordetan, erakundeekin lotuta daudenek zuzenean parte hartzeko espazioa ematen da.

**Esperientziaren
iraupena**

Iraunkorra.

A5

Esperientziaren izena	Living Lab
Eragileak	• Bizkaiko Foru Aldundia (DFB) • Fekoor, desgaitasun fisiko eta/edo organikoa duten pertsonen Bizkaiko federazio koordinatzailea
Eremu geografikoa	Bizkaia
Kontingentzia	Desgaitasuna
Hartzaileen kolektiboa	Ezgaitasunak dituzten pertsonak eta haien familiartekoak
Erantzukizun mota	Publikoa
Webgunea	https://fekoor.com/berrikuntza/?lang=eu
Partaidetza arloa (EHSSLko 10.1 art. eta estrategiako 5. jarduera)	a) Erantzukizun publikoko sistemen kudeaketa esku-hartze sozialaren eremuan eta sistemen arteko elkarrekintza-guneen kudeaketa
Esperientziaren deskribapena	Fekoorrek bizitza independentearen eredu erabiltzen du bere esku-hartzean eta filosofia. 1979an sortu eta 2015ean formalizatutako eskubideen eredu bat da. Esparru horretan, berrikuntzak funtsezko zeregina du produktu, zerbitzu eta estrategia berriak sortzeko, desgaitasuna dutenen beharrei erantzuten dietenak eta aldaketa positiboak ekarriko dituztenak, bizitza independentea ardatz. Horretarako, bizitza independentearen Living Lab ekimena garatu dute. Zehatz-mehatz, elkarlan-berrikuntzako plataforma bat da, eta, hartan, adituek, ikertzaileek, baliabide eta zerbitzuen arduradunek, hartzaileek eta herritarrek oro har askotariko ideiak, gailuak eta berrikuntza-gaiak partekatu eta esperimenta ditzakete, bizitza independentea eta irisgarritasun unibertsala bilatzen dituztenak. Gizarte-berrikuntzako sistema hori lau ardatz handi abiapuntu harturik egituratuta dago: I+G+b, proiektu pilotuak sustatzea, ikasteko plataforma bat eta herritarren aktibismoaren elkarlan-oinarria.
Lankidetzaren plangintza	Fekoorrek BFari urtero aurkezten dion proposamen edo proiektuaren testuinguruan egiten da plangintza, diru-laguntza izenduna lortu eta berrikuntza-ildo bat garatu ahal izateko desgaitasun fisikoaren eremuan.
Formalizatzeko tresna	Diru-laguntza izenduna.
Lidergoa	Fekoor
Eragileen arteko koordinazioa	Jarduera dela eta, harremanetan daude maiz. Harremanaren oinarria proposamenaren balioespina eta azterketa dira, baita ebaluazioa ere, emaitzak ikusita.
Harremana hartzaile diren familia eta pertsoekin	Fekoorren hartzaileek Living Lab ekimenetan parte hartzen dute, eta berrikuntza sustatzen duten gogoetetan aritzen dira familiekin, bazkideekin eta beste eragile batzuekin. Gogoetak erakundearen jarduerak edo zerbitzuak hobetzeko mesedegarriak izatea nahi da, eta gogoeta, proposamen eta zerbitzu berriak sortzen laguntzea. Epe luzera, gogoeta horietatik abiatuta inpaktua bilatzen da, erakundearen proposamenez harago. Hots, zerbitzuen hornikuntzatik harago joan nahi da, eta eragina izan Aldundiaren edo Udalaren beste prestazio batzuetan, edo Eusko Jaurlaritzaren zerbitzu-zorroan.
Esperientziaren iraupena	Living Lab 2017an hasi zen, baina ordurako bazuen ibilbidea egina erakundearen barruan.

A6

Esperientziaren izena	Gizakude
Eragileak	- Gipuzkoako Foru Aldundia - APTES, diseinua eta gizarte-teknologia
Eremu geografikoa	Gipuzkoa
Kontingentzia	Mendekotasuna
Hartzaileen kolektiboa	Mendekotasuna dutenak eta haien familiakoak
Erantzukizun mota	Erantzukizun publikoko zerbitzu bat izatea nahi da.
Webgunea	https://labur.eus/vLXRB
Partaidetza arloa (EHSSLko 10.1 art. eta estrategiako 5. jarduera)	a) Erantzukizun publikoko sistemen kudeaketa esku-hartze sozialaren eremuan eta sistemen arteko elkarrekintza-guneen kudeaketa
Esperientziaren deskribapena	GFAk, proiektuak kogobernantzatik hedatzeko, Etorkizuna Eraikizen proiektu berritzaileetarako deialdia egin du, eta, esparru horretan, Gizakuderi lagundu zitzaion. Entitateen berezko kudeaketa-eredu bat sustatzen du, bokazio humanistarekin (adinekoei laguntzea, arreta desgaitasunean, etab.), enpresa-edo industria-eremuko kudeaketa-ereduen aurrean (EFQM, kudeaketa-eredu aurreratua edo aurrerabide). Eta kudeaketa-eredu hori pertsona erdigunean jartzen duen arreta-paradigmatik dator. Kudeaketa-eredua pertsona erdigunean jartzen duen arreta-ereduaz blaitzea nahi da. Kudeaketa-moduan bokazio humanitarioa lehentasunezkoa izatea nahi da. Koherentzia bilatzen da pertsonen esku-hartzearen eta kudeaketaren artean. Partaideak: AFAI, Aita Menni, Zorroaga Fundazioa, Emaús Gizarte Fundazioa, PR4 gizarte-teknologia eta Laida San Sebastián. Eta, hasieratik, Kabia erakunde autonomoko langileak talde eragilean sartzea planteatu zuen GFAk.
Lankidetzaren plangintza	Dirulaguntzen deialdian aurkeztutako proiektuko plangintzari eutsi zaio. GFAko langileak egoteak ez du plangintza nabarmen aldatu. Nolanahi ere, deialdia zertxobait desberdina da: ekimen esperientzial eta berritzaileak direnez gero, malgutasun handia dago.
Formalizatzeko tresna	Norgehiagoka-araubideko dirulaguntza
Lidergoa	APTES, beste entitate batzuekin partzuegoan eta GFAREN partaidetzarekin talde eragilean.
Eragileen arteko koordinazioa	Eragileen arteko koordinazioa proiektuaren talde eragilean bertan gertatzen da, eta GFAko teknikariek gainerakoek bezala parte hartzen dute. Izan ere, teknikariak sarturik, aurreikusitako ekintzetako batzuk erraztu dira; adibidez, administrazioarekin kontrastatzea. Talde eragilea aldizka biltzen da.
Harremana hartzaile diren familia eta pertsonekin	Harremana txikia izan da kudeaketa-eredua ezarriko duten entitateen hartzaileekin. Aldiz, mendekotasuna dutenei laguntzeko ekosistemarekin kontrastatu da Edonola ere, pandemiak neurri handian baldintzatu du.
Esperientziaren iraupena	2019tik aurrera.

