

3seuskadi

JARDUNBIDE ETA ESPERIENTZIA ADIERAZGARRIAK EREDU KOMUNITARIOAN

Proiektuaren proposamena

2021



3seuskadi

Hirugarren Sektore Sozialaren
Euskal Behatokia

Observatorio Vasco del
Tercer Sector Social



BERDINTASUN, JUSTIZIA
ETA GIZARTE POLITIKETAKO SAILA
DEPARTAMENTO DE IGUALDAD,
JUSTICIA Y POLÍTICAS SOCIALES

Aurkibidea

SARRERA	3
MARKOA Y JUSTIFIKAZIOA	4
AURREKARIAK	8
PLANTEAMENDUA ETA HELBURUAK	9
METODOLOGIA ETA LAN PROZESUA	12
BIBLIOGRAFIA	15

SARRERA

Eredu komunitarioaren eredura eta kalitatearen Europako borondatezko esparrura¹ egokitzen diren eta, aldi berean, Euskadiko Hirugarren Sektore Sozialeko (aurrerantzean, EHSS) erakundeek ematen dituzten zerbitzuen balioekin eta balio erantsiarekin bat datozen jardunbide eta esperientzia esanguratsuak identifikatzea eta jasotzea da proiektu honen helburua. Aipatutako esparruen ezaugarrietan oinarritutako arretaren eta kudeaketaren arloko praktikak definitzeko modua emango du horrek. Halaber, arretaren eta kudeaketaren ezaugarriekin edo alderdiekin lotutako hobekuntza-lerroak ezagutzeko modua emango du egokitzapen horrek.

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

Arretaren kalitatearen eta zerbitzuen jasangarritasunaren irizpideen arabera, arreta komunitarioa indartu egin behar da. Zehazki, areagotu egin behar da erakunde eta sistema publikoek (bereziki, gizarte-zerbitzuen euskal sistemak eta osasun sistemak) haien etxeetan eta/edo haien ohiko bizilekuak diren komunitateetan artatzen dituzten pertsonen proportzioa.

Dena den, aldeak daude eremuen eta erakundeen artean, eta komenigarria da eredu komunitarioan sakontzea, esperientziak eta ezagutza partekatzea, eta gizarte-zerbitzuen kalitatearen Europako borondatezko esparrua ezartzea.

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

MARKOA Y JUSTIFIKAZIOA

Proiektu honetan Euskadiko Hirugarren Sektor Sozialeko 2016ko maiatzaren 12ko 6/2016 Legeak biltzen duen **EHSSren definizioa** hartuko da kontuan. Definizio horren arabera, Euskadiko Hirugarren Sektor Sozialaren (aurrerantzean, EHSS) parte dira *egoitza eta jarduera Euskal Autonomia Erkidegoan duten ekimen sozialeko erakundeak, helburu nagusitzat honakoa dutenak: inklusio soziala, garapenerako lankidetzeta eta zaugarritasun-, bazterketa-, desberdintasun-, babesgabetasun-, desgaitasun- edo mendekotasun-egoerak bizi dituzten pertsonen eskubideen baliatze eraginkorra sustatzea, esku-hartze sozialeko jardueren bidez.*

Era berean, lege horrek honako hau jasotzen du: *“Euskadiko hirugarren sektore sozialeko saretzat hartzen dira besteen ordezkagarriak diren bigarren mailako eta maila altuagoko erakundeak, bai eta kolektibo jakin bat ordezkatzeko duten Euskadiko hirugarren sektore sozialeko esku-hartze zuzeneko erakundeak ere, baldin eta jarduten duen lurralde edo esparru geografikoan ez badago kolektibo hori ordezkatzeko duen sarerik”.*

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

2019ko Barometroaren arabera, Euskadiko Hirugarren Sektor Sozialeko erakundeek % 22,6k bazterketa-egoeran edo arriskuan dauden pertsonak artatzen dituzte; % 15,1ek, desgaitasuna duten pertsonak; % 5,4k, babesgabetasun-egoeran daudenak; eta % 3,6k, mendekotasun-egoeran edo -arriskuan daudenak. Gainerakoen jardueraren, hau da, erakundeek erdian baino gehiagoren jardueraren hartzailen nagusiak beste zaugarritasun- edo desberdintasun-egoera batzuk bizi dituzten pertsonak eta abar dira.

