



Bizkaiko Foru Aldundia
Diputación Foral de Bizkaia

Plan estrategikoa Gizarte Ekintza 2008-2011



Edizioa: Bizkaiko Foru Aldundia. Diputación Foral de Bizkaia
Gizarte Ekintza Saila. Departamento de Acción Social
Ugasko 3, 2ª Planta.
48014 BILBAO

Moldiztegia: Gráficas Munguia

Diseinua: Logaritmo

ISBN: 978-84-7752-436-X

Lege Gordailua: BI- 2005-08

I. KAPITULUA	SARRERA.	5
II. KAPITULUA	PLAN ESTRATEGIKOAREN JUSTIFIKAZIOA	9
III. KAPITULUA	BERAU PRESTATZEKO JARRAITUTAKO METODOLOGIA.	13
IV. KAPITULUA	EGOERA ESTRATEGIKOA	17
	1. Aurrekontuaren bilakaera.	20
	2. Plantillaren bilakaera	20
	3. Sailaren egitura	20
V. KAPITULUA	XEDEA, IKUSPEGIA ETA BALOREAK.	23
	1. Xedea eta baloreak	25
	2. Ikuspegia.	25
VI. KAPITULUA	AMIA	27
VII. KAPITULUA	HELBURU ETA EKINTZEN ESKEMA OROKORRA.	33
VIII. KAPITULUA	HELBURUAK ETA EKINTZAK	37
IX. KAPITULUA	JARRAIPENA ETA EBALUAZIOA	59
ERANSKINA	AZPIEGITURA PLANA (2008-2011).	63



I. kapitulua

Sarrera

Azkeneko hamarkada hauetan Bizkaiko gizarteak izandako aldaketek nabarmen handitu dituzte erantzukizun publikoko gizarte zerbitzuek erantzun beharreko eskariak eta beharrizanak. Gizarte ekintzaren xede diren biztanleen artean aldaketak gertatu dira (bizi-itxaropena handitu da eta biztanleriak zahartu dira), babesean hain garrantzitsua eta oinarritzkoa den familia bezalako instituzioan bilakaera egon da (unitateak gero txikiagoak dira) eta, gainera, kultur aldaketak ere egon dira gizarte zerbitzuei dagokionez (biztanle guztien zerbitzuean dagoen eskubide gisa hautematen hasi da).

Paraleloan, erantzukizun publikoko gizarte zerbitzuen, baliabideen eta prestazioen sarea eraikitzen eta zabaltzen joan da. Hau, hirugarren sektorearen etengabeko laguntzarekin batera, autonomia sustatzeko, laneratzeko eta mendekotasuneko egoerak laguntzeko beharrezan erantzuten saiatzen da.

Agiri honetan Bizkaiko Foru Aldundiak hurrengo urteotan gizarte arloan garatu nahi dituen

jardun garrantzitsuenak jasota daude. Hauek ebaluazio eta plangintzaren emaitza dira, hauetan, besteak beste, Gizarte Ekintza Sailaren zuzendaritzak eta langileek, erakunde laguntzaileek (Hirugarren Sektorea) eta zerbitzu eta prestazioen hornitzaileek parte hartu dute.

Plan hau aurreko Plan Estrategikoaren (2004-2007) oinordekoa da, baina hura ez bezala, kanpoaldera orientatuago dago, Gizarte Ekintza Sailak hurrengo lau urteotan garatu nahi dituen ekintza zehatzak deskribatzera, hain zuzen.

Bere helburua gizarte ekintzan parte hartzen duten pertsonen, erakundeen eta entitateen jarduna hobetzea da, beharrezanetara egokitzeko asmoz. Ondorioz, lanerako agiria izateko borondateaz jaio da, Gizarte Ekintza Sailaren jarduna orientatzeko eta erantzukizun publikoko gizarte zerbitzuen sistema iraunkorra sendotzeko gidariburutzat balio duena eta, beste eragile batzuen erantzunak desaktibatu gabe, Bizkaiko gizartearen izaten ari den aldaketa handiei erantzutea ere ahalbidetzen duena.

II. kapitulua

Plan Estrategikoaren justifikazioa

Sailaren ekintza, modu proaktiboan, inprobisaziotik edo ingurunearen aurreko erreakzio hutsetik ihesean, orientatu eta erabilgarri dauden baliabideak –giza baliabideak, materialak eta ekonomikoak– ebatzi eta lehenesteaz gainera, jardunei erantzukizunak, baliabideak eta epeak emanez, Plan Estrategikoa prestatzeko orduan hurrengo helburu hauek hartu ditugu kontuan:

1. Aurreko plan estrategikoa onetsi zene-tik errealitatean gertatutako aldaketen azterketa egitea, bai eta dirauten joera esanguratsuak identifikatzea ere, batzuek eta besteek foru eskumeneko gizarte zer-bitzuen behar eta eskariaren gainean du-ten eragina zehaztuta.
2. Sailaren beraren barruko azterketa ere eguneratzea –eta erakunde autono-moekin eta erakunde laguntzaileekin duen erlazioarena– atzemandako beha-rrizanei erantzun egokia ematen la-guntzeko indartu edo hobetu beharreko alderdiak identifikatu ahal izateko.
3. Sailaren nortasuneko (xedeak eta baloreak) eta bere ikuspegiaren hainbat elementu eguneratzea, agian hauek birformulatu behar baititugu egindako azterketaren arabera.
4. Sortutako parte-hartzeko prozesuaren beraren bidez, laguntzaileekin –oraingoak zein etorkizunekoak–, elkar ezagutzen eta hauekiko harremanean sakontzea.



III. kapitulua

Berau prestatzeko
jarraitutako metodologia

Adierazi bezala, Plan Estrategikoaren prestaketan Gizarte Ekintza Saila bera osatzen duten Zerbitzu guztietako pertsona eta lantaldeek parte hartu dute, bai eta Sailarekin bere jardun-eremu guztietan elkarlanean aritzen diren erakundeek eta tokiko administrazioak ere.

Zehazki, 17 bilera egin ditugu (9 barnean eta 8 kanpoko agenteekin). Gainera, Zerbitzu Buruzagitzekin bilera bat eta Gizarte Ekintza Sailaren zuzendaritza-taldearekin beste hainbat bilera ere egin ditugu prozesu osoan zehar.

Gainera, bestelako tresna batzuk ere finkatu ditugu partaidetza sustatzeko, interesa zuten pertsona eta erakunde guztiek bere ekarpenak egin zitzaten ahalbidetuta, horretarako beharrezko ziren agiri eta tresna guztiak eskainiz Sailaren web orriaren bitartez.

Bestaldetik, Sailaren ekintza edo kudeaketarekin, modu batera edo bestera, lotura duten foru planak, eta beste administrazio publikoenak ere, aztertu ditugu eta horiekin lotutako jardun batzuk gaineratu ditugu.

Plana egiteko jarraitutako urratsak honako hauek izan dira:

1. Lan-prozesuaren diseinua eta Zuzendaritzako Batzordeak berau onestea.
2. Agiriak prestatzea eta tresnak diseinatzea taldeak dinamizatzeko, web orriaren bitartez planaren prestaketan parte hartzeko eta Sailaren zuzendaritzako taldeak egin beharreko lanerako.
3. 17 lantaldeen deialdia eta dinamizazioa.
4. Jasotako ekarpenen laburpena.

5. Jardunak kontrastatzea Zerbitzu Buruzagitzekin.
6. Ekarpen guztiak jasotzen dituen zirriborro teknikoa egitea Zuzendaritzako Batzordearentzat.
7. Zuzendaritzako Batzordeak bilerak egitea zirriborro teknikoaz gogoeta egiteko eta, bere ekarpenak erantsi ondoren, azken agiriaren edukia erabakitzeke.

Plan Estrategikoa prestatzeko garatutako metodologia, aurreko aldean bezalaxe, METAPLAN deritzonarena da.

Era guztietako bilerak eta taldeko lanak bideratzeko metodoa da, parte hartzen duten pertsonak ahalik eta gehien nahastea bilatzen duena. Hamabi bat pertsonako lan-bilerak egitean oinarritzen da. Bilera hauetan, partaide bakoitzak (modu aske, idatzi eta anonimoan), egoeraren diagnostikoari buruzko bere ikuspegia eta hobetzeko proposamenak ematen ditu. Jasotako informazioa edukien arabera taldekatzen da, lanerako lehen dokumentu bat prestatzeko, ondoren, honetatik abiatuta, Plan Estrategikoa idazten hasiko dira.

Metodo honek hainbat abantaila ditu:

- Bileretan partaidetza maila handitzen da.
- Kontuen garapenean eta emaitzen lorpean gardentasuna dago.
- Dokumentutako emaitzak eskuratzen dira lehen ideietatik ekintza planera arte.
- Bileretan denbora aurrezten da (ardatz nagusiari eusten zaio), bai eta zereginak egiteko orduan ere (definizio argiak eta partekatuak).



IV. kapitulua

Egoera estrategikoa

Azkeneko urteotan zehar Bizkaiko gizartean aldaketa esanguratsuak gertatu dira, gizarte zerbitzuen premian eta eskarian eragiten dutenak eta prestazioen eta kasu egindako beharizanen mota eta konplexutasuna nabarmen handitzea ekarri duten eta ekartzen ari direnak. Halaber, aldaketa hauek gizarte zerbitzuen erabiltzaileen profila dibertsifikatzea ere ekarri dute.

Biztanleriaren zahartzea eta mendekotasun egoeran dauden biztanleak edo ezintasunak dituzten helduak handitzea bezalako aldaketa esanguratsuak; egitura familiarraren aldaketak eta emakumeak lan-merkatuan sartzea; adin, sexu eta jatorriaren arabeko zaurkortasuna handitzea; adin txikiko pertsonen babesik ezaren arrisku-egoerak eta nerabegaroko bortxazko portaerak handitzea; emakumeen aurkako indarkeria handitzea; heldu eta adin txikiko etorkinen agerpen handiagoa; buruko gaixotasun kronikoa duten pertsonentzako arreta sozialaren eskaria handitzea; edo ongialdi ekonomikoko eta enplegu bete teknikoko egoera batean ere laneratzeko zailtasunak dituzten pertsonak egotea.

Alderdi hauetako batzuk, biztanleriaren zahartzea esaterako, duela urteetatik gizarte ekintza egituratu izan duten joerak dira. Hauek, etorkizunean, mantentzeaz gainera, handitu ere egingo dira.

Testuinguru honekin bat, azkeneko legegaldietan zehar, Bizkaiko Foru Aldundiaren Gizarte Ekintza Sailean aldaketa handiak gertatu dira. Aldaketa hauek Sailaren beraren aurrekontuetan, egituran eta barneko antolaketan zein hiritarrei eskainitako prestazioetan eragina izan dute.

Gertaerarik garrantzitsuena eta gainerako aldaketa horiek baldintzatzen dituena Bizkaiko

prestazioetan eta gizarte zerbitzuetan egondako hazkundea da. Aurreko planean adierazi badugu urte batzuen buruan Foru Aldundiak gizarte zerbitzuetara zuzentzen duen aurrekontua bikoiztu dela, hau 2008. urteko ekitaldian %129,67 bikoiztu da 2003. urtetik. Horrela bada, Foru Aldundiak egindako gastuaren 100 euro bakoitzeko 38,56 euro honetara zuzentzen dira. Ondorioz, baliabide materialak eta pertsonalak, oraindik ere, handitzen dira eta, prestazioak eta zerbitzuak eta horietara jotzen duten pertsonak ere hazi dira.

Bizkaiko abagune ekonomikoak eta gizarte zerbitzuen gastu-igoerak –legegintzaldi bat baino gehiagotan zehar– erantzukizun publikoko zerbitzu eta prestazioen sarea egituratzea ahalbidetu dute. Hala ere, sare hau sendotu behar da beste agente batzuekin elkarlanean eta, aldi berean, Bizkaiko gizarte inklusibo eta solidarioa eraikitzeko beharrezko diren beste erantzun batzuk ere ahalbidetuz.

Aldi berean, oraingo testuinguruak, zerbitzuak eta prestazioak gehitu eta kontsolidatzeaz gainera, horiek erabiltzaileen profilaren dibertsifikazioaren ondorioz dauden diferentzietara –adin, sexu, jatorri, autonomiarenak...– egokitzea ere eskatzen duela dirudi. Dibertsifikazio honek, berriz, esku-hartzeko ia esparru guztietan eragiten du. Horretarako, generoko, belaunaldien arteko eta kultur arteko perspektibak hartuta.

Modu paraleloan eta, besteak beste, beharizanen gehikuntza eta erantzukizun publikoko zerbitzuen sarearen konfigurazioaren eta biztanleek, oro har, honen gainean duten ezagutza handiagoaren ondorioz, hiritarren espektatibek eta eskariak handitzen jarraitzen dute gizarte-zerbitzuen sistema publikoari dagokionez, bai eta arretaren kalitatearekin lotuta ere.

