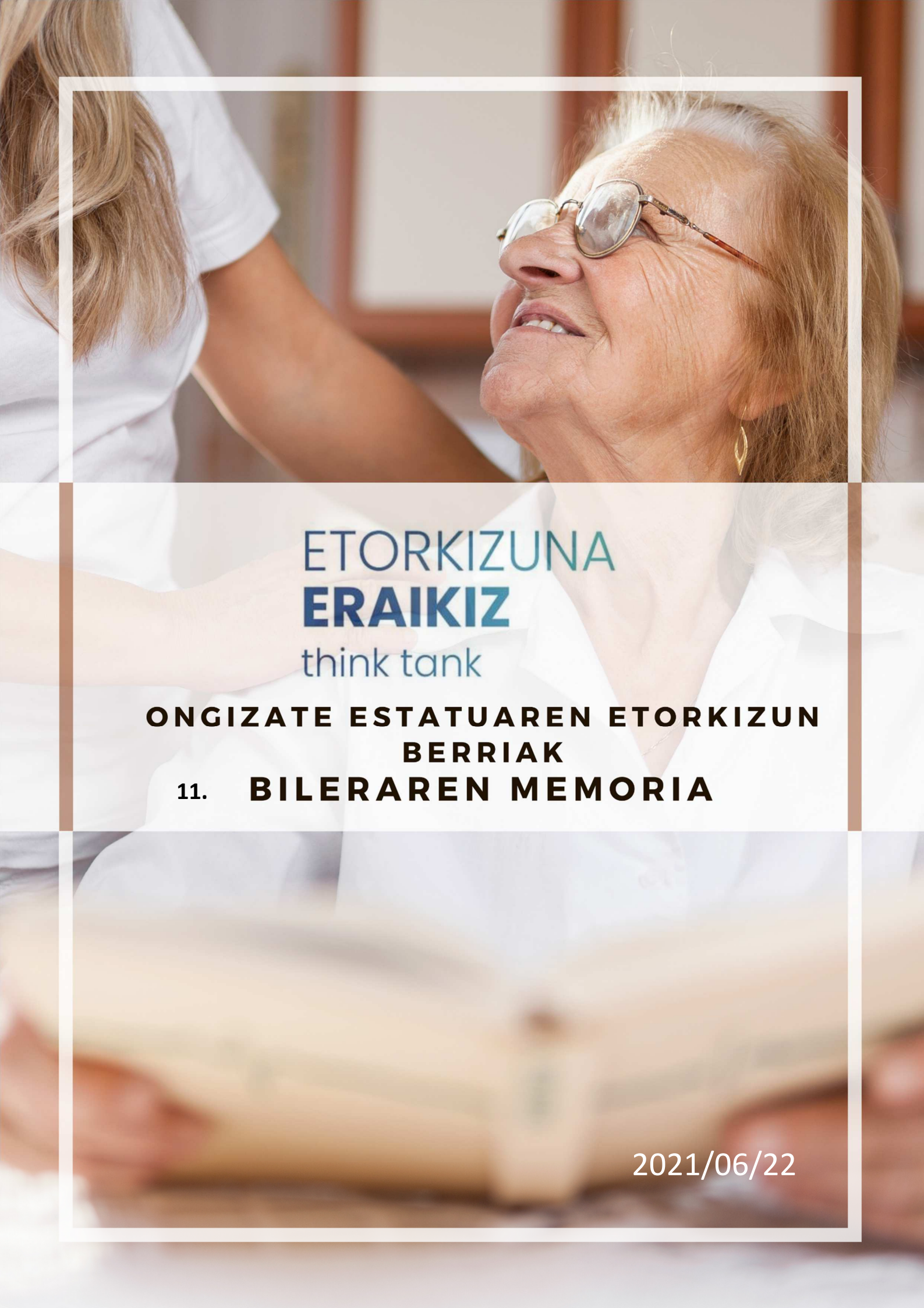




ETORKIZUNA
ERAIKIZ
think tank

**ONGIZATE ESTATUAREN ETORKIZUN
BERRIAK**

11. BILERAREN MEMORIA

2021/06/22

Edukia

1.	Programa	3
2.	Parte hartzaileak	3
3.	Sarrera eta tailerraren aurkezpena	4
4.	Metodologia eta emaitzak	4
5.	Gogoetarako eta eztabaidarako dinamika	6
6.	Taldeko dinamikaren emaitzak	8
7.	Taldeko dinamikaren feedbacka	10
8.	Balorazioa eta amaiera	11
9.	Eranskinak	12
a.	11. lan dokumentua	12
b.	12. lan dokumentua ¹	21
c.	Gizarte politikako diputatuaren aurkezpena	30
d.	DFG9en eta ECO1en aurkezpena	34
e.	Pertsonalizazioari buruzko galdetegia	39

¹ 11. lan dokumentua (05/27ko bileran landutako gaiaren emaitzak sistematizatzea)

1. Programa

Gaia	Aurkezpena/Dinamizazioa
Hasiera	Maite Peña
Metodologia eta emaitzak	Belén Larrion eta Joseba Zalakain
Think Tank-en gomendioak	Javier Castro-Spila
Deliberazioa taldeka	Javier Castro-Spila
Ondorioak eta bileraren amaiera	Maite Peña

2. Parte hartzaileak

- Carlos Alfonso
- Maite Peña
- Javier Castro
- Elena Basagoitia
- Patxi Leturia
- Arantxa Gorostiaga
- Josu Gago
- Miren Larrea
- Eva Sánchez
- Maria
- Mikel Malcorra
- Andoni Zulaika
- Rakel San Sebastian
- Lucía Martinez
- Ander Arzelus
- Joseba Zalakain
- Belén Larrión
- Sebastian Zurutuza
- Jon Arzalluz

3. Sarrera eta tailerraren aurkezpena

Gizarte Politikaren diputatuak bilerari hasiera eman dio eskerrak emanez gonbidatu guztiei bileran parte hartzeagatik. Azaldu du, hasiera batean, Liburu Zuriaren aurkezpenak izan behar zuela bileraren ardatz nagusia, baina, azkenean, agenda aldatu dela. Gizarte Politikaren diputatuak adierazitakoaren arabera, erabaki dute bilera hau baliatzea Pertsonan Zentratutako Arretako (PZA) taldeak egin duen lana behatzeko eta aztertzeko. *"Talde honek egin duen lan guztia duzue zuen eskura. Ikus dezakezuen bezala, oso mamitsua eta luzea da. Horregatik erabaki dugu bilera hau baliatzea PZAk egindako lana berraztertzeko."* Jarraian, Gizarte Politikaren diputatuaren ondoren, hasi dira hizketan hala DFG9 nola ECO1, egindako lana aurkezteko.

4. Metodologia eta emaitzak

DFG9k eskerrak eman dizkio Gizarte Politikako diputatuari proiektu hau gauzatzeko aukera emateagatik bere taldeari. Nabarmendu du, ECO1rekin batera, gaur egun dauden tokira iristeko jarraitu duten prozesua azalduko duela. *"Proiektua egiteko enkargua Think Tank-etik sortu zen. Azaroan, politika publiko guztietarako PZAri buruzko lan bat egitea planteatu zen. Otsaila edo martxo aldera, taldea has zitekeela pentsatu genuen"*. Halaber, hau nabarmendu du: *"Eskerrak ematen ditut koordinatzaile izateko aukera emateagatik. Think Tank-eko kide diren erakundeen ordezkariak osatu dute taldea. Baina, era berean, daukaten ezagutzagatik eta esperientziarengatik parte hartzea proposatu zitzaient pertsonak ere badaude."*

Hiru helburu nagusi izan dituztela azaldu du: mapa kontzeptual bat egitea, jardunbide egokien mapa bat egitea, eta eredia ebaluatzeko tresna bat garatzea eta dokumentu bat egitea, pertsonalizazioari buruzko gida, hain zuzen. *"Azpimarratu nahi dut ekimena Think Tank-etik sortu zela, talde honek azken produktuan sakondu eta lagundu ahal izatea proposatu aurretik. Horretarako, hiru bilera egin ditugu: bi online eta bat aurrez aurre"*. DFG9k, halaber, adierazi du dokumentuaren edukiak adostuta landu dituztela, eta amaierako dokumentu bat egin dutela, bileran zehar aurkeztuko zaiena parte hartzaileei.

DFG9k hiru mailatan banatu du gauzatu duten pertsonalizazio lana: mikro, meso eta makro. Denek adostuta, izena aldatzea erabaki zutela adierazi du. PZA izan

beharrean, pertsonalizazioa izango da. *"Izen irekiagoa iruditzen zaigu. Uste dugu gida hau ez dela pertsonalizazio zerbitzu bat eratzeke balio duen dokumentu bat, baizik eta zerbitzuetan pertsonalizazioa ulertzeko tresna bat dela".*

DFG9ren azalpenei dagokienez, ECO1ek adierazi du, era berean, gidan hiru ekarpen mota daudela:

- Gizarte zerbitzuen hainbat arloz aldi berean jarduten duen dokumentu bat da, eta ez daude horrelako dokumentu edo gidaliburu asko. Dokumentuak ikuspegi orokorra eskaintzen du, pertsonalizazioaren inguruko hainbat elementu baititu.
- Dokumentuak hiru zirkulu zentrokidetan planteatzen du pertsonalizazioa: Zuzeneko arreta, pertsonalizazioa eta hiru mailatan: mikro, meso eta makro.
- Egileen gomendioak eskaintzen ditu.