ERAKUNDEEN BANAKETA, ARTATUTAKO GERTAKIZUNAREN ARABERA. (%)

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

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

Honako ekintzak deskribatzen ditu HSSSEren 7. jarduerak:

- 1.- EHSSko sareek egitasmoa edo programa diseinatzea Eusko Jaurlaritzaren laguntzarekin, eta hauekin elkarlanean: zerbitzuen ardura duten administrazio publikoak, Europar Batasuna eta arreta komunitarioago baterantz bideratutako antzeko egitasmoak bultzatu dituzten beste herrialde eta/edo eskualde batzuk.
Erantzukizun publikoko prestazioekin eta zerbitzuekin lotutako ekintzak hartuko ditu barne egitasmoak, beste aukera batzuen artean (zehazki, gizarte-zerbitzuetan, zerbitzu sozio-sanitarioetan eta sozio-laboraetan jarriko da arreta).
- 2.- Arretaren eta kudeaketaren arloko jardunbide egokien definizioa, EHSSko erakundearen ondarearen parte direnak eta honakoekin lotuta daudenak: EHSSren balioekin, zerbitzuak ematearen eta eredu komunitarioaren ezaugarrien balio erantsiarekin, eta Gizarte-zerbitzuen kalitatearen Europako borondatezko esparruarekin. Azken hori, sektorearen erreferentzia-esparru partekatua da (nazioz gaindikoa alderaketak egiteko aukera ere kontuan izan).
- 3.- Erakundeek ematen dituzten zerbitzuak eta prestazioak arreta-eredu komunitarioa eta gizarte-zerbitzuen kalitatearen Europako borondatezko esparrura egokitzeari buruzko azterketa egitea, eta, horretarako, arretaren eta kudeaketaren ezaugarri edo alderdi ezberdinekin lotutako hobekuntza-lerroak identifikatzea.

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

³Eusko Jaurlaritza (2018). Euskadiko Hirugarren Sektor Soziala sustatzeko estrategia. 2018-2020 Legegintzaldiko Plana. Hemendik hartuta: 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

4.- Erakundeen eta/edo sareen berrikuntza- edo hobekuntza-proiektuak garatzea, beste batzuekin elkarlanean: arretaren alderdi bat hobetzeko planak, zerbitzu edo erakunde mailan; arreta komunitarioago bateranzko trantsizio-prozesu globalak; lehen mailako arreta-zerbitzu berriak martxan jartzea; dagoeneko existitzen diren zerbitzu komunitarioak hobetzea; arreta komunitarioko sareak garatzea; modu independentean eta komunitatean bizitzeko eskubidearen gaineko sentsibilizazioa; era guztietako zentroen (baita egoitza-zetroak ere) eta ingurunearen arteko lotura indartzea, etab.

5.- EAEko, Estatuko eta nazioz gairikiko esperientziak (jardunbide egokiak) sistematizatzea eta partekatzea (nazioaz harago jardunbide egokiak partekatzeko mintegiak), sustatu nahi diren arretaren ezaugarri edo alderdi ezberdinekin lotuta (identifikatutako hobekuntza-lerroak kontuan hartuta).

6.- Arreta-eredu komunitarioarekin, Gizarte-zerbitzuen kalitatearen Europako borondatezko esparruarekin eta sustatu nahi diren arretaren ezaugarri edo alderdi ezberdinekin lotutako prestakuntza-eskaintza sustatzea (Eusko Jaurlaritza, Hobetuz-Lanbide, baliabide propioak...).

7.- Europar Batasunaren laguntza eta finantzaketa bilatzea, egitasmoa bere osotasunean garatzeko eta ebaluatzeke, baita behar adinako eskala duten eta/edo nazioz gairikiko interesa duten ekingtza edo proiektu konkretuak garatzeko eta ebaluatzeke ere; eta, horretarako, Eusko Jaurlaritzaren eta Eusko Jaurlaritzak Bruselan duen Ordezkaritzaren laguntza jasotzea.

