

2023ko Ekintza Planaren Ebaluazio Txostena

Zerbitzu eta Prestazio Sozialak Ikuskatzeko eta
Kontrolatzeko Plan Orokorra 2020-2023

2024ko urria

Edukia

1.Dokumentuaren helburua.....	3
2.Zerbitzu eta Prestazio Sozialak Ikuskatzeko eta Kontrolatzeko Plan Orokorrekin (2020-2023) lotutako 2023 Ekintza Plana.....	4
2.1.Gizarte Zerbitzuen Zentroen Ikuskaritza eta Kontrola	4
2.2.Arretaren eta Zainketen kontrola Zentroetan	5
2.3.Zainketen kontrola Etxean.....	7
2.4.Gizarte prestazioak aztertzea	8
2.5.Dirulaguntzak eta hitzarmenak berrikustea	9
3.Zerbitzu eta Prestazio Sozialak Ikuskatzeko eta Kontrolatzeko Plan Orokorrekin lotutako 2023 Ekintza Planaren ebaluazioa.....	12
3.1.Gizarte Zerbitzuen Zentroen Ikuskaritza eta Kontrola	13
3.2.Arretaren eta Zainketen kontrola Zentroetan	15
3.3.Zainketen kontrola Etxean.....	19
3.4.Gizarte prestazioak aztertzea	20
3.5.Dirulaguntzak eta hitzarmenak berrikustea	23

1. Dokumentuaren helburua

Gizarte zerbitzuak herritarren eskubide subjektiboa dira, unibertsaltasun eta arreta pertsonalizatuko printzipioetan oinarritutakoa. Helburua da pertsona, familia eta talde guztiak gizartean integratzea eta autonomia izatea. Gizarte-zerbitzuen bidez, Bizkaiko Foru Aldundiak hainbat eginkizun betetzen ditu. Besteak beste, sustatzailea da, prebentziozkoa, babeslea eta laguntzailea; pertsonala eta erlazionala funtsean.

Gizarte zerbitzuetara bideratutako baliabide publikoak finkatzeko eta hazteko testuinguru batean, ezinbestekoa da prozedurak ezartzea, gizarte prestazioen erabilera egokia bermatzeko, eraginkortasuna hobetzeko, eta gizarte zerbitzu eta prestazioak ematen gerta daitezkeen abusuak saihesteko.

Bizkaiko Foru Aldundiak sistemaren eskura jarritako baliabideen erabilera egokiaren jarraipenarekin eta ebaluazioarekin du konpromisoa, eta helburua da **gizarte zerbitzu eta prestazioak haiek jasotzeko eskubideak dituztenei bideratzen direla bermatzea**. Baliabide publikoak, eta justizia soziala batik bat, aplikatzen erantzukizunez jokatzeko da xedea.

Bizkaiko Foru Aldundiak, **ikuskapen eta kontrol eginkizuna egin du gizarte-zerbitzuen arloan** bere konpromisoa betetzeko, hots, aplikatzekoa den arautegia betetzeko, zerbitzuak etengabe hobetzen laguntzeko eta gizarte-zerbitzuen arloko erabiltzaileen eskubideak errespetatzeko.

Gaur egun, gizarte-zerbitzuen arloko kontrol, jarraipen eta ikuskapen eginkizun hori indartu eta koordinatu nahi du. Horren ondorioz, Zerbitzu eta Prestazio Sozialak Ikuskatzeko eta Kontrolatzeko Plan Orokorra egin da. Horren jarduketaren balantzea (2023 ekitaldirako) agiri honetan egin da.

Zerbitzu eta Prestazio Sozialak Ikuskatzeko eta Kontrolatzeko Plan Orokorra 2020-2023

Zerbitzu eta Prestazio Sozialak Ikuskatzeko eta Kontrolatzeko Plan Orokorra 2020-2023 **Bizkaiko Foru Aldundiak kudeatzen dituen gizarte zerbitzu eta prestazioen helburuak eta baldintzak bete daitezzen, haien jarraipen sistematiko eta koordinatua egitea** du helburutzat. Horrela, hauxe proposatzen du Planak:

- Bizkaiko Foru Aldundiak kudeatzen dituen gizarte zerbitzu eta prestazioen kontrola bultzatzea, haien **baldintzak bete eta erabiltzen direla** egiaztatuz.
- Kontrol zorrotza, ikuskapenaren bidez, **Bizkaian ematen diren gizarte zerbitzuen kalitatea ziurtatzen duena**: araudi arautzailea betetzea eta emandako arretaren eta zainketen kalitatearen jarraipena egitea.
- **Administrazioen artean egiten den datu-trukea, kudeaketa aurreratua eta elkarreragingarritasuna bultzatzea**, kontrol-mekanismo berritzaileak sartzeko, gizarte-zerbitzuetarako sarbide-prozesuak sinplifikatzeko, erantzunean eraginkortasuna hobetzeko eta kontrola handitzeko.
- **Ebaluazio eginkizuna eta eginkizun pedagogikoa** garatzea, zentroyen funtzionamendua hobetzeko helburuarekin, haietan arretaren kalitatea hobetzen duten neurriak hartuz.

2. Zerbitzu eta Prestazio Sozialak Ikuskatzeko eta Kontrolatzeko Plan Orokorrekin (2020-2023) lotutako 2023 Ekintza Plana

Zerbitzu eta Prestazio Sozialak Ikuskatzeko eta Kontrolatzeko Plan Orokorrekin (2020-2023) lotutako 2023 Ekintza Planak **bost jarduketa bloke** ezartzen ditu, ikuskapen eta kontrol jardueraren xedearen izaeraren arabera.

Orain, 2023. urterako definitutako jarduera-blokeak adierazten dira, eta horietako bakoitzean identifikatzen dira egikaritzeko **ardura duten** Bizkaiko Foru Aldundiaren **zerbitzuak** eta **gizarte-zerbitzu eta -prestazioak**, baita bloke bakoitza osatzen duten ikuskapenaren eta kontrolaren **edukia** ere.

2.1. Gizarte Zerbitzuen Zentroyen Ikuskaritza eta Kontrola

Gizarte Zerbitzuen Zentroyen Ikuskaritza eta Kontrolaren helburua da Bizkaiko Foru Aldundiaren Gizarte Zerbitzuen Zentroyek **araudi arautzailea eta, hala badagokie, Gizarte Zerbitzuen prestazioa bideratzen duten hitzarmenen klausulak betetzen dituela bermatzea**, haietan zerbitzu egokia eman ahal izateko, zerbitzu edo zentro bakoitzerako arauen bidez eta konbentzionalki ezarritako baldintza material eta funtzioetan oinarrituz.

2.1.1. Ikuskapen eta Kontrol Zerbitzua

Ikuskapen eta Kontrol Zerbitzuak eskumena du **zentro** publiko, pribatu edo itunpekoetan ikuskapen eta kontrol lanak egiteko, betiere **baldintza material eta funtzionalak arautzen** dituen **arautegia** badute.

Horrela, 2023. urtean, Zerbitzu honek zentro hauek ikuskatu eta kontrolatu ditu:

- **Adinekoen** esparruan:
 - ✓ Adinekoen egoitza-zentroak (egoitza-zentroak eta bizikidetz-unitateak bereizten dira)
 - ✓ Etxebizitza komunitarioak
 - ✓ Babespeko apartamentuak
 - ✓ Adinekoentzako eguneko zentroak
- **Desgaitasunaren** esparruan:
 - ✓ Haurren garapeneko eta arreta goiztiarreko zentroak
- **Babesgabetasunaren** esparruan:
 - ✓ Haur eta nerabeentzako egoitza-baliabideak
 - ✓ Indarkeria matxistaren biktima diren emakumeentzako harrera-baliabideak

40/1998 Dekretuaren 50. artikulua, martxoaren 10ekoak, Euskal Autonomia Erkidegoko gizarte zerbitzuen baimena, erregistroa, homologazioa eta ikuskapena arautzen duenak, ezartzen du "erregistroetan dauden zerbitzu eta zentro guztiek urtean behin gutxienez ikuskapena izango dutela".

Horrenbestez, esparru hauetan finkatutako ikuskapena **zentroyen % 100ean** egin zen. Horrenbestez, guztira, **gizarte-zerbitzuetako** 385 **zentro** ikuskatu ziren, haien baliabide material eta funtzionalak araudian arautzen direlako.

2.2. Arretaren eta Zainketen kontrola Zentroetan

Erabiltzaile bakoitza foru egoitza-plaza batean sartzen denean, haren egoeraren diziplina anitzeko azterketa eta ebaluazioa egiten da. Hori kontuan hartuz, Banakako Arreta Plan bat egiten da, eta haren izena, izaera eta edukia aldatu egiten da, erabiltzailearen eta bere ezaugarri pertsonalen arabera.

Egoitzen foru sarearen barruko zentro guztiek banakako arreta planak egitera derrigortuta daude, sektore pribatuko zentroekin egoitza plazak hitzartzean zein zentro publikoak kudeatzeko hitzarmen eta aginduetan exijitutako eduki teknikoaren parte bezala.

