

Taula aurkibidea	13
Txostenaren aurkezpena	21
I. Kapitulua. Sarrera	29
1.1. Aurkezpena eta helburuak	31
1.2. Metodologia eta lan-eremua	32
1.3. Txostenaren aurkezpena	33
II. Kapitulua. Oinarrizko gizarte-zerbitzuak: ereduaren aniztasuna eta behaketa-eremuaren mugaketa	35
III. Kapitulua. Helburuak eta funtzioak	41
3.1. Erreferentziazko irizpideak	43
3.2. Egungo egoera	44
IV. Kapitulua. Oinarrizko gizarte-zerbitzuetako profesionalak	51
4.1. Profesionalen plantila	53
4.1.1. Aldez aurreko azalpenak	53
4.1.2. Gizarte-langileen plantila	54
4.1.3. Administrazio Arloko plantila	55
4.1.4. Beste langileak	57
4.2. Gizarte-langileen heziketa	58
4.2.1. Erreferentziazko irizpideak	58
4.2.2. Egungo egoera	59
4.3. Profesionalen eta bertako arduradun politikoen arteko harremanak	62
4.4. Gizarte-langileek planteatutako kexa eta iradokizunak	66
V. Kapitulua. Baliabide materialak	71
5.1. Erreferentziazko irizpideak	73
5.2. Egungo egoera	74
5.2.1. Zentroaren kokapena	74
5.2.2. Ibilgarritasuna	76
5.2.3. Intimitatea eta zerbitzuaren irudia	79
5.2.4. Kokapena, ibilgarritasuna eta intimitatea: ikuspegi orokorra	81
5.2.5. Beste eremu erabilgarri batzuk eta egokitze elementuak ...	83

5.2.6. Instalazioak, altzariak eta ekipamendua	87
5.2.7. Zentroek erakusten duten segurtasun eta ongizatearen irudia	88
Kapitulua VI. Banakako gizarte-lana	91
6.1. Herritarrei ematen zaien informazioa	93
6.1.1. Gizarte- zerbitzuen inguruko informazioari buruzko arazoa ..	93
6.1.2. Erreferentziazko irizpideak	94
6.1.3. Oinarrizko gizarte-zerbitzuen informazio-politikak	95
6.2. Administrazio mailako kudeaketa	103
6.2.1. Kapituluaren metodologia eta eremua	103
6.2.2. Erreferentziazko irizpideak	104
6.2.3. Egungo egoera	104
6.2.3.1. Eskaeren erregistroa, Bizkaia eta Gipuzkoa; beste erregistro batzuk, hiru Herrialdeak	105
6.2.3.2. Bizikidetza-egoerari eta eroldaketari buruzko dokumentazioa	109
6.2.3.3. Egoera ekonomikoari buruzko dokumentazioa eta kontrola	109
6.2.3.4. Udal erakundeek erabakiak hartzea	110
6.2.3.5. Gizarte-langileek aurkeztutako txostenak	113
6.3. Banakako eta familiako tratamenduak: ebaluazioa, jarduketa plana eta jarraipena	114
6.3.1. Erreferentziazko irizpideak	114
6.3.2. Egungo egoera	116
6.4. Presako prozedurak	120
6.5. Gizarte-zerbitzuen sistemako arretarako oinarrizko sareari egindako eskaerei buruzko hurbilpen bat	122
6.5.1. Aldez aurretik kontuan hartu beharrekoak	122
6.5.2. Aztertutako astean lortutako emaitzak	123
6.5.3. Urtebeteen zehar Erkidegoko oinarrizko gizarte-zerbitzuek arreta eskaini dieten esparruei buruzko lehen hurbilpen bat ..	128
VII. Kapitulua. Komunitateko gizarte-lana	131
7.1. Gizarte-langileek baliabide informalekin dituzten harremanak	133
7.1.1. Arreta-sare naturala: eztabaidarako ekarpen koalitatiboak	133
7.1.2. Oinarrizko gizarte-zerbitzuen borondatezko laguntzaileen promozioa	136
7.1.3. Gizarte-zerbitzuen eta tokiko talde eta elkarten arteko elkarlana	139
7.2. Beste babes-sistemetako profesionalekin koordinatzea	142
7.2.1. Harremanak osasun-sistemarekin	142
7.2.2. Harremanak hezkuntza sistemarekin	144
7.2.3. Harremanak beste sistema batzuekin	146
VIII. Kapitulua. Diagnostikoa, laburpena eta aholkuak	153
8.1. Egoeraren diagnostiko orokorra	155
8.2. Laburpena	157

8.2.1. Oinarrizko gizarte-zerbitzuen definizioa, helburuak eta funtzioak	157
8.2.2. Giza Baliabideak	159
8.2.2.1. Oinarrizko gizarte-zerbitzuetan lan egiten duten profesionalak	157
8.2.2.2. Gizarte-langileen prestakuntza	159
8.2.2.3. Zentroetako arduradunen eta bertako ordezkarien arteko harremanak	160
8.2.2.4. Gizarte-langileen kexa eta iradokizunak	161
8.2.3. Baliabide materialak	161
8.2.4. Banakako gizarte-lana	162
8.2.4.1. Herritarrei ematen zaien informazioa	162
8.2.4.2. Administrazio-kudeaketa	163
8.2.4.3. Banakako eta familiako tratamenduak	165
8.2.4.4. Larrialdietako prozedurak	166
8.2.4.5. Oinarrizko unitateei planteatutako eskaerei buruzko hurbilpena. Informazio- sistema	167
8.2.5. Komunitateko gizarte-lana	167
8.2.5.1. Baliabide informalekiko harremanak	169
8.2.5.2. Baliabide formalekiko harremanak	170
8.3. Gomendioak	172