

**Recomendaciones del Consejo Vasco de Servicios Sociales**  
**(versión a 2 de junio de 2011)**

A partir de las conclusiones del I Informe del Consejo Vasco de Servicios Sociales, éste Consejo desea plantear las siguientes recomendaciones:

**a) Consolidar el Sistema de Servicios Sociales**

- 1) *Responder positivamente a la demanda profesional y ciudadana de avanzar en el desarrollo de los Servicios Sociales*

Los datos recogidos en este informe ponen de manifiesto que una amplia mayoría de la ciudadanía vasca, así como de los y las profesionales del sector, se muestran partidarias de seguir avanzando en el desarrollo del Sistema Vasco de Servicios Sociales. En ese sentido, el propio informe destaca que un 75% de la ciudadanía vasca está muy o bastante de acuerdo con la idea de que se debe seguir incrementando el gasto en Servicios Sociales. En la misma línea se manifiesta el 90% de las y los profesionales.

Teniendo en cuenta cuál es la demanda de la ciudadanía y la opinión de los profesionales, así como el volumen de las necesidades que el Sistema Vasco de Servicios Sociales tiene la responsabilidad de atender, la primera recomendación de este Consejo es la de responder positivamente a esa demanda y, por consiguiente, la de seguir avanzando, como se viene haciendo desde hace años, en la construcción del sistema de servicios sociales. Este avance necesariamente habrá de materializarse en un incremento de la capacidad de atención del sistema y del gasto público destinado a su financiación, si bien también ha de apoyarse en mejoras técnicas y organizativas que faciliten una mayor eficiencia en el gasto y una mayor optimización de los recursos. Nos encontramos, en todo caso, ante un reto social que ninguna institución o agente puede resolver en solitario: el de acordar e impulsar los modos concretos de llevar adelante ese deseado incremento de la inversión social, de forma suficiente, sostenible, eficiente y socialmente aceptada.

*2) Imprimir un ritmo más intenso al desarrollo normativo de la Ley 12/2008 de Servicios Sociales*

Es patente en una parte importante de los y las profesionales consultadas para la redacción de este informe una sensación de impaciencia en relación con el proceso de desarrollo normativo de la Ley 12/2008 de Servicios Sociales que, sin duda, generó amplias expectativas entre todos los agentes implicados en este ámbito. La difícil coyuntura económica, la peculiar estructura competencial o la complejidad de los asuntos a abordar han retrasado sin embargo el desarrollo normativo de la Ley y la aplicación efectiva de algunas de las disposiciones que contenía.

Aun reconociendo los condicionantes y las dificultades a las que las instituciones y el resto de agentes se enfrentan para avanzar en el desarrollo y la aplicación de esta Ley, la complejidad de la tarea encomendada y el importante esfuerzo realizado en estos dos últimos años para su desarrollo, desde el Consejo Vasco de Servicios Sociales queremos insistir en la necesidad de imprimir un ritmo más intenso al desarrollo normativo de la Ley 12/2008 de Servicios Sociales y, muy fundamentalmente, en la necesidad de adoptar acuerdos interinstitucionales que, sobre la base del espíritu y de la letra de esa Ley, permitan avanzar en su aplicación efectiva en el plazo de tiempo más breve posible. En concreto, los miembros del Consejo Vasco de Servicios Sociales valoran muy positivamente el trabajo interinstitucional (y, en general, de diálogo entre agentes) realizado en torno a la definición, entre otros elementos, del Decreto de Cartera de Servicios Sociales y del Plan Estratégico y Mapa de Servicios Sociales, e instan a las instituciones a que acuerden el contenido de esos instrumentos –esenciales para el desarrollo del Sistema– a la mayor brevedad posible.

En cualquier caso el principal condicionante que afecta al ritmo de desarrollo de la ley no es otro que la falta de aseguramiento de la financiación que dicho desarrollo requiere. Este es un problema a resolver entre todos. No hay instituciones culpables ni más culpables que otras, todas actúan con la prevención de quien sabe que no debe ir más allá si no dispone de lo suficiente. Por tanto el trabajo para la construcción del consenso político y social y del acuerdo interinstitucional y con el conjunto de agentes interesados para la financiación y sostenibilidad del sistema se convierte en la principal recomendación de este informe. También es importante, en la misma línea, el acuerdo en torno a la ley municipal.