B1

Esperientziaren izena	Mendekotasuna duten pertsonak zaintzen dituzten senideentzako laguntza programa
Eragileak	- Gasteizko Udala. - Ascudean, Zaintzaileen eta mendekotasuna duten pertsonen senideen elkarte
Eremu geografikoa	Gasteiz
Kontingentzia	Mendekotasuna
Hartzaileen kolektiboa	Mendekotasuna duten pertsonak eta haien familiak.
Erantzukizun mota	Publikoa
Webgunea	https://labur.eus/xu0G5
Partaidetza arloa (EHSSLko 10.1 art. eta estrategiako 5. jarduera)	b) zerbitzuen hornikuntza (diseinua, prestazioa, ebaluazioa eta hobekuntza)
Esperientziaren deskribapena	Ascudeanek bi programa egiten ditu: horietako bat familia zaintzaileentzako eta mendekotasuna dutenentzako atsedenal-di-programa bat da, bizi-kalitatea hobetzen laguntzen diena; eta beste programaren helburua mendekotasuna dutenak zaintzen dituzten familien osasuna sustatzea da. Programak mendekotasuna dutenen zaintzaileen <i>burn-out</i> sindromea arintzea bilatzen du, ikuspegi psikosozial batetik. Fisikoki zaintzen laguntzea (xede hori duten jarduerak) eta bizitokiko gizarte-ehunarekin konektatuta jarraitu dezaten laguntzea (atseden-jarduerak, aisialdia, etab.). Hori guztia beste familia zaintzaile batzuekin batera egiten da. Osotasuneko proiektu bat da, trebakuntza-, hedapen- eta sentsibilizazio-ekintzak eta -zerbitzuak ere biltzen dituena, familia zaintzaileen eta mendekotasuna dutenen arazoak gizarteari ezagutarazteko eta, era horretan, senideak zainduz pertsonak eta familiek egiten duten lan garrantzitsuari balioa eman eta agerian jartzeko.
Lankidetzaren plangintza	Proiektua urtero aurkezten da, eta edukia doitzen da familien ekimenez, errealitatean ikusten dutena kontuan izanda. Udaleko teknikariekin ere kontrastatzen da, eta behin betiko proiektua haiekin adosten da.
Formalizatzeko tresna	Hitzarmena
Lidergoa	Elkartean antolatu diren familia zaintzaileak, Gasteizko Udalaren laguntzarekin
Eragileen arteko koordinazioa	Entitate horrek eta erakunde publikoak proiektuaren edukia adosten dute. Harreman tekniko arina eta etengabea da. Urtean bitan aurrez aurre biltzen dira: hasieran, jarduera proiektatzeko; eta amaieran, jardueraren ebaluazioa kontrastatzeko.
Harremana hartzaile diren familia eta pertsonekin	Elkarteko zuzendaritza-batzarra zaintzaileek osatzen dute, eta familiekin harremanetan egoten dira etengabe. Boluntario-taldeak eta elkarri laguntzeko taldeak daude. Jardueretan ere harremana estua da, eta, beraz, beharrak (esplizituak eta inplizituak) eta eskaerak une oro transmititzen dira.
Esperientziaren iraupena	2001az geroztik. AFArekin hasiera batean. Aldiz, zerbitzu-zorroa onartu ondoren, Gasteizko Udalaren eskuetara igaro zen.

B2

Esperientziaren izena	Gizarte eta hezkuntza arloko esku-hartzea ingurune irekian, gizarte-bazterkerian dauden gazteekin
Eragileak	• Elgoibarko Udala eta Gipuzkoako Foru Aldundia (GFA) • Kalexka elkarte
Eremu geografikoa	Elgoibar
Kontingentzia	Bazterketa
Hartzaileen kolektiboa	Bazterkerian edo arriskuan dauden pertsonak, gazteak
Erantzukizun mota	Publikoa
Webgunea	https://labur.eus/qpVz5
Partaidetza arloa (EHSSLko 10.1 art. eta estrategiako 5. jarduera)	b) zerbitzuen hornikuntza (diseinua, prestazioa, ebaluazioa eta hobekuntza)
Esperientziaren deskribapena	Gizarte- eta hezkuntza-arloko laguntza-programa bat da, ingurune irekian, bazterkerian dauden 18 eta 30 urte arteko gazteentzat. Sarritan, programaren hartzaile gazteak gizarte-zerbitzuek lagundu dieten familietakoak dira. Programaren helburu nagusiak hauek dira: gazteen bazterkeria eragin dezaketen arrisku-egoerak detektatu eta prebenitzea; banakako eta taldeko heziketa-prozesuak egitea, hainbat testuingurutan parte hartu dezaten sustatzeko; edota lan komunitarioa indartzea eskualdeko baliabide eta zerbitzuen sarearekin, bazterkerian dauden gazteen beharretara egokitzeko.
Lankidetzaren plangintza	Partekatua, lizitazioaren pleguen eta hitzarmen-proposamenaren esparruan
Formalizatzeko tresna	Kontratua tokiko erakundearekin eta hitzarmena foru-erakundearekin
Lidergoa	Partekatua. Kalexkak izan zuen ekimena, beharra identifikatu eta esperientzia pilotua diseinatu zuenean. Geroago sendotu egin zen eta erakundearen zerbitzu-zorroan sartu zen; hala, erantzukizun publikoko bihurtu zen.
Eragileen arteko koordinazioa	Lau koordinazio maila edo espazio identifikatu dira: - lehenengoa teknikoa da, eta oso arina. - bigarren maila oinarritzko gizarte-zerbitzuei dagokie, eta zerbitzua une oro doitzeko lana egiten da bi aldeetan artean. Hiru hilez behin biltzen da. - hirugarren maila gizarte-zerbitzuen arduradunarekin lotuta dago; gidalerro orokorra adostu eta beste udal-arlo batzuekiko solasaldia egituratzen da. Sei hilean behin biltzen da. - laugarren maila erakundearekiko solasaldia da, eta aldizkakotasuna aldatu egiten da.
Harremana hartzaile diren familia eta pertsonekin	Esku-hartzearen espazioetan eta uneetan aldizka adierazten diren iritzien bidez gertatzen da. Udalaren mende dagoenaren kasuan, familiek urte amaieran identifikatzen dituzte ahalmenak, ahulguneak, aukerak... GFaren kasuan, familiek aldizka inkesta bat betez biltzen da. Ebaluazio horiek aldaketa eta doikuntza gisa jasotzen dira proiektuan.
Esperientziaren iraupena	2013tik gaur egunera arte.

B3

Esperientziaren izena	Gauean Harrera Emateko Udal Zerbitzua, Uribitarte (Bilbo)
Eragileak	• Bilboko Udala • Bizitegi elkarte, bazterkeriarik gabeko gizarte baten alde
Eremu geografikoa	Bilbo
Kontingentzia	Bazterketa
Hartzaileen kolektiboa	Gizarte-bazterkeria arriskuan dauden pertsonak
Erantzukizun mota	Publikoa
Webgunea	https://labur.eus/tyoUV
Partaidetza arloa (EHSSLko 10.1 art. eta estrategiako 5. jarduera)	b) zerbitzuen hornikuntza (diseinua, prestazioa, ebaluazioa eta hobekuntza)
Esperientziaren deskribapena	Gaueko harrera-zentro bat da, eta laguntza profesionalaren intentsitatea txikia da. Maltza da exijentzia mailan eta egonaldiaren iraupenarekin. Gobernagarritasuna jasangarria da, eta erabiltzaileen oinarritzko beharrak asetzeko du xede. Erabiltzaileei lo egiteko leku bat ematen zaie, ohean. Higiene-neurriak daude, beroa eta segurtasuna, osotasun fisikoari, konpainia-animaliei eta gauzei dagokienez. Era berean, profesionalen arreta jasotzen dute; tratua pertsonalizatua da eta behar dituzten orientabideak eta informazioa ematen zaizkie. Esku hartzeko ereduaren ikuspegia kalteak eta arriskuak murriztea da, bai eta babestu eta laguntza soziala ematea ere, errehabilitazio pertsonaleko eta gizartearen sartzeko prozesuetan. Zerbitzuan 83 pertsonarentzako lekua dago.
Lankidetzaren plangintza	Udal-dispositiboen plangintza orokorraren esparruan gauzatzen da, eta lizitazioaren baldintzak betez.
Formalizatzeko tresna	Administrazio publikoekiko harreman juridikoa dirulaguntzaren figuraren pean hasi zen. Ondoren, hitzarmen izatera pasatu zen, eta orain, berriz, lizitazio bat da. Bi urtez behingoa da, eta urtebetez edo bi urtez luzatzeko aukera dago.
Lidergoa	Erantzukizuna eta lidergoa administrazioarenak izan dira hasieratik, Gizarte Larrialdietarako Udal Zerbitzuen (GLUZ) katalogoan baitago. Dena den, Bizitegi hasieratik parte hartu izan du.
Eragileen arteko koordinazioa	Udal-zerbitzuen kudeaketa-bilerak egiten dira, eta elkarteko talde teknikoak dinamikan parte hartzen du beste edozein eragile bezala. Entitateei begira, harremana dago aldizka, baina ez modu finkoan. Lizitazio-aldi bakoitzean, lanaren ebaluazioa egiten da eta, hortik abiatuta, zer hobetu eta zer berrikuntza egin planteatzen da hurrengo lizitazio-aldirako. Hori dena kontratuan jasotzen da. Ebaluazio hori entitateak eta administrazioak batera egiten dute.
Harremana hartzaile diren familia eta pertsonekin	Zerbitzuan, hartzaileen partaidetza proiektuaren balioespenarekin lotuta dago, hainbat mekanismoren bitartez; esate baterako, asanbladak egiten dira eta, haietan, baliabidea eskuratzen dutenek zentroaren eguneroko gaiak, araudia edota egoerak jorratzen dituzte. Ez dute beste maila batzuetan parte hartzen, ezta familiek ere, baliabidearen izaeragatik.
Esperientziaren iraupena	Proiektu historiko bat da, 1999tik egungo formatura bitarte aldatzen joan dena.