Horrela, Banakako Arreta Plana interbentzio sistema bat bezala osatu da, elkarrekin erlazionatuta dauden programez osatuta, egoitza testuinguru batera egokitu behar dena, erabiltzaileen beharrei, eskariei eta bizi-kalitateari erantzun bat emateko helburuz.

Ekintza planak oinarritzat hartuz, Arretarako eta Zainketen Kontrolaren helburua izan da erabiltzaile bakoitzaren egoeraren jarraipena bermatzea, eta jasotzen dituen prestazioen laguntza-kalitatea kontrolatzea.

Arreta Planen balorazio eta jarduketa eremu nagusi hauek egiaztatu dituzte:

- **Gizarte arloa:** erabiltzailearen gizarte eta familia harremanak mantentzea eta sustatzea, bai egoitza esparruan, bai komunitate esparruan.
- **Arlo psikologikoa:** egoiliarren ongizate afektiboa sustatzea, haren gaitasun kognitibo eta sozialen, eta emozio eta harreman gaitasunen bidez.
- **Osasun arloa:** osasuna sustatzea, prebenitzea eta mantentzea, bizi-kalitateari onena emateko.

2.2.1. Zentroetako Arreta Zerbitzua

Adineko desgaituen arreta-zentroetako Arretaren eta Arreta Zainketen Kontrola Zentroen Zerbitzuak garatzen du, barne taldeen bidez, baita mediku, psikologo eta kanpoko gizarte langileek ere. Horiek guztiek azterketa medikoak eta gizarte analisiak egiten dituzte, banakako arreta planen (BAP) ikuskapena osatzeko.

Urriaren 13ko 56056/22 Foru Aginduaren bidez hasi zen esleitzeko prozedura, eta Gizarte Ekintzako diputatuaren urtarrilaren 24ko 4686/2023 Foru Aginduaren bidez amaitu zen.

Horrela, 2023ko Ekintza Planak Arreta ezartzen zuen Zentroen arreta-zerbitzuak zentro hauen erabiltzaileek jasotzen zituzten arreta eta zainketak kontrola zitzala:

- Mendeko adinekoen esparruan:
 - ✓ Adinekoen egoitza-zentroak, etxebizitza komunitarioak eta babespeko apartamentuak
 - ✓ Adinekoentzako eguneko zentroak

Egoitza zentroetako erabiltzaileei lotutako **Banakako Arreta Planen % 5aren** irismena ezarri zen, baita adinekoen **Eguneko Zentroetako** erabiltzaileen **BAPen % 5** ere. Horren ondorioz, **276 eta 76 erabiltzaile** hurrenez hurren kontrolatuko ziren.

- **Desgaitasunaren** esparruan:
 - ✓ Zentro okupazionalak
 - ✓ Desgaitasuna duten pertsonentzako egoitza zentroak
 - ✓ Desgaitasuna duten pertsonentzako eguneko zentroak
 - ✓ Buruko gaixotasunak dituzten pertsonentzako egoitza zentroak

2023. urtean, desgaituei zegokien **gizarte-zerbitzu bakoitzean erabiltzaileen % 10ak** jasotako arreta eta zainketen jarraipena egitea ezarri zuten helburu gisa. Horrela, **guztira, 408 erabiltzaile** kontrolatu ziren.

2.2.2. Haurren Zerbitzua

Horrez gain, adingabeen ezaugarri bereziek, erabiltzaile horien Arretaren eta Zainketen Kontrola Zentroetan Haurren Zerbitzuak egitea ekartzen du. Horrela, 2023ko Ekintza Planak, kontrol mota hori izaten zuten Zentro hauek ezarri zituen:

- **Adingabeen** esparruan:
- ✓ Haur eta nerabeentzako egoitza-baliabideak

Baliabide horien kontrolari dagokionez, helburu gisa ezarri zen hartutako **babes-neurria duten adingabeen kasuen urteko % 100 berrikustea**, Gizarte- eta Hezkuntza-arloko Esku-hartze Planen bidez, eta **1.127 jarraipen** aurreikusi ziren.

2.2.3. Indarkeria matxistatik babesteko eta familiei laguntzeko zerbitzua

Gizarte Zerbitzuak eta Prestazioak Ikuskatzeko eta Kontrolatzeko Plan Orokorrean (2020-2023), 2023ko ekitaldirako, indarkeria matxistaren aurrean Babesteko eta senideei laguntzeko Zerbitzuak artatutako babesgabetasun egoeran dauden pertsonen dagokienez, egoitza-zentroen erabiltzaileak diren indarkeria matxistaren biktima diren emakumeen kasuen % 100 berrikustea aurreikusten zen.

Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren Prestazio eta Zerbitzuen Zorroari buruzko urriaren 6ko 185/2015 Dekretuaren esparruan, erreferentziako profesionalak, bere eginkizunak betez, egiaztatu egiten du erabiltzaileak betetzen dituela zerbitzuak eskuratzeko baldintza espezifikoak; kasuaren koordinazioa bere gain hartzen du; arreta pertsonalizatuko planaren prestaketan parte hartzen du; plan horretan aurreikusitako jarduerak garatzen ditu, eta esku-hartzearen jarraipena egingo du, zerbitzuen erakunde kudeatzaileekin, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemako zerbitzu guztiekin eta erabiltzaileari arreta ematen dioten beste esparru batzuekin koordinatuta (osasuna, tutoretza, hezkuntza edo beste mota batekoa).

Esku-hartzea erabiltzailearen partaidetza aktiboa bermatuz egiten da, harekin aurrez aurreko elkarrizketak eginez, prozesuaren fase guztietan. Ziurtatzen du erabiltzailearekin duen lotura, eta zerbitzuetarako sarbidea bermatu eta modu egokian ematen dituela egiaztatu. Bestalde, arretaren jarraipena, osotasuna eta integritasuna ere bermatuko du. Horrez gain, erabiltzaileei emandako arreta-zerbitzu espezializatuekin lotuta beharrezkotzat jotzen dituen aldaketak proposa ditzake, haien arreta egokia bermatzeko.

Horrela, bada, erabiltzaileek erreferentziako profesional bat dute, beren prozesua koordinatzeaz arduratzen dena, prozesu horretan esku hartzen duten arreta-eremuekin eta, jakina, erabiltzailearekin berarekin etengabeko elkarreraginaren bidez, esku-hartzean beharrezkoak diren proposamenak egiteko.

Indarkeria matxistaren biktima diren emakumeen egoitza-zentroetako erabiltzaileen banakako arreta-planei buruzko esku-hartzea eta gainerako jarduerak zentroetako langileek egiten dituzte, indarkeria matxistaren aurkako babes-zerbitzuarekin eta familiei laguntzeko zerbitzuarekin koordinatuta.

Horrela, zentro horiek **etengabeko komunikazioa** dute Indarkeria Matxistatik Babesteko eta Familiei Laguntzeko Zerbitzuarekin, eta, horrez gain, **hiru hilean behin txosten** bat egiten diote Zerbitzu honi, Arreta Plan Indibidualizatu bakoitzean finkatutako **helburuen bilakaera eta lorpen-maila** zehaztuz.

Era berean, txostenak jaso ondoren, Indarkeria Matxistatik Babesteko eta Familiei Laguntzeko Zerbitzuko gizarte-langileek **jarraipen-bilera bat egiten dute egoitza-zentroetako erabiltzaile bakoitzarekin eta bertako langileekin**.

Garatutako gainerako prestazioei eta zerbitzuei dagokienez, esan behar da zerbitzuak eta prestazioak ematen dituzten erakundeetako langileek ere ikuskatu eta jarraitu dituztela, indarkeria matxistaren aurrean Babesteko eta familiei laguntzeko Zerbitzuarekin koordinatuta, etengabeko komunikazio baten bidez. Komunikazio horretan, hiru hilean behin txostenak egiten dira, eta Zerbitzuan berrikusten dira, pertsona bakoitzaren bilakaera eta esku hartzeko helburuen lorpena egiaztatzeko.

Plan honen irismenak Arreta eta Zaintzaren berrikuspena jasotzen du 2023an, **indarkeria matxistaren biktima diren emakumeentzako harrera-baliabideetara** hedatzen dena.

Horrez gain, indarkeria matxistatik babesteko eta familiei laguntzeko zerbitzuak berrikusi du **egoitza-eremutik kanpo garatutako prestazio edo zerbitzuren** baten onuradun diren indarkeria matxistaren biktima guztien arreta eta zaintza (eguneko arretarako zerbitzuak, familian esku hartzeko zerbitzuak, eta arreta soziojuridikorako, sozioedukatiborako eta psikosozialerako zerbitzuak).

2.2.4. Inklusioa Sustatzeko Zerbitzua

Inklusioa Sustatzeko Zerbitzuak gizartetik baztertzeko egoeran edo arriskuan dauden pertsonentzako zentroetan egiten du Arretaren eta Zaintzen Kontrola. Dagokion profesionalak hornitzen du, eta Zerbitzuko langileek egiten dute.

