



Gizarte zerbitzuen sistema osoak zailtasun sozialak dituzten haur eta nerabeen ematen dien arretaren egoerari buruzko txostena, nafarroako arartekoaren erakundeak egin



**Defensor del Pueblo
de Navarra**
Nafarroako Arartekoa

GIZARTE ZERBITZUEN SISTEMA OSOAK
ZAILTASUN SOZIALAK DITUZTEN HAUR ETA
NERA- BEEI EMATEN DIEN ARRETAREN
EGOERARI BURUZKO TXOSTENA,
NAFARROAKO ARARTEKOAREN
ERAKUNDEAK EGINA

2015



Defensor del Pueblo
de Navarra
Nafarroako Arartekoa

Izenburua: **Gizarte zerbitzuen sistema osoak zailtasun sozialak dituzten haur eta nera- beei ematen dien arretaren egoerari buruzko txostena, Nafarroako Arartekoaren erakundeak egina.**

Argitaratzailea: Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoaren erakundea

© 2015ko, Martxoa

Diseinua eta maquetazioa: Carlos Fernández Prego

0

AURKIBIDEA



**Defensor del Pueblo
de Navarra**
Nafarroako Arartekoa

AURKIBIDEA

I. SARRERA. TXOSTENAREN ZERGATIA.	11
1.1. Nafarroako Parlamentuaren eskaera	11
1.2. Nafarroako Arartekoa erakundearen eskumena	17
1.3. Txostenaren edukia	18
1.4. Txostena egiteko erabili den metodologia	20
II. NAFARROAKO FORU KOMUNITATEKO ADMINISTRAZIOAREN ETA TOKI ENTITATEEN ESKUMENAK, LANKI- DETZA ETA PLANGINTZA	25
2.1. Nafarroako Foru Komunitateko Adminis- trazioaren eskumenak	26
2.2. Nafarroako toki entitateen eskumenak	31
2.3. Eskumenen banaketari buruzko eskema, Nafarroako Toki Administrazioari buruzko Foru Legea aldatzen duen abenduaren 2ko 23/2004 Foru Legearen ondotik	35
2.4. Administrazioen arteko lankidetzeta, plan- gintza eta jarduketa-programa	37
III. GIZARTE POLITIKETAKO DEPARTAMENTUAREN INFORMAZIOA, HAUR ETA NERABEEN ARRETARAKO ZERBITZUEI BURUZKOA	43
3.1. Gizarte Politiketako Departamentuari egindako informazio eskaria	43
3.2. Gizarte Politiketako Departamentuak emandako informazioa eta dokumentazioa	46
3.2.1. Lehenengo informazioa	46
3.2.2. Bigarren informazioa	68

IV. HAUR ETA NERABEEN ARRETARAKO TALDEEI BURUZKO INFORMAZIOA	77
4.1 Haur eta nerabeentzako arre- ta taldeei (HNAT) buruzko informazio eskaria	77
4.2. Haur eta nerabeentzako arre- ta taldeek (HNAT) emandako informazioa	79
4.2.1. Iruñeko Haur eta Nerabeentzako Arre- ta Taldea	79
4.2.2. Lizarra, Tafalla eta Tuter- a eskualde- etako haur eta nerabeentzako arre- ta taldeak	88
V. OINARRIZKO GIZARTE ZERBITZUEN INFORMAZIOA	113
5.1. Oinarrizko Gizarte Zerbitzuei eginiko informazio- eskaria	113
5.2. Oinarrizko Gizarte Zerbitzuek emandako informazioa	116
5.2.1. Aldiak	117
5.2.2. Sistema informatikoa	124
5.2.3. Koordinazioa	126
5.2.4. Bi balorazio	132
5.2.5. Baliabide batzuetan dauden tokiak eta itxaron- zerrendak	135
5.2.6. Langileak	140
VI. ZAILTASUN SOZIALAK DITUZTEN HAUR ETA NERABE- ENTZAKO PLANEAN (2002) PLANTEATUTAKO NEURRIEN EZARPENARI BURUZKO AZTERKETA	143
VII. HAUR ETA NERABEENTZAKO BABESARI ETA ARRETARI BURUZKO INFORMAZIOA, GIZARTE POLITIKETAKO DEPARTAMENTUAK EMANA	151
7.1. Gizarte Politiketako Departamentuari egin- dako informazio eskaria	151
7.2. Gizarte Politiketako Departamentuak emandako informazioa	161
VIII. HOBEKUNTZA-PROPOSAMENAK	185

1

SARRERA.

TXOSTENAREN ZERGATIA



**Defensor del Pueblo
de Navarra**
Nafarroako Arartekoa

1. SARRERA.

Txostenaren zergatia.

1.1. Nafarroako Parlamentuaren eskaera.

Nafarroako Parlamentuko Eledunen Batzarrak, 2014ko irailaren 1ean egindako bilkuran, besteak beste, ondokoa erabaki zuen:

11

"Nafarroako Arartekoari eskatzea txosten bat egin dezan Gizarte Zerbitzuen babes-sistema osoak zailtasun sozialak dituzten haur eta nerabeei ematen dien arretaren egoerari buruz".

Eledunen Batzarraren erabakia 2014ko irailaren 4an igorri zitzaion Nafarroako Arartekoaren erakundeari, eta haren erregistroan alta eman zitzaion.

Erabaki horri gehitu zitzaion Bildu Nafarroa taldeko foru parlamentari Bikendi Barea Aiestaran jaunak txostena eskatzeko egindako idazkia, non eskariaren aurrekariak eta parlamentu-talde horren gogoeta batzuk ageri baitira.

Parlamentu-talde horren aurrekariak honakoak zeuzkaten ardatz:

- a) Gizarte Politiketako kontseilariak 2013ko abenduaren 4an Nafarroako Parlamentuan egindako agerraldia, Eledunen Batzarrak eskatuta, azaltzeko zein egoeratan dauden haurrak eta nerabeak artatzeko taldeak, haur eta gazteei arreta eskaintzeko programaren garapena eta oinarritzko gizarte zerbitzuekiko koordinazioa eta laguntza.

Agerraldi horretan, aipatutako parlamentu-taldearen arabera, kontseilariak, besteak beste, adierazi zuen erabatekoa dela hiru esparruen arteko koordinazioa (gizarte zerbitzuak, haur eta nerabeentzako arreta taldeak eta Nafarroako Familiarako eta Berdintasunerako Institutuko Adingabeak Babesteko Atala), eta "une honetara arte, kalifikatu berri dizuedan sisteman, inongo gabeziarik ez dela aurkitu" eta "une honetan inongo adingaberik ez dagoela babes sistematik kanpo".

- b) Gizarte Politiketako Departamentuak Bildu-Nafarroa parlamentu-taldeari honakoei buruz emandako informazioa:

- Oinarrizko gizarte zerbitzuek eta haur eta nerabeentzako arreta taldeek (HNAT) 2013an igorritako espedienteen kopurua, atalez atal (zaitasun soziala, gatazka soziala eta zentzatzeta eta familia- arreta), non Nafarroako Gobernuaren erregistro-sarrerara ageri den, bai eta talde profesional jakinek esku hartzen hasteko data ere.
- Kasuetan zuzenean esku hartzen duten profesionalen kopuruaren zehaztapena, lanbide- profilen arabera (hezitzaileak, gizarte-langileak eta psikologoak) eta atalen arabera.
- Azaltzea zergatik gertatu den babes eta sustapenerako atalean profesional bat gutxiago egotea 2011tik eta 2012tik.
- Nafarroako Familiarako eta Berdintasunerako Institutuan (aurrerantzean, NFBI) 2012an eta 2013an jaso diren kasuen kopurua eta babesgabetasun graduen balorazioa.

- Familian esku hartzeko programa espezializatuan 2013an artatu ziren familien kopurua eta hartan dagoen itxaron-zerrenda.
- Emantzipaziorako laguntzen kopuruak, 2009koarekin alderatuta, behera egin izatearen arrazoiak.
- Gizarte Politiketako Departamentuaren haurtzarorako eta familiarako programaren barruan diruz lagundutako oinarrizko gizarte zerbitzuetako profesionalen zehaztapena, 2013. urteari dagokionez, eta 2014. urterako dauden aurreikuspenak.
- Oinarrizko gizarte zerbitzuek 2011n, 2012an eta 2013an artatutako familiak, babesgabetasun mailen arabera.
- HNATek 2011n, 2012an eta 2013an artatutako familiak, babesgabetasun mailen arabera.
- Tuterako HNATen 2013an artatutako familien kopurua.

- Nafarroako gobernuak zenbateko finantzaketa bideratzen duen Iruñeko HNATera.

Halaber, Bildu Nafarroa parlamentu-taldeak honako gogoetak egiten zituen haur eta nerabeei ematen zaien arretari buruz, haur eta gazteei arreta eskaintzeko programaren garapenari buruz eta oinarrizko gizarte zerbitzuekiko koordinazioari eta laguntzari buruz:

15

1. Oinarrizko gizarte zerbitzuetako, HNATetako eta NFBiko profesionalekin hitz egin ondoren eta kontseilariaren agerraldian entzundako baieztapenen eta Gizarte Politiketako Departamentuak igorritako informazioaren ondoren, esan beharra dago kopuru eta baieztapen horiek ez datozela bat errealitatearekin, zeren eta eskainitako datuak askotan distortsionatuta baitaude, Nafarroako babes-sistemak dauzkan benetako gabeziak ezkutatzeko.
2. Profesionalek diote kasuen saturazioa dagoela oinarrizko gizarte zerbitzu askotan. HNATak garatu gabe daude Nafarroako eskualde guztietan. NFBiren egoera dramatiko da, zeren eta kasu larrienak

baloratzen eta haietan esku hartzen jardunen duten profesionalak falta baitira.

3. NFBkri dagokionez, gaur egun, batez ere zailtasun sozialerako unitate administratiboan, baina baita gatazka- eta zentzatzte-unitatean ere, gertatzen ari da oinarrizko gizarte zerbitzuetatik igorritako espedienteak ataskatuta daudela; izan ere, espediente horiek oinarrizko gizarte zerbitzuetatik deribatzen diren unetik NFBk esleitutako profesionalen esku-hartzera arte lau hilabete inguru behar izaten dira, batez beste.

Familia horiekin zuzenean lan egiten duten profesionalak planteatutako egoera horren aurrean, eta kontseilariak planteatutako ikuspegiaren ondoren, foru parlamentariak, idazkiaren amaieran, Nafarroako Arartekoari eskatzen zion txosten bat egin zezan egoerari buruz eta zailtasun sozialak dituzten haurrei eta nerabeei gizarte zerbitzuen babes-sistema osotik ematen den arretari buruz. Halaber, eskatzen zuen azter zedin nolako ezarpena izan duten zailtasun sozialak dituzten haur eta nerabeei arreta emateko planean (2012) ezarritako neurriek bai eta administrazioek nola bete duten Haurrentzako eta Nerabeentzako Sustapenari,

Laguntzari eta Babesari buruzko abenduaren 5eko 15/2005 Foru Legea.

1.2. Nafarroako Arartekoa erakundearen eskumena.

Nafarroako Parlamentuko Eledunen Batzarraren eskaera aztertuta, jo zen eskaera hori bat zetorrela Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoari buruzko uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legeko 16.d) artikuluan xedatutakoarekin. Arau horren arabera, Nafarroako Arartekoak txostenak egin ditzake bere eskumenen esparruan, zeina baita Konstituzioak eta Nafarroako Foru Eraentza Berrezarri eta Hobetzeari buruzko Lege Organikoak babestutako eskubide eta askatasunak defendatzea eta hobeki babestea.

Eskaera egoerari eta gizarte zerbitzuen babes-sistema osoak zailtasun sozialetan dauden haur eta nerabeei ematen dien arretari buruzkoa da.

Haurrentzako eta nerabeentzako sustapenari, laguntzari eta babesari buruzko abenduaren 5eko 15/2005 Foru Legeak, 14. artikuluan, ezartzen du, halaber, Nafarroako Arartekoa haurren eta nerabeen eskubideak babesteaz arduratuko dela, eta, horretarako, egoki diren neurriak hartuko dituela,

honakoak besteak beste: a) jardutea, bere kabuz edo norbaitek eskubideen urraketari buruzko kexa jarri duelako; b) Nafarroako Foru Komunitateko administrazioari jardun dezan eskatzea, foru lege honekin zerikusia duten gaietan; c) urteko txostenean, haurrek eta nerabeek duten egoera baloratzea; d) Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioari eskatzea eraginkortasunez bete ditzan legean aurreikusitako programak eta jarduketak.

Hori dela eta, aurrekoarekin bat, jotzen da eskatutakoa bezalako txosten bat egitea, haurren eta nerabeen babes-sistemaren egoerari eta gizarte zerbitzuen sistema osotik haurrei eta nerabeei ematen zaien arretari buruzkoa, erakunde honen ikuskatze-eskumenen barruan dagoela.

1.3. Txostenaren edukia.

Txostenak zortzi ataletan egituratu da, azkenik:

- a) Hura justifikatzen duen arrazoia, eskumenaren egoera, txostenaren egitura eta jarraitutako metodologia (I. kapitulua).

- b) Haurren eta nerabeen babesean eta arretan

inplikaturako administrazio publikoen eskumenen banaketa; honakoak dira administrazio horiek: Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioa eta Nafarroako udalak. Hori, halere, ez da eragozpena berariaz osatutako beste entitate batzuei –esate baterako, mankomunitateei– eskumenak esleitzeko (II. kapitulua).

- c) Gizarte Politiketako Departamentuari eskatu diogun eta eman digun informazioa, bere eskumenekoak diren haurren eta nerabeen arretarako zerbitzuei buruzkoa (III. kapitulua).
- d) Nafarroan dauden haur eta nerabeentzako arreta taldeei (HNAT) eskatu diegun eta eman duten informazioa (IV. kapitulua).
- e) Nafarroako dauden oinarrizko gizarte zerbitzuei eskatu zaien eta eman diguten informazioa (V. kapitulua).
- f) Zailtasun sozialak ituzten haur eta nerabeentzako planean (2002an egina da) planteatutako neurrien ezarpenari buruzko azterketa (VI. kapitulua).

g) Haurren eta nerabeen babesari eta arretari buruzko informazioa, 2008tik 2013rako, Gizarte Politiketako Departamentuak emana (VII. kapitulua).

h) Nafarroako Arartekoak Gizarte Politiketako Departamentuari gogoraraztea egokitzat jo dituen hobekuntza proposamenak (VIII. kapitulua).

1.4. Txostena egiteko erabili den metodologia.

20

Txostena egiteko, honako metodologia erabili da:

a) 2014ko irailean, Nafarroako Parlamentuak egindako eskaera analizatu zen, aztertze aldera erakunde honek egitea bideragarria ote zen.

b) Informazioa eskatzea oinarrizko gizarte zerbitzu guztiei, haur eta nerabeentzako arreta taldeei eta Nafarroako Gobernuko Gizarte Politiketako Departamentuari. Eskaera prestatzea eta informazioa lortzea: iraila, urria eta azaroko lehenengo hamabostaldia behar izan genituen.

- c) Emandako informazioaren azterketa (2014ko azaroaren gainerakoa behar izan genuen).
- d) Gizarte Politiketako Departamentuak haurren eta nerabeen babesari eta arretari buruz emandako informazioa, 2008tik 2013rako (2014ko abenduan).
- e) Txostenaren behin-behineko testua egitea. Gizarte Politiketako Departamentuari igorri zitzaion 2015eko urtarrilean zehar egokitzen jotzen zituen oharrak egin zitzaion (2014ko abendua eta 2015eko urtarrila).
- f) 2015eko urtarrilaren 20an eta otsailaren 3an Gizarte Politiketako Departamentuak igorritako oharrak jasotzea eta haiek aztertzea (2015eko otsaila).
- g) 2015eko otsailaren amaieran, txostenaren behin betiko testua idaztea, Departamentuaren oharrak ikusita.
- h) Behin betiko testua Nafarroako Parlamentuari igortzea, 2015eko otsailean.



2

NAFARROAKO FORU
KOMUNITATEKO
ADMINISTRAZIOAREN ETA TOKI
ENTITATEEN ESKUMENAK.

LANKIDETZA ETA PLANGINTZA.



**Defensor del Pueblo
de Navarra**
Nafarroako Arartekoa

2. NAFARROAKO FORU KOMUNITATEKO ADMINISTRAZIOAREN ETA TOKI ENTITATEEN ESKUMENAK.

LANKIDETZA ETA PLANGINTZA.

Jakina den bezala, haurren eta nerabeen sustapena, arretoa eta babesa abenduaren 5eko 15/2005 Foru Legeak arautzen ditu Nafarroan.

25

Foru lege horren xedea da "Nafarroako Foru Komunitatean adingabeen arretoa integrala bermatzea. Adingabeak babesteko eremu juridikoa, aurreneurri eta sustapenerako neurri eta ekintza administratiboak ezartzen ditu eta, orobat, organo jurisdikzionalak harturiko neurriak betearazteko esparruan zentzatzeko sistemari atxikiriko adingabeak orientatu eta gizarteratzeko parte hartzeko modua. Haien eskubideak, haien interesen defentsa eta bizikidetzarako eremu guztietan izan beharreko garapen integrala bermatuko dira" (1. artikulua).

Foru legeko I. tituluak xeheago banatzen ditu eskumenak: batetik, Nafarroako Foru Komunitateko administrazioari

dagozkionak eta, bertzetik, Nafarroako toki erakundeei dagozkienak bereizten ditu.

Maila bakoitzak administrazio bakoitzaren esku-hartzearen maila egituratzen du, Nafarroako adingabeak babesteari dagokionez.

2.1. Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioaren eskumenak.

26

Abenduaren 5eko 15/2005 Foru Legeak zehazten du Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioa dela lurralde horretan adingabeen prebentzio eta babesaren arloko eskumena duen entitate publikoa, eta honako eginkizunak esleitzen dizkio:

- a) Adingabeak babestu eta zentzatu eta haien arazoei aurrea hartzeko jarduketak zuzendu, planifikatu eta programatzea.

- b) Toki entitateek arlo hauei buruz, zeinek bere esparruan, prestatu behar dituzten planen helburu, lehentasun eta gutxieneko edukiak zehaztea.

- c) Adingabeen eskubideak sustatu eta aldezteko orotariko eginkizunak, gehienbat gizartea sentiberatzeko kanpainak antolatuz.
- d) Foru Komunitateko administrazioko beste organo batzuekin, gainerako administrazio publikoekin eta aipatutako foru legearen esparruan diharduten entitate pribatuekin elkarlanean aritzeko jardunbideak sortzea eta haiek denek esparru horretan egiten dituzten jardueren jarraipena egin eta haiek ebaluatzea. Hori horrela, urtero toki entitateek oroit-idazki bat igorri beharko diote adingabeak babesteko arloan eskumena duen Nafarroako Foru Komunitateko administrazioko organoari, adingabeak babesteko esparruan eginiko jarduketa guztiak bilduko dituena.
- e) Adingabeak babestu eta zentzatzeko eta haien arazoei aurrea hartzeko arloan egokiak diren baliabide eta programak eman, kudeatu eta sustatzea.

f) Babesgabetasuneko edo gatazka sozialeko egoeran bizi diren adingabeendako eta adingabe arau-hausleendako zerbitzu eta zentro guztiak baimendu, ikuskatu eta kontrolatzea.

g) Adopzioarekin elkarlanean ari diren entitateak kreditatu, ikuskatu eta kontrolatzea.

h) Abenduaren 5eko 15/2005 Foru Legean aipatzen den Adingabeen Erregistroa kudeatzea.

i) Arlo honetako langile eta laguntzaileen prestakuntza eta espezializazioko ekintzak prestatu, gainbegiratu eta, kasua bada, gauzatzea.

j) Foru lege honen xede diren arloak aztertu eta ikertzeko programak antolatu eta garatzea.

Berariaz, Gizarte Politiketako Departamentuari, adingabeen arloko eskumenak esleituta dauzkan organoa den aldetik, honako eginkizunak dagozkie:

- a) Neurri babesleak hartu eta bertan behera uztea eta zentzatze-neurriak gauzatzea, Ministerio Fiskalari eta adingabeen arloan eskudun diren organo jurisdikzionaleri dagozkien eginkizunak galarazi gabe.
- b) Toki entitateekin elkarlanean aritzea, familiak sostengatzeko oinarrizko zerbitzuak eta espezializatuak garatzen.
- c) Adingabeen harrera garatu, burutu eta begiratzea eta pertsona hartzaileak informatu, eskuratu, baloratu, prestatu, hautatu eta begiratzea.
- d) Adopzioa eskatzen dutenak informatu, eskuratu, baloratu eta prestatzea eta adoptatu ondoren sostengatu eta bitartekotzan aritzea.
- e) Adopzio nazionala eskatzen dutenen egokitasuna deklaratzeko eta haiek hautatzea eta legeria zibilean aipatzen diren kasuetan hura eratzeari buruzko proposamena egitea.

f) Nazioarteko adopzioa eskatzen dutenen egokitasuna deklaratzeko eta hasiera bateko banaketak onartu eta horien jarraipena bermatzea.

g) Arreta eta babeserako sistema publikoko baliabide bakoitzean jarduteko irizpide teknikoak ezartzea.

h) Adingabeei laguntzeko zentro eta zerbitzu bereziak sortzea.

i) Foru lege honek edo antolamendu juridikoaren gainerakoak egozten dizkioten beste eginkizun guztiak.

Foru Komunitateko administrazioeko gainerako departamentuek, zeinek bere eskumenak erabiliz, aipatutako foru legean adingabeendako ezartzen diren eskubideak sustatu eta aldeztu beharko dute.

