

ANEXO II
II PANEL DE TÉCNICOS Y TÉCNICAS DE SERVICIOS SOCIALES DE LA CAPV
AÑO 2011

II INFORME SOBRE LA SITUACIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES EN LA CAPV
CONSEJO VASCO DE SERVICIOS SOCIALES

1. CARACTERÍSTICAS DE LAS PERSONAS QUE INTEGRAN EL PANEL

- En el año 2011 han participado un total de 56 personas en el Panel de Técnicos de Servicios Sociales de la CAPV.
- Si se compara con la participación del año anterior, desciende a más de la mitad el total de personas participantes, ya que en el año 2010 participaron 133 personas.
- El peso de las personas expertas que trabajan en instituciones públicas es ligeramente superior al de quienes trabajan en el sector privado (46,4% de instituciones públicas frente a un 42,9% de entidades privadas). Destaca la presencia importante de personas de la administración local, con un 30% de representación sobre el total de personas participantes, si bien el grupo más numeroso corresponde a las personas que trabajan en entidades privadas sin fin de lucro (41,1%).
- En relación al año 2010, aumenta la participación de personas que trabajan en la administración local (sube de un 22,6% a un 30,4%) y de las personas expertas que pertenecen a otro tipo de entidades (de un 6% a un 10,7%). Por el contrario, en el año 2011 desciende la presencia de personas que trabajan en la administración foral, en la administración autonómica y entidades privadas.

Gráfico 1. Integrantes del Panel por tipo de entidad. 2011 (%)

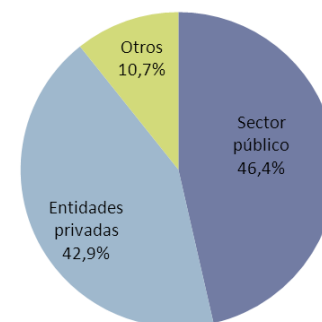
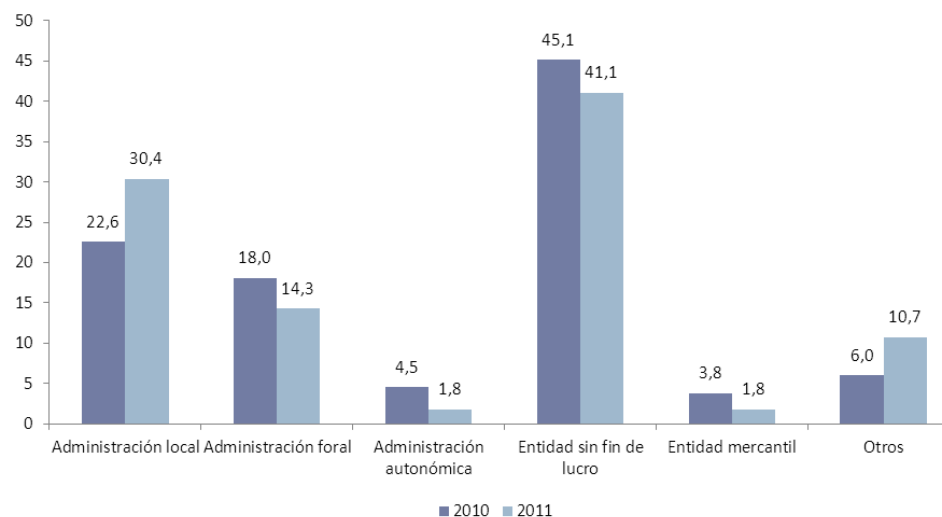


Gráfico 2. Evolución de las personas integrantes del Panel por tipo de entidad. 2010-2011 (%)



1. CARACTERÍSTICAS DE LAS PERSONAS QUE INTEGRAN EL PANEL

- Desde el punto de vista del ámbito territorial en el que desarrollan su actividad, en el año 2011 un 41,1% de las personas integrantes del Panel prestan sus servicios en Bizkaia, un 25% a nivel autonómico, un 21,4% en Gipuzkoa, y por último, un 12,5% en Álava.
- En relación a 2010 aumenta la presencia de expertos que trabajan a nivel de la CAPV y en Bizkaia. Destaca en las dos convocatorias realizadas la representación importante de participantes que desarrollan su labor en Bizkaia (en torno al 40% en las dos convocatorias).
- Si se observa el sector de actividad de las personas que participan en el Panel, casi el 40% trabaja en aspectos genéricos de los servicios sociales. Entre quienes trabajan con colectivos o problemáticas concretas, los grupos más numerosos son quienes lo hacen en el ámbito de la exclusión social (21,8%) y de la discapacidad (17,9%).
- En comparativa con las personas participantes en el año 2010, aumenta el porcentaje de quienes trabajan en aspectos genéricos de los servicios sociales, y quienes desarrollan su labor con personas con discapacidad.

