



II INFORME DEL CONSEJO VASCO DE SERVICIOS SOCIALES

**La situación de los Servicios Sociales en la
CAPV**

Febrero 2012

AUTOR

Centro de Documentación y Estudios SIIS Dokumentazio eta Ikerketa Zentroa
FUNDACIÓN EGUÍA-CAREAGA



FINANCIADO POR:

El Departamento de Empleo y Asuntos Sociales, Dirección de Servicios Sociales, del Gobierno Vasco.

1. INTRODUCCIÓN: OBJETIVOS, ESTRUCTURA DEL INFORME Y FUENTES DE DATOS UTILIZADAS

1.1. Presentación

El artículo 48 de la Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales establece la creación del Consejo Vasco de Servicios Sociales y atribuye a este organismo, entre otras funciones, la de “emitir recomendaciones para la mejora del Sistema Vasco de Servicios Sociales, en el marco de un informe anual elaborado sobre la base de los datos recogidos en el marco del Sistema Vasco de Información sobre Servicios Sociales”. El presente informe da cumplimiento a esa obligación y, al mismo tiempo, da continuidad al primer informe presentado el pasado año por parte del Consejo Vasco de Servicios Sociales, así como a los ocho informes realizados previamente, con similares objetivos y características, por parte del Consejo Vasco de Bienestar Social.

El objetivo primordial de este informe es el de ofrecer, sobre la base de los datos, investigaciones y estadísticas disponibles, un diagnóstico de la situación de los Servicios Sociales de la CAPV en el momento actual, a partir del cual poder ajustar las políticas y las actuaciones de las instituciones públicas en este ámbito. Para ello, se analiza tanto el alcance y la evolución de la red de servicios como la opinión de las personas profesionales sobre la situación del sistema y se plantean una serie de recomendaciones para su mejora.

1.2. Estructura del informe

Este II Informe del Consejo Vasco de Servicios Sociales se divide en tres partes: el informe anual propiamente dicho y dos anexos, en los que se recogen de forma detallada todos los datos e indicadores disponibles.

La primera parte del informe resume, de la forma más sintética y objetiva posible, los elementos básicos que definen la situación de los Servicios Sociales en el momento actual. De acuerdo con lo establecido en la Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales junto a la descripción de la situación actual, esta primera parte incluye algunas recomendaciones y orientaciones para la mejora del sistema.

En el Anexo I se recoge, utilizando el formato que se ha venido utilizando tradicionalmente en los informes del Consejo Vasco de Bienestar Social, un amplio compendio de indicadores que permiten reflejar, de forma sistemática y ordenada, el alcance del sistema de Servicios Sociales desde el punto de vista de las personas atendidas, del personal ocupado y del gasto, público y privado, realizado. Como se explica más adelante, este anexo se basa fundamentalmente en una explotación específica de la Estadística de Servicios Sociales y Acción Social de EUSTAT, cuyos datos más recientes se remontan a 2009. Además, el Anexo recoge datos provenientes de otras fuentes estadísticas, como la Estadística de Demanda de Servicios Sociales/Encuesta de Necesidades Sociales 2010 y el estudio sobre el Gasto Público en Servicios Sociales, realizados ambos por el Departamento de Empleo y Asuntos Sociales. El anexo se divide en seis grandes apartados –personas mayores; personas con discapacidad; familia, mujer, infancia y juventud; exclusión social; conjunto de población y conjunto del sistema– y cada apartado se divide en tres partes: oferta de servicios, personal ocupado y gasto y financiación.

Finalmente, el Anexo II recoge los resultados del II Panel de Técnicos de Servicios Sociales de la CAPV, mediante el cual un total de 56 profesionales de amplia trayectoria en el ámbito de los Servicios Sociales han respondido a una encuesta sobre la situación de los Servicios Sociales vascos. En el Anexo se describe de forma detallada la opinión de estos profesionales y se analiza en qué medida ha variado en relación a las opiniones y valoraciones expresadas el año anterior.

No se ha incluido este año en el informe, a diferencia del año pasado, información sobre la percepción de la ciudadanía en relación a los Servicios Sociales¹. Se ha considerado, en ese sentido, que no es necesario medir con periodicidad anual la percepción ciudadana respecto a esta cuestión, y que este tipo de análisis deben realizarse, para tener sentido, con una periodicidad al menos bienal.

Como en los anteriores informes del Consejo Vasco de Bienestar Social, la recopilación de datos y la redacción del informe ha sido realizada por el SIIS Centro de Documentación y Estudios de la Fundación Eguía Careaga, a instancias de la Dirección de Servicios Sociales del Departamento de Empleo y Asuntos Sociales del Gobierno Vasco.

¹ En 2010, en el marco de este informe, se realizó una encuesta a una muestra representativa de la población vasca en relación a su valoración del Sistema Vasco de Servicios Sociales. El objetivo de la encuesta era el de incorporar al Informe del CVSS la visión de la ciudadanía sobre la situación de los Servicios Sociales, sobre sus prioridades, sobre los aspectos más relevantes en cuanto a su planificación y gestión, y sobre sus principales deficiencias.

1.3. Fuentes de datos utilizadas

En la medida en que, aunque se ha avanzado en su desarrollo, todavía no se ha establecido el sistema de información sobre Servicios Sociales que establece la Ley 12/2008, para la realización de este informe se ha recurrido, como en años anteriores, a otras fuentes de datos adicionales, de carácter secundario, que permiten reflejar la situación de los Servicios Sociales de la CAPV desde el punto de vista, fundamentalmente, de la oferta de servicios. Se ha procurado por otra parte ofrecer la información contenida en los Anexos de forma sistemática, ordenada y razonablemente exhaustiva, de manera que puedan servir como elemento de referencia o de consulta a las personas interesadas en conocer la situación actual, o las tendencias de evolución, de los numerosos indicadores recogidos.

Las principales fuentes utilizadas para la realización del informe son las siguientes:

- Estadística de Servicios Sociales y Acción Social, de Eustat.
- Panel de Técnicos de Servicios Sociales de la CAPV, del Departamento de Empleo y Asuntos Sociales.
- Estadística de Demanda de Servicios Sociales/Encuesta de Necesidades Sociales, del Órgano Estadístico Específico del Departamento de Empleo y Asuntos Sociales.
- Gasto Público en Servicios Sociales, del Órgano Estadístico Específico del Departamento de Empleo y Asuntos Sociales.
- Informe Extraordinario del Ararteko “La aplicación de la Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a la Dependencia en la CAPV”, publicado en 2011.
- Datos proporcionados por las Diputaciones Forales de los tres Territorios Históricos sobre las personas beneficiarias de las prestaciones económicas de atención a la dependencia.
- Memorias Socioeconómicas del Consejo Económico y Social Vasco.

