



PRENTSA-OHARRA

Udalak oinarritzko arreta emateko eredu berri bat ezarriko du auzo-unitateetan, zerbitzuen antolaketa eta herritarrei emandako erantzuna hobetze aldera

Milagrosako eta Txantreako auzo-unitateetan esperimentatutako proiektu pilotuak itxaron-zerrendak murriztu ditu eta arreta emateko gaitasuna areagotu du

Iruñeko Udalak Milagrosako eta Txantreako auzo-unitateetan abiatutako esperientzia pilotua ebaluatu du, Udalaren gizarte-zerbitzuetan oinarritzko arreta emateko eredua aldatzea xede hartuta. Itxaron-zerrendak eta -denbora murriztu eta arreta kopuruak zein artatutako pertsonen kopurua igo izan direnez, eredu berria gainontzeko auzo-unitateetan ezarriko da. Auzo-unitateek ematen duten oinarritzko arretak lau programa ditu ardatz: Harrerakoa, Haur eta Familiarena, Autonomiakoa, eta Gizarteratzekoa. Eredu berriak zerbitzuen barne-antolakuntza berregituratu nahi du, herritarrei emandako arreta hobea eta eraginkorragoa izan dadin.

Gizarte Ekintzako zinegotzi ordezkari Eurne Eguinok, Alorreko zuzendari Marisol de la Navak eta programen arduradun Jesús Labargak, Maite Garcíak eta Mari José Galarrek gaur, astelehenarekin, aurkeztu dute gizarte-zerbitzuetan oinarritzko arreta emateko eredu berriaren ebaluazioa, eredu hori 2017an Milagrosako eta Txantreako auzo-unitateetan proiektu pilotu gisa ezarri ostean. Esperientzia horren ebaluazioa egiteko informazioaren azterketa kuantitatiboa egin da, SIUSS datu-basetik abiatuta (itxaron-zerrendak, kudeaketaren zama, programa bakoitzeko arreta espedienteak...) eta zorizko erabiltzaileei zerbitzuan bertan egindako 30 inkestaren bidez; informazioaren azterketa kualitatiboa ere egin da, aintzat hartuta egindako 48 bileren aktetan jasotako adierazleak, inplikaturako profesionalei egindako 27 elkarrizketak eta erreferente eta arduradunekin egindako 6 jarraipen-bilerak. Talde lana, oreka, zamen banaketa, erantzunaren homogeneizazioa, langileen arteko elkarlana edo lan-metodologiaren hobekuntza; horra eredu berriaren alde positiboetako batzuk. Hobetzeko elementuak ere iradokitzen dira, hala nola barne-kudeaketako denborak orekatzea eta lantalde egonkorak osatzea (zenbait langilek oraindik ere beste auzo batzuetara joan behar zuten), oinarritzkoa baita zamen eta arretaren banaketa berrikusteko.

Proiektu pilotuaren prozesua

Proiektu pilotu hau ezartzeko prozesua oinarritzko arretako programen arduradun-taldeak hala proposatuta hasi zen. 2015eko irailean orduan Ongizate eta Berdintasuneko Alor izenekoari atxikitutako Arrisku psikosozialen batzordeak egindako enkargua bere gain hartu zuen talde

1. orrialdea, (e)tik 5



horrek, baita auzo-unitateetako lantaldeek planteatutako eskaera ere, zeinak eskatzen baitzuen 2010ean unitate horietan ezarri ziren Oinarritzko Arretako lau programak ebaluatzea 2016 hasieran, ebaluazio-prozesu hori hasi zen, horretarako Talde Eragile bat sortuta, non, teknikarien bidez, ordezkatura baitzeuden Oinarritzko Arretako lau programak (Harrerakoa, Haur eta Familiarena, Autonomiakoa, eta Gizarteratzekoa). Urte horretan zehar, gainontzeko langileek aukera izan zuten ere prozesuan parte-hartzeko: auzo-unitateetan topaketak egin ziren, programen arteko eta administrazioen arteko bilerak, landutako agiriaren gainean hobekuntzak eta ekarpenak egin zitzaizkien... Lan guzti hori abendura bitarte egiten zen, orduan entregatu baitzen NUPEk egin eta Ezarpenaren Ebaluazioa jasotzen duen azken agiria.