B4

Esperientziaren izena	Arabako espetxean dauden gizonentzako harrera-pisua
Eragileak	• Arabako Foru Aldundia (AFA) • Hiesaren kontrako Arabako herritarren batzordea
Eremu geografikoa	Araba
Kontingentzia	Bazterketa
Hartzaileen kolektiboa	Bazterkeria-egoeran edo -arriskuan dauden pertsonak
Erantzukizun mota	Publikoa
Webgunea	https://labur.eus/Yx4PY
Partaidetza arloa (EHSSLko 10.1 art. eta estrategiako 5. jarduera)	b) zerbitzuen hornikuntza (diseinua, prestazioa, ebaluazioa eta hobekuntza)
Esperientziaren deskribapena	Titulartasun publikoko egoitza-baliabide bat da. Harrera-eredua, gizarteratze komunitarioa eta heziketa-orientazioa ditu bereizgarri. Arabako espetxean dauden gizonentzako baliabide bat da. Zehazki, hartzaileek bigarren eta hirugarren mailako baimenak dituzte, hirugarren mailan egunero ateratzen dira, eta, salbuespen gisa, badira baldintzapeko askatasunean edo behin betiko askatasunean daudenak. Egoitza gisako lekuez gain, eguneko zentroa ere bazegoen. Hasieratik aldatu den baliabide bat da, harik eta zerbitzu-zorrorra egokitu den arte edo, duela gutxi, espetxeen gaineko eskumenak Eusko Jaurlaritzaren esku utzi diren arte. Gaur egun, baliabide espezializatu izateari utzi dio eta bazterketan daudenentzako zerbitzu bat da. Horien erdia presoak dira. 107 erabiltzaile artatu zituzten 2019an, autonomia pertsonaleko maila txikia zeukatenak eta laguntza egunean 24 orduz behar zutenak.
Lankidetzaren plangintza	Proiektua hainbat formularen bidez taxutu da bizi-zikloan zehar. Gasteizko Udalarekin aritu zen hasieratik, 1987tik, 2010era arte. Orduan, AFAk hartu zuen bere gain, eta zerbitzu-zorrorra egokitu zen geroago, 2017-2018an.
Formalizatzeko tresna	Formula bat baino gehiagoren bidez gauzatu da. 2010az geroztik, elkarlanerako hitzarmen batekin formalizatzen da.
Lidergoa	Hasieran, Salhaketa aritu zen, 1987tik 1993ra arte. 1993tik aurrera, aldiz, hiesaren kontrako Arabako herritarren batzordea.
Eragileen arteko koordinazioa	Hurbil eta konfiantzaz jarduten zuten erakunde publikoetako teknikariek: zaintzako epailea, tratamendu-batzordeko zuzendaria, Aldundia... Bereiziki garrantzitsua zen hori, erabiltzaileek zailtasunak zituztenean gizarteratze-ibilbidean, adibidez, kontsumoetan berriz erortzen zirenean. Horrelako egoeren berri laster ematen zenean, errazagoa zen arazoei heltzea eta erabakiak hartzea.
Harremana hartzaile diren familia eta pertsonekin	Pertsonekin espetxe barruan eta kanpoan lan egiten denez, gertutik ezagutzera iristen da. Boluntarioen lotura sartzen zen dinamika horretan. Erabiltzaileei informazioa hurbiletik emateko ikuspegiarekin funtzionatzen zen. Etengabe entzuten da, galdetegi tankerako gai formalez harago. Erabiltzaileek eta hartzaileek baliabideak dituen beharren eta bizikidetzara-eruen ebaluazioan parte hartzen dute, bai eta norbere bizitza-proiektuaren ebaluazioan ere.
Esperientziaren iraupena	1987tik 2021eko ekainaren 30era arte.

B5

Esperientziaren izena	Kalean hezteko udal-programa
Eragileak	- Gasteizko Udala - IRSEAraba, gizarteratzeko institutua
Eremu geografikoa	Gasteiz
Kontingentzia	Bazterkeria soziala
Hartzaileen kolektiboa	Gizarte-bazterkerian edo arriskuan dauden pertsonak, haurrak eta gazteak
Erantzukizun mota	Publikoa
Webgunea	https://labur.eus/1LUXg
Partaidetza arloa (EHSSLko 10.1 art. eta estrategiako 5. jarduera)	b) zerbitzuen hornikuntza (diseinua, prestazioa, ebaluazioa eta hobekuntza)
Esperientziaren deskribapena	70ko eta 80ko hamarkadetan zailtasunak zituzten auzoetako gazteekin lan egin zen, eta, esperientzia horiek abiapuntutzat hartuta, Udalak udalerrri osorako programa espezifikoak sortu zuen, oinarritzko gizarte-zerbitzuen ekintza komunitarioko zerbitzuaren baitan. Hala, hori da GZESra sartzeko modua. Orain, gizarte eta hezkuntza arloko esku-hartzea egiten da ingurune irekian. Oinarria harremana da, eta hartzaileak, berriz, 8 eta 18 urte arteko haur eta gazteak, garapen-zailtasunak dituztenak edo zaurgarritasun-egoeran daudenak. Haurrak eta gazteak dauden espazio eta lekuetan egiten da lan, udalerriko eremu guztietan banatzen diren heziketa-bikoteka. Halaber, arlo komunitarioa ere badu programak: taldeak auzoetako komunitatean sustraitzen dira, artatutako pertsonen arazoak bideratzeko. Urtean 700 pertsona inguru artatzen dira. 10 heziketa-talde aritzen dira hiriko auzo edo eremu guztietan banatuta. Taldekide gehienak gizarte-hezitzaileak, baina gizarte-langileak ere badaude, besteak beste.
Lankidetzaren plangintza	Programaren baldintzak pleguetan zehazten dira eta Udalak erabakitzen ditu. IrseArabak behar berriak edo hobekuntzak planteatu ditzake.
Formalizatzeko tresna	Bi urteko kontratuen lizitazioa. Bi urtez ere luza daitezke.
Lidergoa	Programa hainbat elkarteren ekimenetik abiatu zen. Geroago, baina, Gasteizko Udalak hartu zuen lidergoa bere gain, zerbitzu-zorroan sartu baitu.
Eragileen arteko koordinazioa	Programako teknikari bat dago Udalean, erreferentzia gisa, IRSEArabako programaren arduradunarekin zuzeneko harremana duena. Komunikazioa arina eta etengabea da. Gainera, aldizkako topaketa batzuk daude ikasturtearen amaieran, hasieran eta bitartean. Bileren beste maila bat ere egongo litzateke, gorabehera edo kasu zehatzekin lotuta. Azkenik, programa kaleko gizarte-zerbitzuen baitan dagoenez, harremana etengabea da.
Harremana hartzaile diren familia eta pertsonekin	Ez dute programaren kudeaketan parte hartzen. Teorikoki onartuta dago, baina praktikan ez da hain erraza. Funtsean, hartzaileek eta familiakoek gizarte- eta hezkuntza-arloko esku-hartze prozesuan parte hartzen dute, partaidetza aktiboa behar baitu eta eskatzen baitu. Aldiz, programaren ebaluazioan parte hartu dute.
Esperientziaren iraupena	1988tik gaurdaino, hainbat egoeratan egon da.