Azkenik, beste alderdi oso esanguratsua bat arau-esparruaren gainean egin eta aurreikusitako bilakaera da. Berau orientatuta dago epe laburrean (zortzi urte) gizarteko prestazio eta zerbitzuetarako eskubidea aitortzeko gauza den gizarte zerbitzuen euskal sistema, erantzukizun publikokoa, egituratzera. Horretarako, baina, azkeneko urteotan egindako ahaleginari eutsi beharko zaio eta, aldi berean, sistemaren iraunkortasuna bermatzen duten hainbat neurri ere hartu beharko dira.

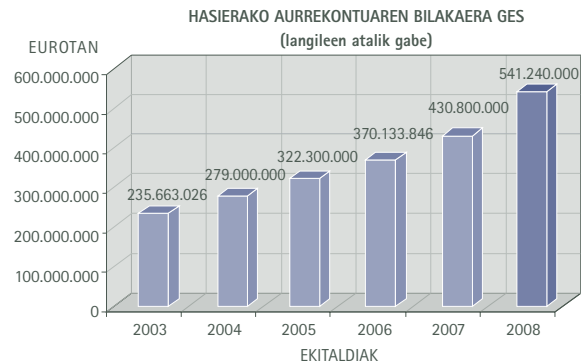
Nolanahi ere, oraindik ere beharrezkoa da arau-esparruaren garapenean aurrera egitea eta euskal administrazio publikoen eta beste gizarte eragile batzuen laguntza handitzea EAEn eta Bizkaian gizarte zerbitzuen sistema egituratzeko; behar bezala artikulatuta dagoena eta, aldi berean, malgua dena pertsona, kolektibo eta lurralde bakoitzaren ezaugarri eta beharrezanetara egokitzeko.

Azken batean, aurrean momentu erabakigarria dugu. Eta sistema baten kontsolidazioarekin, hain zuzen, lotutako arriskurik gabekoa ez bada ere –burokratizazioa, erantzunen zurruntasun eta moteltasuna, hirugarren sektoreak tradizionalki egindako eginkizunen galera, abagune ekonomikoaren aldaketa gertatuz gero sistemaren iraunkortasunerako zailtasunak...– aukera ezin hobea da gizarte zerbitzuen sistema kontsolidatzeko eta egiazko erronka bere eraikuntzan nahasita dauden aktore guztien sormen eta laguntza arduratsurako. Honek guztiak sistemari, oro har, bizi dugun momentu historikoaren eta Bizkaiko gizarteak aurrean dituen aldaketa handien mailan egotea ahalbidetu behar dio.

1. AURREKONTUAREN BILAKAERA

Gizarte Ekintza Sailak izandako aurrekontuaren hazkundeak erakusten du Bizkaiko Foru Aldundiak apustu argia egin duela gizarte politiken alde. Zifrak argiak dira, 2003. urtetik aurrera Gizarte Ekintza Sailaren aurrekontua %129,67 handitu da.

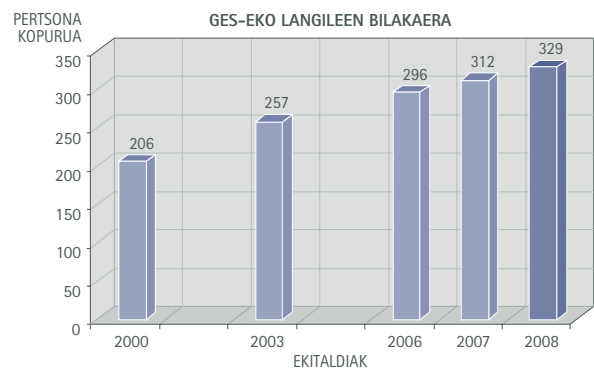
Aurrekontuaren bilakaera



2. PLANTILLAREN BILAKAERA

Baliabide ekonomikoen hazkunderekin batera plantillaren hazkundera ere gertatu da. 2003. urtean Gizarte Ekintza Sailari esleitutako postuak 257 ziren eta 2008. urterako, berriz, 329 dira. Ondorioz, 5 urte hauetan %28ko hazkundera egon da.

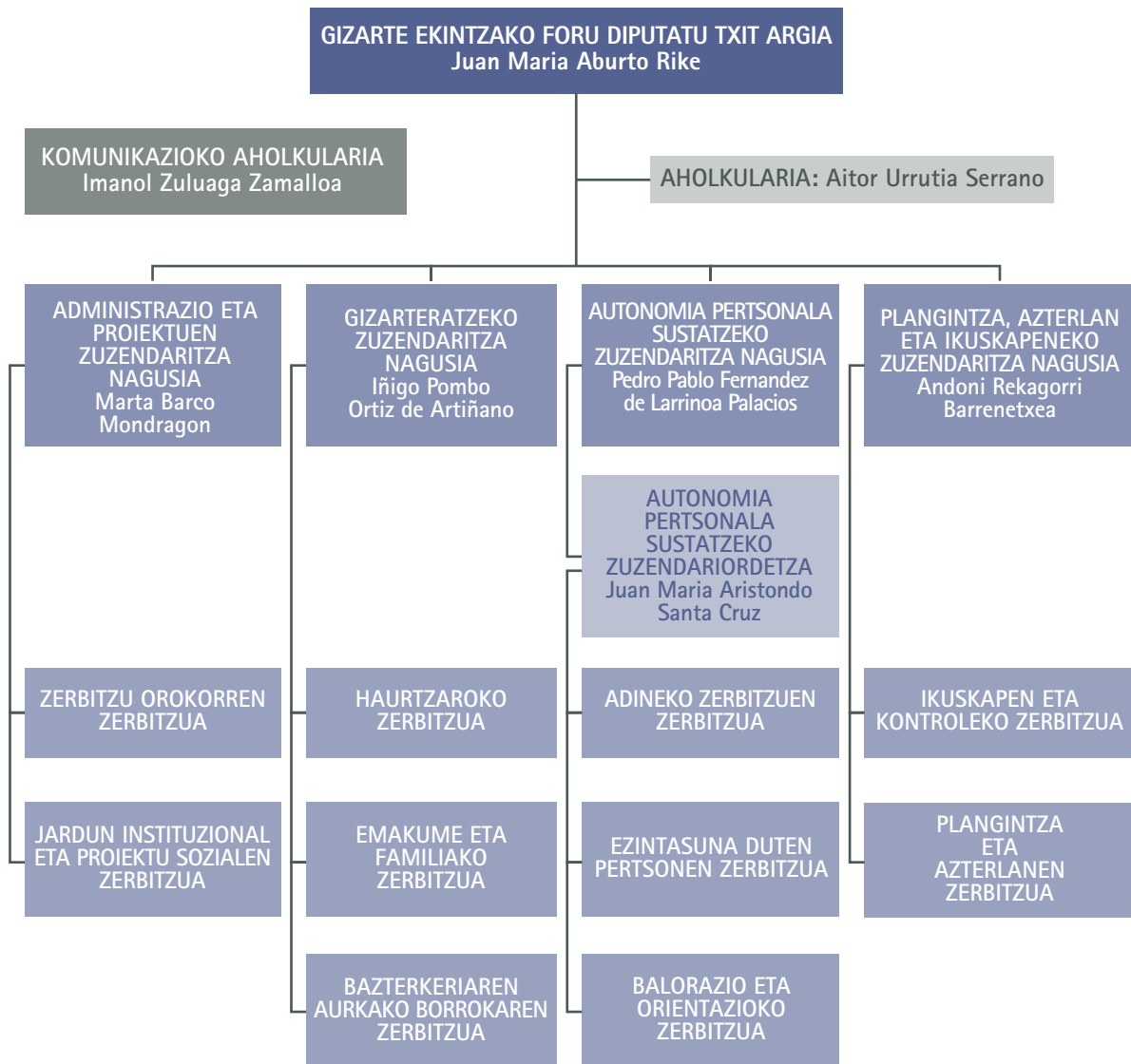
Plantillaren bilakaera



3. SAILAREN EGITURA

Martxoaren 18ko 38/2008 Foru Dekretuak Bizkaiko Foru Aldundiaren Gizarte Ekintza Sailaren araudi organikoa onetsi zuen. Bertan lau zuzendaritza nagusi zehaztuta daude:

- Administrazio eta Proiektuen Zuzendaritza Nagusia.
- Gizarteratzeko Zuzendaritza Nagusia.
- Autonomia pertsonala Sustatzeko Zuzendaritza Nagusia.
- Plangintza, Azterlan eta Ikuskapeneko Zuzendaritza Nagusia.





V. kapitulua

**Xedea, ikuspegia
eta baloreak**

1. SAILAREN XEDEA ETA BALOREAK

XEDEA

Bizkaiko Foru Aldundiak bere jardunaren oinarritzko helburutzat hiritarren bizi-kalitatea eta ongizatea hobetzen laguntzea, bai eta Bizkaiko gizarte osoaren garapen bidezkoa, elkartasunezkoa eta iraunkorra ere. Hori lortzeko, Gizarte Ekintza Sailak xedetzat zailtasun gehien dituzten pertsonak bitzta duina izaten, bere eskubide guztiez gozatzeko eta gizartean osoko parte hartzen laguntzen dieten zerbitzuak eta baliabideak eskaini eta bermatzea du.

Helburu horretarako, Gizarte Ekintza Sailak, bere eskumenen esparruan eta gizarte zerbitzuen arloan esku hartzen duten gainerako erakundeekin lankidetzan, politika eta ekintza integratzaile eta normalizatzaileak garatuko ditu, pertsona guztiek parte hartu ahal dezaketen gizarte inklusiboa ahalbidetzen dutenak.

BALOREAK

Bizkaiko Foru Aldundiak, bere gizarte ekintzaren funtsezko balio gisa, pertsonen eskubideak eta duintasuna aldezte du, batez ere egoera ahulagoan dauden horiei dagokienez. Ondorioz, Gizarte Ekintza Sailak dituen baliabideak jarriko ditu gehien behar duten pertsonen zerbitzuean, ekintza hauek gizartearen zati batek partekatu eta zalantzan ere jartzen baditu ere.

Bizkaiko Foru Aldundiak gizarte inklusiboa, gizarte zerbitzuetatik, eta pertsonen duintasun eta eskubideen defentsarekin batera, eraikitzen laguntzen duten printzipio eta baloreak defendatu eta sustatzen ditu:

- Botere publikoen erantzukizuna.
- Zerbitzuen berdintasuna eta unibertsal-tasuna.
- Banaketa-justizia.

- Iraunkortasuna.
- Elkartasuna egoera ahulena duten pertsonekin.
- Hiritarren parte-hartzea.
- Osagarritasuna familiarekiko.
- Plangintza pertsonarengan oinarrituta.
- Irisgarritasuna eta diseinua pertsona guztientzat.
- Kultur aniztasuna.
- Onestasuna eta jarduteko irizpide etikoak.
- Duintasuna lan-harremanetan.

2. IKUSPEGIA

Gizarte Ekintza Sailak tresna arin eta eraginkor bihurtu nahi du, erantzukizun publikotik, Bizkaiko hiritarrengan eragiten duten beharri-zaiei eta gizarteak planteatzen dituen eskari berriei erantzun dibertsifikatu, pertsonalizatu eta berritzaileak emateko gauza dena.

Premiako egoera larrienei eta urgenteenei erantzun egokia emateaz gainera, Gizarte Ekintza Sailak nahi du Bizkaiko hiritarrek erakunde honetan baliabideak aurki ditzan: ezintasunen bat dutenen edo mendekotasuneko egoeran daudenen autonomia pertsonala sustatzen laguntzen dietenak; eskusioko egoeran edo arriskuan daudenen gizarteratzea lortzeko; tratu txarrak edo babesgabetasuna pairatu dituzten emakumeen eta adin txikikoen babesik ezaren egoerei aurre egiteko; eta kolektibo zaurkorren mendekotasuna eta arriskuko egoerak prebenitzeko.

Gizarte Ekintza Sailak nahi du Bizkaiko hiritarrek senti ahal dezaten Foru Aldundiak bere ongizatea jagoten duela zailtasuna handiagoa denean, hurbil dagoela eta irisgarria dela, erantzuteko orduan eragingarria dela, etengabeko hobekuntzarekin engaiatuta dagoela eta bere eskubideak jagon eta babesten dituela.



