

Gizarte Zerbitzuen Euskal Kontseiluaren gomendioak

(Gizarte Zerbitzuen Euskal Kontseiluak, Vitoria-Gasteizen, 2014ko urtarrilaren 27ko haren osoko bilkuran onartuak)

Gizarte Zerbitzuen Euskal Kontseiluak, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistema hobetzeko asmoz, eta bere urteko txostenaren barruan (12/2008 Legeko 48. artikulua agintzen duen moduan), honako gomendio hauek eman dizkie sektoreko eragile interesdun guztiei (gomendioak guztien parte hartzeaz egin dira eta aho batez adostu dira).

1. Ahalegin handiagoak egitea, batez ere gizarte-zerbitzuen aldetik

Gizarte Zerbitzuen Euskal Kontseiluak nahi du euskal gizartea ordezkatzeko duten aginte publikoek ahalegin handiagoa egin dezatela eta inbertsioak areagotu ditzatela **atzerapausorik gabe sustatzeko** Gizarte Zerbitzuei buruzko 12/2008 Legeak eratu duen eta babes zabala duen Gizarte Zerbitzuen Euskal

Sistema publiko, unibertsal, zuzen, kalitatezko eta iraunkorraren garapena, gure ongizate-sistemaren funtsezko pieza bat baita.

Gure historiaren une honetan gero eta pertsona gehiago gaude, maila eta modu desberdinetan bada ere, ahultasun-egoeran, eta garai txarrak dira **ongizate-estatuarentzat** (eragina gizonetan baino handiagoa da emakumeetan). Horregatik, indartu egin behar ditugu gizarte-babesa eta -sustapena emateko ditugun sistemak sektore guztietan: osasunean, hezkuntzan, etxebizitzan, enpleguan, diru-sarreraren bermean...

Nolanahi ere, azpimarratu nahi dugu gaur egun hemen dugun gizarteak **gizarte-zerbitzuen sektorearen aldeko apustu berezi** bat egitea eskatzen duela. Izan ere, gure gizartean, oso modu azkar eta bizian ari dira areagotzen bizi-zikloaren zenbait unetan eta egoeratan laguntza pertsonala jasotzeko beharrak (batez ere zahartzaroarekin lotuta, baina ez aro horrekin soilik), eta, era berean, oso azkar ari dira eraldatzen familiako eta komunitateko egiturak, dinamikak eta sareak (prozesu hori jaiotza-tasaren beherakadarekin lotutako dago, besteak beste). Orain arte, egitura eta sare horiek ematen zituzten, neurri handi batean, zaintza eta babes horiek.

Era honetako gizarte batean, beraz, gero eta beharrezkoagoa da gizarte-zerbitzuen laguntza, laguntza hori gabe nabarmen egiten baitu okerrera biztanleriaren bizi-kalitateak, emakumeen eta gizonen arteko berdintasunak (eta, oro har, aukera berdintasunak), bai eta **ongizate-sistema osoaren eraginkortasunak** ere. Gizarte-zerbitzuak garatzearen aldeko apustu argi eta berritzaile batek gizarte-babesekeo sistemaren barruko beste prestazio eta zerbitzu batzuk (adibidez, osasun-zerbitzuak) modu egokiagoan eta eraginkorragoan erabiltzen lagun dezake eta lagundu behar du.

Gizarte-zerbitzuen **finantziazioa nahikoa, egokia, berritzailea eta iraunkorra** dela bermatzeko (benetako erronka sozial eta politiko garrantzitsu bat da hori), beharrezkoa da erakunde arteko akordio handi bat lortzea euskal administrazio

publikoen artean, gizarte-zerbitzuen alorrean egiten diren ekarpen edo ahalegin ekonomiko eta finantzarioen banaketari edo birdoitzeari dagokionez, eta beharrezkoa da, halaber, Estatuko Administrazio Orokorrak Autonomia Pertsonala Sustatzeari eta Mendetasun-egoeran dauden Pertsonak Zaintzeari buruzko Legea onartzean gizarte-zerbitzuen finantziazioan parte hartzeko hartu zuen konpromisoa berreskuratzea eta indartzea (zenbateko eta arintasun handiagoarekin).