Oro har, auzo-unitateetan lau programak egotea positiboki baloratu zen, horrek eragiten zuelako herritarrek hurbil edukitzea programak, profesionalak eskariari aurre egiteko potentzial handiagoa izatea, eta auzo-unitateetan beste figura berri batzuk txertatzeko aukera, lantaldea positiboki osatuta. Baina zailtasunak ere badaudela onartu zen. Adibidez, taldeak koordinatzeko. Alor isolatuetan lan egiteko sentsazioari buruz hitz egiten zen zenbaitetan, ez zeudelako koordinatzeko eta elkarrekin esku-hartzeko gunerik, ezta koordinatzeko denborarik zein nahikoa argitasunik ere. Beste zailtasun batzuk ziren programa bakoitzean artatu beharreko egoerei buruzko irizpide desberdinak zeudela, programa ezberdinen arteko jarduketak gainjartzen zirela, esku-hartze batzuk programa batzuetatik isolatzeko arriskua zegoela, eta oinarritzko premiak asetzeko eskaerei erantzun arin bat emateko beharra zegoela, itxaron-zerrendak ahalik eta gehien murriztuz.

Agiri hori abiapuntu hartuta, proposamen bat egin zen Auzo Unitateetan Oinarritzko Arreta emateko eredu berri bat abiatzeko. Proposamena Talde Eragileari aurkeztu zitzaion lehenbizi, 2017ko otsailean, eta ondoren, martxoan, Alorreko langile guztiei. Eredu berri hori probatu, osatu eta hobetzeko, aurrez bi auzo-unitateetan abiatuko zela erabaki zen. Zehazki, Milagrosakoan eta Txantreakoan. Proposamenaren ardatzak, funtsean, honako hauek ziren: auzo-unitateko langileen talde lana, erabiltzailea erdigunean jartzea, "zerbitzuzko kultura" eta lan-zama banatzea.

Apirilean prestakuntza-saioak egin ziren langileekin, eta 2017ko maiatzaren 2an, esperientzia berria abiatu zen Milagrosako eta Txantreako auzo-unitateetan. Maiatzetik abendura, une oro, bai NUPEk bai arduradun-taldeak prozesua jarraitu eta lagundu izan dute, eta informazioa helarazi zaie Talde Eragileari eta Alorreko gainerako langileei. 2017ko irailetik aurrera eredu gutxi gorabehera egonkortuta dago, eta bizpahiru hilabeteren buruan, prozesuaren garapena azaltzeko informazioa eman zitekeen jada. Beste entitate eta instituzio batzuei jarraitutako prozesuaren berri eman zitzaion, baita horrek berekin dakartzan aldaketei buruzko informazioa ere, zerbitzuen arteko harremana errazte aldera. 2017ko azarotik 2018ko urtarrilera proiektu pilotuaren ebaluazioa egiteko informazioa jasotzen hasi ziren, eta informazio hori aurkezteko saioak antolatu ziren. Lehendabizi inplikaturako bi auzo-unitateei aurkeztekoak, eta gero, Alorreko gainontzeko langileei.





Prozesua amaitzeko, eredu berria hiriko auzo-unitate guztietan ezarriko da. Horretarako profesionalen laguntza beharko da, taldeetan aldaketa kudeatzeko eta proiektu pilotuetan parte hartu dutenekin zuzenean hitz egiteko. Halaber, Milagrosako eta Txantreako auzo-unitateetako ebaluazioetan identifikatu diren hobetzeko elementuak berrikusi beharko dira, programaz programako zeharkako lan paralelo bat egin beharko da, eta, behar izanez gero, erabaki berriak hartu eduki, prozesu, profil eta abarrei dagokienez. “Arduraduna”-ren figura indartuko da, auzo bakoitzean eredua ezartzeko prozesuaren buru izango baita, ez bakarrik ereduak funtzionatu dezan, baizik eta era prebentiboan identifikatu ditzan eredua inplementatzeko agertzen diren oztopoak.