ECO1ek jarraitu du hau esanez: *"pertsonalizazioaz ari gara, eta ez PZAz. Nahiz eta PZAri buruz aritzea izan zen hasierako betekizuna, erabaki genuen pertsonalizazioak aterki bat bezala funtziona zezakeela hainbat ikuspegi jasotzeko: bizimodu independentearen eredu, pertsonen zentratutako plangintza, bizitza kalitatearen eta laguntzen ereduak, pertsonen zentratutako arreta gerontologikoa eta gizarte zerbitzuen beste alderdi batzuk."* ECO1ek nabarmendu du dokumentuan hainbat ikuspegi jasotzen saiatu direla: *"Gida honetan garrantzitsuena bibliografia da. Ez dugu ezer berririk idatzi, baina hainbat ikuspegi bildu ditugu."*

Horrez gain, adierazi du dokumentuak pertsonalizazioaren onurak eta oinarritzko irizpideak jasotzen dituela. Arriskuen, mugen eta oztopoen garrantzia azpimarratzen du. Era berean, pertsonalizazioak familien, erabiltzaileen eta langileen bizitza kalitatean eta gogobetetzean ekartzen dituen hobekuntzak aipatzen ditu. *"Pertsonalizazioaren azeleragailu gisa funtzionatzen duten elementuak hauek dira: lidergoa eta bultzada tekniko, eskaera soziala, bultzada politikoa edo instituzionala, konplizitate eta inplikazio profesionala, baita sindikala ere, eta ebidentzia zientifikoa sortzea".*

Gizarte Politikaren diputatuak lantaldeko kideei adierazi die beraien gogoetak gainerako parte hartzaileekin parteka ditzatela.

ECO13k denek ahalegin hauze egin dutela azpimarratu du: *"parte hartzen dugun guneak integratzekoa. Prozesu honek integrazio oso on bat ekarri digu. Gutako bakoitzak ezagutzen ditu gure arloari eragiten dioten gaiak, baina puzzle handi batean pentsatu behar dugunean, badirudi ikuspegi desberdinak ez direla osagarriak. Lan honi esker gure ikuspegiak partekatu eta integratu ditugu".*

Gizarte Politikaren diputatuak adierazi du, zehazki, hori dela lanaren balioa: *"PZA gizarteko eremu guztietan sustatu daitekeen jakin nahi genuen. Badirudi baietz."* Halaber, adierazi du profesional bakoitzak bere sektorea *"kutxatxo"* bat bezala ikusteko joera duela. Horregatik, hau adierazi du jarraian: *"batera lan egin daitekeela adierazten du lan honek"*. Azaldu du bilerako talde dinamikan zehar taldeak egindako lanean sakonduko dela, eta pozik azaldu da *"Thin Tank-etik sortutako eskaera bati erantzuteagatik"*.

5. Gogoetarako eta eztabaidarako dinamika

DFG4 hasi da hizketan taldekako lana azaltzen hasteko. *"Azeleragailuen gaia eztabaidatu nahi dugu: pertsonalizazioaren azeleragailu hauek non dauden jakin nahi dugu"*. Jarraian, hau adierazi du: *"ECO1ek aurkezpenaren amaieran aipatutako bost azeleragailuak markatu ditugu"*.

- Lidergoa eta bultzada teknikoa
- Eskaera soziala
- Bultzada politikoa eta instituzionala
- Konplizitate eta inplikazio profesionala.
- Ebidentzia zientifikoa sortzea

DFG4k Think Tank-en ikuspegia puntuz puntu eguneratu du azeleragailuei dagokienez: *"Adostasuna dago lidergoari eta bultzada teknikoari buruz Think Tank-en. Eskaera sozialari buruz, uste dugu ez dagoela adostasun argirik: ez dakigu pertsonalizazioaren azeleragailu garrantzitsu bat den. Bultzada politikari eta instituzionalari dagokienez, adostasun handia dago. Argi dugu sektore publikoa azeleragailu handi bat dela, baita konplizitatea eta inplikazio profesionala ere."*

Ebidentzia zientifikoaren sorkuntzan ere ez dago adostasunik. Think Tank-en ustez ez da agerikoa ebidentzia zientifikoa azeleragailu bat denik."

DFG4k, era berean, adierazi du Think Tank-ek pertsonalizazioa azeleratzeko moduari buruzko eztabaida garrantzitsutzat jotzen duela, ondoren gai hori dinamikan lantzeko. Azken aipamen bat egin du taldekako dinamikarekin hasi baino lehen: *"Jaso duzuen dokumentuan, gomendioen kapitulua liburu zurira pasatuko da. Liburu zuriari buruzko aurkibide analitikoan pertsonalizazioari buruzko kapitulu bat dago, osorik. Pertsonalizazioa liburu zuriaren puntu garrantzitsu bat da"*. Ondoren adierazi du pertsonalizazio dokumentuak hainbat gomendio egiten dituela alderdi hauei dagokienez: azpiegiturak, desinstituzionalizazio sozialaren plan bat garatzea, profesionalak gaitzeko programa espezifikoak definitzea, araudiak birdefinitzea eta ebaluazioa.

"Orain, taldeka lan egin behar dugu pertsonalizazioa bi edo hiru eztabaida ildotan planteatzeko: ez dute parte hartu Thin Tank-eko kide guztiek dokumentu hau landu duen lantaldean. Zuek gomendio hauek ikustea eta falta diren elementuak zein diren esatea nahi dugu. Ea nola hornitu dezakegun dokumentu hau zuen ezagutzarekin. Gomendio berri bat edo bi lortzen baditugu, zikloa itxitzat joko dugu".

ECO1ek hitza hartu du eta adierazi du gomendioetarako irizpidea zeharkakotasuna izan dela. Adierazi du gomendioek zuzenean erlazionatuta egon beharko luketela pertsonalizazioarekin. *"Elementu egokietan zentratzen saiatzen gara pertsonalizazioaren bidean aurrera egiteko"*.

DFG9k, azkenik, esan du dokumentuak taula bat duela non pertsonalizazioa zer den eta zer ez den definitzen den.



6. Taldeko dinamikaren emaitzak

Gogoetarako dinamikan gutxi gorabehera ordubete eman ondoren, DFG4k parte hartzaileei adierazi die pentsatu behar izan dituzten bi gomendioei buruzko ideien laburpena parteka dezatela.

Dinamikaren emaitzak:

1. taldea:

ECO7k, lehenengo taldearen bozeramaileak, esan du parte hartzaileek dokumentua "*diagonaletik*" irakurri dutela. Beraz, ezin izan dute sakondu "*nahi izango luketen guztia*". Era berean, adierazi du hobekuntza proposamenen zerrenda bat egin dutela:

- Herritarrek erraz irakurtzeko moduko bertsio bat izan dezala gidak.
- Osasun mentalari buruzko zati bat izatea: "*Nahiz eta dokumentu osoak duintasunaren eta eskubideen kontzeptu inplizitua izan, ikuspegi honetan argi eta garbi adierazi behar da pertsonen ideia kolektiboenari gailentzen zaiola.*"
- Gida eta liburu zuria martxan jartzeko plan bat egitea: "*Bai liburu zuria bai gida asmo on bat besterik ez dira izango. Horregatik, horiek martxan jartzeko plan bat izatea proposatzen dugu. Partekatzen den zerbait martxan jartzeak zerbitzuei era orekatuan eta homogeneousan aurrera egiten lagun diezaieke.*"

- Hizkuntza garrantzitsua da: *"Hizkuntza zaintzen da gida osoan. Hori guztia liburu zurian ere erabiltzea proposatzen dugu. Ereduaren balioekiko koherentea den terminologia erabiltzen saiatu behar da."*
- Ekimenen ebaluazioa koherentea izan dadila proposamenarekiko: *"Galdetegiaren metodologiarekin zerikusia duen zerbait da. Jakin nahi dugu zergatik dagoen desadostasuna ebaluazioaren eta eskaera sozialaren azeleragailuei buruz galdetu digutenaren artean. Sinergikoak direla uste dugu."*

ECO7k, amaitzeko, esan du taldean "oso gustura" egin dutela lan, eta, bereziki, ECO1en "lan eskerga" nabarmendu nahi dutela.

2. taldea:

ECO14k hau adierazi du: "taldeak eta ECO1ek egin duten lana nabarmentzen dugu." Horrez gain, esan du zaila iruditu zaiela egin duten lan guztiari gomendioak egitea, eta aipatu diren gaiak azpimarratu dituztela:

- Erabiltzaileen gaikuntza eta ahalduntzea, pertsonak askatasunez aukeratzeari lotuta egotea.
- Tramite administratiboak sinplifikatzea: *"Uste dugu eskaintzen diren zerbitzuen zorroa sinplifikatu behar dela. Askotan, kontua ez da zerbitzuak tramitatzea, baita ulertzea ere"*.

ECO14k adierazi du aurreko bi puntuak lotura handia dutela. *"Askatasunez aukeratzea, jaso nahi diren edo jaso nahi ez diren zerbitzuetan koparte hartzea ere bada. Askatasunez aukeratzea, erabaki hori hartzea ere bada."* Jarraian, hau esan du: *"hainbat gai ere aipatu ditugu, esaterako, bultzatzeaz gain, dauden sareak artikulatzen saiatu behar dela. Era berean, arlo publikoaren eta pribatuaren arteko lankidetzak sustatu behar da. Denetik pixka bat aipatu dugu, baina puntu hau ezin izan dugu zehaztu."*

7. Taldeko dinamikaren feedbacka

DFG4k egin diren ekarpen guztiak baloratzeko hitz egin du. *"Gauza oso interesgarriak daude, adibidez, testuaren hizkuntza, familien gaikuntza edo ebaluazioak koherentzia izatea."*

ECO1ek hau esan du: *"arreta gehien piztu didan alderdia izan da ez aukeratzea ere izan daitekeela egiten den hautaketa. Praktikan hori gerta daiteke. Prestazio ekonomikoei eta desgaitasunari dagokienez, erabiltzaileak bere arreta paketea egin ahal izateko diru kopuru bat izan dadila eskatu da. Baina pertsona batzuek ez dute arreta pakete hori nahi."* Segidan adierazi du hainbat behar eta hautaketa egon daitezkeela eta esan du: *"dibertsitatea ere badela aukeratu nahi ez duten pertsonak ere badaudela errespetatzea."* Amaitzeko, aipatu du dokumentuak erraz irakurtzeko modukoa izan beharko lukeela, askoz jende gehiagorentzat irakurterazagoa izan dadin.