VI. kapituluu

AMIA

AUKERAK

- Ongizatearen Estatua kontsolidatzea, gizarte zerbitzuen sistemaren eta horietarako eskubide subjektiboaren garapena.
- Gizarte zerbitzuen sistema publikoak enplegu eta jarduera ekonomikoaren gainean duen aldeko inpaktua.
- Hiritarrek gizarte zerbitzuak hobeto ezagutzea eta hauen gaineko aldeko balorazioa egitea, hauen eskari eta kalitatearen eskaera handiagoarekin batera.
- Esklusio, mendekotasun, ezintasun, babesgabe eta tratatu txarren egoerekiko gizarte sentsibilizazio handiagoa.
- Gizarte zerbitzuen sistema publikoa kontsolidatzeko beharraren gainean oinarritzko adostasun politikoa egotea.
- Esparru sozio-sanitarioa mailaka konfiguratzeko.
- Hirugarren Sektorearen egituratze eta profesionalizatzea, dituen bitartekoak handitzea eta hauen artean eta administrazio publikoekin duen artikulazioa hobetzea.
- Pertsonarengan zentratutako arretako ikuspegiak garatzea.
- Kalitatearen kultura sartu eta garatzea.
- Sektorean prestakuntza, profesionalizazioa eta espezializazioa handitzea.
- Sektorean plangintza estrategikoko prozesuak eranstea.
- Informazioaren eta komunikazioaren teknologia berriak garatzea. Hauek erabiltzaileentzako arreta hobetzea ahalbidetzen baitute.
- Immigrazioa, balore berriak, kultur aberastasuna, aberastasuna eta ongizatea dakartzan neurrian.
- Adineko pertsona autonomoen eta gizartean parte hartzeko gaitasuna dutenen kolektibo geroz eta zabalagoa egotea.
- Gizarte zerbitzuen sistemaren normalizazioa, biztanle osoenganako bere orientazioa sendotzen duen neurrian.
- Gizarte zerbitzuen sare publikoa kontsolidatzen eta eskubide subjektibo gisa konfiguratzeko laguntzen duen araudi berriaren garapena.

MEHATXUAK

- Gizarte zerbitzu oinarrizko eta espezializatuen eskariaren hazkunde nabarmena.
- Beharriaren dibertsifikazio handiagoa eta erabiltzaileen profilaren geroz eta handiagoko konplexutasuna.
- Populazio-piramidearen alderantzpena eta adineko pertsonen artean pobrezia eta mendekotasuneko egoeren nagusitzea.
- Gizarte laguntza informala txikitzea.
- Adin txikikoengan eragiten duten familiaren aldaketak.
- Generoko indarkeriaren biktima diren emakumeengan bereziki eragiten duten portaera antisozial eta bortxazkoen iraunkortasuna eta nerabezaroan portaera disruptiboak haztea.
- Enplegu-kolokatasuna eta babesgabe, eskusio eta bazterkeriako egoerak. Hauek, gehien bat, emakumeengan, gazteengan eta etorkinengan eragiten dute.
- Pobrezia, langabeziako egoeren iraunkortasuna eta eskusioeko egoera jakin batzuen kronifikazioa.
- Etorkinek gizarte zerbitzuen bidezkoa ez den arreta eskatzea, etxebizitza, enplegu edo bestelako zerbitzuetara jotzeko aukerarik ezaren bere beharriari kasu ez egitearen ondorioz.
- Ziurgabetasuna ziklo ekonomikoaren gainean.
- Desorekako arriskua sistemaren beharrezko malgutasunaren eta administrazioak gizarte zerbitzuen gainean beharrezko ere dituen planifikazio, kontrol eta zaintzako eginkizunen artean.
- Kolektibo jakin batzuei dagokienez eta administrazio publikoaren aldetik jasotzen dituzten zerbitzuei buruzko gizarte aurreiritziak eta sinesmen faltsuak errotzea.
- Baliabide publikoek bere eginkizuna ez betetzea pertsona batzuek hauen gainean egin ditzaketen gehiegizko erabilera eta erabilera txarrarengatik eta, ondorioz, sistema bidegabe eta eragingabetzat hartzea.
- Gizarte zerbitzuen arloan arau-garapena oraindik amaitu gabea izatea.
- Administrazioaren mailen artean eta erakunde eta instituzioekin informazio, koordinazio eta eginkizunen mugaketa ezaren iraunkortasuna.
- Enpleguko politika aktiboen garapen urria.

INDARRAK

- Azkeneko urteotan egondako foru erantzukizuneko gizarte zerbitzu eta baliabideen garapena. Horri esker, erantzun espezifikoagoak, kalitate handiagokoak eta beharizan berrietara egokituta daudenak eskaini ahal ditugu.
- Gizarte zerbitzuak kontsolidatzea eta mailaka sarean antolatzea.
- Bizkaiko Foru Aldundiak gizarte ekintzaren eta baliabideak handitzearen alde egindako apustu politikoa.
- Sailaren langileen profesionaltasuna, kualifikazioa, erabilgarritasuna eta gaitasuna.
- Lan-prozesuen hobekuntza eta sistematizazioa, eta egituraren egokitzapena eta Gizarte Ekintza Sailaren ekintzaren orientazioa plan orokor eta sektorialen bitartez.
- Langileek eta gizarte eragileek parte hartzea planen prestaketan, eta sektoreko profesionalek ere interbentzioko prozesuen hobekuntzan parte hartzea.
- Hirugarren sektorearekin harreman positiboa eta lankidetzakoa, eta elkarguneak egotea (lantalde mistoak, aholkuak esparruen arabera...).
- Gizarte Ekintza Sailean konpromisoa egotea kalitate eta etengabeko hobekuntzako ereduarekin, eta laguntzako kalitatea sustatzea Bizkaiko gizarte baliabide guztietan.
- Zerbitzuak eskaintzen dituzten erakundeei egonkortasuna ematen dieten finantzako sistemak garatzea hitzarmen eta itunen bitartez.

AHULEZIAK

- Administrazioiko izapidetza zailak eta iraupen luzekoak egotea.
- Premiazko arazo batzuei eta gizarteko aldaketa jakin batzuei erantzuteko denbora gehiegi ematea.
- Diziplina anitzeko erantzunak, hainbat zerbitzu, administrazio edo entitatetan ("mugako" kasuetan) eragiten dutenak, artikulatzeko zailtasunak.
- Hiritarrei informatzeko kanal bakarra ez egotea (zentralitak, egoitzak, etab.) eta zailtasunak erabiltzaileekin komunikatzeko orduan, administrazioiko hizkuntza ez oso ulergarria erabiltzailearen ondorioz.
- Modu planifikatuak jarduteko zailtasuna, kasu jakin batzuetan.
- Espazioen sakabanaketa eta beharizanetara egokituta ez egotea, bai eta lan-kargaren eta plantillaren arteko desdoikuntzak ere.
- Erakundeei ordaintzeko prozesuan bizkortasunik ez egotea.
- Erantzukizun publikoko zerbitzuak eskaintzen dituzten eta aurretik ere beste esparru batean horrela egiten zuten erakundeek barneratzeko eta administrazioarekin harremanetan egoteko sistema berrira egokitzeko beharra.
- Irizpideak, lan-sistemak eta Udaleko politika komunak diseinua koordinatzeko eta bateratzeko zailtasunak.
- Sailen arteko koordinazio eta komunikazio defizita egotea.



VII. kapitulua

**Helburuen eta ekintzen
eskema orokorra**

1. HELBURU OROKORRA. Gizarte errealitatearen, hiritarren beharrianen eta eskarien, bai eta arlo honetan burututako jardun publikoen ondorioen gaineko ezagutza etengabe eguneratzea, hauek modu planifikatuan hobetu eta egokitzeko helburuz.

- 1.1. Beharrianen eta eskariaren bilakaera ebaluatzea ahalbidetzen duten azterlanak egitea eta, beharrezkoa bada, sustatzea eta, zehazki, aldaketei aurre egitea ahalbidetzen duten prospekzioko azterlanak.
- 1.2. Jardun publikoen eragina ezagutzea, erantzunak doitzeko.
- 1.3. Errealitatea eta honetatik datozen erantzunak ezagutzea hainbat Behatokiaren bitartez.
- 1.4. Zuzeneko komunikazio-bideak edukitzea gizarte eragileekin ezagutza elkarri trukatzeko.
- 1.5. Laguntzea eta balorazioko tresna homogeneoak abiaraztea.
- 1.6. Sailaren Prestazio eta Zerbitzuen Zorroa eguneratzea.
- 1.7. Gure prestazio eta zerbitzuetan laguntzako etikaren kultura ezartzea.
- 1.8. Sailaren hainbat jardun eremu planifikatzea.

2. HELBURU OROKORRA. Zerbitzuak aztertu, kontsolidatu eta handitzea adineko pertsonen eta ezintasuna duten pertsonen, babesgabeko arrisku-egoera larrian dauden adin txikiko pertsonen, gizarte beharrianak dituzten emakumeen, eskulsioko arriskuko pertsonen arloan, bai eta eremu soziosanitarioari dagozkionak ere.

- 2.1. Adineko pertsonen eta ezintasuna duten mendeko pertsonen arretara zuzendutako zerbitzuak handitu eta hobetzea.
- 2.2. Ezintasuna duten pertsonen autonomia sustatzera zuzendutako zerbitzuak eta baliabideak handitu eta hobetzea.

- 2.3. Buruko gaixotasun larri kronikotik datozen beharrian sozialei eta soziosanitarioei kasu egitea.
- 2.4. Bizkaian zahartze aktiboa sustatzeko baldintza optimoak sortzea.
- 2.5. Babesgabeko arrisku larriko egoeran dauden adin txikiko pertsona guztiei kasu egitea norberaren zerbitzu espezifikoen diseinuaren bidez (edo ibilbide berezituak eta espezifikoko diseinatuz problematikaren arabera).
- 2.6. Etxean tratu txarrak pairatu dituztelako edota eskulsioko arriskuan uzten dituzten bestelako kausengatik gizarte beharrianak dituzten emakumei kasu egitea.
- 2.7. Gizarte eskulsioko egoerak ezabatzea, pertsonen duintasuna zaintzen saiatuta, prebenitzeko zein arintzeko ekintzen bitartez.
- 2.8. Espazio soziosanitarioa sustatzea Osasun Sailarekin koordinatuta, beharrezko zerbitzuak sortuz.

3. HELBURU OROKORRA. Administrazio Publikoekin eta gizarte eragileekin (berezi hiruugarren sektorearekin) elkarlana sustatzea, bai eta hiritarrek Bizkaiko gizarte inklusibo eta solidario baten sustapenean parte har dezaten ere.

- 3.1. Koordinazioa eta elkarlana sustatzea administrazio publikoekin, bereziki Tokiko Administrazioarekin.
- 3.2. Gizarte ekintzan zerbitzuen hornitzaile gisa parte hartzen duten agenteekiko harremanetan sakontzea, hirugarren sektorean arreta berezia jarrita.
- 3.3. Hiritarren sentsibilizazio eta partaidetzako interes orokorreko gizarte jarduerak bultzatzea erakundeekin lankidetzan, bereziki hirugarren sektorekoekin.

4. HELBURU OROKORRA. Hiritarrentzako arreta hobetzea prestazio eta zerbitzuen sistema eragingarri, irisgarri eta ulergarriaren bidez, beti erabiltzailearengana orientatuta.

- 4.1. Hiritarrei gizarte prestazioei eta zerbitzuei buruz emandako informazioa hobetzea.
- 4.2. Gure prestazio eta zerbitzuetara jotzeko prozedurak hobetzea.
- 4.3. Hasitako etengabeko

VIII. kapitulua

Helburuak eta ekintzak

1. HELBURU OROKORRA. Gizarte errealitatearen, hiritarren beharrianen eta eskarien, bai eta arlo honetan egiten diren jardun publikoen ondorioen ezagutza etengabe eguneratzea, hauek modu planifikatuan hobetu eta egokitzeko helburuz.

1.1. Beharrianen eta eskariaren bilakaera ebaluatzea ahalbidetzen duten azterlanak egitea eta, beharrezkoa bada, sustatzea eta, zehazki, aldaketei aurre egitea ahalbidetzen duten prospekzioko azterlanak.