Gráfico 3. Evolución de las personas integrantes del Panel por ámbito territorial en el que desarrollan su actividad. 2010-2011 (%)

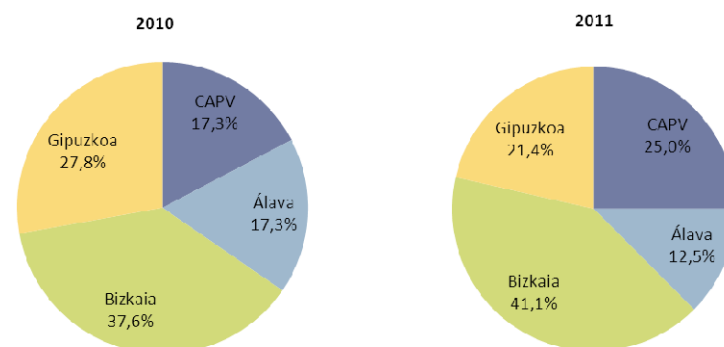
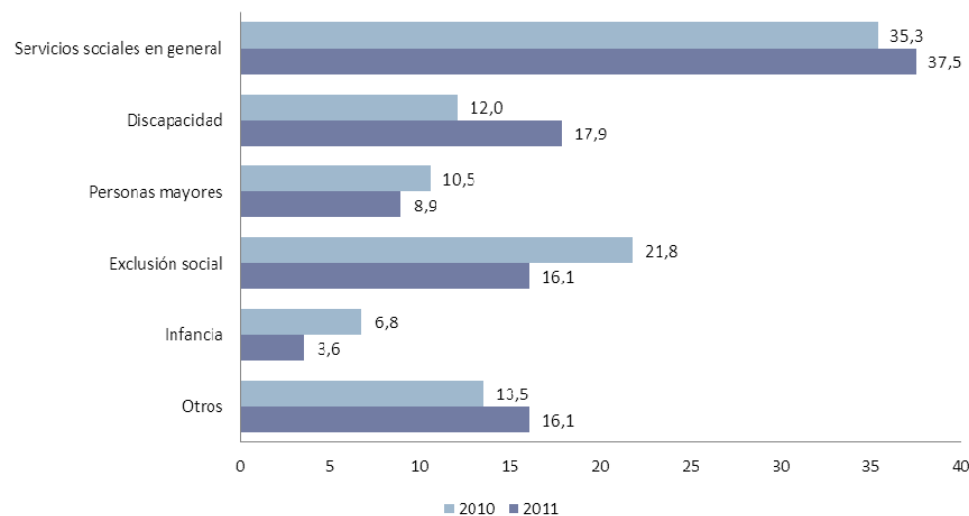


Gráfico 4. Evolución de las personas integrantes del Panel por sector de actividad. 2010-2011 (%)



1. CARACTERÍSTICAS DE LAS PERSONAS QUE INTEGRAN EL PANEL

- Desde el punto de vista de las funciones realizadas predominan las personas que desempeñan funciones de apoyo técnico, planificación y gestión (21,4%), y quienes se dedican a la asesoría, docencia o investigación (19,6%). Les siguen las personas que trabajan en servicios sociales de base (14,3%) y quienes trabajan en servicios residenciales y de alojamiento (12,5%).
- Respecto a la participación en el Panel 2010, destaca el aumento de quienes se dedican a la asesoría, docencia o investigación, puesto que aumenta su presencia de un 13,5% a un 19,6%).
- En lo que se refiere a la experiencia laboral en el ámbito de los servicios sociales, la media del año 2011 es de 17,2 años. Casi el 75% de quienes participan tienen más de 11 de años de experiencia en este ámbito.
- Los puestos desempeñados por las personas participantes en el Panel 2011, principalmente corresponden a puestos de dirección, trabajadores sociales y personal técnico.

Tabla 1. Evolución de las personas integrantes del Panel por tipo de servicio o actividad. 2010-2011 (%)

	2010	2011
Servicios sociales de base	13,5	14,3
Servicios residenciales y de alojamiento	15,0	12,5
Centros de atención diurna	5,3	8,9
Intervención socioeducativa	6,8	1,8
Apoyo técnico, planificación y gestión	21,1	21,4
Asesoría, docencia o investigación	13,5	19,6
Atención domiciliaria	-	1,8
Otros	24,8	19,6
Total	100	100

Tabla 2. Evolución de las personas integrantes del Panel por años de experiencia laboral en el ámbito de los servicios sociales. 2010-2011 (%)

	2010	2011
Menos de 10 años	26,3	26,8
De 11 a 20 años	32,3	37,5
De 21 a 30 años	34,6	26,8
Más de 30 años	6,8	8,9
Total	100	100
Media de años de experiencia laboral	18,3	17,2

2. VALORACIÓN GENERAL DE LA SITUACIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES

- La mayoría de las personas participantes en el Panel 2011 cree que la situación actual de los servicios sociales en la CAPV es buena (64,7%). Casi una cuarta parte considera que la situación actual es bastante o muy buena (23,5%), y un 12% cree que la situación actual es mala (bastante+muy mala). Así pues, casi 9 de cada diez expertos afirma que la situación es buena o bastante buena, si bien ninguna de las personas consultadas la considera muy buena.
- Las opiniones positivas (buena o muy buena) son algo más frecuentes entre las personas que trabajan en entidades públicas que entre quienes lo hacen en entidades privadas.
- No puede decirse que la opinión de las personas participantes en el panel respecto a la situación de los servicios sociales haya empeorado, manteniéndose, en líneas generales, una valoración similar a la del pasado año.