2. Gizarte-zerbitzuen aldeko apustua egitea, gizarte-iraunkortasunaren faktore diren aldetik

Gure helburua da Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemak gero eta gaitasun handiagoa izatea biztanleria osoaren beharrei eta eskaerei erantzuteko, eta, erantzukizun publikoko sistema bat den aldetik, **funtsezko faktore bihurtzea gure ongizate-sistemaren iraunkortasunerako eta legitimaziorako** eta, oro har, gizarte-kohesiorako. Horretarako, Gizarte Zerbitzuen Euskal Kontseiluak nahi du erakunde publikoek eta parte hartzen duten eragile guztiek konpromisoa har dezatela, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistema gai izan dadin honako hauetarako:

- Konpromiso eraginkorrak hartzeko eta modu eraginkorrean komunikatzeko biztanleria osoarekin, eta egiaztatzeko eta ikusarazteko **biztanleria osoak** jasotzen dituela gizarte-politika eta -zerbitzu horien onurak eta hartzen duela parte politika eta zerbitzu horietan.
- Lankidetzak eta itunak sortzeko sistemako eragileen artean (sektore **publikokoak, boluntarioak, merkataritzakoak...**), oztopo eta banaketa desegokiak gaindituz.
- Pertsona guztiek bizitza duina izateko behar diren zaintzetan laguntzeko. Gainera, ekarpen horrek langileek lana, familia eta bizitza pertsonala

erantzukidetasunez eta modu zuzenean **uztartu** ahal izatea sustatu behar du.

- Zerbitzuak emateko **ekarpen** publikoa, kolektiboa eta banakakoa (finantzarioa nahiz bestelakoa) modu orekatu eta berritzailean egituratzeko.
- Sexu, belaunaldi, kultura, jatorri, hizkuntza, sexu-joera eta sinesmen desberdineko nahiz gaitasun eta muga desberdinetako pertsonen **aniztasuna**, integrazioa eta diskriminaziorik eza kudeatzeko.
- Herritarren pedagogia aplikatzeko, zerbitzu publikoak behar bezala erabil ditzagun eta guztion artean haiei eusteko **konpromisoa** har dezagun gizalegez.
- Ongizate-sistemaren gainerako zutabeekin (hezkuntza, osasuna, etxebizitza, enplegua, diru-sarreraren bermea...) lan egiteko eta koordinatzeko, berdintasuna eta zeharkakotasuna hartuta oinarritzat, zutabe horiek guztiek ere babesarekin, sustapenarekin, kohesioarekin eta **gizarteratzearekin** (eta gizarte-bazterketaren prebentzioarekin eta lanketarekin) konpromisoa izan behar dutela ulertaraziz.

3. Ahalik eta lasterren amaitzea Legearen garapena

Gizarte Zerbitzuen Euskal Kontseiluak Gizarte Zerbitzuei buruzko 12/2008 Legea onartu zenetik **arau hori garatzeko** egin den lana lehenbailehen amaitzera animatzen ditu Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren gobernantzan parte hartu duten eragile eta erakunde publiko guztiak. Helburua da Lege horrek herritarrei aitortzen dizkien eskubide guztiak erabat aplikatzeko eta eraginkortasunez erabiltzeko behar diren lege-tresna guztiak, haietako batzuk funtsezkoak, eskura izatea ahalik eta lasterren gure autonomia-erkidegoan (eta

Legea erabat indarrean, eraginkor eta unibertsalizatuta egotea 2016. urterako, Legeak berak ezartzen duen moduan):

- Lehenik eta behin, eta nagusiki, prestazioen eta zerbitzuen **kartera** egin behar da, dagokion **memoria ekonomikoarekin** eta plangintzarekin batera (**plan estrategikoa** eta **mapa**). Gure gizarte-zerbitzuen eta gure gizartearen egungo unearekin lotutako kartera errealista bat onartzeko unea heldu da. Kartera horrek malgua izan behar du, zerbitzuen garapena eta hobekuntza sustatu ahal izateko, eta komunitateko eredura bideratuta egon behar du eta pertsona hartu behar du ardatz, gure Legeak proposatzen duen moduan.
- Karterekin batera, erabiltzaileen **parte-hartze ekonomikoa** (bidezkoa, mailakatua eta sistemaren unibertsalizazioa sustatzen duena) eta **kontzertuaren** araubidea arautu behar dira.
- Azkenik, gure legedian ezarritako gainerako **dekretuak** garatu behar dira (barnean hartuta aurrez onartu zirenak eta arau-esparru berriaren baitan eguneratu behar direnak).