B6

Esperientziaren izena	Ettxeko indarkeriaren edo sexuagatiko indarkeriaren biktimak diren emakumeentzako telefono bidezko informazio- eta arreta-zerbitzu espezializatua
Eragileak	• Eusko Jaurlaritza (EJ) • Agintzari, gizarte-ekimeneko sozietate kooperatiboa
Eremu geografikoa	Euskadi
Kontingentzia	Babesgabetasuna
Hartzaileen kolektiboa	Genero-indarkeriaren biktimak diren emakumeak
Erantzukizun mota	Publikoa
Webgunea	https://labur.eus/NigAu
Partaidetza arloa (EHSSLko 10.1 art. eta estrategiako 5. jarduera)	b) zerbitzuen hornikuntza (diseinua, prestazioa, ebaluazioa eta hobekuntza)
Esperientziaren deskribapena	SATEVI telefono bidezko zerbitzu bat da, indarkeriaren biktimak, hurbilekoak eta profesionalak artatzen dituenak. Urtean 365 egun eta egunean 24 ordu dago zabalik. Berehala ematen den zerbitzu bat da, anonimoa, konfidentziala eta doakoa, eta ez du arrastorik uzten telefonoaren fakturan. Genero-indarkeriaren biktimentzako arretan espezializatutako profesionalak aritzen dira lanean: gizarte-hezitzaileak, psikologoak... Zerbitzu-zorroaren baitan dago eta Agintzarik kudeatzen du 2005ean sortu zenetik aurrera. Zerbitzu komunitario bat da, beste baliabide eta sistema batzuekin lotura handia duena (Ertzaintza, justizia, Emakunde, etab.). Arreta hizkuntzaren arabera egokitzen da, desgaitasunen arabera, etab., helburua zerbitzu inklusiboa izatea baita. Ildo horretan, aipatzekoa da 51 hizkuntzatan artatzen dutela, eta entzumenaren eta/edo mintzamenaren desgaitasuna dutenak, bideointerpretazioko web kanal baten bidez. 2020an, 2.676 arreta-zerbitzu eman ziren.
Lankidetzaren plangintza	Plangintza lizitazioaren testuinguruan egiten da, gizarte-entitateak aurkezten duen proposamenetik abiatuta.
Formalizatzeko tresna	Bi urteko kontratuaren lizitazioa.
Lidergoa	Administrazio publikoarena, zerbitzu-zorroan dago eta.
Eragileen arteko koordinazioa	Ohiko bi bilera daude urtean, urteko txostenak edo ebaluazio-txostenak daudenean. Bilera horietan, ebaluazio-jarraibideak eta hobetzeko planteamenduak finkatzen dira. Aldian behingo txostenetan ere (hiru hilez behin) beharrak eta hobetu beharreko alderdiak identifikatzen dira. Komunikazioan koordinazioa dakarten beste bi une daude urtean (A25 eta M8), eta beste eragile batzuekin koordinatzeko beharra dago: Ertzaintza, Emakunde... Bestalde, zerbitzuari buruzko informazio-kanpainak egiten dira beste une batzuetan urtean zehar.
Harremana hartzaile diren familia eta pertsonekin	Ez dagokio, biktimak edo hurbilekoak jartzen baitira beti harremanetan zerbitzuarekin. Zerbitzuan bertan ez dago ordezkariarik edo parte hartzeko espaziorik.
Esperientziaren iraupena	2005az geroztik.

C1

Esperientziaren izena	Etxean bizi
Eragileak	- Gipuzkoako Foru Aldundia eta Elgoibar, Erreterria eta Pasaiko udalak - Matia fundazioa
Eremu geografikoa	Gipuzkoa
Kontingentzia	Mendekotasuna
Hartzaileen kolektiboa	Adinekoak, mendekotasuna dutenak eta haien familiakoak, etxean jarraitzea erabakitzen baldin badute.
Erantzukizun mota	Publikoa (proiektu berritzaileen sustapena dela ulertzen da).
Webgunea	https://labur.eus/uWHCu
Partaidetza arloa (EHSSLko 10.1 art. eta estratergiako 5. jarduera)	c) Lankidetzaren erreferentzia-funtzioetan eta kasu-koordinazioan
Esperientziaren deskribapena	Etxean Bizi Matia fundazioaren proiektu bat da, beste batzuekin lotzen dena; adibidez, Etxean ondo proiektuarekin. Etxean bizi GFaren Etorkizuna Eraikiz programaren baitan kokatzen da, eta adinekoen eta mendekotasuna dutenen arreta eraldatzea da helburua. Hartara, etxeko arreta lehenesten duen osotasuneko eredu baterantz aurrera egin nahi da, eta instituzionalizatzea azken baliabidea izatea. Proiektuak bi dimentsio ditu: ikerketarena, partaidetza-ikuspegia duena; eta zuzeneko laguntzarena, kasuaren kudeatzailearen figurarekin. Kudeatzaile horrek oso gertutik ezagutzen dituen bai pertsona, bai etxeko egoera, mendekotasun-egoeran ahaldundetza bilatzen da, protagonista izan dadin lagundu eta zaintzeko modua erabakitzeari dagokionez. Alde horretatik, arretan parte hartzen duten guztiak kontuan hartzen eta koordinatzen dira: familiak, gizarte-zerbitzuak, etxez etxeko laguntza-zerbitzua, osasungintzako lehen arreta eta arreta espezializatua, etxeko eta zaintzako langileak, laguntzaile pertsonalak, boluntarioak eta sare komunitarioa, gertuko zerbitzuak, etab.
Lankidetzaren plangintza	Etorkizuna eraikiz deialdian aurkeztu diren proposamenen esparruan, eta hitzarmena formalizatzeko.
Formalizatzeko tresna	Dirulaguntza eta hitzarmena.
Lidergoa	Gipuzkoako Foru Aldundia eta udalak dira liderrak, eta Matia fundazioak bultzatzen du proiektua.
Eragileen arteko koordinazioa	Administrazioekiko harremana makro mailakoa da proiektua garatzeari dagokionez, eta mikro mailakoa kasuen kudeatzaileekin. Hala, zaintzak ulertzeko modua nola aldatzen da ikusten da era jarraituan, kasu errealetatik abiatuta.
Harremana hartzaile diren familia eta pertsonekin	Hartzaileek balioespina ikerlanean jaso da, kuantitatiboki eta kualitatiboki. Proiektua martxan jarri zenetik haien pertzepzioa aldatu dela ikusi da. Zehatz-mehatz, oinarritzko gizarte-zerbitzuekin harreman hobea dutela ikusi da.
Esperientziaren iraupena	2018-2020an hasi zen proiektu esperimental gisa, Elgoibarren eta Erreterrian. 2021ean Pasaian ezarri zen.

C2

Esperientziaren izena	Aspaldiko
Eragileak	• Bizkaiko Foru Aldundia (DFB) • Aspaldiko fundazioa
Eremu geografikoa	Bizkaia
Kontingentzia	Mendekotasuna
Hartzaileen kolektiboa	Adinekoak, mendekotasuna dutenak eta familiak
Erantzukizun mota	Publikoa
Webgunea	https://www.aspaldiko.org/
Partaidetza arloa (EHSSLko 10.1 art. eta estrategiako 5. jardura)	c) Lankidetzaren erreferentzia-funtzioetan eta kasu-koordinazioan
Esperientziaren deskribapena	Aspaldiko irabazi-asmorik gabeko fundazio bat da. 1997an eratu zen eta adinekoei zein mendekotasun-egoeran dagoen beste edonori laguntzea eta babesa ematea du xede. Aspaldiko fundazioak Portugaleteko Aspaldiko zentroa kudeatzen du. 44 egoiliarrentzako egoitza-unitateak, 50 lekuko eguneko zentroa eta 27 lekuko unitate soziosanitarioa ditu. Guztira, egoitza-erregimenean dauden 307 pertsona eta eguneko zentroko 50 pertsona artatzen dituzte. Fundazioko giza taldea 300 profesional soziosanitariok baino gehiagok osatzen dute: medikuak, gerokultoreak, erizainak, fisioterapeutak eta beste batzuk (psikologoak, psikopedagogoak, gizarte-hezitzaileak, gizarte-integratzaileak...). Guztiak une oro laguntza eta babesa emateko prest daude. Zainketak bermatu eta beharrak asetzea lehenesten du, eta erabiltzaileen zein familiakoen ongizatea bilatzen du. Euskadiko egoitza-zentrorik handiena da. Egoitza-zerbitzuko leku gehienak (210 inguru) BFArekin itunduak dira, eta gainerako 307ak eskaera pribaturako geratzen dira. Eguneko zentroko lekuak BFArekin itunduak dira, edo kontratu bidez betetzen dira Portugaleteko Udalarekin.
Lankidetzaren plangintza	Maila formalean, hitzarmena modu tazituan berritzen da bost urtez behin. Egunerokoa, berriz, elkarlana bideratzen da kasu bakoitzean edo zerbitzuak jasotzen dituen pertsona bakoitzaren harira.
Formalizatzeko tresna	Formalizatzeko tresna bikoitza da. Alde batetik, esparru-hitzarmena dago Caritasen (proiektuaren sustatzailea), BBK fundazioaren (eraikinaren jabea) eta BFAren artean, proiektua egiteko. Esparru-hitzarmenaren ondorioz, Caritasek Aspaldiko fundazioa sustatu zuen bere garaian. Proiektuaren titularra eta kudeatzailea da, entitate independente bat, eta erakunde sinatzaileek ez dute hartan parte hartzen. Esparru-hitzarmeneko konpromisoak subrogatu egiten ditu. Horren bitartez, Aspaldiko fundazioak leku itunduak hitzartzen ditu BFArekin, egoitza-zerbitzuak eta eguneko zentroa bideratzeko. Bestalde, eguneko zentroko lekuen zati bat kontratu bidez formalizatzen da Portugaleteko Udalarekin.
Lidergoa	Aspaldiko fundazioa
Eragileen arteko koordinazioa	Esparru-hitzarmenaren barruan, BBK fundazioarekin dago harremana, eta ona da. Hala ere, ez da eguneroko harreman bat, mantentze-lanak fundazioari dagozkio eta. Aldiz, harremana ohikoa eta ona da BFArekin, esparru-hitzarmenaren zein leku itunduetarako hitzarmenaren harira. Kasuak kudeatzeko elkarlan funtzionala du oinarri, bai gerentziaren aldetik bai gizarte-langileen aldetik.

