

GIZARTE ZERBITZUEN ARLOKO GATAZKA ETIKOEI BURUZKO INKESTA

BIZKAIKO GIZARTE ESKU-HARTZERAKO
ETIKA BATZORDEA

2007/2008

BIZKAIKO GIZARTE ESKU-HARTZERAKO ETIKA

BATZORDEA

Gizarte Esku-hartzerako Etika Batzordea arlo askotako pertsonen taldea da, eta gogoeta moralen bidez, aholkuak ematen dituzte arazo etikoei buruz une jakin batzuetan, laguntzarako protokoloak egiteko laguntza ematen du eta laguntzaren etikaren gaineko trebakuntzan laguntzen du.

AZTERLANAREN XEDEA

Azterlan honen xedea Gizarte Zerbitzuetako profesionalen artean agertzen diren gatazka etikorik ohikoenak eta arazo nagusiak antzematea da.

I. METODOLOGIA

Inkesta

Inkesta oso tresna erraza da Gizarte Zerbitzuetako langileek lanaren esparruan ager daitezkeen hainbat gatazkari buruz dituzten irudipenetara hurbiltzeko. Horretarako, gizarte ekintzan agertu ohi diren egoera gatazkatsuen zerrenda zabal bat proposatu zuen Gizarte Esku-hartzerako Etika Batzordeak. Zerrenda aurkezteko informazio bileretan planteatu ziren iradokizunak eta Batzordearen esperientzia bera izan dira oinarria. Guztira, balizko 32 gatazka planteatu ziren, inkestaturiko pertsonen laneko esparru batean (erantzuna emateko aukera: bai ala ez) izandako gatazkak ziren ala ez balora zitzaten, baita arazoaren garrantzi maila ere (0-3 eskala bateko puntuazioa). Inkestaturiko pertsonen datu orokorrak ere bildu ziren: lanbidea, laneko esparrua eta bioetikan trebakuntza ikastaroren bat eginda dauden. Inkesta anonimoa eta konfidentziala izan zen.

Partaideak

Azalpenak emateko aurkezpen-gutunarekin bidali zitzaien inkesta Bizkaiko Foru Aldundiko Gizarte Ekintza Saileko teknikariei eta profesionalei, baita Bizkaiko Gizarte Urgazpen Foru Erakundeko egoitza zerbitzuetako profesionalei ere. Era askotako erabilitzaileentzako egoitza harrerako tresnak bildu ziren aipaturiko inkesta horretan: adinekoak, ezinduak, babesik gabeko haurrak eta nerabeak, emakumeak eta gizarteak bazterturiko pertsonak. Bizkaiko Gizarte Esku-hartzearen eremuan beste langile asko badago ere, arlo publikokoak direnak baizik ez dira aintzat hartu, eraginkortasunagatik eta haiekin harremanetan jartzeko erraztasunagatik. Kontua ez zen Gizarte Zerbitzuen laginketa adierazgarria egitea teknikaren aldetik, baizik eta talde horrek laneko esparruan dituen zailtasun eta gatazka etikoen inguruan dituen irudipenetara hurbiltzea, eta aipaturiko talde hori nahikoa eta askotarikoa zela iritzi zitzaion hurbilketa hori lortu ahal izateko.

Gutxi gorabehera 1.200 pertsonari egin zitzaien inkesta, langile finkoei zein aldi baterako langileei. Lantokien bolumena eta laneko txandei dagokienez pertsonalak zuen aldakortasuna zela-eta, ezinezkoa zen prozedura espezifikoko bat egitea haiekin harremanetan jartzeko eta inkesta egiteko arrazoiak eta interesa zuzenean azaltzeko hartzaile bakoitzari. Soilik laneko arduradunen bitartez (Zerbitzuburuak edo atalburuak eta zentroko zuzendariak gehienbat) helarazi zitzaien inkesta. Nahi zutenek harrezaketen parte eta, beraz, ez zegoen pertsonala konbentzitzeko edo parte harrarazteko prozedurarik erantzuna eman zezaten.

