

Sail Egitarau Txostena - GASTUAK
Memoria Departamento Programa - GASTOS

SAILA / DEPARTAMENTO	ATALA / SECCIÓN	FUNTZIONALA / FUNCIONAL
03. Gizarte Ekintza 03. Acción Social	09. Balorazio eta orientazio 09. Valoración y orientación	231.108 Balorazio eta orientazio 231.108 Valoración y orientación

Egitarau honen bidez, ondoko helburu hauek lortu nahi dira:

- ❖ Eskatzen duen jendeari mendekotasun-egoeraren balorazioari buruzko informazioa ematea, bai eta zer prestazio eta zerbitzu hartzeko eskubidea duten azaltzea ere.
- ❖ Bizkaiko Lurralde Historikoko pertsonen mendekotasun gradua 60 eguneko epean egitea, eskatu duen orori, baita Banakako Arreta Programa (aurrerantzean BAP) taxutzea ere, non prestaziorik eta zerbitzurik egokienak zehaztuko diren eskatailearen egoeraren arabera.
- ❖ Behar dutenentzako baliabideei eta laguntzei buruzko informazioa ematea gaigabezia dutenei.
- ❖ Mendekotasuna duten pertsonen, 90 eguneko epean, balorazio interdisziplinarioa eta norabideak azaltzeko lanak egitea, bere gizarte-komunitatean ahalik eta hobeen integratuak izan daitezen.
- ❖ Mendekotasun egoeran diren hiru urte baino gutxiagoko adingabeen balorazioa eta orientazio-lanak egitea.
- ❖ Laneko sistema arruntan, elbarritutako pertsonen integrazioan laguntza ematea.
- ❖ Aurrera egitea programaren genero-ikuspegian.
- ❖ Premia soziosanitarioak baloratzea eta baliabiderik egokienetara bideratzea.

A través de este programa se persiguen los siguientes objetivos:

- ❖ Proporcionar a las personas que lo soliciten, información sobre el proceso de valoración de la situación de dependencia y las prestaciones y servicios a los que puede tener derecho.
- ❖ Realizar en un plazo de 60 días la valoración del grado de dependencia de las personas del Territorio Histórico de Bizkaia que lo soliciten, así como la elaboración del Programa Individual de Atención (en adelante PIA) en el que se determinen las prestaciones y servicios más adecuadas de acuerdo a la situación de la persona solicitante.
- ❖ Proporcionar información acerca de recursos y ayudas a las personas con discapacidad que lo requieran.
- ❖ Realizar en un plazo de 90 días, la valoración interdisciplinar y labores de orientación hacia las personas con discapacidad con el ánimo de garantizar su integración en el entorno socio-comunitario.
- ❖ Realizar la valoración y la orientación de los y las menores de tres años en situación de dependencia.
- ❖ Colaborar en la integración de las personas con discapacidad en el sistema ordinario de trabajo.
- ❖ Avanzar en la perspectiva de género del programa.
- ❖ Valorar las necesidades sociosanitarias y orientar hacia los recursos más adecuados.



Sail Egitarau Txostena - GASTUAK
Memoria Departamento Programa - GASTOS

SAILA / DEPARTAMENTO	ATALA / SECCIÓN	FUNTZIONALA / FUNCIONAL
03. Gizarte Ekintza 03. <i>Acción Social</i>	09. Balorazio eta Orientazio 09. <i>Valoración y orientación</i>	231.108 Balorazio eta Orientazio 231.108 <i>Valoración y orientación</i>

- Lehenengo helburua mendekotasun-egoeraren balorazio-prozesuari buruzko informazioa ematea da. Kontsultarik ohikoenak eskaera-prozedurari, ebazpen-epetari, espediente zehatz baten izapidetze-egoerari eta abarri buruzkoak dira. Nahiz eta call center bat izan eta erabiltzaileek horretara dei dezaketen, batzuetan, eskatzen den informazio-motaren ondorioz, baliteke deia bideratu behar izatea, langileek izateko kontsulta erantzuten dutenak. 2022. urtean, 4.251 kontsulta bideratu dira zentralitatik gero atalean erantzuteko.

Solidus programaren bidez jasotako eta erregistratutako dei kopuruari dagokionez, aurten Zugaztelek, guztira, mendekotasunaren balorazio-prozesuarekin zerikusia duten 10.540 dei jaso ditu. Hala eta guztiz ere, datu hori urteko-lehen seihileari baino ez dagokio.

