

# **IV Informe sobre la situación de los Servicios Sociales en la Comunidad Autónoma del País Vasco**

## **Conclusiones y recomendaciones del Consejo Vasco de Bienestar Social**

A lo largo de 2004, el Consejo Vasco de Bienestar Social, ha trabajado sobre el IV Informe sobre la situación de los Servicios Sociales en la Comunidad Autónoma del País Vasco según el texto entregado por el SIIS (Centro de Documentación y Estudios) a quien se había encargado el trabajo. Para ello (y para otras labores) se formó en el Consejo la Comisión de Estudios y Propuestas que mediante el debate y el consenso pudo entregar al Pleno del Consejo una propuesta de conclusiones y recomendaciones a partir de la cual éste llegó a aprobar el texto que a continuación se presenta. Si bien este informe contiene datos referidos al año 2001, las personas presentes en el Consejo han hecho el esfuerzo de incorporar a la reflexión informaciones más actualizadas y, en todo caso, han realizado un esfuerzo colectivo de análisis y valoración, llegando a formular las siguientes conclusiones y recomendaciones, aprobadas en el Pleno del Consejo Vasco de Bienestar Social celebrado en Bilbao, el 24 de noviembre de 2004.

1.

Son indudables los progresos que, a lo largo de los años se han producido en la Comunidad Autónoma del País Vasco en lo relativo a la cobertura de una amplia variedad de necesidades sociales. A pesar de ello, sin embargo, se echa en falta un marco jurídico en el que se reconozcan con claridad los derechos subjetivos de la ciudadanía en materia de servicios sociales, de modo que nuestro sistema de servicios sociales vaya adquiriendo la solidez que necesita como uno de los pilares fundamentales de nuestro sistema de bienestar.

Por ello el Consejo Vasco de Bienestar Social recomienda que se aborde el desarrollo normativo que establezca con claridad el contenido de los derechos subjetivos en materia de servicios sociales. Se entiende que para que todas las personas puedan saber con precisión y seguridad a qué servicios sociales tienen derecho será necesaria la plasmación de ello en un catálogo, cartera o herramienta de similar índole.

2.

La vigente Ley de servicios sociales habla de un sistema de servicios sociales y ciertamente, en la propia ley y en su desarrollo posterior se encuentran elementos que han supuesto un progreso en la construcción de dicho sistema. Sin embargo, nuestros servicios sociales adolecen de una insuficiente estructuración, orden, articulación y homogeneidad. Ello, por una parte, produce sobrecarga en algunos puntos del sistema y, por otra, dificulta la coordinación del sistema de servicios sociales con otros sistemas, como, por ejemplo, el sistema sanitario, al que hace referencia especial la Ley de servicios sociales. En ello han podido influir, entre otros factores, la aparición de nuevas realidades sociales, el rápido crecimiento de los servicios sociales o los retos derivados de cambios en otros sistemas de bienestar social.

Por ello el Consejo Vasco de Bienestar Social recomienda que se aborde el desarrollo normativo y la correspondiente planificación que se necesitan para la consecución de una estructura más homogénea y mejor articulada, que tenga en cuenta los diferentes desarrollos y modos de gestión existentes en los diferentes territorios de nuestra Comunidad. En ese diseño mejorado habrán de establecerse los mecanismos, instancias, estructuras y recursos que mejor posibilitem la coordinación interna de los servicios sociales y su adecuada articulación con otros sistemas de protección o bienestar social.

3.

Nuestra legislación sobre servicios sociales plantea un modelo de atención que propugna una intervención social personalizada, basada en una gestión de casos que intente responder a las necesidades y expectativas de las personas atendidas con un enfoque de continuidad en la atención. Plantea también el énfasis en la prevención y la preferencia por la acción social en y con la comunidad, evitando, en lo posible, alejar a las personas de sus entornos familiares y sociales de referencia. Dicha legislación propugna, ciertamente, brindar siempre los recursos, servicios y oportunidades más normalizados y menos restrictivos que sea posible. Sin embargo la estructura administrativa y competencial que el sistema ha ido adoptando no siempre facilita la actuación conforme a estos principios.

Por ello el Consejo Vasco de Bienestar Social recomienda que se debata sobre la idoneidad y se estudie la viabilidad de las propuestas existentes o de otras que se

podieran plantear con el fin de reforzar la atención integral y continua a las personas y, en general, de adecuar en mayor medida nuestros servicios sociales a los principios clave del modelo de atención propuesto en nuestra legislación. Ello supondrá, necesariamente, repensar la ordenación coherente y coordinada del trabajo en los marcos comunitario, territorial, comarcal y municipal, buscando sistemas en los que se de un equilibrio armónico entre la atención de base que sea continuo punto de referencia para las personas y los diversos grados de especialización e interdisciplinariedad que demanda un campo de actuación cada vez más complejo y profesionalizado como es el de la acción social.