JARDUNAK	ADIERAZLEAK	ALDIA
Ettxerik gabeko pertsoneri erantzuteko beharren eta egoeraren azterlana egitea.	- Egindako azterlana. - Identifikatutako erantzuteko beharrian eta alternatiba kopurua.	2008
Garraio Sailarekin garraio irisgarriari buruzko azterlan batean laguntzea.	- Egindako azterlana eta plana.	2008
Azterlana egitea buruko gaixotasunetik eratorritako beharriaz buruz.	- Egindako azterlana.	2008
Generoko indarkeriaren azterlana eguneratzea.	- Eguneratutako azterlana. - Aurreko egoeraren aldean identifikatutako aldaketa kopurua.	2009
Mendekotasuna sortzen duten ezintasunen epidemiologiako txostenak egitea.	- Egindako azterlan kopurua.	2008
Etxeko esparruko nerabe erasotzaileei buruzko azterlana egitea.	- Egindako azterlana. - Identifikatutako erantzuteko beharrian eta alternatiba kopurua.	2009
Mendeko adineko pertsonentzako egoitzako plazen eta eguneko zentrokoen behar eta eskariari buruzko azterlanak eguneratzea, bai eta plaza publikoen beharra ere, hauetara jotzeko hainbat baldintzen arabera.	- Eguneratutako azterlan kopurua. - Plazen okupazioaren azterketa (oraingo egoera eta aurreikuspenak, eskarian eragiten duten faktoreak, okupaziorik ezaren ondorioak...). - Oraingo eta etorkizuneko beharrianen eta eskariaren identifikazioa. - Eskarian eragiten duten faktoreen identifikazioa. - Azterlanen bidez identifikatutako eskaintza eta eskariaren doikuntzara egokitutako helburu eta estrategia kopurua.	2009-2010
Bizkaiko esparruan ekintza boluntarioaren errealitatea ezagutzeko azterlana egitea.	- Egindako azterlana.	2009

1. HELBURU OROKORRA. Gizarte errealitatearen, hiritarren beharrianen eta eskarien, bai eta arlo honetan egiten diren jardun publikoen ondorioen ezagutza etengabe eguneratzea, hauek modu planifikatuan hobetu eta egokitzeko helburuz.		
1.1. Beharrianen eta eskariaren bilakaera ebaluatzea ahalbidetzen duten azterlanak egitea eta, beharrezkoa bada, sustatzea eta, zehazki, aldaketei aurre egitea ahalbidetzen duten prospekzioko azterlanak.		
JARDUNAK	ADIERAZLEAK	ALDIA
Esklusioko egoeran dauden pertsonentzako egoitzako eta egoitzatik kanpoko plazen beharren gaineko azterlana egitea .	<ul style="list-style-type: none"> - Egindako beharren azterlana eginda. - Plazen okupazioaren azterketa (oraingo egoera eta aurreikuspenak, eskarian eragiten duten faktoreak, okupaziorik ezaren ondorioak ...). - Oraingo eta etorkizuneko beharrianen eta eskariaren identifikazioa. 	2009
Azterlana egitea familia-harrerari buruz. Honek, besteak beste, hartutako pertsonengan duen eragina ezagutu eta ebaluatzea ahalbidetzen du.	<ul style="list-style-type: none"> - Azterlana diseinatu eta egitea. - Harrerak hartutako pertsonengan duen eragina ebaluatzea. - Azterlanaren bidez identifikatutako familia-harrerako zerbitzu edo programetan egin beharreko doikuntza eta hobekuntza kopurua. 	2009-2010
Azterlana egitea harrerako prozesuen arrakasta edo porrotaren motibazio eta arrazoien gainean.	<ul style="list-style-type: none"> - Azterlana diseinatu eta egitea. - Prozesuen porrotan eta arrakastan eragiten duten faktoreen identifikazioa. - Azterlanaren bidez identifikatutako familia-harrerako zerbitzu edo programetan egin beharreko doikuntza eta hobekuntza kopurua. 	2009-2010
Azterlana egitea ezintasun eta tutoretzari buruz.	- Azterlana diseinatu eta egitea.	2009
1.2. Jardun publikoen ondorioa ezagutzea erantzunak doitzeko.		
JARDUNAK	ADIERAZLEAK	ALDIA
Zerbitzuen kostuei buruzko azterlana egitea.	<ul style="list-style-type: none"> - Egindako azterlana. - Sailaren Zorroaren zerbitzu kopurua. Hauei dagokienez benetako balioa identifikatzen da eta jasanaraz daitekeen kostua zehazten da. 	2009-2010
Gastu sozialari eta zerbitzuen finantzaketa publikoari buruzko azterlana egitea.	- Egindako azterlana.	2009-2010
Sailaren prestazio eta zerbitzuen etengabeko ebaluazioa sustatzea eskaintza eskariaren eta gizarte beharrianen aldaketara doitzeko.	<ul style="list-style-type: none"> - Helburu hau jasotzen duten urteko ebaluazioak egiten dituzten zerbitzuen kopurua (eskaintzarako doikuntza ebaluatzea). - Eskaintzan sartu ahal eta behar diren egokitzapen, hobekuntza edo alderdi berritzaileen kopurua, hauek autoebaluazioaren bidez identifikatuta. 	2009-2011

1. HELBURU OROKORRA. Gizarte errealitatearen, hiritarren beharriaren eta eskarien, bai eta arlo honetan egiten diren jardun publikoen ondorioen ezagutza etengabe eguneratzea, hauek modu planifikatuan hobetu eta egokitzeko helburuz.

1.2. Jardun publikoen ondorioa ezagutzea erantzunak doitzeko.

JARDUNAK	ADIERAZLEAK	ALDIA
Erabiltzaileen beharriaren gogobetetze maila ezagutzea (gogobetetzeko inkestak, iradokizunen postontziak...).	<ul style="list-style-type: none"> - Beharriaren ebaluatze tresnen diseinua eta bere inplementazioa laguntzea. - Bere beharriaren ebaluazioan parte hartzen duten erabiltzaile eta senideen kopurua. - Bildutako eskarien kopurua. - Identifikatutako egokitzapen, hobekuntza edo alderdi berritzaileen kopurua. 	2008-2011

1.3. Hainbat Behatokiaren bidez errealitatea eta deribatzen diren erantzunak ezagutzea.

JARDUNAK	ADIERAZLEAK	ALDIA
Adineko pertsonen behatokia sortzea.	<ul style="list-style-type: none"> - Parte hartutako Behatokiaren taldeetako bilera kopurua. - Sailerako zein Behatokirako informazio garrantzitsua duten bidalketa kopurua. - Koordinatutako edo elkarlanean aritutako jarduketa kopurua (ikerketa, arazoak atzematea eta beharriaren azterketa...). 	2008-2011
Generoko Indarkeriaren eta Hirugarren Sektorearen Behatokiak dinamizatzea.	<ul style="list-style-type: none"> - Parte hartutako Behatokiaren antolaketa eta dinamizazioa bilera kopurua. - Koordinatutako edo elkarlanean aritutako jarduketa kopurua (ikerketa, arazoak atzematea eta beharriaren azterketa...). 	2008-2011
Adineko Pertsonen, Ezintasunaren eta Haurtzaroen Behatokietan parte hartzea.	<ul style="list-style-type: none"> - Parte hartutako Behatokiaren bilera kopurua. 	2008-2011

1.4. Gizarte eragileekin komunikazio zuzeneko bideak mantentzea ezagutzak elkartrukatzeko.

JARDUNAK	ADIERAZLEAK	ALDIA
Topaketak egitea.	<ul style="list-style-type: none"> - Hiru Topaketa urtean eginda. - Partaide kopurua esparru eta sektoreen arabera (administrazio publikoak, gizarte eta irabazizko ekimeneko erakundeak...). 	2008-2011
Mintegiak egitea.	<ul style="list-style-type: none"> - Mintegi bat urtean eginda. - Partaide kopurua esparru eta sektoreen arabera (administrazio publikoak, gizarte eta irabazizko ekimeneko erakundeak...). 	2008-2011
Jardunaldiak egitea.	<ul style="list-style-type: none"> - Hamar jardunaldi urtean eginda. - Partaide kopurua esparru eta sektoreen arabera (administrazio publikoak, gizarte eta irabazizko ekimeneko erakundeak...). 	2008-2011

1. HELBURU OROKORRA. Gizarte errealitatearen, hiritarren beharrezanaren eta eskarien, bai eta arlo honetan egiten diren jardun publikoen ondorioen ezagutza etengabe eguneratzea, hauek modu planifikatuan hobetu eta egokitzeko helburuz.

1.4. Gizarte eragileekin komunikazio zuzeneko bideak mantentzea ezagutzak elkartrukatzeko.

JARDUNAK	ADIERAZLEAK	ALDIA
Argitalpenak egin eta zabaltzea.	- Hiru argitalpen urtean eginda. - Argitalpenak aztertutako gaian interesa duten hartzaileei igorritako argitalpen kopuruaren doikuntza.	2008-2011
Zientziako jardunaldi, mintegi edo bestelako ekitaldietan parte hartzea.	- Urtean gai-arloko 6 jardunaldi, mintegi edo bestelako zientziako ekitalditan parte hartzea.	2008-2011

1.5. Laguntzea eta baloratzeko tresna homogeneousak abiaraztea.

JARDUNAK	ADIERAZLEAK	ALDIA
Mendekotasun eta ezintasuna baloratzeko tresnen berrikuspenean laguntzea.	- Estatuan eta autonomian mantendutako bilera kopurua.	2008-2011
RAI balorazioko tresna ebaluatzea arreta eskaintzeko pertsonarengan zentratuta ezintasunaren arloan.	- RAIren predikzioko gaitasunari buruz egindako azterlana ezintasunaren forma ezberdinen arloan.	2009
Beharrezaneko Gizarte Adierazlea berrikustea.	- Egindako azterlana. - ISNAren bertsio berria eginda.	2009
Abiarazitako eskulio baliabideetara jotzeko sistemak ebaluatzea.	- Ebaluazioa eginda. - Identifikatutako jotzeko sistemen doikuntza eta hobekuntza kopurua.	2009
Eusko Jaurlaritzarekin elkarlanean aritzea haurren babes gabeziako egoerak zehazteko tresnaren diseinuan (Balora).	- Parte hartutako bilera kopurua.	2009-2010

1.6. Sailaren Prestazioen eta Zerbitzuen Zorroa Eguneratzea.

JARDUNAK	ADIERAZLEAK	ALDIA
Prestazioen eta Zerbitzuen Zorroa eguneratzea Sailaren jardun-esparru guztietan.	- Egindako aldaketa kopurua beharrezanetan, araudian (mendekotasunari buruzko legea) eta gizarteko testuinguruan egondako aldaketen arabera, bestelako administrazio publikoekin elkarlanean eta IFAS, ITB eta erakunde laguntzaileek parte hartuta. - Prestazioak eta zerbitzuak beste Foru Aldundi batzuenekin harmonizatze helburuz egindako aldaketa kopurua EAE osorako balizko Zorro komun baten esparruan.	2008-2011

1. HELBURU OROKORRA. Gizarte errealitatearen, hiritarren beharrezanaren eta eskarien, bai eta arlo honetan egiten diren jardun publikoen ondorioen ezagutza etengabe eguneratzea, hauek modu planifikatuan hobetu eta egokitzeko helburuz.

1.7. Gure prestazio eta zerbitzuetan laguntzako etikaren kultura ezartzea.

JARDUNAK	ADIERAZLEAK	ALDIA
Etika Batzordea kontsolidatzea Gizartegintzan.	- Egindako bileren eta Batzordeak erantzundako kontsulten kopurua.	2008-2011
Gizartegintzako etikako batzorde berriak sor ditzaten bultzatzea Bizkaiko erakundeetan.	- Egindako ekintza kopurua. - Sortutako batzorde kopurua.	2008-2011
Profesionalak laguntzako etikaren oinarri eta prozeduretan sar daitezen ahalbidetzea.	- Egindako jardun kopurua (inkestak, materialen hedapena, jardunaldiak, mintegiak, prestakuntzako ekintzak...). - Parte-hartzaile kopurua esparru eta sektoreen arabera (administrazio publikoak, ekimen pribatua).	2008-2011

1.8. Sailaren jardun-eremu guztiak planifikatzea.

JARDUNAK	ADIERAZLEAK	ALDIA
Jardun Planak egitea ezintasuna duten pertsonentzat: ezintasun fisikoa duten pertsonak, buruko eritasuna duten pertsonak eta adimen-urritasuna duten pertsonak.	- Ukitutako biztanle-eremuak. - Egindako plan kopurua.	2008
Plan Gerontologikoaren jarraipena egitea.	- Egindako urteko balorazio txostenak. - Jarraipeneko prozesuetako parte-hartze maila (batzordearen bilera kopurua eta parte hartzen duten pertsonak sektoreen arabera). - Planean sartutako egunerapen kopurua.	2008-2011
Zahartze Aktiboko Plana egin eta onestea.	- Zahartze Aktiboko Foru Plana idatzita. - Bere idazketaren parte-hartze maila (egindako bilera kopurua eta parte hartzen duten pertsonak sektoreen arabera).	2008-2011
II. Haurtzaro Planaren jarraipena egitea.	- Egindako urteko balorazio txostenak. - Egindako bilera kopurua eta parte hartzen duten pertsonak sektoreen arabera. - Planean sartutako egunerapen kopurua.	2008-2011
Jardun-planak egitea gizarteratzearen arloan (laneratzea, etxerik gabekoak, etab.).	- Ukitutako biztanle-eremuak. - Egindako plan kopurua.	2008-2011
ITB-ren jardun-plana egitea.	- Jardun Plana eginda.	2009
BIDEAK-en jardun-plana egitea.	- Jardun Plana eginda.	2009
IFAS-en jardun-plana egitea.	- Jardun Plana eginda.	2008
Mugikortasun eta Garraio Irigarriko Planaren prestaketan laguntzea.	- Plana prestatzeko Garraio eta Hirigintza Sailarekin egindako koordinazioko bilera kopurua.	2008-2009
Eusko Jaurlaritzaren plan guztien idazketan laguntzea.	- Parte hartutako plan kopurua.	2008-2011