	Egoitza gisako lekuetan eta eguneko zentrokoetan, Aspaldiko fundazioak erreferentziazko gizarte-langile bat esleituta du. Zuzeneko harremana dago harekin, espediente berriak lantzeko edota egoiliarren espedienteak BFAn duen egoera lantzeko. Beste gizarte-langileekiko harremana ere arina eta hurbilekoa da. Koordinazioari begira, Aspaldiko fundazioak orientabideak ematen dizkie familiei, baliabideak lortzeko abian dituzten prozedura eta izapideei buruzko informazioa ematen die, bitartekaritza-lana egiten du BFArekin, eta zuzeneko harremana du egoiliarrekin, eguneko zentroko erabiltzaileekin eta familiekin. BFAk behar den informazioa ematen dio Aspaldiko fundazioari, espedienteak egoki kudeatzeko, eta lekuak zein baliabideak ere kudeatzen ditu. Egunerokoa, egoiliar bakoitzak erreferentziazko profesional bat du Zaintza Planean. Hain zuzen, banakako plan bat da, eta egoiliar bakoitzaren edo familiakoen partaidetzarekin gauzatzen eta ebaluatzen da.
Harremana hartzaile diren familia eta pertsonekin	Egoiliarrek eta familiakoak artatzeko sail bat dago hasieratik, medikuekin eta gizarte-langileekin. Helburua harreman horri modu proaktiboan eustea da. Egoitzako edo eguneko zentroko unitate bakoitza koordinatzen duten profesionalek ohiko harreman irekia dute familiekin. Hartzaileek zerbitzuen ebaluazioan parte hartzen dute.
Esperientziaren iraupena	1997az geroztik.

C3

Esperientziaren izena	Pisu babestuak
Eragileak	- Gipuzkoako Foru Aldundia - Agifes, buru-osasuneko arazoak dituztenen eta familiakoen Gipuzkoako elkarte
Eremu geografikoa	Gipuzkoa
Kontingentzia	Desgaitasuna
Hartzaileen kolektiboa	Buru-osasuneko arazoak dituztenak eta familiartekoak
Erantzukizun mota	Publikoa
Webgunea	https://www.agifes.org/es/servicios/pisos-tutelados
Partaidetza arloa (EHSSLko 10.1 art. eta estrategiako 5. jardura)	c) Lankidetzaren erreferentzia-funtzioetan eta kasu-koordinazioan
Esperientziaren deskribapena	Agifes 1985ean sortu zuten familia-eremuan, eroetxeak itxi zirela eta. Horregatik, buru-osasuneko arazoak dituztenen beharrei erantzute aldera, askotariko zerbitzuak txertatzen joan da; besteak beste, pisu babestuak, GFArekin lankidetzan. Gipuzkoa osoko auzo eta herrietan normalizatuta dauden etxebizitzak dira. Guztira, zerbitzuak bederatzi etxebizitza ditu, 53 lekurekin. GFArekin itundutako 53 leku horiez gain, honako hauek ere badaude: bost leku, bizitza independenteetarako programaren bi etxebizitzatan; eta 15 leku beste hiru etxebizitzatan, lizitazioaren modalitatean. Etxebizitzak merkatu askean alokatutako pisuak dira, edota udalek, gotzaingoek eta abarrek emandakoak. Hitzarmeneko 53 lekuetatik 43 ikuskapen txikikoak dira, eta 10 leku, berriz, handikoak. Azken horiek etxebizitza bakar batean daude, eta profesional bat dago 24 orduz, etengabe ikuskatzen. Gainerako etxebizitzetan, profesional kopurua bertan bizi diren arabera da, eta ikuskapen- edo laguntza-beharra ere kontuan hartzen da.
Lankidetzaren plangintza	Hitzarmena 10 urtetik behin berrikusten da. Tarifak eta leku kopurua urtero berrikusten dira, GFAREN baliabideen mapa aintzakotzat hartuta. Kontratu-programa bost urtetik behin berrikusten da.
Formalizatzeko tresna	Hitzarmena eta kontratu-programa GFArekin (eguneko zentroak eta beste zerbitzu batzuk barne).
Lidergoa	Agifes
Eragileen arteko koordinazioa	Agifesen baitan, kasua etxebizitzaren arduradunak koordinatzen du (psikologo klinikoa). Berak du buru-osasuneko zentroak eta esku hartzeko taldeak emandako informazioa. GFARI dagokionez, teknikari batek etxebizitzaren arduradunarekin koordinatzen ditu kasu bakoitzaren sarrera, irteera eta gorabeherak. Erabiltzaileak buru-osasuneko zentroen bitartez sartzen dira etxebizitzetara: hautagaien balioespenak bidaltzen dizkiote GFARI, dagozkion txostenekin. GFAK kasua aztertu ostean, hautagaia Agifesen pisu batera sartuko den edo ez erabakitzen da. Harrera egiten denean, entitatean probaldi bat finkatzen du egokitzapen gisa eta, hala badagokio, pisan sartzen da azkenean. Etxebizitzetara sartzen direnetik aurrera, GFAREKIKO harremana koordinazioa da. Agifesez, hartzaileen egoera ezagutzen duen aldetik, esku-hartzean aldaketak egitea proposatzen du eta gorabeherak GFARI jakinarazten dizkio. GFAko teknikariak proposamenak baimentzen edo atzera botatzen ditu, buru-osasuneko zentroarekin, ospitalearekin eta abarrekin hitz egin ostean, hala badagokio. Era berean, hartzailearentzako baliabiderik egokiena esleitzen du. Bi entitateak batera biltzen dira hartzailearekin, familiakoekin edo ospitaleko zein ospitale kanpoko arretarekin, beharrezkoa baldin bada.

	GFaren eta Agifesen arteko harremana jarraitua da, bai maila operatiboan, bai maila instituzionalean. Maila operatiboan, etxebizitza babestuen arduraduna astero aritzen da GFAko teknikariek. Maila instituzionalean, urtean bi eta hiru bilera artean egiten dira GFarekin; zehazki, arloko zuzendariarekin edo zerbitzuburuarekin. Biler horietan, zerbitzu edo proiektu berriak identifika daitezke, besteak beste.
Harremana hartzaile diren familia eta pertsoekin	Nolako zerbitzua den kontuan izanik (etxebizitza babestua), hartzaile ugari babes-fundaziotik datoz, ez dute familiarik edo ez dute harremanik nahi familiarekin. Horren eraginez, familiekiko harremana ez da arina izaten sarri. Hori hartzailearen erabakia da beti. Familia-erreferentziaren bat dagoenean, erreferentzia horrekin koordinatzea eta informazioa kontrastatzea ohikoa da.
Esperientziaren iraupena	Abian da 1992-1993az geroztik.

C4

Esperientziaren izena

Desgaitasuna duten pertsonentzako etxebizitza-zerbitzua

Eragileak

- Arabako Foru Aldundia (AFA), Gizarte Ongizaterako Foru Erakundea
- Apdema, adimen-desgaitasuna dutenen aldeko elkarte

Eremu geografikoa

Araba

Kontingentzia

Desgaitasuna

Hartzaileen kolektiboa

Ezgaitasunak dituzten pertsonak eta haien familiartekoak

Erantzukizun mota

Publikoa

Webgunea

<https://www.apdema.org/>

Partaidetza arloa

(EHSSLko 10.1 art. eta estrategiako 5. jarduera)

c) Lankidetza erreferentzia-funtzioetan eta kasu-koordinazioan

Esperientziaren deskribapena

Apdemak kudeatzen duen zerbitzuak titulartasun publikoko 11 etxebizitza ditu, desgaitasuna duten 18 urtetik gorako pertsonentzat. Helburua modu autonomoagoan bizi ahal izatea da, eta askotariko profilak dituzten profesionalak erabiltzaileen beharretara egokitutako laguntza ematen dute. Etxebizitzetan tailerrak edo jarduerak ez egitea errespetatzen da. Etxeak direla ulertzen da. Jarduerak eguneko zentroetan, enplegu-zentro berezietan eta abarretan egiten dira.