8.- Eusko Jaurlaritzarekin batera egitasmoaren edo programaren tarteko eta amaierako ebaluazioa egitea, eta Hirugarren Sektor Sozialeko erakundeen Taularekin eta Kataluniako Generalitatekin etengabe kontrastatzea, antzeko egitasmoarekin.

EAEko Gizarte Zerbitzuen I. Plan Estrategikoaren Ebaluazioak indartu egiten du eredu komunitarioarekin bat lanean jarraitzeke apustua.

Ezinbestekoa da komunitatean lehen mailako eta bigarren mailako arreta-eredu sozial eta sanitarioa garatzea, haien etxebizitzetan bizitzen jarraitzen dutenei eta ostaratze-zerbitzuetan laguntzarekin bizi direnei zuzenduta.

Arlo horretan, gakoa da lau kontingentziak (mendekotasuna, bazterketa, babesgabatasuna eta desgaitasuna) azkar hautematea eta horiei azkar aurre egitea. Era berean, garrantzitsua da prebentzioan oinarritutako eredu estentsiboago baterantz egitea, hain intentsiboa izango ez dena, komunitateko lehen eta bigarren mailako arreta hobetzeko, bereziki, adineko pertsonen arretari dagokionez (baina ez horiei soilik).

Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistema bat bultzatzea da ebaluazioa horren gomendio nagusietako bat, eredu komunitarioarekin bat etorriko dena eta jasangarria, eta kalitatearen, berrikuntzaren eta eraginkortasunaren printzipioei jarraituko diena. Era berean, sistema horrek arretaren piramidea iraultzea sustatuko du, eta komunitateko lehen eta bigarren mailako arreta garatuko ditu; eta oreka berri bat ezarriko du zainketen arloan, non familiako edo komunitateko zaintzak (ez profesionala) baino pisu handiagoa izango duen zaintza instituzionalak.

Bestetik, Pertsonengan Oinarritutako Arreta (aurrerantzean, POA) bultzatzen ari dira, ez soilik desgaitasunaren arloan, baizik eta, berriki, adineko pertsonen arloan ere bai. POA eta eredu komunitarioa bultzatzeko EAEko administrazio publikoko hiru mailetan martxan jarritako hainbat egitasmo jasotzen ditu ebaluazioak.

AURREKARIAK

Jarraian, proiektu honen aurrekariak azaltzen dira. Proiektuarekin lotuta dauden eta martxan jarri dituzten hainbat ekintza testuinguruan kokatzen dituzte aurrekari horiek.

Kataluniako Hirugarren Sektor Sozialeko Taulak COM3 estrategia bultzatu zuen 2015ean, Kataluniako Hirugarren Sektor Sozialaren estrategia sistematiko, parte-hartzaile eta transbertsala eratzeke helburuz, hala, arreta-eredu komunitarioa egituratzeko, indartzeko eta arlo guztietako eta lurralde osoko pertsonei zabaltzeko. Esperientzia batetik abiatu zen COM3, eta Europa 2020 Estrategiarekin lotuta dago. Egoitzako arretan oinarritutako eredutik arreta-eredu komunitarioa pasatzea da estrategia horren lehentasunetako bat, eta European Expert Group on the Transition from Institutional to Community-based Care (EEG) taldeak 2012an prestatutako ibilbidean oinarritzen da. Desgaitasunaren, osasun mentalaren, adineko pertsonen, etxegabeen, pobreziaren, haurren eta gazteen arloko Europako erreferentziazko plataformetako ordezkariak osatzen dute EEG.