- Bigarren helburua honako honetan datza: mendekotasun-egoeraren balorazioa egitea, bai eta egoerarako prestazio eta baliabiderik egokienetara bideratzea ere. Balorazio-bisitan bertan, Banakako Arreta Programaren (BAP) proposamena egin da, non pertsonaren mendekotasun-egoeraren arabera zerbitzu eta prestaziorik egokienak jasotzen diren.

Eskaera-kopuruaren adierazleari dagokionez, aurten 24.493 eskaera jaso dira balorazio-eskaeren (hasierakoak, berrikuspenak edo lekualdaketak) eta Banakako Arreta Programaren (BAP) berrikuspebeak artean. Kopuru horretatik, 21.461 BAP egiteko eta baloratzeko eskaerak dira, eta gainerako 3.032 BAPen berrikuspenak dira. Aurreko urtearen aldean eskaera kopurua % 2,24 igo da.

- El primer objetivo consiste en facilitar información sobre el proceso de valoración de la situación de dependencia. Las consultas más frecuentes están relacionadas con el procedimiento de solicitud, los plazos de resolución, el estado de tramitación de un determinado expediente etc. Aunque disponemos de un call center al que pueden llamar las personas usuarias, hay ocasiones en que el tipo de información requerida hace necesario que se derive la llamada al servicio para que sea el propio personal el que resuelva la consulta. En el año 2022, 4.251 consultas han sido derivadas de centralita para ser atendidas en la sección.

En cuanto al número de llamadas recibidas y registradas a través del Programa Solidus, este año Zugaztel ha recibido un total de 10.540 llamadas relacionadas con el proceso de valoración de la dependencia. No obstante, este dato corresponde únicamente al primer semestre del año.

- El segundo objetivo consiste en la realización de la valoración de la situación de dependencia así como la orientación sobre recursos y prestaciones más adecuados para la situación. En la misma visita de valoración se realiza la propuesta de Programa Individual de Atención (PIA), que recoge los servicios y prestaciones más adecuados a la situación de dependencia de la persona.

En cuanto al indicador de nº solicitudes, se han recibido este año 24.493, entre solicitudes de valoración (iniciales, revisiones o traslados) y revisiones del Programa Individual de Atención (PIA). De este número total, 21.461 corresponden a solicitudes de Valoración y Elaboración del PIA, y las 3.032 restantes a revisiones del PIA. El número de solicitudes respecto al año anterior ha aumentado en un 2,24%.



Sail Egitarau Txostena - GASTUAK Memoria Departamento Programa - GASTOS

SAILA / DEPARTAMENTO	ATALA / SECCIÓN	FUNTZIONALA / FUNCIONAL
03. Gizarte Ekintza 03. <i>Acción Social</i>	09. Balorazio eta Orientazio 09. <i>Valoración y orientación</i>	231.108 Balorazio eta Orientazio 231.108 <i>Valoración y orientación</i>

Guztira jasotako ebazpenen kopuruari dagokionez, guztira, 21.299 ebazpen eman dira; 18.764 balorazio-ebazpenak eta BAP izan dira, eta gainerako 2.535 eskaera BAP berrikustekoak. Ebazpenen kopuruak ere gora egin du, 1,01% aurreko urteko datuekin alderatuta.

Ebazteko batez besteko denbora honakoa izan da: Balorazio Espezifikokoaren Eskalan, 3 urtetik beherakoei begira, 15 egunekoa. Eta 3 urtetik gorakoaren kasuan, 64 egun balorazioaren eta BAPren kasuan eta 53 egun BAP berrikusteko eskaeren kasuan. Datu horiek dokumentazio-errekerimendurik egin behar ez den eskaeretakoa dira.

Balorazio Espezifikokoaren Eskalan, 3 urtetik beherakoentzat, izapidetzeko batez besteko epea 4 egun murriztu da, eta izapidetzeko batez besteko epea, 3 urtetik gorakoentzat, 2 egun handitu da mendekotasunaren balorazio-eskaeretan, eta 13 egun PIA berrikusteko eskaeretan. Kontuan hartu behar da egungo ebazpena ez dela soilik mendetasun-egoeraren balorazioarena (balorazio hori ebazteko, urriaren 11ko 153/2016 Foru Dekretuak 60 eguneko gehieneko epea ezartzen du), baizik eta, horrez gain, mendetasun-egoera horretatik eratorritako prestazioak eta zerbitzuak ere aitortzen direla (aipatutako dekretuak 6 hilabeteko gehieneko epea ezartzen du horretarako).