Desde el punto de vista del alcance temporal del informe, la mayor parte de los datos relativos a la red de servicios se refieren a 2009, dado que los datos de la fuente principal utilizada –la Estadística de Servicios Sociales y Acción Social de EUTAT– se remontan a ese año. En ocasiones, sin embargo, se han utilizado fuentes de datos con datos referentes al año 2010 o, incluso, a 2011: es el caso, por ejemplo, de los datos recogidos de la Estadística de Demanda de Servicios Sociales/Encuesta de Necesidades Sociales 2010, los datos sobre las situaciones de desprotección de personas menores de edad recogidos por el Ararteko, los datos de la Encues-

ta de Población Activa y de las afiliaciones a la Seguridad Social sobre el personal ocupado en el ámbito de los Servicios Sociales o los propios datos del Panel de Técnicos, cuyas valoraciones hacen referencia a 2011.

Asimismo, es preciso tener en cuenta que los datos del informe y, fundamentalmente, los datos del Anexo I mantienen la estructura básica de los informes anteriores, que se deriva a su vez de la articulación interna de los datos de la Estadística de Servicios Sociales y Acción Social, de Eustat. Ello implica, por una parte, la articulación de los datos en cinco grandes áreas: personas mayores; personas con discapacidad; familia, mujer, infancia y juventud; exclusión social; y conjunto de la población. A ellas se suma un capítulo final que ofrece la información relativa al conjunto del sistema. La dependencia del informe respecto a los datos de la Estadística de Servicios Sociales lleva también a incluir en el análisis información correspondiente a determinadas prestaciones o servicios –como las ayudas a la familia, los centros especiales de empleo, la Renta de Garantía de Ingresos, los programas de inserción sociolaboral o las AES– que, estrictamente hablando, no pertenecen ya al sistema de servicios sociales o no están, al menos, incluidos en el Catálogo de Prestaciones y Servicios establecido por la Ley 12/2008 de Servicios Sociales. La inclusión de esos datos puede, en algún caso, distorsionar la visión de conjunto que ofrece el informe.

Por último, a la hora de interpretar los datos del informe, especialmente los derivados de la Estadística de Servicios Sociales y Acción Social, debe considerarse que en ocasiones los cambios pueden responder más a decisiones u opciones metodológicas –en la forma de agrupar los servicios, por ejemplo, o en la consideración de ciertos recursos anteriormente no tenidos en cuenta– que a cambios reales en la dotación de centros o de plazas.

2. PRINCIPALES RESULTADOS

2.1. La situación de la red de servicios: personas atendidas, personal ocupado y gasto realizado

2.1.1. Datos relativos al conjunto del sistema

Expansión histórica de los servicios sociales vascos durante 2009

La principal conclusión que puede extraerse de los datos presentados en este informe es la histórica expansión que los Servicios Sociales de la CAPV han experimentado en el año de referencia (2009), como consecuencia tanto de las nuevas necesidades sociales, derivadas de la crisis económica, como del reconocimiento de nuevos derechos sociales, fundamentalmente en el ámbito de la dependencia. Si a lo largo de las últimas décadas el sistema vasco no ha dejado de crecer en términos de personas atendidas, de gasto realizado o de personal ocupado, el incremento experimentado entre 2008 y 2009 puede considerarse como extraordinario. Desde ese punto de vista, debe reconocerse la capacidad de respuesta de los servicios sociales vascos ante el incremento de las necesidades sociales, y la apuesta institucional por el sostenimiento de un sistema que cada año requiere de mayores recursos.

Los siguientes datos ponen de manifiesto la expansión que en el corto, medio y largo plazo han experimentado los Servicios Sociales vascos:

- El gasto público alcanza en 2009 los 1.485 millones de euros, que suponen el 2,3% del PIB y el 13,8% de la recaudación de las Diputaciones Forales por tributos concertados de ese mismo año. En 2006 –antes de iniciarse la crisis económica y de implementarse la Ley de Dependencia– los porcentajes eran, respectivamente, del 1,6% y el 7,7%. En 1999, el gasto público en Servicios Sociales ascendió al 1% del PIB y al 5,3% de la recaudación. Desde ese punto de vista, cabe pensar que el esfuerzo que las instituciones vascas realizan para el sostenimiento de los servicios sociales, en relación al conjunto de los recursos económicos de los que disponen, casi se ha triplicado en estos diez años.
- Entre 2008 y 2009, el gasto público en Servicios Sociales se ha incrementado, en términos de euros constantes, en un 17%. Se trata del incremento interanual más elevado, al menos, desde el año 2002.
- En 2009 los Servicios Sociales vascos ofrecieron un total de 53.643 plazas de atención, teniendo en cuenta las plazas disponibles en los servicios residenciales y en los centros de día asistenciales, las disponibles en los centros ocupacionales y los centros especiales de empleo y las personas usuarias a lo largo del año del SAD. Además, un total de 118.229 personas fueron beneficiarias de alguna de las prestaciones económicas gestionadas por los Servicios Sociales, fundamentalmente en el ámbito de la pobreza y de la atención a la dependencia. El total asciende a 171.942 personas, en torno al 8% de la población vasca. Si bien es cierto que una persona puede recibir a lo largo del año más de uno de estos servicios o prestaciones, y que no puede hablarse por tanto de 171.942 personas usuarias *diferentes*, resulta evidente la importante capacidad de acción de los servicios sociales en la Comunidad Autónoma del País Vasco y su expansión en los últimos años. Calculadas de la misma forma, en 1999, el sistema de servicios sociales atendió a casi sesenta mil personas: en diez años, por tanto, puede decirse que el sistema ha triplicado su capacidad de acción.
- En 2009 prestan sus servicios en el ámbito de los Servicios Sociales vascos un total de 31.982 personas, que suponen 28.486 puestos de trabajo a DPE y el 3,4% de la población activa de la CAPV². En un año, el sistema ha generado en torno a 2.500 nuevos empleos netos, y la CAPV se encuentra a la cabeza del Estado en lo que se refiere al

² A esta fuerza de trabajo habría que añadir, al menos, unas tres mil trescientas personas adicionales, empleadas en el ámbito de la atención domiciliaria y que no se tienen en cuenta en las estadísticas de la ESSEC.

personal ocupado en este sector. Si la comparación se realiza con los países de Europa, sin embargo, la situación vasca sería considerablemente peor, sólo comparable a la de los países del Sur y del Este de Europa, y muy por debajo de los países del Centro y el Norte del continente.