Ildo horretan, 2023ko Ekintza Planak aurreikusten zuen Inklusioa Sustatzeko Zerbitzuak zentro hauetako erabiltzaileek jasotako Arretaren eta Zaintzen Kontrola egitea:

– **Gizarte bazterketa** egoeran dauden edo egoera horretan egoteko arriskuan dauden pertsonen esparruan:

- ✓ Gizarte-bazterkeriako egoeran edo horren arriskuan dauden pertsonentzako egoitza-zerbitzuetako edo eguneko zerbitzuetako prozesuak (Inklusio Programa)
- ✓ Prozesuak egoitza-zerbitzuetan edo eguneko zerbitzuetan, Gazte Estrategiaren esparruan.

Kontrol-jarduera horretarako ezarritako helburuari dagokionez, 2023. urtean, gizarte-bazterketa egoeran dauden edo egoera horretan egoteko arriskuan dauden pertsonen egoitza-zentroetako **erabiltzaileen % 100** izan zen. Horrela, **920 jarraipen** egin ziren.

2.3. Zaintzen kontrola etxean

Etxean egindako zaintzen kontrolak mendeko egoeran dauden edo desgaitasuna duten pertsonak **kalitate oneko zaintzetak** jasotzen dituztela egiaztatu nahi dute. Bestalde, zaintzaileen egoera ere ebaluatzen du. Etxean egindako zaintzen kontrolak alderdi nagusi hauei erreparatzen die berariaz:

- Aldaketak osasun- eta zainketa-beharretan (RAI screener+-en itemen analisia)
- Zaintzaren ezaugarriak (zainketa orduak, laguntza zainketetan edota zainketa eta beste baliabide batzuk konbinatzea)
- Arrisku faktoreak aurkitzea, edo hala badagokio, tratu txarren adierazleak (75 urteko edo hortik gorako pertsonengan)
- Zaintzaileen gaitasun arriskua aztertzea

Horretarako, etxeko zaintzen ikuskapenak tresna hauek ditu:

- RAI screener+ tresna (18 urteko edo gehiagoko pertsonak)
- Zaintzaileen gaitasunaren eskala
- Adinekoen tratu txar fisikoak eta ekonomikoak prebenitzeko eta hautemateko tresna
- Jarraipenari buruzko txosten soziala

2.3.1. Ebaluazio eta Orientazio Zerbitzua

Etxean egindako zaintzen kontrolaren koordinazioa Balorazio eta Orientazio Zerbitzuari dagokio. Bestalde, jarduketako bloke horren eginkizun operatiboak mendeko egoerak baloratzen dituzten taldeei esleitzen zitzaien 2023. urtean. Horrela, bisitak egiten dituzte etxeetara Balorazio eta Orientazio Zerbitzuaren koordinaziopean. Horrela, 2023. urtean, Etxeko Zaintzen Kontrola ezarri zen, talde honekin:

- Mendekotasunaren esparruan:
- ✓ Familia inguruneko zainketetarako prestazio ekonomikoa jasotzen duten pertsonak (FIZPE)

Hauxe izan zen Etxeko Zainketen Kontrolari dagokionez proposatutako xedea 2023rako: aztertzea emandako **familia inguruneko zainketetarako prestazioen (FIZPE) % 25**. Guztira, 20.727 pertsonak jasotzen zuten prestazio hori 2023ko abenduaren 31n. Beraz, aurreikusitako helburua izan zen **urtean 5.182 bisita** egitea Etxeko Zainketen Ikuskapenen barruan, 2023. urtean.

Horretarako, Balorazio eta Orientazio Zerbitzuak kolektibo jakin bat edo batzuk identifikatzen ditu urtero, eta horien zaintza, FIZPEri dagokionez, ikuskapenaren xede nagusia izango da urte horretan.

Jarraipen espezifiko horiez gain, sakon aztertzen da zainketen eta zaintzaileen egoera, FIZPEa jasotzen duten eta mendekotasun egoera berrikusteko edo AEBP aldatzeko eskatzen duten pertsonen kasu guztietan.

2.4. Gizarte prestazioak aztertzea

Berrikuspen horren xedea da berrikustea prestazioaren onuraduna izaten jarraitzeko eta prestazioak modu egokian erabiltzeko beharrezkoak diren baldintzak betetzen diren:

- Onuradunen berariazko baldintzak aztertzea.
- Emandako prestazio ekonomikoa aurreikusi moduan erabiltzen den aztertzea, hala dagokien kasuetan.

2.4.1. Etxeko Arreta Zerbitzua

Etxeko Arreta Zerbitzuak eskumena du desgaitasuna eta mendekotasuna duten pertsonen gizarte-prestazioak kudeatzeko. Hala, 2023an, Etxeko Arreta Zerbitzuak honako eremu hauek berrikusi zituen, prestazio-tipologia hauei dagokienez:

- **Desgaitasuna** duten 65 urteko edo hortik gorako pertsonen esparruan:
- ✓ Kotizazio gabeko pentsioa (KGP) jasotzen duten pertsonak
- ✓ Etxebizitza alokatzeagatiko osagarriaren onuradunak
- ✓ Desgaitasuna duen pertsona gizarteratzeko aitortutako prestazioen (MIGILE) hartzaileak
- **Mendekotasunaren** esparruan:
- ✓ Familia inguruneko zainketetarako prestazio ekonomikoa jasotzen duten pertsonak (FIZPE)
- ✓ Mendetasuna duten pertsonentzako egoitzen foru zerbitzuari lotutako prestazio ekonomiaren ordainketak (PVS)
- ✓ Laguntza pertsonalerako prestazio ekonomikoa jasotzen duten pertsonak (LPPE)

Etxeko Arreta Zerbitzuak helburu hau ezarri zuen: 2023an, eman zituen eta indarrean jarraitzen zuten **gizarte-prestazioen % 100** berrikustea, erregulazio- eta garapen-araudiaren arabera.

2.4.2. Inklusioa Sustatzeko Zerbitzua

Inklusioa Sustatzeko Zerbitzuak gizarte-bazterketa egoeran dauden edo egoera horretan egoteko arriskuan dauden pertsonen gizarte-prestazioak ematen dizkie. Haiei dagokienez, 2023ko Ekintza Planak ezarri zuen gizarte-prestazio baten onuradun hauen egoera aztertzea:

- **Gizarte bazterketa** egoeran dauden edo egoera horretan egoteko arriskuan dauden pertsonen esparruan:
- ✓ Gizarte Ongizaterako Funtzaren (GOF) jasotzaileak.
- ✓ Gizarteratzeko laguntza berezietako baten onuradunak (GLB)

- ✓ Inklusio-prozesu Espezializatuei Lotutako Prestazio ekonomikoa (IELP)

Horrela, Gizarte Ongizateko Funtsa jasotzen zuten 195 pertsonaren, Gizarteratzeko Laguntza Berezien 300 titular guztien eta Inklusio-prozesu Espezializatuei Lotutako Prestazio ekonomikoen 100 onuradunen egoera berrikusteko helburua zehaztu zen, eta horrek 595 pertsonaren egoera guztiz berrikustea zekarren.

2.5. Dirulaguntzen eta hitzarmenen berrikustea

Dirulaguntzen eta hitzarmenen berrikustearen helburua da foru sektore publikokoak ez diren erakundeek jasotako kopuruak kontrolatzea, Bizkaiko Lurralde Historikoko Aurrekontu Orokorren kontura, edozein direla jasotako dirulaguntzak, laguntzak edo hitzarmenak. Azken batean haxe da helburua: finantzatzen den jardueraren edo proiektuaren xederako jasotako finantzazio publikoa aplikatzen dela bermatzea.

2.5.1. Etxeko Arreta Zerbitzua

Bizkaiko Foru Aldundiak emandako gizarte-dirulaguntzei dagokienez, horiek emateko, eta beraz, berrikusteko, eskumena duen organoa Etxeko Arreta Zerbitzua da. Zerbitzu horrek, dirulaguntza mota hauek berrikusi zituen 2023an:

- Norgehiagoka deialdiak
- Lehia libreko deialdiak
- Dirulaguntza izendunak

34/2010 Foru Dekretuak, martxoaren 23koak, Dirulaguntzei buruzko arautegia onartzen duenak, dirulaguntzak ematen dituzten organoak urtero dirulaguntza guztien egiaztatiriak eta pertsona edo erakunde onuradunek diruz lagundutako jarduerak egiten dituztela egiaztatzerara behartzen dituzte. Horrela, 2023an, modalitate guztietan emandako **dirulaguntzen % 100 berrikustea** ezarri zuten.