4. Lurraldeen arteko hurbilketa eta erakundeen arteko koordinazioa hobetzea, gizarte-kohesioa eta sistemaren zuzentasuna handitzeko

Gizarte Zerbitzuen Euskal Kontseiluak lurraldean nahiz autonomia-erkidegoan Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren **egituraketa eta hedapena** hobetzeko deia egiten die erakunde publiko arduradunei eta parte hartzen duten eragile guztiei. Horretarako, honako eskaera hauek egiten dizkie:

- Gizarte-zerbitzuen alorreko eskumena duten administrazioen arteko komunikazioa eta **koordinazioa** hobetzea.

- **Lurralde-eskala** egokian eraikitzea edo birdiseinatzea programak eta zerbitzuak, pertsonengandik eta haien eguneroko inguruneetatik hurbil esku hartu ahal izateko.
- **Komunitate-ikuspegia** aplikatzea lehen mailako arretan nahiz bigarren mailako arretan.
- Modu eraginkorrean identifikatzea eta jakinaraztea herritarrei zein den Gizarte Zerbitzuen Euskal Sisteman sartzeko **sarrerako atea** eta zer bide egin ditzaketen sistema horren barruan (ibilbide-orria).
- **Erreferentziazko pertsona profesionalaren** irudia sustatzea, eta sustatzea, halaber, sektoreko kasuen kudeaketa (lehen mailako arreta eta bigarren mailako arretaren artean) eta sektore arteko kasuen kudeaketa (gizartekoa eta osasunekoa, gizartekoa eta hezkuntzakoa, gizartekoa eta enplegukoa...), bai eta **esku hartzeko oinarrizko prozedura** martxan jartzea eta zabaltzea ere, pertsonen ibilbideak erraztearren.
- Gizarte-zerbitzuak ematen dituzten enpresa pribatuen eta hirugarren sektoreko gizarte-ekintzako erakundeen koordinazio-dinamiketan **parte hartzen** saiatzea.
- **Erantzukizunak berresleitzeko** prozesuan aurrera egitea, Gizarte Zerbitzuei buruzko Legeko III. tituluan ezarritako eskumen-banaketara egokitzeko esleipen hori.
- Laburbilduz, pertsona guztientzako **eskubide berdinak**, kohesioa eta koordinazioa, kalitatezko prestazioak eta prozedura argi eta partekatuak bermatzeko gaitasun handiagoa duen sistema bat eraikitzea.

5. Komunitate-ikuspegitik orientatzea gizarte-zerbitzuak

Komunitate-ikuspegia duten jardueren eta zerbitzuen aldeko apustu berezia egitea proposatzen dugu; hau da, familiako, auzoko eta komunitateko harremanen eta babesen (familia-, etxebizitza- eta bizikidetza-mota guztiak kontuan hartuta) eta profesionalen esku-hartze presentzialen nahiz ez-presentzialen arteko **sinergiak** sustatzearen aldeko apustua.

Gizarte-zerbitzuek berebiziko garrantzia dute **zaintzen ereduaren** krisiari erantzun kolektibo bat emateko; izan ere, eredu horrek onartzen zuen, modu bidegabean onartu ere, emakumeak arduratuko zirela, eremu pribatuan, pertsonok behar ditugun zaintza gehienez. Bai zaintzen zati bat beharrezko den moduan profesionalizatuz, bai familiako eta komunitateko zaintzei babesa eta laguntza emanez, gizarte-zerbitzuek, zaintzak jasotzen dituzten pertsonen bizikaltatea bermatzen saiatzeaz gainera, aktiboki egin behar dute lan emakumeen eta gizonen arteko berdintasunaren alde.

Gure ustez, pertsona bakoitzak intimitaterako, duintasunerako, autonomiarako eta bere bizimoduaren eta bizi-ingurunearen diseinuari eta jasoko dituen prestazioei buruzko aukeraketak egiteko (profesionalak preskribitutakoarekin bateragarriak) duen eskubidea erabili ahal izateko, beharrezkoa da zerbitzuak benetan eskura izatea, eta, oro har, **laguntzak** eskura izatea (pertsonak bere ohiko bizilekuan jarraitu ahal izateko nagusiki, baina baita bizileku horretatik irteteko ere, beharrezkoa eta egokia balitz, komunitatetik hurbil betiere).