Una expansión fundamentalmente basada en las prestaciones económicas

En anteriores informes del Consejo Vasco de Servicios Sociales se ha puesto de manifiesto una cierta preocupación por el creciente protagonismo de las prestaciones económicas en el marco del sistema vasco de Servicios Sociales, en detrimento de los servicios de atención directa. Esa tendencia parece haberse agudizado entre 2008 y 2009. En efecto, del total de personas que se estima atiende el sistema de Servicios Sociales, un 69% son receptoras de prestaciones económicas de atención a la dependencia o de lucha contra la pobreza y sólo el 31% recibe servicios de atención directa (residenciales, domiciliarios o de día). En 1999, el porcentaje de receptores de prestaciones económicas en relación al conjunto de las personas beneficiarias de servicios y prestaciones era del 48%, lo que da cuenta de en qué medida se ha modificado el carácter del Sistema Vasco de Servicios Sociales a lo largo de estos años.

De hecho, los últimos datos disponibles en relación a la percepción de Servicios Sociales por parte de las personas con dependencia en Euskadi indican que el porcentaje de personas con dependencia residentes en sus hogares que reciben servicios de atención pública, concertada o mixta se ha reducido entre 2006 y 2010 (del 20% al 16% del total), mientras las prestaciones económicas de atención a la dependencia llegan al 20% de esa población. Cabe pensar, por tanto, que la reciente extensión de las prestaciones económicas de atención a la dependencia esté produciéndose en detrimento de los servicios de atención directa de carácter público, concertado o mixto. Quizá como consecuencia de esta situación, la forma de atención que más se ha incrementado a lo largo de estos cuatro años es la contratada de forma particular por las propias personas con dependencia o sus familias.

La creciente preponderancia de las prestaciones económicas también puede analizarse desde el punto de vista del gasto: el 48% de todo el incremento en el gasto público per cápita en Servicios Sociales experimentado entre 2008 y 2009 se debe exclusivamente a las dos principales prestaciones económicas, la Renta de Garantía de Ingresos (RGI) y la prestación económica para cuidados en el entorno familiar (PECEF). Mientras el crecimiento de estas dos partidas ha sido entre 2008 y 2009 del 40%, el resto de las partidas han crecido en un 10%. Parece obvio que el protagonismo de las prestaciones económicas seguirá creciendo, en los ejercicios de

2010 y 2011, una vez se compute el gasto correspondiente a las nuevas personas beneficiarias de prestaciones de dependencia, el incremento de los beneficiarios de la RGI o el gasto en la prestación complementaria de vivienda.

Un modelo poco comunitario debido, entre otras razones, al estancamiento del SAD

Otro de los aspectos preocupantes que ponen de manifiesto los datos presentados en el Anexo es el carácter escasamente comunitario de los Servicios Sociales vascos, pese a la apuesta que en ese sentido hace la Ley 12/2008 de Servicios Sociales, actualmente en vigor. Efectivamente, si la cobertura total prestada por los Servicios Sociales se agrupa en tres grandes tipos de prestaciones –servicios de proximidad (servicio de ayuda a domicilio, centros ocupacionales y centros de atención diurna), servicios residenciales, y prestaciones económicas (Renta de Garantía de Ingresos, Ayudas de Emergencia Social y prestaciones económicas de atención a la dependencia)– se observa que los servicios de proximidad han pasado, entre 2000 y 2009, de representar el 27% del total al 16%. Los servicios residenciales han pasado del 25% al 15%, y las prestaciones económicas, del 48% al 68%. Ese cambio se ha producido en un contexto de crecimiento de las coberturas residenciales, alcanzándose en 2009 el máximo histórico respecto a la dotación de plazas residenciales, para los diversos colectivos, en la CAPV: los casi dos mil centros de este tipo existentes en Euskadi ofrecen un total de 26.107 plazas, frente a las 17.108 que existían, por ejemplo en 2002.

El carácter cada vez menos comunitario que cabe atribuir al Sistema Vasco de Servicios Sociales –al menos desde el punto de vista de los datos que ofrece la Estadística de Servicios Sociales y Acción Social– se debe tanto al fuerte crecimiento de la cobertura de las prestaciones económica y residenciales, como al escaso crecimiento, a lo largo de estos años, del servicio de ayuda a domicilio. Efectivamente, la cobertura del SAD se encuentra prácticamente congelada, y ha tenido un incremento mínimo al menos en los tres últimos años. En ese sentido, debe destacarse que una de las características distintivas del modelo de atención a las personas mayores establecido en la CAPV, en relación al que existe en otros países de nuestro entorno, es la existencia de bajísimas coberturas de SAD, siendo la cobertura residencial de la CAPV equiparable a la que se registra en muchos de los países de Europa.

Otra de las características escasamente comunitarias del modelo de Servicios Sociales que se está consolidando en la CAPV es el enorme peso que mantienen las alternativas residenciales de gran tamaño frente a las viviendas, apartamentos y residencias de pequeño tamaño: en el ámbito de las personas mayores, por ejemplo, la proporción de plazas en centros residenciales

de menos de quince plazas se mantiene estable en torno al 13%, al menos desde 2002, y su tamaño medio está tendiendo a incrementarse en los últimos años.

Se equiparan algunos indicadores, pero siguen existiendo un modelo de Servicios Sociales diferente en cada Territorio

A lo largo de los años se ha producido, en lo que se refiere a numerosos indicadores contemplados en este informe, un proceso de convergencia interterritorial destacable, acercándose los valores registrados en cada uno de los tres Territorios Históricos. Ello ha ocurrido, en muchos casos, debido al importante esfuerzo de adaptación realizado en Bizkaia, acercándose e incluso superando la media de la CAPV en numerosos indicadores, y debido también al menor crecimiento que en los últimos años está experimentando el sistema en Álava, que tradicionalmente ha tenido un mayor alcance.

Sin embargo, puede pensarse que en lo referente a las prestaciones económicas de atención a la dependencia se están reproduciendo las mismas diferencias que han existido en el pasado, con un desarrollo sustancialmente más importante en Álava que en Gipuzkoa y, sobre todo, en Bizkaia, donde la cobertura de estas prestaciones, en 2009, era todavía muy baja. Por otra parte, y pese al señalado proceso de convergencia, no puede obviarse que se mantiene vigente la existencia de tres modelos de servicios sociales en la CAPV, uno en cada Territorio Histórico, desde el punto de vista de la titularidad de los servicios o del reparto interinstitucional del gasto.

Crece ligeramente el peso del personal de las entidades de titularidad pública, pero se mantiene la dualización laboral en lo que se refiere al menos a la remuneración media en el sector residencial

El crecimiento del personal de los Servicios Sociales que ponen de manifiesto los datos recogidos en el Anexo –que se traduce en una tasa de atención cada vez mayor y un peso cada vez más elevado de los profesionales del sector en relación al conjunto de la población ocupada– es compatible con un cierto incremento en la proporción de trabajadores dependientes de entidades públicas. En efecto, tras años de reducción del peso del personal propio dependiente de entidades públicas respecto al conjunto del personal propio, a partir de 2007 ese porcentaje ha dejado de caer y ha comenzado, incluso, a crecer ligeramente.