2.2. Nafarroako toki entitateen eskumenak.

Abenduaren 5eko 15/2005 Foru Legeko 8. artikulua Nafarroako toki entitateei, gizarte zerbitzuen eta eskolatzearen zaintzaren arloetan dituzten eskumenen arabera, eginkizun hauek esleitzen dizkie:

31

- a) Adingabeei eta haien familiei zuzen-zuzenean laguntzeko balio duten oinarrizko gizarte zerbitzuak sortu eta kudeatzea.
- b) Familiak sostengatzeko zerbitzu espezializatuak, aipatutako foru legeko 54. artikuluan arautzen direnak, sortu eta kudeatzea, salbu eta Nafarroako Foru Komunitateko administrazioak sortzen dituen zerbitzu espezializatuak edo guraso lanetan ari direnei edo ari litezkeenei argibideak eta prestakuntza ematekoak.
- c) Antolamendu juridikoak, foru lege honek, adingabeei aitortu eta bermatzen dizkien eskubideak ezagutu eta erabiltze aldera adingabeak hezteko jarduketak eta haiek sustatu eta aldeztekoak garatzea.

d) Bere lurraldean planifikatzea adingabeak babestu eta haien arazoei aurrea hartzeko jarduketak, Nafarroako Foru Komunitateko administrazioaren plangintzan finkaturiko edukiekin bat, eta indarra duten legeetan ezarritako baldintzetan plangintza hura prestatzen parte hartzea.

e) Bere lurraldean babesgabetasuneko eta gatazka sozialeko egoerei aurrea hartzeko jarduketak egitea, foru lege honek ezarritako esparruan.

f) Adingabeen arrisku egoerak atzeman, adierazi eta horietan parte hartzea, bereziki kasuko lurraldeko ikastetxeekin eta eskola eta osasun unitateekin elkarlanean, 47. artikuluko 1. idatz-zatiko

a) eta b) letretan ezarritako kasuetan izan ezik (arrisku egoera deklaratzeko familiatik bereziki eta, guraso, tutore edo zaintzaileek eskaturik, zaintza hartu beharra dagoenean eta familiaren berezikieta saihesteko esku hartzeak berarekin

guraso edo tutoreen lankidetzaz edo adostasunaz ez duten jarduketak dakartzanean).

g) Bere lurraldeko adingabe eta familien beharrei buruzko datuak bildu eta ikerlan eta estatistikak egitea, beste administrazio publikoen eskumenak deusetan galarazi gabe.

h) Foru Komunitateko administrazioan hezkuntzaren arloan eskudun den departamentuarekin elkarlanean, nahitaezko eskolatzea bermatu eta bereziki eskola absentismoari aurka egiteko behar diren neurriak hartzea.

i) Bere esparruan, gizartearen ekimenak, herritarren parte hartzea eta adingabeen eta oro har herritar guztien boluntario lana sustatzea, behin eta berriz aipatutako abenduaren 5eko 15/2005 Foru Legean arautzen diren jarduketak guztiei dagokienez.

j) Foru lege horren bidez esleitu zaizkien besteak eta antolamendu juridikoaren gainerakoak ematen dizkienak.

Gainera, Nafarroako toki entitateek, gainera, eginkizun hauek egiten ahalko dituzte, Foru Komunitateko administrazioan eskudun den organoak eginiko kudeatzeko gomendioen barruan:

- a) Adingabeak zaintzeko jarduketa material, tekniko edo zerbitzukoak.

- b) Nafarroako Foru Komunitateko administrazioarekin elkarlanean aritzea, ikertzen, ebaluatzen, erabakiak hartzen, esku hartzen, begiratzen eta adingabeak familian integratzen eta gizarteratzen, abenduaren 5eko 15/2005 Foru Legean arreta eta babeserako aipatzen diren jarduketan esparruan.

- c) Adingabe arau-hausleei ezartzen zaizkien neurrien betearazpen materialean Nafarroako Foru Komunitateko administrazioarekin elkarlanean aritzea, erregelamendu bidez ezartzen diren baldintzetan, eta adingabeak familian integratzeko eta gizarteratzeko jarraipena egiten eta sostengatzen jardutea.

2.3. Eskumenen banaketari buruzko eskema, Nafarroako Toki Administrazioari buruzko Foru Legea aldatzen duen abenduaren 2ko 23/2004 Foru Legearen ondotik. Azaldu dugun eskumenen banaketari buruzko eskema horri eutsi egiten zaio Nafarroako Toki Administrazioari buruzko uztailaren 2ko 6/1990 Foru Legea aldatzen duen abenduaren 2ko 23/2014

Foru Legea onetsi ondoren ere. Lehen xedapen gehigarria osasun, gizarte zerbitzu eta hezkuntza arloetako udal eskumenei, eta eskumen propio edo eskuordetuak ez direnei buruzkoa da.

Hartara, orain dagokigunari begira, honakoa xedatzen du: "Nafarroako Foru Komunitateak eskumen osoa du toki administrazioaren arloan, Nafarroako Foru Eraentza Berrezarri eta Hobetzeari buruzko abuztuaren 10eko 13/1982 Lege Organikoaren 46. artikuluan aitortua eta Toki Administrazioaren Arrazionalizazio eta Iraunkortasunari buruzko abenduaren 27ko 27/2013 Legearen bigarren xedapen gehigarrian berretsi eta zehaztua; horrenbestez, eskumen horretaz baliatuta, lege horrek indarra hartu baino lehen udalerriek zituzten eskumen propioak edo bere gain hartutakoak, ondotik

zehazten diren gaietakoak eta aipatutako legearen lehen, bigarren eta hirugarren xedapen iragankorretan aipatzen direnak, orain arte bezala erabiliko dituzte toki entitateek, Nafarroako toki entitateen mapa eta antolamendua arautzen dituen foru legearen arabera onetsi beharreko finantzaketa-sistema berriak indarra hartu bitarte, hau da, Nafarroako Toki Administrazioari buruzko uztailaren 2ko 6/1990 Foru Legearen VII. titulua aldatzen duen martxoaren 17ko 4/2011 Foru Legearen lehen xedapen gehigarrian aipatzen den foru legeak. Aipatutako gaiak hauexek dira: (...) gizarte zerbitzuak eta gizarte sustapen eta gizarteratzekoak ematea”.

Halaber, honakoa xedatzen du: "Nafarroako toki entitateek, adierazi berri den irismen eta epe berarekin, modua izanen dute zerbitzu publikoak ematen jarraitzeko, edo Toki Administrazioaren Arrazionalizazio eta Iraunkortasunari buruzko abenduaren 27ko 27/2013 Legeak indarra hartu aurretik gauzatzen zituzten jarduerak gauzatzen jarraitzeko, esate baterako eskumen propioak edo eskuordetuak ez direnak, baldin eta, betiere, toki entitateek alde aurretik balorazioa egin eta ez bada arriskuan jartzen toki ogasun osoaren finantza iraunkortasuna, ogasuna osoki hartuta, aurrekontu-

egonkortasunaren eta finantza-iraunkortasunaren legediaren eskakizunekin bat, eta, halaber, ez bada beste administrazio publiko bat zerbitzu publiko edo jarduera bera gauzatzeko ari aldi berean. Toki entitateek bizilagunen beharrak betetzera bideratutako izaera bereko eskumenak hartzen badituzte beren gain, Toki Araubidearen Oinarriak arautzen dituen Legearen 7.4 artikulua aipatzen dituen txostenak egin beharko dira".

Eta xedapen gehigarria amaitzen da honakoa ezarriz: "Foru Komunitateko Administrazioak behar diren baliabide ekonomikoak jarri beharko ditu udalen finantza-askitasuna bermatzeko, eskumen horietaz baliatu ahal daitezten, Nafarroako toki entitateen mapa eta antolamendua arautuko dituen foru legearen arabera –4/2011 Foru Legearen lehen xedapen gehigarrian aipatzen da– onetsi beharreko finantzaketa-sistema berriak indarra hartu bitarte".

2.4. Administrazioen arteko lankidetzak, plangintza eta jarduketak-programa.

Bestalde, abenduaren 5eko 15/2005 Foru Legeko 5.3 artikulua honakoa eskumena esleitzen dio Nafarroako

Gobernuari: "Nafarroako Gobernuak behar diren mekanismoak ezarriko ditu administrazioen arteko lankidetzaren bermatzeko arlo guztietan, bereziki familian, hezkuntzan, osasunean eta gizarte zerbitzuetan, eta, batik bat, toki entitateekin eta beste erakunde publiko batzuekin".

Legezko agindu horrek, 1. idatz-zatian, honakoa ezartzen du: "Ekintzetan ahalik eta eraginkortasun handiena lortzeko, foru lege honen esparruan gauzatu beharreko haurrentzako jarduketaren guztien plangintza osoa egingen da, autonomia erkidegokoa eta tokian tokikoa; plangintza hori Nafarroako Foru Komunitateko administrazioak eta toki entitateek egin beharko dute hurrenez hurren, horietako bakoitzak zer laguntza eta babes eginkizun dituen kontuan hartuta".

Foru lege bereko 5.2 artikulua honakoa zehazten du haurrentzako laguntza eta babes politiken plangintzak Nafarroan hurrengo printzipioak izanen dituela gidari: "ardura publikoa, unibertsaltasuna,

integrazioa, esku-hartze normalizatu, aniztasuna, erakundeen arteko kooperazioa, elkartasuna eta parte-hartzea".

Gainera, 6.1 artikulua xedatzen du gauzatu beharreko jarduketan plangintzak, programazioak eta betetzeak aintzat hartu beharko direla garatutakoaren azterketaren emaitzak eta ebaluatutakoaren jarraipena.

39

6.5 artikulua honako betebeharra ezartzen du: "Gizarte zailtasunak dituzten haurrak eta nerabeak zaintzeko ondoz ondoko planen plangintza egin eta haiek garatuko dira, haien betetzearen gaineko ebaluazioa egin ondoren".

Antzeko modu batean, 6.2 artikulua aurreikusten du ezen, Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioak plangintza –oinarria izanen da– egin aurretik, Nafarroako haurren ongizatearen egoerari buruzko ebaluazio publiko bat egin beharko dela, eta haurrak direla-eta zer behar dauden ezarri beharko dela.

Orobat, 6. artikulua berak eskatzen du, 4. idatz-zatian, ebaluazio sistema bat ere ezarri beharko dela aipaturako abenduaren 5eko 15/2005 Foru Legeak aurreikusten dituen jarduketak garatzeko baliabideak, zerbitzuak eta berariazko prozeduren eraginkortasuna eta kalitatea ebaluatzeko.



3

GIZARTE POLITIKETAKO
DEPARTAMENTUAREN
INFORMAZIOA HAUR ETA
NERABEEN ARRETARAKO
ZERBITZUEI BURUZKOA



**Defensor del Pueblo
de Navarra**
Nafarroako Arartekoa

3. GIZARTE POLITIKETAKO DEPARTAMENTUAREN INFORMAZIOA, HAUR ETA NERABEEN ARRETARAKO ZERBITZUEI BURUZKOA.

3.1. Gizarte Politiketako Departamentuari egindako informazio eskaria.

43

Nafarroako Parlamentuaren erabakia betetzeko eta, horrenbestez, Nafarroako Parlamentuak eskatutako txostena egiteko, erakunde honek, 2014ko irailaren 24an, Gizarte Politiketako kontseilariari eskatu zion 2014ko urriaren 31 baino lehen informa zezan gizarte zerbitzuen babes- sistemak zailtasun sozialetan dauden haur eta nerabeei ematen dien arretaren egoerari buruz.

Zehazki, Nafarroako Arartekoak egokitzat jo zuen Gizarte Politiketako kontseilariari eskatzea honako informazioa igor ziezaion:

- 1. NFBIn Adingabeak Babesteko Atala eta Adopzioaren eta Harreraren Atala osatzen duten langileen kopurua eta pertsona horien lanbide profila (2012-*

2014 urteetako bilakaera eta langile bakoitzeko espedienteen ratioak edo kasuak), bai eta dauzkaten aurrekontu-baliabideak ere.

2. Atalek izapidetutako adingabeen espedienteen kopurua, babesgabetasun mailen arabera sailkatuak (babesgabetasun arriskuan, babesgabetasun arina, babesgabetasun moderatua edo babesgabetasun larria).

3. Espedienteen zerrenda, honakoak azalduta:

- Espediente zenbakia.

- Espedientea igorri duen organoa.

- Igorpen mota edo haren arrazoia.

- Departamentuko sarreraren egiazko data (mezu elektronikoa edo beste batzuk).

- Hasiera ofizialaren data (Departamentuko sarrera-erregistroko data).

- *Profesionalen lantaldearen esku-hartzearen hasiera.*

- *Esku-hartze materialaren mota.*

- *Erabaki administratiboa.*

4. *NFBik oinarrizko gizarte zerbitzuekin eta HNATEkin koordinatzeko daukan sistema.*

5. *Oinarrizko gizarte zerbitzuek 2012an, 2013an eta 2014an artatutako familia kopurua, babesgabetasun mailen arabera xehakatua.*

6. *HNATEk artatutako familia-kopurua, babesgabetasun mailen arabera xehakatua.*

7. *Ea sistema informatikoren bat ba ote dagoen, denbora kontrolatzeko alarmak, bisitak eta abarrekoak kontrolatzeko (sistema horren deskribapen orokor bat egitea eskertuko genuke).*

8. *Adingabeen babeserako egungo sisteman zein diren gabezia nagusiak.*

9. Haur eta nerabeentzako gizarte zerbitzuen babes-sistemaren funtzionamendu eraginkorragoa eta arinagoa lortzeko egin litezkeen hobekuntzak.

10. Beste edozein argitasun edo ekarpen.

Emandako epean eskatutako informazioa eskuratu ez genuenez, Nafarroako Arartekoak, 2014ko azaroaren 10ean, eskaera berretsi zuen, eta informazioa helarazteko hamabost egun balioduneko epea eman zuen.

46

3.2. Gizarte Politiketako Departamentuak emandako informazioa eta dokumentazioa.

3.2.1. Lehenengo informazioa.

2014k azaroaren 14an, Gizarte Politiketako kontseilariaren txostena jaso zen: Honakoa azaltzen da bertan:

"Urriaren 1ean, Nafarroako Familiarako eta Berdintasunerako Institutuan Nafarroako Arartekoaren idazki bat jaso genuen, non informazio jakin bat igortzeko eskatzen duen, Nafarroako Parlamentuko Eledunen Batzarrak 2014ko irailaren 1ean hartutako

Erabakia betetzeko. Erabaki horren bidez, Arartekoari eskatzen zaio txosten bat egin dezan gizarte zerbitzuen babeserako sistema osotik zailtasun sozialak dituzten haur eta nerabeei ematen zaien arretari buruz; azter dezan zailtasun sozialak dituzten haur eta nerabeentzako arreta planean (2002) planteatutako neurrien ezarpena; eta azter dezan, orobat, administrazioek betetzen ote duten Haurrentzako eta Nerabeentzako Sustapenari, Laguntzari eta Babesari buruzko Foru Legea.

Idazki horri eranstean zaio Bildu parlamentu-taldearen eskariaren idazkia, zeina oinarritzen baita institutu honek igorritako informazio bati buruzko gogoeta batzuetan, zeren eta jotzen baitu "datuak distortsionatuta daudela" eta ondorio horretara iristen da parlamentu-talde horrek informazio hori egiaztatu duelako oinarritzko gizarte zerbitzuetako, HNATetako eta NFBIko profesionalek egindako balorazioarekin eta emandako iritziarekin.

Bada, ezer baino lehen, adierazi beharra daukagu ez gaudela inolaz ere ados iritzi hain subjektibo horrekin. Bere garaian Bildu parlamentu-taldeari eman zitzaizkion

datuetatik asko gaur egun oinarrizko gizarte zerbitzuek eta HNATEk egiten dituzten oroitidazkietatik hartuak dira; alegia, departamentura igortzen dizkiguten oroitidazkietatik. Oinarrizko gizarte zerbitzuek familiei eta adingabeei ematen dieten arretari buruzko informazioa haiek beste inork ezin digu eman, datu estatistikoen bilketa dela eta. Berdin gertatzen da HNATEkin. Haiexek dira haur eta nerabeentzako zentro espezializatuak kudeatzen dituztenak, NFBIn sinatutako laguntza teknikoko kontratu baten arabera. Igortzen diguten urteko oroitidazkian, egindako jarduerari buruzko informazioa ageri da. Kasu horretan, informazioa modu jarraituan egiaztatzen da, zeren eta lana bi norabidetakoa baita. Horrenbestez, guztiz harrigarri gertatzen zaigu eman ditugun datuak zalantzan jartzea, zeren eta oinarrizko gizarte zerbitzuek eta HNATEk beraiek departamenturi helarazitakoak baitira.

Esan beharra dago, halere, 2013tik NFBIn atalak berrantolatzeko lan bat egiten ari dela, jarduera bi ikuspuntutatik berrantolatu ahal izateko:

Lehenena. - Langileen lan-zamak aztertuz.

Bigarrena. - Atal bakoitzaren prozesuak aztertuz.

Horrela, prozesuak sinpletu, haietako batzuk aldatu eta langileak berrantolatu dira, haien behar handiagoa duten ataletara bideratuz; horrela lortu da gaur egun atalen batean dagoen lan-zama – langileen bajetatik, dauden langileen aldaketatik, gehiegizko burokratizaziotik eta abarretatik heldu dena– arintzea.

Antolaketari buruzko azterketa-lana ia amaituta dago, baina beharrezkotzat eta ezinbestekotzat

jotako urrats batzuk jada emanda daude, batez ere adingabearen babeserako ataleko teknikarien kopuruari dagokionez.

1. puntuari erantzunez, esan beharra dago gaur den egunean, honako langileak daudela atal bakoitzean eta hauxe izan dela 2012tik honako bilakaera:

LANGILEAK	2012	2013	2014
Harrera eta Adopziorako Atala	11	11	11
Babes eta Sustapenerako Atala	15	15	16
GUZTIRA	26	26	27
Harrera eta Adopziorako Atala			
Psikologoak	5	5 (2 adopzioan eta 3 harreran)	4 (1 adopzioan eta 3 harreran)
Gizarte langileak	4	4	5
Gizarte hezitzaileak	1	1	1
Administrariak			
Administrari laguntzaileak			
Atalburua	1	1	1
GUZTIRA	11	11	11
Adingabearen Babes eta Sustapenerako Atala			
Psikologoak	2	2 (1 zailtasunean eta 1 gatazkan)	3 (2 gatazkan eta 1 zailtasunean)
Gizarte langileak	5	5	5
Gizarte hezitzaileak	2	2	2
Administrariak	5	5	5
Administrari laguntzaileak			
GUZTIRA	15	15	16

Administrazio-langileek bi ataletan egiten dute lan.

Gainera atalburu karguak dituzten langileek teknikari lanak ere egiten dituzte (gizarte-hezitzaile bat eta gizarte-langile bat).

Azken aldaketa, garrantzi handiena izan duena, izan da adopzioen ataletik psikologo bat kendu eta gatazka-egoeran dauden adingabeen atalean jartzea, lantaldea indartze aldera.

2. puntuari erantzunez (atalek izapidetutako adingabeen espedienteen kopurua, babesgabetasun mailen arabera sailkatuta), esan behar dugu datu hori eskatutako moduan ez daukagula. Gerta daiteke adingabeen espedienteak atal batean hastea (adingabearen babeserako atala) eta gero beste batera aldatzea (familia-harreraren atala). Atal batetik bestera aldatzen dira.

Bestalde, adingabearen babeserako eta familia-harreraren atalaren esparrutik egiten diren esku-hartzeak arrisku moderatu edo larriko egoerekin bat datoz, edo babesgabetasun egoerekin –ez, beraz, egoera arinetan–, baina gerta daiteke oinarrizko gizarte zerbitzu batek edo HNATEk adingabe bat deribatzea, baldin eta ulertzen bada babesgabetasunik ez dela gertatu edo maila arineko kasu bat dela. Halakoetan, espedientea deribazioa egin duen organismoari itzultzen zaio.

Eragin horietarako Arartekoak egindako eskaerako datuetara jo beharra dago –O14-15 espedientea–, non ageri baitira urtez urte esku-hartzak izan direneko adingabeak eta horietako bakoitzarentzat eta haien familientzat hartu diren neurriak.

3. puntuari dagokionez, esan beharra dago eskatutako datuetatik, informazioaren ikuspuntutik, soilik honakoak lor daitezkeela espediente bakoitzari dagokionez:

- *Espediente zenbakia.*

- *Espedientea igorri duen organoa.*

- *Arrazoiaren eta igorpenaren mota espediente batzuetan baizik ez da ageri; ez guztietan.*

- *Hasiera ofizialaren data (Departamentuko sarrera-erregistroko data).*

- *Lantaldearen esku-hartzearen hasiera.*

Erabaki administratiboa, esku-hartze materialaren mota edo hasiera errearen data (mezu elektronikoa eta abar) ezagutzeko, espedientez espediente joan beharra dago. Datu bat sar liteke: hartutako neurria, hain zuzen; baina askotan gertatzen da aldi desberdinetan neurri bat baino gehiago hartzen dela. Nolanahi ere, urtean 800/900 espediente inguru dira.

Lan hori egiteko beharko liratekeen langileak falta ditugu, eta ez dugu, ezta ere, hura egiteko beharko litzatekeen denborarik; hori dela eta, Arartekoaren eta haren langileen eskura jartzen ditugu artxibo guztiak (paperezkoak, euskarri informatikokoak eta bestelakoak) atal honek egiten duenari buruzko azterketa, ikerketa eta egiaztapena egiteko eta eskatutakoa lortzeko.

4. puntuari dagokionez –NFBIk oinarrizko gizarte zerbitzuekin eta haurren eta nerabeen arretarako lantaldeekin koordinatzeko sistema:

Babesgabetasun egoerak bi arlo handi hartzen dituzte:

- Babesgabetasun arriskuko egoera.

- Babesgabetasun egoera.

Adingabe baten "babesgabetasun-arriskuko" egoera aurrez baloratu beharra dago, larritasun horren arabera neurriak hartu ahal izateko.

Hartara, babesgabetasun arriskua hiru mailatakoa da:

- 1. Arrisku arina: babesgabetasun egoerak ez dakarrenean edo ustez ez duenean ekarriko adingabeak kalterik izatea edo kalte hori oso txikia denean.*
- 2. Arrisku moderatua: babesgabetasunak adingabeari kalteren bat eragiten dionean, baina haren garapena arriskuan egon gabe, betiere gurasoek egoera hobetzen laguntzeko jarrera positiboa baldin badute.*
- 3. Arrisku larria: babesgabetasunak adingabeari kalteak eragin dizkionean eta haren garapena arriskuan dagoenean; egoerak tratamendu berezia behar du eta, gainera, antzematen da gurasoek aldi baterako edo behin betiko ezintasuna dutela seme-alabak babesteko betebeharrari dagokionez.*

Azken kasu horretan, eta arriskua ebaluatuta jotzen denean adingabeek beharrezkoak diren laguntza moral eta materiala falta dituela, adingabeak "babes gabe"

daudela deklaritzen da, eta adingabearen zaintza Administrazio Publikoak hartzen du; gero, azken hori izanen da kasuko harreraren bidez –egoitza erakoa zein familia erakoa– egoera erregulatuko duena.

Arriskuaren ebaluazioa oinarrizko gizarte zerbitzuek egiten dute, salbu eta agerikoa den babesgabetasun larriko kasuetan, nola baitira tratu txar fisiko larriarenak edo sexu-abusuenak; izan ere, horietan, balorazioa zuzenean NFBiko Familiarako eta Haurren eta Nerabeen Arretarako Zuzendariordetzari atxikitako Adingabearen Babeserako eta Sustapenerako Atalak egiten du.

Arriskua arina edo moderatua den kasuetan, egoera horiek direla-eta aurrera eraman beharreko jarduketak oinarrizko gizarte zerbitzuek berek (oinarrizko osasun laguntza) egiten dute; izan ere, Haurren eta Nerabeen Arretarako Lantaldeen laguntza dauzkate, lantalde espezializatu gisa.