Orotara 154 profesionalek itzuli zuten inkesta erantzunda, hots, hartzaileen % 13k, baina nahikoa bolumen adierazgarria da inkesta banatzeko erabilitako prozedura kontuan izanik. Nahiz eta inkesta taldearen lagina adierazgarria ez izan estatistikaren aldetik, irudipen orokorrak eta errealitatea islatzen dutela esan daiteke. Ondoko taulan, inkesta erantzun zuten langileak agertzen dira lan esparruaren arabera sailkatuak. Zenbait profesionalek esperientzia berria zuten eremu batean baino gehiagotan eta horregatik agertzen dira hala adierazita.

1. taula. Partaideen banaketa eremuen arabera.

	K	%
Haurrak eta nerabeak	34	22,1
Adinekoak	53	34,4
Ezinduak	31	20,1
Emakumeak	4	2,6
Bazterketa	2	1,3
Haurrak eta adinekoak	2	1,3
Haurrak eta ezinduak	3	1,9
Haurrak eta emakumeak	2	1,3
Adinekoak eta ezinduak	8	5,2
Haurrak, adinekoak eta ezinduak	1	0,6
Ezinduak, emakumeak eta bazterketa	2	1,3
Ez dute ezer adierazi	12	7,8

Ordenatuta eta lan esparru batean baino gehiagotan esperientzia duten profesionalen ehunekoak metatuta, inkesta erantzun zutenen % 42k esperientzia zuen adinekoen arloan, % 29k ezinduen arloan, % 27k haurren eta nerabeen arloan, % 6k emakumearen arloan eta % 2,5ek gizarte bazterketaren arloan.

Baldin eta partaidetza-ehuneko horiek eta eremu bakoitzeko langileen benetako ehunekoak konparatzen baditugu, konparaziozko ondoko taula hau dugu:

2. taula. Laneko arloetako partaidetza-ehunekoa.

	Inkestako partaidetzaren ehunekoa	Herritar hartzaileen ehunekoa
Adinekoak	%42	%50
Ezinduak	%29	%15
Haurrak eta nerabeak	%27	%26
Emakumeak	%6	%5
Bazterketa	%2,5	%2

Taulan ikus daitekeenez, adinekoen eremua da inkesta erantzun duten pertsonen artean presentzia maila handiena duena; izan ere, termino erlatiboetan, haiek ordezkatzeko eremua baina portzentaje pixka bat txikiagoa dute. Ezinduen arlotik datozen langileek, berriz, portzentaje handiagoan erantzun dute ordezkatzeko eremua populazioarekiko.

Lanbideei dagokienez, honelako banaketa dugu:

3. taula. Lanbideen arabeko banaketa.

	K	%
Osasun laguntzailea/klinikako laguntzailea	46	29.9
Administraria	4	2.6
Gizarteratze teknikaria	12	7.8
Hezitzailea	21	13.6
Erizaina	11	7.1
Gizarte laguntzailea	20	13.0
Zerbitzaria	3	1.9
Ordenantza, harreragilea	3	1.9

Psikologoa	9	5.8
Zuzendaria	1	0.6
Kasuko koordinatzailea	2	1.3
Lanpostu teknikoak eta antolaketakoak	2	1.3
Osasun laguntzailea eta hezitzailea	1	0.6
Ez dute ezer adierazi	19	12.3

Azterlanaren eremuan parte hartzen duten lanbide edota lan kategoria gehienak ageri dira, eta osasun laguntzaileen, gizarte langileen eta hezitzaileen partaidetza nabarmentzen da. Gizarte langileen taldea da, termino erlatiboetan, partaidetza handiena duena haien populazioarekin alderatuta.