2. HELBURU OROKORRA. Zerbitzuak aztertu, kontsolidatu eta handitzea adineko pertsonen eta ezintasuna duten pertsonen, babesgabeko arrisku-egoera larrian dauden adin txikiko pertsonen, gizarte beharrianak dituzten emakumeen, esklusioko arriskuko pertsonen arloan, bai eta eremu soziosanitarioari dagozkionak ere.		
2.1. Adineko pertsonen eta ezintasuna duten mendeko pertsonen arretara zuzendutako zerbitzuak handitu eta hobetzea.		
JARDUNAK	ADIERAZLEAK	ALDIA
Plan gerontologikoa eta ezintasuneko planak garatzea.	- Planetan aurreikusitako jarduketak egitea eta aurreikusitako helburuak lortzea.	2008-2011
Egoitza eta eguneko zentroetako plazen eskaintza doitzera adineko pertsonen premietara.	- Plazen eskaintza premietara doitzera: eskualdeko estaldura lortzea %5 eta %1ean. - Bete gabe dauden plaza kopurua. - Itxaronzerrendan dauden pertsona kopurua.	2008-2011
Ezintasuna duten pertsonentzako egoitzako eta eguneko zentroetako plazen eskaintza handitu eta dibertsifikatzea.	- Estaldura honakoa: 13 plaza/10.000 biztanleko (18 eta 65 urte bitartean).	2011
Aurretik prestatutako planei erantzuna ematen dien Azpiegitura Plana garatzea (ERANSKINA).	- Azpiegitura Plana burutzea.	2008-2011
Mendekotasun egoeran dauden pertsonentzako baliabideen eta laguntza teknikoaren zentroa abiaraztea.	- Abiarazitako Laguntza Teknikoen Zentroa. - Arreta jasotako pertsona kopurua modalitatearen arabera.	2008-2011
Eguneko zentroen gaineko araudia aldatzea hauen erabilera zabaltzeko, arretako modalitateak zabalduz, ordutegiak malgutuz, kasu batzuetan zerbitzuaren prestazioa asteburuetan hasiz.	- Eguneko zentroko arretari buruzko foru dekretu berriak.	2009
Programak garatzea, bai eta beharrezko baliabideak ere, adineko pertsona bere ingurune familiarrean gera dadin.	- Foru programa hauetako mendeko adineko pertsonen kopurua. - Garatutako Foru Dekretu kopurua.	2008-2011
Landako zentro balioaniztunen irudia sustatzea.	- Inbertsioko prozesuan diruz lagundutako LZB kopurua. - "Landako Zentro Balioaniztuna" dokumentua eginda. - Garatutako LZBak mantentzeko politikak.	2008-2011
Alzheimer eta antzeko bestelako demenziak dituzten pertsonen arreta psikosozialeko zentroa sortzea.	- Arreta psikosozialeko zentroa sortuta. - Arreta jasotako pertsona kopurua. - Abiarazita dauden esperimenezko programa kopurua.	2009-2011
Eguneko arretarako baliabide mota berria abiaraztea adimen-urritasuna duten adineko pertsonentzat.	- Eguneko arretako modalitateak. - Abiarazitako baliabide berria.	2008-2011

2. HELBURU OROKORRA. Zerbitzuak aztertu, kontsolidatu eta handitzea adineko pertsonen eta ezintasuna duten pertsonen, babesgabeko arrisku-egoera larrian dauden adin txikiko pertsonen, gizarte beharrianak dituzten emakumeen, esklusioko arriskuko pertsonen arloan, bai eta eremu soziosanitarioari dagozkionak ere.

2.1. Adineko pertsonen eta ezintasuna duten mendeko pertsonen arretara zuzendutako zerbitzuak handitu eta hobetzea.

JARDUNAK	ADIERAZLEAK	ALDIA
Senideentzat arnasa hartzeko programak garatzea, aldi baterako egonaldiekin bete beharreko egoitzako plazak erabiliz.	- Arreta jasotako pertsona kopurua urteko (egonaldia egiten dutenak). - Urteko egonaldi kopurua.	2008-2011
Aisia eta astialdiko eskaintzak garatzea ezintasuna edo mendetasuna duten pertsonentzat erakundeekin egindako hitzarmenen bidez, eta, beharrezkoa bada, programa mota hauek sustatzea.	- Arreta jasotako pertsona kopurua urteko. - Diruz lagundutako hitzarmen edo programa kopurua. - Zuzendutako aurrekontua.	2009-2011
Jarduketa zehatzak garatzea garraio irisgarriaren hobekuntzan.	- GESari dagozkion Mugikortasun eta Garraio Irisgarritasun Planaren ondorioak.	2009-2011
Tutoretzako zerbitzua egitea beharrezko diren kasuetan.	- Tutoretza kopurua.	2008-2011

2.2. Ezintasuna duten pertsonen autonomia sustatzera zuzendutako zerbitzuak eta baliabideak handitu eta hobetzea.

JARDUNAK	ADIERAZLEAK	ALDIA
Autonomia pertsonala sustatzeko programak garatzea.	- Programa kopurua. - Pertsona onuradun kopurua.	2008-2011
Laguntzadun apartamentuak sortzea ezintasun fisikoa duten pertsonentzat. (Azpiegitura Plana) (ERANSKINA).	- Sortutako laguntzadun apartamentu kopurua. - Pertsona erabiltzaile kopurua.	2010-2011
Bizitza independenteko programak abiaraztea adimen-urritasuna duten pertsonentzat.	- Programen definizioa. - Garatutako hitzarmen kopurua. - Pertsona onuradun kopurua.	2008-2011
Plazak handitzea lanerako zentroetan.	- 25 urtean.	2008-2011
Ezintasuna duten pertsonentzat gizarte-laguntzako lanak egitea.	- Laguntzaile pertsonalaren figuraren garapena (laguntzaile pertsonalaren profila definitzea eta figura abiaraztea). - Kasu egindako pertsona kopurua.	2008-2011
Ezintasuna duten pertsonentzako aisia eta astialdiko eskaintzak garatzea erakundeekin egindako hitzarmenen bidez.	- Urtean kasu egindako pertsona kopurua. - Diruz lagundutako hitzarmen edo programa kopurua. - Zuzendutako aurrekontua.	2009-2011
Kultura Sailarekin eta Kirol Egokituko Bizkaiko Federazioarekin elkarlanean aritzea ezintasuna duten pertsonentzako kirolaren garapenean.	- Laguntzaren ondorioen garapena.	2009
Elkartzeko jarduera sustatzea gaixotasun kroniko eragozleen esparruan.	- Diru laguntzen Foru Dekretuaren egokitzapena. - Ukitutako elkarte kopurua. - Pertsona onuradunen kopurua.	2010

2. HELBURU OROKORRA. Zerbitzuak aztertu, kontsolidatu eta handitzea adineko pertsonen eta ezintasuna duten pertsonen, babesgabeko arrisku-egoera larrian dauden adin txikiko pertsonen, gizarte beharrianak dituzten emakumeen, eskusioko arriskuko pertsonen arloan, bai eta eremu soziosanitarioari dagozkionak ere.

2.3. Buruko gaixotasun larri kronikotik datozen beharrian sozialei eta soziosanitarioei kasu egitea.

JARDUNAK	ADIERAZLEAK	ALDIA
Eguneko zentroetako plazen eskaintza handitzea.	- Sortutako plaza kopurua.	2008-2011
Behe intentsitateko eta egonaldi luzeko baliabideak eta egoitzako plazak handitzea.	- Sortutako plaza kopurua.	2008-2011
Egoitza txikien sarea sortzea.	- Egoitza txikien kopurua. - Sortutako plaza kopurua.	2008-2011
Azpiegitura Plana garatzea (ERANSKINA).	- Azpiegitura Planaren burutzapena.	2008-2011
Buruko gaixotasuna duen pertsonaren integrazioa sustatzea lanerako zentroen eta enpleguko zentro berezien bitartez.	- Pertsona onuradunen kopurua.	2008-2011
Buruko gaixotasuna duten pertsonentzako laguntza sozialeko lanak egitea.	- Laguntzaile pertsonalaren figuraren garapena (laguntzaile pertsonalaren profila definitzea eta figura abiaraztea). - Kasu egindako pertsona kopurua.	2009-2011
Aisia eta astialdiko arloa sustatzea buruko gaixotasunaren munduan.	- Urtean kasu egindako pertsona kopurua. - Diruz lagundutako hitzarmen edo programen kopurua. - Zuzendutako aurrekontua.	2009-2011
Tutoretzako zerbitzua egitea beharrezko diren kasuetan.	- Tutoretza kopurua.	2008-2011

2.4. Bizkaian zahartze aktiboa sustatzeko baldintza optimoak sortzea.

JARDUNAK	ADIERAZLEAK	ALDIA
Zahartze Aktiboaren Plana garatzea.	- Garatutako Plana. - Egindako Planaren jarraipeneko txostenak. - Hiritarrek bere jarraipenean izandako parte-hartze maila (egindako bilera kopurua eta parte hartzen duten pertsonak sektoreen arabera).	2009-2011
Zahartze aktiboko jarduerak eta proiektuak babesteko programa ezartzea Adineko Pertsonen Kontseiluaren orientabideei jarraiki.	- Zahartze aktiboko proiektu eta jardueren ezaugarriak definitzeko agiria prestatzea. - Diru laguntzen Foru Dekretuaren egunerapena. - Zahartze aktiboaren gaineko azterlanaren eta arlo honetan Deustuko Unibertsitatearekin egindako lankidetzako hitzarmenaren babespean egindako bestelako ikerketa batzuen emaitzak inplementatzea.	2008-2011

2. HELBURU OROKORRA. Zerbitzuak aztertu, kontsolidatu eta handitzea adineko pertsonen eta ezintasuna duten pertsonen, babesgabeko arrisku-egoera larrian dauden adin txikiko pertsonen, gizarte beharrianak dituzten emakumeen, esklusioko arriskuko pertsonen arloan, bai eta eremu soziosanitarioari dagozkionak ere.

2.4. Bizkaian zahartze aktiboa sustatzeko baldintza optimoak sortzea.

JARDUNAK	ADIERAZLEAK	ALDIA
Adineko pertsonen munduan elkartzeko kultura sustatzea.	- Diru laguntzen Foru Dekretuaren egokitzapena. - Ukitutako elkarte kopurua.	2008-2011
Adineko pertsonentzako Adineko bidaien programa kontsolidatzea.	- Eskabide kopurua. - Programan parte hartzen duten pertsona kopurua.	2008-2011
Adineko pertsonentzako kultur kanpainen garapena kontsolidatzea.	- Kanpaina kontsolidatuen kopurua.	2008-2011

2.5. Babesgabeko arrisku larriko egoeran dauden adin txikiko pertsona guztiei kasu egitea norberaren zerbitzu espezifikoaren diseinuaren bidez (edo ibilbide berezituak eta espezifikoak diseinatu problematikaren arabera).

JARDUNAK	ADIERAZLEAK	ALDIA
Hautzaroko II. Plana abiaraztea.	- Abiaraztea. - Egindako jarduketa kopurua.	2008
Bizkaian babesgabetasun larriko egoeran dauden adin txikiko pertsonen kasu egiteko sarea konfiguratzeko, helburu partekatutako eta metodologia komuna dituen.	- Sare baten konfigurazioa Sailaren erakunde laguntzaileekin: parte hartzen duten erakunde kopurua, bilera kopurua, prestatu eta abiarazitako instrumentu komunak. - Sare baten konfigurazioa erakunde laguntzaileekin eta Udalekin.	2008-2011
Egoitzako harrerako dispositibo guztiak dibertsifikatzea, premiako egoera guztiei erantzuna emateko gauza den sarea konfiguratzeko moduan:	- Aurreikusitako dispositibo eta errekurtsoen sorrera. - Zentroak dekretura egokitzea.	2008
- Etxeko esparruan indarkeria erabiltzen duten nerabeentzat dispositibo bat sortzea.		2008
- Gizarteratzeko arazoak dituzten nerabeentzat bi dispositibo sortzea.		2008-2011
- Toxikomanien arazoak dituzten nerabeentzat errekurtsu bat sortzea.		2008
- Errekurtsu bat sortzea adin txikikoen ezintasunagatik sortzen diren familia barruko muturreko egoerei erantzuna emateko.		2008-2011
- Egoitzako arretarako zentroak babesgabetasun sozialeko egoeran dauden nerabe eta haurrentzako errekurtsuak araupetzen dituen Eusko Jaurlaritzaren Dekretura egokitzea.		2008-2011