Erantzun eraginkorra herritarrentzat eta gizarte-zerbitzuen barne antolamendua

Eredu berriak Udalaren Gizarte Zerbitzuen kudeaketa eta antolamendua aldatzea dakar berekin, herritarrei arreta emateko prozedura berri bat proposatzen duelako, auzoetako taldeak antolatzeke metodologia berri bat, eta langileen lan-denborak berriz ere definitzen dituelako.

Aldaketarik nabarmenenetako bat da orain oinarritzko arretako Harrerako Programa zeharkakoa bihurtuko dela, eta Auzo Unitateetako gizarte-langile guztiek ematen duten zerbitzu bat izango dela. Hala, harrera-funtzio hori indartuta, herritarrei ematen zaien lehen arreta hori azkarragoa izatea bilatzen da. Informazioa emango dute, gizarte orientazioa, eta teknikarien jarraipenik behar ez duten prestazioak kudeatuko dituzte. Teknikarien esku-hartzea eta jarraipena eskatzen duten kasuetan, dagokien oinarritzko arretako programara bideratuko dira (Haur eta Familia, Autonomia eta Gizarteratzea).

Beste aldatetako batek zerikusia du auzo-unitateen barruan lan-metodologia berri bat bultzatzearekin. Horretarako programen artean bilerak egingo dira astero, baita unitate osoa koordinatzeko bilerak ere. Azkenik, esperientziak ere hausnarketa egiteko hainbat prozesu teoriko-praktiko bultzatu nahi ditu arreta- eta bideratze-protokoloei buruz, eta esku-hartze eredu batzuen edukiei buruz.

Azken batean, eredu berria lan egiteko modu berri bat da, zeinak bilatzen baitu, batetik, Auzo Unitateen antolamendua auzo bakoitzeko egungo gizarte testuingurura hobe egokitzeko bidean aurrera egitea; eta bestetik, lanbideari tradizionalki lotuta egon izan diren lan-metodologia batzuei balioa ematea, aurreko antolamendu-ereduan inplementatu ahal izateko zailtasunak baitzituzten, espazioari eta denborari dagokienez (talde lana, komunitate-zereginen zeharkako ikuspegia, taldeetan esku-hartzea, pertsona erdigunean jartzea, etab.).

Harrerako arreta arindu eta oinarritzko premia larrien tramitazioa

Milagrosako eta Txantreako auzo-unitateetan eredu berria ezartzearen ondorioz murriztu egin da oinarritzko premia larriei erantzuteko itxaron-denbora Harrera programan. Laginaren (2015, 2016 eta 2017ko irailetakoa) datuen arabera, Harrera Zerbitzuaren itxaron-zerrenden murrizketaz gain, programa ezberdinen arteko banaketa orekatuago bat ikusten da.





Harrera Programan artatutako familiek gora egin dute 2016tik 2017ra, Txantrean, % 30ean (857 familiatik 1.111ra); eta Milagrosan, % 40an (984tik 1.376ra). Hurrei eta familiei laguntzeko programari dagokionez, Txantrean familia kopuruak % 40 egin du gora (118tik 165ra); eta Milagrosan, % 28 (119tik 152ra). Gizarteratzeko Programan ere gorakada nabarmena izan da bi auzoetan. Txantrean, % 41ekoa (105 familiatik 149ra); eta Milagrosan bikoiztu egin da (2016ko 64 familietatik 2017ko 129etara). Halaber, hein txikiago batean, Autonomia Programan ere artatutako familiak areagotu dira % 19an, Txantrean (368tik 443ra); eta % 20an, Milagrosan (323tik 389ra).

Kopuru horiek erakusten dute badela korrelazioa Harrera Programa edo Zerbitzuko itxaron-zerrenden murrizketaren –batez ere, Milagrosan– eta espedienteak kudeatzeko eta esku-hartzeko gaitasun handiagoaren artean. Horri gehitu behar zaio oinarritzko arretako beste hiru programetako eskariak gora egin izana (Haurtzaroa, Gizarteratzea eta Autonomia), hartara lortuta zerbitzuko programen arteko oreka.

