

THINK TANK

Ongizatearen etorkizun berriei buruzko gogoeta prozesua:

12. 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.

Illo 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 teknikoak)
10. Javier Castro (Think Tank laguntza teknikoak)

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 oinarritzko 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 nazionaleri 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 zirriborroa 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 ikuspegi 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
- Pertsona zentratutako plangintza
- Bizitza kalitatearen eredua eta laguntzen eredua
- Pertsona 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 errekupeazio 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 administrazioko 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 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 teknikoak
- 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 teknikoak* (esparru filosofikoak antolamenduko eta laguntzako praktketan operazionalizatzea) eta *konplizitate eta inplikazio profesionala* pertsonalizazioaren bi azeleragailu nagusitzat jotzen dira (biek erantzunen % 60 biltzen dute, adostasun maila handienez 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	1	2	3	4	5	GUZTIR A
1. Lidergoa eta bultzada teknikoak. Pertsonalizazioa arlo teknikoak esparru filosofikoen aldatetari eta antolamendu zein laguntza praktiken aldatetari 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 pertsonak 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 sinesgarria sortzeko gaitasuna, kostuak eta eraginak barne.	% 20	% 30	% 10	% 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 inpersonalen 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. Institutuzio 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 ulargarria 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 ulargarria 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 eredua. 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 ahalduntzea 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 eredu askatasunez aukeratzea sustatu behar du gizarte politikak, baita ez aukeratzea ere.

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