- Hirugarren helburua da, elbarritasunaren eremuan edozein arazo mota izan eta interesa duten pertsonen aholkularitza eskaintzea, hala aurrez aurre nola telefonoz. Gizarte baliabideei, laguntzei eta prestazio ekonomikoei buruzko informazioa eskainiko zaie, baita espedienteen izapideak zertan diren azalduko ere. Nabarmenezkoa da, interesaturik dagoen pertsonaren egoera eta zirkunstantziak eragotziko dugula beti

En cuanto al número de resoluciones, se han dictado un total de 21.299, siendo 18.764 resoluciones de valoración y PIA, y las restantes 2.535 de revisión de PIA. El número de resoluciones también ha aumentado, un 1,01% con respecto a los datos del pasado año.

Respecto al tiempo medio de resolución, los plazos han sido: en el caso de la EVE, para menores de tres años, de 15 días. Y en cuanto a los mayores de tres años, de 64 días en los casos de valoración y PIA y de 53 días en los de solicitud de revisión de PIA. Los datos son referidos a aquellas solicitudes en las que no es necesario hacer requerimiento de documentación.

El plazo medio de tramitación en el caso de la EVE, para menores de 3 años, ha disminuido en 4 días y el plazo medio de tramitación para mayores de 3 años ha aumentado en 2 días en las solicitudes de valoración y PIA y en 13 días en las solicitudes de revisión de PIA. Hay que tener en cuenta que la actual resolución no lo es sólo de la valoración de la situación de dependencia (valoración para cuya resolución el Decreto Foral 153/2016 de 11 de octubre establece un plazo máximo de 60 días), sino que la misma incluye también el reconocimiento de prestaciones y servicios derivados de la mencionada situación de dependencia (reconocimiento para el que el mencionado decreto establece un plazo máximo de 6 meses).

- El tercer objetivo va dirigido a asesorar a aquellas personas interesadas que presenten cualquier tipo de problemática en el ámbito de la discapacidad, facilitándose información tanto personal como telefónicamente, principalmente acerca de recursos sociales, ayudas y prestaciones económicas, situación de la tramitación de los expedientes. Cabe destacar que se procurará adecuar la información a la situación y circunstancias de



Sail Egitarau Txostena - GASTUAK
Memoria Departamento Programa - GASTOS

SAILA / DEPARTAMENTO	ATALA / SECCIÓN	FUNTZIONALA / FUNCIONAL
03. Gizarte Ekintza 03. Acción Social	09. Balorazio eta Orientazio 09. Valoración y orientación	231.108 Balorazio eta Orientazio 231.108 Valoración y orientación

informazioa, eta beharrezkotzat jotako zerbitzuak eta profesionalen laguntza emango zaiola.

Eskariaren araberako arreta denez, zaila da zenbateko zehatzak aurreikustea. Bestalde, kontuan hartu behar da beste administrazio batzuen araudien ondorioz aldaketak egon daitezkeela desgaitasun-egoerari lotutako baldintzetan, eta horrek ekar dezake jende ugari etortzea informazio bila eta telefono-deiak ugaritzea. 8.912 kontsultari erantzun zaie lehen sei hilekoan.

Erabiltzaileek deitzeko call center bat eduki arren, kasu askotan informazio-motak eskatzen du zerbitzuko langileek erantzun behar izatea, bereziki, gizarte-laneko profesionalak, lan-teknikariak eta administrazio-langileak. 2022ko lehen sei hilekoan, 7.758 kontsulta bideratu dira call center horretatik atal honetara.

- Laugarren helburua, 90 egunetako epean, mendekotasuna duten pertsonen balorazio interdisziplinarioa eta orientazio-lanak egitea da, gizartean eta komunitatean integratuko direla bermatzeko asmoz. Helburu hori lortze aldera, bi ekintza garatu dira.

Lehen ekintza desgaitasuna graduari buruzko ebazpena ematea izan da. Aurtengo ebazpenen kopurua guztira 8.880koa izan da (2021ko 6.366 ebazpenak baino gehiago), eta hurbildu gara egunean eramateko helburura, bai eskaeren sarreraren kasuan baita ebazpenen kasuan ere.

la persona interesada, facilitándole el acceso a los servicios y profesionales que se estime necesario.

Al ser la atención a demanda es difícil preveer las cifras concretas. Además hay que tener en cuenta que las normativas de otras administraciones pueden implicar variaciones en las condiciones asociadas a la situación de discapacidad y esto puede comportar tanto afluencia de público a informarse como incremento de llamadas telefónicas. Se han atendido 8.912 consultas durante el primer semestre de 2022.

Aunque disponemos de un call center al que pueden llamar las personas usuarias, hay muchos casos en que el tipo de información requiere que sea el personal del servicio el que la de, especialmente los profesionales de Trabajo Social, el técnico de empleo y el personal administrativo. Durante el primer semestre de 2022, 7.758 consultas han sido derivadas desde el call center a la sección.