DFG3k esan du aukeratzeko gaitasunerako prozesu horri lagunduko dion laguntza behar dela. *"Itxurakeria besterik ez da norbait aukeratzera behartzea, aukerarik eskaini gabe."*

ECO7k adierazi du, nahiz eta dokumentuan ez den berariaz aipatzen, erabiltzaileak parte hartu behar duela adierazten dutela. Ez parte hartzea erabakitzea, askatasunez aukeratzea dela ahotan hartuz.

DFG9k azpimarratu du hizkuntza garrantzitsua dela. *"Liburu zuriak eta gidak terminologia koherentea izan behar dute pertsonalizazioarekiko. Hitzak zaindu behar dira, askotan. Hortik, pedagogia sozialarekin hasten baikara."* Halaber, adierazi du garrantzitsua dela dokumentuan hainbat arlotako politika publikorekin erlazionatutako gaiak islatzea: desgaitasunarekin eta mendekotasunarekin erlazionatutakoak, edo hurrekin edo emakume biktimen arretarekin erlazionatutakoak. *"Kontingentzia guztiak islatzen dituen terminologia bilatzen ahalegindu gara"*. Azaldu du pertsonalizazioa zerbitzu eta zentro bakoitzaren planetan eta jarduketetan sartzen joango dela. *"Uste dut hau hasi besterik ez dela egin"*.

8. Balorazioa eta amaiera

Gizarte Politikako diputatuak, azkenik, denbora eta lan handia behar izan duen dokumentu bati ekarpenak egiteko zailtasunari buruzko hausnarketa partekatu du. *"Berriz azpimarratu nahi dut Think Tank-en erabakien emaitza dela lan hau. Taldeen lanean ikuspegi global eta partekatua dagoela ikus daiteke, eta oso ona iruditzen zait."* Ondorioetan, parte hartzaileek egindako gomendio batzuk aipatu ditu: *"Gidan hizkuntza, izenburuak eta irudiak egokitu beharko ditugu."* Halaber, esan du interesgarria iruditzen zaiola pertsonalizazioarekiko koherentea den ebaluazioaren kontzeptua. *"Adierazleek bat egin behar dute helburuekin. Erabiltzaileen gaikuntzari eta ahalduzko dagokienez, atzera egin ezin den unean gaude, eta aurrera besterik ezin dugu egin."*

Gogoratu du dokumentuari feedbacka ematen jarrai daitekeela. *"Lanaren helburua ez baita dokumentua bazterrean gelditzea. Hori lortzeko osagai guztiak ditugu."*

"Liburu zuria uztailean aurkeztea pentsatu dugu, makina behartuz. Beste aukera bat da irailean aurkeztea, egiaztatu ahal izateko. Bigarren aukera iruditzen zaigu egokiena; gainera, orduan egingo dugu hurrengo bilera." Iraileko bileran liburu zuria aurkeztuko dela azaldu du. Besteak beste, pertsonalizazioaren kapitulua egongo da liburu horretan.

"Elkar ikusiko dugu berriz indarberrituta, posizio hobean eta gogotsu." Gizarte Politikako diputatuak, amaitzeko, eskerrak eman dizkie parte hartzaile guztiei bertan egoteagatik. *"Elkar ikusiko dugu berriz indarberrituta, posizio hobean eta gogotsu."*

9. Eranskinak

a. 11. lan dokumentua

THINK TANK

Ongizatearen etorkizun berriei buruzko gogoeta prozesua:

11. lan dokumentua

(2021eko maiatzaren 27a)

ETORKIZUNEN DISEINUA

Helburua

Etorkizuna Eraikiz Think Tank-eko ongizatearen etorkizunei buruzko gogoeta taldeak asmoa du bere gogoetak eta proposamenak Liburu Zuri batean egituratzeko. Liburuak Gipuzkoako Gizarte Politikaren gaur egungo eta etorkizuneko erronkak identifikatzen ditu, eta Trantsizioko Gizarte Politika sustatzeko jarduketa batzuk eskaintzen ditu. Azken horiek zerbitzuetan oinarritutako zainketen eredu batetik ekosistemetan eta pertsonetan oinarritutako zainketen eredu baterako trantsizioa kudeatzera bideratuta daude.

Liburu Zuria egiteko, proposatu da etorkizunak diseinatzeko ariketa bat egitea maiatzaren 27ko Think Tank-ean, Gipuzkoako ongizatearen egoera *probableak* eta *hobeak* aztertzeko. Etorkizunen diseinua osagai osagarri bat da, eta, horren bidez, Gizarte Politikarako helburuak eta jarduketak zehaztu ahal izango dira, epe luzean trantsizioak sustatzeko helburuarekin.

Etorkizunen teorian, etorkizun guztiak existitu daitezke etorkizunean. Baieztapen hori hobeto ulertzeko, *etorkizunen konoko* (1. grafikoa) elementu nagusiak esplizitatzea argigarria izan daiteke. Etorkizunen konoan bi elementu garrantzitsu esplizitatzen dira denboraren lerroan: a) Hainbat gertaera mota eta b) Hainbat etorkizun mota. Horrela, etorkizunen konoak hau iradokitzen du: a) Ez dago etorkizunik, etorkizunak baizik, b) Etorkizunak gaur egun lehiatzen dira, c) Gaur egun etorkizunak diseinatuz gero, etorkizunak diseina daitezke etorkizunerako.

Etorkizunen konotik sortzen den etorkizunen tipologia bat horrela definitu daiteke:

Etorkizun probableak: Espero izateko etorkizunak dira, joera eta datu estatistikoei esker (ibilbidearen pisua) interpreta daitezkeenak. Ekintzarik ezaren kostuari lotutako etorkizunak dira (zer gertatzen da ez badugu ezer egiten).

Etorkizun hobeak: Dibergentzia dinamikak sustatzen dituen talde sozial batek nahi edo hobesten dituen etorkizunak dira. Berrikuntzaren kostuarekin erlazionatutako etorkizunak dira (zer gertatzen da zerbait egiten badugu).

Etorkizun posibleak: Gerta daitezkeen etorkizunak dira (etorkizun hobeak / probableak), hau da, etorkizunean existitzeko probabilitatea dute, izan ekintzarik ezagatik edo berrikuntzagatik.

Zalantzazko etorkizunak: Etorkizun "kaotikoak", aurretik jakin ezin direnak dira, ustekabeko gertaeretatik sortutakoak, kontingentzia dinamikak sustatzen dituztenak. Diseinatu eta aurreikusi ezin diren etorkizunak dira.

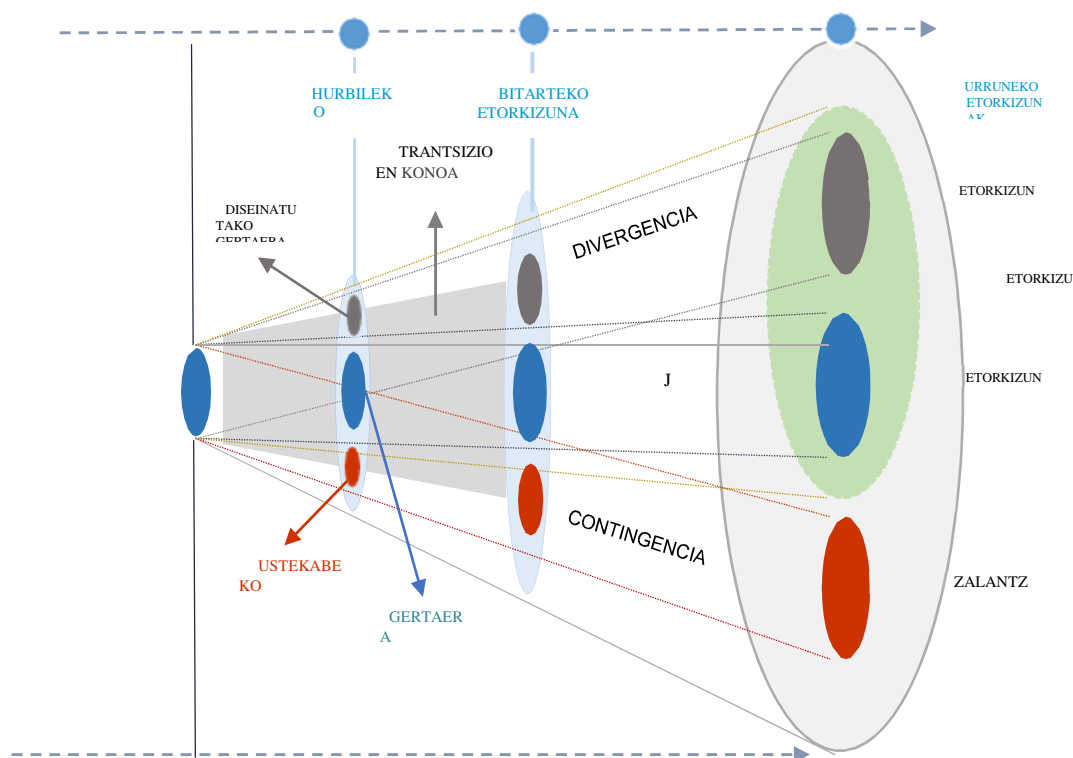
Denboraren lerroak etorkizunen beste tipologia bat ere eskaintzen du:

Hurbileko etorkizunak: Hurbileko etorkizunak dira, errazago balioetsi edo aurreikusi daitezkeenak dira eta 3-5 urte bitartekoak dira. Ezagunenak dira, non ez den espero aldakuntza eta aldaketa handirik izatea.