Se mantiene por otra parte, como ya se ha indicado en otros informes del Consejo Vasco de Servicios Sociales, una estructura retributiva muy desigual (al menos en el personal que presta

sus servicios en los centros residenciales), dependiendo del sector, el territorio y la titularidad del centro en el que los profesionales prestan sus servicios. Las diferencias oscilan entre los 60.000 euros que los profesionales de los servicios públicos vizcaínos perciben anualmente por término medio y los 20.000 de los profesionales del sector privado en Álava³.

Se mantienen las notables diferencias en lo que se refiere al coste unitario de los principales servicios

En parecido sentido, se mantienen diferencias muy importantes en lo que se refiere al coste unitario de diferentes servicios en función del Territorio Histórico y la titularidad de los centros que ofrecen ese tipo de servicios. Por señalar dos ejemplos, el coste medio de las plazas residenciales públicas (32.941 euros al año) es casi un 50% superior al coste de los centros privados (21.375). En el ámbito de las personas mayores, quizá el más significativo por su mayor número de plazas, las mayores diferencias se dan entre el coste plaza de los centros públicos de atención a las personas de Álava (41.923 euros por plaza, según la Estadística de Servicios Sociales y Acción Social) y los centros privados de ese mismo territorio, cuyo coste es de 15.451 euros anuales. En el caso del servicio de ayuda a domicilio, el coste hora medio registrado en Bizkaia (23 euros en 2009) es un 27% superior al que se registra, por término medio, en Gipuzkoa (18 euros). Entre 2004 y 2009, el coste medio de hora del servicio de ayuda a domicilio ha pasado de 16 a 21 euros, lo que supone un incremento del 31%. En ese plazo, el incremento del IPC en la CAPV ha sido del 14%. Por su parte, el incremento en el coste de las plazas residenciales para personas mayores ha sido del 35%, si bien cabe señalar que los costes se han incrementado en mayor medida en los centros de titularidad privada, frente a los de titularidad pública.

Estas diferencias están en parte relacionadas con las diferencias retributivas a las que anteriormente se hacía referencia y tienen un impacto directo sobre el gasto público y privado en el ámbito de los Servicios Sociales.

³ La retribución media anual por trabajador es calculada en la Estadística de Servicios Sociales y Acción Social de Eustat considerando el gasto medio anual que realizan los centros empleadores por un trabajador a dedicación plena equivalente. Se incluyen como gasto los siguientes conceptos: sueldos y salarios; Seguridad Social a cargo de la empresa y otros gastos de personal (indemnizaciones al personal, aportaciones a sistemas complementarios de pensiones y otros gastos sociales). A pesar de que el indicador en cuestión se viene denominando por la Estadística de Servicios Sociales y Acción Social 'retribución media', parecería más adecuado aludir a 'coste laboral'.

La administración central sólo financia el 6,5% del gasto público y se mantienen estables los índices de copago

De acuerdo con los datos proporcionados por el estudio sobre el Gasto Público en Servicios Sociales, la Administración Central apenas financia el 6,5% del gasto público en servicios sociales. Aún en el caso de los colectivos respecto a los que tiene mayores competencias en lo que se refiere a la financiación, las personas mayores y las personas con discapacidad, la financiación estatal es baja (9,1% y 19,7%), si bien en los últimos años se ha incrementado ligeramente.

No puede decirse, por otra parte, que el porcentaje del gasto en servicios sociales que abonan las personas usuarias en concepto de copago se haya incrementado a lo largo de los años, puesto que se mantiene en niveles similares a los de años pasados. En los últimos diez años, por ejemplo, la proporción del gasto corriente total abonada, para el conjunto de la CAPV, por las personas usuarias se ha mantenido relativamente estable pasando de suponer el 14,3% a representar un 13,9%.

2.1.2. Datos relativos a la atención a las personas mayores

Coberturas residenciales similares en los tres Territorios y estancamiento del servicio de ayuda a domicilio

La cobertura residencial en el ámbito de las personas mayores alcanza las 4,7 plazas por cada cien personas mayores, y puede considerarse relativamente homogénea en los tres Territorios Históricos, suavizándose en gran medida las diferencias que existían en el pasado. Se ha producido un importante crecimiento en el número de plazas (en torno a 1.500 en los últimos dos años), superándose las 19.500 plazas en el conjunto de la CAPV, con un crecimiento especialmente notable de las plazas de titularidad pública, sobre todo en Bizkaia. También en el ámbito de los centros de atención diurna se ha producido una tendencia a la equiparación de las coberturas, debido a la creación de nuevas plazas en Gipuzkoa y, sobre todo, en Bizkaia, y al mantenimiento de las tasas de cobertura de Álava, que desde 2005 son inferiores a las de Gipuzkoa.

El crecimiento de las coberturas asistenciales en el ámbito de la atención diurna y residencial contrasta con el estancamiento del servicio de ayuda a domicilio, al que ya antes se ha hecho referencia. Las coberturas de atención apenas han variado, se mantienen las importantísimas diferencias interterritoriales y el incremento en el número de personas atendidas es el más bajo desde, al menos, 2005. La CAPV es uno de los países de Europa con tasas de cobertura más

bajas en este ámbito, lo que contrasta con la existencia de coberturas residenciales homologables a las que existen en la mayor parte de los países de nuestro entorno. Con todo, y al margen de la situación del servicio de ayuda a domicilio, es importante señalar que el Sistema de Servicios Sociales cada vez atiende a un mayor número de personas mayores: si se analiza la evolución de la cobertura residencial, diurna y domiciliaria en los últimos tres años puede hablarse de un incremento del 18,9% en la cobertura conjunta de las tres prestaciones. El mayor incremento se ha dado en Bizkaia (24,6%) y el menor en Gipuzkoa (9,6%).

Diferencias entre los territorios en cuanto a la extensión de las prestaciones de la Ley de Dependencia

En paralelo a esta importante capacidad de creación de plazas, se ha producido en 2009 un fuerte incremento del número de personas receptoras de prestaciones económicas de atención a la dependencia. En total, a lo largo de 2009 un total de 20.136 personas mayores de la CAPV percibieron prestaciones económicas de atención a la dependencia en el marco del SAAD, de las cuales más de 17.000 corresponden a la prestación económica para cuidados en el entorno familias (PECEF). En términos de cobertura, las diferencias interterritoriales son muy importantes: en Álava han percibido este tipo de prestaciones a lo largo del año el 8,7% de las personas mayores, en Gipuzkoa el 6,7% y en Bizkaia el 3%. En el conjunto de la CAPV, el número de personas mayores receptoras de la PECEF equivale al 28% de la población usuaria de servicios de atención directa.