Haurrentzako eta Nerabeentzako Sustapenari, Laguntzari eta Babesteari buruzko 15/2005 Foru Legeak esku-hartzea dela-eta ezartzen duen subsidiarotasunaren ikuspegitik, Familiarako eta Haur eta Nerabeen Arretarako

Zuzendariordeak babesgabetasun ari eta moderatuko egoerak ere artatzen ditu, oinarrizko osasun laguntzaren esparruan ezin arte daitezkeenean.

Gaur egun haurren eta nerabeen arretarako 4 lantalde daude, bata Iruñean, Iruñeko Udalaren menpean dagoena erabat –horrenbestez, udal esparruaren menpe–, eta beste hiru Tafallan, Lizarran eta Tuteran, Nafarroako Familiarako eta Berdintasunerako Institutuaren menpe daudenak.

56

Arriskua larria denean edo babesgabetasuna deklaritzen denean, aurrera eraman beharreko jarduketak zuzenean dagozkio adingabeen babeserako zerbitzuari, zeinak zerbitzu eta baliabide espezializatuagoak baititu adingabe horiek artatzek (babes gabeko adingabeen familia- nahiz egoitza-harreraren kudeaketa, nerabeak hezteko programak, familietan esku hartzeko programak, adingabeentzako eguneko zentroak, tratu txarrak pairatutako adingabeentzako laguntza psikologikoa eta abar...).

Beste egoera batzuk badaude zuzenean NFBiren adingabeen babeserako zerbitzuak artatzen dituenak; esate baterako, adingabeen gatazka sozialeko egoerak, hau da, adingabearen jokabideak hainbesteko larritasunekoak eta indarkeriazkoak direnean non beste pertsona batzuei edo adingabeari berari kalteak eragin dizkioten (haurrek gurasoei tratu txarra ematea, kontsumoak, jokabide desagokiak eta abar).

Horrenbestez, Nafarroako Familiarako eta Berdintasunerako Institutuak legez esleituta dauzka adingabeen babeserako eta zentzatzeko eginkizunak. Eta Administrazioak eginkizun hori bete ahal dezan, haurren arloko jarduketak arautzen dituzten legeek honakoetarako gaitasuna ematen diote: gurasoei guraso-ahala kentzea, adingabeen tutoretza automatikoki hartzea eta adingabeen zaintza eta jagoletza betetzea, familia-harrerak erregulatzea familia zabalean edo arlo horretaz kanpo, eta egoitza-harrerak erregulatzea xede horretarako berariaz ezarritako zentroetan. Halaber, adingabeen tutoretza automatikoa hartzen du, babesgabetasun-egoera deklaratu denean.

Eginkizun horien betetzea Familiarako eta Haurren eta Nerabeen Arretarako Zuzendariordetzaren bitartez gauzatzen da.

Adingabe bat babesgabetasun larriko egoeran dagoela deklaratzeko denean eta halakotzat baloratzen denean, NFBk zenbait baliabide badauzka adingabea babesteko eta haren egoera birbideratzeko, betiere bi printzipio nagusiren pean:

- Adingabearen interesa zaintzea beste edozein interesen gainetik, azken hori legitimoa bada ere, eta*
- Adingabeak beren ingurune naturaletik deserrotu daitezkeen saihestea.*

Babesgabetasun-arriskua moderatutzat edo arintzat kalifikatzen denean, haur eta nerabeentzako arreta taldeei (HNAT) dagozkie.

HNATak balorazioko eta esku hartzek eginkizunak betetzen ditu babesgabetasun arin eta moderatuko egoeran dauden adingabeak dauzkaten familiekin, bai eta adingabeekin beraiekin ere.

HNATen aktibazioa oinarrizko gizarte zerbitzuek berek egiten dute edo, bestela, NFBInen adingabeen babeserako zein harrerarako atalek.

Oinarrizko esparruaren eta esparru espezializatuaren bitartekoak diren taldeak, HNATak, presente ez dauden Nafarroako eskualdeetan, arrisku moderatu edo larriko egoerak adingabeen babeserako atalak artatzen ditu zuzenean, eta familietan esku hartzeko programa espezializatu bat badago moderatutzat kalifikatuak babesgabetasun kasuetan esku hartzeko.

HNATek, horrenbestez, zenbait eginkizun betetzen dituzte, eta haietarako sarbidea oinarrizko gizarte zerbitzuaren deribazioa eta NFBInen adingabeen babeserako atala dira soilik. Oinarrizko zerbitzuen eta HNATen arteko komunikazioa eta lankidetzat etengabea da, bai esku-hartzearen hasieran, bai hura amaitzen denean ere. Eta, noski, HNATen kudeaketa NFBInen adingabeen babeserako atalak berak gainbegiratzen du.

Nola artikulatzen da oinarrizko gizarte zerbitzuen, HNATen eta Adingabearen Babeserako Atalaren arteko koordinazio-lana?

Gizarte zerbitzuek arrisku "arinaren" atalasea gaindi dezaketen babesgabetasun-arriskuko egoeren berri daukatenean, HNATei jakinarazten diete, kasuko deribazio-txostenaren bitartez.

Txosten horrek adingabeen eta haien familien egoerari buruzko informazio muntaduna jasoko du, harekin kasuko aurretiazko ikerketak hasi ahal izateko.

Txosten hori HNATen arduradun teknikoak hartuko du bere gain, eta lantaldeko gainerako kideekin batera eta disziplinarrekotasunez baliatuta, jarraitu beharrek esku-hartze estrategia, erabili beharreko baliabideak eta epeak erabakiko dituzte. Deribazio-txosten bat jasotzen denetik bilera horretara arte, ez da inolaz ere izanen zazpi egun baino gehiagoko tarterik.

Igorritako informazioaren alde aurretiko azterketa egin ondoren, HNATa koordinatzen duen pertsonak kasuko oinarrizko gizarte zerbitzuarekin behar den komunikazioa hasiko du, HNATa haurrari nahiz nerabeari eta haren familiari aurkezteko modurik onena ezartze aldera. Horretarako modua dagon guztietan, aurkezpen formal bat egonen da, non

argitasunez azalduko zaion familiari HNATak aurrera eramaten duen lanaren arrazoiak eta xedeak, bai eta Nafarroako Foru Komunitateko adingabeen babeserako sistema espezializatuaren zuzeneko menpekotasuna ere.

Aurretiazko ikerketak amaitzen direnean, lantaldeak txosten bat egingen du, non kasuari buruz bildutako informazio muntadunaren laburpen bat egonen da, bai eta adingabeen eta haien familiaren egoera orokorraren balorazioa ere.

Baldin eta balorazioaren ondorioa bada ez dagoela babesgabetasun-egoerarik, kasua egoera hori deribatu duen oinarritzko gizarte zerbitzuari itzuliko zaio.

Babesgabetasun-arriskurik dagoela jotzen bada, berriz, kasuko deribazio-txosteneko atal guztiak bete beharko dira, eta txostena Adingabearen Babeserako eta Sustapenerako Atalari igorriko zaio, eta haren bidez eskatuko da egin diren aurretiazko ikerketek azaleratu duten adingabeen babesgabetasun-egoera deklaratzeko prozeduraren hasiera.

Behin Nafarroako Familiarako eta Berdintasunerako Institutuaren ebazpen administratiboaren bitartez babesgabetasun-egoera deklaratzeko prozedura hasita, ebazpen horrek agintzen badu HNATak adingabeen balorazio psikologiko, sozial, familiar eta hezkuntzako egin behar duela, talde horrek gehienez ere bi hilabete eta erdiko epea izanen du balorazio hori burutzeko.

Behin balorazio amaituta, HNATak dagokion balorazio txostena egingen du, eta hura Adingabearen Babeserako eta Sustapenerako Atalari helaraziko dio; txostenean, hasitako prozeduraren amaiera eskatuko da, eta aurkitutako babesgabetasun-arriskuko egoera baloratuko da (arina, moderatua, larria edo gerizagabetasuna), eta babes-neurri egokienari eta baloratutako egoerarekin hobekien uztartzen denari buruzko proposamena egingen da.

Koordinazioaren eta gainbegiratzearen ikuspuntutik, bi hilabetez behin lan-bilera bat egingen da, eta egunero kasu bakoitza egoki artatzeko behar diren bilerak eta koordinazioak ezarriko dira.

Egunero, telefono bidezko eta posta elektronikoko bidezko komunikazioa egonen da Lizarrako, Tuterako eta Tafallako HNATen eta Adingabearen Babeserako eta Sustapenerako Atalaren artean.

Horren guztiaren ondorioz:

Gaurko gure babes-sistemak hiru mailatan jarduten du:

63

- Arrisku arina: hartan diagnosi- nahiz balorazio- neurriak eta esku hartzerako neurriak oinarrizko gizarte zerbitzuari dagozkie.*
- Arrisku moderatua: arrisku hori, halaber, oinarrizko gizarte zerbitzuek baloratzen dute, baina HNATen jarduketa bat ere badago.*
- Arrisku larria eta geriza-gabetasuna: haien diagnosi eta balorazioa, bai eta dagokien esku-hartzea ere, NFBiko adingabeen babeserako atalari dagozkie.*

Talde espezializatuak lan egiten hasteko modua dagoela detektatzen den kasu guztiak lehenago

oinarrizko gizarte zerbitzuen eskutik pasatu behar dira, salbu eta babesgabetasun larriko edo geriza-gabetasuneko kasuak, zeinetan zuzenean esku hartu ahal baitu adingabearen babeserako atalak.

Hiru esparruen arteko koordinazioa eta komunikazioa erabatekoa da, eta une honetara arte sisteman ez da gabeziarik aurkitu.

5. puntuari dagokionez –oinarrizko gizarte zerbitzuek 2012, 2013 eta 2014. urteetan artatutako familia kopurua–, honakoa esan behar da: *Datu hori oinarrizko gizarte zerbitzuek Departamentuari (oinarrizko laguntza) igortzen dizkieten urteko oroitidazkietatik baizik ezin da lortu. Gaur egun, datu horietatik 2012koak eta 2013koak baizik ez dauzkagu. Gainera, bi oroitidazkietan datuak aldagai desberdinen arabera jasotzen dira; hartara, 2012an, arrisku-graduaren balorazioa soilik kasu berrietan ageri da, eta familiei buruzkoa baizik ez da, ez adingabeei buruzkoa. Aitzitik, 2013. urtean, babesgabetasunari buruzko datua kasu berriei dagokie, baina adingabeei buruzkoa da, familien datua falta dela. Eskatutako datuei buruzko taulak erantsik ditugu, dauzkagun oinarrien arabera.*

2013an artatutako familiak eta adingabeak, guztira		2012an artatutako familiak eta adingabeak, guztira	
Familia/kasu kop.	Adingabeak, guztira	Familia/kasu kop.	Adingabeak, guztira
3.380	5.360	3.455	5.084

2012ko kasu berriak, guztira			
Familiak/kasuak	Adingabeak		Adingabeak, guztira
	Mutila	Neska	
1.391	1.030	902	1.932

larritasun mailak, soilik kasu berriei dagokienez, 2012an (familiak)				
arriskurik gabe	arrisku	txikia	moderatua	larria
205	85	587	303	87

Adingabe berrien guztizkoa, 2013an			
Familia/kasu kopurua	Adingabeak		Adingabeak, guztira
	Mutila	Neska	
	1.217	1.001	2.218

larritasun mailak, soilik kasu berriei dagokienez, 2013an (adingabeak)				
Balorazioan	arrisku	txikia	moderatua	larria
182	753	619	496	168

6. puntuari dagokionez –*haur eta nerabeentzako arreta taldeek artatutako familia-kopurua, babesgabetasun-mailen arabera xehakatur, esan beharra dago datuak, aurreko kasuan bezala, HNATek urteko oroitidazkietan ematen dizkigutenak direla, eta gaur egun 2014koak oraindik ere falta ditugula:*

		2012	2013
LIZARRA	Arrisku txikia	10	13
	Arrisku moderatua	53	51
	Larria	9	7
	Aurretiko ikerketak	-	2
	Guztira	72	73
TAFALLA	Arrisku txikia	6	4
	Arrisku moderatua	41	43
	Larria	5	11
	Aurretiko ikerketak	4	-
	Guztira	56	58
TUTERA	Arrisku txikia	- 15	
	Arrisku moderatua	- 53	
	Larria	- 9	
	Aurretiko ikerketak	-	-
	Guztira	- 77	

7. galderari dagokionez –*ea alarmentarako, denborak eta bisitak kontrolatzeko eta abarretarako sistema informatikorik ba ote dagoen–, esan beharra dago ataletako teknikariek epeak eta denborak Outlook gisako sistema eta tresnen bitartez lantzen dituztela.*

Gainerako galderari dagokienez (8., 9. eta 10. puntuak), hasieran aipatu dugun bezala, atala berrantolatze fase batean gaude; prozedurei buruzko azterketa oso sendo bat egiten ari gara, zeinak aukera emanen baitigu erantzunak hobetzeko zein ataleko teknikarien lana

errazteko. Berrantolaketari buruzko azterlanaren behin betiko txostena hemendik gutxira edukiko dugu, baina jada aurretiazko jarduketa batzuk egin dira:

- 1. Langileak ataletan berrantolatu dira.*
- 2. BHZen sistema aldatzeko azterlana, kasu batzuetan gertatzen den gehiegizko okupazioa gainditzeko.*
- 3. Dauden arazo batzuk arintzeko figura berriak indartzea (harrera espezializatua).*
- 4. Familia-harreraren indartzea.*
- 5. Barne prozeduren azterketa eta haien sinplifikazioa.*
- 6. Esparru judizialarekin komunikatzeko sistema berriak (jakinarazpenetarako Avantius sistemari atxikitzea).*
- 7. Zerbitzu-gutunak egitea jarduketetan kalitatea emateko.*

8. Eta abar.

[...]

3.2.2. Bigarren informazioa.

2015eko otsailaren 3an, Nafarroako Arartekoak igorritako txostenaren behin-behineko testuari buruzko oharrak egitearen kariatara, Gizarte Politiketako kontseilariak informazioa zabaldu zuen, hemen interesa duenerako, honako gaiak aipatuz:

- a) NFBIn asmoa da 2015. urtean zehar Haurren eta Nerabeen Arretarako II. Plana egitea. Horri dagokionez, kontseilariak dio, lanketan, “planaren (II. plana) ebaluaziorako eta jarraipenerako sistema egokiena erabakiko dela, eta hartu beharreko neurrien artean egonen da espazio informatiko bat sortzea, non babes-sistemari buruzko dokumentazio, azterlan eta ebaluazio guztiak jasoko baitira, informazio guztirako berehalako sarbidea izateko moduan, edozein dela ere langileen artean gerta daitekeen errotazioa”.

b) NFBIk langileak berrantolatzeko urratsak egin dituela; “esate baterako, Adingabearen Babeserako eta Sustapenerako Ataleko langile kopurua handitzea, pertsonak atal batetik bestera aldatuz, 2014an jada eginiko lehen urrats gisa, nahiz eta ez den urrats bakarra izanen”.

Honakoa ere gehitzen du: “ulertzen dugu egokiena dela bermatzea profesiona-
nala/adingabea ratioa egokia izatea, artatu beharreko egoerak parametro ezin hobekin artatu ahal izateko. Horri dagokionez, ulertzen dugu haurren eta nerabeen II. laguntza planak horixe jaso beharko duela bere adierazleen artean”.

c) Gizarte zerbitzuetako hiru mailetan sistema informatiko komuna behar izateari dagokionez, “une hauetan, oinarrizko gizarte zerbitzuek sistema bat erabiltzen dute haurrek pairatutako tratu txarrei buruzko datuetarako, SIUSS izena duena; sistemak ez ditu jasotzen 15/2005 Foru Legearen babes- sistemaren aldagai guztiak,

zeren eta Gizarte Zerbitzuetako Ministerioaren tresna informatiko bat baita eta, horrenbestez, estatuko araudian oinarritzen baita. Bestalde, NFBik erabiltzen duen sistema informatikoa, SIPPS izenekoa, egokituta dago Gizarte Zerbitzuetako Ministerioaren RUMI izeneko beste sistemarekiko datuen bilketari dagokionez; azken horretan, izan ere, babesgabetasun-egoeran eta Administrazioaren zaintza eta jagoletzaren pean dauden adingabeen edo zentzatzean daudenen datuak jasotzen dira. Sistema bakar eta oso bat egiteko, lehenengo SIUSS tresna egokitu beharko litzateke, eta gero hura bateragarri eta ulergarri egin beharko litzateke SIPPS sistemarekiko. Horrek kostu ekonomiko handi bat dauka, baina haren ezarpena baloratzen ari gara”.

- d) Oinarrizko gizarte zerbitzuen eta NFBiren arteko koordinazioari dagokionez, azaltzen da ezen “NFBik gizarte zerbitzuetatik deribatutako adingabe batekin eginen duen lehenengo esku-hartzea haren egoera baloratzeari dagokiona

delat. Prozesu horrek, batez beste, hiru hilabete iraun dezake. Balorazioa eginda, tresnarik egokiena ezarriko da, adingabearen egoerari erreparatuta (Familieta esku hartzeko programa espezializatua, nerabeen hezkuntza programa, egoitza-harrera eta abar). Erabilitako neurriari buruz oinarrizko gizarte zerbitzuari egin beharreko komunikazioa beti ebazpen arrazoidun baten bitartez egiten da”.

- e) Oinarrizko gizarte zerbitzuen ustez balorazioen bikoiztasuna –haiek egiten dutena eta NFBik egiten duena– gertatzeari dagokionez, honakoa esan beharra dago:

"Ez dago balorazio bikoitzik babesgabetasun prozesuetan. Osasun sistemarekiko konparazio bat eginda, oinarrizko gizarte zerbitzuek familiako sendagile gisa jardunen lukete: adingabearen lehenengo diagnosi bat egiten dute, baina diagnosi horretan sakondu beharra dago neurri egokiagoa hartzeko, eta gaia kontsula espezializatueta bidera daiteke – HNATak edo adingabearen babeserako sistema

izanen lirateke–, balorazio exhaustiboagoa egiteko, edo ospitalegunera, larrialdi zerbitzuaren bitartez –NFBIri zuzenean deribatzea litzateke, kasu larrienetan–.

Estadio bakoitzak eskumen batzuk eta ezagutza espezializatuak –maila batekoak zein bestekoak– dauzka. Babesgabetasun neurriak hartzeak eskatzen du aldagai ugari kontuan hartu behar izatea; horrenbestez, ez da nahikoa lehen instantzian egindako txosten eta balorazio bat, eta gaian espezializatua dagoenak egiaztatze- eta sakontze-lan bat egin beharra dauka. Ez da berme eta segurtasun juridikoko kontu huts bat, baizik eta arazo handiagoak prebenitzeko modu bat.

Horregatik, nabarmentzen dugu babesgabetasun kasuetan balorazio osagarria eta sakonagoa behar dela –ez bikoitza–, eta balorazio hori teknikoki eta gaitasunen ikuspuntutik prestatuta dagoenak egin behar du".

f) Adingabeen babeserako sistemako lanpostuei dagokienez, onartzen da “gaur egun BHZn eta familietan esku hartzeko programa espezializatuan lanpostuak falta direla, eta behar diren neurriak hartzen ari dira bigarrenaren onuradun izan daitezkeen familien kopurua handitzeko, bai eta BHZren laguntza-eredua aldatzeko ere, egungo eskaria hartu ahal dezan”.

g) Langileen prestakuntzari dagokionez, honakoa esaten da: "urtero, adingabeen babes sistemari buruzko eta esku hartzeko eskuliburuari buruzko prestakuntza eskaintzen zaie oinarrizko gizarte zerbitzuetako eta HNATetako langileei eta sisteman esku hartzen duten profesionalei. Prestakuntza hiru modutan eskaintzen da:

1. Oinarrizko maila.
2. Maila espezializatua.
3. Tailerrak.

Nahi duten langileek ematen dute izena horietako bakoitzean. Gainera, urtero egiten dira, sartzen diren langile berriek prestakuntza jasotzen dutela bermatzeko bide gisa, eta prestakuntza horrek langile horiek eskuhartze egoki bat egiteko behar den sakontasuna eta kalitatea dauzka”.



4

HAUR ETA NERABEEN
ARRETARAKO TALDEEI BURUZKO
INFORMAZIOA



**Defensor del Pueblo
de Navarra**
Nafarroako Arartekoa

4. HAUR ETA NERABEEN ARRETARAKO TALDEEI BURUZKO INFORMAZIOA.

4.1. Haur eta nerabeentzako arreta taldeei (HNAT) buruzko informazio eskaria.

Nafarroako Arartekoak, halaber, egokitzen jo zuen haur eta nerabeentzako arreta taldeei eskatzea honako informazioa igor diezaioten:

77

- 1. Langileen kopurua eta haur eta nerabeentzako arreta talde bakoitzean dauden pertsonen lanbide-profila, zein populazio artatzen duten eta, ezagutzuz gero, zenbateko aurrekontu-baliabideak dituzten.*
- 2. Haur eta nerabeentzako arreta talde bakoitzak izapidetutako adingabeen espedienteen kopurua, babesgabetasun-mailen arabera sailkatuak (babesgabetasun-arriskuan, babesgabetasun arina, babesgabetasun moderatua edo babesgabetasun larria).*
- 3. Espediente horien deribatzeen jatorria (oinarrizko gizarte zerbitzuak, Adingabeen Babeserako Atala, osasun zerbitzuak, hezkuntza zerbitzuak eta abar).*

4. 2012an, 2013an eta 2014an (abuztuaren 31ra arte) Nafarroako Familiarako eta Berdintasunerako Institutuko Adingabearen Babeserako eta Sustapenerako Atalari igorritako espediente kopurua – espedienteak babesgabetasun-mailaren araberaren sailkatuta–.

5. Zenbat denbora iragaten den une hauetatik hasita:

- Adingabe baten arrisku-egoeraren susmoa jakinarazten denetik haur eta nerabeentzako arreta taldeak arriskuari buruzko hasierako txostena egiten duen arte, eta, bidezkoa bada, Adingabearen Babeserako eta Sustapenerako Atalari posta elektronikoz nahiz beste bide ez-ofizialen batez helarazten zaion arte.

- Adingabe baten arrisku-egoeraren susmoa jakinarazten denetik oinarrizko gizarte zerbitzu batek arriskuari buruzko hasierako txostena egiten duen arte, eta, bidezkoa bada, Adingabearen Babeserako eta Sustapenerako Atalari bide ofizialez helarazten zaion arte.

- Espediente bat Adingabearen Babeserako eta Sustapenerako Atalari jakinarazten zaionetik atal horren lehen esku-hartzea gertatzen den arte, informazio hori baldin badago.

6. Zer sistema dago oinarrizko gizarte zerbitzuekin eta Adingabearen Babeserako eta Sustapenerako Atalarekin koordinatzeko?