Azkenik, bioetikaren arloan aurretik trebakuntzarik izan duten ala ez galdetu zen, trebakuntza horri erantzuteko aurreikusteko moduko motibazioko edo sentsibiltate faktore lez. Esan beharra dago inkestaturiko langileen % 15ek gutxi gorabehera jaso duela arlo horretako trebakuntzaren bat, Gizarte Urgazpeneko Foru Erakundearen eta Gizarte Ekintza Sailean 2000. urteaz gero egiten diren trebakuntza planetatik bildutako datuen arabera. Taulan ikus daitekeenez, ia hiru aldiz handiagoa da inkestari erantzuten diotenen artean eta, horregatik, inkestari erantzuteko motibazioa edo errazteko bidea izan da argi eta garbi.

4. taula: Gizarte Esku-hartzearen etikaren arloko aurretiazko trebakuntza

	N	%	Trebakuntza duten herritar hartzaileen %
Ez dute trebakuntzarik etikan	69	44,8	%85
Badute trebakuntza etikan	64	41,6	%15
Guztira	133	86,4	-
Ez dute ezer adierazi	21	13,6	-

II. EMAITZAK

Datu orokorrak

Atal honetan, lagin orokorrean lorturiko datuak agertzen dira. Lehenik eta behin, profesionalak ikusitako gatazka etikoen zerrenda agertzen da, ordena beherakorrean, maiztasunik handienetik txikienera. Kolorez agerrarazi dira lagin orokorreko % 30ek baino gehiagok aipaturiko gatazkak, eta 2tik gorako larritasuna dutenak 2 (0 eta 3 bitarteko eskalan).

5. taula. Gatazken maiztasuna gure lagin orokorrean

<u>Gatazkak</u>	<u>%</u>
Erabiltzaile batzuek beste batzuen kontrako erasoetan izandako jarrera	66.2
Jokabide arazoak dituzten erabiltzaileek tratamendu psikiatrikoari ezetz esatea	57.1
Pribatutasuna urratzea	55.2
Lan-kargen banaketa eta giza baliabideen antolaketa beharrei egokitzea	52.6
Gaitasun mugatua dutenek zentro irekietan “irteteko” ahaleginak egitea	52.6
Zentroan borondatez ez sartzea	51.3
Pertsona baten eskubideak mugatzea beste batzuenak errespetatzeko	50
Arriskuak dituzten pertsonen eusteko edo atxikitze neurriak erabiltzea	49.4
Informazioaren isilekotasuna	46.1
Gune partekatuak erabiltzea demenzia duten eta ez duten pertsonentzat	44.8
Lasagarriak erabiltzea jokabide arazoetan	40.3
Ekintzak burutzea erabiltzaileek gizarte zerbitzuetako zentroetako arauak betetzen ez dituztenean	39.6
Nahitaezko elikatzea eta arazoak horren iraupenarekin	37.7
Osasun eta gizarte zerbitzuetako diskriminazioa buruko gaixotasuna duten pertsonengan	27.3
Kontsulta medikoetara eta ospitaletara irtetea ezinbestekoa denean edo	24.7

kontsultak zentroan eman litezkeenean	
Adingabeak: tratamenduei ezetz esatea	24
Bizitzaren amaierako erabakiak, familiaren eta profesionalen arteko adostasunik eza dakartenak	24
Langilearen eskubideen eta erabiltzaileen arteko gatazkak	23.3
Adingabeak: babes zentro batean sartzeari ezetz esatea	22.1
Adingabeek erabakiak hartzeko duten gaitasuna baloratzea	22.1
Bizitzaren amaierako erabakiak, familiaren eta profesionalen arteko adostasunik eza dakartenak	20.8
Adingabeen tutoretzaz jabetzeko beharra baloratzeko modua	20.1
Hezkuntza irizpideak egotea adingabea bizi den zentroaren arabera	18.8
Boluntarioen eskubideak eta betebeharrak	18.2
Lagunduta ez dauden adingabe immigranteak babesteko zailtasunak	17.5
Baliabiderik ez izatea erlijio edo emozio mailako beharrei aurre egiteko	16.9
Arintze-zaintza eta haserrarazte terapeutikoa	19.5
Adingabeek beste pertsona batzuen datu konfidentzialak eskuratzea 18 urte betetzean	9.1
Nazioko eta nazioarteko adopzioarako egokitasun irizpideak	7.1
Jatorrizko herrialdeko irizpideen eta gure balioen arteko gatazkak nazioarteko adopzioetan	6.5

Jarraian, profesionalak gatazkak antzemandako larritasun mailaren arabera agertzen dira (0 eta 3 bitarteko eskala).