Teknikarien ebaluazioa eta balorazioa

Udalaren gizarte zerbitzuetako langileen lanari dagokionez, eredu berriak talde- zein programa-bilerak txertatzen ditu, astero, lanaldietan. Denontzako guneak dira, non gainbegiratzen baita nor pasatzen den programara, baina baita ere ikusten da auzoko zein baliabide komunitario diren baliogarri eta zein behar ez diren heltzen zerbitzura, nahiz eta identifikatzen ari diren. Langileen % 78ren ustez bilera horiek baliogarri izan dira talde izaera indartzeko. % 18rentzat, aldiz, ez. Gainera, bilera horien ostean, % 44k taldearen parte dela sentitzen du hein handiago batean; % 26k berdin dagoela deritzo; eta % 30 ez da orain hein handiago batean taldearen parte sentitzen. Oro har, zerbitzuaren barne zatiketa gainditu dela baloratzen da, programaz programako lanagatik eta lan komunitarioari zerbitzu-ikuspegi batetik heltzen zaiolako, eta horrek bide ematen duelako auzoen gizarte errealitatean gehiago inplikatzeko.

Bestalde, programaz programako lanean are gehiago sakondu behar dela uste da, bakoitzaren funtzioei, bideratze prozedurei eta esku-hartze moduei buruzko irizpide adostuak ezarrita. Atal honek auzo bakoitzean esperientzia gehiago errotzea eskatzen duela uste da, baina baita programa bakoitzaren lan zabalago bat ere, esperientziaren garapena laguntzeko, eta hausnarketa-prozesuak errazteko tresnak ere behar direla uste da.

Gizarte-langileen banaketa Gizarte Ekintzako Alorrean

Agintaldi hasieratik Alorrak plantillako lanpostu kopurua handitu du: 2016an, 13 lanpostu gehiago sortu ziren oinarritzko arretan, eta 5, bigarren mailakoan; 2017an, Gizarte Enpleguko bat, eta Udalaren Etxez Etxeko Arreta Lantaldeko guztiak; eta 2018an, 2 oinarritzko arretarako, eta 2 bigarren mailakorako. Gainera, zerbitzuen berrantolaketa prozesu bat abiatu da, eta horrek, ezinbestean, lanpostuen birbanaketa bat dakar berekin (bai auzo-unitateetan bai beste zerbitzu batzuetan). Azkenik, joan den urtean, lanpostu horiengan eragina duen Lan-eskaintza publiko bat onetsi zen, eta lanpostu horietako asko finkatu ahal izango dira. Hori guztia dela eta, erabaki da lanpostuak banatzeko biderik onena eta bidezkoena dela lekualdatze lehiaketa bat





deitzea, non sartuta egongo baitira aldaketak jasango dituzten lanpostu guztiak, halako moduan non langile bakoitzak haren lanpostua hautatu ahalko baitu, haren merituen balorazioaren arabera (esperientzia eta prestakuntza), eta ez Alorreko zuzendaritzak esleitutako izendapenaren bidez.

Deialdia egin ahal izateko, eta langileek lanpostua aukeratu ahal izateko, beharrezkoa izan da plaza bakoitzari lanpostu zehatz bat egokitzea. Lanpostuen esleipena ahal izan den modurik inpartzialenean egin da, irizpide argi eta homogeenak bilatuta, Alorreko langile ugariarengan eragina baitzuen. Hala, Gizarte Ekintzako Alorrak Giza Baliabideetako Alorrari proposatu dion lanpostuen banaketan, abiapuntutzat hartu da lanpostuak zenbakien bidez ordenatzea, goranzko hurrenkeran. Lehenik eta behin, aurrekontu-programaren zenbakiaren arabera (aurrekontuetan duen zenbakiarekin bat); bigarrenik, lanpostuaren zenbakiaren arabera; eta hirugarrenik, auzo-unitateen kasuan, hurrenkera alfabetikoan.

Iruñean, 2018ko martxoaren 19an 2018