Se mantienen diferencias interterritoriales importantes en lo que se refiere al gasto en servicios sociales para personas mayores

En 2009, el gasto público en Servicios Sociales para personas mayores oscila entre los 331 euros por habitante de Álava y los 207 de Bizkaia. En un solo año, el gasto público en servicios sociales para personas mayores ha crecido en más de 63 millones de euros, pasando de 444 en 2008 a 509 en 2009. La mayor parte de ese gasto adicional ha sido asumido por las Diputaciones Forales.

Si se tiene en cuenta tanto el gasto público como el privado, se observa un panorama muy diferente en función del Territorio Histórico: Mientras en Álava el 70% del gasto corriente total se financió por medio de las Administraciones Públicas, en Bizkaia y Gipuzkoa esta proporción fue del 48% y 63%, respectivamente.

2.1.3. Datos relativos a la atención a las personas con discapacidad

Se mantiene estable la cobertura de los centros de atención diurna, ocupacionales y de empleo, y crece la cobertura residencial, manteniéndose estable la cobertura conjunta

A lo largo de los últimos años la cobertura de los centros de atención diurna para las personas con discapacidad apenas ha crecido en la CAPV, y tampoco lo ha hecho la cobertura de los centros ocupacionales y especiales de empleo. En ese sentido, el número de personas con discapacidad de los centros especiales de empleo apenas ha variado desde 2005 y se mantiene en torno a las 6.200 personas.

Sigue incrementándose sin embargo, de forma relativamente importante, la capacidad de atención de los servicios residenciales, con cerca de 400 nuevas plazas creadas sólo en los últimos tres años. Las tasas de cobertura, en cualquier caso, siguen siendo muy desiguales, con 16 plazas por cada 10.000 habitantes en Álava, 10 en Gipuzkoa y 8 en Bizkaia.

El gasto público en atención a la discapacidad asciende a 117 euros por habitante

En total, las Administraciones Públicas destinaron 255 millones de euros en 2009 a la financiación de los servicios sociales de atención a las personas con discapacidad de la CAPV, que equivalen a 117,6 euros por habitante. De esa cantidad, tres cuartas partes correspondieron a las Diputaciones Forales –que destinaron a este colectivo algo más de 196 millones de euros- y casi un 20% a la Administración Central, que juega en este ámbito un papel relativamente importante como financiadora de los Centros Especiales de Empleo. El 32% de este gasto se destinó a la financiación de los servicios residenciales. Entre 2008 y 2009, el gasto público en discapacidad ha crecido en menor medida que el gasto en personas mayores y que el gasto en exclusión, con un crecimiento del 11%, por detrás del gasto en el ámbito de la exclusión (30%) o de las personas mayores (14%).

2.1.4. Datos relativos a la atención al colectivo de familia, infancia, mujer y juventud

Importante crecimiento del número de plazas residenciales y de atención diurna

En el ámbito general de la CAPV, el número de plazas residenciales destinadas al colectivo de familia, mujer, infancia y juventud ha crecido de forma relativamente importante, debido fun-

damentalmente al intenso crecimiento de las plazas destinadas a la infancia y la juventud. Entre 2006 y 2009 se han creado casi 600 nuevas plazas, lo que supone un incremento del 50%, frente a la estabilidad registrada entre 1997 y 2006, periodo en el que prácticamente no se crearon nuevas plazas residenciales. Como consecuencia del señalado incremento en el número de plazas, la cobertura de los servicios residenciales exclusivamente destinados a la infancia y la juventud ha crecido de forma muy notable, especialmente en Gipuzkoa –donde en cualquier caso la cobertura ha decrecido en el último año- y en Bizkaia. Tras años de caídas, por tanto, las tasas de cobertura registran en la actualidad máximos históricos, produciéndose, además, una homogeneización clara de las coberturas existentes en los tres Territorios Históricos.

También ha crecido de forma importante la dotación de los centros de atención diurna para este colectivo, si bien el comportamiento de los tres territorios ha sido muy desigual: Álava mantuvo estable durante varios años una cobertura elevada, en relación a los otros dos territorios, y la ha incrementado claramente en 2009; Bizkaia tenía una cobertura reducida y la incrementó de forma drástica entre 2005-2006, y, Gipuzkoa, con la creación de 46 plazas en dos años, partiendo de la inexistencia previa de plazas de este tipo, crece ligeramente entre 2008 y 2009. El número de centros, por otra parte, prácticamente se ha duplicado debido a la creación de un gran número de centros en 2007 en el Territorio Histórico de Bizkaia.

Reducción en la acogida de menores inmigrantes no acompañados

En 2010 se confirma la tendencia, en el conjunto de la CAPV, a la reducción del número de nuevas acogidas de menores inmigrantes no acompañados. Así, tras alcanzar en 2008 su nivel máximo, con 806 personas, en 2010 el número se reduce casi a la mitad, con 484 nuevas acogidas. En términos de tasas, la caída resulta particularmente drástica en Álava, pasando de 2,84 acogidas por cada 1.000 menores de edad a 0,94. En el conjunto de la CAPV, entre 2008 y 2010, la tasa ha pasado de 2,47 a 1,43.

2.1.5. Datos relativos a la atención a las personas en situación o riesgo de exclusión social

Crece de forma importante la dotación de plazas residenciales y de atención diurna para personas en situación de exclusión

En total, la CAPV cuenta con 290 centros residenciales o de alojamiento para personas en situación o riesgo de exclusión social. De ellos, 34 están en Álava, 144 en Bizkaia y 112 en Gipuzkoa. Desde el punto de vista de su modalidad, el 18% de las plazas -461 en total- corres-

ponden a albergues y centros de noche, el 58% a pisos de acogida de urgencia y el 16% se ubican en comunidades terapéuticas. Desde el punto de vista de la titularidad de estas plazas, cada territorio muestra una situación diferente: en Bizkaia el 85% de las plazas son privadas, en Álava el 21% y en Gipuzkoa el 60%. El incremento experimentado en la dotación de este tipo de centros en los últimos años ha sido importante: de acuerdo con los datos de la Estadística de Servicios Sociales y Acción Social, sólo en tres años, el número de centros ha pasado de 145 a 290 y el número de plazas ha pasado entre 2004 y 2009 de unas 1.500 a más de 2.500. El indicador que mejor refleja el proceso de crecimiento en la dotación de este tipo de plazas es el relativo a las coberturas, que, prácticamente, se han duplicado en el conjunto de la CAPV a lo largo de los últimos diez años.

En el caso de la atención diurna, también se ha producido un importante crecimiento del número de plazas –con más de 3.000 plazas sólo en Bizkaia– si bien cabe pensar que tal crecimiento se debe a cambios metodológicos⁴ en el cómputo de plazas.