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

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

Aldi berean, HSSSEren 7. jarduerak EHSSko erakundeetan arreta-eredu komunitarioa indartzea eta bultzatzea aurreikusten du, Eusko Jaurlaritzaren laguntzarekin. Helburu bateragarriak zituztela ikusita, Kataluniako Hirugarren Sektor Sozialeko Taulak eta Sareen Sareak (EHSSko sareen sareak) elkarlanerako akordio bat sinatu zuten, pertsonei arreta emateko eredu berriak garatzeko, komunitarioagoak eta pertsonengan oinarritutakoak.

2019an Sareen Sareak txosten bat egin zuen: <<Europako babes-esparrua: pertsonengan eta komunitatean oinarritutako ereduak>>. Egitasmo mota horiek Europako politika-eta finantzaketa-esparruarekin nola uztartzen ziren aztertu zuen txosten horretan. Orain dela gutxi, Berdintasun, Justizia eta Gizarte Politiken Sailak elkarriketa bat izan du Eusko Jaurlaritzak Bruselan duen Ordezkaritzarekin, 2021-2027 aldirako babes-esparru posiblea aztertzeke.

PLANTEAMENDUA ETA HELBURUAK

Aipatu dugun moduan, EHSSSEren 7. jarduerak EHSSko erakundeetan arreta-eredu komunitarioa indartzea eta bultzatzea aurreikusten du, eta, horretarako, EHSSren esku-hartzea eta kudeaketa eredu horretara eta harekin bat datozen beste eredu batzuetara egokitzea, hala nola *Gizarte-zerbitzuen kalitatearen Europako borondatezko esparrura*. Proiektu honen kasuan, HSSSEren 7. jardueran aurreikusitako **bigarren ekintzan eta hirugarren ekintzaren lehen zatian oinarrituko da** lana.

2.- **Arretaren eta kudeaketaren arloko jardunbide egokien definizioa**, EHSSko erakundeen ondarearen parte direnak eta honakoekin **lotuta daudenak: EHSSren balioekin, zerbitzuak ematearen eta eredu komunitarioaren ezaugarrien balio erantsiarekin, eta Gizarte-zerbitzuen kalitatearen Europako borondatezko esparruarekin**. Azken hori, sektorearen erreferentzia-esparru partekatua da (nazioz gairik alderaketak egiteko aukera ere kontuan izan).

3.- Erakundeek ematen dituzten zerbitzuak eta prestazioak **arreta-eredu komunitarioa eta gizarte-zerbitzuen kalitatearen Europako borondatezko esparrura egokitzeari** buruzko azterketa egitea, eta, horretarako, arretaren eta kudeaketaren ezaugarri edo alderdi ezberdinekin lotutako **hobekuntza-lerroak** identifikatzea.

Horretarako, eta **aztergaia** mugatze aldera, hainbat irizpide betetzen dituzten eta bereziki esanguratsuak diren esperientzietan oinarrituko gara:

- **Jardute-esparruaren** ikuspegitik, proiektua **esku-hartze sozialaren arloan** oinarrituko da; zehatzago esanda, **Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemari (GZES)** bilatuko dira esperientziak, bereziki, baina ez soilik hor.
- Hortaz, **GZESren prestazioen eta zerbitzuen katalogoan eta zorroan** jasota dauden **erantzukizun publikoko zerbitzuak** izango dira, batez ere. Nolanahi ere, erakundeek ematen dituzten eta izaera berezia duten erantzukizun publikoko zerbitzuak hartuko dira barne, eta, kasu honetan, **erakundeko beste zerbitzu eta jardura batzuekin zer lotura duten** aztertuko da, baita lotura horrek esku-hartzeari zer balio erantsten dion ere; eredu komunitarioaren eta gizarte-zerbitzuen kalitatearen Europako borondatezko esparruaren hainbat alderdi nabarmenduko dira.
- **Lurraldeari dagokionez**, bereziki, **tokiko egitasmoei** emango diegu garrantzia. Alde batetik, udalaren eskumeneko zerbitzuak hartuko ditugu kontuan, udalek edo tokiko beste erakunde batzuek kudeatzen dituztenak; eta, bestetik, Aldundien eskumeneko zerbitzuak, komunitatean hedatutakoak (eguneko zentroak...).
- **Bazterketarekin eta mendekotasunarekin** lotutako zerbitzuetan oinarrituko da proiektua.