6. taula. Lagin orokorrean gatazka bakoitzean antzemandako larritasun maila.

	Larritasu na. Batez bestekoa	Ohiko desbideraketa
Jokabide arazoak dituzten erabiltzaileen tratamendu	2,49	0,69

psikiatrikoari ezetz esatea		
Adingabeengan tutoretza onartzeko beharra baloratzeko modua	2,47	0,76
Adingabeak: babes-zentro batean sartzeari ezetz esatea	2,45	0,71
Gaitasun mugatua dutenek zentro irekietan “irteteko” ahaleginak egitea	2,36	0,83
Langilearen eta erabiltzaileen eskubideen arteko gatazkak	2,35	0,81
Adingabeak: tratamenduei ezetz esatea	2,35	0,75
Lan-kargen banaketa eta giza baliabideen antolaketa beharrei egokitzea	2,33	0,93
Arintze-zaintza eta haserrarazte terapeutikoa	2,30	0,91
Gune partekatuak erabiltzea demenzia duten eta ez duten pertsonentzat	2,29	0,90
Nazioko eta nazioarteko adopzioarako egokitasun irizpideak	2,29	0,90
Zentroan borondatez ez sartzea	2,28	0,77
Bizitzaren amaierako erabakiak, familiaren eta profesionalen arteko adostasunik eza dakartenak	2,28	0,85
Jatorrizko herrialdeko irizpideen eta gure balioen arteko gatazkak nazioarteko adopzioetan	2,21	0,98
Ekintzak burutzea erabiltzaileek gizarte zerbitzuetako zentroetako arauak betetzen ez dituztenean	2,21	0,93
Adingabeek beste pertsona batzuen datu konfidentzialak eskuratzea 18 urte betetzean	2,18	1,01
Osasun eta gizarte zerbitzuetako diskriminazioa buruko gaixotasuna duten pertsonengan	2,13	0,83
Erabiltzaile batzuek beste batzuen kontrako erasoetan izandako jarrera	2,12	0,81
Pertsona baten eskubideak mugatzea beste batzuenak errespetatzeko	2,09	0,86
Lagunduta ez dauden adingabeen babesaren zailtasunak	2,03	1,03
Tratamenduari ezetz esateko beste egoera batzuk	2,03	0,95
Adingabeek erabakiak hartzeko gaitasuna baloratzea	2,03	0,87

Erlijio edota emozio mailako beharrei aurre egiteko baliabiderik ez izatea	2,00	1,06
Pribatutasuna urratzea	1,97	0,90
Bizitzaren amaierako erabakiak, familiaren eta profesionalen arteko adostasunik eza dakartenak	1,93	0,99
Nahitaezko elikatzea eta arazoak horren iraupenarekin	1,85	1,11
Informazioaren isilekotasuna	1,65	1,05
Lasagarriak erabiltzea jokabide arazoetan	1,60	1,01
Kontsulta medikoetara eta ospitaletara irtetea ezinbestekoa denean edo kontsultak zentroan eman litezkeenean	1,53	0,92
Arriskua duten pertsoneri eusteko neurriak erabiltzea	1,47	1,08
Boluntarioen eskubideak eta betebeharrak	1,34	1,18

Bi arlo horiek konbinatuta, ikusitako larritasuna eta maiztasuna, hurrengo zortzi gatazkak gehienetan agertzen direnak dira eta, aldi berean, larritasun handienak iritizitakoak datoz:

- ✓ **Erabiltzaile batzuek beste batzuen kontrako erasoetan izandako jarrera.**
- ✓ **Jokabide arazoak dituzten erabiltzaileek tratamendu psikologikoari ezetz esatea.**
- ✓ **Lan-kargen banaketa eta giza baliabideen antolaketa beharrei egokitzea.**
- ✓ **Gaitasun mugatua dutenek zentro irekietan “irteteko” ahaleginak egitea.**
- ✓ **Zentroan borondatez ez sartzea.**
- ✓ **Pertsona baten eskubideak mugatzea beste batzuenak errespetatzeko.**
- ✓ **Gune partekatuak erabiltzea dementzia duten eta ez duten pertsonentzat.**
- ✓ **Ekintzak burutzea erabiltzaileek gizarte zerbitzuetako zentroetako arauak betetzen ez dituztenean.**

“Erabiltzaile batzuek beste batzuen kontrako erasoetan izandako jarrera” delakoa esaten dugunean, Gizarte Zerbitzuetako zenbait erabiltzailearen aurrean izaten diren mehatxuzko jokabideak -do espresuki oldarkorrek adierazi nahi ditugu, nahikoa maiz agertzen direnean (buruko gaitza duten pertsonak, nerabe arau-hausleak, eboluzio-gaitz larriak dituzten haurrak, eta abar), bai erabiltzaileei dagokienez, bai profesionali eurei dagokienez. Oso maiz, gainera, ezin utz daiteke pertsona arau-hauslea bizikidetzatik aparte eta, beraz, gatazka uneko erasoetan agertzen da (larritasun desberdinekoak), baina ondoko hauetan ere ager daiteke: erasoak berriz gertatzeko arrisku handian, eragin lezaketen kaltean eta arrisku horiekin bizitzeko etsipenean.

Horrekin lotuta, beste gatazka hau ere agertzen da: ***“Jokabide arazoak dituzten erabiltzaileek tratamendu psikiatrikoari ezetz esatea”***. Gatazka hori agertzen da jokabidea kontrolatzea errazten duen tratamendu farmakologiko jakin bat agintzea – bereziki jokabide arazo larriak dituzten erabiltzaileekin- bideragarria ez denean erabiltzaileak beti edo batzuetan tratamenduari uko egiten diolako. Batzuetan, gainera, pertsonaren gaitasunek berek edo ebaluazio psikiatrikoak berak behartu egiten gaitu pazientearen baimena izatera, baina beti ez dago baimen hori lortzerik.

“Lan-kargen banaketa eta giza baliabideen antolaketa beharrei egokitzea” deritzonarekin, antolaketa eta pertsona mailan gertatzen diren gatazka etikoak adierazten dira hala nola profesionalak beharrezkotzat jotzen dituzten lanak egiteko nahikoak ez diren ratioak, lanen banaketak (mugako “guneak” edo lausoak gelditzen dira bertan), burutzeko ordutegi jakin batzuk betetzeko egiten duten presioak, beste batzuen lan-kargan eragina duten zenbait profesionalen jarduketa-protokoloak, egin beharreko lanak handitzea edota aldatzea pertsonalaren egokitzapena egin barik, eta abar. Erabaki horietan eta beste batzuetan parterik ez hartzearen ondorioz –lanaren antolaketarekin lotutakoak-, inposiziotzat edo arbitrariotasuntzat hartzen dira erabakiak eta laneko dinamika aldarazten dute. Hala, profesionali eragiten die eta, beraz, erabiltzaileen arretari.

“Gaitasun mugatua dutenek zentro irekietan “irteteko” ahaleginak egitea” delakoarekin lotutako gatazkak esatean, egoitzako eta “eguneko” zentrorik gehienez ari gara: zentro irekiak dira, eta pertsona autonomoak askatasunez irten eta sar daitezke bertan. Hala eta guztiz ere, askatasun hori kudeatzeko “gaitasun mugatua” duten pertsonak daude: adingabeak, ezinduak, dementzia duten pertsonak, eta abar. Profesionalek zalantzan jartzen dute zentrotik irteteko arriskuak modu arduratsuan ulertzeko eta beren gain hartzeko gaitasuna eta, ondorioz, beren erantzukizun etikoa eta legala, bai galarazten zaienean, bai haizu zaienean. Gainera, hutsuneak daude legeen edo arauen aldetik eta ez dute errazten egoerak argitzen. Era berean, gatazkak agertzen dira irtenaldi horiek mugatzeko tresna zehatzen inguruan noiz-eta ezinbestekoak direla erabaki denean.