7. Zein gabezia daudela jotzen den adingabeen babeserako egungo sisteman.

8. Haur eta nerabeentzako gizarte zerbitzuetako babes sistema eraginkortasun eta arintasun handiagoz funtzionatzeko egin litezkeen edo egitea gomendatzen diren balizko hobekuntzak.

9. Beste edozein argitasun edo ekarpen.

4.2. Haur eta nerabeentzako arreta taldeek (HNATAk) emandako informazioa eta dokumentazioa.

4.2.1. Iruñeko Haur eta Nerabeentzako Arreta Taldea.

Iruñeko Udaleko Haur eta Nerabeentzako Arreta Taldeak honako informazioa igorri zuen:

"1. Haur eta nerabeentzako arreta taldea (HNAT) osatzen duten langileen kopurua eta lanbide- profila.

Iruñeko HNATa, 2012an, 2013an eta 2014an, honako langileek osatzen zuten:

- Gizarte langile bat.
- Gizarteratzearen arloko teknikari bat.
- Psikologo bat.

Profesionalen lanaz gainera, HNATak bere esku dauka etxez etxe familietan esku hartzeko programa, zeina Kamira enpresari esleitu baitzitzaion eta urtean 648.740 euroko aurrekontua duen.

2. Haur eta Nerabeentzako arreta taldeak izapidetutako adingabeen espedienteen kopu-

rua – espedienteak babesgabetasun-mailaren arabera sailkatuta–.

2012-2014 aldian, Iruñeko HNATen honako kasuak izapidetu dira:

- 2012: 41 kasu.

- 2013: 43 kasu.

- 2014an (abuztura arte, abuztukoak barne):
35 kasu.

Iruñeko HNATean artatutako kasu guztiak babesgabetasun moderatu edo larrikoak dira, eta hala izaki NFBiko Adingabearen Babeserako Zerbitzura deribatzen dira.

3. Deribazioen jatorria.

Iruñeko HNATean artatzen diren kasuak haur-errentzako programako oinarritzako osasun laguntzako lantaldeek deribatutakoak dira.

4. Nafarroako Gobernuko Adingabearen Babes eta Sustapenerako Atalera igorritako espedienteen kopurua.

2012-2014 aldian, honakoak deribatu dira NFBiko Adingabearen Babeserako Zerbitzura:

- 2012: 3 kasu.
- 2013: 3 kasu.
- 2014an (abuztura arte, abuztukoak barne): 3 kasu.

5. Zerbitzu bakoitzak txostena egiten duenetik jakinarazpenak egiten direnera iragandako denbora.

Oinarrizko osasun laguntzako jakinarazpenak hainbat bidetatik jaso daitezke: oinarrizko osasun laguntzako beste programa batetik deribatzea; osasun etxearen abisua; ikastetxearen abisua, eta abar. Gehienetan, ez dago susmoa jakinarazteko dokumentu formalik, arlo ez-for-

malean lan egiten da, eta hala eta guztiz ere datu hori ez da jasotzen informazioa jasotzeko sisteman (SIUSS).

SIUSSen ez da jasotzen, ezta ere, arriskuari buruzko txostena. Kasuarekin lan egiten hasten bada adingabea babesgabetasun-arriskuan dagoelako, kasu zehatz horretan familiarekin lan egiteko plan

83

bat egiten da.

Horrenbestez, ezin dugu erantzun iragandako epeei buruzko galderari. Hala eta guztiz ere, gizarte zerbitzuen zorroak hiru hilabeteko gehieneko epea aipatzen du, eta udaleko gizarte zerbitzuak hura betetzen saiatzen dira.

6. Zer sistema dago oinarritzko gizarte zerbitzuekin eta Adingabearen Babeserako eta Sustapenerako Atalarekin koordinatzeko?

Arlo ez-formaletik burutzen den koordinazio bat da. Edozein kasu deribatu baino lehen, tele-

fonoz edo bertatik bertara aztertzen da Adingabearen Atalarekin, kasua planteatzeko eta deribazioa egin baino lehen zein aukera dauden ikusteko.

7. Adingabeen babeserako egungo sisteman aurkitzen diren gabeziak.

Gizarte zerbitzuen arreta oinarrizko osasun laguntzara deribatu da, zeina herritarrengandik hurbilen dagoena baita eta teorikoki arinena baita.

Baina adingabearen arretaren arloko prozedurak ez dira aldatu: prozesu luze, geldo eta oso teorikoak dira, eta dokumentazio handikoak. Egoera hori ez dagokio oinarrizko osasun laguntzaren errealitateari, eta tarteko zerbitzu espezializatuak (HNATak) ez dira behar bezala garatu.

8. Haur eta nerabeentzako gizarte zerbitzuen babes-sistemaren eraginkortasun eta arintasun handiagoz funtzionatzeko egin litezkeen

edo egitea gomendatzen diren balizko hobekuntzak.

- Adingabearen babeserako eskuliburu egokitzea oinarrizko osasun laguntzaren errealitatearen arabera; izan ere, berehalakoak diren gaitan askoz ere exigenteagoa baita eta erantzun arinak eskatzen baititu.
- Babesgabetasun-mailen mailakatze argiago bat finkatzea, bereziki kasu moderatuetan. Gizarte zerbitzuen zorroak ezartzen du bai oinarrizko osasun laguntzak, bai zerbitzu espezializatuek kasu moderatuak artatu behar dituztela. Zerbitzuetako bakoitzak zein kasu artatu behar dituen bereizteko muga bat ezartzea oso zaila da eta objektibotasun gutxikoa; azkenean, erabakia profesionalen irizpidearen, borondatearen eta jarreraren menpe geratzen da.

9. Beste edozein argitasun edo ekarpen.

- Iruñeko Udaletik gustatuko litzaiguke nabarmentzea Iruñeko HNATaren funtzionamenduaren % 100 Iruñeko Udalak berak finantzatzen duela.

Gizarte Zerbitzuei buruzko Legeko 32. artikulua ezartzen du gizarte zerbitzuetako zentroak sortuko direla, horietako bat Iruñean, eta udal titularitatekoa izanen dela, eta Nafarroako Gobernuarekiko lankidetzaz hitzarmen baten bitartez finantzatuko dela (51. artikulua).

Gaur egun, Iruñeak tresna batzuk ezarrita dauka, gizarte zerbitzuen zentroetan eskaintzen diren zerbitzuen zati bat izanen direnak, aurreikusitakoaren arabera. Funtzionamenduan daude Gizarteratzeko eta Laneratzeko Taldea, Haur eta Nerabeentzako Arreta Taldea (HNAT) eta Generoko Indarkeriaren Biktimei Laguntza Integrala emateko Taldea. Zerbitzu horiek osorik finantzatzen ditu Iruñeko Udalak.

Iruñeko Udalak Nafarroako Gobernuari eskatu dio zerbitzu horiek gizarte zerbitzuetako zentro gisa aitor ditzan eta lankidetzaz hitzarmen bat ezar dadin gizarte zerbitzuetako zentro hori finantzatu ahal

izateko.

Proposamen horretan bertan eskatzen da egun zerbitzu horietan dauden langileen kopurua handitzen joateko, Nafarroako Gobernuak kudeatzen dituen gizarte zerbitzuetako zentroyen dimentsioari egokitzeko.

- Iruñeko Udalak, halaber, haurrentzako udal plan bat egiteko prozesua hasi du. Horretarako, egoerari buruzko azterketa bat egiten ari da, eta horrek aukera emanen digu estali eta hobetu beharreko beharrezkoak buruzko ikuspegi hobea edukitzeko. Azterketa hori Nafarroako Unibertsitate Publikoko Alter taldea egiten ari da, haurrei arreta emateko

udaletako taldeekin batera lan egin ez.

4.2.2. Lizarra, Tafalla eta Tuterako eskualdeetako haur eta nerabeentzako arreta taldeak.

Lizarrako, Tafallako eta Tuterako HNATak kudeatzen dituen entitateak (Pauma, S.L. sozietatea) honako informazioa igorri zigun:

88

"Zure idazkian 2012. eta 2013. urteei buruz eskatutako datuak kudeatzen ditugun zerbitzuen oroitidazki teknikoetan ageri dira: Lizarrako, Tuterako eta Tafallako gizarte zerbitzuetako barrutien haur eta nerabeentzako arreta taldeak. 2014. urteko abenduaren 31ra arteko datu berak jaso ditugu, eta erantsi egin ditugu, 2012ko eta 2013ko oroitidazkietatik atera ditugunekin batera.

Talde horietarako aurrekontu-baliabideak honakoak dira 2014. urterako:

2014 URTEA	PAUMA	CSS "PYC" ENPRESEN ALDI BATERAKO BATASUNA	
	TAFALLAKO HNATA	TUTERAKO HNATA	LIZARRAKO HNATA
TOTAL (sin IVA)	130.338,00 €	229.551,84 €	183.082,92 €

Ondoren 1. puntutik 6. puntura bitartekoei buruz eskatutako datuak azalduko ditugu:

1- Profesionalak eta profilak:

	Nº Profesionales	Lanbide-profila	Lanaldia
HNATa		Psikologoa	lanaldi erdiz
		Gizarte langilea	Osoa
		Gizarte-hezitzailea	Osoa
		Gizarte-hezitzailea	Osoa
TAFALLAKO HNATa	4 profesional	Psikologoa	Osoa
		Gizarte langilea	Osoa
		Gizarte-hezitzailea	Osoa
		Gizarte-hezitzailea	Osoa
TUTERAKO HNATa	6 profesional	Psikologoa	Osoa
		Psikologoa	Osoa
		Trabajadora social	Osoa
		Gizarte-hezitzailea	Osoa
		Gizarte-hezitzailea	Osoa

89

2.- Espediente kopurua, babesgabetasun mailaren araberako sailkatuak:

LIZARRAKO HNATa

Datuak azaldu aurretik, haien irakurketa determinatuko duten gai batzuk aipatu behar dira:

- “Arintzat” katalogatutako babesgabetasun-arriskuko egoerek oinarritzko gizarte zerbitzuek

ezin arte ditzaketen egoerak hartzen dituzte, dela behar diren baliabideak ez dituztelako, dela arrazoi teknikoengatik. Halaber, atalase horren inguruan kokatzen dira "aholkularitza familiarak" deitutako arreta berezitua jasotzen duten egoerak.

- **“Larritzat”** katalogatutako babesgabetasun-arriskuko egoerek erreferentzia egiten diete balorazio prozesuaren ondorengo egoerei, zeinetan maila hori egiaztatzen baita. Adingabearen Babes eta Sustapenerako Atalera deribatzen dira, zeren eta halako egoeretan egin beharreko esku-hartzea zerbitzu horren eskumenekoa baita.

	2012	2013	2014 (abuztuaren 31ra arte)
Arrisku txikia	10	13	14
Arrisku moderatua	53	51	35
Larria	9	7	11
Aurretiko ikerketak*	- 2	11	
Guztira	72	73	71

* Aurretiko ikerketen atalaren pean zenbatutako kasuak honakoak betetzen dituzten espedientei buruzkoak dira:

2013an: Abenduaren 31n babesgabetasuneko edo giza-gabetasuneko arrisku-egoera deklaratzeko prozedura amaitu gabe dago. Horrek esan nahi du babesgabetasuneko maila ezarri gabe dagoela.

2014an: Abuztuaren 31n babesgabetasuneko edo giza-gabetasuneko arrisku-egoera deklaratzeko prozedura amaitu gabe dago. Horrek esan nahi du babesgabetasuneko maila ezarri gabe dagoela.

TAFALLAKO HNATA

	2012	2013	2014 (abuztuaren 31ra arte)
Arina	6	4	14
Moderatua	41	43	36
Larria	5	11	4
Aurretiko ikerketak*	4	- 10	
Guztira	56	58	64

* Aurretiko ikerketen atalaren pean zenbatutako kasuak honakoak betetzen dituzten espedienteei buruzkoak dira:

2012an, abenduaren 31n aipatzen dena, erreferentzia egiten die aurretiazko ikerketen ondoren babesgabetasun-arriskurik, taldeak esku hartu beharrekorik, egiaztatu ez den kasuei.

2014an: Abuztuaren 31n babesgabetasuneko edo geriza-gabetasuneko arrisku-egoera deklaratzeko prozedura amaitu gabe dago. Horrek esan nahi du babesgabetasuneko maila ezarri gabe dagoela.

TUTERAKO HNATA

	2012	2013	2014 (abuztuaren 31ra arte)
Txikikoan	Daturik ez	15	12
Moderatua	dago, zeren	53	45
Larria	eta zerbit-	9	11
Aurretiko	zua azaroan		
ikerketak*	ezarri	- 13	
Guztira	bitzen.	77	81

92

* Aurretiko ikerketen atalaren pean zenbatutako kasuak honakoak betetzen dituzten espedienteei buruzkoak dira:

2014an: Abuztuaren 31n babesgabetasuneko edo geriza-gabetasuneko arrisku-egoera deklaratzeko prozedura amaitu gabe dago. Horrek esan nahi du babesgabetasuneko maila ezarri gabe dagoela.

3.1- Origen del total de los expedientes "atendidos" por año:

EAIA ESTELLA

	2012	2013	2014
Antzin-Ameskoako Oinarrizko Gizarte Zerbitzua	5	6	7
Los Arcos	1	1	1
Lizarra	23	18	18
Mendabia	8	7	10
Gares	5	7	6
San Adrián	9	18	13
Viana	2	6	4
Villatuerta	4	4	1
Adingabeen Babes eta Sustapenerako Atala	9	0	7
Guztira	72	73	71

93

TAFALLAKO HNATa

	2012	2013	2014
Artaxoako OGZ	5	8	7
Zarrakazteluko OGZ	5	4	5
Erriberriko OGZ	12	13	17
Azkoiengo OGZ	15	24	22
Tafallako OGZ	11	9	7
Adingabeen Babes eta Sustapenerako Atala	8	0	6
Guztira	56	58	64

TUTERAKO HNATA

	2012	2013	2014 (abuztuaren 31ra arte)
Buñuelgo OGZ	Daturik ez	12	15
Cascanteko OGZ	dago, zeren	3	3
Castejongo OGZ	eta zerbitzua azaroan	2	4
Cintruenigoko OGZ	ezarri	8	5
Corellako OGZ	baitzen.	3	1
Tuterako OGZ		18	19
Valtierrako OGZ		7	15
Adingabeen Babes eta Sustapenerako Atala		24	19
Guztira		77	81

4. Adingabeen Babes eta Sustapenerako Atalari igorritako espedienteak

94

	2012	2013	2014
LIZARRAKO HNATA	72	73	71
TAFALLAKO HNATA	56	58	64
TUTERAKO HNATA		77	81

HNATak babesgabetasun-arriskuko egoera guztiak Adingabearen Babes eta Sustapenerako Atalar jakinarazten dizkio, babesgabetasuneko edo gerizagabetasuneko arriskuaren egoera deklaratzeko prozedura has dezan.

5.- Zenbat denbora iragaten den une hauetatik hasita:

- Adingabe baten arrisku-egoeraren susmoa jakinarazten denetik haur eta nerabeentzako arreta taldeak arriskuari buruzko hasierako txostena egiten duen arte, eta, bidezkoa bada, Adingabearen Babeserako eta Sustapenerako Atalari posta elektronikoz nahiz beste bide ofizialen batez helarazten zaion arte. Gehienez ere hamabost egun iragaten dira babesgabetasun-arriskuko egoera bat deklaratzeko prozeduraren hasiera eskatzeko aurretiazko ikerketen txostena egiten den arte. Eskari hori Adingabeen Babes eta Sustapenerako Atalari igortzen zaio.

- Adingabe baten arrisku-egoeraren susmoa jakinarazten denetik oinarrizko gizarte zerbitzu batek arriskuari buruzko hasierako txostena egiten duen arte, eta, bidezkoa bada, Adingabearen Babeserako eta Sustapenerako Atalari bide ofizialez helarazten zaion arte. Halako informaziorik ez dugu.

- Espediente bat Adingabearen Babeserako eta Sustapenerako Atalari jakinarazten zaionetik atal horren lehen esku-hartzea gertatzen den arte, informazio hori baldin badago. Halako informaziorik ez dugu.

6.- Zer sistema dagoen oinarrizko gizarte zerbitzuekin eta Adingabearen Babeserako eta Sustapenerako Atalarekin koordinatzeko.

6.1.- Oinarrizko Gizarte Zerbitzuekiko Koordinazioa

Taldearen funtzionamendua arautzen duen baldintza teknikoen pleguan ezarritakoari erreparatuta, horren eginkizunetako bat izanen da "oinarrizko osasun laguntzako beste zerbitzuekiko koordinazioa sustatzea."

Halaber, taldeak osatzen dituzten profesionaletatik bakoitzaren eginkizunen barruan, honakoak aipatzen dira:

"Kasuak berrikusteko oinarrizko gizarte zerbitzuekin eta Adingabearen Babes eta Sustapenerako Atalarekin egiten diren bileretara joanen dira."

HNATEk laguntza eta euskarri teknikoa emanen diete eskualdeko oinarrizko gizarte zerbitzuei, Nafarroako Foru Komunitatean zaitasun sozialak dituzten edo gatazka soziala duten familietako haurren kasuetako arretaren esparruko prebentzioan, ikerketa-balorazioan eta esku-hartzean.

97

Taldeak lehentasunezko toki batean jarriko du oinarrizko gizarte zerbitzuekiko koordinazioa, funtsezko bi arrazoiengatik:

- Esku hartzen deneko kasuetako erreferenteak dira, bai eta taldera iristeko dauden bi bideetako bat ere.*
- Laguntza espezializatuarekin laguntzen etaosatzen ditugun oinarrizko osasun laguntzako baliabideak dira.*

Baterako lanak beharrezko eta ezinbesteko egiten dute zerbitzu horiekiko koordinazio-protokolo formalak diseinatzea. Horrelako protokoloak diseinatu eta abian jartzeak ez du kentzen harreman ez-formalak eduki behar izatea profesionalekin, horiek hala eskatzen

dutenean. kontaktu ez-formalak, zeinak, gehienetan, telefonoz egiten baitira, bi norabidetakoak izaten dira: oinarrizko gizarte zerbitzuek HNATEkin eta HNATEk oinarrizko gizarte zerbitzuekin. Halaber, zerbitzu horietako edozein profesionalak ezarritakoez kanpoko beste edozein bilera egitea eskatzen badu, egin egiten da, haren eskariari erantzuna emanda.

HNATak osatzen dituzten profesional guztiek oinarrizko gizarte zerbitzuetako beren erreferenteekin izanen dituzte harremanak, laguntza nahiz informazioak eskatzeko, haien beharra dutenean. Garrantzitsutzat jotzen dugu oinarrizko gizarte zerbitzuak informatuta edukitzea kasuen bilakaera dela-eta garrantzia duten gai guztiei buruz.

Oinarrizko gizarte zerbitzuekiko koordinazio orokorreko protokolo bat badago, non bilera formalak egitea jasotzen baita.

OINARRIZKO GIZARTE ZERBITZUEKIKO KOORDINAZIO FORMALEKO BILEREN EGITURA

Profesionalak:

*Oinarrizko gizarte zerbitzuetarako eta haiekin koordina-
tatzeko erreferentziako profesionala gizarte langilea
da. Bera arduratuko da bileren edukia diseinatzeaz eta
oinarrizko gizarte zerbitzuetarako erreferentziako profe-
sional gisa jarduteaz.*

99

*Psikologoak (HNATaren koordinatzailea) babesa ema-
nen dio gizarte langilearen bilerak egituratzeko, eta
azken horrek egokitzat jotzen badu, bileren garapenean.
Egokitzat jotzen bada, bilerara kasuen arduradun diren
hezitzaileak deituko dira. Oinarrizko gizarte zerbitzuen
aldetik berariaz izendatutako profesionalak joanen dira.*

Aldizkakotasuna:

*Bilerak bi hilabetez behin egingen dira (urteko egutegi
bat badago). Denboraren ikuspuntutik dagoen muga
horrek ez du eragozten eskualdearen edo sortzen doa-
zen premia zehatzen araberako malgutasuna izatea.*

Egoera bakoitzari egokitzeko konpromisoa hartzen dugu, zerbitzu bakoitzaren funtzionamendua eta dinamika errespetatuz. Bilerek bi ordu inguruko iraupena izanen dute.

Edukia

- *Prozesuko fase desberdinen inguruko kasuen bilakaera gainbegiratzea eta jarraitzea (harrera-aurretiko ikerketak; ikerketa-balorazioa; eskuhartza psikologikoa eta hezkuntzakoa; amaiera).*
- *Kasu berrien aurkezpena.*
- *Aholku teknikoa oinarrizko gizarte zerbitzuetako profesionalak ikertzen ari diren kasuei buruz.*
- *Kasuko eskualdeko haur eta gazteen beharriaz buruzko gogoeta eta aholku-ematea. Eskaerak aztertu eta analizatu ondoren, taldeak sentsibilizazio- eta prebentzio-programen diseinuan eta exekuzioan parte hartu ahalko du.*

Kasuen aurkezpen guztian zehar, prozesuan komunak edo zeharkakoak diren aldagai batzuk badaude. Aldagai horiek erreferentzia egiten diete beti lanaren azalpenari; honakoak dira, besteak beste: familia esku-hartzeari ematen ari zaion erantzuna; zerbitzuen erantzuna; erabakiak oinarrizko gizarte zerbitzuekin hartzea; esku-hartzea oztopatzen duten prozesuak.

6-2.- Adingabearen Babes eta Sustapenerako Atalarekiko koordinazioa eta haren gainbegiratzea.

"HNATek Adingabearen Babes eta Sustapenerako Atalaren laguntza teknikoa eta emendiozko gainbegiratzea izanen dute. Bilera horietan taldeen funtzionamenduari eta beste zerbitzuekiko koordinazioari buruzko alderdi orokorrak gainbegiratuko dira.

Prozesu horretan zehar eta hura amaitzen den arte, gutxienez ere eta bi hilez behingo pauta batekin, Adingabearen Babes eta Sustapenerako Atalarekin jarraipen- eta gainbegiratze-bilerak egingen dira, zeinetan adingabeen eta haien familien bilakaera azalduko baita."

Haur eta Nerabeentzako Arreta Taldeen baldintza tekniko-koen orriaren laburpena.

Koordinazio eta gainbegiratze formalen protokoloek ez dute kentzen koordinazio ez-formal bat edukitzea, telefono-deien bitartez nahiz aparte bileren bitartez, berriazko egoera bakoitzeko esku- hartzearen arabera.

HNATek Adingabearen Babes eta Sustapenerako Atalaren gainbegiratzea eta laguntza teknikoa errazten duten tresnak badituzte.

102

- *Bi hilabetez behingo gainbegiratze-bilerak.*
- *Jarraipenen txostenak.*
- *Urteko oroitidazkia.*

1.- Bi hilabetez behingo gainbegiratze bilerak.