*3) Hacer visible el consenso político e institucional respecto al modelo de Servicios Sociales y mantener las discusiones respecto a su desarrollo al margen del debate partidario*

Una parte de las personas consultadas para la realización de este informe considera que determinadas polémicas públicas mantenidas en torno a los Servicios Sociales han podido contribuir en algu-

nos momentos a la confusión y desmotivación de la ciudadanía o los diversos agentes. En ese sentido, aun reconociendo la legitimidad del debate, el contraste de pareceres -e incluso el disenso y la discrepancia- interinstitucional, nos parece oportuno subrayar la necesidad de hacer visible el consenso político e institucional existente respecto al modelo de Servicios Sociales, plasmado en la Ley 12/208, y mantener las discusiones respecto a su desarrollo al margen del debate partidario. En el mismo sentido, nos parece indispensable que, como ha ocurrido en otros momentos de la historia de los Servicios Sociales en Euskadi, las instituciones competentes adopten un compromiso de largo alcance por el desarrollo integral del modelo, más allá de sus necesidades específicas y coyunturales.

4) *Alcanzar un acuerdo interinstitucional de largo alcance que permita garantizar la sostenibilidad económica de los Servicios Sociales y la suficiencia financiera de todas las instituciones competentes*

Se ha criticado por parte de algunas de las personas que han participado en la elaboración de este informe la aprobación en 2008 de la Ley de Servicios Sociales sin un acuerdo previo sobre el reparto de las responsabilidades financieras que su cumplimiento implica a medio y largo plazo. Por otra parte, la inmensa mayoría de los y las profesionales que han participado en la elaboración del informe ponen de manifiesto la importancia que tiene garantizar la sostenibilidad económica del modelo y la suficiencia económica de todas las instituciones con competencias en la materia. En ese sentido, cabe recordar que más de un 60% de la población vasca es partidaria de incrementar la presión fiscal si ello contribuye a mejorar la calidad y la cobertura de los servicios sociales; por su parte, dos tercios de los y las profesionales consultados consideran prioritaria la modificación del actual reparto de los fondos económicos entre las instituciones, dotando de más recursos a las instituciones que asumen más competencias en materia de servicios sociales. También es importante destacar que ni la ciudadanía ni las y los profesionales son partidarios de establecer medidas de contención del gasto orientadas a una mayor selectividad en el acceso a los recursos o en un incremento de la participación económica de las personas usuarias.

Sea cual sea la decisión que finalmente se adopte para clarificar la financiación del sistema, y teniendo también en cuenta la necesidad de adoptar medidas tendentes a alcanzar mayores niveles de eficiencia en el gasto, es indispensable adoptar acuerdos, en la línea de lo dispuesto en la Disposición Transitoria tercera de la Ley 12/2008, permitan que el conjunto del sistema, y cada uno de los niveles administrativos que lo componen, cuenten con los recursos económicos necesarios para hacer frente a sus responsabilidades y competencias.

5) *Regular los aspectos relacionados con la participación económica de las personas usuarias*

No puede decirse, a tenor de los datos recogidos en el informe, que la ciudadanía vasca muestre una posición unánime en relación a la participación económica de las personas usuarias en la financiación de los servicios que reciben. En cualquier caso, la legislación vigente en esta materia –tanto la Ley 12/2008 de Servicios Sociales como la Ley 39/2006 de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia– establece un marco general que es preciso desarrollar a la mayor brevedad.

En la definición de ese régimen de participación económica de las personas usuarias sería conveniente respetar dos criterios básicos: de un lado, establecer un régimen de participación económica de los diversos servicios que no impida o desincentive, en la práctica, el acceso a esos servicios de las personas con un cierto nivel de recursos, para quienes, en determinadas ocasiones, el acceso a la economía sumergida para la contratación de cuidados puede ser no sólo más asequible, sino también más deseable por su mayor flexibilidad; de otro, tender progresivamente al establecimiento de un sistema que contemple de forma adecuada la financiación de los costes complementarios (alojamiento, alimentación, transporte, atención menajera, etc.) y la de los costes asistenciales teniendo en cuenta los diferentes tipos de centros, servicios y poblaciones atendidas.