Gráfico 5. Valoración de la situación actual de los servicios sociales. 2011 (%)

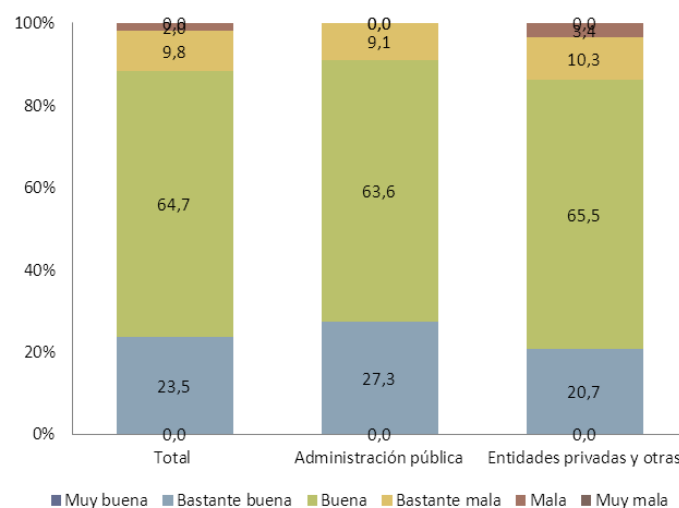


Tabla 3. Evolución de la valoración de la situación actual de los servicios sociales. 2010-2011 (%)

	2010			2011		
	Total	Administración pública	Entidades privadas y otras	Total	Administración pública	Entidades privadas y otras
Muy+bastante buena	24,8	23,3	26,0	23,5	27,3	20,7
Buena	61,7	61,7	61,6	64,7	63,6	65,5
Mala	1,5	3,3	0,0	2,0	0,0	3,4
Muy+bastante mala	12,0	11,7	12,3	9,8	9,1	10,3

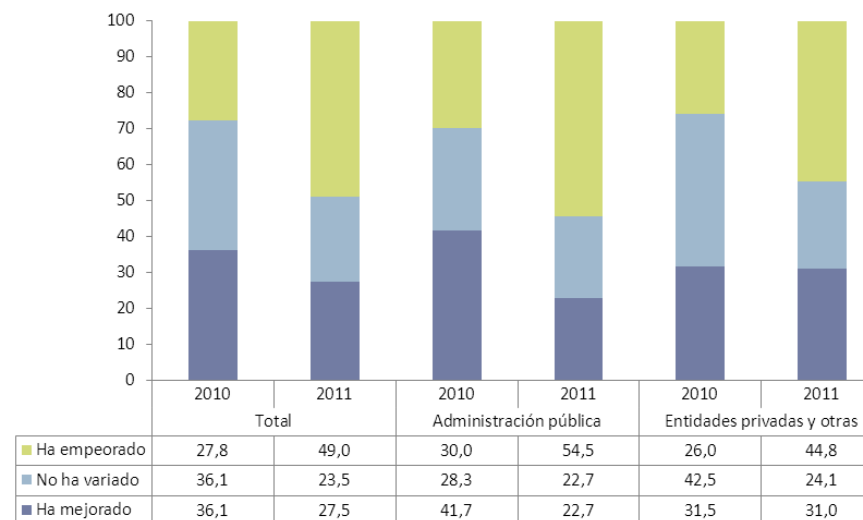
2. VALORACIÓN GENERAL DE LA SITUACIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES

- Sin embargo, la mitad de las personas expertas participantes en el Panel 2011 afirman que en el último año la situación de los servicios sociales ha empeorado (49%). En este aspecto, se observan diferencias relativamente importantes en función de la titularidad de la entidad en la que trabajan las personas participantes en la encuesta, ya que mientras un 44,8% de quienes trabajan en el sector privado creen que la situación ha empeorado en el caso de quienes lo hacen en el sector público el porcentaje se eleva hasta un 54,5%, superando el dato del conjunto de personas encuestadas.
- Respecto a las opiniones recogidas en el Panel 2010, aumenta de forma notable el peso de quienes consideran que en el último año ha empeorado la situación de los servicios sociales, pasando de un 27,8% del total a un 49%.
- La opinión negativa sobre la evolución reciente de los servicios sociales aumenta tanto entre quienes trabajan en entidades privadas como en la administración pública.

Tabla 4. Valoración de la evolución de la situación de los servicios sociales en el último año. 2011 (%)

	Total	Administración pública	Entidades privadas y otras
Ha mejorado	27,5	22,7	31,0
No ha variado	23,5	22,7	24,1
Ha empeorado	49,0	54,5	44,8
Total	100	100	100

Gráfico 6. Valoración de la evolución de la situación de los servicios sociales en el último año. 2010-2011 (%)



Nota: En el caso del cuestionario del Panel 2010, la pregunta se refiere a la evolución de los servicios sociales a lo largo de los dos últimos años; en cambio, en el Panel 2011 se refiere a la evolución en el último año.