Bitarteko etorkizunak: 5-15 urte bitartean daudenak dira, zeinetatik joera batzuk estrapola daitezkeen eta etorkizun hobeak diseina daitezkeen. Elementu ezagunak (testuingurukoak) eta postnormalak (ohikotik, normaletik, ezagunetik urruntzen direnak) izeneko elementuak konbinatzen dituzte.

Urruneko etorkizunak: 15-20 urte bitartean dauden etorkizunak dira, pentsamenduaren eta jarduketaren ingurune ezagunetatik urruntzen diren etorkizun *espekulatiboenak* dira. Epe luzeko sistemak diseinatzeko, irudimen handiagoa eskatzen duten etorkizunak dira.

Normalean, etorkizunak egoeren diseinu gisa aztertzen dira, baina horiek etorkizunen partzei buruzkoak dira soilik. Egoerak zehatzagoak dira eta etorkizun posible baten arlo zehatzagoi buruzkoak dira.



Metodologia

Teknika asko daude etorkizunak diseinatzeko, hainbat konplexutasun maila eta gogoeta egiteko eta adostasunerako denbora eskatzen dituztenak. Etorkizuna Eraikiz Think Tank-en lan egiteko modura egokituta, etorkizunen/egoeren diseinura egokitutako oinarritzko metodologia bat proposatzen da. Thik Tank-en esparruan, onartzen da etorkizunak diseinatzea lan kolektiboa dela, behatzeko gaitasuna handitzen duena eta proiektatzeko gaitasuna entrenatzen duena.

Ariketaren hipotesi nagusia

COVID-19 pandemiaren larrialdiak, eragin globala duen *gertaera kontingentetzat* hartuta, Gizarte Politikan funtzionatzen zuten parametroak eta dinamikak aldatu ditu. Krisiak zainketen ereduaren paradigma aldatzea bultzatu du eta hori eskatzen du. Hala, **Trantsizioko Gizarte Politikaren** definizioa azaleratu da (ekintzarako esparru gisa). Politika horiek epe luzerako diseinatutako epe laburreko jarduerak multzo gisa adierazten dira, eta, pixkanaka eta gehituz, zerbitzuetan oinarritutako ereduak ekosistemetan eta pertsonetan oinarritutako eredura aldatzea bultzatzen dute.

Etorkizunen diseinuaren formularioak

Etorkizunak diseinatzeko, Think Tank-eko kideei formulario bana bidali zaie; horrela, Think Tank-en etorkizuneko ikuspegia atzeman ahal izango da. Formularioen bidez, etorkizun probableei (2030) eta etorkizun hobeei (2050) buruzko ariketak egin ahal izan dira.

Formularioetan etorkizunari buruzko hainbat ikuspegi jaso ondoren, Think Tank-en etorkizunen tailer batera pasatu zen, non funtsean errotikako proposamenak eskaintzeko etorkizun hobeak eztabaidatu ziren, etorkizun hobeetarako dibergentziak sortzeko helburuarekin.

Formularioetako emaitza emergenteak

1. Etorkizun probableak

Ariketa errazteko, etorkizun probableak 4 egoera motatan kualifikatu ditugu: a) jarraitutasuna, b) kolapsoa, c) oreka berriak, d) transformazioa.

1. egoera: Oreka berri (baina) ez oso berritzailea

Hobekuntza zehatzak eta mugatuak aplikatzen dira, baina ereduaren muina (mutualizazio mugatua, zainketa publikoek familiaren zainketen aldean paper txikia izatea, desprofesionalizazioa, sistemaren orientazioa aldatzeko sistema publikoaren zailtasunak...) mantentzen da. Instituzionalizazioan oinarritutako oreka berriak daude, gorantz doazen beharretara eta ikuspegieta egokitzeko egokitzapen mugatuak gauzatuz. Deskoordinatuta jarraitzen dugu hauekin: Administrazioa-Zerbitzua/Laguntzarako baliabideak-Pertsonak/Familiak Gizarte Politika politika ekonomikoen, lehiakortasunaren, enpleguaren eta diru bilketaren mende dago. Baliabide hauek ez dira hazten eskaeren erritmora arlo guztietan: haurrak, bazterketa, mendekotasuna, desgaitasuna... Gizarte lanerako denbora pertsonala lagatzeak bakarrik eman diezaioke estaldura ez-ekonomikoa hazten ari diren beharrei. Hobekuntza bat dago gizarte zerbitzuetan.

2. egoera: Oreka kritiko eta desorientatzaile berri bat

Gastu soziala hazten ari da adinekoen hazkundearekin bat. Gizarte politika teknifikatzeko (digitalizatzeko) joera dago eta ikuspegi soziala galdu da. Gaur egun eskura dagoen teknologia zabaltzen hasten ari da, pertsonei bizi osoan zehar laguntzeko: robotika, AA, domotika, etab. Teknologiak aurrezki batzuk ekar ditzake prozesu efikazagoen bidez. Pertsonalizazioan eta pertsonen hautaketa librean oinarritutako eredu bat ezartzeari aurre egiteko joera dago. Ingurune naturalean mantentzea oinarri duten zainketen eredu bat sustatzeko (etxeko zaintza) sistemen arteko deskoordinazioa dago. Zainketen profesionalen duintasun ekonomiko eta sozial gutxiegi dago eta desprofesionalizazioa ere espero izatekoa da. Digitalizazioa irtenbide gisa azaleratu da. Digitalizazio masiboak erabiltzaileak desorientatzen / nahasten ditu, eten teknologikoarengatik (teknologia gizarteak baino azkarrago egiten du aurrera).

2. Etorkizun hobeak

Etorkizun hobeak etorkizun irekiak, gogoetatsuak eta hipotetikoak dira. Formularioetatik bi etorkizun hobe azaleratu dira: zainketen komunitate eredua eta eredu teknologikoa.

1. egoera: Komunitate eredua (estatuko arloaren eta arlo publikoaren nagusitasuna)

Instituzio batek bakarrik kudeatzen du, behar bezainbesteko barne funtzionamendu arinarekin eta deszentralizatuarekin. Instituzio horrek du lurralde osoko gizarte politikaren ardura, eta eskualde mailako zerbitzuak artikulatzen ditu. Udalak arrazoizko tamainako unitateetan fusionatuko dira, gaitasun berriak dituzten ekosistema jasangarrietan egituratuta, baina gizarte zerbitzuen esparruan mugatuta eta koordinatuta. Etorkizunean, tokiko ekosistemen ezaugarria izango da sistema desberdinak koordinatzea eta elkarlanean aritzea (etxebizitza, enplegua, hezkuntza, diru sarrerak bermatzeko sistema, osasuna, etab.). Administrazioaren ardatza izango da enpresa txikiek eta tokiko kooperatibek eskaintzen dituzten zuzeneko arreta zerbitzuen kalitatea bermatzea. Paradigma aldaketa baten aurrean gaude: pertsonak erantzukizuna hartzea. Instituzioen babesa eta laguntza alde batera utziko

dira, eta protagonismoa pertsoneri emango zaie askatasunez aukera dezatela eta zainketa pertsonalizatuak izatea bermatuz, pertsona bakoitzaren beharren arabera. Etxeko arreta nagusituko da eta lotura handiak izango ditu komunitatearekin (familiak, auzokoak, sareak). Halaber, osasun pertsonalari eta bizimoduari dagokienez (ariketa, sare sozialak, gaitasun kognitiboen narriadura berankorra), prebentzioan eta aurreratzean oinarritutako sistema bat dugu. Zainketak profesionalizatuta daude, zaintzaile immigranteek garapen handia baitute (integratuta daude beraien ezagutza, profesionalizazioa eta lan duinak hobetzeko, prestakuntzan inbertsio handi bat eginda). Zainketa informala bazterrekoa da sisteman. Gizarte politika sendoagoa da gaur egun baino, politika horrek duen garrantzia gizarteak onartzen baitu eta konfiantza baitu horretan. Teknologiak, batez ere, laguntza gisa balio du eta prozesuak monitorizatzeko, baina bazterrekoa da zainketen politikan.

2. egoera: EREDU TEKNOLOGIKOA (merkatua eta arlo pribatua nagusitzea)

Etorkizunean, aldaketa teknologiko handi bat izango dugu, baina aldaketa kulturalik ez dugu izango; beraz, transformazio digitala ez da zainketaren kulturen sartu, baina bai zainketaren prozesuetan. Berrikuntza teknologiko asko dago, hainbestearino non zainketari lotutako nitxoek teknologia esportatzen duten beste sektore batzuetara eta mundu osoan zehar bidaiatzen duten (Gipuzkoa eredu teknologiko bat da). Estatuaren eta enpresen lankidetzaren sare handi bat dago. Pertsonalizazioa areagotu da, baina datuen kontrola galdu da, baita pertsonen kontaktua ere zainketan. Pertsonen eta beren zainketen autonomia handiagoa dago, baina arreta pertsonal gutxiago. Negozio gehiago, baina harreman sozial gutxiago. Etxeko zainketa nagusitzen da domotikari, robotikari, monitorizazio digitalari esker, baina bakardadearen eredu berri bat sortu da, zainduta egon arren. Mendekotasunean, arriskuaren mutualizazio maila handiagoak daude: pertsonak zerbitzuak ex ante (gertatuko balitzaie) finantzatzeko dituzte, ex post (gertatzen zaienean) finantzatu beharrean. Pertsonak aukera dezakete, muga batzuen barnean, jaso nahi dituzten zerbitzuak eta horiek eskaintzen dituen erakundea, hornitzaile batzuen artean eta zerbitzuen eskaintza handi batetik eta pertsonen beharretara egokituta dago. Sistema honi esker segurtasun maila handiagoak lortzen dira eta eginkizun zehatz

batzuk era efizientean egiteko aukera dago. Baina sistema garestia da eta familien partaidetza ekonomiko handiagoa behar da (horregatik, bizitza osorako aurrezki sistema pribatuak garatu ziren). Administrazioek zerbitzuak zuzenean eskaintzen dituzte beste aukerarik ez dagoenean soilik (pobreenentzat); halere, beraien lurraldean eskaintzen diren zerbitzu pribatuak gainbegiratzeko eta ebaluatzeko rola dute.