Adingabearen Babes eta Sustapenerako Ataleko teknikariek egiten diren bileren bi modalitate egonen dira:

1.1.- Adingabearen Babes eta Sustapenerako Ataleko buruarekiko koordinaziorako eta gainbegiratzera-ko bilera orokorra

Erreferentziako profesionalak: Adingabearen Babes eta Sustapenerako Ataleko burua, taldeko psikologoa eta koordinatzailea, eta gizarte langilea. Taldeko gainerako teknikarien presentzia bileren edukia dela-eta dauden beharrizan zehatzen arabera izanen da.

103

Aldizkakotasuna: *Bi hilabetez behin*

Kokalekua: Adingabeen Babes eta Sustapenerako Atalaren bulegoetan.

Edukia:

- *Eguneroko lanari buruzko datuak ematea: espediente-kopurua, espedienteen hasiera eta amaiera, jakinarazitako egoeren tipologia eta espediente bakoitza zein egoeratan dagoen, dagokion prozesuaren arabera.*

- *Kasuen bilakaerari eta taldeak erabakiak hartze-ko prozesuetan erabiltzen dituen irizpide teknikoekiko egokitzapenaren gainbegiratze exhaustiboa.*
- *Espedienteak Adingabeen Babes eta Sustapenerako Ataletik HNATera deribatzea.*
- *Izaera psikologiko eta hezkuntzako esku-hartze-en aurkezpena eta gainbegiratzea.*
- *Dauden baliabideen ebaluazioa, taldearen lanaren beharrezanezi, kalitateari eta eraginkortasunari begira.*
- *Oinarrizko gizarte zerbitzuen eta ehundura sozialen eskakizunak transmititzea.*
- *Funtzionamendurako protokoloak ezartzea eta haien eraginkortasuna ebaluatzea.*

1.2.-Adingabearen Babes eta Sustapenerako Ataleko bulegoekin kasuen jarraipena egiteko bilera.

Profesionalak: *Kasuko bulegoko teknikariak. HNATeko psikologo eta koordinatzailea, gizarte- langilearekin batera. Taldeko gainerako teknikarien presentzia bileren edukia dela-eta dauden beharrian zehatzen araberakoa izanen da.*

105

Aldizkakotasuna: *Bi hilabetez behin*

Kokalekua: *Adingabearen Babes eta Sustapenerako Ataleko bulegoetan.*

Edukia:

- *Kasuen bilakaerari eta HNATek erabakiak hartzeko prozesuetan erabiltzen dituzten irizpide teknikoerako egokitzapenaren gainbegiratze exhaustiboa.*
- *HNATaren espedienteak bulegoetara deribatzea.*
- *Taldeak kasuko balorazioa egin ondoren landutako proposamen eta eskaeren aurkezpena.*

Taldearen balorazio-proposamenen komenigarritasuna edo uztargarritasuna berrikustea.

2.- Jarraipen txostenak.

Bi bilerei buruzko informazioa hartzailearen arabera bi jarraipen-txostenetan jasoko da:

*2.1.-Adingabearen Babes eta Sustapenerako atalburua-
rentzat:*

Txosten horren bitartez, taldeak zenbait gairi buruzko informazioa ematen du:

- Taldeak lan egiten dueneko espedienteen historia-
koa.*
- Hilean zehar landutako espedienteen zerrenda:
Hileko espedienteen irekitzeak eta ixteak.*
- Itxitako espedienteen erregistroa, deribazioa
egin duen zerbitzuaren, hasiera-dataren eta
amaiera-dataren arabera.*

- *Zabaldutako espedienteen aurkezpena, dauden prozedura-fasearen arabera.*
- *Kasuen aurkezpena eta gainbegiratzea, daukaten arazo nagusiaren arabera, dauden prozesu-fasearen arabera eta egungo egoeraren arabera.*
- *Beste zerbitzu eta entitateekiko koordinazioaren jarraipena.*

2.2.-Adingabearen Babes eta Sustapenerako Ataleko bulegoetarako.

Kasu bakoitzari buruzko informazioa jasoko da:

- *Deribazioaren arrazoa:*
- *Babesgabetasunaren tipologiaren eta atalasearen definizioa. Arazo nagusia.*
- *Kasuari buruzko plana: esku-hartzearen helburuak.*

- *Helburuen jarraipena eta kasuaren planaren berrikuspena.*
- *Babes-neurriak aldatzeko proposamena.*
- *Amaitzeko proposamena eta horretarako arrazoiak.*

3. Urteko oroitidazkia

Tresna horren xedea da programaren kalitateari buruzko ebaluazioa erraztea. Horretarako, jasotako eskariaren azterketa bat egiten da, artatutako populazioaren ezaugarriak eta esku hartzeko prozesuen ezarpenaren ondoren lortutako emaitzak azalduz, bai eta ondorioak ere, zeinek datu adierazgarrienen aipamena eginen baitute. Lortutako emaitzen ebaluazioa egin ondoren, hobekuntza batzuk proposatuko ditugu, ikusitako aukerei erreparatuta.

7- 7. eta 8. puntuei buruzko datuak HNATen urteko oroitidazkien ondorioetan jasotzen dira, zehazki, "Hobekuntzak" izeneko atalean. LIZARRAKO HNATaren 2013ko oroitidazkiaren laburpen bat emanen dugu.

Aurkitu ditugun gabezien eta egin genitzakeen hobekuntzak gure jarduera profesionalean zehaztuta daude, hain zuzen ere Lizarrako, Tuterako eta Tafallako HNATen esparruetan.

Ondoren azalduko ditugu hobekuntza horiek eta 2014rako helburuak.

109

2014ko hobekuntzak.	2014ko helburuak.
<ul style="list-style-type: none"> Gizarte zerbitzuekiko eta sareko eragileekiko koordinazioa hobetzea. 	<ul style="list-style-type: none"> Koordinazio-protokolo formalak berrikustea. Tresna berriak ezartzea, oinarritzko gizarte zerbitzuekiko informazio-trukea eta kasuen jarraipena errazteko. Koordinazioa ebaluatzeko tresna berriak ezartzea.
<ul style="list-style-type: none"> Ekintza komunitarioetan parte hartzea. 	<ul style="list-style-type: none"> Sare sozialeko eragileentzako prestakuntza-emaitea areagotzea. Prestakuntzari buruzko oroitidazkiak egitea. Barne prestakuntza ematea esku-hartze espezializatuen arloan.
<ul style="list-style-type: none"> Taldean esku-hartze espezializatuko beharrei egokitutako esku-hartzerako ereduak ezartzea. 	<ul style="list-style-type: none"> HNATek lanerako tresnak eta gai espezializatuiei buruzko ezagupenak elkarrekin trukatzeko espazioak sortzea.



5

INFORMACIÓN
DE LOS SERVICIOS SOCIALES
DE BASE



**Defensor del Pueblo
de Navarra**
Nafarroako Arartekoa

5. OINARRIZKO GIZARTE-ZERBITZUEN INFORMAZIOA.

5.1. Oinarrizko Gizarte Zerbitzuei eginiko informazio- eskaria.

Nafarroako Arartekoak honako galdetegia igorri zien ondoko eskualdeetako oinarrizko gizarte zerbitzuei: Allo, Altsasu, Antzin-Ameskoa, Agoitz, Aranguren, Artaxoa, Auritz, Barañain, Berriozar, Buñuel, Burlata, Zarrakaztelu, Cascante, Cintruénigo, Zizur, Corella, Doneztebe, Eguesibar, Elizondo, Lizarra, Etxarri Aranatz, Uharte, Irurtzun, Izaba, Leitza, Lesaka, Lodosa, Los Arcos, Noáin, Erriberri, Orkoién, Iruña Azkoién, Gares, Zaraitzu, San Adrián, Zangoza, Tafalla, Tuterá, Ultzama, Valtierra, Viana, Villatuerta eta Atarrabia.

1. Langileen kopurua eta oinarrizko gizarte zerbitzu bakoitzean dauden pertsonen lanbide-profila, zein populazio artatzen duten eta, ezagutuz gero, zenbateko aurrekontu-baliabideak dituzten.

2. Oinarrizko gizarte zerbitzuek izapidetutako adingabeen espedienteen kopurua, babesgabetasun

mailen arabera sailkatuak (babesgabetasun arriskuan, babesgabetasun arina, babesgabetasun moderatua edo babesgabetasun larria).

3. 2012an, 2013an eta 2014an (abuztuaren 31ra arte) Nafarroako Gobernuko Nafarroako Familiarako eta Berdintasunerako Institutuko Adingabearen Babeserako eta Sustapenerako Atalari eta haur eta nerabeentzako arreta taldeei igorritako espediente kopurua –espedienteak babesgabetasun-mailaren arabera sailkatuta–.

114

4. Zenbat denbora iragaten den une hauetatik hasita:

- Adingabe baten arrisku-egoeraren susmoa jakinarazten denetik oinarrizko gizarte zerbitzu batek arriskuari buruzko hasierako txostena egiten duen arte, eta, bidezkoa bada, Adingabearen Babeserako eta Sustapenerako Atalari posta elektronikoz bidez edo beste bide ez-ofizial batez helarazten zaion arte.

- Adingabe baten arrisku-egoeraren susmoa jakinarazten denetik oinarrizko gizarte zerbitzu

batek arriskuari buruzko hasierako txostena egiten duen arte, eta, bidezkoa bada, Adingabearen Babeserako eta Sustapenerako Atalari bide ofizialez helarazten zaion arte.

- Oinarrizko gizarte zerbitzu batek espediente bat Adingabearen Babeserako eta Sustapenerako Atalari jakinarazten dionetik atal horren lehen esku-hartzea gertatzen den arte, informazio hori baldin badago.

115

5. Zein da Adingabearen Babes eta Sustapenerako Atalarekin eta, kasua bada, haur eta nerabeentzako arreta taldeekin, koordinatzeko sistema?

6. Adingabeen babeserako egungo sisteman aurkitzen diren gabeziak.

7. Haur eta nerabeentzako gizarte zerbitzuen babes-sistemaren eraginkortasun eta arintasun handiagoz funtzionatzeko egin litezkeen edo egitea gomendatzen diren balizko hobekuntzak.

8. Beste edozein argitasun edo ekarpen.

5.2. Oinarrizko Gizarte Zerbitzuek igorritako informazioa.

Nafarroako gizarte zerbitzu guztiei eskatu zitzaizen informazioa, eta hauek guztiek erantzun zuten: Allo, Altsasu, Antzin-Ameskoa, Agoitz, Aranguren, Artaxoa, Auritz, Barañain, Berriozar, Buñuel, Burlata, Zarrakaztelu, Cascante, Cintruénigo, Zizur, Corella, Doneztebe, Eguesibar, Elizondo,

Lizarra, Etxarri Aranatz, Uharte, Irurtzun, Izaba, Leitza, Lesaka, Lodosa, Los Arcos, Noáin, Erriberri, Orkoien, Azkoien, Gares, Zaraitzu, San Adrián, Zangoza, Tafalla, Tuteria, Ultzama, Valtierra, Viana, Villatuerta eta Atarrabia.

Errekerimenduak egin zitzaizkion arren, Irurtzungo eskualdeko oinarrizko gizarte zerbitzuak ez zuen inongo informaziorik igorri.

Iruñeko kasuan, HNATen informazioa jaso zen, baina ez auzoko unitateei zegokiona.

Emandako informazioaren handia dela eta, hura hobeki ulertu eta aztertze aldera, honako puntuen arabera laburbildu eta egituratu da:

5.2.1. Aldiak.

A) Adingabe baten arrisku-egoeraren susmoa jakinarazten denetik oinarrizko gizarte zerbitzuek arriskuari buruzko hasierako txostena egiten duten arte eta kasua Adingabearen Babes eta Sustapenerako Atalari edo Haur eta Nerabeentzako Arreta Taldeari igortzen zaion arte iragaten den denborari dagokionez:

Gizarte zerbitzu gehienek diote ezen, egoera larrialdikoa edo arriskukoa denean, komunikazioa berehala egiten dela, gehienetan telefono-dei batez, nahiz eta posta elektronikoa ere erabili ohi den. Gizarte zerbitzuetako batek, zehazki Malerrekako Mankomunitatearenak, adierazten du zailtasunak dituela telefono bidez Adingabearen Babes eta Sustapenerako Atalarekin harremanetan jartzeko, eta aipatzen du ez dagoela mezu bat uzteko modua emanen lukeen erantzungailu automatikorik. Aipatutakoaren arabera,

posta elektronikoa bidez errazagoa da erantzun bat lortzea.

Baldin eta egoera larrialdikoa ez bada, gizarte zerbitzuek HNATekin edo Adingabearen Babeserako Atalarekin komunikatzeko aldia desberdina da gizarte zerbitzuen arabera. Hartara, batzuek –Viana, Los Arcos edo Irantzuko Mankomunitatekoak esate baterako– adierazten dute astebete inguruko epean igortzen dituztela. Beste batzuek –Antzin, Burlata, Noain, Andosilla, Azagra, Carcar eta San Adriangoak, esate baterako– hamabost egun eta hilabete bitarte behar dute. Denbora gehien behar dutenek honakoak aipatu dituzte: bi hilabete eta bi hilabete eta erdi bitarte (Atarrabia), bi eta lau hilabete bitarte (Eguesibarko Udaleko oinarrizko gizarte zerbitzua) eta sei eta zortzi hilabete bitarte (Antsoain, Berriobeiti, Berriozar, Itza eta Xulapaingo Mankomunitatea).

Zerbitzu sozial gehienek aipatzen dute denbora hori ezartzen ziala dela, eta, horrenbestez egoerari buruzko azterketa honakoen arabera dela: familia mota, familiak profesionalekiko duen lankidetzeta, kasua lehendik gizarte zerbitzuek ezagutua izatea, arrisku-adierazleak

edo entitateekiko lankidetza. Beste batzuek diote –esate baterako Artaxoa eskualdeko gizarte zerbitzuek– halako informaziorik ez dutela.

B) Oinarrizko gizarte zerbitzu batek espediente bat Adingabearen Babeserako eta Sustapenerako Atalari jakinarazten dionetik atal horren lehen esku-hartzea gertatzen den arte igarotzen den denbora.

119

Gizarte zerbitzu gehienek erantzuten dute ez dakitela zenbat denbora igaro ohi den Adingabearen Babes eta Sustapenerako Atalak lehen esku-hartzea egiten duen unetik.

Batzuek –esate baterako Viana eskualdeko oinarrizko gizarte zerbitzuak– diote *“normalean azkar esku hartzen dela, baina planteatutako larritasunaren arabera izaten dela hori”*.

Izarbeibarko Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitateak dio lehen esku-hartzea bi eguneko epean gertatzen dela.

Arguedas, Valtierra, Alesbes, Milagro eta Cadreitako Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitateak dio astebete edo bi aste igarotzen direla.

Gainerako gizarte zerbitzuek denbora-tarte luzeagoa adierazten dute. Altsasu, Olazti eta Ziordiko Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitateak aipatzen du "kasuaren larritasunaren arabera izaten dela". Baina, gutxi gorabehera, hiru edo lau hilabete igaro ohi dira. Batzuetan gehiago; eta igorritako txostenen bat desagertzeraz ere iritsi da".

120

Elizagorri, Lodosa, Mendabia, Sartaguda eta Sesmako Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitateak dio ezen "harrera-kasuetan, deribaziotik lehen esku-hartzera arte igarotzen den denbora luzeagoa izaten dela: sei hilabetetik urtebeterra bitartekoa".

Tuterako Udaleko gizarte zerbitzuek diote *"jakinarazitako espedientea babesgabetasun larri edo presako bati buruzkoa denean, edo balizko sexu-abusua dagoenean, egun berean edo egun gutxiren buruan egiten dela. Babesgabetasun larriko espediente bat igortzen denean, igarotako denbora hilabete baino laburragoa izan da;*

kasu batean sei hilabetekoa izan zen, Adingabearen Babes eta Sustapenerako Atalaren lehenengo esku-hartza izan zen arte (familiarekiko elkarrizketa, aholku-ematea, esku-hartzari buruzko planteamendua...), baina egia da baliabide batzuk (familiar esku hartzeko programa espezializatua edo BHZn sartzea) abian jartzeko denbora behar izaten dela.

Leitza, Areso, Goizueta, eta Aranoko Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitateak dio *“batez beste sei hilabete igarotzen direla”*.

Arangurengo Udaleko Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak dio *“jarduteko epe desberdinak antzeman dituela: kasuren batean, hilabetearen edo bi hilabeteren buruan esku hartzen da urgentziaz; beste batzuetan, ia urtebete behar izan da kanpoko lantaldea beste esku-hartze batzuetan ari zelako”*.

Eguesibarko Udaleko Oinarrizko Gizarte Zerbitzuek diote *“Adingabearen Babeserako Atalaren lehenengo esku-hartzea, lehenbizi, aplikatu beharreko baliabidearen eta dauden kasuen bolumenaren arabera izanen dela. Ikusten da ezen, Adingabearen Babes eta Sustapenerako*

Atalak baliabide gehiago balitu –familietan esku hartzeko programa espezializatuei, nerabeen hezkuntza programei eta harrera eta behaketa zentroei eta gainerako egoitza-baliabideei dagokienez– Atalaren erantzuna askoz azkarragoa izanen litzatekeela, zeren eta kasuaren balorazioa egitera iristen baita, baina baliabidea behar den unean eskuragarri ez dagoenez, itxaron behar baita Atala esku hartzen hasi arte, nahiz eta taldeak baliabide horren egokitasuna baloratuta eduki.

- Familietan esku hartzeko programa espezializatua: Kasua hartu, hura baloratu eta, kasua bada, familian esku hartzeko programa espezializatua aktibatzen denetik, urtebete inguru igarotzen da*

- Nerabeen hezkuntza programan: Kasua hartu, hura baloratu eta, kasua bada, nerabeen hezkuntza programa aktibatzen denetik, lau hilabete inguru igarotzen da.*

- Babesgabetasun larrikotzat eta urgentetzat baloratzen diren kasuetan, harrera eta behaketa zentroaren aktibazioa dela eta:*

- *Arazo Sozialak dituzten Adingabeei Laguntza Emateko Bulegoa:*

- *Adingabea sartzea urgentziazkoa bada, "balizko" eraso fisiko edo sexu-abusu bat gertatu delako, berehala egiten da.*

- *Adingabea sartzea haren legezko arduradunek eskatuta egiten bada, kasua hartu eta baloratzen denetik behar den erabakia hartzen den arte igarotzen den denboraren arabera izaten da: hiru edo lau hilabete.*

- *Gatazka Sozialak dituzten eta zentzate-araubidean dauden Adingabeei Laguntza Emateko Bulegoa:*

- *Sartzea urgentziazkoa bada, berehala egiten da.*

- *Sarrera gauzatzen bada, aurrez prestatzen da legezko arduradunekin eta adingabee-kin: astebete behar izaten da.*

Uharte eta Esteribarko zerbitzuen mankomunitateak dio lehen esku-hartzerako *“hamabi hilabetetik gora” behar dela.*

5.2.2. Sistema informatikoa.

Emandako datuek erakusten dute gizarte zerbitzuek, askotan, informazio integrala falta dutela; inguruabar horrek oztopatzen du, nahiz eta ez duen eragozten, zerbitzuak eta arreta zuzen planifikatzeko garrantzitsua den informazioa lortzeko.

Hartara, gizarte zerbitzu batzuek aipatu dute zailtasunak izan dituztela eskatutako datuak lortzeko, behar bezalako aplikazio informatikorik ez dagoelako.

Atarrabia, Ezkabarte eta Olaibarko Udaletako Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak adierazi du gizarte zerbitzu guztientzako programa informatiko bateratua dagoela – SIUSS–, non esku-hartzeak jasotzen baitira. Alabaina, tresna horrek ez omen ditu biltzen haurrentzako eta familientzako programari begira, alta, baja, deribazio eta abarrekoen gisakoak.

Programa informatiko horri dagokionez, Tafallako Udaleko Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak dio tratu txarretarako modulu bat baduela, hala zehazten denean aktibatzen dena, baina muga batzuk badituela; besteak beste, *“kasuari buruzko informazio orokorra jasotzen du soilik, eta kudeaketan atalean, profesional bakoitzak egokitzat jotzen dituenak sartzen joaten dira. Ez dago lotuta babeserako eskuliburuarekin, ez eta kasuan kasuko prozesuaren arabera jarraitu beharrek protokoloekin; horrenbestez, artatzen ditugun kasuen zerrenda paraleloak egin behar izaten ditugu, beste organismo batera deribatuz gero; HNATa eta kasuaren prozesua aurreikusi gabe daude; halaber, urte bakoitzeko oroitidazkirako ez digu balio izaten, zeren eta datuetarako eskaintzen duen ustiaketa oso mugatua baita; hori dela eta, eredu bat egitea eskatzen digu (2013ko oroitidazkiko gehigarrian azaldu bezala), esparru horretan garatutako lana ezagutzera emateko”*.

Antsoain, Berriobeiti, Berriozar, Itza eta Xulapaingo Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitateak, hobekuntza gisa, proposatzen du *“beste baliabide batzuetan –Gizarteratzeko eta Laneratzeko Taldearena*

kasu– erabiltzen den intranet-eredua, zeren eta erraztu egiten baititu informazio garrantzitsuaren koordinazioa eta transmisioa eta prozesuak arin baititzake. Informazioaren elkarrekikotasuna errazten du, eta bi aldeek esku-hartzeari buruzko ikuspegi gaurkotu eta egokitua dute, prozesuak paraleloan eraman ahal izateko".

5.2.3. Koordinazioa.

A) Haur eta nerabeentzako arreta taldeekin.

Beren barrutian haur eta nerabeentzako arreta taldeak dauzkaten gizarte zerbitzuek adierazten dute batzuetan bi hilez behingo bilerak izaten dituztela eta gehienetan hiru hilez behingoak, eta harreman arina dutela talde horiekin.

Beste batzuek, Ixabako oinarrizko gizarte zerbitzuak kasu, aipatzen dute ezen, gaur egun gizarte zerbitzuan lanpostuak betetzen dituzten profesionalek –pediatria, ikastetxeko orientatzailea eta zuzendaria eta haur eskolako zuzendaria– hala nahita, haur eta nerabeei tratu ona ematearen aldeko sarea jarri dutela abian.

Tafallako gizarte zerbitzuek, halaber, barrutiko haurrentzako sarea daukate, zeinak bi hilabetez behin bilerak izaten baititu; bilera horietan oinarrizko osasun laguntzak pediatrik eta gizarte langileak parte hartzen dute, bai eta ikastetxeetako orientatzaileek ere.

Mélida, Murillo el Fruto, Santakara, Zarrakaztelu eta Figarolgo Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitateak koordinazioa ezarria du haur eta nerabeei tratu ona ematearen aldeko sarearen bitartez; sare horretan, osasun etxeko, ikastetxeetako, gizarte zerbitzuetako, haur eskolako eta haur eta nerabeen arretarako taldeko profesionalek eta osasunek erkidego-agentek hartzen dute parte, eta hilabete eta erdiz behin biltzen da honako helburuarekin: *“adingabeen kasuetan modu koordinatuan lan egitea, esparru guztietatik, modu azkarrago eta eraginkorrago batez prebenitzeko eta esku hartzeko, ahaleginak eginez babesgabetasun-arazoak larriagotu ez daitezen”*.