El número de personas perceptoras de la Renta de Garantía de Ingresos crece de forma importante debido a la crisis

Según los datos que de la Memoria Socioeconómica del Consejo Económico y Social Vasco de 2009, en este año percibieron la Renta de Garantía de Ingresos un total de 55.410 unidades familiares y las AES un total de 38.018. Como ya se ha señalado en informes anteriores, si el número de personas titulares perceptoras se relaciona con la población de cada Territorio Histórico, las tasas de cobertura de ambas prestaciones económicas arrojan grandes diferencias, sobre todo, en el caso de la Renta de Garantía de Ingresos. Las diferencias más importantes, en cualquier caso, siguen dándose entre Gipuzkoa, con 15 titulares por cada 1.000 habitantes y Bizkaia, que registra una tasa de titulares de 32 por cada 1.000 habitantes. También en lo que se refiere a la cuantía media anual percibida por cada hogar beneficiario se registran diferencias abultadas entre los diversos territorios.

Los datos evolutivos ponen de manifiesto el impacto de la crisis económica en el sistema de rentas mínimas de la CAPV: sólo en un año, el número de personas beneficiarias de la RGI ha pasado de algo menos de 40.000 hogares a 55.410, lo que supone un incremento, en un solo año, del 39%. Este incremento se añade, por otra parte, al que ya venía registrándose desde 2000 como consecuencia de los cambios en los criterios de acceso a la prestación. El incre-

⁴ En 2009 se computan por primera vez las plazas en centros de inserción socio-laboral.

mento experimentado en este último año es muy variable en los tres Territorios Históricos: si en Bizkaia, que partía ya de una cobertura muy elevada, el número de personas beneficiarias ha crecido en un 30%, en Gipuzkoa el crecimiento fue del 67%. En cualquier caso, Gipuzkoa sigue registrando, cuando se analiza una serie temporal más amplia, el menor incremento en el número de hogares beneficiarios de esta prestación. En el caso de las AES, también Gipuzkoa ha sido el territorio con un mayor crecimiento relativo del número de personas titulares, con un incremento de casi el 51%, frente al 39% en Álava y el 35% en Bizkaia.

El gasto público en exclusión social crece en un 30%, debido al incremento del gasto en rentas mínimas de inserción, y se mantienen las importantes diferencias interterritoriales

De acuerdo con los datos del estudio sobre el Gasto Público en Servicios Sociales, en 2009 se destinaron a los servicios y prestaciones de lucha contra la pobreza y la exclusión social un total de 465 millones de euros, que equivalen a 214 euros por habitantes. El Gobierno Vasco asumió el 81% de esa financiación, las Diputaciones Forales el 10% y los Ayuntamientos el 7,7%, siendo la financiación de las Administración Central del Estado prácticamente nula (175.000 euros). Se observan, como en años anteriores, diferencias interterritoriales muy importantes en lo que se refiere al gasto per cápita y a su estructura interna. En ese sentido destaca el reducido gasto por habitante que se realiza en Gipuzkoa, prácticamente el 50% del que se realiza en Bizkaia. Ello se debe al menor gasto de los ayuntamientos, sobre todo en relación al Territorio Histórico alavés, y al menor gasto del Gobierno Vasco, en ese ámbito, en este Territorio, como consecuencia de la menor cobertura de la Renta de Garantía de Ingresos.

Puede decirse que en 2009 la crisis económica ha tenido un impacto directo en el gasto público realizado en el ámbito de la lucha contra la pobreza y la exclusión: el gasto ha pasado de 355 millones de euros en 2008 a 465 en 2009, lo que representa un incremento del 30%. La mayor parte de ese incremento, en cualquier caso, corresponde al Gobierno Vasco, que ha destinado 103 millones de euros más (lo que supone un incremento de 37%) a sus responsabilidades en este ámbito. En el caso de ayuntamientos y Diputaciones Forales, el incremento entre 2008 y 2009 ha sido del 10%. La profundidad del impacto de la crisis se observa de forma más clara si se tiene en cuenta que, sólo en dos años, el gasto destinado a estas prestaciones y servicios ha crecido, en conjunto, en un 50%, pasando de 308 millones de euros a los 465 millones ya señalados.

En términos de euros por habitante, el gasto ha pasado en esos dos años de 153 euros por habitante a 214. Desde el punto de vista de la distribución del gasto por fuentes de financia-

ción, en la medida en que el incremento principal se deriva del crecimiento de la RGI, el Gobierno Vasco ha seguido incrementando su protagonismo, asumiendo en 2009, el 81% de todo el gasto público.

2.1.6. Datos relativos a la atención prestada al conjunto de la población

Aumenta la población atendida por los Servicios Sociales de Base

De acuerdo con los datos de la Estadística de Demanda de Servicios Sociales/Encuesta de Necesidades Sociales 2010, elaborada por el Departamento de Empleo y Asuntos Sociales del Gobierno Vasco, el 17% de la población vasca ha recurrido en algún momento a estos servicios, frente al 15% de 2006. En términos absolutos, sin embargo, se ha producido un crecimiento importante del número de personas usuarias, que han pasado de 119.074 en 2006 a 146.178 en 2010, lo que supone un incremento del 22% en estos cuatro años.

Desde el punto de vista de las características personales de las personas usuarias de estos servicios, han acudido a ellos el 58% de las familias originarias de otros países, el 25% de las personas que pertenecen a familias encabezadas por mujeres o el 53% de las familias que padecen situaciones de privación básica. Sin embargo, si se atiende a la composición de las familias usuarias de esos servicios, se observa que el 73% no tiene problemas de privación (o sólo en el caso de las actividades de ocio) y que el 85% están encabezadas por personas autóctonas.

Crece el personal adscrito a los de los Servicios Sociales de Base y se mantienen importantes diferencias interterritoriales en las ratios de atención

En el conjunto de la CAPV, la tasa de atención de los Servicios Sociales de Base asciende a 0,49 personas trabajadoras por cada mil habitantes. La tasa de atención más elevada se da en Álava, con 0,64 profesionales por cada 1.000 habitantes. La tasa guipuzcoana es de 0,55 y la de Bizkaia de 0,41.

De acuerdo con los datos de la Estadística de Servicios Sociales y Acción Social, el personal a dedicación plena equivalente que presta sus servicios en los Servicios Sociales de Base ha ido incrementándose progresivamente, hasta alcanzar los 822 puestos de trabajo a DPE, frente a los 767 de 2008. Desde 2006, el porcentaje de trabajadores a DPE ha crecido en el conjunto de la CAPV en un 23%, lo que se asemeja al experimentado en un periodo similar por el nú-

mero de personas usuarias de este tipo de centros. En Álava el crecimiento ha sido del 11%, en Bizkaia del 20% y en Gipuzkoa del 31%.