2. VALORACIÓN GENERAL DE LA SITUACIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES

- De las cuestiones relacionadas con la situación actual de los servicios sociales en la CAPV, las personas expertas del Panel 2011 consideran como la más positiva la relativa a la formación y cualificación del personal, con una puntuación media de seis puntos. Tras este aspecto, entre los considerados como más positivos se encuentran la garantía de calidad en la prestación de servicios, las condiciones laborales del personal y la adecuación de la oferta de servicios a las necesidades sociales (en los tres casos con una puntuación media de 5,8 puntos).
- En lo que se refiere a los aspectos con peor valoración se encuentran la coordinación interinstitucional y el equilibrio interterritorial, en ambos casos con una puntuación media de 4,4 puntos.
- En general, las valoraciones entre quienes trabajan en el sector público y entre quienes lo hacen en el privado son relativamente similares; y cercanas a la puntuación media resultante en la valoración general realizada a cada elemento.

Gráfico 7. Valoración de la situación en relación a diferentes elementos. 2011 (puntuación media en una escala de 1 a 10, en la que 1 sería muy mala y 10 muy buena)



Tabla 5. Valoración de la situación en relación a diferentes elementos, por tipo de entidad. 2011 (puntuación media en una escala de 1 a 10, en la que 1 sería muy mala y 10 muy buena)

	Total	Administración pública	Entidades privadas y otras
Formación y cualificación del personal	6,3	6,4	6,1
Garantía de calidad en la prestación de servicios	5,8	5,8	5,9
Condiciones laborales del personal	5,8	6,0	5,7
Adecuación de la oferta de servicios a las necesidades sociales	5,8	5,6	5,9
Valoración por parte de la ciudadanía	5,4	5,4	5,5
Desarrollo legislativo	5,4	5,2	5,5
Adecuación de los servicios a las necesidades individuales	5,2	5,2	5,1
Implicación en el tejido comunitario	5,0	5,0	5,1
Coordinación interinstitucional	4,4	4,4	4,5
Equilibrio territorial	4,4	4,2	4,6

2. VALORACIÓN GENERAL DE LA SITUACIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES

- La evolución de la valoración de la situación actual de los servicios sociales en relación a los elementos presentados muestra unas puntuaciones medias similares a las resultantes en el año 2010.
- A pesar de las pequeñas variaciones entre las puntuaciones dadas en el año 2010 y las del año 2011, los datos muestran un ligero aumento en la puntuación dada a la formación y la cualificación del personal, a las condiciones laborales del personal, y a la implicación en el tejido comunitario. Estos incrementos de la puntuación acercan a valoraciones cada vez más positivas a estas cuestiones.
- En cambio, el equilibrio territorial y el desarrollo legislativo son aspectos de los servicios sociales de la CAPV que sufren descensos en sus puntuaciones medias; por lo que las personas consultadas cada vez tienen valoraciones más negativas respecto a estos dos elementos.

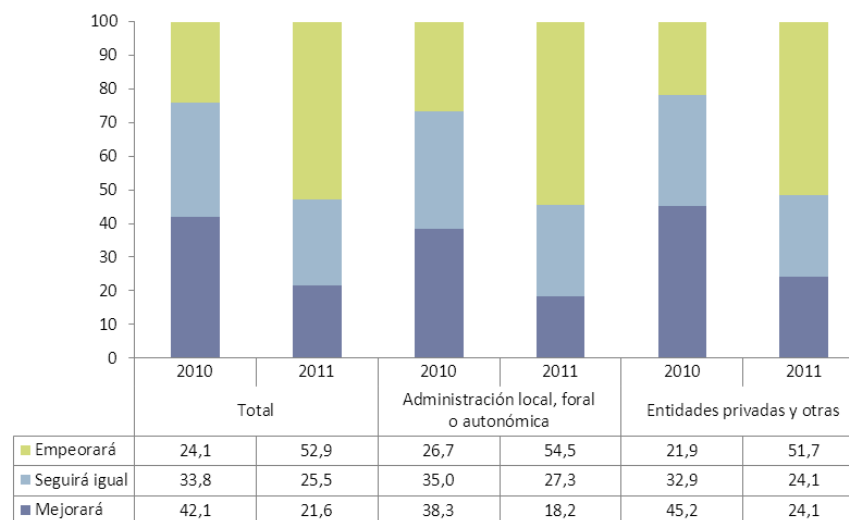
Gráfico 8. Evolución de la valoración de la situación en relación a diferentes elementos. 2010-2011 (puntuación media en una escala de 1 a 10, en la que 1 sería muy mala y 10 muy buena)



2. VALORACIÓN GENERAL DE LA SITUACIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES

- En lo que se refiere a las previsiones sobre la situación de los servicios sociales a corto plazo, más de la mitad de las personas expertas consultadas creen que empeorará (52,9%).
- La misma opinión pesimista predomina tanto entre quienes trabajan en el sector privado como en el sector público. Incluso en el caso de las personas de la administración pública, el punto de vista es más negativo; el 54,7% de las personas del sector público afirman que empeorará la situación a medio plazo, y en cambio, entre quienes trabajan en el sector privado desciende hasta un 51,7%.
- Es importante destacar que en 2010 sólo un 24% de las personas consultadas consideraba que la situación empeoraría, frente al actual 52%. En el mismo sentido, quienes creen que la situación mejorará han pasado del 42% al 21%.