**b) Hacer frente a la crisis económica mediante el desarrollo de los Servicios Sociales**

- 6) *Aprovechar los beneficios que implica la asunción por parte del Gobierno Vasco de las competencias en materia de políticas activas de empleo y el traspaso de la gestión de la RGI a Lanbide para impulsar los procesos de inclusión de las personas perceptoras de esas ayudas*

Para muchas de las personas profesionales que han participado en la redacción de este informe, la asunción por parte del Gobierno Vasco de las políticas activas de empleo y la próxima transferencia a Lanbide de la gestión de la Renta de Garantía de Ingresos suponen una oportunidad del máximo interés para la mejora de los Servicios Sociales, para la adopción de políticas de inclusión activa y, en definitiva, para la mejora de la situación de las personas que perciben estas prestaciones. Sin duda, el cambio previsto va a permitir vincular en mayor medida la percepción de prestaciones económicas a los procesos de búsqueda de empleo y, por otra parte, va a contribuir a la necesaria reorientación de los Servicios Sociales de Base hacia fórmulas de trabajo basadas en el acompañamiento individual y el abordaje de las necesidades de las personas y de las familias.

Valorando, en términos generales, de forma positiva las transformaciones previstas para los próximos meses, cabe destacar la necesidad de que el nuevo modelo que se establezca sea respetuoso con determinados criterios: de una parte, apostar por un modelo que busque objetivos y fórmulas de trabajo que, además de responsabilizar, en su caso, a la persona beneficiaria de prestaciones res-

pecto a su inserción laboral, responsabilice también al conjunto de la sociedad respecto a la necesidad de promover un mercado de trabajo y unas relaciones laborales inclusivas; de otra, la necesidad de articular mecanismos y, en particular, protocolos de derivación que permitan una intensa y eficaz coordinación entre los Servicios Sociales y los de Empleo, a partir de la constatación de que una parte de las personas perceptoras de las prestaciones de garantía de ingresos se enfrentan a dificultades que van más allá de la inserción laboral.

*7) Desarrollar al máximo el potencial de generación de empleo de los Servicios Sociales, y avanzar en la mejora de las condiciones laborales de todas las personas que trabajan en el sector*

La acción conjunta de los Servicios Sociales y de Empleo puede sin duda contribuir a la activación para el empleo y la inclusión laboral de una parte importante de las personas que actualmente reciben prestaciones de garantía de ingresos. De igual modo, el sistema vasco de Servicios Sociales ha de jugar un papel de primer orden a la hora de dar respuesta a las consecuencias de la crisis económica mediante el máximo desarrollo de su potencial de generación de empleo y mediante la mejora de las condiciones laborales de todas las personas que trabajan en el sector.

Los estudios prospectivos realizados en torno a la dimensión futura del Sistema Vasco de Servicios Sociales ponen de manifiesto el incremento que va a producirse en cuanto a las necesidades de personal de atención directa, con una demanda de personal especialmente intensa en lo que se refiere al persona de cualificación media y media baja. En ese sentido, son numerosos los estudios que vinculan el desarrollo de los Servicios Sociales al crecimiento económico y la reducción de la pobreza, en la medida en que, por una parte, generan una demanda de puestos de trabajo para la población femenina (lo que tiene un impacto indudable en las tasas de pobreza infantil), y, por otra, permiten mayores posibilidades de conciliación de la vida laboral y familiar, al reducir la presión sobre la atención informal.

El reto que ahora se le plantea al sistema es por tanto, por una parte, el de desarrollar una red de servicios que, realmente, apueste por una dotación suficiente de personal y, por otra, el de generar en ese marco puestos de trabajo de calidad, sea cual sea la ocupación de las personas contratadas o la titularidad de las entidades contratantes. También constituye un reto esencial del sistema el de mejorar la formación y la cualificación de las personas que trabajan en este ámbito y, muy especialmente, el de regularizar la situación de los miles de trabajadores y trabajadoras que, desde la economía sumergida o informal, contribuyen en la actualidad a la atención de las personas mayores, con dependencia o con discapacidad en Euskadi.