Etxarri-Aranazko gizarte zerbitzuek, Cintruenigoko eta Fiteroko Gizarte Zerbitzuetako Mankomunitateak, Nabaskozeko eta Zaraitzuko Gizarte Zerbitzuetako

Mankomunitateak eta Erriberriko Eskualdeko Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetako Mankomunitateak, bai eta Malerrekako Mankomunitateak ere, sarean lan egiten dutela diote, baina ez dute zehazten zenbatean behin biltzen diren.

B) Adingabeen Babeserako Atalarekin.

Gizarte Zerbitzuetatik askok diote ez dagoela koordinazio-sistema planifikaturik, ez eta aurretik ezarritako aldizkako bilerarik ere, Adingabearen Babeserako Atalarekin.

128

Ultzama aldeko Gizarte Zerbitzuetako Mankomunitateak dio *“koordinazio sistemarik ez dagoela, nahiz eta profesionalek jo hori funtsezkoa dela. Kasu askotan, koordinazioa telefono bidezko dei batera ugatzen da, informazioa biltzeko edo familiei buruzko zalantzak argitzeko. Zerbitzu honetan ez dakigu Atalarekin nola lan egin behar den; askotan ez dakigu ezta esku-hartzeren bat egin duen ere, familiak nola erantzun duen...”*.

Etxarri-Aranaz aldeko Gizarte Zerbitzuek diote *“gabeziarik nabarmenena dagoela Gizarte Zerbitzuaren*

eta Adingabeen Babeserako Atalaren arteko koordinazioan. Atalean dagoen teknikari gabeziak berarekin dakar zuzeneko koordinazioa oso zail gertatzea". Ildo beretik, Buñuel aldeko Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetako Mankomunitateak dio "gabezia handiak daudela bai Oinarrizko Gizarte Zerbitzua eta Adingabearen Babes eta Sustapenerako Atalarekin koordinatzearen arloan, bai eta berariazko baliabide batzuetan ere".

Azkoién, Faltzes, Martzilla eta Funesko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitateak dio "egoitza-baliabideekin eta Adingabearen Babeserako Atalarekiko koordinazioa falta dela".

Gizarte zerbitzu gehienek diote ez daudela pozik NFBiren informaziorik ez jasotzearekin. Andosilla, Azagra, Cárcar eta San Adriango Gizarte Zerbitzuen Mankomunitateak dio "oinarrizko gizarte zerbitzuek beti txostena egien dutela adingabeak beste baliabide batzuetara deribatzeari buruz. Oinarrizko gizarte zerbitzuari, ordea, ez zaizkio idatziz itzultzen esku-hartzeak, landutako helburuak, kasurako dauden planak... espedienteak zein baliabidetara bideratzen diren. Informazio falta horrek

guztiak familiekiko lana zailtzen du, zeren eta kasua beste baliabide batera deribatuta ere, oinarrizko gizarte zerbitzuarekiko lotura bere horretan jarraitzen baitu, hurbiltasunarengatik eta familia bakoitzarekin aurrez egindako lanarengatik.

Zenbait gizarte zerbitzuek, Aiegikoak esate baterako, adibide bezala jartzen dute adingabe bat harrerabaliabidetik ateratzen denean ez zaiela hori zuzenean jakinarazten oinarrizko gizarte zerbitzuei. Irantzuko gizarte zerbitzuen Mankomunitateak, Villatuerta aldekoak, dio *“informazioa falta dela Atalak adingabea bere kargura hartzen duenean (BHZA, pisuak eta abar) eta handik denbora batera adingabeak etxera itzultzen direla, 18 urte bete dituztelako edo beste arrazoi batzuegatik. Denbora luze batez ez da jakiten adingabearen bilakaera nolakoa izan den.*

Lizarrako Udaleko gizarte zerbitzuek diote *“Familiarako Zuzendaritza Nagusiak kasu batean esku hartzen duenean, oinarrizko osasun laguntza alde batera uzten dela guztiz. Behin baino gehiagotan gertatu da oinarrizko gizarte zerbitzu batek adingabe bat BHZ batean sartu dela jakiten duela ikastetxeak,*

adingabearen adiskideek, familiak eta abarrek emandako informazioari esker. Ez dago ezarrita inongo komunikaziorik gure baliabidearekin adingabe bat BHZ batean sartzen denean. Gauza bera gertatzen da zentro horretatik ateratzearekin; izan ere, gerta daiteke hori jakitea adingabearekin kalean topo egiteagatik. Batzuetan, inongo komunikazio ofizialik jaso gabe, ebazpen bat irteera gertatu eta hiru hilabetera iristen zaigu posta elektronikoz.

Fiteroko eta Cintruenigoko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitateak honakoa dio: *“Atalak kasu jakin batean esku hartzeari uzten dionean, kasua ez zaio oinarrizko gizarte zerbitzuari itzultzen edo/eta ez zaio harekin jarraitzeko proposamenik egiten (salbu eta kasuko itzulketa ofizialaren kasuan), betez ere Atalak hartutako neurriak aurreikusitako helburuak bete ez dituenean.*

Izarreibarko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitateak, Adingabearen Babeserako Atalari buruz, honakoa dio: *“faltan botatzen da informazioa jasotzea esku-hartzeak amaitu eta, oinarrizko gizarte zerbitzuen jarduketa-esparruaren barruan, familia-ingurunera itzultzen diren adingabeei buruz. Hartara, bada, gizarte zerbitzu horiek*

ez dute jakiten adingabea bere etxera itzuli den, edo, onenean, denbora luze baten buruan jakiten du beste tresna batzuetako esku-hartzeari buruzko ebazpenaren jakinarazpenaren bidez.

Burlatako Udaleko Gizarte Zerbitzuek eskatzen dute *“koordinazio handiagoa egon dadila Gizarte Zerbitzuko profesionalen eta harrera- eta egoitza-zentroetako profesionalen artean, adingabea etxera itzultzen denean: egindako esku-hartzeari buruzko balorazioa behar da eta Gizarte Zerbitzuak jarraipena egin behar du”.*

132

Allo aldeko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitateak ondokoa ondorioztatzen du: “komunikazio arin bat izatea garrantzi handikoa dela gure lan garatzeko, zeren eta behin kasuak deribatu direnean edo amaitu direnean, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak harremanetan jarraitzen baitu esku hartzen dueneko familiekin eta pertsonekin”.

5.2.4. Bi balorazio.

Gizarte zerbitzu batzuek diote ezen, gaur egun, ikerketa fasean, kasuari buruzko bi balorazio egiten direla: bata gizarte zerbitzuek egiten dute eta bestea, gero,

Adingabearen Babeserako Atalak. Horrek esku-hartzea geldoago egiten du.

Lizarrako Udaleko gizarte zerbitzuek honela azaltzen dute: *“oinarrizko gizarte zerbitzu batek kasu bat detektatzen duenean, balorazio bat egiten da. Azaldu dugun bezala, sarean lan egiten dugunez, txostenak kasuari buruzko balorazioa jasotzen du, ikuspuntu orokor batetik, familia, eskola-esparrua, osasuna, aisia eta denbora libre eta abar kontuan hartuta. Kasua HNATera deribatzerakoan, talde horrek beste balorazio bat egiten du, zenbait hilabete atzera daitekeena. Gure ikuspegitik beste balorazio horrek inongo zentzurik ez du, zeren eta oinarrizko gizarte zerbitzua baita adingabearen esparru desberdinetarako sarbide handiagoa eta hobea duena”.*

Elizagorri, Lodosa, Mendabia, Sartaguda eta Sesmako Gizarte Zerbitzuen Mankomunitateak honakoa dio balorazio bikoitzei buruz: *“gure ustez kasu bat baliabide batera deribatzen denean, hari buruzko ikerketa eta balorazioa jada landuta eta finkatuta dago deribazio-txostenean, eta jotzen dugu ez dela beharrezkoa baliabide horiek berriz ere balorazioa egin dezaten. Oinarrizko gizarte zerbitzuak egindako balorazioa hartu*

beharko litzateke abiapuntutzat, esku-hartzearekin jarraitzeko, balorazio bikoitzak egin gabe".

Izarbeibarko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitateak honakoa dio: *"Gertatzen da Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak berarengana iritsi den kasuari buruzko ikerketa bat egin duela, eta batzuetan erabakitzen duela kasuaren larritasun-maila edo ezaugarriak direla-eta HNATak parte hatu behar duela; bada, azken horrek berriz ere baloratzen du kasua, erabakitze aldera bere lanarekin jarraitu behar duen ala ez. Berez, bi balorazio egin dira orduan. Zergatik? Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak egindakoa ez al da behar bezain zorrotza?*

Andosilla, Azagra, Cárcar eta San Adriango Gizarte Zerbitzuen Mankomunitateak honakoa dio: *"Gure ustez kasu bat baliabide espezializatu batera deribatzen denean, hari buruzko ikerketa eta balorazioa jada landuta eta finkatuta dago deribazio-txostenean, eta jotzen dugu ez dela beharrezkoa baliabide horiek berriz ere balorazioa egin dezaten. Oinarrizko gizarte zerbitzuak egindako balorazioa hartu beharko litzateke abiapuntutzat, esku-hartzearekin jarraitzeko, balorazio bikoitzak egin gabe".*

5.2.5. Baliabide batzuetan dauden tokiak eta itxaron-zerrendak.

Gizarte zerbitzu batzuek diote, adingabeen babeserako egungo sistemaren gabezia garrantzitsuenetako bat dela zenbait baliabidetan behar adina toki ez dagoela; horrek berarekin dakar haietan sartzeko itxaron-zerrenda egotea.

135

Noain aldeko Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitateak honakoa aipatu du: *"Egoitza- harreraren araubideko toki kopurua ez da handitu, adingabearen babesgabetasun-maila dela-eta familiatik aldi baterako bereizi behar den kasuetarako. Familietan esku hartzeko programa espezializatua, zeinak aukera ematen baitu familia-hezitzaile bat egon dadin babesgabetasun moderatuko egoeran dauden adingabeen etxebizitzan, gainezka dago guztiz (orain dela hilabete, 15 familia zeuden itxaron-zerrendan)"*.

Baliabide horri, familietan esku hartzeko programa espezializatua, dagokionez –aukera ematen du babesgabetasun moderatuko egoeran dauden adingabeen etxebizitzan hezitzaile bat egon dadin–, honakoa dio

Mélida, Murillo el Fruto, Santakara, Zarrakaztelu eta Figarolgo Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitateak: *“hainbesteko itxaron-zerrenda dago, non, agian, hilabeteak behar baitira, eta denbora badoa, eta egoera hori larri bihurtzen da, eta urgentziaz esku hartu beharra suertatzen da, aurten kasu batean gertatu zaigun bezala, non adingabea etxetik atera behar izan baitzen”.*

Allo aldeko Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitateak eskatzen du *“aurrekontu-baliabide batzuk jar daitezela, bai eta teknikari batzuk ere, familietan esku hartzeko programa espezializatua bezalako programetan artatutako kasuen kopurua handitzeko”.*

136

Zangoza Eskualdeko Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak eta Azkoien, Faltzes, Martzilla eta Funesko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitateak baliabide batzuen – familietan esku hartzeko programa espezializatua eta harrera eta behaketa zentroak, esate baterako– kolapso edo saturazioa nabarmentzen dute.

Queiles Ibarreko Zerbitzuen Mankomunitateak honakoa dio: *“Babesgabetasun moderatu eta larriko egoeretan esku hartzeko baliabideak falta dira. Gaur egun HNATA*

dago, eta horretaz arduratzen da, baina lehenago ezinezko gertatu izan da familietan esku hartzeko programa espezializatua eskatzea; eta baliabide hori egokia dela baloratuta ere, erabaki dugu ez eskatzea, baliabide horretan sartzeko baimena eman arte (ematen bada) itxaron beharreko aldia dela eta. Itxaron-zerrendan hiru hilabete inguru egon beharra dagoela jakinda, aukera hori planteatu ere ez da egin, eta eskatu ere ez dugu egin.

Buñuelgo Eskualdeko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitateak dio baliabide berariazkoen (harrera eta behaketa zentroa, babeserako etxebizitzak, familietan esku hartzeko programa espezializatua eta nerabeen hezkuntza programa) gabeziak berarekin dakarrela gehienetan babesgabetasun larriko egoeran dauden adingabeekiko esku-hartzeak atzeratzea, eta horrek, batzuetan, ondorio garrantzitsu eta atzeraezinak ekarri ahal dizkiela adingabe horiei. *“Larritasun handiko kasuetan esku hartzeko baliabideen (familietan esku hartzeko programa espezializatuak, harrera eta behaketa zentroak) gabeziaren ondorioz, kasu horiek, askotan, larritasun gutxiagoko egoeretan esku hartzeko beste baliabide batzuen bitartez artatzen dira (HNATak, oinarrizko gizarte zerbitzua), eta horrek ondorio handiak*

ditu larritasun handiko kasu horietan ez ezik larritasun moderatu edo arineko kasuetan ere, zeinak baliabide horien bitartez artatu beharko balirateke, eta, horrenbestez, kasuak larriago bilakatu ohi dira".

Idea hori bera Bortzirietako Gizarte Zerbitzuen Mankomunitateak adierazten du, honakoa azpimarratuta: *"Baliabideen falta, adingabeen arrisku-egoeren luzapena eta oinarrizko gizarte zerbitzuen gehiegizko zama"*.

138

Arangurengo Udaleko Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak honakoa dio: *"Babesgabetasun-egoeran dauden adingabeak dituzten familiak artatzeko dauden itxaron zerrendek ezinegona eta mantsotasuna eragiten dituzte erantzunean eta adingabe oneratzeko prozesuan"*.

Orkoiengo Udaleko Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak adierazten du ezen, babesgabetasun moderatu eta larriko kasuetan eta familiaren helbidean profesional baten zuzeneko esku-hartzea behar den kasuetan, baliabidea esleitzeko behar izaten diren denborak onartezinak direla, asko geroratzen direlako: *"behin aurretiazko lana eginda familia kanpoko laguntzaren*

beharra dagoela konbentzitu denean, aurrez trebetasunak falta dituztela onartuta, konponbidea praktikan jartzeko denboran gertatzen den geroratzeak inplizituki zerbitzuek egindako diagnosiaren balio-galtzea dakar eta gutxiesten du familian esku hartzeko proposamena, familiak berak jada onartu duena”.

Tuterako Udaleko Gizarte Zerbitzuen Arloak dio ezen *“batzuetan, behin balorazioa eginda eta esku- hartzea eta aplikatzekoa den baliabidea erabakita (BHZ batean sartzea, familian esku hartzeko programa espezializatua, nerabeen hezkuntza programa...), ezin dela baliabidea abiatu, eta horrek geroratze bat ekartzen duela, eta geroratze horrek adingabeen egoera larriago bihur dezakeela”.* Hori dela eta, gauza litekeen hobekuntza modura, proposatzen du *babesgabetasun larriko egoeretan aplikatu beharreko baliabideak berehala eskuratu ahal daitezela (toki bat izatea BHZ batean, familian esku hartzeko programa espezializatuan eta nerabeen hezkuntza programan)”.*

Burlatako Udaleko Gizarte Zerbitzuek diote hauren babesgabetasun-egoerak arintzera bideratutako baliabide material gehiago behar direla: toki gehiago

harrera-zentroetan, eguneko zentroetan eta egoitza-zentroetan, eta profesional gehiago adingabearekin eta bere familiarekin hezkuntzazko esku- hartzeak egiteko.

5.2.6. Langileak.

Barañain, Atarrabia, Buñuel, Erriberri, Altsasu, Olazti eta Ziordiko oinarrizko gizarte zerbitzuek langileria arloan dauzkaten gabeziak azaltzen dituzte; haiei konponbidea emateak aukera emanen luke haurrak babestu eta artatzearen arloko arreta arrunteko zerbitzuen funtzionamendu normala garatzeko.

Halaber, zenbait gizarte zerbitzuek –Burlatakoak edo Arangurengoa eta Cintruenigo eta Fiteroko Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitateak– aipatzen dute Adingabearen Sustapenerako Atalean ez dagoela behar beste giza baliabide.



6

ZAILTASUN SOZIALAK DITUZTEN
HAUR ETA NERABEENTZAKO
PLANEAN (2002)
PLANEATUTAKO NEURRIEN
EZARPENARI BURUZKO
AZTERKETA



**Defensor del Pueblo
de Navarra**
Nafarroako Arartekoa

6. ZAILTASUN SOZIALAK DITUZTEN HAUR ETA NERABEENTZAKO PLANEAN (2002) PLANTEATUTAKO NEURRIEN EZARPENARI BURUZKO AZTERKETA.

143

A) Bildu-Nafarroa parlamentu-taldeko foru parlamentariak bere idazkian aipatzen zuen bigarren gaia zailtasun sozialak dituzten haur eta nerabeei ematen zaien arretarena zen; izan ere, eskatzen zuen azter dadin zailtasun sozialak dituzten haur eta nerabeentzako arreta planean (2002) planteatutako neurrien ezarpena.

Nafarroako Arartekoaren erakundeak, 2014ko irailaren 24an, Gizarte Politiketako kontseilariari eskatu zion honako informazioa igor ziezaion:

- a) Planaren Jarraipen Batzordeak planaren egoerari buruz urtero egindako txostenak.
- b) Planaren Jarraipen Batzordeak planaren betetze-mailari buruz egindako ebaluazioak.

c) Informazio sistemaren bat ba al dago datu fidagarriak eman ditzakeena planaren ezarpen-urteetan hurren babeserako sisteman artatutako familien eta hurren kopuruan, ezaugarrietan eta beharizanetan gertatu diren aldaketei buruz eta haiei sistema hori osatzen duten zerbitzuek ematen dieten arreta-motan eta arretaren kalitatean gertatutako aldaketei buruz? Sistema horren deskribapen orokorra egitea eskertuko genuke.

B) 2014ko azaroaren 14an, Gizarte Politiketako Departamentuak honako erantzuna igorri zuen:

“B) puntuari dagokionez –zailtasun sozialak dituzten haur eta nerabeentzako arretarako 2002ko planari buruzkoa da–, jakitera ematen dizut ezen, azken urteetan egoitzan eta helbidean izan diren aldaketak tarteko, ez dugula aurkitu eskatutako dokumentazioa. Hala eta guztiz ere, jakitera ematen dizugu asmoa dugula 2015ean haur eta nerabeen laguntzarako II. plana egiteko, bertan azken urteetan atalean gertatu diren aldaketa handiak eta jarraitu beharreko ildo estrategikoak jasotzeko.

C) Gero, 2015eko urtarrilaren 20an, Gizarte Politiketako kontseilariaren idazki bat jaso zen puntu horri buruz; hartan, honakoa zioen, hitzez hitz:

“Gizarte zerbitzuen sistema osotik zailtasun sozialak dituzten haur eta nerabeei ematen zaien arretaren egoera dela eta Nafarroako Parlamentuak eskatu duen txostenaren proiektuari dagokionez, geroko alegazioak ezertan kendu gabe, gertatu den gaizkiulertu bat zuzendu nahi dut.

145

Txostenaren proiektuan aipatzen da Departamentuak zailtasun sozialak dituzten haur eta nerabeen arretarako 2002ko plana galdu duela; alabaina, dokumentu hori Nafarroako Gobernuaren web atarian dago herritarren esku; hartara, izan ere, helbide honetatik sar daiteke:

http://www.navarra.es/home_es/Gobierno+de+Navarra/Organigrama/Los+departamentos/Asuntos+ Sociales+Familia+Juventud+y+Deporte/Publicaciones/Publicaciones+propias/Familia+e+Infancia/Planes+de+Actuacion.htm#header3

Halaber, planaren zenbait ale inprimatu dira, NFBIn edukitzeko eta adingabearen babesgabetasunaren

*esparruan lan egiten duten funtzionarioek erabil ditza-
ten.*

*Azkenik, 2003-2006 urteetarako haur eta nerabeen
laguntzarako I. planaren ebaluazioari buruzko amaiera-
ko txostena erantsi dizut, bere garaian ezin izan baini-
zun igorri."*

D) Erakunde honek ezin izan du bete esleitu zaion helbu-
rua, zailtasun sozialak dituzten haur eta nerabeak
laguntzeko 2002ko planean planteatutako neurrien
ezarpenari buruzko azterketa bat egitekoa, zeren eta
txosten hau egiteko epean ezin izan baitzuen eskuratu
eskatutako informazioa,

zeren eta Planaren Jarraipen Batzordeak ez baitu urteko
txostenik egin haren garapenari buruz, eta planaren betet-
ze-mailari buruzko ebaluaziorik ere ez baitu egiten batzor-
de horrek.

2003-2006 urteetarako haur eta nerabeak laguntzeko I.
planaren ebaluazioari buruzko amaierako txosten bat
badago, Euskal Herriko Unibertsitateko Psikologia
Sozialeko eta Jokabidearen Zientzien Metodologiako

Saileko Haurren Babeserako Azterlanen eta Ikerketaren Unitateak 2007ko maiatzean egina; haren kopia (Gizarte Politiketako Departamentuak 2015eko urtarrilean igorria) Nafarroako Parlamentuari erantsi zaio.

Bestalde, erakundeak uste du ezen, ikusita I. plana 2006an amaitu zela, egokia litzatekeela ahaleginak egitea zailtasun sozialak dituzten haur eta nerabeak laguntzeko II. planaren hasiera eta prestakuntza arintzeko; hurrengo urte-etarako plana da hori eta haren lanketan –2015erako aurreikusi da– aintzat hartu behar dira eta, kasua bada, jaso behar dira aurreko arreta planaren (2002) azterketaren eta ebaluazioaren emaitzak; hori dela eta, horri buruzko lehenengo proposamena egiten dugu.

Zailtasun sozialak dituzten haur eta nerabeen arretarako II. planaren lanketan, kontuan hartu beharko litzateke Haurrentzako eta Nerabeentzako Sustapenari, Laguntzari eta Babesari buruzko abenduaren 5eko 15/2005 Foru Legeko 5. eta 6. artikuluetan xedatutakoa.



7

NAFARROAKO HAUR ETA
NERABEENTZAKO BABESARI ETA
ARRETARI BURUZKO
INFORMAZIOA, GIZARTE
POLITIKETAKO
DEPARTAMENTUAK EMANA



**Defensor del Pueblo
de Navarra**
Nafarroako Arartekoa

7. NAFARROKO HAUR ETA NERABEENTZAKO BABESARI ETA ARRETARI BURUZKO INFORMAZIOA, GIZARTE POLITIKETAKO DEPARTAMENTUAK EMANA.