Gráfico 9. Evolución de la distribución de las personas consultadas en relación a la capacidad del sistema de servicios sociales de la CAPV para responder a las necesidades de la sociedad. 2010-2011 (%)



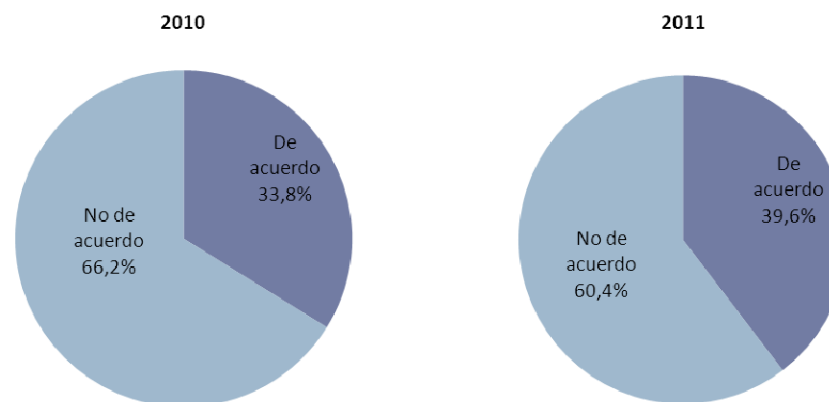
2. VALORACIÓN GENERAL DE LA SITUACIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES

- En la misma línea de valoraciones negativas, la mayor parte de las personas consultadas en el Panel 2011 no creen que los servicios sociales de la CAPV estén preparados para dar respuesta a las necesidades de la sociedad a medio plazo (60,4% en desacuerdo).
- Entre quienes desempeñan su actividad en la administración pública, casi 7 de cada 10 están en desacuerdo con esta afirmación. Por el contrario, el posicionamiento de las personas que trabajan en entidades privadas muestra una menor diferencia entre quienes están de acuerdo (44,8%) respecto de quienes no lo están con esta afirmación (55,2%).
- Desde el punto de vista evolutivo, sin embargo, sorprende el incremento (del 33% al 39%) en el porcentaje de personas que consideran que el sistema de servicios sociales de la CAPV sí está preparado para responder a las necesidades de la sociedad.

Tabla 6. Valoración de la capacidad del sistema de servicios sociales de la CAPV para responder a las necesidades de la sociedad. 2011 (%)

	Total	Administración pública	Entidades privadas y otras
El Sistema Vasco de Servicios Sociales está preparado para dar respuesta a las necesidades de la sociedad a medio plazo			
De acuerdo (muy de acuerdo+ de acuerdo)	39,6	33,3	44,8
Desacuerdo (poco de acuerdo+nada de acuerdo)	60,4	66,7	55,2
Total	100	100	100

Gráfico 10. Evolución de la distribución de las personas consultadas en relación a la capacidad del sistema de servicios sociales de la CAPV para responder a las necesidades de la sociedad. 2010-2011 (%)



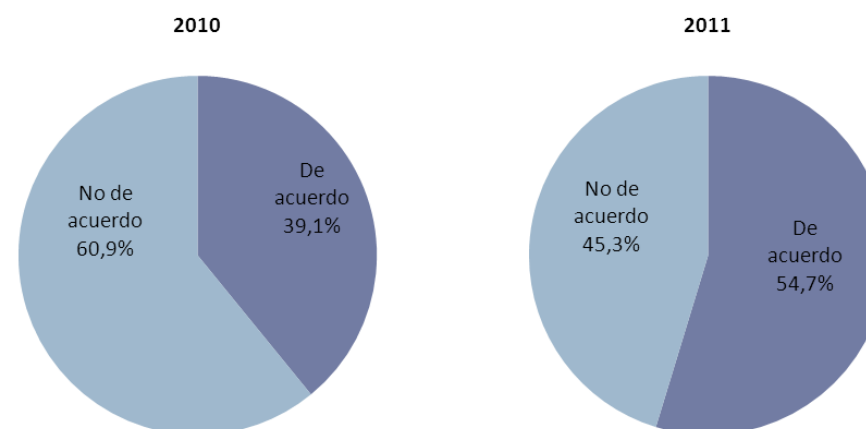
2. VALORACIÓN GENERAL DE LA SITUACIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES

- En lo que se refiere a la opinión de los profesionales respecto a la percepción que la ciudadanía tiene de los servicios sociales, más de la mitad de las personas consultadas en el 2011 creen que ha empeorado en los últimos años.
- Entre quienes trabajan en entidades privadas se registra un mayor porcentaje de personas que están de acuerdo con un empeoramiento de la percepción ciudadana (62,1%), frente a un 45,8% de las personas que trabajan en la administración pública.
- Desde el punto de vista evolutivo, la situación ha cambiado de forma bastante notable. Si en 2010 el 60% de las personas consultadas no estaba de acuerdo con que se hubiera producido un empeoramiento de la percepción de la ciudadanía y sólo un 39% sí lo estaba, en 2011 la mayoría (el 54%) está de acuerdo con la idea de que la valoración ciudadana respecto a los servicios ha empeorado.