En definitiva, resulta fundamental vincular la estrategia de desarrollo de los Servicios Sociales a la estrategia de creación de empleo estable, productivo, sostenible y de calidad (e, incluso, a otros objetivos en materia de políticas sociales, como la reducción de la pobreza infantil), en la medida en que ambas resultan no sólo complementaria, sino interdependientes.

*8) Avanzar en la potenciación de las actividades de I+D en el ámbito de los Servicios Sociales, buscando mayores cotas de eficacia y de eficiencia*

La capacidad de creación de empleo de los Servicios Sociales no se limita a los puestos de atención directa. Es igualmente destacable el potencial de creación de empleo, en otros sectores productivos como el de las tecnologías de apoyo a la autonomía personal, que sólo podrán desarrollarse plenamente mediante una decidida apuesta por la aplicación de estrategias de I+D al ámbito de los Servicios Sociales. La importancia de este sector no radica únicamente, en cualquier caso, en el desarrollo de productos y tecnologías de apoyo, sino que ha de extenderse al desarrollo de modelos innovadores de organización, prestación y gestión de los servicios, que permitan alcanzar los objetivos del sistema de la manera más eficiente posible.

Por todo ello, resulta necesario seguir promoviendo en el ámbito de los Servicios Sociales, fundamentalmente desde las administraciones públicas pero también desde las entidades privadas con y sin fin de lucro y desde la Universidad, actividades relacionadas con la investigación y el desarrollo, así como todas aquellas actividades relacionadas con la gestión de conocimiento.

**c) Mejorar los servicios y prestaciones**

*9) Homogeneizar las condiciones de acceso y de percepción de las prestaciones económicas en los diversos territorios y elaborar una estrategia que permita que las prestaciones económicas se concedan únicamente en las condiciones adecuadas y en los casos en los que resulta la opción más conveniente*

El informe del Consejo Vasco de Servicios Sociales pone de manifiesto en qué medida las prestaciones económicas están en los últimos años ganando protagonismo en el mapa de recursos de los Servicios Sociales vascos, en parte como consecuencia del impacto de la crisis económica y en parte como consecuencia de la aplicación de la Ley 39/2006 de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a la Dependencia. Sin duda, la extensión de las prestaciones económicas conlleva ventajas importantes, en la medida en que responde a una demanda y a una necesidad real de las personas usuarias, y en la medida en que estas prestaciones pueden facilitar a quienes las perciben un mayor grado de autonomía personal y de capacidad de elección en la configuración de los cuidados.

Sin embargo, desde diversas entidades se ha puesto de manifiesto una cierta preocupación por el creciente desequilibrio entre la percepción de servicios de atención directa y de prestaciones económicas, máxime si se tiene en cuenta la capacidad de los primeros en términos de creación de empleo, de mejora efectiva de la situación previa de las personas usuarias y de control de la asistencia efectivamente prestada. Por otra parte, debe recordarse que la mayor parte de la ciudadanía, preguntada por esta cuestión, considera preferible potenciar los servicios de atención directa frente a la percepción de prestaciones económicas. Por último, también debe señalarse que persisten las diferencias en cuanto a la calidad de esas prestaciones –en términos de cobertura y de cuantías– en los diversos territorios de la Comunidad Autónoma del País Vasco, y que la recién iniciada aplicación del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia en nuestra comunidad está reproduciendo las desigualdades territoriales que, previamente, ya existían en otros ámbitos de la atención a la dependencia.

Todo ello lleva a la necesidad de establecer medidas que permitan homogeneizar las condiciones de acceso y de percepción de las prestaciones económicas en los diversos Territorios de nuestra Comunidad y seguir potenciando los servicios personales, de modo que se reduzca el recurso a las prestaciones económicas.