“Zentroan borondatez ez sartzea” izeneko gatazkaz ari garenean, gatazka etiko bat adierazten da, normalean zentroan sartzea onartzen ez duten edo horren kontra azaltzen diren pertsonak egoitzan sartzearen ondoriozkoa. Aurrekoaren antzeko gaiak agertzen dira, autonomiaren printzipioarekin lotuta daudenak. Printzipio horren arabera, pertsonak eskubidea dute askatasuna izateko askatasunaren modu edo adierazpen guztietan, euren buruaren jabe izateko, eurentzat ona edo txarra dena erabakitzeko eta, batez ere, euren bizitza-proiektuarekin bat datorrena erabakitzeko. Pertsonaren autonomia errespetatzea euren erabakiak errespetatzea, betiere euren buruaren jabe izateak dakarren erantzukizuna bereganatuz. Ondoko hauek dira gatazka etiko horren zenbait adierazpen:

- Gizarte Zerbitzuetako erabiltzaileen autonomia errespetatzea.
- Erabiltzaileak erabakiak hartzean duen gaitasuna baloratzea. Are gatazka handiagoa egiten da adingabeekin eta legez ezinduak diren pertsonekin.
- Erabakiak hartzeko parte-hartzea errespetatzea.

“Pertsona baten eskubideak mugatzea beste batzuenak errespetatzeko” izeneko gatazkan, erabiltzaileen bizikidetzan izan litezkeen arazoak azaltzen dira, non pertsona horietako baten autonomia errespetatzeak ondorio gogaikarriak dakartzan edo beste batzuen eskubideak urratzen dituen, baita aukeretako zein nagusitu behar den argitzeko

zailtasuna ere. Gerta liteke, adibidez, demenzia dutenak edo ez dutenak elkarrekin bizitzea, edo higiene pertsonaleko ohitura desberdineko jendea elkarrekin bizitzea, edo jatorri, kultura edo erlijio desberdineko pertsonen arteko bizikidetzeta.

Aurreko gatazkaren zehaztapenetako bat “*Gune partekatuetan erabiltzea demenzia duten eta ez duten pertsonentzat*” delako gatazkan dago, non zehazki eta beren beregi planteatzen baitira zein neurritaraino den posiblea eta positiboa bizikidetzako guneak erabiltzaileen artean partekatzea, bereziki adinekoekin, baldin eta adinekoetako batek edo batzuek demenzia prozesuren bat badute. Gainera, demenziaren maila ere planteatzen da: demenziaren zein mailan komeni den edo bidezkoa den bizikidetzako tokiak banatzea.

“*Ekintzak burutzea erabiltzaileek gizarte zerbitzuetako zentroetako arauak betetzen ez dituztenean*” gatazkak batez ere bizikidetzeta arautzen duten lanabesen ingurukoak dira (barne araubideko arautegiak, bizikidetzeta-gidak, etab.) eta, beraz, arau horiek betetzen ez direnean zigorrak ezartzeko balizko estrategiei buruzkoak. Zigorra ezartzeko benetako posibilitateak, batzuetan, oso mugatuak izaten dira, edo eraginkortasun txikikoak, eta gaitasun mugatuak dituztenei zigor horiek aplikatzeak gatazkak dakartza ulermenaren eta eraginkortasunaren aldetik.