Tabla 7. Valoración de la evolución de la percepción ciudadana sobre los servicios sociales de la CAPV en los últimos años. 2011 (%)

	Total	Administración pública	Entidades privadas y otras
La valoración que hacen los ciudadanos de los servicios sociales ha empeorado en los últimos años			
De acuerdo (muy de acuerdo+ de acuerdo)	54,7	45,8	62,1
Desacuerdo (poco de acuerdo+nada de acuerdo)	45,3	54,2	37,9
Total	100	100	100

Gráfico 11. Evolución de la distribución de las personas consultadas en relación al empeoramiento de la percepción ciudadana sobre los servicios sociales de la CAPV en los últimos años. 2010-2011 (%)



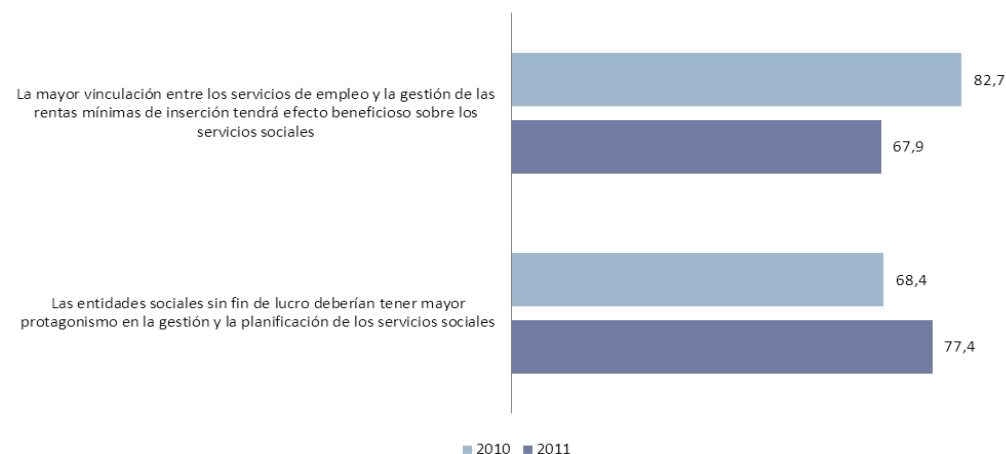
2. VALORACIÓN GENERAL DE LA SITUACIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES

- Solo el 32,1% de las personas consultadas en el Panel 2011 creen que en el último año se hayan producido avances importante en el desarrollo de la Ley de Servicios Sociales. La opinión en relación a esta cuestión es similar en los dos grupos de personas consultadas.
- Casi 9 de cada diez están de acuerdo con la idea de que la CAPV debería contar con una ordenación territorial que permita igualar las coberturas y garantizar un mejor equilibrio territorial.
- Un porcentaje elevado (el 77%) está de acuerdo con la idea de que las entidades sociales sin fin de lucro deberían tener mayor protagonismo en la gestión y la planificación de los servicios, si bien en este caso el apoyo a esta idea es sensiblemente menor entre quienes trabajan en la administración pública.
- Igualmente, un 71% de las personas consultadas creen que es necesario tomar medidas que reduzcan el peso que, en el ámbito de la dependencia, está adquiriendo la prestación económica de cuidados en el entorno familiar frente a los servicios de atención directa.
- Además, un 67,9% cree que la mayor vinculación entre los servicios de empleo y la gestión de las rentas mínimas de inserción tendrá efecto beneficioso sobre los servicios sociales. En términos evolutivos, el apoyo a esta idea parece haberse reducido de forma clara, ya que en 2010 un 82% de las personas consultadas estaba de acuerdo con esta idea.

Tabla 8. Grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones relacionadas con la situación de los servicios sociales en la CAPV, por tipo de entidad. 2011 (% muy de acuerdo+de acuerdo)

	Total	Administración pública	Entidades privadas y otras
En el último año se han dado pasos importantes para el desarrollo de la Ley de Servicios Sociales	32,1	33,3	31,0
Es necesario tomar medidas que reduzcan el peso que, en el ámbito de la dependencia, está adquiriendo la prestación económica de cuidados en el entorno familiar frente a los servicios de atención directa	71,7	70,8	72,4
La CAPV debería contar, en el ámbito de los servicios sociales, con una ordenación territorial que permita igualar las coberturas y garantizar un mejor equilibrio territorial	88,7	87,5	89,7
Las entidades sociales sin fin de lucro deberían tener mayor protagonismo en la gestión y la planificación de los servicios sociales	77,4	62,5	89,7
La mayor vinculación entre los servicios de empleo y la gestión de las rentas mínimas de inserción tendrá efecto beneficioso sobre los servicios sociales	67,9	70,8	65,5

Gráfico 12. Grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones relacionadas con la situación de los servicios sociales en la CAPV. 2010-2011 (% muy de acuerdo+de acuerdo)