2.5.2. Auditoretza Zerbitzua

Etxeko Arreta Zerbitzuak egin behar duen berrikusten lanaz gain, Auditoretza zerbitzuak, Auditoretzen Urte Planari eta bere eskumeneko kudeaketari laguntzeko jarduketari dagokienez, urtero, auditoretza zerbitzu bat ere eskaintzen die Bizkaiko Foru Aldundiaren zuzendaritzei. Xede horren barruan zenbait modalitate daude, eta horien artean hauek nabarmentzen dira:

- Bizkaiko Foru Aldundiaren organo emaileek dirulaguntzak emateko prozeduretan legezketasuna betetzen duten berrikustea¹:

Dirulaguntzak emateari buruzko prozeduretan legezketasuna betetzen dela kontrolatzeko, alderdi hauek egiaztatzen dira:

- ✓ Espedientea onartzeko ematen dioten organoaren eskumena.
- ✓ Aurrekontuan kreditua dagoela eta proposatutako kreditua egokia dela egin nahi den gastu edo betebeharraren izaera kontuan hartuta.
- ✓ Urte anitzeko konpromisoak hartzen diren kasuetan, arlo horretan indarrean dauden xedapenetan ezarritakoa betetzen duela egiaztatuko da.
- ✓ Eskatutako dokumentazioa egokia izatea prozedura bakoitzerako, eta espedientean funtsezko baldintza edo izapiderik ez faltatzea.
- ✓ Betebeharrak eta ordainketak dirulaguntza arautzen duen xedapenari edo arautegiari egokitzen direla, eta onuradunak dagokion betebeharra bete duela egiaztatzen dela.

¹ 5/2006 Foru Arau Orokorra, abenduaren 29koa, aurrekontuei buruzkoa.

✓ Auditoretza Zerbitzuak, gainera, bere eginkizunaz baliatzeko, bidaltzen dizkioten espedienteak zuzen izapidetzeko beharrezkotzat jotzen dituen beste argibide, txosten edo agiri eskatu ahalko ditu.

Prozedurarekin amaitzeko, txosten bat egiten da, eta horren bidez, dirulaguntza ematen duen organoak egindako jarduketa baloratuko du. Bestalde, dirulaguntza izendunak ez dira sartzen auditoretza-prozedura horren aplikazio esparruan.

– Finantza-kontrola²:

Auditoretza egiteko metodo horren helburua da alderdi hauek egiaztatzea:

- ✓ Onuradunak diru-laguntzak era egoki eta zuzenean eskuratu dituen.
 - ✓ Onuradunek eta erakunde laguntzaileek diru-laguntza kudeatu eta aplikatzeko betebeharrak betetzen dituzten.
 - ✓ Onuradunek eta erakunde laguntzaileek diru-laguntzak era egoki eta zuzenean justifikatu dituzten.
 - ✓ Onuradunek eta erakunde laguntzaileek aurkeztutako justifikazioaren arabera, dirulaguntzarekin finantzatu diren eragiketen errealitatea eta erregulartasuna.
 - ✓ Diruz lagundutako jardueraren finantzazio egoki eta zuzena.
 - ✓ Auditoretza-prozesu horren ondorioz, azken txosten bat egin beharko da, eta hor, prestazioaren pertsonak edo erakunde onuradunak egindako jarduketari buruzko iritzia emango da, eta hala badagokio, kudeaketa-organoari dirulaguntza itzultzeko espedientea has dezala proposatzen zaion eginbidearekin.
- Bizkaiko Foru Aldundiak finantzatutako proiektuei egotzitako gastu eta sarreraren kontrol ekonomikoa (hitzarmenak eta dirulaguntzak):

Auditoretza egiteko metodo horren helburua da:

- ✓ Finantzatutako jarduera egin dela zentzuz erakusten duten ebidentziak aurkitzea
- ✓ Erakundeak berrikusiko den proiekturako aurkeztu duen justifikazio kontuan egotzitako gastu eta sarreraren arrazoizkotasuna egiaztatzea.
- ✓ Hala badagokio, gastuen egoeratik sortutako gastuen modulua kalkulatzeko

Auditoretza prozesu honen ondorioz, azken txosten bat egingo da, eta hor, finantzatutako jardueran ateratako superabit/defizit doitua jasoko da.

2023rako, Auditoretza Zerbitzuak, 2023ko Kudeaketari Laguntzeko Jarduketa Planean, Bizkaiko Foru Aldundiak aurreko ekitaldian finantzatutako 7 proiektu berrikusteko irismena definitu zuen, Gizarte Ekintza Sailaren eta Enplegu, Gizarte Inklusio eta berdintasun Sailaren mendeko zentroetarako. Kontrol ekonomikoko jarduera horretarako, **22.462.538,73 €**-ko bolumena berrikustea aurreikusi zen, eta zati hauek ditu:

– Alde batetik, Auditoretza Zerbitzuaren beraren ekimenez, gizarte-arloari lotutako jarduerak, 2023an gauzatutakoak, 2023rako **Auditoretzen Urteko Planean** sartu zirenak, guztira **13.940.393,01 €**-koak izan ziren.

– Bestalde, Ogasun eta Finantza Saileko Auditoretza Zerbitzuaren lankidetzan izan da, kudeaketari laguntzeko jardueren bidez, Bizkaiko Foru Aldundiak finantzatutako proiektuei egotzitako gastu eta sarreraren kontrol ekonomikoa (hitzarmenak eta dirulaguntzak) egiteko, **8.522.145,72 €**-ko zenbatekoarekin.

² 5/2006 Foru Arau Orokorraren 147.1.d). artikulua, abenduaren 29koa, Aurrekontuei buruzkoa.

3. Zerbitzu eta Prestazio Sozialak Ikuskatzeko eta Kontrolatzeko Plan Orokorrekin lotutako 2023 Ekintza Planaren ebaluazioa

Zerbitzu eta Prestazio Sozialak Ikuskatzeko eta Kontrolatzeko Plan Orokorrekin loturiko 2023ko Ekintza Planaren ebaluazioak Bizkaiko Foru Aldundiaren zerbitzuek egindako ikuskapen eta kontrol lanak jaso beharko ditu, foru mailan esparru horretan egiten diren jarduketek berri emateko, eta haietan ezarri diren helburuak zenbateraino bete diren ondorioztatzeko.

Horrela, Bizkaiko Foru Aldundiaren zerbitzuekin lankidetzan, 2023ko Ekintza Planean jasotzen diren zerbitzu eta prestazio sozialen ikuskapen eta kontrol helburuak berrikusteko prozesua burutu dute. Horretarako, 2020ko urtarriletik abendura bitartean egindako ikuskapen eta kontrol lanei buruzko informazio bildu dute.

Hori horrela, 2023an emandako zerbitzu eta prestazio sozialen ikuskapen eta kontrol prozesuari buruzko datuak kontuan hartuz, jarduketa blokeei dagokienez, Planean ezarritako helburuen betetze maila handia izan da; zenbait esparrutan esperotako maila hobetu egin da. Horrela, **2023ko Ekintza Planaren ebaluazio orokorraren egoera hau da:**

Jarduketa-blokea	Jarduketa helburua	Egindako jarduketa	Helburuaren ebaluazioa
Gizarte Zerbitzuen Zentroen Ikuskaritza eta Kontrola	385 ³	387	% 100,5
Arretaren eta Zainketen kontrola Zentroetan	5.997	6.611	% 110,24
Zainketen kontrola etxean	5.182 ⁴	6.012	% 116
Gizarte prestazioak aztertzea	52.863 ⁵	25.387	% 48
Dirulaguntzen eta hitzarmenen berrikustea	37.979.862,64 € ⁶	37.909.862,64 €	% 99,81

³ Baimendutako gizarte zerbitzuen bolumena, eta gizarte bazterketa egoeran dauden edo egoera horretan egoteko arriskuan dauden pertsonen esparruan, ikuskatu eta kontrolatu diren arautu gabeko itundutako zentroak. Ikuskapenak barne hartzen du legez zentro bakoitzari dagozkion, edo hala badagokio, dagozkion hitzarmenetan jasotako baliabide material eta funtzionalen berrikuspena. 2023an zentroak itxi eta ireki dira. 2023ko aurreikuspenak aldaketak izan ditu. Martxan zeuden zentroen % 100 ikuskatu ziren.

⁴ Mendekotasun egoeran dauden edo desgaitasuna duten pertsonen bolumena, familian ingurunean zainketetarako prestazioa (FIZPE) jasotzen badute, eta haien inguruabarrak kontrolatu badituzte. Kontrol hori, onuradunek kalitate oneko zainketak jaso dituzten, eta familia-giroan tratatu txarreko egoerarik ez dela egon egiaztatzen datza; baita zaintzaileen egoeraren ebaluazio bat egitean ere.

⁵ Bizkaiko Lurralde Historikoan gizarte-prestazioak jasotzen dituzten pertsonen kopurua, haien egoera berrikusi badute. Berrikuspenak barne hartzen du aztertzea prestazioaren onuraduna izaten jarraitzeko eta prestazioak modu egokian erabiltzeko beharrezkoak diren baldintzak betetzen diren.

⁶ Gizarte Ekintza Sailak dirulaguntzak eta hitzarmenak emateagatik bere gain hartutako gastu bolumena. Laguntza horiek berrikusteko, dirulaguntza guztiak agiriz egiaztatu beharko dira. Bestalde, pertsona edo erakunde onuradunek diruz lagundutako jarduerak egin dituztela ere egiaztatu beharko da.