Datuak eremuen arabera

Lan eremuen arabera gatazken baloraziora zehaztasun handiagoz hurbiltzeko, gatazka nagusiei buruzko datuak agertzen dira atal honetan, jarduteko hainbat arloren arabera antolatuta. Hauexek dira hiru nabarmenenak: adinekoak, ezinduak, bazterkeria eta haurrak eta nerabeak. Taulan, eremuen arabera gatazkak agertzen dira, eta kolore biziagoko laukietan % 40etik gorako portzentajeak daude.

Taula. Gatazka nagusiak eremuen arabera

	K = 64 Adinekoak %	K= 45 Ezinduak eta bazterkeria %	K = 42 Haurrak eta nerabeak %
Arriskuak dituzten pertsonen eusteko edo atxikitze neurriak erabiltzea	64.2	66.7	5.9
Nahitaez elikatzea eta arazoak horren iraupenarekin	45.3	51.5	2.9
Bizitzaren amaierako erabakiak, erabiltzaileen eta profesionalen arteko adostasunik ez dakartenak	25.8	15.2	5.9
Bizitzaren amaierako erabakiak, familiaren eta profesionalen arteko adostasunik ez dakartenak	41.5	15.2	5.9
Gune partekatuak erabiltzea dementzia duten eta ez duten pertsonentzat.	64.2	51.5	5.9
Arintze-zaintza eta haserrarazte terapeutikoa	37.7	12.1	0
Jokabide arazoak dituzten erabiltzaileek tratamendu psikiatrikoari ezetz esatea	62.3	36.4	73.5
Tratamenduari ezetz esateko egoerak	9.4	0	26.5
Gaitasun mugatua dutenek zentro irekietan “irteteko” ahaleginak egitea	58.5	63.6	44.1
Zentroan borondatez ez sartzea	58,5	24.2	70.6
Lan-kargen banaketa eta giza baliabideen antolaketa beharrei egokitzea.	52.8	51.5	52.9
Langilearen eta erabiltzaileen eskubideen arteko gatazkak.	30.2	12.1	26.5
Kontsulta medikoetara eta ospitaletara irtetea ezinbestekoa denean edo kontsultak zentroan eman litezkeenean	34	33.3	8.8
Lasaigarriak erabiltzea jokabide arazoetarako	47.2	57.6	20.6
Baliabiderik ez izatea erlijio edota emozio	24.5	9.1	2.9

mailako beharrei aurre egiteko			
Pertsona baten eskubideen mugak beste batzuenak errespetatzeko	50.9	51.5	50
Informazioaren isilekotasuna	47.2	45.5	52.9
Pribatutasuna urratzea	54.7	63.6	55.9
Boluntarioen eskubideak eta betebeharrak	26.4	24.2	5.9
Osasun diskriminazioa eta Gizarte Zerbitzuetakoa buruko gaixotasuna duten pertsonengan.	32.1	33.3	26.5
Lagunduta ez dauden adingabe immigranteen babesaren inguruko zailtasunak	13.2	3	29.4
Ekintzak burutzea erabiltzaileek gizarte zerbitzuetako zentroetako arauak betetzen ez dituztenean	32.1	24.2	64.7
Erabiltzaile batzuek beste batzuen kontrako erasoetan izaten duten jokabidea	56.6	81.8	70.6
Adingabeek erabakiak hartzeko gaitasuna baloratzea	3.8	6.1	73.5
Adingabeak: tratamenduei ezetz esatea.	3.8	3	82.4
Adingabeak: babes zentro batean sartzeari ezetz esatea	3.8	0	79.4
Adingabeen tutoretzaz jabetzeko beharra baloratzeko modua	1.9	6.1	70.6
Hezkuntza irizpide desberdinak izatea zentroen arabera	3.8	0	58.8
Nazioko eta nazioarteko adopziorako egokitasun irizpideak	0	3	26.5
Jatorrizko herrialdeko irizpideen eta gure balioen arteko gatazkak nazioarteko adopzioetan	1.9	3	20.6
Adingabeek beste pertsona batzuen datu konfidentzialak eskuratzea 18 urte betetzean.	0	0	29.4