- El cuarto objetivo consiste en realizar, en un plazo de 90 días, la valoración interdisciplinar y labores de orientación hacia las personas con discapacidad con el ánimo de garantizar su integración en el entorno socio-comunitario. Para la consecución de este objetivo se han desarrollado dos acciones:

La primera acción es la emisión de resoluciones de grado de discapacidad. El número de resoluciones ha sido de 8.880, (mayor número respecto a las 6.366 resoluciones del 2021) acercándonos más, si cabe, al objetivo de llevar al día las entradas de solicitudes y las resoluciones.



Sail Egitarau Txostena - GASTUAK
Memoria Departamento Programa - GASTOS

SAILA / DEPARTAMENTO	ATALA / SECCIÓN	FUNTZIONALA / FUNCIONAL
03. Gizarte Ekintza	09. Balorazio eta Orientazio	231.108 Balorazio eta Orientazio
03. <i>Acción Social</i>	09. <i>Valoración y orientación</i>	231.108 <i>Valoración y orientación</i>

Ebazpena emateko batez besteko denborari dagokionez, aurten ez da lortu balorazioa 90 egunetan egiteko erdietsi nahi zen helburura. Erauzketa-dataren arabera aldatzen den datua da, ebazpen-ehunekoen arabera. Beraz, ebazteko batez besteko epea 109,63 egunekoa izan da (ebazpenaren ehunekoa % 82 izan da). Helburu horretan aurrerapenak dauden arren, urtean zehar profil profesional batzuetan langilerik ez egoteak, araudi berrietara egokitzeko derrigorrezko prestakuntzak, etab. mugarri hori lortzeko eragina izan du.

Aparkalekurako txartelen gaineko txosten kopuruari dagokionez, aurten 1.081 txosten egin dira udalek zuzenean eskatuta, eta, horiez gain, beste 13.810 txosten gehitu behar dira desgaitasun eta mendekotasuneko ebazpenekin batera. Oro har, hasieran zenbatetsitakoa baino askoz datu handiagoa da. Justizia Administrazioak eskatutako txostenen kopuruari dagokionez, 51 izan da, aurreikusitakoaren gainetik eta iaz baina gehiago, baina eskatu ahala egiten direnez gero, ezinezkoa da kopuru zehatza zenbatestea.

- Bosgarren helburua mendekotasun egoeran diren hiru urte baino gutxiagoko adingabeen balorazioa eta orientazio-lanak egitea da.

Burutu dugun hiru urte baino gutxiagoko adingabeen mendekotasun balorazio kopuruaren adierazleari dagokionez, zifrak hasierako estimazioa baino pixka bat txikiagoak izan dira, eta 493an geratu dira, iaz 52 baino gehiago. Ebazpena emateko batez besteko denbora 14,72 egunekoa da, iaz baina gutziago.

En cuanto al tiempo medio para emitir resolución no se se ha logrado el objetivo deseado de realizar la valoración en 90 días . Se trata de un dato que varía en función de la fecha de extracción atendiendo a los porcentajes de resolución. De manera que el plazo medio de resolución ha sido de 109,63 días con un porcentaje de resolución del 82% A pesar de que hay avances en este objetivo, la falta de personal en algunos perfiles profesionales a lo largo del año, formación obligatoria para adaptarnos a las nuevas normativas, etc. Ha influido en la consecución de este hito.

El número de informes para tarjetas de estacionamiento ha sido de 1.081 informes emitidos directamente a petición de los ayuntamientos, a los que hay que añadir otros 13.810 informes emitidos junto con las resoluciones de discapacidad y de dependencia. En conjunto se trata de un dato muy superior al estimado inicialmente. En cuanto al número de informes a petición de la Administración de Justicia, ha sido de 51, por encima de lo previsto y mayor en relación al pasado año, pero se realizan a demanda, por lo que tampoco es posible estimar un número exacto.

- Un quinto objetivo va dirigido a realizar la valoración y la orientación de los menores de tres años en situación de dependencia.

En cuanto al indicador de nº valoraciones de dependencia de menores de tres años realizadas este año las cifras han sido un poco inferiores a la estimación inicial, quedando en 493, 52 más que el pasado año. El tiempo medio para emitir resolución ha mejorado respecto al pasado año, estableciéndose en 14,72 días.



Sail Egitarau Txostena - GASTUAK
Memoria Departamento Programa - GASTOS

SAILA / DEPARTAMENTO	ATALA / SECCIÓN	FUNTZIONALA / FUNCIONAL
03. Gizarte Ekintza	09. Balorazio eta Orientazio	231.108 Balorazio eta Orientazio
03. Acción Social	09. Valoración y orientación	231.108 Valoración y orientación

Helburu honetako 4. ekintzan arreta goiztiarreko eskaerak berriz ere igo dira, azken urteetan gora egin ondoren. 2022. urtearen amaieran arreta goiztiarreko preskripzioko 3.118 txosten egon dira.