Halaber, arreta-eredu komunitarioa eta gizarte-zerbitzuen kalitatearen Europako borondatezko esparrura egokitzeko, zerbitzu bakoitzaren gaineko azterketa hartuko dugu kontuan. Azterketa egiteko, Euskadiko Hirugarren Sektor Soziala Sustatzeko Estrategiaren 7. jarduerak eta Gizarte Zerbitzuen Legearen 7. eta 8. artikuluek jasotzen dituzten ezaugarri hauetan oinarrituko gara:

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

Horretarako, **helburu** hauek izango ditu proiektuak:

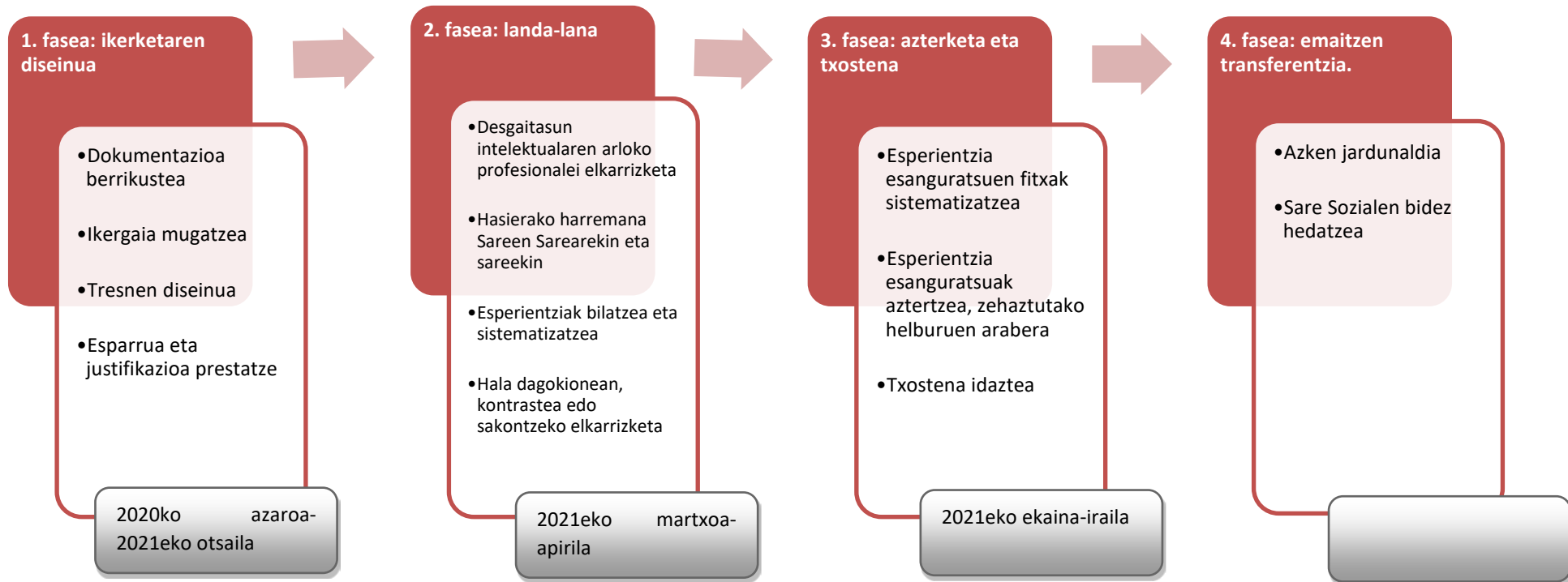
HELBURUAK	• ERANTZUN BEHARREKO GALDERAK
1. Arretaren eta kudeaketaren arloko esperientzia esanguratsuak definitzea.	• Zein izan da esperientziaren helburua -xedea eta hartzaileak-? • Zer jarduera eta prozesu jarri dira martxan? • Zein izan dira emaitzak?
2. Identifikatutako esperientziak aztertzea	• Jardunbide egokitzat har daitezkeen zer ezaugarri dituzte eredu komunitarioaren alderdiekin lotutako esperientziek? • Jardunbide egokitzat har daitezkeen zer ezaugarri dituzte <i>Gizarte-zerbitzuaren kalitatearen Europako borondatezko esparruaren</i> adierazleei lotutako esperientziek?
3. Hobekuntza-lerroak identifikatzea (esperientzia, erakunde edo sektore mailakoak)	• Zer ezaugarri hobetu edo indartu behar dira? • Horretarako, zer elementu ezarri edo indartu behar dira?