*10) Reforzar la capacidad de acción de los ayuntamientos y de la atención primaria*

Igualmente necesario parece impulsar la puesta en práctica de medidas que permitan avanzar en el desarrollo de los servicios de atención primaria, de cara a cumplir con los objetivos y el espíritu de la Ley de Servicios Sociales. Los datos que recoge el informe ponen de manifiesto el papel relativamente reducido que –en términos de gasto o de población atendida– juegan aun hoy los Ayuntamientos vascos en el conjunto del sistema de Servicios Sociales, así como el comparativamente mayor desarrollo de las prestaciones económicas y de atención secundaria frente a la atención primaria. En ese sentido, resulta imprescindible tomar medidas –en el ámbito de la financiación, la regulación, la planificación y la coordinación interinstitucional– que permitan un avance decisivo en la ‘municipalización’ de los Servicios Sociales vascos y en la potenciación de los servicios de atención primaria.

*11) Reforzar el servicio de atención domiciliaria y otros servicios que puedan contribuir a la permanencia de las personas en el domicilio y la comunidad, tanto desde el punto de vista de su cobertura e intensidad, y de la propia orientación del servicio, como desde el punto de vista de la participación económica de las personas usuarias*

Estrechamente ligado a la recomendación anterior, es conveniente también poner de manifiesto la necesidad de reforzar, de forma muy especial, el servicio de atención domiciliaria y otros servicios

que contribuyen a la permanencia de las personas en el domicilio y la comunidad, tanto desde el punto de vista de su cobertura e intensidad, y de la propia orientación del servicio, como desde el punto de vista de la participación económica de las personas usuarias. Igualmente importante es la puesta en práctica de modelos organizativos que permitan diversificar esa atención, abriéndola a otras fórmulas como la atención nocturna, en fin de semana o la prestación de servicios de alimentación a domicilio.

En ese sentido, puede resultar conveniente reflexionar sobre la posibilidad de extender a estos servicios la prestación vinculada al servicio y de disminuir los límites aplicados en la actualidad en relación con la participación económica del usuario, permitiendo que las personas con dependencia puedan adquirir, mediante esa prestación, los servicios de atención personal y doméstica que puedan necesitar. Tales servicios podrían ser ofrecidos tanto por entidades como por cuidadores/as profesionales autónomos, debidamente formados, acreditados y homologados (lo que sin duda, en la línea de lo señalado en la Recomendación nº 7, permitiría regularizar y cualificar a una parte importante de las personas que en la actualidad prestan servicios de apoyo personal desde el ámbito de la economía irregular).

Para ello sería necesario, previamente, determinar la intensidad de los apoyos que necesita cada persona y modular la cuantía de la prestación en función de esa intensidad. Este cambio debería necesariamente llevar aparejado un cambio en las funciones del servicio de ayuda a domicilio público, asignándole, preferentemente, una función de seguimiento y de supervisión periódica de la atención prestada a las personas dependientes que perciben prestaciones económicas, tanto para el apoyo a los cuidadores en el entorno familiar como vinculadas al servicio. Sin duda, este cambio implicaría un cambio sustancial en la naturaleza del servicio de ayuda a domicilio público, que pasaría a ser un servicio más cualificado, y, como tal, requeriría que las funciones de supervisión fueran desarrolladas por otros perfiles profesionales, como trabajadores sociales, educadores familiares, educadores sociales, etc.

Complementariamente, resulta indispensable, si realmente se desea promover el mantenimiento en el domicilio y evitar ingresos residenciales no indispensables, una aplicación generalizada de medidas de adaptación de las viviendas para garantizar su accesibilidad interna y externa.

#### *12) Reforzar el papel de la asistencia personal y de los programas de vida independiente*

Por razones similares, cabe también hacer referencia a la necesidad de desarrollar en mayor medida la figura del asistente personal, tanto en lo que se refiere a la prestación incluida en el catálogo del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia como, de forma más general, a los pro-

gramas basados en la filosofía de la vida independiente. Las experiencias desarrolladas en diversos países de nuestro entorno han puesto de manifiesto la adecuación de esta figura tanto en lo que se refiere a las posibilidades de inclusión social de las personas con discapacidad como en lo que se refiere a la generación de empleo de calidad en el sector de atención a la discapacidad.