Lankidetzaren plangintza

Entitate sozialak eta erakunde publikoak negoziatu egiten dute hitzarmena urtero berritzeko bidaltzen den proposamenari buruz.

Formalizatzeko tresna

Elkarlanerako hitzarmena.

Lidergoa

Apdema

Eragileen arteko koordinazioa

Entitatea aldian behin koordinatzen da Gizarte Ongizaterako Foru Erakundeko teknikariek. komunikazioa arina da taldeko etxeetan bizi direnei buruzko informazio garrantzitsua eta/edo premiazkoa adierazi behar denean (ospitaleratzea, jokabidea aldatzea, etab.). Gainera, zerbitzuan artatzen direnen eguneroko informazioa (osasuna, jokabide disruptiboak, harremanak...) maiz helarazten zaie eguneroko jarduerak egiten dituzten baliabideei.

Bi koordinazio-mota daude. Alde batetik, etxebizitzetako pertsonen erreferentziako zentroetako teknikariek bideratzen dena. Horrelakoetan, Apdemaren etxebizitzaren arduraduna eta zuzeneko arretako profesional bat egoten dira. Helburua banakako arreta-planak partekatzea edo eguneratzea izan daiteke, edota egunerokoan gertatzen diren egoerak konpontzea, koordinazioa behar baldin bada. Eta beste aldetik, administrazio publikoko desgaitasunaren arloko koordinatzaileak eta etxebizitzetako talde teknikoak harremanetan egoten dira, baita zuzendari gerentea ere.

Kasu-koordinazioaren esparruan, Apdema pertsonen egunerokoa kudeatzeaz arduratzen da maila guztietan. Garrantzi handiagoko zerbait gertatzen denean eta/edo administrazio publikoak esku hartzea behar denean, informazioa ematen du unean-unean. Artatzen direnen egungo egoerari buruzko txostenak egiten dira, eta esku hartzeko proposamenak jasotzen dira haietan. Ondoren, AFAk aztertu egiten ditu. Bestalde, lekualdaketa-txostenak ere egiten dira, etxebizitza batetik norbait irteten denean beste arlo bateko baliabide batean artatzeko. Etxebizitzen okupazioari buruzko informazioa bidaltzen zaio AFari hilero. Eta AFAk, bestalde, kasu berrien ebazpenak edo esleipenak helarazten dizkio Apdemari, bai kasu iraunkorrenak bai egonaldi laburren. Sarrera horiek administrazioko teknikariek batera egiten dira.

Harremana hartzaile diren familia eta pertsonekin

Begiraleak erreferentziazko hurbileko pertsonak dira, hainbat estrategia erabiltzen dituztenak arretaren erdigunean pertsonak daudela bermatzeko. Kasu bakoitza bakarka lantzen da, eta bilera espezifikoak egiten dira urtean bitan, hainbat kontu jorratzeko: banakako laguntza-planak, amets edo lorpen txikiak erdiestea biltzen dutenak; esku hartzeko plan bateratuak, adimen-degaitasuna dutenek jarraibide batzuk errepikatzeko duten beharra errespetatzen saiatzeko; edota profil pertsonalak, bat pertsona bakoitzeko eta lehen pertsonan idatzia, profesional guztiek pertsona bakoitzarentzat aintzakotzat hartu behar dituzten alderdi guztiak jasotzeko (arropa, garraiobiderik hartzen duen, familia-harreman esanguratsuak...).

Esperientziaren iraupena

XX. mendeko 80ko hamarkadaz geroztik.

C5

Esperientziaren izena	Hogar alavés gazteentzako egoitza
Eragileak	• Arabako Foru Aldundia • HSS: Hogar alavés ongintzako kultur elkarte
Eremu geografikoa	Araba
Kontingentzia	Desgaitasuna
Hartzaileen kolektiboa	Buru-gaixotasuna duten pertsonak
Erantzukizun mota	Publikoa
Webgunea	https://labur.eus/kJHUm
Partaidetza arloa (EHSSLko 10.1 art. eta estrategiako 5. jardura)	c) Lankidetzaren erreferentzia-funtzioetan eta kasu-koordinazioan
Esperientziaren deskribapena	Buru-gaixotasuna duten gazteei ostatu ematen die, 18 urtetik 40 urtera bitarte. Ostatu ematen zaion gazteak lan-merkatuan sartzea sustatzen du zentroak, autonomia pertsonala lortzeko. Egoitzako zenbait zerbitzu erabiltzen dituzte, eta autonomia handiagorako prestatzen ari diren pertsonak dira hartzaile. Egoitzako 30 leku daude, eta eguneko arretako hiru leku.
Lankidetzaren plangintza	Elkarteak urtero diseinatu du proiektua, eta AFAk Gizarte Ongizaterako Foru Erakundearen bidez ematen duen aurrekontu-zuzkidurara egokitzen du.
Formalizatzeko tresna	Elkarlanerako hitzarmena
Lidergoa	Entitate sozialarena, erakunde publikoaren babesarekin.
Eragileen arteko koordinazioa	AFAk hitzarmenaren jarraipena egiten du (aurrekontua, profesionalak, prestazioen egokitasuna...), eta AFAk eta elkarteko langileek kasuak aztertzen dituzte bi hilez behin, bakarkako irtenbideak bilatzeko, eta buruko osasungintzan baliabideak eskasak direla oinarri hartuta. Aldi berean, elkarteak proiektuaren jarraipena egiten du hiru hiletik behin. Komunikazioa oso arina da. Erabiltzaileek erreferentziako pertsona bat dute Gizarte Ongizaterako Foru Erakundean (gizarte-langilea).
Harremana hartzaile diren familia eta pertsonekin	Elkartea familiekin eta erabiltzaileekin jartzen da harremanetan zuzenean, AFAk elkartera bideratu eta gero. Baliabidearen araudia azaltzen zaie. Helburua ostatu hartuta daudenei bizimodu duina eta eroso eskaintzea da beti.
Esperientziaren iraupena	1998tik eta 1999tik aurrera.

D1

Esperientziaren izena	Tartekari sarea
Eragileak	• Bizkaiko Foru Aldundia (DFB) • Suspergintza, esku-hartze sozialeko elkarte
Eremu geografikoa	Bizkaia
Kontingentzia	Babesgabetasuna
Hartzaileen kolektiboa	Genero-indarkeriaren biktima diren emakumeak
Erantzukizun mota	Publikoa
Webgunea	https://labur.eus/4unPH
Partaidetza arloa (EHSSLko 10.1 art. eta strategiako 5. jarduera)	d) Lankidetzaren pertsona eta familien laguntza sozialean, esku hartzeko prozesuan zehar eta lehen kontaktuan, hasierako harreran, informazioa ematean, orientabideak ematean eta beste baliabide batzuetara bideratzean
Esperientziaren deskribapena	Programa berritzaile honen xedea emakumeen kontrako indarkeria desagerrarazten laguntzea da, sentsibilizazio-ekintzen bidez, emakume biktimengana gerturatuz eta hasierako babesa emanez. Sarea Bizkaiko Foru Aldundiak jarri zuen martxan, eta 32 elkarte eta elkarte horietako 64 eragile boluntarioz osatuta dago. Talde profesional baten laguntza dute lan horretan. Alde batetik, genero-indarkeria jasaten ari diren emakumeei lagundu eta babesa ematen zaie, dagozkion baliabide eta zerbitzuetara bideratzeko. Eta beste aldetik, askotariko jarduerak egiten dira elkarrekin laguntzen duten eragileen sarea indartzeko eta ingurua sentsibilizatzeko.
Lankidetzaren plangintza	Foru-dispositiboen plangintza orokorraren esparruan gauzatzen da, eta lizitazioaren baldintzak betez.
Formalizatzeko tresna	Bi urteko kontratuen lizitazioa. Bi urtez ere luza daitezke.
Lidergoa	Hasieran, BFArena. Denborak aurrera egin ahala, entitate soziala protagonismo handiagoa hartzen joan da.
Eragileen arteko koordinazioa	Proiektuaren jarraipena etengabe egiten da, hasieran baino urrutia egiten da, ordea. Kasu-koordinazioa egiten da egoerak hala eskatzen duenean. Dena den, jarraipena aldatu egiten da, kasuak erantzukizun publikokoak diren ala GZESko sistemetatik kanpo dauden.
Harremana hartzaile diren familia eta pertsonekin	Harremana eragileekin eta emakumeen elkarteekin izaten da. Nahiz eta ez duten protagonismorik proiektua diseinatu eta egituratzeko orduan, funtsezkoak dira emakumeen beste erakunde batzuekin eta testuinguru komunitarioarekin konektatzeko, tratu txarren egoerak detektatzeko aldera.
Esperientziaren iraupena	2012tik aurrera.