4.

Parecen apreciarse, por parte de las personas que trabajan en los servicios sociales de nuestra Comunidad, más desventajas que ventajas en la división de las responsabilidades sobre servicios sociales e inserción social en departamentos distintos.

Por ello el Consejo Vasco de Bienestar Social recomienda que se reconsidere en el futuro la división de las responsabilidades sobre servicios sociales e inserción social en distintos departamentos.

5.

Si bien en los últimos años se han producido importantes progresos que han contribuido a disminuir las diferencias entre territorios y entre comarcas de la Comunidad Autónoma del País Vasco en lo que tiene que ver con el gasto por persona y la cobertura de los servicios sociales, todavía se observan diferencias considerables. Por otra parte los datos disponibles nos llevan a pensar que nuestros servicios sociales no deben perder la referencia, también en términos de gasto por persona y cobertura social, de países de nuestro entorno a cuyos estándares deseamos aproximarnos.

Por ello el Consejo Vasco de Bienestar Social anima a las diversas administraciones públicas implicadas a que sigan dando pasos que hagan avanzar la equidad en materia de servicios sociales en nuestra Comunidad, disminuyendo las diferencias de cobertura de necesidades y gasto por persona entre nuestros territorios y nuestras diferencias globales en relación con los países más avanzados de nuestro entorno.

6.

No cabe duda de que las organizaciones no gubernamentales de acción social atesoran una larga y fructífera trayectoria en nuestra Comunidad, habiendo sido y siendo, muchas veces, las pioneras e impulsoras en la respuesta a muchas necesidades sociales. Estas entidades del tercer sector cumplen diversas funciones y, en la medida en que son fieles a su naturaleza, incorporan valores añadidos en términos de proximidad, flexibilidad, agilidad, sensibilización y participación, por más que dichos valores también puedan ser considerados legítimamente como propios por los servicios sociales de base y el conjunto del sistema público de servicios sociales. Sea como fuere, sin embargo, la fortaleza del sector no lucrativo es insuficiente para los retos que tiene ante sí y las condiciones y el apoyo que recibe no es en todos los casos tan claro y estable como sería de desear.

Por ello el Consejo Vasco de Bienestar Social recomienda que, en los diversos ámbitos competenciales, se avance en la construcción y mejora de políticas globales de apoyo al tercer sector que supongan un reconocimiento más efectivo de su condición de activo fundamental en una sociedad responsable y participativa. Entendemos que los poderes públicos, y la sociedad en general, deben generar nuevos instrumentos operativos para apoyar de forma estable a ese tercer sector de verdadera utilidad pública portador de esos valores intangibles de los que hemos hablado.

7.

Nuestra legislación consagra un sistema de servicios sociales en el que, sin detrimento del principio de responsabilidad pública, encajan diferentes posibilidades en cuanto a la gestión de los servicios. En ocasiones, sin embargo, se producen situaciones en las que no aparece con suficiente claridad la identidad y el papel del sector no lucrativo, del sector lucrativo y del sector público en los servicios sociales. A veces, por ejemplo, persiste el uso de sistemas subvencionales para servicios que necesitarían otro sistema de financiación. Se dan situaciones en que las entidades no lucrativas no tienen claro a qué administración deben dirigirse en cada caso, produciéndose ineficiencias y duplicidades. En ocasiones encontramos una utilización espuria de las fórmulas jurídicas propias del tercer sector o una difuminación del papel de las entidades como interlocutoras válidas, por ejemplo, ante sus trabajadoras y

trabajadores. En definitiva, sin detrimento de la legítima diversidad de fórmulas de gestión de los servicios sociales y de relación entre los diferentes agentes, existen algunas disfunciones en este terreno que hay que corregir.

Por todo ello el Consejo Vasco de Bienestar Social recomienda que en los diferentes ámbitos competenciales se elaboren, sin detrimento de la necesaria maniobrabilidad y dinamismo, políticas explícitas y estables en lo relativo a las fórmulas de gestión y financiación de los servicios de modo que se vaya estableciendo con suficiente claridad, seguridad, amplitud y flexibilidad qué servicios serán de gestión pública directa, cuál será la política de contratación de servicios (con sus correspondientes cláusulas sociales, tan propias de la contratación pública en materia de servicios sociales), y cuál es la política en lo que tiene que ver con la acción concertada. Ello supondrá, entre otras cosas, desarrollar y perfeccionar mecanismos tanto de acreditación y homologación como de control y evaluación.

8.