Horretarako, Gizarte Zerbitzuen Euskal Kontseiluak honako hau eskatzen die sisteman parte hartzen duten eragile publiko eta pribatuei: lan koordinatu eta berritzaile bat egiteko politika publikoetatik eta gizarte-estrategietatik (etxebizitzak birgaitzea eta egokitzea, komunitate-garapena, laguntzeko teknologiak, familia-politikak, pertsona guztiek erabili ahal izateko moduko diseinua, zerbitzuen eskaintza...), **pertsonak ardatz dituen arreta osoa** eman ahal izateko, eta gure etorkizuna planifikatzea eta gure bizitzaren iraunkortasuna kudeatzea errazteko guztioi.

Kontseiluaren ustez beharrezkoa da, halaber, parte hartzen duten eragile guztiek elkarrekin lan egitea pertsonen bizilekuan edo ohiko ingurunean eman eta jaso daitezkeen zerbitzuen aukera zabal eta erakargarri bat eraikitzen. **Bizilekuan laguntzen duten gizarte-zerbitzu** batzuk behar ditugu, zabalagoak, garatuagoak, dibertsifikatuagoak, erabiltzaileentzat erabilerrazagoak direnak, lehiakorragoak eta osagarriagoak direnak elkarren artean edota beste zerbitzu batzuekin (gizarte-zerbitzuekin nahiz beste zerbitzu batzuekin), eta esku-hartze baliotsuak egin ditzaketenak elkarrekin; adibidez, etxeko laguntza ematea, laguntzaile pertsonala jartzea, osasun-laguntza ematea, laguntza teknologikoa ematea...

Kontseiluak honako hau gomendatzen die administrazio publiko arduradunei: beren jarduerak diseinatzean, **prestazio ekonomikoak** salbuespenezko baliabide osagarriak izan daitezela gizarte-zerbitzuen sistemaren barruan, dagokien moduan, eta landu dezatela gehiago gizarte-zerbitzuen sistema publikoak era guztietako zerbitzu pertsonal ugari eskaintzea, prestazio-mota hori erakargarriagoa eta sinergikoagoa izan dadin, eta familiako zaintzari laguntzeko bide batez.

6. Gizarte-zerbitzuen eta enpleguaren arteko koordinazioan aurrera egitea

Gizarte Zerbitzuen Euskal Kontseiluak **gizarte-zerbitzuen eta enpleguaren politikak eta sistemak hobeto koordinatzeko** eskatzen die arduradun publiko eskudunei, bai eta bi sistemetarako garrantzitsua den informazioa elkarrekin kudeatzeko ere. Hartara, bazterketa-arriskuan edo -egoeran dauden eta bi eremuetako laguntza jasotzeko beharra duten pertsonak gizarteratzeko bideak jarriko eta erraztuko dira, pertsona horiek diru-sarrerak bermatzeko sistemaren laguntzak jasotzen dituzten ala ez kontuan hartu gabe, eta ez da gizarte-zerbitzuen laguntza behar duen pertsonarik geratuko laguntza hori jaso gabe informazio faltagatik edo harremanetan jartzeko zailtasunengatik.

Gizarte-zerbitzuen eta enpleguaren arteko koordinazioaren esparru horretan, Gizarte Zerbitzuen Euskal Kontseiluak beren lanaren eremuan koordinazioa protokolizatzen eta hobetzen jarraitzera animatzen ditu profesionalak. Horretarako, tresnen arteko sinergiak bilatu beharko dituzte (diru-sarrerak bermatzeko prestazioak, enplegu-politika aktiboak, lagun egite soziala, komunitateko esku-hartzea...), **proaktibitatea** eta profesionalen komunitatearekiko harremana sustatu, eta pertsona guztiak, emakumeak nahiz gizonak, gizarte- eta ekonomia-sarera aktiboki gehitzea bultzatu; gizarte- eta ekonomia-sare hori indartzea ekarriko du horrek.

Gizarte Zerbitzuen Euskal Kontseiluak erakunde arduradunei eskatzen die, bereizita dauden eta kolektibo homogeneousentzako espezifikoak diren horrenbeste arreta eman beharrean, gero eta arreta-aukera **barne-hartzaile eta arrunt** gehiago eskaintzeko baldintzak sustatzeko, gizartean dugun aniztasuna aurki dadin han ere.