3.1. Gizarte Zerbitzuen Zentroen Ikuskaritza eta Kontrola

Bloke honetan aurreikusitako ikuskapen- eta kontrol-jarduketek gauzatze-maila osoa dute adinekoen, desgaitasunen bat duten pertsonen eta babesgabetasun egoeran dauden pertsonen esparruei dagokienez, Ikuskapen eta Kontrol Zerbitzuari dagozkion funtzioak betez.

Gizarte Zerbitzuen Zentroen Ikuskaritza eta Kontrola

Ikuskapenaren eta kontrolaren helmena 2023an		Zentroen bolumena	Ikuskapenaren helmena	Ikuskapenaren helburua	Egindako ikuskapena	Helburuaren ebaluazioa
Adinekoak	Adinekoentzako egoitza zentroak	153	% 100	153	154	% 101
	Etxebizitza komunitarioak	51	% 100	51	52	% 102
	Babespeko apartamentuak	7	% 100	7	7	% 100
	Adinekoentzako eguneko zentroak	61	% 100	61	61	% 100
Desgaitasuna duten pertsonak	Haurren garapeneko eta arreta goiztiarreko zentroak (EIAT)	55	% 100	55	55	% 100
Babesgabetasuna	Haurren garapeneko eta arretako zentroa	56	% 100	56	56	% 100
	Emakumeen egoitza-zentroak	2	% 100	2	2	% 100
GUZTIRA				385	387	% 100,5

Hala, Ikuskapen eta Kontrol Zerbitzuak adinekoen, desgaitasunen bat duten pertsonen eta babesgabetasun egoeran dauden pertsonen zentroetan egindako ikuskapen-prozesuei esker, **377 ez-betetze** aurkitu dira ikuskatutako baldintza material eta funtzionalei dagokienez. Horiek guztiak ikuskatutako **238 zentroetan** egin dira.

3.1.1. Adinekoak

2023ko Ikuskapen Plana gauzatzearen ondorioz, guztira **154 egoitza-zentro**, **61 eguneko zentro**, **52 etxebizitza komunitario** eta **7 babespeko apartamentu** ikuskatu dira ofizioz adinekoen eremuan. Ikuskapenaren edukiak ezaugarri hauek ditu, zentro motaren arabera:

– Egoitza-zentroak:

Ikuskapen eta Kontrol Zerbitzuak funtzionamenduan dauden 154 egoitza-zentroak ikuskatu ditu, hau da, ikuskapen-**helburuaren % 100** bete du.

2023an, egoitza-zentroen mantentze-lanetan eta kontserbazio egoeran oinarritutako funtsezko ikuskapena egin da, eta arreta berezia jarri da instalazio termikoetan, igogailuetan, segurtasun-sistemen funtzionamenduan eta instalazioen garbiketan eta desinfekzioan.

Mantentze-lanen ondoriozko ez-betetzeei dagokienez, segurtasun-sistemen akatsak nabarmentzen dira; batez ere, tinbreak eta desblokeoak, loko argien funtzionamendu okerra eta instalazioen garbiketa eta

desinfezioa. Mantentze-lanekin lotutako 108 urraketa antzeman dira, eta horietatik 94 zuzendu egin dira.

Bestalde, langileen ratioa ikuskatu da. Kategoriatan edo gehiagotan ratioa betetzen ez zuten 99 zentro detektatu dira. Horietatik 52k kategoriatan konpondu dute ratioa ez betetzea, eta 13k kategoriatan konpondu dute.

Hurrengo taulan zehazten da ratioa bete ez duten ikastetxeen kopurua, kategorien arabera, eta ez-betetze hori zuzendu dutenak.

KATEGORIA	URRATU EGITEN DUTE	KONPONDU EGITEN DUTE
ERIZAINNTZA	71	40
OKUPAZIONALA	19	14
PSIKOL. PEDAG. PSIKOPED.	14	8
MEDIKUNTZA	41	17
FISIOTERAPIA	22	11

– Etxebizitza komunitarioak:

52 etxebizitza komunitarioak ofizios ikuskatu dira. Alde batetik, lotura fisikoekin lotutako 17 urraketa antzeman dira, eta konpondu egin dira.

Bestalde, gainerako 33 urraketak etxebizitzaren mantentzearekin eta kontserbazioarekin lotuta daude, eta horietatik 30 konpondu dira.

– Babespeko apartamentuak:

Ofiziosko ikuskapenak egin zaizkie babespeko 7 apartamentuei. "Babes- eta segurtasun-sistemak" itemarekin lotutako 3 urraketa antzeman dira, eta guztiak konpondu dira.

– Eguneko zentroak:

Azkenik, ikuskapen-prozedurak egin dira, ofizios, **59 eguneko zentrotan** adinekoren esparruan. Horrek, **ezarritako helburuaren betetze-maila % 98koa** izan dela adierazten du⁷. Kasu horretan, eguneko zentro horietara egindako ofiziosko ikuskapenak **63** dira guztira. Ez da bisitarik egin ez salaketagatik ez aginduz, eta, ikuskapen horren ondorioz, **ez da ez-betetzirik antzeman** zentro horietan.

3.1.2. Desgaitasuna duten pertsonak

– Haurren garapeneko eta arreta goiztiarreko zentroak:

Ofiziosko ikuskapenak egin zaizkie haurren garapeneko eta arreta goiztiarreko 55 zentroeiei. Bi ez-betetze baino ez dira antzeman zentro batean, eta zuzendu egin dira.

3.1.3. Babesgabetasun egoeran dauden pertsonak

– Haur eta gazteentzako zentroak:

Urtean bi ofiziosko ikuskapen egin zaizkie adingabeen egoitza-harrerako sareko 56 zentroeiei.

⁷ Ekitaldi honetarako jarritako helburua eguneko 60 zentro egitea zen. Areetako eguneko zentroa ezin izan dute ikuskatu, itxi egin dutelako.

Urraketa gehienak gainokupazioaren eta mantentzearen, kontserbazioaren eta garbitasunaren ondorio dira. Neurri txikiagoan, ratioa ez betetzean, banakako esku-hartze planarekin, programa motarekin edo ebaluazio jarraituarekin lotutako gaiak.

Lehen seihilekoan, gainokupazioagatiko 16 urraketa detektatu ziren, eta horietatik 10 konpondu ziren. Bigarren seihilekoan gainokupazioagatiko 18 urraketa egiaztatu ziren, eta horietatik 3 konpondu egin ziren. Gehiegizko okupazio hori babesgabetasun egoeran dauden eta haurren zerbitzuaren babespean dauden adingabeei egoitza-harrerako erantzuna emateko beharrak justifikatzen du.

Mantentzearekin, kontserbazioarekin eta garbiketarekin lotutako urraketei dagokienez, 20 ez-betetze hauteman ziren urtean zehar, eta horietatik 12 zuzendu dira.

– Indarkeria matxistaren biktima diren emakumeentzako harrera-baliabideak:

Egonaldi ertaineko harrera-zentroan ez da inolako urraketarik antzeman.

Berehalako harrera-zerbitzuan, gainokupazioagatiko urraketa bat eta mantentze-lanengatiko eta garbiketagatiko 2 urraketa atzeman dira, eta konpondu egin dira.

Baliabide horren gainokupazioa, adingabeen kasuan bezala, justifikatuta dago indarkeria matxistaren biktima diren emakumeei eta haien karguaren mendeko pertsonen larrialdiko arreta eta ostatua emateko beharragatik.

3.2. Arretaren eta Zainketen kontrola Zentroetan

Mendekotasun egoeran dauden adinekoen eremuan, Zentroetako Arreta Zerbitzuak 331 erabiltzailekegoitza-zentroetan eta eguneko zentroetan jasotako arreta eta zainketak kontrolatu ditu, hau da, urterako ezarritako kontrol-helburuaren % 100.

Ildo horretan, Desgaitasunaren eremuan, Zentroetako Arreta Zerbitzuak 389 erabiltzailek emandako arreta eta zainketak kontrolatu ditu, eta, horrela, ekitaldi honetarako zehaztutako kontrol-helburuaren % 100 lortu du.

Bestalde, Babesgabetasunaren esparruan, Haurren Zerbitzuak jarraipen handiagoa egin die Egoitza Harrerako Sarearen eta Adingabeen Familia Harrerako Sarearen Banakako Arreta Plan guztiei, eta % 162ko lorpen-maila lortu du 2023ko Ekintza Planean ezarritako helburuarekiko. Halaber, Indarkeria matxistatik babesteko eta familiei laguntzeko zerbitzuak ekitaldi horretarako aurreikusitako helburuaren % 100eko erabiltzaile-bolumenaren jarraipena egin du.

Era berean, Inklusioa Sustatzeko Zerbitzuak 1.050 pertsonako bolumenaren jarraipena egin du 2023an, eta horrek ekitaldi honetarako aurrez ezarritako helburua baino bolumen handiagoa ekarri du.