<p>2. HELBURU OROKORRA. Zerbitzuak aztertu, kontsolidatu eta handitzea adineko pertsonen eta ezintasuna duten pertsonen, babesgabeko arrisku-egoera larrian dauden adin txikiko pertsonen, gizarte beharrianak dituzten emakumeen, eskulsioko arriskuko pertsonen arloan, bai eta eremu soziosanitarioari dagozkionak ere.</p>		
<p>2.5. Babesgabeko arrisku larriko egoeran dauden adin txikiko pertsona guztiei kasu egitea norberaren zerbitzu espezifikoaren diseinuaren bidez (edo ibilbide berezituak eta espezifikoak diseinatuz problematikaren arabera).</p>		
JARDUNAK	ADIERAZLEAK	ALDIA
Lagunduta ez dauden atzerriko adin txikikoei (LEAA) kasu egitea harrerako ibilbide baten eta bizikidetzako unitateen, aurre-emantzipazioaren eta emantzipazioaren bidez.	<ul style="list-style-type: none"> - Egindako ibilbidearen diseinua. - Kasu egindako adin txikiko kopurua. - Adin txikiko kopurua ibilbidearen fase bakoitzean. - Bere momentu eta egoerara doitutako errekurtsoa erabiltzen duten adin txikiko kopurua. 	2008-2011
Lagunduta ez dauden atzerriko adin txikikoei kasu egitea bermatzen duten errekurtsoak edukitzea, hauen kopurua sare arautuko ibilbideari dagokiona baino handiagoa denean.	<ul style="list-style-type: none"> - Errekurtso mota hauen adin txikiko kopurua eta egonaldiko batez besteko eta gehieneko denbora. 	2008-2011
Familia-harrera babeseko lehentasunezko errekurtsotzat hartzea.	<ul style="list-style-type: none"> - Egindako definizioa eta irizpidearen komunikazioa. 	2008
Familia hartzaile kopurua handitzeko familia-harreraren sustapen eta komunikazioko kanpainak egitea.	<ul style="list-style-type: none"> - Egindako kanpaina kopurua. - Familia hartzaile kopurua. - Familia-harrera berrien kopurua. 	2008-2011
Familia hartzaile profesionalizatuaren figura sartzea.	<ul style="list-style-type: none"> - Figuraren diseinua eta programa abiaraztea. 	2008-2011
Lagunduta ez dauden atzerriko adin txikikoen familia-harrera sustatzea.	<ul style="list-style-type: none"> - Familia-harreraren dauden adin txikiko kopurua. 	2008-2011
Familia barruan problematika duten adin txikiko pertsonen arreta egiteko errekurtsoak gehitzea: bizikidetzako familiarreko programak, laguntza eta jarraipeneko programak.	<ul style="list-style-type: none"> - Programen diseinua eta abiaraztea. - Kasu egindako adin txikiko pertsonen eta familien kopurua. 	2008-2011
Adopzioaren osteko zerbitzu espezifikoak sortzea.	<ul style="list-style-type: none"> - Sortutako zerbitzua. - Kasu egindako familia kopurua. - Kasu egindako adopzioko adin txikikoen kopurua. - Jatorriak bilatzeko kasuen kopurua. 	2009
Adopzioaren osteko gorabeheren erregistroa sortzea.	<ul style="list-style-type: none"> - Sortutako erregistroa. - Gorabehera kopurua. 	2009
Haurren babesgabetasunaren arloan Udalen OGZekin interbentzio eta koordinazioko eskuliburua egitea.	<ul style="list-style-type: none"> - Egindako eskuliburua. - Udalekin eskumenak mugatzea adin txikiko pertsonen arretari dagokionez bere arrisku mailen arabera. 	2008-2011
Udalekin, Eusko Jaurlaritzarekin eta bestelako erakundeekin interbentzioak laguntzeko elkarlana ahalbidetzea (Ararteko, Justizia, Fiskaltza).	<ul style="list-style-type: none"> - Ekiteko arazoak egon diren kasuen kopurua (laguntzan egondako oztopoen ondorioz). - Beste erakunde batzuekin eskumenak mugatzea etxeko esparruan indarkeria erabiltzen duten adin txikikoen arretari dagokionez. - Alderdien gogobetetze maila. 	2008-2011

2. HELBURU OROKORRA. Zerbitzuak aztertu, kontsolidatu eta handitzea adineko pertsonen eta ezintasuna duten pertsonen, babesgabeko arrisku-egoera larrian dauden adin txikiko pertsonen, gizarte beharrianak dituzten emakumeen, eskulsioko arriskuko pertsonen arloan, bai eta eremu soziosanitarioari dagozkionak ere.

2.6. Etxean tratu txarrak pairatu dituztelako edota eskulsioko arriskuan uzten dituzten bestelako kausengatik gizarte beharrianak dituzten emakumeei kasu egitea.

JARDUNAK	ADIERAZLEAK	ALDIA
Etxeko esparruan tratu txarrak jaso dituzten emakumeentzako eta ardurapean dituzten seme-alabentzako Premiazko Harrera Zerbitzua eskaintzea. Eskaintza dagoen eskarira egokitzea.	- Zerbitzuaren erabiltzaile diren etxean tratu txarrak pairatu dituzten emakumeen eta bere ardurapeko seme-alaben kopurua. - Eskabide kopurua.	2008-2011
Etxeko esparruan tratu txarrak jaso dituzten emakumeentzako eta ardurapean dituzten seme-alabentzako egonaldi ertain eta luzeko Harrera Espezializatuko Zerbitzua eskaintzea.	- Zerbitzuaren erabiltzaile diren etxean tratu txarrak pairatu dituzten emakumeen eta bere ardurapeko seme-alaben kopurua. - Eskabide kopurua.	2008-2011
Laguntza Psikologikoko Zerbitzua deszentralizatzea.	- Eskualdeko zerbitzu bat irekitzea aurrekontuko ekitaldi bakoitzean.	2008-2011
Etxeko esparruan erasotzaileak diren eta etxean gelditzen diren nerabe erasotzaileentzako programa sortzea.	- Programaren diseinua eta abiaraztea. - Nerabe eta familia erabiltzaileen kopurua.	2009
Bizikidetzatza pertsona erasotzailearekin mantentzen duten emakume biktimei kasu egitea.	- Kasu egindako emakume kopurua. - Kasu egindako seme-alaben kopurua.	2008-2011
Tratu txarrak dituzten emakume biktimeentzako harrerako zerbitzuak eta aholkularitza juridikoko zerbitzuak dituzten udalerriei babesa ematea.	- Laguntza jasotzen duten udalerririkopurua. - Kasu egindako kasu kopurua.	2008-2011
Elkargune Familiarrak Eusko jaurlaritzaren Dekretu Araupetzailerara egokitzea.	- Elkargune Familiarrak Dekretura egokitzea.	2009

2.7. Gizarte eskulsioko egoerak ezabatzea, pertsonen duintasuna zaintzen saiatuta, prebenitzeko zein arintzeko ekintzen bitartez.

JARDUNAK	ADIERAZLEAK	ALDIA
Eskulsioko egoeran dauden pertsonak laguntzeko gizarteratzeko planak garatzea, errekurtsio, ibilbide eta helburuetan beharrezko doikuntzak identifikatuta.	- Garatutako plan kopurua (laneratzea eta gizarteratzea, etxerik gabekoak, etab.). - Errekurtsio, ibilbide eta helburuetan identifikatutako doikuntza kopurua.	2008-2011
Egoitzako programa abiaraztea GIB duten pertsonen susperraldiaren arretarako.	- Abiarazitako programa. - Erabiltzaile kopurua. - Egonaldi kopurua eta egonaldiaren batez besteko eta gehieneko denbora.	2008
Mundutik-Mundura programa emantzipazioko errealitateetara egokitzea.	- Programa egokitzea: 100 plaza.	2008-2011

2. HELBURU OROKORRA. Zerbitzuak aztertu, kontsolidatu eta handitzea adineko pertsonen eta ezintasuna duten pertsonen, babesgabeko arrisku-egoera larrian dauden adin txikiko pertsonen, gizarte beharrianak dituzten emakumeen, eskulsioko arriskuko pertsonen arloan, bai eta eremu soziosanitarioari dagozkionak ere.

2.7. Gizarte eskulsioko egoerak ezabatzea, pertsonen duintasuna zaintzen saiatuta, prebenitzeko zein arintzeko ekintzen bitartez.

JARDUNAK	ADIERAZLEAK	ALDIA
Egoitzako (intentsitate handia, ertaina eta txikia) eta eguneko arretarako plazak gehitzea eskulsioko arriskuan dauden pertsonentzat, hirugarren sektoreko erakundeekin egindako hitzarmenen bitartez.	<ul style="list-style-type: none"> - Intentsitate handi, ertain eta txikiko egoitzako arretarako plaza kopurua. - Eguneko arretarako plaza kopurua. - Hitzarmen kopurua. 	2008-2011
Orientazioa, prestakuntza eta egoitza (Gizartetxe) jasotzen dituen arreta integraleko zentroa sortzea.	<ul style="list-style-type: none"> - Sortutako zentroa. - Plaza kopurua. 	2010-2011
Buruko arazoengatik gizarte eskulsioko arriskuan dauden pertsonentzako baliabideak diseinatu eta abiaraztea.	<ul style="list-style-type: none"> - Diseinatu eta abiarazitako baliabide kopurua. - Erabiltzaile kopurua. 	2011
Gure prestazioak diru-sarrerak bermatzeko gure sistemetara egokitzea, prestazioen gaineko kontrola eta jarraipena handituta.	<ul style="list-style-type: none"> - Egokitutako prestazioak. - Kontrol eta jarraipeneko jarduketak kopurua. 	2008-2011
Enplegua eskuratzen laguntzen duten laneratzeko politikak bultzatzea, bai eta okupazioa ahalbidetzen duten gizarteratze eta laneratzeko bestelako formulak ere, Udalekin eta Foru Aldundiaren Lan Sailarekin lankidetzan.	<ul style="list-style-type: none"> - Bultzatutako laneratzeko eta gizarteratze formulak. - Enplegua lortzen duten eskulsioko edo babesgabeketasuneko egoeran dauden pertsona kopurua. - Okupazioko alternatiba batera jotzen duten laneratzeko zailtasunak dituzten pertsona kopurua. 	2008-2011
Bereziki degradatuta dauden eremuak leheneratzeko planetan parte hartzea.	<ul style="list-style-type: none"> - Parte hartutako plan eta ekimen kopurua. 	2008-2011
Gizarteratzeko arloan proiektu europarra garatzea.	<ul style="list-style-type: none"> - Proiektua definitzea lurraldeko agenteekin hitz eginez, partnerrak identifikatzea eta EBri proiektua aurkeztea Bruselako Euskal Bulegoarekin lankidetzan. 	2009-2011
Laneko Foru Sailarekin lankidetzan aritzea Inklusio Aktiboko politiketan.	<ul style="list-style-type: none"> - Lankidetzan egindako bilera eta ekimen kopurua. 	2008-2011

2.8. Espazio soziosanitarioa sustatzea Osasun Sailarekin koordinatuta, beharrezko zerbitzuak sortuz.

JARDUNAK	ADIERAZLEAK	ALDIA
Adinekoen egoitzetan osasun arretarako hitzarmena eguneratzea.	<ul style="list-style-type: none"> - Eragindako egoitza kopurua. - Eragindako plaza kopurua. - Eragindako egoitzetako osasun-arretaren koordinazioko protokoloak. 	2008-2011
Osasun Sailarekin unitate soziosanitarioetarako egindako akordioa eguneratzea.	<ul style="list-style-type: none"> - Eragindako plaza kopurua. 	2008-2011

2. HELBURU OROKORRA. Zerbitzuak aztertu, kontsolidatu eta handitzea adineko pertsonen eta ezintasuna duten pertsonen, babesgabeko arrisku-egoera larrian dauden adin txikiko pertsonen, gizarte beharrianak dituzten emakumeen, eskulsioko arriskuko pertsonen arloan, bai eta eremu soziosanitarioari dagozkionak ere.

2.8. Espazio soziosanitarioa sustatzea Osasun Sailarekin koordinatuta, beharrezko zerbitzuak sortuz.

JARDUNAK	ADIERAZLEAK	ALDIA
Arreta soziosanitarioko profilak aztertu eta zabaltzea.	<ul style="list-style-type: none"> - Profilak egokitzea txostenaren ondorioetara. - Kasu egindako profilak / pertsona kopurua (profilaren arabera). 	2008-2011
Txurdinagan egoitza soziosanitarioa sortzea.	<ul style="list-style-type: none"> - URSS Txurdinaga. - Abiarazitako egoitza eta okupatutako plaza kopurua (100). 	2010
Egoera neurobegetatiboan dauden pertsonentzako plaza kopurua gehitzea.	<ul style="list-style-type: none"> - Plaza berrien kopurua. 	2009
Izaera soziosanitarioko baliabide sozial batean egonaldi iraunkorreko plazak prestatzea babesgabetasun sozialeko egoeran dauden GIB-eramaile diren pertsonentzat.	<ul style="list-style-type: none"> - Prestatutako plaza kopurua. - Erabiltzaile kopurua. - Egonaldi kopurua eta egonaldiaren batez besteko eta gehieneko denbora. 	2010
Buruko gaixotasuna duten pertsonak gizarte zerbitzuetara bidaltzea.	<ul style="list-style-type: none"> - Onuradun kopurua. 	2008-2011
Haurren tratu txarrei dagokienez osasun esparruko atzemateko protokoloa berrikustea.	<ul style="list-style-type: none"> - Berrikusitako protokoloa. - Ezarritako irizpidera doitzen diren atzemandako kasu kopurua. 	2009
Adin txikikoen tratamendu psikiatriko eta psikologikoen protokoloak eguneratzea.	<ul style="list-style-type: none"> - Egindako egunerapena. - Protokoloarekin bat etorri deribatutako eta onartutako kasu kopurua. 	2008-2011
Osasun Sailarekin elkarlanean aritzea estimulazio goiztiarreko kasuak atzematen eta tratatzen.	<ul style="list-style-type: none"> - Lankidetzako hitzarmena Osasun Sailarekin. - Kasu egindako pertsona kopurua. - Erakundeekin egindako hitzarmen kopurua. 	2009-2011

3. HELBURU OROKORRA. Administrazio Publikoekin eta gizarte eragileekin (bereziki hirugarren sektorearekin) elkarlana sustatzea, bai eta hiritarrek Bizkaiko gizarte inklusibo eta solidario baten sustapenean parte har dezaten ere.