7. Koordinazio soziosanitarioa sustatzea, bai eta gizarte-zerbitzuen, osasungintzaren eta beste sistema batzuen koordinazioa ere

Gizarte Zerbitzuen Euskal Kontseiluak Arreta Soziosanitarioko Euskal Kontseiluan **koordinazio eta integrazio soziosanitariorako adostutako ildo estrategikoak** ezartzea babesten eta sustatzen du, eta eremu horretan aurrera egiteko eskatzen die eragile arduradunei. Zehazki, honako eskaera hauek egiten dizkie:

- Soziosanitariotzat jotzen diren zerbitzuen identifikazioa eta **finantziazioaren** diseinua hobetzea, bai osasun-sistemaren barruan daudenena, bai eta gizarte-zerbitzuen barruan daudenena ere. Izan daitezke egoitzak eta ospitaleak, edota izaera birtualeko zerbitzuak, etxeko zerbitzuak, egunekoak, gauekoak...

- Zerbitzu soziosanitarioen **kartera** jasotzen duen dekretua onartzea.
- Osasun-zerbitzuen eta gizarte-zerbitzuen arteko koordinazio-**protokoloak** ikusaraztea eta haien arteko loturak handitzea zenbait eskalatan, pertsonen ahalduz, aukeratzeko gaitasunera (profesionalak preskribitutakoarekin bat etorritik betiere), ibilbideak erraztera eta erabiltzailea ardatz duen arretara bideratutako ikuspegi batekin.
- **Lehen mailako arreta soziosanitarioko** taldeen eta **kasu soziosanitarioak kudeatzen** dituzten taldeen esperientzia pilotuak bultzatzea, bi sistemetako edozeinetan diharduten erreferentziazko profesionalekin.
- **Ikuspegi etiko-asistentziala** garatzea eremu soziosanitarioan.
- Eragile publiko eta pribatuak **akordio soziosanitarioetan** eta oro har koordinazio soziosanitarioan parte har dezatela bultzatzea, funtsezko indar sozial eta instituzionalizat eta lehentasunezko bazkide estrategikotzat hartuz herritarren ahotsa ordezkatzen duten hirugarren sektoreko erakundeak, eta zerbitzuak ematen dituzten erakundeen parte-hartzea izanik eremu soziosanitarioaren eraikuntzan, sektoreko antolaketa- eta ekonomia-sare baliotsua osatzen dute eta.
- Izaera soziosanitarioa duen banakako nahiz gehitutako **informazioa** elkarrekin kudeatzen jarraitzea, aurrera eginez, besteak beste, historia soziosanitario partekatu bat sortzen eta erabiltzen, oso tresna garrantzitsua baita.
- Identifikatutako **jomuga-kolektiboetan** esku hartzeko plan espezifikoak egitea, martxan jartzea eta ebaluatzea, kolektibo horiek ordezkatzen dituzten hirugarren sektoreko erakundeen parte hartzearekin.

- **Ikerketa, garapena eta berrikuntza** bultzatzea, bai eta eremu soziosanitarioan ezagutza transferi dadin ere.

Bestalde, Kontseiluak azpimarratu nahi du beharrezkoa dela gizarte-zerbitzuen, osasun-zerbitzuen eta etxebizitza-, hirigintza- eta garraio-politiken arteko koordinazioarekin jarraitzea eta aurrera egitea (aukera-berdintasunaren eta aniztasunaren kudeaketaren zeharkako ikuspegiarekin), pertsonak eta familiek beren eguneroko bizitzarako behar dituzten laguntzak eskaintzen dituzten **ingurune atseginak** jarritz, birgaituz, egokituz, antolatuz eta emanez, oso kontuan hartuta zahartze-fenomenoa eta kronikotasun-fenomenoa, eta pertsona ardatz duen arreta osoa emanez komunitate-ikuspegiarekin (eta, ahal bada, bizilekuan).

Horrez gain, Gizarte Zerbitzuen Euskal Kontseiluak honako hau eskatzen die osasunaren eta gizarte-zerbitzuen alorreko sistemetan eskumena duten administrazio publikoei: bakoitzari zer prestazio finantzatzea dagokion **argitzen joatea pixkanaka**, Gizarte Zerbitzuei buruzko Legeko 56.3 artikulua ezarritakoari jarraituz.