Etorkizunen tailerreko emaitza emergenteak

Etorkizunen tailerrean Think Tank-eko kideei proposatu zitzairen taldean lan egitea eta zein egoera hobe motarekin lan egin nahi zuten zehaztea. Talde bakoitzak etorkizun hobe horretara iristeko "errotikako hiru ekimen" proposatu behar zituen.

Think Tank-eko lau taldeek etorkizuneko (2050) zainketen komunitate eredua aukeratu zuten. Horrek esan nahi du Think Tank-ek sustatu nahi duen zainketen paradigmaren homogeneotasuna dagoela.

Komunitateko zainketen eredua Think Tank-ek aukeratu badu ere, arlo teknologikoa era nabarmenean sartzeari garrantzitsua dela azpimarratu da. Komunitateko zainketen eredua (2050) sustatzeko errotikako ideia nagusien artean hauek nabarmendu dira:

A) Zero egoitza: Ekimen honen arabera, gizarte zerbitzuak eta sanitarioak garatu behar dira gero eta gehiago eskatzen diren arretako, zainketen eta laguntzako behar guztiak etxean egin ahal izateko. Horrek esan nahi du artikulazio, malgutasun, eskuragarritasun eta arintasun handiko zerbitzu sanitarioen eta sozialen ekosistemak sortu behar direla.

B) Bonu soziala: Boluntarioen erantzukizun soziala kofinantatzeko tresna bat da (belaunaldien arteko ikuspegiarekin), bereziki adineko ahulen arreta eta zainketa osatzeko helburuarekin. Kontua ez da administrazio publikoaren papera ordeztzea zainketaren politikari dagokionez, baizik eta osatzea komunitatearen euskarri batean oinarrituta.

C) Zuzeneko finantzazioa: Zuzeneko finantzazio eredu berri bat da, erabiltzaileek beren lehentasunen arabera behar dituzten zerbitzuak "erosi" ahal izateko. Modalitate hori bere lehentasunei buruz erabakitze gaitasuna (gaitasun kognitiboa) duten pertsonen bideratuta dago, erabakiak hartzen laguntzeko kudeatzaileen laguntzarekin.

D) Komunitateko living labs: Komunitateko kudeaketa sistema berri bat da. Sistema horri esker komunitatearen papera indartuko da eta "zaintzen auzoak" diseinatuko dira (zaintzen superetxadiak). Horiek sare sozialak, auzokoen papera errazten dute eta zaintzekiko konpromiso soziala sustatzen dute. Halaber, gune efikaza izan daiteke, tokiko mailan, zahartze aktiboari buruzko prebentzio eta aurreratze estrategiak sustatzeko.

E) Teknologia adimentsuak: Teknologia berriak sustatzen dira prebentzioaren garapenean, autonomiaren indartzean eta etxebizitzaren independentzian domotikaren, adimen artifizialaren eta agian robotikaren bultzadari esker. Teknologia adimentsuak euskarri on bat izan daitezke ez soilik monitorizaziorako baita etorkizuneko belaunaldien sare sozialak indartzeko ere.

F) Arau aurre hartzailea: Arauak (legeak) gaur egun gertatzen diren gauzen egoera antolatzen, arautzen edo bermatzen duten mekanismoak izaten dira. Arau aurre hartzailea da zaintzen politika berriak aurreratzen eta sustatzen dituzten esparru juridiko berriak diseinatzea eta garatzea, horien artean hauek nabarmendu daitezke: immigranteak (zaintetari lotutakoen) era adimentsuan gizarteratzea immigrazioari lotutako esparru arauemaile berriekin; esparru arauemaile berri bat izatea zainteta errazteko tokiko mailan, eskumen instituzionalak zentralizatuko ditu esparru horrek baina zainteta politikak bermatuko ditu tokiko mailan; esparru arauemaile berria izatea sistema finantzatzeko (herentziaren legea, zaintzen sistemari eusteko zuzeneko zergak, zaintetengatiko koordaintza kentzea).

G) Gizarte Zerbitzuen Ikuskapen Alta bat sortzea: Ikuskapen eredu oso bat da eta horri esker gizarte zerbitzuen kalitatearen arauak eta irizpideak bermatuko dira, baina, aldi berean, erabiltzaileen ebaluazio eta informazio sistema berri bat sustatuko du.

b. 12. lan dokumentua

THINK TANK

Ongizatearen etorkizun berriei buruzko gogoeta prozesua:

11. lan dokumentua

(2021eko ekainaren 22a)

ZAINKETAK ETA GIZARTE ZERBITZUAK PERTSONALIZATZEA**Helburua**

ETORKIZUNA ERAIKIZ Think Tank-en gogoeta prozesuaren esparruan, "Ongizatearen egoeraren etorkizunak" izeneko gogoeta taldeak Pertsonan Zentratutako Arretaren (PZA) ereduak gizarte politika guztira (haurrak eta nerabeak; gizarte inklusioa; mendekotasuna eta desgaitasuna; indarkeria matxistaren biktimak) zabaltzea garrantzitsua dela eztabaidatu du.

Ilido horretan, PZAri eta zainketen pertsonalizazioari buruzko 2020ko azaroko eta abenduko saioetan (5. dokumentua), PZA/zainketen/zerbitzuen pertsonalizazioa lantzeko lantalde bat martxan jartzea garrantzitsua zela adierazi zen, gizarte politikarako ikuspegi operatibo bat eskaintzeko helburuarekin.

Helburuak

Pertsonalizazioari buruzko lantaldearen helburua da eduki hau duen dokumentu bat sortzea:

- PZA ereduari / Gizarte Zerbitzuak Pertsonalizatzeari buruzko mapa kontzeptual bat
- PZAko / Gizarte Zerbitzuak Pertsonalizatzeko jardunbide egokien mapa bat
- PZA ereduak / Gizarte Zerbitzuen Pertsonalizazioa ebaluatzeko tresnen mapa bat
- PZA ereduari / Gizarte Zerbitzuak Pertsonalizatzeari buruzko dokumentu estrategiko bat

Metodologia

a. Lantaldea eratzea

b. Lanaren faseak

Lantaldea pertsona hauek osatu zuten:

1. Penélope Castejón (Matia F.)
2. Iñigo Kortabitarte (OK en Casa)
3. Javi Sancho (Emaus F.)
4. Maria Muñoz (Goyeneche F.)
5. Josu Gago (Agintzari S.Coop.)
6. Toni Heredia (Gureak)
7. Bakarne Etxeberria (Deusto eta Hurkoa F.)
8. Belen Larrion (Foru Aldundia, taldearen koordinatzailea)
9. Joseba Zalakain SIIS (idazkaritza tekniko)
10. Javier Castro (Think Tank laguntza tekniko)

b. Lanaren faseak

Lantaldearen lehen bilera: helburuen eta laneko planaren aurkezpena.

Lehen bileran galdetegi bat aztertu zen. Taldeko kideek galdetegi hori bete zuten beraien ikuspegia adierazteko oinarrizko kontzeptuei, antolamendu eta erakunde aldaketei, oztopoei eta zailtasunei buruz, mapa kontzeptual bat zehazteko.

Lantaldeko kideek bi aste izan zituzten galdetegiari erantzuteko. Aldi berean, idazkari teknikoak esperientzia nazionalei edo nazioartekoei buruzko fitxa sintetiko batzuk egin zituen. Esperientzia horiek jardunbide egokietarako eredutzat jo daitezke gizarte zerbitzuen hainbat arlotan, gizarte zerbitzuen pertsonalizazioa garatze aldera.

Lantaldearen bigarren bilera: Esparru kontzeptualaren aurkezpena

Bilera horretan esparru kontzeptualari buruzko gogoetak aurkeztu ziren eta taldekideek partekatu zituzten. Idazkari teknikoak jardunbide egokiei buruz egindako fitxak baloratu ziren.

Bileran, esparru kontzeptualari buruzko elementu nagusiak adostu ziren eta zirriborro bat egiteko agenda zehaztu zen. Aldi berean, talde teknikoko kideek idazkari teknikoak proposatutako jardunbide egokiak aztertu zituzten eta beste batzuk proposatu zituzten.

Lantaldearen hirugarren bilera: Jardunbide egokiak eta pertsonalizazioaren tresnak aztertzea

Bilera horretan, idazkari teknikoak egindako dokumentu bat aurkeztu zen. Esparru kontzeptualari, pertsonalizazioaren alderdiei, jardunbide egokiei eta pertsonalizazioa sustatzeko tresnei buruzkoa zen dokumentu hori.

Lantaldearen laugarren bilera: Dokumentuaren itxiera

Bileran Think Tank-eko gogoeta taldeari aurkezteko zirriborria adostu zen. Bertan jaso ziren gizarte zerbitzuen pertsonalizazioa garatzeko ekarpenak eta gomendioak.

Pertsonalizazioari buruzko dokumentuaren edukia

Gizarte zerbitzuak pertsonalizatzeko gidaren helburuak

- Pertsonalizazioari dagokionez, gure ingurunean garatu diren ikuspegiak elementu kontzeptual komunak finkatzea: oinarriak, edukiak eta inplikazioak definitzea, ezartzen laguntzen duten tresnak identifikatzea eta jardunbide egokien adibide batzuk deskribatzea.
- Horretarako, mapa kontzeptual bat, tresnen mapa bat eta jardunbide egokien mapa bat landu dira, baita gomendio batzuk ere, gizarte zerbitzuen eredu pertsonalizatuago batera errazago igarotzeko.