Gatazketako batzuk, jakina, jarduteko hiru eremuetan daude nahikoa modu homogeneoan. Horien artean, hauexek aipa daitezke: *“Gaitasun mugatua dutenek zentro irekietan “irteteko” ahaleginak egitea”, “Lan-kargen banaketa eta giza baliabideen antolaketa beharrei egokitzea”, “Pertsona baten eskubideak mugatzea beste batzuenak errespetatzeko”, “Informazioaren isilekotasuna”, “Pribatutasuna urratzea” eta “Erabiltzaile batzuek beste batzuen kontrako erasoetan izandako jarrera”.*

Aurrekoetz gain, beste gatazka batzuk soilik adinekoen eta ezinduen eta baztertuen gizarte esku-hartzerako arloetan agertzen dira: *“Arriskuak dituzten pertsoneri eusteko edo atxikitzeke neurriak erabiltzea”, “Nahitaez elikatzea eta arazoak horren iraupenarekin”, “Gune partekatuek erabiltzea dementzia duten eta ez duten pertsonentzat” eta “Lasaigarriak erabiltzea jokabide arazoentzat”.*

Badira beste gatazka bi, adinekoen eta haurren eta nerabeen eremuekin lotzen direnak: *“Jokabide arazoak dituzten erabiltzaileek tratamendu psikiatrikoari ezetz esatea” eta “Zentroan borondatez ez sartzeta”.*

Haurren eta nerabeen arloko gatazka espezifikoak hauexek dira: *“Ekintzak burutzea erabiltzaileek gizarte zerbitzuetako zentroetako arauak betetzen ez dituztenean”, “Adingabeek erabakiak hartzeko gaitasuna baloratzea”, “Adingabeek tratamenduei ezetz esatea”, “Babes zentroan sartzeari ezetz esatea”, “Adingabeen tutoretzaz jabetzeko beharra baloratzea” eta “Hezkuntza irizpide desberdinak egotea zentroen arabera”.*

“Bizitzaren amaierako erabakiak, familiaren eta profesionalen arteko adostasunik eza dakartenak” izenekoarekin lotutako gatazkek gehienbat adinekoen eremuan agertzen dira.

III. ONDORIOAK

Gizarte esku-hartzearen hiru arloetan bat datoz azterlan honen ondorioak: Adinekoak, Ezinduek eta Bazterketa eta Nerabeak. Hona hemen ondorioak:

Ikusitako arazo etikoak, funtsean, erabiltzaileen segurtasunaren (asmo txarrik gabekoak) eta norberaren autonomia errespetatzearen arteko gatazkaren ingurukoak dira; izan ere, autonomia txikia izan liteke zenbait kasutan.

Arazo handiagoak izaten dira autonomia eta arrisku maila desberdineko pertsonak elkarrekin bizi direnean.

Baliabideen gestioaren arloko arazoek arazo etikoak dakartzatela uste da, batez ere adinekoei ematen zaien laguntzan.

Haurren eta nerabeen eremuan, gatazka etikoen maila handiagoa ikusten da adingabeak bere erabakiak hartzeko duen gaitasuna baloratzearen inguruan. Autonomia printzipioarekin lotutako gaiak dira, hau da, pertsonak askatasuna izateko duen eskubidea adierazten du askatasun modu edo adierazpen guztietan, euren buruaren jabe izateko, eurentzat ona dena edo ez dena erabakitzeko eta bere bizitza-proiektuarekin bat datorrena erabakitzeko.

Erabakiak hartzeko metodologia proposatzen da, erabiltzaileen duintasuna errespetatzeko zentzuzko aukera egokiak bilatzea ahalbidetuko duena.

Oso balorazio ona egiten da Gizarte Zerbitzuetako profesionalak bioetikan trebatzen jarraitzeari buruz, haien lan esparruan agertzen diren gatazketan ezagutza eta sentsibilitatea sustatze aldera eta erabiltzaileen duintasuna errespetatzeko eta kalitatezko arreta eskaintzeko.