8. Sektorean kalitatezko enplegua sortzeko estrategiak sortzea

Gizarte Zerbitzuen Euskal Kontseiluak nahi du aginte publiko arduradunek eta sektorean jarduera ekonomikoa duten eragile guztiek gizarte-zerbitzuen sektorean enplegu-sorrera, prestakuntza eta profesionalizazioa eta **enpleguaren kalitatea** sustatzen jarraitzeko aukera ematen duten estrategiak eta jarduerak diseinatzea eta hobetzea, sektore estrategikoa baita enplegua sortzeko eta, oro har, herrialdearen ekonomiarako. Gizarte Zerbitzuen Euskal Kontseiluak beharrezko ikusten du sektoreko enpresa-sarea eta sare profesionala indartzea, garatzea, egituratzea eta ikusaraztea, erabiltzaileek erabil dezaten errazteko eta Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren eraikuntza bera errazteko.

Gizarte-zerbitzuen sektoreko jarduera profesionalak normalizatzen, formalizatzen, arautzen, prestatzen eta hobetzen aurrera egitea lagungarria izango da, zalantzarik gabe, gizarte-alorreko esku-hartzea jasotzen duten pertsonen bizi-kalitatea hobetzeko, baina baita jarduera-sektore horretako lan-baldintzak pixkanaka hobetzeko ere, eta nagusiki emakumeak aritzen direnez lan horretan, beharrezkoa da emakumeen eta gizonen **aukeraber dintasunerako** politikak proaktiboki aplikatzea ere. Emakumeek sektoreari egin dioten ekarpena ikusarazi eta aitortu behar da, bai eta emakume immigranteen presentzia handia ere.

9. Ezagutzaren kudeaketaren aldeko apustua: prestakuntza, ikerketa, garapena eta berrikuntza

Gizarte-zerbitzuetan eta gizarte-zerbitzuetatik gizartean egiten den esku-hartzeak eskuragarri dauden **ebidentzietan oinarrituta** egon behar du gero eta gehiago, kontuan hartu behar ditu erreferentziazko komunitate zientifiko eta teknikoak ikasitako eta adierazitako jardunbide eta ikasbide onenak, eta etengabeko prestakuntza nahiz ikerketa, garapena eta berrikuntza sustatu behar ditu.

Gizarte Zerbitzuen Euskal Kontseiluak erabiltzaileei **balio erantsi tekniko** eta profesional handiko jarduerak sortzen eta ematen jarraitzera animatzen ditu gizarte-zerbitzuetako profesionalak (jarduera horiek diagnostikorako eta preskripziorako gaitasunean oinarrituta daude, eta bateragarriak dira erabiltzaileen autonomiarekin, parte-hartzearekin eta aukeratzeko gaitasunarekin), herritarrek gero eta gehiago balioets ditzaten.

Horregatik, erakunde eskudunei eta oro har parte hartzen duten eragile guztiei eskatu nahi diegu prestakuntzaren eta oro har **ezagutzaren kudeaketaren** aldeko apustu bat egiteko elkarrekin sektorean, hobeto uztartuz gizarte-zerbitzuen alorrean orain arteko ekimenak eta prestakuntzaren, ikerketaren,

garapenaren eta berrikuntzaren eremuko ekimen berriak. Horretarako, ezinbestekoa da gizarte-zerbitzuak eta hezkuntzaren eta enpleguaren alorreko zerbitzuak elkarrekin harremanetan eta koordinatuta egotea, bereziki erdi-mailako eta goi-mailako lanbide-heziketan, profesionaltasun-ziurtagirietan eta gaitasunaren aitorpenean, prestakuntza-eskaintza gero eta zabalagoa izateko eta gero eta egokituago egoteko gizarte-zerbitzuen errealitatera eta gaur egun horretan diharduten eta etorkizunean jardungo duten langileetara.

Gizarte Zerbitzuen Euskal Kontseiluak azpimarratu nahi du oso garrantzitsua dela berrikuntza sustatzea, **jardunbide egokien** identifikazioaren eta transferentziaren bidez, balioa eman ez arrakasta izan duten esperientziei.

Uste dugu, bestalde, ezagutzaren kudeaketa lagungarria izan daitekeela, politiken diseinurako eta erakundeen arteko koordinaziorako beste neurri batzuekin batera, Euskal Autonomia Erkidegoan gizarte-zerbitzuen eredu **komun eta partekatuago** bat eraikitzeke eta garatzeko. Gizarte-zerbitzuen alorrean lan egiten duten profesionalen **motibazioa eta poztasuna** hobetzeko aukera ematen duen beharrezko estrategiaren zati da, gainera.