*13) Incrementar el apoyo prestado a las redes informales de atención*

Igualmente necesario resulta, en la línea de lo señalado en las recomendaciones anteriores, impulsar políticas que permitan prestar a las personas cuidadoras un apoyo más intenso y más extenso, no sólo mediante el desarrollo de prestaciones económicas y/o de servicios destinados a las personas que cuidan, sino también mediante un desarrollo decidido de programas de evaluación de necesidades, respiro, formación, asesoramiento y apoyo psicológico.

*14) Apostar por el desarrollo, desde los Servicios Sociales, de políticas de inclusión que vayan más allá de la concepción de prestaciones económicas y mejorar la calidad, la dotación y la cobertura de los servicios de atención a las personas sin hogar, y, en especial, los servicios de baja exigencia destinados a esa población*

En la línea de lo señalado en la Recomendación nº 6, resulta también imprescindible avanzar en la articulación de un modelo de servicios sociales para la inclusión social que vaya más allá de la percepción de prestaciones económicas, y que ofrezca los servicios intermedios de apoyo y de acompañamiento social necesarios, para cada persona, en su proceso de inserción.

En ese mismo sentido, y de acuerdo a las consideraciones planteadas por las personas profesionales que han colaborado en la redacción de este informe, es preciso destacar la necesidad de reforzar los servicios de atención –de baja, media y alta exigencia– orientados a las personas sin hogar. Aun reconociendo que la calidad y la dotación de estos servicios es comparativamente mejor en la Comunidad Autónoma del País Vasco que en el conjunto de España, es preciso todavía necesario avanzar en la mejora y la diversificación de los recursos residenciales y de alojamiento, ampliar a todos los territorios la dotación de centros de incorporación social, extender y clarificar las funciones de los servicios de urgencias y mejorar los protocolos de colaboración con la red de atención sanitaria, especialmente en lo que se refiere al tratamiento de las drogodependencias, los problemas de conducta y la patología mental.

*15) Mejorar la capacidad de acción de los Servicios Sociales de Base y establecer un modelo común de intervención*

Finalmente, es necesario insistir en el papel esencial que los Servicios Sociales de Base juegan en la actualidad, y, sobre todo, habrán de jugar en el futuro, para hacer realidad el modelo de interven-

ción establecido en la Ley 12/2008. En ese sentido, y en la línea de las recomendaciones planteadas por el Ararteko en su reciente Informe Extraordinario sobre la Situación de los Servicios Sociales de Base en la Comunidad Autónoma del País Vasco, cabe destacar la necesidad de situar los Servicios Sociales de Base en el centro del Sistema Vasco de Servicios Sociales, dotando a esta red de los recursos necesarios y concediendo a su adecuado desarrollo la máxima prioridad por parte de todas las instituciones con competencias en materia de Servicios Sociales en la Comunidad Autónoma del País Vasco.

Igualmente necesario es, como señala el informe señalado, diseñar, acordar e implantar un modelo de financiación de los Servicios Sociales de Base, elaborar una norma específica reguladora de estos servicios, incrementar y diversificar su dotación de personal de los Servicios Sociales de Base o establecer un modelo común de intervención que permita una mayor estructuración del sistema y garantice la igualdad en la asignación de prestaciones al conjunto de la ciudadanía.

Ese modelo de intervención –cuya elaboración se vería facilitada por algunas de las medidas ya planteadas, como el desarrollo de una normativa específica– debería establecer las pautas básicas en cuanto a las funciones, los programas, los recursos, los procedimientos, y, en definitiva, en cuanto a la reordenación de la atención primaria en la Comunidad Autónoma del País Vasco y su coordinación con los otros niveles de atención. En el marco de ese modelo de intervención común sería aconsejable la introducción de esquemas parciales de especialización dentro de las unidades que permitan diferenciar, al menos, las funciones de información y orientación, acogida y diagnóstico, e intervención. Del mismo modo, ese modelo de intervención debería establecer las cargas de trabajo y los perfiles profesionales y articular medidas que permitan simplificar y/o reasignar las tareas administrativas. El establecimiento de este modelo común de intervención debe igualmente contribuir a equiparar la atención prestada a la ciudadanía en el conjunto de la Comunidad Autónoma del País Vasco, tanto en lo que se refiere a los mecanismos de diagnóstico y valoración de necesidades como a la realización de programas individuales de intervención.