Gidaren ekarpenak

- Mapa kontzeptuala: gizarte zerbitzuak pertsonalizatzea
- Gomendioak: nola igaro zerbitzu pertsonalizatuago batzuetara Gipuzkoan
- Tresnak arreta pertsonalizatzeko
- Jardunbide egokiak Gipuzkoako arreta pertsonalizatzeko

- Gidaren ekarpen nagusiak:
 - Gizarte zerbitzuetako sektore guztietarako (haurrak, bazterketa, desgaitasuna, adinekoak, etab.) zeharkako erronka gisa planteatutako pertsonalizazioa izatea
 - Zuzeneko arretatik harago doan erronka (ikuspegi makro, meso eta mikroa) eta hainbat ikuspegi zein paradigma biltzen dituen "aterki" kontzeptua da pertsonalizazioa.
 - Gipuzkoan, pertsonalizazioaren bidean aurrera egiteko proposamenak eta gomendioak, Liburu Zuriari eta Trantsizioko Gizarte Politikei buruzko 2030 Agendari lotutakoak.

Pertsonalizazioari buruz hitz egiteko erabilitako erreferenteak

Erabiltzen den pertsonalizazio kontzeptuak hainbat ikuspegi eta erreferente biltzen ditu:

- Bizitza independentearen eredua
- Pertsonan zentratutako plangintza
- Bizitza kalitatearen eredua eta laguntzen eredua
- Pertsonan zentratutako arreta gerontologikoa
- Kalteak murriztea eta laguntzak baldintzarik gabekoak izatea
- Zuzeneko ordainketak eta aurrekontu indibidualak (britainiar erara pertsonalizatzea)
- Adin txikikoaren interes gorena eta loturaren eta atxikimenduaren teoria
- Helduarora edo bizitza independentera igarotzeko ikuspegia
- Beste ikuspegi batzuk: osasun mentalaren, arloko errehabilitazio eredua, koprodukzioa, errehabilitazio psikosoziala, etab.

Antolamenduaren hedadura

- Zerbitzu katalogoa eta zerbitzuetarako sarbidea izateko moduak zehaztea: askatasunez hautatzea garrantzitsua da.
- Profesionalen papera: profesionalizatzea eta desprofesionalizatzea
- Zerbitzuak ematen dituzten erakundeen antolamendu dinamikak

- Zentroen diseinu fisikoa, ingurunekoa eta arkitektonikoa eta desinstituzionalizazioaren garrantzia
- Zentroen eta zerbitzuen funtzionamendua arautzen duen araudia definitzea
- Plangintza indibiduala, esku hartzea eta ohiko jarduerak
- Erabiltzaileek erabaki hartze kolektiboetan parte hartzea
- Komunitateko baliabideak eta komunitatean sartzea
- Komunikatzeko tresnak, informaziorako sarbidea eta antolakundearen gardentasuna

Arriskuak, mugak eta oztopoak

- Pertsonalizazioak kontuan izan behar diren antolamenduko, ekonomiako eta administrazio mugak ditu
- Hainbat eratako zailtasunekin ere mugak izaten dira: erakundearen eta antolamendu ohiturak, denboraren eta langile hornikuntzaren mugak, boterearen asimetriak, pertsonalizazioak dakartzan postulatuak eta aldaketa kulturalak benetan onartzeko zailtasunak, araudia egokitu ezina, eskumenen konplexutasuna, koordinatzeko zailtasunak, etab.
- Ez ahaztu pertsonalizazioaren arriskuak: pertsonalizazioa erantzukizun indibidual gisa, pertsonalizazioa deserantzukizun instituzional gisa, pertsonalizazioa indibidualismo gisa, pertsonalizazioa adierazle huts gisa, etab.

Pertsonalizazioaren onurak eta azeleratzaileak

Pertsonalizazioak esan nahi du hobekuntzak izango direla hala arreta ematen zaien pertsonentzat nola profesionalentzat, familientzat eta antolakundeentzat. Halaber, esan nahi du aurrerapenak izango direla justizia sozialari dagokionez, zeren lehentasuna emango zaie erabiltzaileen eskubideei, beraien duintasunari eta autodeterminazioari, esku hartzearen ikuspegi etikoari.

Identifikatuta dauden bost pertsonalizazio azeleragailu hauek dira:

- Lidergoa eta bultzada teknikoa
- Eskaera soziala
- Bultzada politikoa eta instituzionala

- Konplizitate eta inplikazio profesionala
- Ebidentzia zientifikoa, ebaluazioa eta I+G+b sortzea.

Eztabaida

Ekainaren 22ko bileran, zainketak eta gizarte zerbitzuak pertsonalizatzeari buruzko dokumentua lantzearen inguruko hiru gai garrantzitsuz jardun zen.

Lehenengo ariketa izan zen formulario bat bidaltzea, zerbitzuak pertsonalizatzeko azeleragailuekiko adostasun maila baloratu ahal izateko.

1. taulan, jasotako formularioen emaitzak ikus daitezke. Horrela, datuek adierazten dute *bultzada politikoa eta instituzionalaren* inguruan biltzen duela Think Tank-ek adostasun handiena (% 70, baloraziorik altuena). Beste bi azeleragailu, esaterako, *lidergoa eta bultzada teknikoa* (esparru filosofikoak antolamenduko eta laguntzako praktikan operazionalizatzea) eta *konplizitate eta inplikazio profesionala* pertsonalizazioaren bi azeleragailu nagusitzat jotzen dira (biek erantzunen % 60 biltzen dute, adostasun maila handiengan daude). Bestalde, *eskaera soziala* eta *ebidentzia zientifikoa sortzea* azeleragailuei dagokienez, erantzunetan sakabanatze handia dago. Horrek esan nahi du adostasuna txikia dela.

1. taula. Adierazi zenbateraino zauden ados zerbitzuak pertsonalizatzeko AZELERAGAILU hauekin						GUZTIRA
1. Lidergoa eta bultzada teknikoa. Pertsonalizazioa arlo teknikoak esparru filosofikoen aldetari eta antolamendu zein laguntza praktiken aldetari ematen dion bultzadaren ondorioa da.				% 40	% 60	% 100
2. Eskaera soziala. Eskaera soziala, gizarte zerbitzuek eta beste antolakunde batzuek eskaintzen duten zainketa ereduaren erabiltzaileek edo eredu horrek eragiten dien pertsonen egin dezaketen presioa.	% 40	% 20	% 20	% 20	% 20	% 100
3. Bultzada politikoa eta instituzionala. Gizarte politika eta politika soziosanitarioa azeleragailu batean eratu daitezke zainketak eta gizarte zerbitzuak pertsonalizatzeko				% 30	% 70	% 100
4. Konplizitate eta inplikazio profesionala. Zuzeneko arretan lan egiten duten eta zainketak pertsonalizatzeko konpromisoa duten profesionalen lana eta esperientzia.				% 40	% 60	% 100
5. Ebidentzia zientifikoa, ebaluazioa eta I+G+b sortzea. Pertsonalizazioaren eraginkortasunari eta hura ezartzeko bide egokienei buruzko ebidentzia zientifiko sinesgarria sortzeko gaitasuna, kostuak eta eraginak barne.	% 20	% 30	% 10	% 40	% 40	% 100

Bigarren ariketa izan zen formularioan antzematea zerbitzuak pertsonalizatzeko trantsizio eremuekiko dagoen adostasuna. Adostasun handiena bildu duen trantsizio eremua sareen garapena, berrikuntza, ikaskuntza eta partaidetza izan da. Beste gune eta tresna batzuk, esaterako, *zerbitzuen zorroa dibertsifikatzea* eta *etxeko esku hartzea eta komunitatean laguntzea* adostasun handiena bildu duten bi eremu izan dira. Aldiz, *erabiltzaileek hautatu ahal izateko bidea ematen duen ereduari, zentzua duten jardueren garapenari eta lan harreman egokiei* (prestakuntza, etab.) dagokienez, erantzunak desberdinak dira eta horrek esan nahi du ez dagoela horrelako adostasunik.

2. taula. Adierazi zenbateraino zauden ados zerbitzuak pertsonalizatzeko TRANTSIZIO EREMU hauekin	1	2	3	4	5	GUZTIRA
2.1. Zerbitzuen zorro zurrun eta mugatu batetik zerbitzuen zorro zabal, askotariko eta malgu batera pasatzea.				% 40	% 60	% 100
2.2. Administrazioak baliabideak esleitzea oinarri duen zerbitzuetarako sarbide eredu batetik, funtsean, erabiltzaileek hautatzen duten eredu batera pasatzea.		% 14	% 30	% 14	% 42	% 100
2.3. Funtsean, zentroetan (egoitzak, okupazionalak, eguneko arreta, etab.) oinarritutako zerbitzuen eredu batetik bizitza independentean, familiaren babesean, etxeko esku hartzean eta komunitatearen laguntzan oinarritzen den beste eredu batera pasatzea.				% 60	% 40	% 100
2.4. Ingurune berezietan egiten diren jarduera mugatuen eta inbertsonalen eredu batetik jarduera positiboetan eta zentzudunetan oinarritutako beste batera pasatzea, biografian eta pertsona bakoitzaren lehentasunetan oinarrituta.			% 14	% 30	% 56	% 100
2.5. Antolamendu eredu kontinuista , erreaktibo eta zatitu batetik, sareko lanean, berrikuntzan, etengabeko ikaskuntzan eta agente guztien partaidetzan oinarritutako beste batera pasatzea.				% 30	% 70	% 100
2.6. Institutio erako ekipamenduetan oinarritutako egoitzen eredu batetik, funtsean, komunitateko etxebizitzetan, tutoretzapeko apartamentuetan eta elkarbizitzako unitateetan oinarritutako beste batera pasatzea.			% 14	% 40	% 46	% 100
2.7. Prestakuntzari, hornikuntzari eta lan baldintzei dagokienez, gaur egungo desparekotasunetik, lan baldintza egokiak dituzten eta behar beste egokituta eta prestatuta dauden langile taldeen orokortzera pasatzea.		% 14	% 14	% 30	% 42	% 100
2.8. Oso eskuragarria ez den eta oso ulergarria ez den komunikazio eta informazio eredu batetik, gardentasunean, eskuragarritasun kognitiboan eta kontu ematean oinarritutako beste batera pasatzea.			% 8	% 42	% 50	% 100

Oro har, lantaldeak uste du Gipuzkoako zerbitzu publikoen gogobetetze maila oso altua dela; beraz, berritu eta eredu "hobetu" batera igaro behar da pixkanaka, batez

ere, zerbitzuen zorroaren dibertsitatera igaro behar da, baina orain ondo funtzionatzen ari diren alderdiak mantenduta eta azpimarratuta.