D2

Esperientziaren izena	Pauso berriak programa
Eragileak	- Gipuzkoako Foru Aldundia - Atzegi eta Gureak
Eremu geografikoa	Gipuzkoa
Kontingentzia	Desgaitasuna
Hartzaileen kolektiboa	Desgaitasuna duten pertsonak
Erantzukizun mota	Gaur egun ez dago zerbitzu-zorroan.
Webgunea	https://www.pausoberriak.net/
Partaidetza arloa (EHSSLko 10.1 art. eta estrategiako 5. jarduera)	d) Lankidetzaren pertsona eta familien laguntza sozialean, esku hartzeko prozesuan zehar eta lehen kontaktuan, hasierako harreraren, informazioa ematean, orientabideak ematean eta beste baliabide batzuetara bideratzean
Esperientziaren deskribapena	Kasu honetan, sistema soziolaboralera sartzeko laguntza ematen da. Adimen-desgaitasuna dutenak lanpostuetan sartzeko apustu bat da, lanpostu horiek haien garapen pertsonala eta soziala errazten duten neurrian. Era horretan, eredu ikusgaiak, positiboak eta sozialki eraldatzaileak eratzen dira, lan-merkatu arruntan erabat sartzeko azken xedearekin. Prozesu osoa pertsonen eta familien laguntzeko diseinaturik dago, pertsona horiek sistema soziolaboralera sartzeko bidean. Prozesua hasteko, lau hilabeteko trebakuntza teorikoa egiten da lehenik, zereginak egiteko. Trebakuntza horretan, norbere abileziak eta trebeziak identifikatzeko saioa egiten da, lan-txertaketan orientabideak eman eta laguntzeko. Enpresek onura ekonomikoak, produktiboak eta girokoak lortzen dituzte egoera hauetan, eta pertsona bakoitzarentzat hurbileko enpresa egoki bat bilatzen da. Enpresara iristen denean, praktikak hasten dira lan-prestatzaile batekin, eta sei hilabetez modu trinkoan laguntzen dio, harik eta zereginetan autonomia den arte. Geroago, prestatzailea joaten denean, erreferentziazko norbait dago enpresan. Halaber, Gureak jarraipenerako figura bat eskaintzen du. Laguntzeko lana indibidualizatua da eta familiek ere parte hartzen dute. Orain 150 pertsona daude Gipuzkoako enpresa arruntetan txertaturik.
Lankidetzaren plangintza	Aldaketak eta hobekuntzak era negoziatuan egiten dira urterik urte, hitzarmena formalizatzen denean.
Formalizatzeko tresna	Hitzarmena. Horrez gain, hartzaileak txertatzen dituzten enpresek dirulaguntza bat jasotzen dute.
Lidergoa	Atzegi eta Gureak.
Eragileen arteko koordinazioa	Komunikazioa arina da eta bost edo sei bilera egiten dira urtero, batez beste. Unean-unean garrantzitsuak diren gaiak jorratzen dira. Bilerak entitate bakoitzarekin egin daitezke, edo gizarte-bazterkeriarekin zerikusia duten gainerako elkarteekin ere bai. Urteko memoria ere aurkezten da, urtean zehar landutako guztiaekin.
Harremana hartzaile diren familia eta pertsonekin	Familiak programaren oinarrietako bat dira, eta etengabe egiten da lan haiekin. Bilerak egin dira familiekin, aurrerapausoak eta beharrak identifikatzeko. Baina, batez ere, kontaktua estua eta banakakoa da. Orduantxe identifikatzen dira oso espezifikoak diren beharrak.
Esperientziaren iraupena	2010etik orain arte.

D3

Esperientziaren izena	Arreta emateko eta gizarte- eta osasun-larrialdiei erantzuteko exigentzia txikiko eguneko zentroa
Eragileak	• Bizkaiko Foru Aldundia (BFA), Bilboko Udala (Osasun Saila) • Hiesaren kontrako Bizkaiko herritarren batzordea
Eremu geografikoa	Bizkaia
Kontingentzia	Bazterketa
Hartzaileen kolektiboa	GIBa duten pertsonak, kontsumoekin edo tratamenduan, gizarte-bazterkeria larrian daudenak eta/edo buru-osasuneko arazo larriak dituztenak
Erantzukizun mota	Publikoa
Webgunea	http://www.bizkaisida.com/
Partaidetza arloa (EHSSLko 10.1 art. eta estrategiako 5. jarduera)	d) Lankidetzaren pertsona eta familien laguntza sozialean, esku hartzeko prozesuan zehar eta lehen kontaktuan, hasierako harreraren, informazioa ematean, orientabideak ematean eta beste baliabide batzuetara bideratzean
Esperientziaren deskribapena	Eguneko dispositibo bat da, gizarte-bazterkerian dauden eta kontsumoak dituzten pertsonen larrialdi soziosanitarioari berehala erantzuteko. Harrera- eta laguntza-zerbitzua du, eta beste zerbitzu batzuk ere ematen ditu: kontsumoa eta sexua seguruak izateko materiala ematea, lehen mailako beharrak asetzea, etab. Oro har, exigentzia txikiko baliabide bat da, kalteak murrizteko ikuspegitik pentsatua, egoera horietan daudenak bideratzen ziren beste baliabide batzuen emaitza mugatua ikusita. Eguneko zentroan, hartzaileen harrera eta lehen kontaktua azpimarratzen dira. Entitatearen beste baliabide batzuekin lotuta dago; adibidez, Ekinezekin, zeinak ikuspegi erlazionalagoa eta sozialagoa duen. Zerbitzu-zorroa hedatu ahala, aldaketa eta doikuntzak egin dira proiektuan, finantzazioan eta erakunde publikoekiko harremanean.
Lankidetzaren plangintza	Bi norabidetan doa. Batetik, hiesaren kontrako Bizkaiko herritarren batzordeak detektatzen dituen behar berriak tartean dauden erakunde publikoei planteatzen dizkie, eta erakunde horiek gogo on samarrez hartzen dituzte. Bestetik, entitatea erakunde publikoek eskatutako egokitzapenetara moldatzen da, araudietan egiten diren aldaketen harira.
Formalizatzeko tresna	Hitzarmenak administrazio publikoaren hiru mailetako bakoitzarekin.
Lidergoa	Hasieran, EHSS, eta gero BFArekin partekatua.
Eragileen arteko koordinazioa	Entitateak eta erakunde publikoek koordinazio-bilerak egiten dituzte aldian behin, hitzarmenetan finkatuta dagoen bezala. Bilera espezifikoak ere egiten dira erreferentziazko profesionalekin, gai zehatzak lantzeko. Entitatearen autonomia maila desberdina da lehen edo bigarren mailako arreta den, zerbitzu-zorroari jarraikiz.
Harremana hartzaile diren familia eta pertsonekin	Entitatean, hartzaileei entzuteko eta haiengandik gertu egoteko lana egiten da. Adierazten dituzten eskaerak egunerokoan txertatzen dira.
Esperientziaren iraupena	2009tik aurrera, formatu desberdinetan eta ezaugarri desberdinekin.