En el largo plazo, desde 1999, el incremento en el número de personas contratadas ha sido del 77%. Si se tiene en cuenta la evolución del personal medio ocupado a dedicación plena equivalente de cada territorio, en relación a la población, se observa un importante crecimiento en Gipuzkoa y en Bizkaia durante los últimos años, pero un descenso de la tasa de atención, desde 2007, en el caso de Álava. Desde 2006, y en el conjunto de la CAPV, el número de trabajadoras y trabajadores sociales ha crecido en un 19% y el del personal de administración en un 22%.

2.2. La opinión de las personas profesionales integrantes del Panel de Técnicos y Técnicas de Servicios Sociales

Como se ha señalado en el apartado introductorio de este informe, para intentar recoger la situación de los Servicios Sociales se ha recurrido, por una parte, a la descripción del sistema desde el punto de vista de las personas atendidas, las plazas disponibles, el personal ocupado y el gasto realizado y, por otra, al análisis de las opiniones expresadas por los profesionales que este año han formado parte del Panel de técnicos y técnicas en Servicios Sociales de la CAPV. En este apartado del informe se describen muy brevemente los principales resultados que se derivan de ese Panel (la totalidad de los resultados puede consultarse en el Anexo II). También se recogen, de forma literal, algunas de las consideraciones realizadas en las preguntas de tipo abierto por las personas consultadas.

2.2.1. La situación de los Servicios Sociales se considera mayoritariamente buena...

Para la mayor parte de las personas consultadas (64,7%) la situación de los Servicios Sociales de la CAPV es buena y para 24,8% es bastante buena e incluso muy buena. Sólo el 13% la valora como mala o muy mala. La valoración es similar a la realizada el pasado año, ya que entonces el porcentaje de quienes consideraban que la situación no era buena fue del 11,8%.

Las razones aducidas para justificar esa buena situación son muchas: en algunos casos se hace referencia a la mejor situación comparativa respecto a otras Comunidades Autónomas del Estado, y en otros al mantenimiento de un catálogo de servicios amplio y de calidad, así como al nivel elevado de articulación del sistema. Como el pasado año, en cualquier caso, muchas de

las valoraciones positivas están teñidas de inquietud de cara al futuro (“*Aún mantenemos unos servicios sociales públicos de calidad, pero no sé por cuanto tiempo*”) y de una cierta preocupación respecto a las debilidades del modelo: “[La situación es buena] *en comparación con servicios que ofrecen otras comunidades autónomas. Aun así mientras en otras comunidades hay mejoras e innovaciones, Euskadi parece que se ha estancado*”; “*Creo que a nivel de consolidación del sistema estamos en un buen momento (aunque podría ser bastante mejor, a nivel de desarrollo legislativo), pero con mucha incertidumbre a nivel financiero y de condiciones de acceso a servicios*”.

2.2.2. ... pero la mayor parte de las personas consultadas cree que ha empeorado en el último año

Pese a la positiva valoración que, en términos generales, se hace de la situación actual de los Servicios Sociales de la CAPV, a la hora de valorar la evolución reciente del sistema, sólo un 27% de las personas consultadas creen que en el último año la situación de los Servicios Sociales vascos haya mejorado; el 23% cree que no ha variado y el 49% cree que la situación de los Servicios Sociales ha empeorado en el último años.

A la hora de ofrecer una respuesta cualitativa a esta cuestión, también más numerosas las declaraciones que indican que la situación ha empeorado: incremento de las necesidades sociales, reducción de las ratios de personal, recortes en las partidas presupuestarias, empeoramiento de las condiciones laborales, introducción de criterios más restrictivos en el acceso a las prestaciones, especialmente en el caso de la RGI, o la falta de liderazgo en el desarrollo de los servicios, son algunas de las consideraciones más comunes. También se hace referencia al escaso desarrollo de la Ley de Servicios Sociales. En palabras de una de las personas consultadas, “*no se han producido avances constatables desde la aprobación de la nueva Ley de Servicios Sociales ni en su desarrollo reglamentario, ni en la definición de la cartera de servicios, ni en el reparto competencial, ni en el grado de coordinación interinstitucional. Y la coyuntura desde el momento de su aprobación hasta hoy se ha deteriorado (...)*”. “*No se producen avances normativos, las partidas se reducen y las necesidades crecen*”, “*Se han planteado recortes que no eran esperados y no se están desarrollando los instrumentos previstos en plazos razonables, como es la cartera de servicios y prestaciones. La incertidumbre no es positiva para el diseño de las acciones*”, señala otra. Son muchas las menciones que, en ese sentido, se hacen a los efectos negativos de la actual situación de incertidumbre.

Quienes consideran que la situación no ha variado realizan también a menudo una valoración negativa de la situación: “*No se ha evolucionado nada, ni en calidad, ni en cantidad de servicios*”, indica una de las personas consultadas. Por último, quienes consideran que el sistema ha mejorado,

por el contrario, consideran que se está dando una respuesta adecuada a la crisis, con una oferta más amplia y una mejor articulación del sistema.

La mayoritariamente negativa percepción se observa con más claridad cuando la valoración actual se compara con la del pasado año: en 2010, sólo el 27% de las personas consultadas creían que la situación de los servicios sociales había empeorado, casi la mitad que en 2011. En el mismo sentido, sólo un 32% de las personas consultadas considera que en el último año se han dado pasos importantes en el desarrollo de la Ley de Servicios Sociales aprobada en 2008.

La percepción es también notablemente más pesimista que el pasado año cuando se analiza la valoración de las personas consultadas respecto a la capacidad del sistema de servicios sociales para responder a las necesidades sociales: si en 2010 el 42% de las personas consultadas creían que esa capacidad sería a medio plazo mayor, en 2011 sólo lo cree el 21%. El 52% considera por el contrario que el sistema cada vez tendrá menos capacidad para dar respuesta a las necesidades de la sociedad. También ha empeorado la imagen que los profesionales tienen en relación a la percepción ciudadana sobre los Servicios Sociales. En 2010, el 40% de las personas consultadas creía que la percepción de la ciudadanía en relación a los Servicios Sociales había empeorado; en 2011 lo considera el 55%.

Los datos cuantitativos no aclaran cuáles son las razones que explican este retroceso en la valoración de los profesionales; la inmensa mayoría de ellos (el 92%) considera que la crisis económica ha tenido mucha o bastante influencia en la actual situación. En las respuestas cualitativas se insiste también en la idea de que el crecimiento en la demanda social y en las necesidades ciudadanas, motivadas por la crisis, no ha venido acompañado del suficiente incremento en los recursos de los servicios sociales.