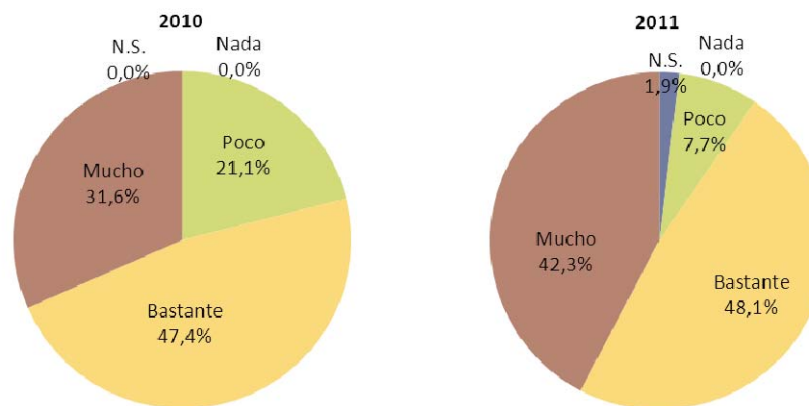
2. VALORACIÓN GENERAL DE LA SITUACIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES

- Prácticamente la totalidad de las personas encuestadas afirman que la crisis económica actual afecta a la situación de los servicios sociales en la CAPV. En concreto, un 42,3% cree que tiene mucha influencia y un 48,1% afirma que bastante.
- Las opiniones del Panel 2011 respecto a la influencia de la crisis económica actual en función del tipo de entidad de las personas participantes muestran unas respuestas similares tanto el sector público como en el privado.
- La idea de que la crisis económica está teniendo mucha o bastante influencia en la situación de los servicios sociales está cada vez más extendida: si en 2010 quienes creían que la crisis afectaba mucho a los servicios sociales representaban el 31% de las personas encuestadas, en 2011 son el 42%.

Tabla 9. Grado de influencia de la crisis económica actual respecto de la situación de los servicios sociales en la CAPV, por tipo de entidad. 2011 (%)

	Total	Administración pública	Entidades privadas y otras
Mucho	42,3	47,8	37,9
Bastante	48,1	43,5	51,7
Poco	7,7	4,3	10,3
Nada	0,0	0,0	0,0
N.S.	1,9	4,3	0,0
Total	100	100	100

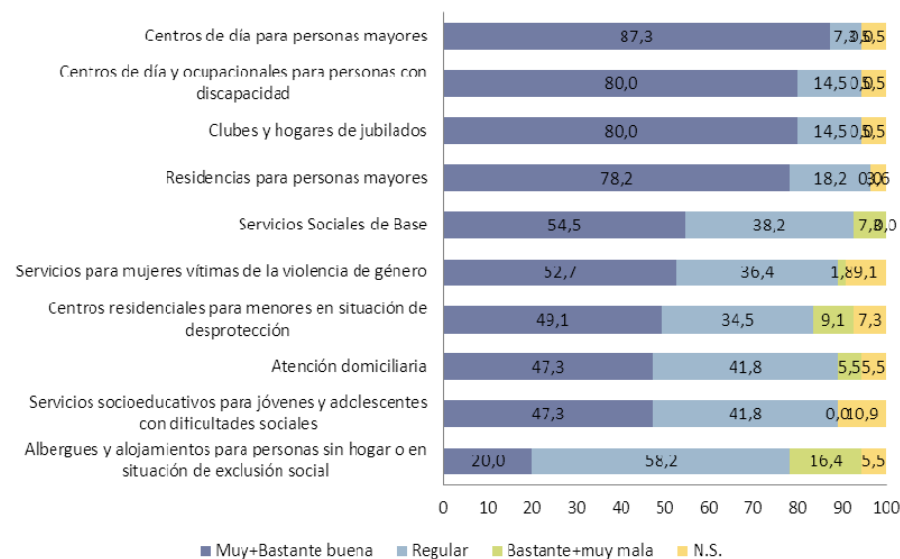
Gráfico 13. Evolución del grado de influencia de la crisis económica actual respecto de la situación de los servicios sociales en la CAPV. 2010-2011 (%)



3. LA ADECUACIÓN DE LA RED DE RECURSOS

- Desde el punto de vista de las personas encuestadas en el Panel 2011, los albergues y alojamientos para personas sin hogar o en situación de exclusión social son el tipo de servicio que tiene peor calidad; casi el 75% afirma que este servicio tiene una calidad regular, bastante mala o muy mala.
- Los servicios de mayor calidad a juicio de las personas expertas son los centros de día para personas mayores (87,3%), los centros de día y ocupacionales para personas con discapacidad (80%), clubes y hogares de jubilados (80%), y las residencias para personas mayores (78,2%).