Tailerrean, gizarte zerbitzuak pertsonalizatzeari buruzko dokumentuari egindako ekarpenak eta Trantsizioko Gizarte Politikari buruzko Liburu Zuriari egindako ekarpenak landu dira. Horiek guztiek trantsizioko agenda zainketen eta laguntzen eredu berri batera bultzatzen dute.

1. proposamena. Gizarte zerbitzuak pertsonalizatzeari buruzko dokumentua.

Zerbitzuak pertsonalizatzeari buruzko dokumentuak erraz irakurtzeko moduko bertsioa izan beharko luke, zainketak pertsonalizatzeko ereduari lotuago dagoen hizkuntza erabiltzen duena, eta hainbat publikorentzat ere ulergarria izan beharko luke. Gomendio berdina egin da Liburu Zuria idazteko.

2. proposamena: Liburu Zuria Pertsonalizazioari buruzko dokumentuak gizarte

zerbitzuen eta zainketen pertsonalizazioa bultzatzeko proposamenak garatzen ditu. Gizarte zerbitzuak pertsonalizatzeari buruzko dokumentuak esparru kontzeptuala, tresnak eta jardunbide egokiak eskaintzen ditu; Liburu Zuriak, aldiz, trantsizioko gizarte politikak garatzeko ekintzarako esparru bat eskaini behar du, gizarte politikaren ekosistemarekin zerikusia duten eta egiaztatuko duten hainbat taldek balioetsita.

3. proposamena: Ebaluazio eredu. Pertsonalizazioarekiko koherentea den

zerbitzuen ebaluazio eredu bat aztertzea, esperimintatzea eta garatzea (zainketen eta gizarte zerbitzuen pertsonalizazio maila balioesteko balio duten kontzeptuak, tresnak eta adierazleak).

4. proposamena: Pertsonalizazioari buruzko ikaskuntza sustatzea.

Erabiltzaileentzat eta zaintzaileentzat (hala profesionalentzat nola ez-profesionalentzat) pertsonalizazioari buruzko ikaskuntzarako estrategia eta programa bat diseinatzea eta garatzea. Erabiltzaileak eta senideak ahalduentzea da helburua.

5. proposamena. Lehendik dauden sareak artikulatzea. Lehendik dauden sareak mapatzeko eta artikulatzeko tresna bat garatzea, zainketen ekosistemak sustatzeari lotutako arlo pribatua-publikoa-soziala artikulatzeko helburuarekin.

6. proposamena. Askatasunez aukeratu dadila sustatzea. Nahiago diren zerbitzuak eta jaso nahi diren zainketen eta laguntzen eredia askatasunez aukeratzea sustatu behar du gizarte politikak, baita ez aukeratzea ere.

7. proposamena. Tramiteak sinplifikatzea. Zerbitzuen zorrora sartzea bateratzen duten online tresna eskuragarriak sustatzea.

c. Gizarte politikako diputatuaren aurkezpena

Zainketak eta gizarte zerbitzuak pertsonalizatzea

2021eko ekainaren 22a

Bileraren agenda (2021eko ekainaren 22a)



01



Hasiera: Pertsonalizazioari
buruzko lantaldea

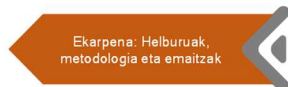
Zainketak eta gizarte
zerbitzuak pertsonalizatzea

Zainketak eta gizarte zerbitzuak pertsonalizatzea

EKIMENA. Think tank-en ekimena izan zen lantaldea osatzea, eta zainketak zein gizarte zerbitzuak pertsonalizatzeari buruzko gogoeta egiteko jarri zen martxan.

GIZARTE POLITIKAREN EREMUA: Lantaldeak gogoeta egin behar zuen gizarte zerbitzuen pertsonalizazioa gizarte politikaren eremu guztietan (haurrak eta nerabeak, gizarteratzea, indarkeria matxistaren biktimak, hirugarren adina eta mendekotasuna) sustatu ahal izateari buruz.

PLTren metodologia eta
emaitzak



Ekarpena: Helburuak,
metodologia eta emaitzak

02

Pertsonalizazioari buruzko lantaldearen helburuen, metodologiaren eta emaitzen aurkezpena

Belén Larrion eta Joseba Zalakain

03

Pertsonalizazioaren
azeleragailuak

Deliberazioa taldeka

Pertsonalizazioaren azeleragailuak

1. Adierazi zenbateraino zauden ados zerbitzuak pertsonalizatzeko AZELERAGAILU hauekin	1	2	3	4	5	GUZTIRA
1. Lidergoa eta bultzada teknikoak. Pertsonalizazio arlo teknikoak esparru filosofikoaren aldetari eta antolamendu zein laguntza praktiken aldetari ematen dion bultzadaren ondorioa da.				% 40	% 60	% 100
2. Eskaera soziala. Eskaera soziala, gizarte zerbitzuek eta beste antolakunde batzuek eskaintzen duten zainketen ereduaren erabiltzaileek edo eredu horrek eragiten dien pertsonek egin dezaketen presioa.		% 40	% 20	% 20	% 20	% 100
3. Bultzada politikoa eta instituzionala. Gizarte politika eta politika soziosanitarioa azeleragailu batean eratu daitezke zainketak eta gizarte zerbitzuak pertsonalizatzeko				% 30	% 70	% 100
4. Konplizitate eta inplikazio profesionala. Zuzeneko arretan lan egiten duten eta zainketak pertsonalizatzeko konpromisoa duten profesionalen lana eta esperientzia.				% 40	% 60	% 100
5. Ebidentzia zientifikoa, ebaluazioa eta I+G+b sortzea. Pertsonalizazioaren eraginkortasunari eta hura ezartzeko bide egokienei buruzko ebidentzia zientifiko sinetsgarria sortzeko gaitasuna, kostuak eta eraginak barne.		% 20	% 30	% 10	% 40	% 100

03

Pertsonalizazioaren
azeleragailuak

Deliberazioa taldeka

Pertsonalizazioa sustatzeko gomendioak

AZPIEGITURAK	ESKU HARTZE SOZIALA	GAIKUNTZA	ARAUDIA	EBALUAZIOA
Plazak gehitzea ostatu zentroetan	Etkez etxeko programak (gizarte-hezkuntzako esku hartzea, esku hartze psikosoziala)	Prestakuntza programa zehatzak definitzea profesionalentzat	Zerbitzuen katalogoa birdefinitzea	Erabiltzaileen itxaropena eta lehentasunak ebaluatzea
Desintituzionalizazio plan bat garatzea (ostatu, ko-housing)	Erabiltzaileek askatasunez hauta dezatela bideratzea			Zerbitzuen kalitatea ebaluatzea (egiaztapena eta gardentasuna)
	Kasuaren kudeaketa / Erreferentziako profesionala indartzea			Bizitza kalitatea ebaluatzea (gizarte politikaren eragina)
	Komunitateko sareak eta proiektuak sustatzea			
	Tramiteak (zerbitzuetarako sarbidea) sinplifikatzea			

Pertsonalizazioari buruzko
lantaldearen
proposamenak

Hurrengo bilera

Uztailaren 29an (Think
Tank zikloaren lehen
amaiera)

04

HURRENGO BILERA

UZTAILAREN 29AN
Liburu Zuriaren aurkezpena
Think Tank-en lehen zikloaren amaiera

ESKERRIK ASKO

d. DFG9en eta EC01en aurkezpena

Gipuzkoako gizarte zerbitzuak pertsonalizatzeko gida



Zergatik eta zertarako pertsonalizazioari buruzko gida bat

- Pertsonalizazioari dagokionez, gure ingurunean garatu diren ikuspegien **elementu kontzeptual komunak** finkatu nahi dira: **oinarriak, edukiak eta inplikazioak** definitu, ezartzen laguntzen duten **tresnak** identifikatu eta **jardunbide egokien** adibide batzuk deskribatu.
- Horretarako, **mapa kontzeptual** bat, **tresnen mapa** bat eta **jardunbide egokien mapa** bat landu dira, baita **gomendio** batzuk ere, gizarte zerbitzuen eredu pertsonalizatuago batera errazago **igarotzeko**.

Gida lantzeko prozesua

- Gida hau lantzeko prozesua dozenaka pertsonaren **elkarlanean** oinarritu da. Horiek guztiek **Gipuzkoako gizarte zerbitzuen arloan lan egiten duten dozenaka erakundetan jarduten dute** (adinekoak, desgaitasuna, gaixotasuna, haurrak) eta ongizatearen etorkizunari buruzko Think Tank-ean parte hartzen dute.
- Gipuzkoako Foru Aldundiko Gizarte Politikako Departamentuak sustatutako lan baten barnean, prozesu honetan parte hartu dute erakunde hauek guztiek: **Hurkoa Fundazioa, Deustuko Unibertsitatea, OKencasa, Agintzari, Goyeneche Fundazioa, Matia Fundazioa, Emaús, Elkartu eta Gureak.**
- Eguía Carega Fundazioko Gizarte Informazio eta Ikerketa Zerbitzuko SIISek egin ditu idazketako eta idazkaritza teknikoaren lanak.