3.1. Koordinazioa eta elkarlana sustatzea administrazio publikoekin, bereziki Tokiko Administrazioarekin.

JARDUNAK	ADIERAZLEAK	ALDIA
Udalekin eta EUDELarekin lankidetzan aritzea programa eta politika komunen diseinuan.	<ul style="list-style-type: none"> - EUDELi eta tokiko erakundeei egindako aurretiko kontsulta kopurua udal jardunean eragin dezaketen edo berau konprometitu ahal dezaketen foru araei eta Sailaren ekimenei buruz. - Bere diseinua, garapena edo ebaluazioa egiten lagundu dugun programa eta zerbitzu partekatuen kopurua. - Politika komunen baterako diseinua: bilera kopurua, erakundeen arteko akordioak. - Identifikatutako lankidetzako espazio kopurua. 	2008-2011
Udal Gizarte Zerbitzuekin koordinazioa sustatzea topaketarako eremuko egonkorrak sortuta. Esate baterako: Ikasgela Iraunkorra.	<ul style="list-style-type: none"> - Bilera kopurua eta ikasgela iraunkorrean parte hartzen duten tokiko erakunde kopurua. - Abiarazitako topaketarako eremu egonkor kopurua. 	2008-2011
EUDELe kontseilu eta behatokietan parte har dezan sustatzea.	<ul style="list-style-type: none"> - EUDELi eta tokiko erakundeei kontseilu eta behatokietan parte hartzeko igorritako gonbidapen kopurua. - Kontseilu eta behatokietan parte hartzen duten tokiko erakunde kopurua. 	2008-2011
Eusko Jaurlaritzarekin lankidetzaren mantendu eta gehitzea arauen garapenean.	<ul style="list-style-type: none"> - Ezintasuna duten pertsonentzako zerbitzuen arloko araudia eguneratzea, erreferentziako esparruen eta arlo honetako egiten jakitearen beharizanetara eta bilakaerara egokituta. - Prestazio ekonomikoen arloko araudia sinplifikatzea. - Beharrezkoa bada, EAE osorako komuna den Zerbitzu eta Prestazioen Zorroa garatzea, administrazio publikoen zorroekin harmonian eta aurretiko arau-garapenak baliatuta. 	2008-2011
Sailaren planifikazioa koordinatzea gizarte zerbitzuen esparruan eragiten duten bestelako foru planekin eta Eusko Jaurlaritzaren planekin.	<ul style="list-style-type: none"> - Koordinazioko bilera kopurua. - Sailean eragina duten (bere kudeaketan edo ekintzan) izaera orokorreko bestelako foru planekin koherente diren helburu eta jarduketa kopurua. - Gizarte Zerbitzuen arloko edo gizarte zerbitzuen arloan eragiten duten Eusko Jaurlaritzaren bestelako plan batzuekin koherente diren helburu eta jarduketa kopurua. 	2008-2011
Topaketa sozial, soziosanitario eta gizarte-hezkuntzako espazioen funtzionamendua bultzatzen jarraitzea.	<ul style="list-style-type: none"> - Egindako bilera eta garatutako ekimen kopurua (ekimen batzuk beste jarduketa batzuetan zehaztuta daude). 	2008-2011

3. HELBURU OROKORRA. Administrazio Publikoekin eta gizarte eragileekin (bereziki hirugarren sektorearekin) elkarlana sustatzea, bai eta hiritarrek Bizkaiko gizarte inklusibo eta solidario baten sustapenean parte har dezaten ere.

3.2. Gizarte ekintzan zerbitzuen hornitzaile gisa parte hartzen duten agenteekiko harremanetan sakontzea, hirugarren sektorean arreta berezia jarrita.

JARDUNAK	ADIERAZLEAK	ALDIA
Erakundeek parte har dezaten erraztea: <ul style="list-style-type: none"> - Sailaren jardueren planifikazioan. - Beharriaren atzematean eta horiei eman beharreko erantzunen identifikazioan. - Sailaren aldetik eragiten dituzten jarduketa berrien definizioan. - Dagozkien lan-prozesuen diseinuan. 	<ul style="list-style-type: none"> - Lantalde, foro, mintegi, galdesorta edo kontsultarako bestelako sistemen kopurua, zuzenekoak edo teknologia berria erabilia. - Alderdi bakoitzean parte hartzen duten erakunde laguntzaile kopurua. 	2008-2011
Zerbitzuen prestazioan aurrera egitea hitzarmen, itun eta, beharrezkoa bada, kontratuen bitartez.	<ul style="list-style-type: none"> - Formalizatutako itun eta hitzarmen kopurua, guztira eta esparruen arabera (esklusioa, haurrak, emakumea...). - Itundu eta hitzartutako zerbitzu eta zentro kopurua, guztira eta esparruen arabera. - Plazak gehitu dituzten hitzarmen kopurua (administrazioko malgutasun handiagoa erabilgarri dauden plaza kopurua). 	2008-2011
Hitzarmen eta ituneko ereduaren homogeneizatzaren sustapena, bai eta bere administrazioko izapidetzaren sinplifikazioa ere.	<ul style="list-style-type: none"> - Egindako hitzarmen eta itunen ereduak. - Egin eta sinplifikatutako administrazioko izapidetzaren prozedura. 	2008-2011
Erakunde laguntzaileen eta Sailaren artean sareko lan-sistema egituratzea, alderdien eskarmentua eta ekimena baliatuta.	<ul style="list-style-type: none"> - Egindako mintegi kopurua. - Editatutako praktika onen eskuliburu kopurua. - Lan-sare aktiboen kopurua (bileren dinamika egotea, prestatutako produktuak...). - Sareko lanaren ondorioak. 	2008-2011
Erakunde laguntzaileei egin beharreko ordainketen bizkortasuna sustatzea.	<ul style="list-style-type: none"> - Ordainketaren batez besteko eta gehieneko denbora. 	2008-2011
Araudia jarraitu beharreko zentro guztiak ofizioz ikuskatu eta kontrolatzea.	<ul style="list-style-type: none"> - Ikuskatutako zentro kopurua (guztiak urtean behin). 	2008-2011
Ikuskatzeko lana laguntzako hobekuntzarantz orientatzea.	<ul style="list-style-type: none"> - Laguntzako kalitatearen adierazleen ezarpen eta aldizkako jarraipena egin diren zentro eta eremu kopurua, adinekoentzako egoitzako zentroetatik hasita. 	2008-2011
Hitzarmenak ikuskatzeko sistema garatzea araudirik ez dagoen zerbitzuei dagokienez.	<ul style="list-style-type: none"> - Diseinatu eta ezarritako ikuskapen-sistema: bisitatutako zentro kopurua. 	2008-2011
Laguntzako zentroak homologatzea errazten dituen araudia dagoen kasuetan.	<ul style="list-style-type: none"> - Definitutako homologazio prozedura. - Homologazioko eskabide kopurua. - Homologatutako zentro kopurua. 	2008-2011

3. HELBURU OROKORRA. Administrazio Publikoekin eta gizarte eragileekin (bereziki hirugarren sektorearekin) elkarlana sustatzea, bai eta hiritarrek Bizkaiko gizarte inklusibo eta solidario baten sustapenean parte har dezaten ere.

3.2. Gizarte ekintzan zerbitzuen hornitzaile gisa parte hartzen duten agenteekiko harremanetan sakontzea, hirugarren sektorean arreta berezia jarrita.

JARDUNAK	ADIERAZLEAK	ALDIA
Kalitateko ereduaren ezarpena eta kontsolidazioa sustatzea gizarte zerbitzuen kudeaketan.	<ul style="list-style-type: none"> - Erantzukizun publikoko zerbitzuetan kalitatea aseguratzea eta ziurtatzeko prozesuak egiteko aurrekontu-lerroak egotea. - Sistemak ezartzeko partidak jasotzen dituzten hitzarmen eta itun kopurua. - Ziurtatzeko prozesuetan laguntzen duten erakunde kopurua. - Erakunde laguntzaileetako kalitate-ziurtagiri kopurua. - Adineko pertsonak: arretako ereduaren ezarpena erakunde kopurua; esperientziaren arabera egindako jarduketako kopurua; Kalitateko adierazleak ezartzen dituzten erakunde kopurua. - Haurrei arreta emateko arloan sistemak ezartzen hastea: arretako ereduaren definizioa, adierazleak... 	2008-2011

3.3. Hiritarren sentsibilizazio eta partaidetzako interes orokorreko gizarte jarduerak bultzatzea erakundeekin lankidetzan, bereziki hirugarren sektorekoekin.

JARDUNAK	ADIERAZLEAK	ALDIA
Dauden kontseiluak sendotzea eta kontseilu berriak edo parte hartzeko bestelako organo batzuk sortzea.	<ul style="list-style-type: none"> - Formalki ezarritako kontseilu kopurua. - Kontseiluen bilera kopurua (hiru hilean behingo aldizkakotasuna). Egindako akta kopurua. - Kontseiluetatik ateratako proposamen kopurua eta burututako proposamenak. - Kontseilua sortzea emakumearen arloan. - Kontseilua sortzea eskklusio / inklusioaren arloan. 	2008-2011
Gizarte Ekintza Sailaren eta erakundearen artean topaketa eta elkarriketarako espazioak mantentzea.	<ul style="list-style-type: none"> - Topaketa eta lan koordinatutako foroak sortzea erantzukizun publikoko zerbitzuen prestaziotik kanpoko alderdiei buruz. - Bileren, informazio-bidalketen, sortutako dokumentuzko produktuen kopurua. - Elkar ezagutzeko laguntzen duten agente bakoitzaren topaketa edo bisita kopurua egoitzetan edo baliabide propioetan. 	2008-2011
Erakundeetara informazioa ematea Sailaren planifikazioari, aurrekontuei eta jarduketara esanguratsuei buruz, bereziki eragiten dituztenei buruz.	<ul style="list-style-type: none"> - Informazioko jarduketako kopurua. - Alderdien gainean jakinarazitako erakunde kopurua. 	2008-2011
Gizarteko sentsibilizazioarako proiektuak bultzatu, diseinatu, abiarazi eta egitea.	<ul style="list-style-type: none"> - Egindako proiektu kopurua. 	2008-2011

3. HELBURU OROKORRA. Administrazio Publikoekin eta gizarte eragileekin (bereziki hirugarren sektorearekin) elkarlana sustatzea, bai eta hiritarrek Bizkaiko gizarte inklusibo eta solidario baten sustapenean parte har dezaten ere.		
3.3. Hiritarren sentsibilizazio eta partaidetzako interes orokorreko gizarte jarduerak bultzatzea erakundeekin lankidetzan, bereziki hirugarren sektorekoekin.		
JARDUNAK	ADIERAZLEAK	ALDIA
Erakundeen eginkizuna eta gizarteari egindako ekarpena agerian uzteko jarduketak sustatu eta babestea.	- Sailak zuzenean egindako edo diru laguntzen deialdien bidez babestutako jakinarazpen kopurua.	2008-2011
Interes orokorreko jarduerak egiteko lankidetzako akordioak ezartzea.	- Hitzarmenen esparruan sustatutako sentsibilizazioko, ikerketako, elkarten bizitza dinamizatzeko, gizarte-boluntarioak sustatzeko, enpresen eta irabazteko asmorik gabeko erakundeen arteko lankidetzan proiektuak garatzeko,... jarduera kopurua. - Erantzukizun publikotzat hartzen ez diren zerbitzuen prestazioarekin lotutako jarduera kopurua, betiere hitzarmenen esparruan sustatuta badaude.	2008-2011
BOLUNTA Boluntarioen Agentzia eta elkarteetarako espazioa (Ganbara) bultzatzea.	- BOLUNTA jardun-planean aurreikusitako helburuen lorpena. - Ganbara erabiltzen duten erakunde kopurua, erakundeen egonaldiaren batez besteko eta gehieneko denbora.	2008-2011
Bizkaiko interbentzio sozialaren Hirugarren Sektorearen gainean ikerketa eta gogoeta sustatzea, bai eta bere egiten jakitearen sistematizazioa eta bere interbentzio eta kudeaketak alderdi berritzaileak eta hobekuntzakoak eranstea ere.	- Hirugarren Sektorearen Behatokiaren garapena, hirugarren sektoreko erakundeek eta sareek parte hartuta (erakunde eta sareekin egindako programazio eta ebaluazioko bilera kopurua). - Hirugarren Sektoreari buruzko Liburu Zuria prestatu eta zabaltzea. - Behatokiaren weba garatzea (webaren zerbitzu eta erabiltzaile kopurua guztira). - Dokumentuzko fondo espezializatua eratu eta zabaltzea eta informazio eta dokumentaziozko bestelako zerbitzuak garatzea (fondoaren erregistro kopurua, zerbitzu eta erabiltzaile kopurua). - Argitalpen, mintegi eta sektorearen egiten jakitearen gogoeta eta sistematizazioko bestelako jardueren kopurua. - Hirugarren sektorearen erakundeen gaineko definizio zehatzagoa jasotzen duen dokumentua prestatzea. Honek modu positiboan bere ezaugarri diren alderdiak identifikatu behar ditu (irabazteko asmorik ez egotetik haratago).	2008-2011
Boluntarioen Euskal Planean parte hartzea BFAk egiteko bertan jasotzen diren ekintzak onartuta.	- Boluntarioen Euskal Kontseiluan parte hartzea (joandako bilera kopurua). - Planaren prestaketan eta jarraipenean parte hartzea (bilera kopurua) eta bertan aurreikusitako jarduketaren garapenean laguntzea (jarduketa kopurua).	2008-2011