Arretaren eta Zainketen kontrola Zentroetan

Kontrolaren helmena 2023an		Erabiltzaileen bolumena	Kontrolaren irismena	Kontrolaren helburua	Egindako kontrola	Helburuaren ebaluazioa
Mendekotasun egoeran dauden adinekoak	Adinekoentzako egoitza zentroak	5.513	% 5	276	259	% 94
	Adinekoentzako eguneko zentroak	1.511	% 5	76	72	% 95
Desgaitasuna duten pertsonak	Zentro okupazionalak	1.333	% 10	133	131	% 98
	Desgaitasuna duten pertsonentzako egoitza zentroak	1.473	% 10	147	135	% 92

Arretaren eta Zainketen kontrola Zentroetan

<i>Kontrolaren helmena 2023an</i>		Erabiltzaileen bolumena	Kontrolaren irismena	Kontrolaren helburua	Egindako kontrola	Helburuaren ebaluazioa
	Desgaitasuna duten pertsonentzako eguneko zentroak	1.148	% 10	115	110	% 96
	Buruko gaixotasunak dituzten pertsonentzako zentroak	128	% 10	13	13	% 100
Babesgabetasuna	Adingabeen Egoitza Harreraren Sarea	820	% 100	820	1.422	% 173
	Adingabeen Familia Harreraren Sarea	307	% 100	307	359	% 117
	Emakumeen egoitza-zentroak	50	% 100	345	345	% 100
	Indarkeria matxistaren biktimetzako zerbitzuak eta prestazioak	1.227	% 100	2.715	2.715	% 100
Bazterketa	Gizarte-bazterkeriako egoeran edo horren arriskuan dauden pertsonentzako egoitza-zerbitzuetako edo eguneko zerbitzuetako prozesuak (Inklusio Programa)	600	% 100	753	753	% 100 ⁸
	Prozesuak egoitza-zerbitzuetan edo eguneko zerbitzuetan, Gazte Estrategiaren esparruan	320	% 100	297	297	% 100 ⁹
GUZTIRA				5.997	6.611	% 100

3.2.1. Mendekotasun egoeran dauden adinekoak

- Adinekoen egoitza-zentroak eta eguneko zentroak:

Arreta Zentroen Zerbitzuak egoera kontrolatu duen **persona kopurua 331 erabiltzaile** izan dira, beraz, 2023. urterako ezarritako kontrolaren helburuaren % 95 bete da.

⁸ 2023an, 753 erabiltzaile izan dira guztira.

⁹ 2023an, 297 erabiltzaile izan dira guztira.

3.2.2. Babesgabetasun egoeran dauden pertsonak

Umeen Zerbitzuak Arreta eta Zainketen Kontrola egin du, eta **1.781 adingabek jaso dute babes-neurria**. Horrek esan nahi du **ezarritako helburua baino % 100 handiagoa dela**. Azterketa egiteko, adingabe bakoitzaren Gizarte-heziketako Planetan ezarritako jarduerak betetzen direla egiaztatu dute, esku-hartze denborari edo adingabeari eta familiari emandako baliabideei dagokienez.

Halaber, egindako kontrol horrek barne hartu ditu sei hilez behin adingabearen bilakaera aztertzea, bere banakako planean ezarritako helburuak eta haien betetze maila kontuan hartuz. Azkenik, Plan bakoitzaren azterketak emaitzen eta egindako esku-hartzearen bilakaeraren balorazio orokorra egin du, adingabearen gaur egungo egoeraren balorazioa, kasuaren eta adingabearen beharren pronostikoa, eta jarraitu behar zaion esku-hartzeari eta egokitzat jo diren Planaren aldaketen proposamenei buruz orientazioa¹⁰.

Horrela, orain, Umeen Zerbitzuak 2023an adierazitako kontrolari dagokionez egindako jardueraren zehaztasunak aurkeztuko ditugu:

- Adingabeen Egoitza Harreraren Sarea:

Babesgabetasun-egoeran dauden haur eta nerabeentzako egoitza-harrerako baliabideetan, Haurren Zerbitzuak **1.422 erabiltzailer** emandako Arreta eta Zaintzaren Kontrola egin du.

- Adingabeen Familia Harreraren Sarea:

Umeen Zerbitzuak **359 adingabeek** jasotako arretaren eta zainketen kontrola egin du Harrera Etxeetan.

Bestalde, indarkeria matxistatik babesteko eta familiei laguntzeko zerbitzuak **emakumeen egoitza-zentroetan eta indarkeria matxistaren biktimentzako zerbitzuetan eta prestazioetan** emandako arreta eta zainketak kontrolatu ditu 2023an. Jarduera horrek intentsitate hau erakutsi du egonaldi ertain eta luzeko zentroetan:

- Emakumeen egoitza-zentroak:

2023an, Indarkeria matxistatik babesteko eta familiei laguntzeko zerbitzuak, egonaldi ertain eta luzeko zerbitzuetan, **345 erabiltzailek** ekitaldi horretan jasotako arretaren eta zaintzaren kontrola egin du, aurreikuspenaren % 100 betez.

- Indarkeria matxistaren biktimentzako zerbitzuak eta prestazioak:

2023an, indarkeria matxistatik babesteko eta familiei laguntzeko zerbitzuak zerbitzu eta prestazio horien arreta eta zainketen kontrola egin du **2.715 erabiltzailer**en artean ekitaldi horretan, eta aurreikusitakoaren % 100 da.

3.2.3. Gizarte bazterketa egoeran dauden edo egoera horretan egoteko arriskuan dauden pertsonak

Inklusioa Sustatzeko Zerbitzuak bere eskumeneko zentroetan emandako arretaren eta zainketen kontrola egin du 2023an, bazterketa egoeran edo egoera horretan egoteko arriskuan dauden pertsonen zuzenduta. Horrela, orain, lan horren emaitzak erakutsiko ditugu:

- Gizarte-bazterkeriako egoeran edo horren arriskuan dauden pertsonentzako egoitza-zerbitzuetako edo eguneko zerbitzuetako prozesuak (Inklusio Programa):

2023an, Inklusioa Sustatzeko Zerbitzuak **753 erabiltzailek** jasotako arreta eta zainketak kontrolatu ditu, hau da, ekitaldi horretarako **ezarritako helburuaren % 100 bete da**¹¹.

- Prozesuak egoitza-zerbitzuetan edo eguneko zerbitzuetan, Gazte Estrategiaren esparruan:

¹⁰ Bizkaiko Lurralde Historikoko Zerbitzu Espezializatuak babesik gabeko haurrekin esku hartzeko eskuliburua.

¹¹ Kontrol-helburu gisa ezarri zen pertsona-kopurua (600) gainditu da.

2023an, Inklusioa Sustatzeko Zerbitzuak **297 erabiltzailek** jasotako arreta eta zainketak kontrolatu ditu, hau da, ekitaldi horretarako **ezarritako helburuaren % 100 bete da**¹².

Kontrol horren ondorioz aurkitu diren intzidentziak erabiltzaileen arretan eta prozesuetan batik bat gertatu dira, eta erabiltzaileen arretarekin loturiko beste neurri batzuk hartzeko proposamena edo erabiltzaileei zuzendutako zehapenak (denbora batean edo behin betiko kanporatzea) ekarri dituzte. Ez da egon erakunde kudeatzaileei edo zentroei zuzendutako zehapen-proposamenik.

¹² 320 pertsona kontrolatzeko helburua ezarri bazen ere, guztira 297 erabiltzaile izan ditu, eta horien % 100eko kontrola egin da.

3.3. Zainketen kontrola etxean

Balorazio eta Orientazio Zerbitzuak famili-inguruneko zainketetarako **prestazioa jasotzen duten pertsonen izandako zainketen 6.012 azterketa** egin ditu 2023an, **5.182 pertsonaren kontrol-helburuaren** aurrean. Beraz, ekitaldi honetarako ezarritako **helburuaren % 100** bete da.

Kontrolak barne hartu du hartzaileen osasun eta zainketa beharretan aldaketak egitea (RAI-screener + -en itemak aztertzea); zaintzaileen gaitasun-arriskua aztertzea; zainketaren ezaugarriak (zainketa orduak, laguntzak zainketetan, edota zainketa beste baliabide batzuekin konbinatzea); eta arrisku-faktoreak aurkitzea, edo hala badagokio, tratu txarren adierazleak, 75 urteko edo 75 urtetik gorako pertsonengan.

Zainketen kontrola etxean

Kontrolaren helmena 2023an		Pertsonen bolumena	Kontrolaren irismena	Kontrolaren helburua	Egindako kontrola	Helburuaren ebaluazioa
Mendekotasuna /autonomia	FIZPE	20.727	% 25	5.182	6.012	% 100
GUZTIRA				5.182	6.012	% 100

Kontrol-lan horren ondorioz, Balorazio eta Orientazio Zerbitzuak **442 gorabehera** identifikatu ditu guztira.