Gidaren edukiak eta ekarpenak

- **Mapa kontzeptuala:** gizarte zerbitzuak pertsonalizatzea
- **Gomendioak:** nola igaro zerbitzu pertsonalizatuago batzuetara Gipuzkoan
- **Tresnak** arreta pertsonalizatzeko
- **Jardunbide egokiak** Gipuzkoako arreta pertsonalizatzeko
- **Gidaren ekarpen** nagusiak:
 - Gizarte zerbitzuetako sektore guztietarako (haurrak, bazterketa, desgaitasuna, adinekoak, etab.) **zeharkako erronka** gisa planteatutako pertsonalizazioa izatea
 - **Zuzeneko arretatik harago doan erronka** (ikuspegi makro, meso eta mikroa) eta hainbat ikuspegi zein paradigma biltzen dituen **"aterki" kontzeptua** da pertsonalizazioa.
 - Gipuzkoan, pertsonalizazioaren bidean aurrera egiteko **proposamenak eta gomendioak**, Liburu Zuriari eta 2030 Agendari lotutakoak.

Pertsonalizazioari buruz hitz egiteko erabilitako erreferenteak

Erabiltzen den pertsonalizazio kontzeptuak **hainbat ikuspegi eta erreferente** biltzen ditu:

- **Bizitza independentearen** eredua
- **Pertsonan zentratutako plangintza**
- **Bizitza kalitatearen** eredua eta **laguntzen** eredua
- **Pertsonan zentratutako arreta gerontologikoa**
- **Kalteak murriztea** eta **laguntzak baldintzarik gabekoak** izatea
- **Zuzeneko ordainketak** eta aurrekontu indibidualak (britainiar erara pertsonalizatzea)
- **Adin txikikoaren interes gorena** eta loturaren zein **atxikimenduaren** teoria
- **Helduarora** edo bizitza independentera **igarotzeko** ikuspegia
- Beste ikuspegi batzuk: osasun mentalaren arloko **errekuperazio** eredua, **koprodukzioa**, **errehabilitazio psikosoziala**, etab.

Antolamenduaren hedadura

- **Zerbitzu katalogoa** eta zerbitzuetarako **sarbidea izateko moduak** zehaztea: **askatasunez aukeratzea** garrantzitsua da.
- **Profesionalen papera**: profesionalizatzea eta desprofesionalizatzea
- Zerbitzuak ematen dituzten **erakundeen antolamendu dinamikak**
- Zentroen **diseinu fisikoa, ingurunekoa eta arkitektonikoa** eta **desinstituzionalizazioaren** garrantzia
- Zentroen eta zerbitzuen funtzionamendua arautzen duen **araudia** definitzea
- **Plangintza indibiduala, esku hartzea** eta ohiko **jarduerak**
- Erabiltzaileek erabaki hartze kolektiboetan **parte hartzea**
- **Komunitateko baliabideak** eta **komunitatean sartzea**
- **Komunikatzeko tresnak, informaziorako** sarbidea eta antolakundearen **gardentasuna**

Arriskuak, mugak eta oztopoak

- Pertsonalizazioak kontuan izan behar diren **antolamenduko, ekonomiako eta administrazio**ko mugak ditu
- Hainbat eratako **zailtasunekin** ere mugak izaten dira: erakundeen eta antolamendu ohiturak, denboraren eta langile hornikuntzaren mugak, boterearen asimetriak, pertsonalizazioak dakartzan postulatuak eta aldaketa kulturalak benetan onartzeko zailtasunak, araudia egokitu ezina, eskumenen konplexutasuna, koordinatzeko zailtasunak, etab.
- Ez ahaztu pertsonalizazioaren arriskuak: pertsonalizazioa **erantzukizun indibidual** gisa, pertsonalizazioa **deserantzukizun instituzional** gisa, pertsonalizazioa indibidualismo gisa, pertsonalizazioa **adierazle huts** gisa, etab.

Pertsonalizazioaren onurak eta azeleratzaileak

Pertsonalizazioak esan nahi du **hobekuntzak** izango direla hala arreta ematen zaien pertsonentzat nola profesionalentzat, familientzat eta antolakundeentzat. Halaber, esan nahi du aurrerapenak egingo direla **justizia sozialari** dagokionez, zeren lehentasuna emango zaie erabiltzaileen **eskubideei**, beraien **duintasunari eta autodeterminazioari**, esku hartzearen **ikuspegi etikoari**.

Identifikatuta dauden **bost** pertsonalizazio **azeleragailu** hauek dira:

- Lidergoa eta **bultzada tekniko**a
- Eskaera **soziala**
- Bultzada politikoa** eta instituzionala
- Konplizitate** eta **inplikazio profesionala**
- Ebidentzia zientifikoa, ebaluazioa eta I+G+b** sortzea.

Eskerrik asko



e. Pertsonalizazioari buruzko galdetegia

THINK TANK

Gizarte zerbitzuak eta zainketak pertsonalizatzea

(2021eko ekainaren 22a)

Galdetegia bidaltzeko azken eguna: 2021-06-19

Think Tank-eko zainketak eta gizarte zerbitzuak pertsonalizatzeko lantaldeak pertsonalizazioaren biderako azeleragailuak eta trantsizio eremuak identifikatu ditu.

Lantaldeak identifikatutako azeleragailuekin eta eremuekin zenbateraino zauden ados jakin nahi dugu eta gomendioak jaso nahi ditugu. Horrez gain, zerrendan ez dauden azeleragailu berriak eta trantsizio eremuak ere jaso nahi ditugu.

(1=ez nago batere ados, 5=erabat ados nago)

1. Adierazi zenbateraino zauden ados zerbitzuak pertsonalizatzeko AZELERAGAILU hauekin	1	2	3	4	5
1. Lidergoa eta bultzada teknikoa. Pertsonalizazioa arlo teknikoak esparru filosofikoen aldaketari eta antolamendu eta laguntza praktiken aldaketari ematen dion bultzadaren ondorioa da. Sustapen tekniko horrek esan nahi du esparru kontzeptual berriak garatzea, tresna berriak diseinatzea, hedapen eta sentsibilizazio jarduerak egitea, ikerketako programak eta prestakuntzako zen gaikuntzako jarduerak garatzea, etab.					
2. Eskaera soziala. Eskaera soziala, gizarte zerbitzuek eta beste antolakunde batzuek eskaintzen duten zainketa ereduaren erabiltzaileek edo eredu horrek eragiten dien pertsonen egin dezaketen presioa.					
3. Bultzada politikoa eta instituzionala. Gizarte politikak eta politika soziosanitarioak azeleragailu batean eratu daitezke zainketak eta gizarte zerbitzuak pertsonalizatzeko					
4. Konplizitate eta inplikazio profesionala. Zuzeneko arretan lan egiten duten eta zainketak pertsonalizatzeko konpromisoa duten profesionalen lana eta esperientzia.					
5. Ebidentzia zientifikoa, ebaluazioa eta I+G+b sortzea. Pertsonalizazioaren eraginkortasunari eta hura ezartzeko bide egokienei buruzko ebidentzia zientifikoa sinesgarria sortzeko gaitasuna, kostuak eta eraginak barne.					
Gomendioak: Beste azeleragailu batzuk? Adierazi, mesedez					

	1	2	3	4	5
2. Adierazi zenbateraino zauden ados zerbitzuak pertsonalizatzeko TRANTSIZIO EREMU hauekin					
2.1. Zerbitzuen zorro zurrun eta mugatu batetik zerbitzuen zorro zabal, askotariko eta malgu batera pasatzea.					
2.2. Administrazioak baliabideak esleitzea oinarri duen zerbitzuetarako sarbide ere du batetik, funtsean, erabiltzaileek hautatzen duten ere du batera pasatzea.					
2.3. Funtsean, zentroetan (egoitzak, okupazionalak, eguneko arreta, etab.) oinarritutako zerbitzuen ere du batetik bizitza independentean, familiaren babesean, etxeko esku hartzean eta komunitatearen laguntzan oinarritzen den beste ere du batera pasatzea.					
2.4. Ingurune bereizietan egiten diren jarduera mugatuen eta inbertsonalen ere du batetik jarduera positiboetan eta zentzudunetan oinarritutako beste batera pasatzea, biografian eta pertsona bakoitzaren lehentasunetan oinarrituta.					
2.5. Antolamendu ere du kontinuista , erreaktibo eta zatitu batetik, sareko lanean, berrikuntzan, etengabeko ikaskuntzan eta agente guztien partaidetzan oinarritutako beste batera pasatzea.					
2.6. Institutio erako ekipamenduetan oinarritutako egoitzen ere du batetik, funtsean, komunitateko etxebizitzetan, tutoretzapeko apartamentuetan eta elkarbizitzako unitateetan oinarritutako beste batera pasatzea.					
2.7. Prestakuntzari, hornikuntzari eta lan baldintzei dagokienez, gaur egungo desparekotasunetik, lan baldintza egokiak dituzten eta behar beste egokituta eta prestatuta dauden langile taldeen orokortzera pasatzea.					
2.8. Oso eskuragarria ez den eta oso ulergarria ez den komunikazio eta informazio ere du batetik, gardentasunean, eskuragarritasun kognitiboan eta kontu ematean oinarritutako beste batera pasatzea.					
Gomendioak: Beste trantsizio eremu batzuk? Adierazi, mesedez					