METODOLOGIA ETA LAN PROZESUA

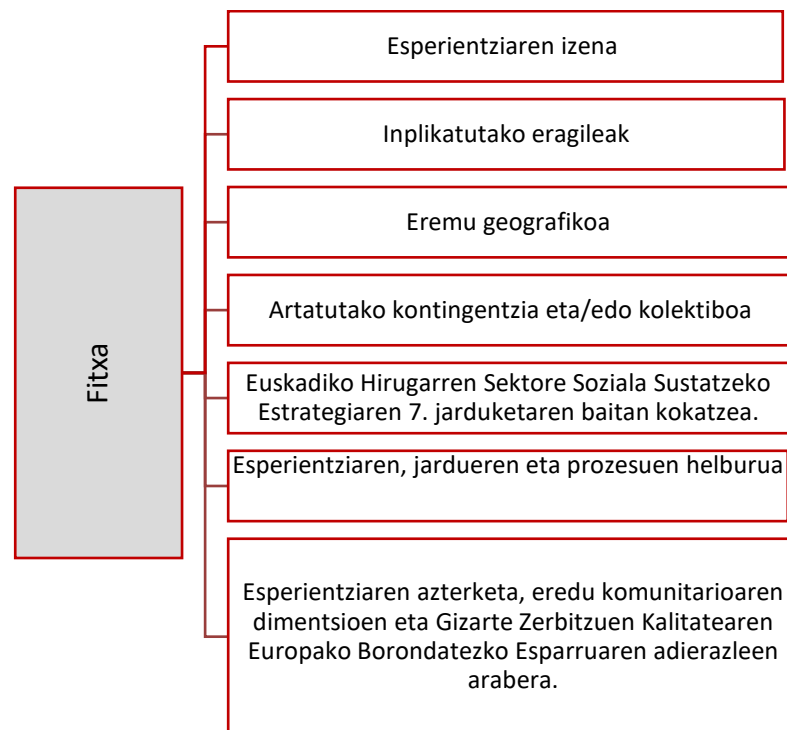
Informazioa bigarren mailako iturrietatik eta aukeratutako eragileekin egindako elkarrizketetatik hartzean oinarritzen da proposatutako metodologia.