7.1. Gizarte Politiketako Departamentuari egindako informazio eskaria.

151

Erakunde honek txostena egiteko eskaria egin zuen taldearen beste eskarietako bat zen azter zedin noraino bete den Haurrentzako eta Nerabeentzako Sustapenari, Laguntzari eta Babesari buruzko abenduaren 5eko 15/2005 Foru Legea.

Erakunde honek uste du eskari horri behar diren baldintzetan erantzuteak ahalegin oso sakona eta zabala eskatuko liokeela, administrazio publikoengandik eskatutakoaz beste informazio batzuk jasotzeko ez ezik, hura aztertzeko eta aipatutako Foru Legearen arabera, bere xehetasun guztietan, benetan ba ote den ebaluatzeko ere –betiere, balorazio-aldea eztabaidagarria balitz ere–, kontuan izanda, gainera, foru legeak 108 artikulua eta 16 xedapen dituela (gehigarriak, iragankorrak, indargabetzailea eta azkenak), askotariko edukiekin.

Hala eta guztiz ere, eskariari ahal den guztian erantzuteko, honakoaren berri ematen da:

A) Erakunde honek urtero egiten eta Nafarroako Parlamentuari aurkezten dizkion urteko txostenek – Nafarroako Parlamentuko Aldizkari Ofizialean argitaratzen dira– berariazko atal baten gisara jasotzen dute Nafarroako haur eta nerabeen egoera, Haurrentzako eta Nerabeentzako Sustapenari, Laguntzari eta Babesari buruzko abenduaren 5eko 15/2005 Foru Legeko 14. artikuluan ezarritakoa betez. Hartara, adibide gisa, 2013ko urteko txostenean, informazio hori 3.3 atalean dago jasota.

Atal horretan, erakunde honek honako iradokizunak egin zizkion Gizarte Politiketako Departamentuari:

- 1) *Haurrentzako eta nerabeentzako sustapenari, laguntzari eta babesari buruzko abenduaren 5eko 15/2005 Foru Legearen erregelamendu bidezko garapenaosatzea.*
- 2) *Ebaluatzea adingabeei babesa ematearen arloan diharduten agenteei adingabeen babeserako siste-*

matik heldu zaizkien baliabideen zuzkidura (Haur eta Nerabeentzako Sustapen, Laguntza eta Babesaren Zerbitzua, oinarrizko gizarte zerbitzuak, laguntzaile gisa diharduten ekimen sozialeko entitateak eta abar), zeren eta zantzu batzuen arabera litekeena da nahikoak ez izatea edo zailtasunak edukitzea esku hartzeko edo babeseko behar gero eta handiagoei aurre egiteko.

Halaber, ebaluazio hori egitea kontuan izanda zein den adingabeen babes-sistemaren beharrak direla-eta aurreikusten den edo aurreikus daitekeen bila-kaera, azken urteetan izandako joerei erreparatuta.

Nolanahi ere, sustatu beharra dago adingabearen babesaren arloan behar diren baliabideak (giza baliabideak, baliabide materialak edo baliabide teknikoak) edukitzea, legez esleituta dauzkaten eginkizunei behar bezala ekin ahal izateko, eta, ahal dela, egun dauden zuzkidurak indartzea.

3) Jarraitzea orain arte jarraitutako plangintza-lanarekin eta helburuen finkapenarekin, arreta berezia eskainita adingabeen babes-sisteman aurkitzen diren

defizit nagusiei eta, zehazki, adingabeen desinstituzionalizatzea erraztera bideratutako lan-ildoekin.

4) Adingabeen eskubide eta betebeharren zabalkundelana ahal den guztian areagotzea, bai esparru sozialean, orokorrean, bai adingabeen beraien esparruan. Azken horri dagokionez, ekintza batzuk egin edo sustatzea, adingabe horiei zuzenean eta berariaz zuzendutakoak, hezkuntza administrazioarekin koordinatutako neurrien bitartez.

5) Lan egiten jarraitzea adingabeak artatzen dituzten organo administratiboen arteko koordinazioa hobetzeko, bereziki hezkuntzaren, osasunaren eta gizartearen esparruetan, arrisku egoeren

prebentzio eta babes goiztiarra indartzeko eta, ahal dela, sarean funtzionatzen duen sistema bat edukitzeko.

Partikularki, ahaleginak egitea, halaber, adingabeekin lan egiten duten gizarte ekimeneko entitateekin koordinatzeko tresnak indartzeko.

6) *Prebentzioaren esparru honetan ere, gizarte-sentsibilizazioko jarduketak edo programak egitea, bai eta familiei laguntzekoak, gizarte harremanak lantzekoak eta aisiakoak ere.*

Testuinguru horretan, eta beste batzuen kaltetan gabe, baloratzea aukerarik ba ote dagoen prebentzio-ekintzak sustatzeko edo egiteko teknologia berrien erabilera egokiari buruz eta haiekin lotutako arriskuei buruz.

Halaber, gauza bera egitea adingabeen jokorako adikzioaren arazoari dagokionez.

7) *Jarraitzea arrisku-egoeretan esku-hartze goiztiarra indartuz, egoera horiek antzemateko dauden tresna eta gailuen bitartez, zertarako eta, ahal den neurrian, saiheste aldera inguruabarrek ekar dezatela adingabeen geriza-gabetasuna deklaratu behar izatea.*

Ildo horretatik, arrisku-egoeran dauden eta adingabeak dituzten jatorriko familientzako laguntza indartzea, adingabe horiek beren ingurune naturalean geratu ahal daitezen.

8) *Esku-hartzen jarraitzea eta esku-hartzea areagotzea adingabeak geriza-gabetasuneko egoeran deklaratu diren familietan eta adingabeak familia gunetik bereizi diren kasuetan, eta ahal dela, ahaleginak egitea itzulketa bideragarria izan dadin behar diren baldintzak sortzeko. Hori, halere, ez da eragozpenik izanen nolanahi ere adingabearen interes gorenari lehentasuna emateko.*

9) *Sakontasunez aztertzea zein diren egoitza-harrerak gora egitearen arrazoiak, familia-harreraren kalteetan. Zehazki, gisa guztietako neurriak hartzea familia-harreraren modalitatea sustatzeko (kontzientziazioa, familia hartzaileen prestakuntza, laguntza ekonomiko eta abar), modalitate hori berariazko intentsitateaz sustatuz haur txikienen kasuan.*

Halaber, familia-harrerarekin lotutako baliabide berariazkoak ezartzen eta indartzen jarraitzea; esate baterako larrialdiko harrera-familiena edo harrera-familia espezializatuak.

10) *Jarraitzea eta, ahal den guztian, areagotzea gatazka sozialeko egoeran dauden adingabeentzako programak, prebentzio-neurriekin, hezkuntza-neurriekin, kultura-neurriekin eta gizarteratze-neurriekin, bai eta, kasua bada lan-neurriekin ere, arreta-programa horiek eta egoera horretan dauden adingabeak dauzkaten familientzako laguntza bereziak integratuz.*

11) *Autonomia pertsonaleko programak indartzen jarraitzea, laguntza-neurri ekonomikoak eta teknikoak hartuta, neurri judizial edo administratiboren bat jaso duten nerabeek helduarorako iraganbide egokia eduki ahal izan dezaten.*

12) *Zentzatzeko-sistemaren esku-hartzea ahal den guztian gutxitzeko betebeharrari dagokionez, ahaleginak berrindartu behar dira, gatazka eta zehatzeko moduko jokabideak ekar ditzaketen egoerei aurrea hartzeko eginkizunetan eta hautemate-eginkizunetan, eta inplikaturako instantzien artean jarduerak koordinatu behar dira."*

B) Nafarroako Arartekoak 2014ko ekainaren 26an eskatua zion Gizarte Politiketako Departamentuari (ofiziozko jarduketa baten kariatara) 2007tik 2013ra bitarteko urteei buruzko honako datuak emateko. Eskari hori egin zen zeren eta 2013ko urteko txostena aurkeztu zuenean, Gizarte Politiketako Departamentuak adierazi zuen ez zegoela ados txostenean ageri ziren datu batzuekin eta haietatik eratorritako ondorioekin eta, magnitude batzuei zegokienez, Departamentu eskudunak, urteetan zehar, irizpide desberdinak erabiliak zituelako haiek zehazteko garaian. Hartara, datu horietan ahal zen fidagarritasun eta egiazkotasun handiena lortzeko eta haiek lortzeko erabilitako irizpideetan homogeneotasunik handiena izateko, egokitzen jo zuen ofiziozko jarduketa bat abiatzea, Departamentuak erakunde honi eskura zituen datuak eman ziezazkion 2007-2013 aldiari buruz.

Honakoak izan ziren eskatutako datuak (argibide moduan, abenduaren 5eko 15/2005 Foru Legean datu horiek direla eta jasotako erreferentzia):

- a) Arrisku-egoeran dauden adingabeen kopurua (45. artikulua eta ondorengoak).

- b) Geriza-gabetasuneko egoeran dauden adingabeen kopurua (49. artikulua eta ondorengoak). Halaber, babesgabetasun-deklarazioen kopurua eta babesgabetasun-deklarazioa enkaitu den kasuak ezagutu nahi dira, urte horietako bakoitzari dagokionez.
- c) Administrazioaren laguntza behar izan duten familien kopurua (54. artikulua eta ondorengoak), jarduketaren modalitatea edozein delarik ere.
- d) Zaintza egoeran dauden adingabeen kopurua (58. artikulua eta ondorengoak).
- e) Tutoretza pean dauden adingabeen kopurua (63. artikulua eta ondorengoak).
- f) Harrera-egoeran dauden adingabeen kopurua (67. artikulua eta ondorengoak), honakoak zehaztuta:
- Familia-harrerak eta egoitza-harrerak.

- Familia zabalean eta beste familia batzuetan gauzaturiko harrerak. Harrera soilak, iraunkor-
rrak eta adopzioaren aurrekoak.

g) Nazioko eta nazioarteko adopzioak eta eman-
dako egokitasun-deklarazioak (73. artikulua eta
ondorengoak).

h) Gatazka sozialeko egoeran dauden adingabeen
kopurua (83. artikulua eta hurrengoak).

i) Autonomia pertsonaleko programen onuradun
izandako adingabeen kopurua (85. artikulua).

j) Zentzatzte-sistemari atxikitako adingabeen kopu-
ruea (86. artikulua eta hurrengoak), barnetegian
egoteko neurria betetzen dutenak adierazita.

Eskatutako datu horien konstatazioa eta haiek urteetan
izandako bilakaera, aldi jakin bati dagokionez, lagungar-
ri gerta lekiguke jakiteko foru legea aplikatzen ari den –
kontzeptu hori materialki desberdina da betetzearen
kontzeptutik– Nafarroan dauden adingabeen babes-sis-
temari dagokion atalean.

7.2. Gizarte Politiketako Departamentuak emandako informazioa.

Egin genuen informazio eskakizunari erantzunez, Gizarte Politiketako Departamentuak hauxe jakinarazi zigun:

"Sarrera gisa, jakitera eman nahi dugu emanen ditugun datuak 2008tik 2013ra bitarteko ekitaldiei buruzkoak direla, zeren eta 2008tik aurrea hasi baitzen Departamentuak datuak jasotzen eta xehakatzen eskatu zaigun moduan. Datuak eskatu diren moduan eman ahal izateko, banaka aztertu beharko lirateke espediente guztiak, espedienteetako egoera erreala bermea emateko moduan eman ahal izateko.

1. Eskariaren lehenengo puntuari dagokionez –arrisku-egoeran dauden adingabeak (45. artikulua eta hurrengoak)–, honako zehaztapenak egin behar ditugu:

Haurrak babesteko sistemak jardun behar du babesgabetsun egoeran dauden adingabeak daudela detektatzen den edo/eta konstantzia dagoen kasu guztietan.

Jotzen da adingabe bat babesgabetasun egoeran daudela adingabeen gurasoek –dela guraso gisa dauzkaten erantzukizunak betetzean utzikeriaz jokatzeko dutelako, dela eginkizun horiek gaizki betetzen dituztelako, edo, besterik gabe, guraso-ahala betetzeak berez dakartzan eginkizunetan aritzeko ezintasuna edo ezgaitasuna dutelako– adingabeari mina eragin diezaioketenean edo haren garapen pertsonal/soziala, psikikoa edo emozionala kaltetu dezaketenean.

162

Egoera horiek antzematen direnean, "babesgabetasun arriskuko" egoera batean aurkitzen gara, eta egoera hori aurrez baloratu behar da, egoeraren larritasunari dagokion neurriak hartu ahal izate aldera.

Hartara, babesgabetasun arriskua hiru mailatakoa da:

1. En relación al primer punto de la solicitud, menores en situación de riesgo (artículos 45 y siguientes) debemos realizar la siguiente precisión:

- 1. Babesgabetasun arrisku arina: babesgabetasun egoerak ez dakarrenean edo ustez ez duenean*

ekarriko adingabeak kalterik izatea edo kalte hori oso txikia denean..

2. Babesgabetasun arrisku moderatua: babesgabetasunak adingabeari kalteren bat eragiten dionean, baina haren garapena arriskuan egon gabe, betiere gurasoek egoera hobetzen laguntzeko jarrera positiboa baldin badute.

163

3. Babesgabetasun arrisku larria: babesgabetasunak adingabeari kalteak eragin dizkionean eta haren garapena arriskuan dagoenean; egoerak tratamendu berezia behar du eta, gainera, antzematen da gurasoek aldi baterako edo behin betiko ezintasuna dutela seme-alabak babesteko betebeharrari dagokionez.

Arrisku larriko egoeran, gurasoen edo tutoreen laguntza izanez gero baina beharrezkoa izanez gero adingabeak haiengandik bereiztea, adingabea zaintzeko betebeharra onartu behar da.

Babesgabetasun arrisku larriko egoeren kasuan, aurreikusitako babesgabetasun arrazoietakoa bat gertatzen

denean, hau da, adingabeek behar den laguntza moral eta materiala falta dutenean, adingabeen geriza-gabetasuneko egoera deklaratzeko da eta haien tutoretza eta zaintza Administrazio Publikoaren esku geratzen da.

Babesgabetasun-egoeraren balorazioa lehenbizi oinarritzko gizarte zerbitzuek egiten dute, salbu eta babesgabetasun larriko edo/eta geriza-gabetasuneko kasuetan, nola baitira tratatu fisiko larriarenak edo sexu-abusuenak; izan ere, horietan, balorazioa zuzenean Nafarroako Familiarako eta Berdintasunerako Institutuko Familiarako eta Haurren eta Nerabeen Arretarako Zuzendariordetzaren menpeko adingabearen babeserako atal eskudunak egiten du.

Babesgabetasun-arriskua arina edo moderatua den kasuetan, egoera horiek direla-eta aurrera eraman beharreko jarduketak oinarritzko gizarte zerbitzuek berek (oinarritzko osasun laguntza) egiten dute; izan ere, Haurren eta Nerabeen Arretarako Lantaldeen laguntza dauzkate, lantalde espezializatu gisa.

Gaur egun haurren eta nerabeen arretarako lau lantalde daude, bata Iruñean, Iruñeko Udalaren menpean

dagoena –horrenbestez, udal esparruaren menpe–, eta beste hiru Tafallan, Lizarran eta Tuteran, Nafarroako Familiarako eta Berdintasunerako Institutuaren menpe daudenak, zehazki Familiarako eta Haurren eta Nerabeen Arretarako Zuzendariordetzaren menpe.

Babesgabetasun arriskua larria denean edo adingabe baten babesgabetasun-egoera deklaratzan denean, aurrera eraman beharreko jarduketak zuzenean dagozkio Nafarroako Familiarako eta Berdintasunerako Institutuari, zeinak zerbitzu eta baliabide espezializatua goak baititu adingabe horiek artatzek (babes gabeko adingabeen familia- nahiz egoitza-harreraren kudeaketa, nerabeak hezteko programak, familietan esku hartzeko programak, adingabeentzako eguneko zentroak, tratu txarrak pairatutako adingabeentzako laguntza psikologikoa eta abar).

Beste egoera batzuk badaude zuzenean NFBIren adingabeen babeserako zerbitzuak artatzen dituenak; esate baterako, adingabe batzuek paira ditzaketen gataska sozialeko egoerak, hau da, adingabearen jokabideak hainbesteko larritasunekoak direnean non beste pertsona batzuei edo adingabeari berari kalteak eragin dizkio-

ten (haurrek gurasoei tratu txarra ematea, kontsumoak, jokabide desegokiak eta abar).

Azkenik, NFBik erantzuna ematen zaie, halaber, zentzatzesistemari atxikitako adingabeei – urtarrilaren 12ko 5/2000 Lege Organikoak aipatzen dituenak dira–, eta haien birsozializatzeko eta gizarteratzeko neurriak hartzen dira.

Horrenbestez, Nafarroako Familiarako eta Berdintasunerako Institutuak legez esleituta dauzka adingabeen babeserako eta zentzatzetarako eginkizunak. Administrazioak eginkizun hori bete ahal dezan, adingabearen babesaren arloko jarduketak arautzen dituzten legeek honakoetarako gaitasuna ematen diote: gurasoei guraso-ahala kentzea, adingabeen tutoretza automatikoki hartzea eta adingabeen zaintza betetzea, familia-harrerak erregulatzea familia zabalean edo arlo horretaz kanpo, eta egoitza-harrerak erregulatzea xede horretarako berariaz ezarritako zentroetan.

Hurrengo ataletan, babesgabetasun moderatu edo larriko arriskuko egoeran, geriza-gabetasuneko egoeran eta gatazka sozialeko egoeran dauden adingabeekin egiten

diren jarduketa guztiak bilduko dira, kasu horietan esku hartzen baitute zuzenean Adingabearen Babes eta Sustapenerako Atalak eta Adopzioaren eta Familia-harreraren Atalak.

Beherago aipatuko duguna laburbiltze aldera, esan dezakegu honakoa dela babes-sistemak artatutako adingabeen kopurua:

167

		2008	2009	2010	2011	2012	2013
Zaintza-egoeran dauden adingabeak	Egoitza- nahiz familia-harrera	415	452	458	550	538	469
	Behin-behineko zaintza (beheketa eta harrera zentroak)	120	147	180	164	197	184
	Guztira	535	599	638	714	735	653
Eguneko zentroetan dauden adingabeak		25	26	31	27	26	30
Familiatan esku hartzeko programa espezializatueta dauden ADINGABEAK		119	165	153	132	175	152
Nerabeen hezkuntza programan dauden ADINGABEAK		32	25	30	32	28	28
Haurren eta Nerabeen Arretarako Taldeek esku hartzen duten ADINGABEEN kasuak (Lizarra, Tafalla eta Tuteran)*		160	194	169	241	224	358
AUTONOMIA PROGRAMETAN DAUDEN ADINGABEAK			- 56	22	14	18	44
	Guztira	336	466	405	446	471	612
HAURRAK GUZTIRA		871	1065	1043	1160	1206	1265

2) "c) Administrazioaren laguntza behar izan duten familien kopurua (54. artikulua eta ondorengoak), jarduketaren modalitatea edozein delarik ere" dioen eskariari dagokionez, honako datuak eman behar ditugu:

- HNATek artatutako familia-kopurua.

			2008	2009	2010	2011	2012	2013
HNAL	Estella	Familias	59	58	58	70	72	73
	Tafalla	Familias	37	50	45	60	56	58
	Tudela	Familias	-	-	-	-	5	77
	Total		- 96	108	103	130	133	208

168

- Harrerako familiak izan eta laguntza teknikoa jasotzen dutenen kopurua

	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Familia hartzaileak	197	202	242	198	218	210

- Harrerako familiak izan eta laguntza ekonomikoa jasotzen dutenen kopurua

	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Harrera dela-eta laguntza jasotzen duten familiak	124	135	188	151	156	153

- *Zaintza bereganatzea ez dakarten beste programa batzuetan adingabeak dauzkaten familien kopurua.*

	2008	2009	2010	2011	2012	2013
EGUNEKO ZENTROKO FAMILIAK (adingabeak kontabilizatzen ziren 2013ra arte urte hartan, familiak sartu ziren).	-	-	-	-	-	25 familias
Familian Esku Hartzeko Programa Espezializatuan dauden FAMILIAK.	50	76	72	82	83	68
NERABEEN HEZKUNTA PROGRAMAN DAUDEN FAMILIAK (adingabeak kontabilizatzen ziren 2013ra arte; urte hartan, familiak sartu ziren).	-	-	-	-	-	28 familias

169

- *Ordain gisako prestazio ekonomikoaren laguntza jasotzen duten familien kopurua*

	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Ordain gisako prestazio ekonomikoak (adingabeentzako laguntzak dira; 2013an, jada, familiak bereizten dira).		- 63	52	96	56	26 18 familias

Datu horiekin batera, jotzen dugu artatutako familiei buruzko informazio gehiago emanen luketen beste datu garrantzitsu batzuk izanen liratekeela, halaber, urtero adopzioaren aurreko eta adopzioaren ondorengo pres-takuntza hartzen duten familia adoptatzaileen kopurua-

rena dela, baina datu hori soilik 2014. urtetik aurrea hasi da biltzen.

3) Atal berean bildu dugu b), d), e), f) eta h) puntuei buruzko eskaria, eta honako izenburua jarri diogu "Adingabeen zaintzaren kudeaketa" eta datu bat edo beste gehiago eman dugu, zeren eta jotzen baitugu behin-behineko zaintza- egoera batzuk ez direla eskatzen, eta datu hori estatistiketan kontuan hartu behar direla.

170

ADINGABEEN ZAINZAREN KUDEAKETA

Atal honetan bildu ditugu honako egoeretako batean dauden adingabe guztiak:

a) Geriza-gabetasun egoeran dauden adingabeak –urte bakoitzean deklaratuak eta guztira deklaratuak–. Urteko enkaitzeen kopurua informatizatu gabe dago. Hala eta guztiz ere, 2014an estatistiketan eskainiko dugun datuetako bat izanen da.

- b) Familia-harrerako egoeran eta egoitza-harrera-ko egoeran dauden adingabeen kopurua. Kasu horretan, Haurrentzako eta Nerabeentzako Sustapenari, Laguntzari eta Babesari buruzko abenduaren 5eko 15/2005 Foru Legeko 58.3 eta 67. artikuluetan eta hurrengoetan erregulatutako zaintza hartzen da.*
- c) Behin-behineko zaintza egoeran dauden adingabeen kopurua: NFBik haien behin-behineko zaintza hartzen du egoerari buruzko balorazioa egiteko, harik eta haien babesgabetasuneko egoera deklaratzeko eta babes-neurri egokia artikulatzeko prozedura amaitzen den arte; babes hori egoitza-harreraren, familia-harreraren edo Administrazioak zaintza bere gain hartzea ez dakarten bestelako neurrien bidez (familietan esku hartzeko programa, nerabeen hezkuntza programa, eguneko zentroa eta abar) gauza daiteke.*

A) GERIZA-GABETASUNEN EGOERAN DAUDEN ADIN-GABEEN KOPURUA (49. ARTIKULUA ETA ONDORENGOAK).