8. BIBLIOGRAFIA

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

Euskadi. 185/2015 DEKRETUA, urriaren 6koa, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren prestazio eta zerbitzuen zorroari buruzkoa. Hemen eskuragarri: <https://www.euskadi.eus/web01-bopv/eu/bopv2/datos/2015/10/1504561e.pdf>

Euskadi. 6/2016 Legea, maiatzaren 12koa, Euskadiko Hirugarren Sektore Sozialari buruzkoa. Hemen eskuragarri: <https://www.euskadi.eus/bopv2/datos/2016/05/1602096e.pdf>

Eusko Jaurlaritza (2018). *Euskadiko Hirugarren Sektore Soziala sustatzeko estrategia*. Hemendik berreskuratua:

https://www.euskadi.eus/contenidos/noticia/xiileg_planes_departamentales/es_def/ESTRATEGIA-DE-PROMOCION-DEL-TERCER-SECTOR-SOCIAL-DE-EUSKADI.pdf

Eusko Jaurlaritza (2018). *Euskadiko Hirugarren Sektore Soziala sustatzeko estrategia. 2018-2020 Legealdiko Plana*. Hemendik hartua:

https://www.euskadi.eus/contenidos/plan_departamental/24_plandep_xileg/es_def/adjuntos/Estrategia%20promoci%C3%B3n%20tercer%20sector%20-%20Plan%20de%20la%20Legislatura%20CAST.pdf

Hirugarren Sektore Sozialaren Euskal Behatokia (2022). *Euskadiko Hirugarren Sektorearen Liburu Zuria 2020*. Hemen eskuragarri: https://3euskadi.eus/wp-content/uploads/LibroBlanco_DEF_2019-2020_es-comp.pdf

Hirugarren Sektore Sozialaren Euskal Behatokia (2024). *Euskadiko Hirugarren Sektore Sozialaren 2023ko Barometroa*. Hemen eskuragarri: https://3euskadi.eus/wp-content/uploads/2024/04/Informe_BAROMETRO23_def.pdf

9. ERANSKINAK

9.1. Elkarrizketen gidoia

2016an, hirugarren sektore sozialari buruzko lege bat ondu genuen Euskadin. Besteak beste, erakunde publikoen eta ekimen zein esku-hartze sozialeko entitateen askotariko multzoaren arteko harremanerako lehentasunezko esparru espezifikoa sortu zen, gizarte-zerbitzuen arloan zerbitzuak garatzen dituen, gizarte-zerbitzuak modu zabalean ulertuta.

Erakunde publikoen eta hirugarren sektore sozialaren arteko harremanak lankidetzak publiko-sozialeko eredu esaten zaiona osatzen du. Zenbait modutan egituratu daiteke, makro mailatik mikro mailara, hots, politika sektorialen diseinua partaidetza-espazioen esparruan, erantzukizun publikoko zerbitzuak ematea edota harreman teknikoko zenbait aukera pertsonekin eta familiekin esku hartzen denean.

Hirugarren Sektore Sozialaren Euskal Behatokia EAEko Administrazio Orokorraren tresna tekniko bat da, eta Berdintasun, Justizia eta Gizarte Politiketako Sailaren mende dago. Azterlan bat egiten ari gara Behatokian, lankidetzak publiko-sozialeko eredu misto hori nola gauzatzen ari den jakiteko. Alde horretatik, zuen entitateak edo erakundeak parte hartzen duen proiektu edo zerbitzu bat identifikatu dugu. Gehiago jakin nahi genuke horri buruz, zer iritzi duzuen eta zer aukera dauden entitate sozialen eta erakunde publikoen arteko harreman-eredu hori hobetzeko. Bilatzen dugun emaitza fitxa batzuk betetzea da, entitate sozialen zein erakunde publikoen ekarpenekin. Hala, ereduaren zenbait kasu erakustea nahi dugu, eta txosten bat osatu lankidetzak publiko-sozialaren esperientziako elementuei buruzko gogoetekin. Era horretan, eredu mistoa hedatu eta sendotzen jarraitzeko eta hausnartzeko aukera eman dezakete elementu horiek.

1. blokea: Esperientziaren eta/edo praktikaren deskribapena

Oinarrizko informazioa (egiaztatu elkarrizketetan, bigarren mailako iturriekin lortu ez bada)

- Edukia eta helburua
- Eremu geografikoa
- Kontingentzia: mendekotasuna, desgaitasuna, bazterkeria edo babesgabetasuna.
- Erantzukizun mota: publikoa den ala ez.
- Lankidetzaren plangintza.
- Formalizatzeko tresna: kontratua edo hitzarmena/dirulaguntza den
- Lidergoa: administrazioetik edo EHSStik abiatuta.
- Alde edo eragile bakoitzaren rola.
- Eragileen arteko koordinazio- edo harreman-prozedura.
- Iraupena: denboran egonkorra den edo aldi baterako den.
- Harremana hartzaileekin eta familiekin.

2. blokea: Esperientziaren balioespena

Balioespena, informatzen duenaren irizpidearen arabera, esperientziari eta zerikusia duten praktikei buruz (administrazioaren eta erakundearen balioespen gurutzatua, hobetu beharreko alderdiak, erabilitako tresna, abantailak eta mugak...).

- Inplikaturako agenteek esperientziari buruzko zer balorazio egiten dute?
- Nola baloratzen da harremana proiektua abian jartzeko une desberdinetan: diseinua, prestazioa, ebaluazioa eta hobekuntza?
- Zein dira erabilitako tresnaren mugak eta abantailak (hitzarmena, kontratua, kontzertua...?)
- Ba al dago balioetsi nahi den beste gairik?

3. blokea: Hobetzeko proposamena

Hobetzeko proposamenak (esperientzien eta praktiken gainean, bai erakunderako, bai administraziorako, hirugarrenentzat eta lankidetzako publiko-sozialeko eredu mistoarekin lotuta oro har), balorazioetatik eta proposamenetatik abiatuta ondorioak multzoan ezartzera iritsiz.

- Zein dira administrazio publikoentzako hobetzeko proposamenak?
- Zein dira erakundeetarako hobetzeko proposamenak?
- Zein dira hirugarrenentzako hobetzeko proposamenak (hartzaileak, komunitatea, familiak...)?
- Zein dira lankidetzako eredu mistorako hobetzeko proposamenak (adibidez, eragileen arteko elkarlanerako tresnak eta espazioak)?

Itxiera

- Beste zerbait aipatu edo balioetsi nahi duzu?
- Eskerrak eta agurra.

9.2. Egindako elkarriketen zerrenda.

9.2.1. EHSSko erakundeekin lotuta

Elkarriketa-zk.	EHSSko erakundea	Elkarriketat(u)en erantzukizuna	Lurralde historikoa
1	Fekoor	Arduradun teknikoa	Bizkaia
2	Avifes	Zuzendaria	Bizkaia
3	Aspaldiko fundazioa	Zuzendaria	Bizkaia
4	Hiesaren aurkako Bizkaiko herritarren batzordea	Teknikaria	Bizkaia
5	Suspergintza	Arduradun teknikoa	Bizkaia
6	Sartu	Teknikaria	Bizkaia
7	Matia fundazioa	Teknikaria	Gipuzkoa
8	Agifes	Zuzendaria	Gipuzkoa
9	Gureak	Arduradun teknikoak	Gipuzkoa
10	APTES	Zuzendaria	Gipuzkoa
11	Hogar alavés	Zuzendaria	Araba
12	Hiesaren aurkako Araba herritarren batzordea	Arduradun teknikoak	Araba
13	Apdema	Zuzendaria	Araba
14	Sareen Sarea	Koordinazioa	Bizkaia
15	Agintzari	Zuzendaria eta arduradun teknikoa	Bizkaia
16	Ascudean	Teknikaria	Araba
17	IRSE Araba	Arduradun teknikoak	Araba
18	Bizitegi	Arduradun teknikoa	Bizkaia
19	Kalexka	Zuzendaria eta bi arduradun tekniko	Gipuzkoa
20	Agipad	Zuzendaria eta teknikaria	Gipuzkoa

9.2.2. Administrazio publikoekin lotuta

Elkarrizketa-zk.	Administrazio publikoa	Elkarrizketatuaren erantzukizuna	Administrazio maila
1	Bizkaiko Foru Aldundia	Arduradun teknikoak	Toki maila, foru maila
2	Bizkaiko Foru Aldundia	Arduradun politikoak	Toki maila, foru maila
3	Bizkaiko Foru Aldundia	Arduradun teknikoa	Toki maila, foru maila
4	Bizkaiko Foru Aldundia	Arduradun teknikoa	Toki maila, foru maila
5	Arabako Foru Aldundia	Arduradun teknikoa	Toki maila, foru maila
6	Arabako Foru Aldundia	Arduradun teknikoa	Toki maila, foru maila
7	Arabako Foru Aldundia	Arduradun teknikoa	Toki maila, foru maila
8	Gipuzkoako Foru Aldundia	Arduradun politikoak	Toki maila, foru maila
9	Eusko Jaurlaritza	Arduradun politikoak	Erkidegokoa
10	Eusko Jaurlaritza	Arduradun teknikoa	Erkidegokoa
11	Eusko Jaurlaritza	Teknikaria	Erkidegokoa
12	Gasteizko Udala	Teknikaria	Toki maila, udalerri maila
13	Gasteizko Udala	Arduradun teknikoak	Toki maila, udalerri maila
14	Bilboko Udala	Arduradun politikoak	Toki maila, udalerri maila
15	Elgoibarko Udala	Arduradun teknikoa	Toki maila, udalerri maila