- Seigarren helburua 6 urtetik beherako haurrengan arreta goiztiarraren premiak baloratzean datza, bai eta, kasuan kasu, dagokien Esku-hartze Sozialeko Plana egitean ere.

3.721 balorazio egin dira, iaz 77 baino gehiago eta Esku-hartze Sozialeko Planerako 3.118 preskripzio egin dira.

- Sazpigarren helburua elbarritasunen bat duten pertsonak lan sistema arruntean integratzen laguntzea da. Horretarako, haien zirkunstantzietara egokitutako lanpostuetara sartzen lagunduko zaie; beraz, lan hitzarmen bat sinatzera edo lanpostu publiko batera doazen pertsonen lan gaitasunari buruzko txostenak egin beharko zaizkie. Kasu horietan, lanpostuaren ezaugarriak aztertzen dira, bai eta elbarritasuna duen pertsonaren gaitasunak ere.

Guztira, 200 txosten baina gehiago egin dira, baina ezin izan datu zehatza lortzen txosten honen datan.

- Zortzigarren helburua programaren genero-ikuspegian aurrera egitean datza.

Helburu horren barruan, arrisku-faktoreak neurtzen dira, baita adinekoen kontrako tratu txarren adierazleak ere, hala denean, BAP berrikusteko edo mendetasuna baloratzeko eta jarraitzeko bisitetan.

En la acción 4 de este objetivo ha vuelto a incrementarse la demanda de solicitudes de Atención Temprana que ha estado aumentando los últimos años. Hemos cerrado el año 2022 con 3.118 informes de prescripción para Atención Temprana.

- Un sexto objetivo va dirigido a valorar las necesidades de atención temprana en niños y niñas menores de 6 años y realizar en su caso el Plan de Intervención Social correspondiente.

Se han realizado 3.721 valoraciones. 77 más que el pasado año, y las prescripciones de Plan de Intervención Social han sido 3.118.

- Un séptimo objetivo va dirigido a colaborar en la integración de las personas con discapacidad en el sistema ordinario de trabajo, facilitando el acceso de dichas personas a puestos de trabajo adecuados a sus circunstancias, para lo que es necesario elaborar informes de aptitud laboral a las personas con discapacidad que van a suscribir un contrato de trabajo o van a acceder a una plaza pública. En este sentido se analizan las características del puesto de trabajo y las capacidades de la persona con discapacidad.

El número total de informes ha sobrepasado los 200, aunque ha sido posible la extracción del dato exacto a la fecha del presente informe.

- Un octavo objetivo consiste en avanzar en la perspectiva de género del programa.

Dentro de dicho objetivo se miden los factores de riesgo, e indicadores en su caso de malos tratos en personas mayores en las visitas de valoración y seguimiento de la situación de dependencia o revisión de PIA.



Sail Egitarau Txostena - GASTUAK
Memoria Departamento Programa - GASTOS

SAILA / DEPARTAMENTO	ATALA / SECCIÓN	FUNTZIONALA / FUNCIONAL
03. Gizarte Ekintza	09. Balorazio eta Orientazio	231.108 Balorazio eta Orientazio
03. Acción Social	09. Valoración y orientación	231.108 Valoración y orientación

2018. urteko irailetik aurrera, mendekotasun-egoeran diren 75 urtetik gorako emakumeengan jarri da arreta. Gaur egun 65 urtetik gorako guztiei

Baliabide hori erabili da 12.817 . kasutan, eta 2 arrisku-faktore edo gehiago dituzten 64 egoera detektatu dira.

- Bederatzigarren helburua premia soziosanitarioak baloratzean eta bitarteko egokietara bideratzean datza, eta, kasuan kasu, egoitza-unitate soziosanitario batera.

991 eskaera jaso dira, eta horien % 81,3 onetsi dira.

Desde septiembre de 2018 se había venido poniendo el foco en mujeres mayores de 75 años en situación de dependencia. Actualmente se pasa a los mayores de 65 años.

Se ha utilizado la herramienta en 12.817 casos y se han detectado 64 situaciones con 2 o más factores de riesgo.

- Un noveno objetivo consisten en valorar las necesidades socosanitarias y orientar hacia recursos adecuados, y en su caso a una unidad residencial socosanitaria.

Se han recibido 991 solicitudes y se ha aprobado el 81,3% de ellas.