Era beran, Kontseiluak, unibertsitatearen edo beste eragile batzuen laguntzarekin, inbertsioaren **itzulkin** ekonomiko eta soziala ikertzen, ikusarazten eta hobetzen jarraitzea nahi du, eta, oro har, gizarte-zerbitzuen alorrean erabiltzen diren baliabideen itzulkina ikertzen, ikusarazten eta hobetzen.

10. Kalitate-adierazleen erabilera zabaltzea eta sustatzea

Gizarte Zerbitzuen Euskal Kontseiluaren ustez, zerikusia duten erakunde publikoek eta Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren parte hartzen duten eragile guztiek **kalitate-adierazle komun eta partekatuak** garatu eta aplikatu behar dituzte, eta herritarrei eskuragarri jarri, gure gizarte-zerbitzuak ebaluatzeke eta

ikuskatzeko, eta beren ikuskapen-zerbitzuak eta barruko ebaluazio-taldeak indartu, gizarte-zerbitzuen jarraipena egiteko eta haiek hobetzeko ezinbesteko tresna diren aldetik.

Gizarte Zerbitzuen Euskal Kontseiluak adierazi nahi du parte hartzen duten eragile guztiek beren esku-hartzeen eta ekimenen zehaztasuna hobetzen jarraitu behako luketela, beren egokitasuna, eraginkortasuna eta eragina **ebaluatzeko** tresna eta prozesu gehiago txertatuz, prestaziorik, programarik eta zerbitzurik egokienak aukeratu, garatu, ezarri eta zabaltzeko, baliabideak ahalik eta ondoen erabiltzeko eta herritarrengan ahalik eta ondorio gehien eta ahalik eta onenak lortzeko.

11. Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemak hirugarren sektorean zeregin garrantzitsua izatearen aldeko apustua egiten jarraitzea

Gizarte Zerbitzuen Euskal Kontseiluak apustu garbia egiten du Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemak **gizarte-ekintzaren hirugarren sektoreko** maila guztietan (lurraldearekin lotura duten irabazi-asmorik gabeko erakundeetan, konpromisoa duten pertsonak biltzen dituztenetan eta gizarteratzearen alde lan egiten dutenetan) parte-hartze handia eta garrantzitsua izatearen alde. Izan ere, gizarte-ekintzaren hirugarren sektoreko erakundeek administrazio publikoaren eta gizarte osoaren babes irmoa behar dute, gizarte zibil antolatuaren adierazpide, boluntarioen ekintzaren bide eta gizarte-alorreko esku-hartze prozesuen sortzaile eta kudeatzaile diren aldetik.

Ulertzen dugu Eusko Jaurlaritzak Legebiltzarrera eraman behar duen **Hirugarren Sektorearen Legea** funtsezko tresna bat dela, beste helburu eta eduki batzuen artean, gizarte-ekintzaren hirugarren sektoreko erakundeek gizarte-zerbitzuak egituratzeko, kudeatzeko eta emateko prozesuetan duten parte-hartzeari estatutu eta aitorpen juridikoa emateko, sektoreak funtzio garrantzitsu horiek betetzen baititu, besteak beste.

12. Gizarte-zerbitzuei buruzko informazioaren kalitatea eta kudeaketa hobetzea

Gizarte Zerbitzuen Euskal Kontseiluak **Gizarte Zerbitzuei buruzko Informazioko Euskal Sistema** antolatzea nahi du, besteak beste, Gizarte Zerbitzuen Euskal Kontseiluaren hurrengo **txostenean** informazio eguneratuagoa izateko (sexuaren, gizarte-mailaren eta beste ezaugarri garrantzitsu batzuen arabera bereizita), txosten honen kalitatea etengabe hobetu ahal izateko eta iturri desberdinen irizpideak bateratu ahal izateko, gero eta laburragoa, erabilerrazagoa eta erabilgarriagoa izan dadin gure gizarte-zerbitzuetan interesa duten eragile guztientzat, eta Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemarekin lotutako txostenak eta gomendioak egiten dituzten beste erakunde batzuekin batu ahal izateko gure indarrak.