1. **Desgaitasun intelektualaren arloko profesionalei elkarrizketak:** proiektuaren esparru teorikoa eta oinarriak kontrastatzeko elkarrizketa bat egitea, haien ibilbidean eta eredu komunitarioaren gainean duten ezagutza oinarrituta; eta ezagutza hori denboran zehar martxan jarri dituzten baliabide, zerbitzu eta programa anitzetan islatzeko moduari buruz. Halaber, posible balitz, jardunbide egokitza hartzen duten esperientzia zehatzen bat jasoko da.
2. **Sareen Sarearekiko lehen harremanaren eta huraosatzen duten sareen bidez,** esperientzia adierazgarrien lehen zerrenda bat identifikatuko da adierazitako aukeraketa-irizpideetatik abiatuta.
3. **Bigarren mailako iturriak kontsultatzea:** Esperientzia adierazgarriak identifikatu, sailkatu eta erregistratzeko, webgunea arakatzeko oinarritutako informazioa biltzeko teknika proposatzen da. Bilaketa sakon bat egitean datza, aurrez mugatutako hiru irizpideak kontuan izanda (gizarte-zerbitzuen eta erantzukizun publikoaren arloa, bazterketarekin eta mendekotasunarekin lotutako kontingentziak, eta tokiko jarduna nabarmentzea). Bilaketa Interneten bidez egingo da, irizpide horien arabera esanguratsuak diren (eredu komunitariora egokitzean eragin oso positiboa dutenak edo izan dezaketenak), egituratuak diren (araudiak jasotzen dituen formulen arabera formalizatuak) eta jarraikortasuna izan dezaketen (garatu zirenetik nolabaiteko jarraikortasuna izan dutenak edo izaten ari direnak, edo datozen urteetan garatzen jarraitzeko aurreikuspenak dituztenak) ahalik eta jardunbide eta esperientzia gehien identifikatzeko.
4. **Kontraste osagarriak edo elkarrizketak eragileei:** erdiegituratutako elkarrizketa-gidoi batetik abiatuta, ikertzaileek webgunearen bidez jasotako informazioa kontrastatuko dute, eta osatu egingo dute. Aukeratutako esperientzian bereziki inplikaturik dauden EHSSko erakundeetako eragileei egingo zaizkie elkarrizketak, edo haiekin kontrastatuko da informazioa. Bigarren mailako iturriei egindako elkarrizketetan jasotako informazioa kontrastatzea, baliozkotzea eta osatzea da elkarrizketa hauen helburua, ondoren, informazio hori proiektuan ezarritako helburuen arabera aztertu ahal izateko. Eragileen lagina aukeratzeko, nahita egindako laginketa bat hartuko da; beraz, lagineko pertsonak ez dira ausaz aukeratuko, nolabaiteko irizpidearekin baizik. Ez da beharrezkoa ordezkagarritasun maila bat izatea, baina informazio esanguratsua jasotzeko baldintzak sortu behar ditu ikertzaileak. Hala, informazioaren bolumena (saturazioa) eta kalitatea (aberastasuna) ongien bermatuko duten pertsonak aukeratzera bideratu behar du laginketak. Lagin arrazoitua edo komenigarritasun-lagina ere deitzen zaio, bertan ez baitira kalkulu estatistikoak sartzen, ez da estatistikoki adierazgarria, baina teknika kualitatiboekin lan egiteko modu egokiena da, eta pertsona kopuru murrizari egiten zaio kontsulta, informatzaile egokiak direla uste diren horiei, hain zuzen ere.

Hori guztia kontuan izanda, proiektua lantzeko **laneko plan** hau proposatzen da:



Emaitza gisa, aukeratu diren HSSSEko 7. jarduerako bi ekintzen azterketa jasotzen duen txosten bat eskainiko da. Hausnarketa bat eskainiko da, eredu komunitarioa definitzen duten aipatutako ezaugarrietan oinarrituta, eredu horren hedapena eta aurrerapena ebaluatzeko. Era berean, aztertutako esperientzia esanguratsu bakoitzerako fitxa bat eskainiko da, honako eremu bakoitzeko informazioa modu sistematizatuan jasoko duena:



BIBLIOGRAFIA

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

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

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

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

Eusko Jaurlaritza (2018). *Euskadiko Hirugarren Sektorerako Soziala sustatzeko estrategia*. Hemendik hartua: <https://www.sareensarea.eus/images/documentos/DocumentacionDeReferencia/Estrategia-de-Promocin-del-Tercer-Sector-Social-28-11-2017.pdf>

Eusko Jaurlaritza (2018). *Euskadiko Hirugarren Sektorerako Soziala sustatzeko estrategia. 2018-2020 Legegintzaldiko 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

Institut Cerdá (2017). *COM3 estrategia. Cap una atenció comunitària centrada en la persona*.

Europar Batasuna. *Comisión al parlamento europeo, al consejo, al comité económico y social europeo y al comité de las regiones. Un marco de calidad para los servicios de interés general en Europa*. Hemen eskura daiteke: <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2011:0900:FIN:ES:HTML>

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

Europako Parlamentua. *Pilar Europeo de Derechos sociales*. Hemen eskura daiteke: https://ec.europa.eu/commission/sites/beta-political/files/social-summit-european-pillar-social-rights-booklet_es.pdf