3.4. Gizarte prestazioak aztertzea

Etxeko Arreta Zerbitzuak 2023ko Ekintza Planean **helburu gisa ezarritako berrikuspenen % 48,36** gauzatu ditu. Hori horrela, Etxeko Arreta Zerbitzuak KGP, MIGILE eta LPPE dagokienez emandako prestazio sozialetan egindako kontrolari esker, **3.035 espediente aztertu dira**¹³.

Era berean, Gizarteratzeko Zerbitzuak 2023an berrikusi du Zerbitzuak berak emandako gizarte-prestazioak jasotzen dituzten **883 pertsonaren** egoera, eta horrek esan nahi du erabateko lorpena handiagoa dela aurtengo helburua baino.

Gizarte prestazioak aztertzea

Berrikuspenaren helmena 2023an		Pertsonen bolumena	Berrikuspenaren helmena	Berrikuspenaren helburua	Egindako azterketa	Helburuaren ebaluazioa
Desgaitasuna duten edo ≥ 65 urte dituzten pertsonak	KGP	7.640	% 100	7.640	5.970	% 78,15
	Alokairuagatikiko osagarria	791	% 100	791	791	% 100
	MIGILE	65	% 100	65	44	% 67,80
Mendekotasuna /autonomia	FIZPE	20.727	% 100	20.727	10.761	% 51,92
	ZLP	23.574 ¹⁴	% 100	23.574	22.845	% 96,91
	LPPE	66	% 100	66	61	% 92,36
Bazterketa	GOF	195	% 100	195	331	% 100
	GLB	300	% 100	300	338	% 100
	IELP	100	% 100	100	164	% 100

¹³ Alokairuagatikiko osagarriaren eta PVSren azterketak ez dira barne hartzen, prestazio horiek, eman aurretik aztertzen direlako.

¹⁴ Kopuru hori, 2023an prestazio ekonomiko horrengatik egindako ordainketa kopurua da, ez prestazioaren onuradunen kopurua.

Gizarte prestazioak aztertzea

Berrikuspenaren helmena 2023an	Pertsonen bolumena	Berrikuspen aren helmena	Berrikuspen aren helburua	Egindako azterketa	Helburuaren ebaluazioa
GUZTIRA			53.458	26.400	% 49,38

3.4.1. Desgaitasuna duten pertsonak eta 65 urteko edo hortik gorako pertsonak

– KGP

Etxeko Arreta Zerbitzuak **kotizazio gabeko pentsioa (KGP)** jasotzen duten pertsonen % 78,15a onuradunak izaten jarraitzeko baldintzak betetzen diren aztertu du 2020an, beraz, guztira, **5.970 kasu** ikuskatu ditu.

Azterketaren edukiari dagokionez, egiaztatu da onuradunak edo bere bizikidetz-unitateko pertsonak eskubide hori onartu zieten inguruabarrak aldatu dituzten. Horretarako, egiaztatuta da onuraduna senide berdinekin bizi den (errola kolektiboaren bidez egiaztatu da), eta baliabide edo sarrera pertsonalak (legez utzitako muga pertsonalarekin alderatzen dira) zein bizikidetz-unitate ekonomikoarenak (bizikidetz-unitate ekonomikoaren muga) berdinak diren.

Halaber, aurreko ekitaldia zuzen likidatzeko beharrezkoa den dokumentazioa eskatu da (herentzien eskriturak, salerosketenak, nominak, lan-kontratuak, erroldatze ziurtagiriak, alta eta baja datak adierazita, eta abar), eta dagozkion aldaketa edo iraungitze ebazpenak egin dira, okerreko kobrantzak edo bere aldeko atzerapenak onartuz.

– Alokairuagatiko osagarria:

Alokairuagatiko osagarriari dagokionez, Etxeko Arreta Zerbitzuak KGP jasotzen duen pertsonak egiaztatutako alokairu-kontratuaren indarraldia eta onartu aurretik arautzen zuen araudiak eskatutako gainerako baldintzak aztertu ditu, urteko ordainketa bakarra barne hartzen zuena, beraz, eman eta ordaindu aurretik aztertu da.

Horrela, 2023an, deskribatutako baldintzak kontuan hartuz, **emandako 791 prestazio** aztertu dira, **ezarritako helburuaren % 100**, beraz.

– MIGILE:

Era berean, desgaitasuna duen pertsona gizarteratzeko onartutako prestazioen (MIGILE) azterketak, **44 egoera pertsonal aztertu** direla, laguntza horien hartzailen % 67,80 barne hartu du. Hori horrela, azterketak barne hartu du KGPre jarraipenari dagokionez adierazitako alderdi berdinen egiaztatzea.

3.4.2. Mendekotasun egoeran dauden pertsonak

– FIZPE:

Familia-inguruneke zainketetarako prestazioari dagokionez (FIZPE), **10.761 onuradunen** egoera aztertu da, beraz, ezarritako 20.727 azterketen xedearen **% 51,92** bete da.

– ZLP:

Mendeko pertsonentzako foru egoitza-zerbitzuari lotutako prestazio ekonomikoari (ZLP) dagokionez, Etxeko Arreta Zerbitzuak laguntza horren ondorioz egindako **22.845 ordainketa** ikuskatu ditu. Beraz, 2023an egindako **ordainketen % 96,91a** izan da, eta dagokion faktura aurkeztu aurretik egin dira.

– LPPE:

Bestalde, 2023an, **laguntza pertsonalerako prestazio ekonomikoaren (LPPE)** azterketari dagokionez, **61 onuradun** izan dira, beraz, **prestazioaren hartzailen % 92,36**.

Prestazio horri dagokionez, berariaz arautzen da urtero berrikusi behar direla mendekotasun bizitzaren banakako planean ezarritako baldintzak, kontratua eta gainerako baldintzak, dagozkion ordainagiriak

aurkeztuz, eta prestazio bakoitza koordinatzen duten pertsonak egiten duten jarraipenaren bidez. Horrela, urte osoan elkarrizketa pertsonalak egiten dituzte, eta nahitaezkoa da jarraipen elkarrizketa bat egitea.

Horrela, prestazio horren berrikustekak barne hartzen du pertsona edo zerbitzu baten kontratazioari emandako zenbatekoa zertarako erabili den egiaztatzea, izan ere, astean gutxienezko ordu kopurua eginez, mendekotasun egoeran dagoen pertsonari hezkuntzara, lanera edo bizitza autonomo batera sartzen lagunduko dio, eguneroko bizitzaren oinarritzko jarduerak eginez.

3.4.3. Gizarte bazterketa egoeran dauden edo egoera horretan egoteko arriskuan dauden pertsonak

Inklusioa Sustatzeko Zerbitzuak **Gizarte ongizateko funtsa (GOF)**¹⁵ kudeatzen du, dagokion autonomia-erkidegoko arautegian (129/1986 Dekretua eta hura garatzeko edo aldatzeko araudia) arautzen dena, eta aldizkako prestazio ekonomikoaz osatuta dagoena. Adinagatik edo ezintasunagatik lantokira joan ezin diren pertsonari ematen zaie, bestelako diru-sarrerarik ez badute bizitzaren oinarritzko beharrei erantzuteko.

Halaber, Zerbitzu honek **Gizarteratzeko laguntza bereziak (GLB)**¹⁶ kudeatzen ditu. Aldizkako laguntza ekonomikoak dira eta beraien helburua oinarritzko beharriari lotutako gastuak eta gizarteratzeko edota laneratzeko prozesuek sortutako gastuak estaltzea da.

Azkenik, Inklusioa Sustatzeko Zerbitzuak **Inklusio-prozesu Espezializatuei Lotutako Prestazio ekonomikoa (IELP)** kudeatzen du.

Jarraian, prestazio horiek berrikusteko eta/edo berritzeko prozesuetatik eratorritako kontrolaren datuak zehazten dira:

- **Gizarte Ongizateko Funtsaren 331 berrikuspen** egin dira, hau da, ezarritako helburuaren % 100, eta **bidegabeko 20 kobrantza** aurkeztu dira.
- **Gizarteratzeko Laguntza Bereziei** dagokienez, **338 berrikuspen** egin dira, hau da, ezarritako helburuaren % 100, eta **bidegabeko 26 kobrantza** aurkeztu dira.
- **Gizarteratzeko Prozesu Espezializatuei Lotutako Prestaziorako** 164 berrikuspen egin dira, hau da, helburuaren % 100. **Ez da bidegabeko kobrantzarik aurkitu.**

Kontuan izan behar da laguntza hori Inklusioa Sustatzeko Zerbitzuaren erabiltzaileek garatzen duten gizarteratze-prozesuari lotuta dagoela, eta, beraz, erreferentziako profesionalak hura azkentzea edo prestazioan jarraitzea proposa dezake. Horrela, azkentzeen ondorioz, prozedura jakin batzuetan, erabiltzaileak ez ditu bete arreta pertsonalizatuko planean edo arreta-plan individualizatuan hartutako konpromisoak.

Amaitzeko gainerako arrazoiak laguntzaren hileko zenbatekoa baino diru-sarrera handiagoak jasotzearen edo onuradunak uko egitearen ondorio izan daitezke.