2.2.3. *La adecuación de la red de recursos y la atención prestada a los diversos colectivos*

A la hora de valorar la adecuación de la red de recursos, los albergues y alojamientos para las personas sin hogar resultan ser los servicios que, a juicio de las personas consultadas, presentan un nivel de calidad más deficiente. Las residencias para personas mayores, los clubs y hogares de jubilados, los centros de día y los ocupacionales para las personas con discapacidad y los centros de día para las personas mayores son por el contrario los servicios a los que se atribuye un mayor nivel de calidad.

En lo que se refiere a las prestaciones económicas de lucha contra la pobreza, el 54% de las personas consultadas cree que su cuantía es muy o bastante buena, el 37% considera que el nivel de cobertura es el adecuado y sólo el 20% estima que los criterios de acceso son los adecuados. En el caso de las prestaciones económicas relacionadas con la dependencia, el 35% cree que la cuantía es la adecuada, el 45% considera buena o muy buena su cobertura y el 47% considera adecuados los criterios de acceso.

¿Qué recursos consideran las personas consultadas que deben reforzarse en mayor medida? El 52% de las personas consultadas considera prioritario reforzar los servicios de baja exigencia para las personas sin hogar, el 41% se inclina por los programas de intervención con menores en riesgo y el 39,6% considera prioritario reforzar el servicio de ayuda a domicilio. Sólo el 7,5% de las personas consultadas consideran prioritario reforzar la red de residencias para las personas mayores. Desde el punto de vista de la atención prestada a los diversos colectivos, y en concordancia con las opiniones expresadas anteriormente, el 83% de las personas consultadas cree que se presta a las personas sin hogar poco o ninguna atención, mientras que el colectivo de las personas mayores sería el que disfruta de una mayor protección (el 85% considera que recibe mucha o bastante protección).

2.2.4. *La financiación de los Servicios Sociales*

Como en 2010, las personas profesionales de los servicios sociales se muestran poco partidarias de recortar el gasto público en el ámbito de los Servicios Sociales: el 94% está en desacuerdo con la idea de que el gasto público en servicios sociales se ha disparado y resulta urgente reducirlo y el 90% está de acuerdo con la idea de que, pese a la actual crisis económica, es necesario seguir incrementando el gasto en este ámbito.

En lo que se refiere a las diversas estrategias de financiación, la medida que más apoyo recibe es la relacionada con la modificación del reparto interinstitucional de los recursos económicos públicos. El 54% considera prioritaria esta estrategia, mientras el 50% apuesta por establecer medidas de contención y racionalización del gasto y el 45% por incrementar la presión fiscal y destinar esos recursos adicionales a los Servicios Sociales⁵. Tanto la estrategia relacionada con el incremento de la presión fiscal como la relacionada con la adopción de medidas de contención y racionalización obtienen en 2011 un apoyo sustancialmente mayor que en 2010.

⁵ El total es superior al 100% porque cada persona consultada ha podido elegir más de una opción.

2.2.5. Estrategias de mejora y principales retos de los Servicios Sociales

En lo que se refiere a las estrategias de mejora que se considera más urgente adoptar, la que obtiene un mayor apoyo es la relacionada con un mayor desarrollo del espacio sociosanitario: el 42% reconoce que es una de las estrategias prioritarias, frente al 36% que apuesta por dotar a cada nivel institucional de los recursos financieros suficientes y el 32% por mejorar la coordinación interinstitucional y con otros servicios de bienestar⁶.

El cuestionario en el que se basa el Panel termina con la posibilidad de que las personas encuestadas puedan plantear, con sus propias palabras, cuáles son los retos más importantes que a su juicio tiene planteados el Sistema Vasco de Servicios Sociales. Las cuestiones que se señalan con más reiteración son:

- El desarrollo normativo y, en especial, la aplicación efectiva de la Ley 12/2008 de Servicios Sociales (*“El principal reto es la aplicación de la Ley. No se avanza en la cartera, la nueva herramienta de concierto también está parado y la imagen que se tiene de lo social en la calle es muy negativa. Se están cargando tintas contra colectivos en dificultades. Hemos pasado de ser una sociedad en el que lo social, lo solidario, era una parte de nuestra buena imagen a que estas cosas sean vistas como derroche, relaciones clientelares por parte de las ONGs, fraude...”*).
- La coordinación interinstitucional y la articulación del sistema (*“En mi opinión, el sistema actual de distribución competencial es claramente disfuncional, y abogaría por que el Gobierno Vasco asumiera también la gestión de los servicios sociales, aunque esto implique la modificación de leyes recientemente aprobadas y de otras, no tan recientes, pero mucho más discutidas”; “Se trata de un sistema ingobernable, debido a la estructura administrativa y competencial. En tiempos de disponibilidad económica esa ingobernabilidad se percibe menos, pero en situación de crisis, con intereses encontrados, está llevando a la parálisis del sistema”; “Creo que el principal reto es el de ordenación, estructuración y articulación de los servicios, y de cómo se mueven en conjunto. Ello implica, claramente avanzar superando las diferencias y barreras entre territorios históricos, definir de manera clara los servicios y prestaciones que están en el sistema, activar la planificación y evaluación de los servicios especialmente a nivel municipal y conectarla con los diagnósticos y necesidades a nivel de comunidad”*).
- Las condiciones laborales (*“El principal reto se refiere a incrementar la inversión para que se cuente con profesionales cualificados y en condiciones laborales dignas, condición básica para que se*

⁶ El total es superior al 100% porque cada persona consultada ha podido elegir más de una opción.

pueda dar un buen servicio en cualquier sector. ¿De donde sacar el dinero? fiscalidad más severa a los que más tienen”).

- La clarificación de funciones de los Servicios Sociales tras el traspaso de la gestión de las rentas mínimas de inserción a Lanbide (*“Evitar que el surgimiento de Lanbide suponga que los servicios sociales sean descafeinados o pasen a ocupar un papel secundario en el trabajo con las familias. Que la prioridad sea el empleo no debería suponer que todas las ayudas económicas sean gestionadas desde empleo sin estar vinculadas y condicionadas a otros indicadores sociales que no sean solo el empleo”).*

- La consecución de un modelo de servicios sociales más comunitario y más orientado a la prevención (*“El reto es realizar una verdadera política de acción comunitaria y preventiva, solo con la atención a las urgencias que se presentan, no lograremos el objetivo”; “La capacidad de adaptación a la coyuntura que permita que continúe la intervención social, desde una perspectiva más comunitaria. Mantener la confianza de las personas usuarias en los servicios Sociales, los recortes tienen que ser explicados de una manera que no merme la relación de colaboración necesaria entre los profesionales y las personas usuarias. Mayor reconocimiento por parte de los responsables públicos a la labor de los servicios sociales. La cohesión social, la creación de redes, la solidaridad debe ser un valor que los responsables públicos promuevan. Evitar el discurso engañoso sobre el fraude”).*