3. HELBURU OROKORRA. Administrazio Publikoekin eta gizarte eragileekin (bereziki hirugarren sektorearekin) elkarlana sustatzea, bai eta hiritarrek Bizkaiko gizarte inklusibo eta solidario baten sustapenean parte har dezaten ere.

3.3. Hiritarren sentsibilizazio eta partaidetzako interes orokorreko gizarte jarduerak bultzatzea erakundeekin lankidetzan, bereziki hirugarren sektorekoekin.

JARDUNAK	ADIERAZLEAK	ALDIA
Diru laguntzen programak hobetzea.	<ul style="list-style-type: none"> - Interes orokorreko jardueretarako aurrekontua handitzea. - Laguntzak ebatzi eta ordaintzeko denbora murriztea. - Honakoak barne: <ul style="list-style-type: none"> a) Hirugarren sektoreko erakundeen eta Interes orokorreko jarduerak burutu ahal dituzten bestelako erakundeen sentsibilizazioko, ikerketako, elkarleen bizitzaren dinamizazioko jarduera edo interes orokorreko bestelako jardueretarako laguntzak. b) Irabazteko asmorik gabeko erakundeen kudeaketa eta teknologia berrietara jotzeko aukera hobetzeko laguntzak. - Boluntarioek edota eragindako pertsonak bakarrik osatutako erakunde txikien jarduera eta egitura sostengatzeko prozedura eta inprimakiak sinplifikatzea. 	2009-2011

4. HELBURU OROKORRA. Hiritarrentzako arreta hobetzea prestazio eta zerbitzuen sistema eragingarri, irisgarri eta ulergarriaren bidez, beti erabiltzailearengana orientatuta.

4.1. Hiritarrei gizarte prestazioei eta zerbitzuei buruz emandako informazioa hobetzea.

JARDUNAK	ADIERAZLEAK	ALDIA
Herritarrei arreta eta informazioa emateko unitatea sortzea.	<ul style="list-style-type: none"> - Sortutako unitatea. - Kontsultako lerroen arabera kasu egindako kontsulta kopurua. - Arretako bigarren mailara egindako deribazioen kopurua. 	2011
Zenbaki bakarreko call-center sortu eta abiaraztea.	<ul style="list-style-type: none"> - Abiarazitako Call-center. - Kontsultako lerroen arabera kasu egindako kontsulta kopurua. - Arretako bigarren mailara egindako deribazioen kopurua. 	2009
Web orria hobetzea informazio eguneratuko bilaketa arina bermatzeko.	<ul style="list-style-type: none"> - Egitura berrikustea edukietara jotzea errazteko. - Hiru hilean behingo berrikuspena eta edukien egunerapena. 	2009-2011
Udalekin etengabeko harremanak edukitzea hiritarrei prestazioei eta prozedurei buruzko informazio eguneratua eskaintzeko helburuz.	<ul style="list-style-type: none"> - Horretarako egindako bilera kopurua. - Sail eta Udaletarako esanguratsuak diren informazio bidalketa kopurua (informazio trukeak). 	2008-2011
Hiritarrei informazioa ematea gure zerbitzu eta prestazioei buruz foileto, iragarki eta kanpainen bidez; horietara jotzeko aukera erraztearren.	<ul style="list-style-type: none"> - Egindako jakinarazpen ekintza kopurua. 	2008-2011
Jakinarazpen idatziak sinplifikatzea eta prestazio eta zerbitzuen erabiltzaileei edo eskatzaileei egokitzea, hobeto uler ditzaten.	<ul style="list-style-type: none"> - Egindako formatu, eduki eta hizkuntzaren berrikuspena. 	2008-2011

4.2. Gure prestazio eta zerbitzuetara jotzeko prozedurak hobetzea.

JARDUNAK	ADIERAZLEAK	ALDIA
Prestazio eta zerbitzuetara jotzeko eskabideak hobetu eta sinplifikatzea, horiek errazago bete ditzaten.	<ul style="list-style-type: none"> - Egin eta ezarritako eskabide-formatuen berrikuspena. 	2008-2011
Prestazio, zerbitzu eta diru laguntza guztien izapidetza telematikoa ahalbidetzea.	<ul style="list-style-type: none"> - Izapidetza telematikoa egin daitekeen prestazio, zerbitzu eta diru laguntza kopurua. 	2008-2011
Prestazio eta zerbitzuetara jotzeko izapidetza sinplifikatzea, horietara jotzeko epeak murrizten saiatuta.	<ul style="list-style-type: none"> - Jotzeko prozedurak berrikustea. - Prestazio eta zerbitzuengatiko izapidetzaren batez besteko eta gehieneko denbora. 	2008-2011

4.3. Hasitako etengabeko hobekuntza proiektuak bultzatzen jarraitzea (informatizazioa, sistematizazioa eta ziurtatzea).



IX . kapitulua

Jarraipena
eta ebaluazioa

Gizarte Ekintza Sailaren Plan Estrategikoa onetsita, bere abiarazpena hasiko dugu. Horrela, Plan bera zabaltzeko eta bere ezarpena laguntzeko hainbat jarduketa egingo ditugu.

Plana zabaltzeko jarduketan bidez plan hau egitea eragin duten diagnostiko eta hobetzeko proposamenen prestaketan parte hartu duten eragileek, bai eta Bizkaiko Lurralde Historikoan gizarte ekintzarekin engeiatutako beste eragile batzuek ere, sakon ezagutzea nahi dugu. Halaber, hainbat jarduketa ere egingo ditugu Sailaren Zerbitzuek, bere erakunde autonomoek eta erakunde laguntzaileek plana aintzat har dezaten bere programaziorako erreferentzia gisa, eta bere jarraipen, ebaluazio eta beharrezko egunerapenean esku hartu ahal dezaten.

Horrela Plan Estrategikoak erakundearen ohiko dinamikarekin duen interakzioa sendotu nahi dugu. Era berean, bide batez, Sailaren ekintzan esku hartzen duten agente guztiek bere jarraipenean, ebaluazioan eta beharrezko egunerapenean esku har dezaten, gizartearen aldaketa eta beharrezko etengabe egokitzeko jarrera hartuta.

Hortaz, urtean behin, ebaluazioko bilerara egingo dugu Plan Estrategikoaren prestaketan parte hartu zuten agenteekin.

Plana argitaratu ondoren, lehenengo zeregina Zuzendaritzako Batzordeak agiria egitea izango da. Bertan Planean bildutako ekintza bakoitzari ardura-duna eta beharrezko baliabideak esleituko zaizkio.

Beraz, Plana abiarazi ondoren, eta honen ebaluazioa eta jarraipena egiteko, batzorde teknikoa sortuko dugu. Batzorde hau Plangintza, Azterlan eta Ikuskapeneko Zuzendaritza Nagusia duen pertsonak, Plangintza eta Azterlanen Zerbitzuko langile teknikoek eta Gizarte Ekintzako Diputatuaren Aholkularitzako eginkizunak betetzen dituen pertsonak osatuta egongo da.

Batzorde hau, gutxienez, sei hilekoan behin bilduko da planaren burutzapenaren jarraipena egiteko, horretarako finkatutako adierazleen birtartez. Urtero batzordeak horren emaitzen gaineko ebaluazioaren txistena egingo du.

Kontseiluek eta Behatokiek Plan Estrategikoaren jarraipena egitea ahalbidetuko dute bere eskumeneko arloetan.



Eranskina

**Azpiegitura Plana
(2008-2011)**

IZENDAPENA	PLAZA KOPURUA	AURREIKUSITAKO IREKIERA DATA
EGUNEKO ZENTROA DUTEN EGOITZAK ADINEKO PERTSONENTZAT		
BILBO - ERREKALDE	134 + 60	3.-4. hiruhilekoa 2008
ZAMUDIO	120 + 40	3.-4. hiruhilekoa 2008
ERMUA	135 + 42	3. hiruhilekoa 2009
ARRIGORRIAGA	132 + 50	1. hiruhilekoa 2009
BALMASEDA	88 + 30	1. hiruhilekoa 2009
BILBO ZAHARRA	137 + 50	3.-4. hiruhilekoa 2009
GORLIZ	120 + 40 gutxi gorabehera	2011
EGOITZAK ADINEKO PERTSONENTZAT		
AMOREBIETA - ETXANO	112	2010
BILBO-ZORROZA	120 gutxi gorabehera	2011
GALDAKAO	120 gutxi gorabehera	2011
TRAPAGA	120 gutxi gorabehera	2011
EGUNEKO ZENTROAK ADINEKO PERTSONENTZAT		
BILBO - ISOZAKIREN DORREAK	30	2008
BERMEO	25	2008
GETXO	30	2008
BUSTURIA	40 gutxi gorabehera	2011
EGOITZA SOZIO-SANITARIOA		
BILBO - TXURDINAGA	100	2010
EGOITZA ETA EGUNEKO ZENTROA ADIMEN-URRITASUNA DUTEN PERTSONENTZAT		
URDUÑA	39	3. hiruhilekoa 2008
ADIMEN-URRITASUNA DUTEN PERTSONENTZAKO EGOITZA ETA ADINEKO PERTSONENTZAKO EGUNEKO ZENTROA		
ONDARROA	25+25	2010
EGOITZAK ADIMEN-URRITASUNA DUTEN PERTSONENTZAT		
GüEÑES	25	2010
ARRATZU	30	2011
EGOITZA URRITASUN FISIKOA DUTEN PERTSONENTZAT		
LOIU	30	2011

IZENDAPENA	PLAZA KOPURUA	AURREIKUSITAKO IREKIERA DATA
EGOITZAK ADIMEN-URRITASUNA DUTEN PERTSONENTZAT ETA URRITASUN FISIKOA DUTEN PERTSONENTZAT		
MUNGIA	35	2. hiruhilekoa 2009
BILBO - IRALA	15	2009 - 2010
EGOITZA BURUKO GAIXOTASUNA DUTEN PERTSONENTZAT		
GALDAMES	16	2. hiruhilekoa 2008
EGOITZA ADINEKO PERTSONENTZAT ETA ADIMEN-URRITASUNA DUTEN PERTSONENTZAT		
EREÑO	20+24 gutxi gorabehera	2011
EGUNEKO ZENTROA URRITASUN FISIKOA DUTEN PERTSONENTZAT		
MUNGIA	5 plaza gehiagotan zabaltzea	3. hiruhilekoa 2008
EGUNEKO ZENTROAK ADIMEN-URRITASUNA DUTEN PERTSONENTZAT		
SONDIKA - LA OLA	25	2009
MARKINA	25	2. hiruhilekoa 2008
EGUNEKO ZENTROAK ADIMEN-URRITASUNA DUTEN PERTSONENTZAT ETA URRITASUN FISIKOA DUTEN PERTSONENTZAT		
BILBO-TXURDINAGA	50	2010
GERNIKA	15	2. hiruhilekoa 2008
APARTAMENTUAK URRITASUN FISIKOA DUTEN PERTSONENTZAT		
BILBO-TXURDINAGA	32 apartamentu	2010
ERREFERENTZIAKO ZENTROA GORRERIA DUTEN PERTSONENTZAT		
BILBO - OLABARRI KALEA		3. hiruhilekoa 2008
LAGUNTZA TEKNIKOEN ZENTROA		
BILBO - OLABARRI KALEA		2008