¹⁵ Gizarte Ongizateko Funtsak Eusko Jaurjaritzaren maiatzaren 26ko 129/1986 Dekretuan ezarritakoari jarraitzen dio. Horren bidez, EAEko gizarte Ongizateko Funtsaren pentsioak arautzen dira, 38/1988 eta 163/1990 Dekretuek aldatu dutena.

¹⁶ GLBak hemen jasotzen dira: 60/2011 Foru Dekretua, martxoaren 22koa, Gizarteratzeko Laguntza Berezia arautzen duena, abenduaren 13ko 207/2011 Foru Dekretuak partzialki, eta ekainaren 19ko 79/2018 Foru Dekretuak aldatu dutena.

3.5. Dirulaguntzen eta hitzarmenen berrikustea

Etxeko Arreta Zerbitzuak aurreko ekitaldian emandako dirulaguntzen zenbatekoaren % 100 berrikusi ditu 2023. urtean, modalitate guztietan, beraz, guztira, **16.247.058,29 €** izan dira.

Bestalde, Kudeaketari laguntzeko jarduketan barruan, Auditoretza Zerbitzuak **17.203.160,74 €**-ko 13 proiektu (hitzarmenak eta dirulaguntzak) berrikusi ditu. Beraz, 2020ko ekitaldirako ezarritako helburua bete da.

Dirulaguntzen eta hitzarmenen berrikustea

Berrikuspenaren helmena 2023an	Kopurua	Zenbatekoa	Berrikuspenaren helburua	Egindako azterketa	Helburuaren ebaluazioa
Norgehiagoka deialdiak	2	1.478.000,00 €	1.478.000,00 €	793.599,90 €	% 53,69
Lehia libreko deialdiak	2	1.332.727,91 €	1.332.727,91 €	1.262.727,91 €	% 94,75
Dirulaguntza izendunak	38	12.706.595,00 €	12.706.596,00 €	3.005.000,00 €	% 23,65
UAP 2023 eta KLJ 2023 jarduketak	10	22.462.538,73 €	22.462.538,73 €	22.462.538,73 €	% 100
GUZTIRA			37.979.862,64 €	27.523.866,54 €	% 72,47

3.5.1. Norgehiagoka deialdiak

Bi norgehiagoka dekretu bideratu ditu 2023. urtean Etxeko Arreta Zerbitzuak. Horrela, haiengatik egindako gastua **1.478.000 €** izan zen.

Dirulaguntza horien arrazoiengatik aurkeztu beharreko justifikazioaren metodoa eta edukia desberdina da dirulaguntzaren xede kopuruaren arabera:

- **60.000 € baino gutxiagoko zenbatekoarekin diruz lagundutako erakundeek** kontu justifikagarria aurkeztu behar izan dute, gastuen frogagiriekin batera. Horrela, Etxeko Arreta Zerbitzuak aztertu du, eta horren ostean, egiaztapen-akta egin dute.
- Bestalde, **60.000 euro baino gehiagoko dirulaguntza jaso zuten erakundeek** kontu justifikagarria aurkeztu behar izan dute, auditorearen txostenarekin batera (Ogasun eta Finantza Sailaren foru diputatuaren apirilaren 15eko 945/2011 Foru Aginduan ezarritako arauen arabera egindakoa). Txosten hori, Etxeko Arreta Zerbitzuko langileek aztertu dute, eta egiaztapen aktak egin dituzte. Hor, zuzenketak, gomendioak, itzultzeak eta zegozkion gaineko jarduketak barne hartzen ziren.

3.5.2. Lehia libreko deialdiak

2023ko ekitaldian, Zerbitzu honek lehia askeko dekretuetan bildutako bi dirulaguntza ildo kudeatu ditu; guztira, **1.332.727,91 €**.

3.5.3. Dirulaguntza izendunak

Etxeko Arreta Zerbitzuak **38 dirulaguntza izendun** eman zituen 2023. urtean, guztira, **12.706.596,00 €**.

Erakunde onuradunek gastuen kontu justifikagarria aurkeztu behar dute, auditorearen txostenarekin batera (945/2011 Foru Aginduan ezarritako arauen arabera egindakoa). Txosten hori, Etxeko Arreta Zerbitzuko langileek aztertzen dute, eta egiaztapen aktak egiten dituzte. Hor, zuzenketak, gomendioak, itzultzeak eta zegozkion gaineko jarduketak barne hartzen ziren.

3.5.4. Urteko Auditoretza Planaren jarduketak eta Kudeaketari Laguntzeko Jarduketak

2023an zehar, Auditoretza Zerbitzuak, **Kudeaketari Laguntzeko Jardueren** esparruan, Bizkaiko Foru Aldundiak finantzatutako proiektuei egotzitako gastuen eta sarreraren kontrol ekonomikoa (hitzarmenak eta dirulaguntzak) egin du, **8.522.145,72 €**-rekin.

Bestalde, 2023ko **Urteko Auditoretza Planaren** testuinguruan, Auditoretza Zerbitzuak honako kontrol-lan hauek egin ditu, **13.940.393,01 €**-ko zenbatekoarekin.

- Bizkaiko Tutoretza Erakundearen (Gaikuntza) kontrol-txostenen jarraipena eta koordinazioa: **3.381.778,02 €**.
- Bizkaiko Foru Aldundiak zenbait erakunderi emandako dirulaguntzen finantza-kontrola: **5.985.281,85 €**.
- Gizarte Ekintza Sailak 2020-2023 aldirako egindako Dirulaguntzen Plan Estrategikoaren kontrola.
- Next Generation funtsekin finantzatutako eta Gizarte Ekintza Sailak kudeatutako baliabide propioei **4.573.333,14 €**-ko zenbatekoa emandako enkarguak izapidetzean kontabilitateko erregularatasuna eta legezketasuna betetzen direla kontrolatzea.
- Auditoretza-zerbitzuak aurreko ekitaldietan egindako hainbat kontrol-txostenetan adierazten diren neurri zuzentzaileak kontrolatzea.

Deloitte.

Txosten/agiri hori, 2024 apirileko kontratuan ezarritako baldintzen arabera prestatu dute, eta barne hartzen ditu proposamena eta geroko eranskinak.

Deloittek ez du kontrolatzen helbide elektronikoaren funtzionamendua, fidagarritasuna, erabilgarritasuna edo segurtasuna, beraz, ez da izango galeren, atzerapenen, hirugarren mozketen, ustelkeriaren edo txosten/agiri horren edukiaren aldaketaren ondorioz gertatzen diren inolako galerearen edo kaltearen erantzulea.

Txosten/agiri horren zirriborroa ez da oraindik jarri gure erakundeko ohiko barneko azterketa prozeduren mende, eta beraz, azterketa prozesu horrek ekar litzakeen egokitzat jotzen dituen aldaketak, txertatzeak edo kentzeak kentzeko eskubidea guretzat gordetzen dugu.

Txosten/agiri hau zorrozki konfidentziala da, eta Sozietateak barnean erabiltzen du. Ezingo da entregatu, ezta hirugarrenei sartzeko utzi edo horri buruzko aipamenik ere egin jakinarazpenetan, aldez aurretik idatziz baimenik ez badiogu eman.

Ez dugu gure gain hartzen erantzukizunik agiri honen edukian egin beharko litzatekeen eguneratzeetan, haren ondoren gertatzen diren inguruabarren edo gertaeren ondorioz.

Bezeroaren zuzendaritzari dagokio txostenean/agirian jasotzen diren ondorioetan praktikan jartzeko edo gauzatzeko erabaki guztiak hartzea eta haiek ebaluatzea”

Deloittek, Deloitte Touche Tohmatsu Limited erakundeari («DTTL») eta haren kideak diren erakundeen sareari eta lotutako erakundeei erreferentzia egiten du; bai bati, bai horietako batzuei. DTTL («Deloitte Global» ere esaten zaiona) eta haren erakunde kide bakoitza, juridikoki bereizita dauden eta independenteak diren erakundeak dira. DTTL ez die zerbitzurik eskaintzen bezeroei. Informazio gehiago eskuratzeko, sartu webgune honetan: www.deloitte.com/about.

Deloittek auditoretza, aholkularitza, lege arlokoa, finantza aholkularitza, arriskuaren kudeaketa, zerga-ordainketa eta horiekin lotutako bestelako zerbitzuak egiten dizkie bai bezero publikoei, bai pribatuei, hainbat sektoretan. Eskala orokorrean elkarrekin lotuta dauden kideen sare batekin, 150 herrialde eta lurralde baino gehiagotan dago. Horrela, gaitasunik onenak eta kalitaterik oneneko zerbitzua eskaintzen dizkie Deloittek bezeroei. Aurre egin behar dizkieten erronka konplexuei aurre egiteko behar duten laguntza eskaintzen die. Deloitteren 312.000 profesionalak baino gehiagok benetako eragina izateko konpromisoa hartu dute beren gain.

© 2024 Deloitte Consulting, S.L.U