#### d) Coordinación interna y con otros sistemas

##### *16) Desarrollar proyectos piloto, a escala local, que permitan mejorar la coordinación sociosanitaria y socioeducativa*

Los datos del Informe del Consejo Vasco de Servicios Sociales han puesto de manifiesto las especial preocupación de las y los profesionales del sector en relación a los problemas de coordinación que se suscitan en el día a día, y en su influencia a la hora de configurar una red que, efectivamente, puede ser calificada de sistema. Al margen de la necesidad de mejorar los canales de coordinación en los niveles institucionales –en lo que se refiere a la regulación y la planificación del sistema–, así

como los canales de coordinación e interlocución en lo que se refiere a casos o personas concretas, es también necesario avanzar en el desarrollo de proyectos piloto que, sobre territorios concretos, puedan poner en práctica modelos de atención basados en la coordinación interinstitucional, con especial atención a la colaboración con el Servicio Vasco de Empleo Lanbide, con el sistema de salud y con el sistema educativo.

La Ley 12/2008 abre la puerta a la puesta en práctica de proyectos experimentales que, sin duda, podrían ser útiles para aplicar, e investigar sobre, modelos de atención comunitaria que, desde la cercanía geográfica, combinen el esfuerzo de los diversos agentes y permitan una planificación conjunta de los recursos, así como un uso más flexible e integrado de los mismos. Es necesario en ese sentido impulsar modelos de coordinación, desde la atención primaria pero en coordinación con la atención secundaria, basados en el refuerzo de la gestión de casos, el intercambio de información entre los diversos agentes y los protocolos comunes de intervención y de derivación. Debemos seguir impulsando el consenso y el avance en nuestro modelo de atención sociosanitaria.

*17) Desarrollar la capacidad de los Servicios Sociales, y en especial la de los Servicios Sociales de Base, para implicarse en el tejido comunitario*

El refuerzo de los Servicios Sociales de Base, y del conjunto de la atención comunitaria, al que se ha hecho referencia, así como la promoción de proyectos de coordinación interinstitucional de base territorial, requieren igualmente una apuesta por mejorar las posibilidades de que el sistema de servicios sociales tenga un mayor protagonismo en el desarrollo comunitario de los pueblos y las ciudades de Euskadi, mediante, entre otras medidas, una implicación más decidida de los Servicios Sociales de Base en el tejido comunitario de las zonas geográficas que atienden.

*18) Fomentar la capacidad de intervención del Tercer Sector*

Desde el Consejo Vasco de Servicios Sociales quiere instarse igualmente a conjunto de las instituciones públicas con competencias y agentes implicados en el ámbito de los servicios sociales a que tomen medidas que permitan mejorar la capacidad de intervención de las entidades de acción social sin fin de lucro, tanto en lo que se refiere a la prestación de servicios como a la defensa de los derechos, los intereses y las reivindicaciones de las personas a las que representan.

Desde ese punto de vista, cabe subrayar la necesidad de aprobar la normativa que regula la figura del concierto de forma que satisfaga las necesidades y las aspiraciones de todas las partes implicadas, el impulso de los convenios de colaboración entre las Administraciones públicas y las entidades del tercer sector, así como de seguir avanzando en el proceso de reordenación de la actividad sub-

vencional teniendo en cuenta tanto la necesidad de racionalizar este sistema de ayudas como de prestar un apoyo decidido a las actividades que realizan las entidades del Tercer Sector. De igual modo se desea valorar e impulsar las experiencias iniciadas de diálogo civil entre la Administración pública y el tercer sector de acción social, experiencias que contribuyen a hacer visible el importante papel del tercer sector de acción social como representante de la ciudadanía, interlocutor para el diseño de políticas públicas, dinamizador del tejido social, gestor de servicios y agente de innovación social.