Existen en nuestros servicios sociales grandes diferencias en lo referente a condiciones laborales y salariales que resultan ser, frecuentemente, peores en los servicios sociales de gestión privada convencional o privada social, debido en muchas ocasiones a una insuficiente o inadecuada regulación de las actividades y ámbitos correspondientes. El propio desarrollo y estabilidad de los servicios sociales demanda corregir este tipo de situaciones.

Por ello, el Consejo Vasco de Bienestar Social, con el debido respeto a la autonomía de las partes y a los marcos correspondientes en lo que tiene que ver con las relaciones laborales, propone una acción decidida y coordinada para la mejora de las condiciones laborales y salariales de aquellas trabajadoras y trabajadores de los servicios sociales que están en peor situación y, en general, un impulso a la negociación colectiva y regulación de las relaciones laborales en el sector.

9.

La dinámica de participación social en el ámbito de las políticas públicas en materia de servicios sociales no es lo suficientemente intensa y eficaz, de modo que no se expresa de forma dinámica y nítida la voz de las personas usuarias de los servicios sociales y, en general, las consideraciones o propuestas de la sociedad civil a través

de sus diferentes canales de expresión y organización, como necesario complemento de la innegable legitimidad que tienen los poderes públicos democráticamente constituidos. El propio Consejo Vasco de Bienestar Social tiene conciencia de sus limitaciones reales como órgano de participación.

Por ello el Consejo Vasco de Bienestar Social recomienda un replanteamiento del Consejo Vasco de Bienestar Social y, en general, de los sistemas de participación ciudadana en los servicios sociales de la Comunidad Autónoma del País Vasco. Se trataría de intensificar la participación, de mejorar la interlocución y la complicidad entre las administraciones y la sociedad civil en la permanente construcción de un espacio público compartido. De igual modo se debería buscar un mayor carácter propositivo y protagonismo social en los órganos de participación.

10.

Pese a los esfuerzos y los progresos desplegados hasta el momento, los servicios sociales de la Comunidad Autónoma del País Vasco no disponen todavía de un sistema global de información que permita obtener eficazmente, procesar adecuadamente y distribuir ágilmente la información y el conocimiento necesarios para un buen funcionamiento del sistema. Ello, sin duda, representa un obstáculo para la respuesta del sistema a grandes retos que tiene ante sí, como la dependencia o la exclusión, por citar tan sólo dos importantes ejemplos.

Por ello el Consejo Vasco de Bienestar Social recomienda seguir dando pasos en la construcción de un sistema de información integral para el sistema de servicios sociales de la Comunidad Autónoma del País Vasco que, avanzando en la aplicación de la legislación vigente sobre protección de datos, aproveche las posibilidades que ofrecen las actuales tecnologías de la información y la comunicación y facilite el diagnóstico, la planificación, la evaluación, la investigación, el desarrollo y la innovación en materia de servicios sociales

11.

Los servicios sociales de nuestra Comunidad, a pesar de contar con más de 2.200 centros, más de 16.000 plazas residenciales, más de 3.300 plazas en centros de día, más de 19.000 trabajadores y trabajadoras y más de 520 millones de euros de gasto público anual, no son suficientemente conocidos y reconocidos por la ciudadanía.

Por ello el Consejo Vasco de Bienestar Social recomienda que se elabore, ejecute y evalúe un plan de comunicación que, a partir de denominaciones y planteamientos consensuados, permita fortalecer y mejorar la imagen corporativa de nuestros servicios sociales y, especialmente, de los servicios sociales de base como referente y puerta de entrada al sistema para toda la ciudadanía.

12.

A pesar de los importantes progresos de nuestra Comunidad en materia de garantía de ingresos, persisten las tensiones y problemas en lo que tiene que ver con las prestaciones económicas administradas por el sistema de servicios sociales en la Comunidad Autónoma del País Vasco.

Por ello el Consejo Vasco de Bienestar Social recomienda clarificar y reordenar el panorama de las prestaciones económicas que se proporcionan desde los servicios sociales para, al igual que hemos dicho en relación con otros aspectos o cuestiones, seguir mejorando la equidad y eficiencia de un sistema de rentas mínimas siempre acorde a las realidades de cada momento y en el que se practique la coordinación entre todas las administraciones para asegurar la cobertura de las necesidades y demandas planteadas.

...

El Consejo Vasco de Bienestar Social entrega este informe y, en particular, las conclusiones y recomendaciones que ha elaborado de forma participativa y consensuada, consciente de su papel dentro del entramado de los servicios sociales de la Comunidad Autónoma del País Vasco, abierto a las consideraciones y aportaciones que otros agentes e instancias han realizado o puedan realizar y en la conciencia de estar cumpliendo y desear seguir cumpliendo su compromiso en relación con los informes sobre los servicios sociales que ha de elaborar cada año.