	2008	2009	2010	2011	2012	2013
URTEAN DEKLARATUTAKO GERIZA-GABETASUNEN KASUAK	20	29	44	38	32	21
TUTORETZAPEKO ADINGABEAK, GUZTIRA	207	220	202	214	202	220

B) FAMILIA- ETA EGOITZA-HARRERAN DAUDEN ADIN-GABEEN KOPURUA (58.3 eta 67.artikuluak eta ondorengoak).

172

- Familia- eta egoitza-harrerak (zailtasunak dituzten adingabeak eta gatazka sozialeko egoeran daudenak):

Urte hauetan zehar informazio-eskari guztietan (Fiskaltza, Ministerioa, Arartekoa eta abar) eman ditugun egoitza-harrerari buruzko datuak kasuko urtean egoitza-harreratik pasatu diren adingabeen guztizko kopuruari dagozkio.

Hala eta guztiz ere, epe berean eman diren familia-harrerari buruzko datuak urte bakoitzeko abenduaren 31n familia-harrerako egoeran zeuden adingabeei

buruzkoak dira; hau da, ez dira aintzat hartzen urte horretan zehar familia-harreran egon diren adingabeen guztizkoa, baizik eta abenduaren 31n egoera horretan jarraitzen dutenak. Datu hori lortzeko, kontuan hartzen da aurreko urteko datu bera, epe horretan gertatu diren altak eta epe berean gertatutako bajak.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Egoitza-harrera	188	210	216	310	292	225
Familia-harrera*	227	242	242	240	246	244
Guztira	415	452	458	550	538	469

** Familia-harreran ez da sartzen adopzioaren aurreko harrera.*

- Familia zabalean eta beste familia batzuetan gauzaturiko harrerak.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Adingabeenak ez diren familiak	72	78	76	85	93	88
Familia hedatuak	155	164	166	155	153	156
Guztira	254* 227	242	242	240	246	244

** 2008an, ageri den datua urte horretan familia-harretatik pasatu diren adingabeen guztizko kopuruari dagokio; ez dira, beraz, abenduaren 31n zeudenak,*

*gainerako urteetan jaso zen bezala. 2008ko abendua-
ren 31ko familia-harrerak 227 dira.*

**- Familia-harrera soilak, iraunkorrak eta adopzioaren
aurrekoak.**

	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Harrera soilak	80	82	70	68	61	72
Harrera iraunkorrak	147	160	172	172	185	172
Adopzioaren aurreko harrerak	16	17	7	8	9	9

174

*Gure asmoa da datuak bateratzea, halako moduz non,
2014tik aurrera, bi harrera-motetan honako datuak
ageriko baitira:*

- 1. Urte hasieran harrera-egoeran dauden adinga-
been kopurua.*
- 2. Urtean zehar harreran izan diren alten kopurua.*
- 3. Urtean zehar izan diren bajen kopurua.*
- 4. Urte amaieran harrera-egoeran dauden adin-
gabeen kopurua.*

5. Urtean zehar harreran egon diren adingabeen guztizko kopurua (hasierako kopurua + alten kopurua).

C) BEHIN-BEHINEKO ZAINZA EGOERAN DAUDEN ADINGABEAK (1/1996 LEGE ORGANIKOKO 14. ARTIKULUA).

175

Atal honetan jasotzen da balorazio-prozesuan dauden adingabeen kopurua; horrenbestez, zaintza hartzen bada ere, behin-behinekoz egiten da, harik eta babesgabetasuneko edo gatazka sozialeko maila finkatu arte eta kasuan kasuko neurria proposatu arte. Balorazio prozesu hori behaketa eta harrera zentroetan (BHZ) egiten da edo urgentziako familietan, zeina 0 eta 6 urte bitarteko adingabeentzako modalitate berria baita, 2013. urtearen amaieran abian jarri zena.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Argarai behaketa eta harrera zentroa	55	48	69	64	65	56
Beloso behaketa eta harrera zentroa	65	99	111	100	132	128
URGENTZIAZKO FAMILIAK	-	-	-	-	-	2
GUZTIRA	120	147	180	164	197	184

D) GATAZKA EGOERAN DAUDEN ADINGABEAK:

adingabe horiek egon daitezke behin-behineko zaintza-egoeran dauden adingabeen artean (BHZk) edo egoitza- nahiz familia-harreraren bidezko zaintza-egoeran edo zaintza hartu gabe baina esku hartzeko programaren baten barruan (familietan esku hartzeko programa, nerabeen hezkuntza programa eta abar). Hala eta guztiz ere, egokitzen joan dira hemerik.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Gatazka egoeran izan eta BHZetan dauden adingabeak	65	99	111	100	132	128
Gatazka egoeran izan eta beste programa batzuetan dauden adingabeak (egoitza-harrera, nerabeen hezkuntza programa, familietan esku hartzeko programa eta abar)*	152	229	125	161	91	92
Gatazka-egoeran dauden adingabeak, guztira	217	328	236	261	223	220

176

** Ez daukagu urte guztietako guztizko xehakapena; 2012koa eta 2013koa baizik ez daukagu.*

**E) ZAINZA-EGOERAN DAUDEN ADINGABEAK, GUZTIRA
(Familia- eta egoitza-harrerako neurria+BHZetako
egoerari buruzko balorazioa+urgentziazko familiak).**

	2008	2009	2010	2011	2012	2013
HARTUTAKO ADINGABEAK	415	452	458	550	538	469
BHZk	120	147	180	164	197	184
Guztira	535	599	638	714	735	653

4. Nazioko eta nazioarteko adopzioen kopuruari buruzko datuei eta emandako egokitasun-deklarazioei dagokienez (73. artikulua eta ondorengoak), honako datuak dauzkagu:

NAZIOKO ADOPZIOAK

		2008	2009	2010	2011	2012	2013
Adopzio aurreko proposamena daukaten adingabeen kopurua		10	12	7	8	16	9
	Nafarroakoak	10	9	7	8	9	5
	0-2 urtekoen zerrenda	8	7	3	3	2	3
	Beste autonomia erkidego batzuetakoak	-	3	-	-	7	4
Adopzio aurreko proposamena duten familia eskatzaileen kopurua		10	10	7	8	12	8
NFBiren adopzio aurreko proposamena duten adingabeen kopurua		10	9	10	8	10	5
Adopzio autoak		9	9	15	6	7	14
	Nafarroakoak, proposamena.	7	9	11	6	5	12
	Beste autonomia erkidego batzuetakoak	2	-	4	-	2	2
Familia eskatzaileak		126	68	66	41	30	21

	2008	2009	2010	2011	2012	2013
ZIURTAGIRIAK NAZIOKO ADOPZIORAKO EGOKITASUNA	8	6	3	4	5	2

NAZIOARTEKO ADOPZIOA

	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Familia eskatzaileak	126	84	81	45	46	18
Egokitasun ziurtagiriak	130	140	71	93	70	59
Adoptatutako adingabeak	76	75	65	65	45	49
Nafarroan adoptatutako adingabeak, guztira	845	920	985	1.050	1.095	1.144
Jarraipena duten adingabeak	249	222	227	279	232	205

179

5. Autonomia pertsonaleko programen (85. artikulua) onuradun diren adingabeen kopuruari dagokionez, uste du komenigarria dela atal horretan sartzea programa-mota horietan dauden adingabeak ez ezik, babesgabetasun-arrisku moderatuko edo gatazka sozialeko egoeraren bat ebazteko neurriren bat hartu den adingabeen kasuak ere, zeinetan ez baita behar Administrazioak zaintza hartzea. Hori dela eta, atal honi "Administrazioaren babesak duten adingabeak" deitu diogu.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013
EGUNEKO ZENTROETAN DAUDEN ADINGABEAK	25	26	31	27	26	30
Familietan esku hartzeko programa espezializatueta dauden ADINGABEAK	119	165	153	132	175	152
Nerabeen hezkuntza programan dauden ADINGABEAK	32	25	30	32	28	28
Haurren eta Nerabeen Arretarako Taldeek esku hartzen duten ADINGABEEN kasuak (Lizarra, Tafalla eta Tuteran)*	160	194	169	241	224	358
AUTONOMIA PROGRAMETAN DAUDEN ADINGABEAK	-	56	22	14	18	44
GUZTIRA	336	466	405	446	471	612

** Tuterako HNATA 2013ko amaieran jarri zen abian, eta 2013an iritsi zen guztiz operatiboa izatera; hortik heldu da urte horretan programan gertatu den adingabe-kopuruaren igoera.*

6. Zentzate-sistemari atxikitako adingabeen kopurua (86. artikulua eta ondorengoak), barnetegian egoteko neurria betetzen dutenak adierazita.

Atal honetan jaso dugu Adingabeen Epaitegiak ezarritako zigor neurriren bat betetzen ari diren adingabeen guztizko kopurua, horren barne direla

zentzate-sisteman daudenak, bai eta zehazki egoitzan barneratuta egoteko neurria betetzen ari diren adingabeen kopurua ere.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013
ZENTZATZEKO BIDEAN DAUDEN ADINGABEAK	335	336	336	362	288	303
BARNETEGIAN DAUDEN ADINGABEAK	36	29	38	31	21	43

7. Intereseko beste gai batzuk:

Komeni da aipatzea nolako zailtasuna dagoen datu jarraitu eta zehatzak lortzeko. Zenbait arrazoi badaude horretarako: espedienteak bizi eta dinamikoak dira, eta jarduketa batzuk ekitaldi batean hasi eta beste batean bukatzen dira; batzuetan, urte bat baino gehiago ere irauten dute. Bestalde, datu-bilketa oztopatzen duen beste faktore bat da erakunde bat baino gehiago direla informazioa eskatzen dutenak, eta datuak desberdin xehakaturik eta zehaztasun maila desberdinekin eskatzen dituztela. Horrek datu-bilketarako fitxa zaildu du. Gainera, batzuetan adingabe berak aldi berean babes-neurri bat baino gehiago izan dezake; hori dela

eta, datu-bilketan ez da erraz suertatzen adingabeen kopurua eta neurrien kopurua zedarritzea.

Azkenik, sarbide informatikoko fitxak aldatzen joan dira, bai eta haien kodetzea ere; horrek eragozten du datu aurreko urteei buruzko datu zehatzak aurkitzea. Hala eta guztiz ere, aldeak garrantzirik gabekoak dira portzentajearen ikuspuntutik.

Une hauetan, datu-basea eta sarbide-fitxak berregiteko eta gaurkotzeko prozesu batean gaude; horrekin, datuak bildu ahalko ditugu erakundeek egiten dizkiguten eskari guztiei erantzun ahal izateko".



8

HOBEKUNTZA PROPOSAMENAK



**Defensor del Pueblo
de Navarra**
Nafarroako Arartekoa

8. HOBEKUNTZA-PROPOSAMENAK.

Nafarroako Arartekoari buruzko uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legeko 16.b) artikulua dio erakunde honek gomendioak egin ahal dizkiela organo eskudunei Administrazioaren zerbitzuak hobetzeko.

185

"Hobekuntza proposamenak" izenburupean, atal honetan bilduko ditugu erakunde honen ustez Gizarte Politiketako Departamentuari eta haren erakunde autonomoa den Nafarroako Familiarako eta Berdintasunerako Institutuari egitea komeni diren gomendioak, zailtasun sozialak dituzten haur eta nerabeentzako gizarte zerbitzuen babes-sistema hobetze aldera, jasotako informazio guztia – aurreko ataletan azaldu dena– oinarri harturik.

Honakoak dira proposamenak:

A) Plangintza eta ebaluazioa:

1. Arin dadila zailtasun sozialak dituzten haur eta nerabeentzako II. laguntza planaren hasiera eta

lanketa –datozen urteetarako plana da–, eta plangintza hori egiteko balora dadila aintzat hartzea eta, kasua bada, islatzea aurreko laguntza planeko (2002) analisiaren eta ebaluazioaren emaitzak; hori guztia, Haurrentzako eta Nerabeentzako Sustapenari, Laguntzari eta Babesari buruzko abenduaren 5eko 15/2005 Foru Legeko 5. eta 6. artikuluetan xedatuaren arabera.

2. Haurrentzako eta Nerabeentzako Sustapenari, Laguntzari eta Babesari buruzko abenduaren 5eko 15/2005 Foru Legeko 6.5 artikulua garatuz, haur eta nerabeentzako II. laguntza plana landu baino lehen, Nafarroako haur-populazioaren ongizatearen gaurko egoerari buruzko ebaluazio publiko bat egin dadila, hartan eragina duten beharrianak zehaztuta.
3. Haurrentzako eta Nerabeentzako Sustapenari, Laguntzari eta Babesari buruzko abenduaren 5eko 15/2005 Foru Legeko 6.4 artikulua garatuz, ezarri eta gaurkoturik mantentzen dadila foru lege horretan aurreikusitako jarduketaren gara-

penerako berariazko baliabide eta prozeduren eraginkortasuna eta kalitatea ebaluatzeko sistema bat, eta sistema horrek bil ditzake foru lege horrek erabiltzen dituen kontzeptu eta kategoriei egokitzen zaizkien adierazleak, adierazle horien tratamendu homogeen eta egonkorra egin ahal izateko.

4. Onestekoa den zailtasun sozialak dituzten haur eta nerabeentzako II. laguntza planaren betetze-mailari buruzko ebaluazioak egin daitezela, ezartzen den jarraipen batzordeak eginak, eta ebaluazio horiek jar daitezela eskatzen dituzten erakunde eta pertsonen eskura.

B) Prozesuen sinplifikazioa.

5. Ezar daitezela, batetik, adingabearen arretarekin eta babesarekin lotutako prozesuak sinplifikatzeko neurriak, prozesu horiek arinak eta praktikoak izan daitezen, eta bestetik, hertsiki beharrezkoa ez den burokrazia deuseztatzeko neurriak.

C) Langileen berrantolaketa.

6. NFBiko unitateetako langileak birbana daitezela eta, beharrezkoa bada, erakunde publiko horri langile gehiago eman dakizkiola, NFBIn adingabearen babesaz arduratzen diren ataletan omen dagoen lan-zama arintzeko.

Horretarako, gomendatzen da NFBik aurrera eramaten ari den neurrien ezarpena arin dadin, langileei eta lan-prozesuei dagokienez.

188

D) Lankidetzaren eta informazioaren elkarri ematea. Sarean lan egitea.

7. Sakon dadila oinarrizko gizarte zerbitzuen, haur eta nerabeentzako arreta taldeen (HNAT) eta NFBiko adingabearen babes eta sustapenerako unitateen arteko lankidetzaren eta koordinazio administratiboko tresnen eta neurrien hobekuntzan, halako moduz non aukera egonen baita informazioaren elkarrekin

trukatzeko eta nork bere eskumenen esparruetan egiten dituen kudeaketak ezagutzeko, adingabeen babesari eta arretari dago-kienez, ezertan kendu gabe kasuan kasu informazio horren trukean gerta daitezkeen isilpekotasun bermeen ezarpena.

8. Sakon dadila oinarrizko gizarte zerbitzuen, HNATen eta NFBiko adingabearen babeserako eta arretarako unitatearen edo unitateen arteko planifikatutako koordinazio sistema baten ezarpenean (kasua bada, aurrez ezarritako aldizkako bilerekin, edo horretarako balio duten beste tresna batzuen bitartez), eta koordinazio-sistema horri emanez behar diren teknikariak eta baliabide materialak.

Koordinazio-tresna horrek bermatu beharko luke sareko komunikazioa eta adingabeekin eta haien familiekin egindako jarduketei buruzko informazioaren elkarrekiko truke arina, bai eta gizarte zerbitzuek prozesuaren egoera gaurkotua uneoro ezagutzen dutela (beste baliabide baterako deribazioak, esku-

hartzeak, landutako helburuak, kasuari buruzko planak, adingabeak etxera itzultzea adindun bihurtu direlako edo beste arrazoi batzuegatik, BHZetan sartzea...).

9. Informazio integraleko sistema bat ezar dadila, haur eta nerabeekin lan egiten duten hiru maila administratibo publikoetako gizarte zerbitzu guztiek partekatua; sistema horrek arintasunez eta eraginkortasunez adingabeen babesari eta arretari buruzko datu fidagarriak emanen ditu, eta programa informatiko komun, baliogarri eta eraginkorra izanen du, kasu guztietan gerta daitezkeen prozedurei eta egoerei egokituia, non interes handieneko gaiak jasoko baitira (esate baterako, altak, bajak, deribazioak, tratu txarrak, alarmak, denbora-kontrolak eta epeak, bisitak eta abar); sistematik, halaber, behar denean, eskatzen diren datu estatistikoak aterako ahalko dira.

Zehazki, neurriak ezarri beharko lirateke oinarriko gizarte zerbitzuek modu eraginkorrean ezagut ditzaten NFBiren esku-hartzearen irismena eta unea.

10. Zehazki, Gizarte Politiketako Departamentuari gomendatzen zaio gaur egun datu jarraitu eta zehatzak lortzeko omen daukan zailtasuna gainditzea bideratuko dioten programa informatiko egokiak lor ditzala, eta eskatzen duten erakundeek eman diezaiela behar diren informazioa eta datuak, xehakatzeko eta babes-maila desberdinekin.

Halaber, gomendatzen da arin dadila datubasea eta sarbide-fitxak berregiteko eta gaurkotcheko prozesua; horrekin, datuak bildu ahalko dira erakundeek egiten dizkiguten eskari guztiei erantzun ahal izateko.

Erakunde honen ustez, beharrezkoa da Departamentuak eta NFBik kasu desberdinei eta adingabeen kasuei eta egoera-espe-

dienteei buruz biltzen diren datuen ustiake-
tarako metodo arrazional bat edukitzea,
halako moduz non kudeatzaileek eta adin-
gabearen babes eta arretarako unitateek
aukera izanen baitute bai espedienteak
eskuratu ahal izateko, bai azterlanak, ikerla-
nak eta egiaztapenak egiteari begirako esta-
tistikak atera ahal izateko ere.

E) Balorazioak.

192

11. Sakontasunez azter dadila kasu berari buruzko balorazio bat baino gehiago batera existitzea edo bata bestearen ondoren egi-
tea (adingabe berari eta haren inguruaba-
rrei buruz), adingabearen babes-sistemako
arreta-maila desberdinetan (oinarrizko
gizarte zerbitzuak, HNATak eta NFBI), harta-
ra ahal den guztian saihestuz prozesua
mantsotzea eta, kasua bada, horren ondo-
riozko esku-hartzea.

Horri dagokionez, beharrezko gertatzen da
neurri batzuk ezartzea bermatze aldera bai

balorazio batzuk, bai besteak, lehen mailakoak eta espezializatuak, elkarren osagarriak izan daitezela, bakoitzaren eskumenen esparruan, izapide errepikaturik gabekoak, edo, materialki, jada egindakoaren eta baloratutakoaren berrikuspena izan daitezela.

F) Baliabideak, tokiak eta itxaron-zerrendak.

12. Nafarroako adingabeen babeserako sistemak eduki beharreko baliabideak berrebalua daitezela, sistema hori eraginkorra izan dadin eta egungo eskakizunei edo gerta daitezkeenei egokitua izateko, eta, ahal den bezain laster, adingabeek dauden baliabideak eskuratzeko dauden itxaron-zerrendak gutxitu daitezela, sistemari behar diren giza baliabide, aurrekontu-baliabide eta baliabide materialak ematearen ondorioz.

Bereziki, gaur egun antzemandako dauden gabeziak gaingintzera bideratutako neurriak hartzea aztertu beharko litzateke.

Oinarrizko gizarte zerbitzuek baieztatzen dutenez, familietan esku hartzeko programa espezializatua, zeinak aukera ematen baitu familia hezitzaile bat egoteko babesgabetasun moderatuko egoeran dauden adingabeen etxebizitzetan, guztiz gainezka dago, eta itxaron-zerrendetan familia ugari daude, eta hilabeteak behar izaten dira hura ezartzeko, eta bitartean gerta daiteke egoera larritzea eta, azkenean, berandu eta urgentziaz esku hartu behar izatea.

NFBik onartzen du gaur egun behaketa eta harrera zentroetan eta familietan esku hartzeko programa espezializatuan lanpostuak falta direla, baina behar diren neurriak hartzen ari direla bigarrenaren onuradun izan daitezkeen familien kopurua handitzeko, bai eta BHZen laguntza-eredua aldatzeko ere, egungo eskaria hartu ahal dezaten.

Halaber, behaketa eta harrera zentroetarako edo haien egungo kudeaketa-eredurako beste bide bat aztertu beharko litzateke,

adingabeak aurrez baloratu eta hartu ahal daitezten beste baliabide batzuetan, edo beren beharrizan eta eskubideetarako ego-kiagoa den beste modu batera.

G) Haur eta nerabeentzako arreta taldeak (HNAT).

13. Nafarroan aurreikusita dauden haur eta nera-beentzako arreta talde guztien ezarpena bultza dadila, haietarako behar diren baliabide ekonomiko eta teknikoak jarriz, hain zuzen ere beren eginkizuna bete ahal dezaten, zailtasun sozialak dituzten haur eta nerabeak laguntze-ko I. planean (2002) aurreikusitakoaren arabera. Erakunde honek eskuratu dituen datuen arabera, eta haiek egiazkoak badira, Nafarroako ipar-mendebaldeko, ipar-ekialde-ko eta Iruñeko eskualdeko HNATen ezarpena faltako litzateke.

H) Langileen prestakuntza.

14. Haur eta nerabeen sustapenean, babesean eta arretan esku hartzen duten pertsona guztien

prestakuntza hobetzea bidera dadila, nagusiki bi alderdiri dagokienez: a) haien eskumeneko kasuetan jarduteko jarraibideei buruzko pres-takuntza eta b) gainerako mailekiko (oinarriz-ko gizarte zerbitzuak, HNATak eta NFBI) infor-mazio- eta ezagutza-trukea bideratuz, esku hartzen duten kasuetan.

Uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legeko 34.2 arti-kuluan xedatua batez, erakunde honek hona-ko gomendio edo zerbitzu publikoen hobe-kuntzarako proposamenak bidali dizkio Gizarte Politiketako

kontseilariari, eta eskatu dio bi hilabeteko epean jakinaraz dezan ea haiek onartzen dituen eta, hala bada, zein neurri hartu dituen haiek betetzeko. Bere garaian, Nafarroako Parlamentuari emanen dio onarpen horren berri.

Eta hori guztia jakinarazi behar diot Nafarroako Parlamentuari erakunde horrek egin digun txosten-eskariari erantzuteko.

Iruñean, 2015eko otsailaren 16an

El Defensor del Pueblo de Navarra

Nafarroako Arartekoa

Francisco Javier Enériz Olaechea

197



**Defensor del Pueblo
de Navarra**
Nafarroako Arartekoa



**Defensor del Pueblo
de Navarra**
Nafarroako Arartekoa