**e) Consolidar la imagen pública de los Servicios Sociales como una inversión para el bienestar de toda la ciudadanía**

*19) Promover, especialmente entre los sectores más desfavorecidos, una mayor confianza ciudadana respecto a los Servicios Sociales, la adecuación de su gestión y el nivel de beneficios que se deriva de ellos*

Los datos recogidos en este informe ponen de manifiesto, en líneas generales, una valoración positiva de la situación de los Servicios Sociales por parte de la ciudadanía, si bien debe también destacarse que en los últimos años se ha producido un cierto retroceso en los niveles de aceptación ciudadana. Los datos de este y de otros informes ponen de manifiesto, por otra parte, un grado elevado de desconocimiento de la ciudadanía respecto al sistema de servicios sociales, su organización y sus prestaciones. Uno de los datos más preocupantes que arroja el informe es, en cualquier caso, el mayor desapego que parecen mostrar hacia el sistema las personas que, teóricamente, en mayor medida podrían beneficiarse de él. Se puede igualmente hacer referencia a otros problemas relacionados con la percepción social de los Servicios Sociales y las necesidades que atiende, como el grado de oposición que muestra un sector de la población a la instalación de determinados equipamientos sociales en su vecindario, o las dificultades para percibir el sistema de servicios sociales, efectivamente, como un sistema único e integrado.

Todo ello obliga a las instituciones públicas y al conjunto de agentes implicados a poner en marcha estrategias de comunicación y de sensibilización que transmitan a la ciudadanía un mensaje constructivo en relación a los servicios sociales. Tales estrategias deberían centrarse en al menos tres elementos: la creación, como establece la Ley 12/2008, de una marca o seña de identidad que permita identificar a todos los elementos de la red como parte de un sistema único y de responsabilidad pública; la difusión de un mensaje constructivo en relación a los servicios sociales, que refuerce la idea de que constituyen una inversión económica y social, y no de un mero gasto corriente, para la cohesión social; y la concienciación de la población respecto a que, lejos de toda arbitrariedad, el sistema de Servicios Sociales materializa el derecho de todas las personas residentes en la Comuni-

dad Autónoma del País Vasco a recibir los apoyos y los cuidados que precisan, de acuerdo a sus necesidades.

*20) Avanzar en la mejora de los mecanismos de información, observación y análisis*

El de los Servicios Sociales es, sin duda, uno de los ámbitos de las políticas públicas en el que se ha realizado un mayor esfuerzo investigador y estadístico. En efecto, las administraciones públicas vascas, en colaboración con las entidades del tercer sector, han puesto en marcha a lo largo de los años diferentes herramientas para el seguimiento de la labor que se realiza en este ámbito y para la medición de las necesidades de las personas y de las familias en Euskadi. La realización de este informe, y de los informes del Consejo Vasco de Bienestar Social que le preceden, son una muestra de ello.

Los propios datos contenidos en el informe ponen de manifiesto en cualquier caso algunos de los límites del actual sistema de seguimiento estadístico de los Servicios Sociales: retraso en la disponibilidad de datos, desajuste entre el actual catálogo de servicios y el recogido en las estadísticas, escasez de datos relativos a los programas de intervención comunitaria y a las características de las personas usuarias... La propia Ley de Servicios Sociales detecta estas dificultades y establece dos herramientas específicas para hacerles frente: el Observatorio de Servicios Sociales y el Sistema de Información. Los miembros del Consejo Vasco de Servicios Sociales valoran muy positivamente los pasos que ya se han dado para la creación de estas dos herramientas e instan al Gobierno Vasco a la puesta en marcha efectiva, en el plazo de tiempo más breve posible, de ambos dispositivos, en colaboración con el resto de las entidades que ya trabajan en el ámbito de la gestión del conocimiento aplicado a los Servicios Sociales (Eustat, Órgano Estadístico Específico del Departamento de Empleo y Asuntos Sociales, universidades, entidades del Tercer Sector, etc.).