Gráfico 14. Valoración de la calidad de los servicios. 2011 (%)



3. LA ADECUACIÓN DE LA RED DE RECURSOS

- Como ocurría en 2010, en lo que se refiere a la valoración de la calidad de los diferentes servicios en función del tipo de entidad de las personas consultadas, se observa que en general en el caso de las personas que trabajan en la administración pública tienen una opinión más positiva de la calidad de los servicios que quienes trabajan en el sector privado.
- Los albergues y alojamientos para personas sin hogar o en situación de exclusión social es el servicio con peor valoración en los dos ámbitos, sobre todo en el caso de las personas que trabajan en el sector privado; tan solo un 6,9% afirma que este servicio tiene una calidad buena o muy buena.
- Para quienes trabajan en la administración pública, el de centros de día para personas mayores es el servicio con mejor calidad, puesto que el 100% de ellos considera que se trata de un servicio con una calidad muy buena o bastante buena. Le siguen con valoraciones positivas de en torno al 90% los clubes y hogares de jubilados, y centros de día y ocupacionales para personas con discapacidad. Asimismo, un 84,6% afirma que las residencias para personas mayores tienen una calidad muy buena o buena.
- Si bien el porcentaje de valoraciones positivas es menor, también entre quienes trabajan en las entidades sin fin de lucro son los servicios para las personas mayores las que tienen una mejor calidad.

Tabla 10. Valoración de la calidad de los servicios por tipo de entidad. 2011 (%)

Administración pública	Muy+bastante buena	Regular	Bastante+muy mala
Centros de día para personas mayores	100,0	0,0	0,0
Clubres y hogares de jubilados	92,3	3,8	0,0
Centros de día y ocupacionales para personas con discapacidad	92,3	7,7	0,0
Residencias para personas mayores	84,6	15,4	0,0
Servicios Sociales de Base	65,4	30,8	3,8
Servicios para mujeres víctimas de la violencia de género	61,5	38,5	0,0
Atención domiciliaria	61,5	34,6	3,8
Centros residenciales para menores en situación de desprotección	61,5	30,8	7,7
Servicios socioeducativos para jóvenes y adolescentes con dificultades sociales	57,7	42,3	0,0
Albergues y alojamientos para personas sin hogar o en situación de exclusión social	34,6	46,2	19,2

Entidades privadas y otras	Muy+bastante buena	Regular	Bastante+muy mala
Centros de día para personas mayores	75,9	13,8	0,0
Residencias para personas mayores	72,4	20,7	0,0
Clubres y hogares de jubilados	69,0	24,1	0,0
Centros de día y ocupacionales para personas con discapacidad	69,0	20,7	0,0
Servicios para mujeres víctimas de la violencia de género	44,8	34,5	3,4
Servicios Sociales de Base	44,8	44,8	10,3
Servicios socioeducativos para jóvenes y adolescentes con dificultades sociales	37,9	41,4	0,0
Centros residenciales para menores en situación de desprotección	37,9	37,9	10,3
Atención domiciliaria	34,5	48,3	6,9
Albergues y alojamientos para personas sin hogar o en situación de exclusión social	6,9	69,0	13,8

3. LA ADECUACIÓN DE LA RED DE RECURSOS

- En términos evolutivos, en general, se han incrementado los porcentajes de valoración de la calidad como muy buena o bastante buena en todos los servicios. La excepción se refiere al caso de los albergues y alojamientos para personas sin hogar o en situación de exclusión social, puesto que el porcentaje de personas que consideran que su calidad es bastante o muy buena desciende del 33,1% al 20%.
- Los incrementos más importantes de las valoraciones positivas se registran en los servicios relacionados con las personas mayores y con las personas con discapacidad.

Tabla 11. Evolución de la valoración de la calidad de los servicios. 2010-2011 (%)

Muy +bastante buena	2010	2011
Centros de día para personas mayores	77,4	87,3
Residencias para personas mayores	76,7	78,2
Clubes y hogares de jubilados	74,4	80,0
Centros de día y ocupacionales para personas con discapacidad	70,7	80,0
Centros residenciales para menores en situación de desprotección	45,9	49,1
Servicios Sociales de Base	45,1	54,5
Atención domiciliaria	44,4	47,3
Servicios para mujeres víctimas de la violencia de género	43,6	52,7
Servicios socioeducativos para jóvenes y adolescentes con dificultades sociales	40,6	47,3
Albergues y alojamientos para personas sin hogar o en situación de exclusión social	33,1	20,0

Bastante mala+mala	2010	2011
Albergues y alojamientos para personas sin hogar o en situación de exclusión social	26,3	16,4
Servicios socioeducativos para jóvenes y adolescentes con dificultades sociales	12,0	0,0
Servicios Sociales de Base	11,3	7,3
Centros residenciales para menores en situación de desprotección	10,5	9,1
Atención domiciliaria	9,0	5,5
Clubes y hogares de jubilados	3,0	0,0
Residencias para personas mayores	2,3	0,0
Centros de día y ocupacionales para personas con discapacidad	2,3	0,0
Centros de día para personas mayores	2,3	0,0
Servicios para mujeres víctimas de la violencia de género	0,8	1,8

3. LA ADECUACIÓN DE LA RED DE RECURSOS

- En lo que se refiere a la calidad de las ayudas económicas para personas sin empleo o en situación de pobreza, más de la mitad de las personas consultadas afirman que su cuantía es muy o bastante buena. En la valoración de la cobertura de las ayudas, el porcentaje de muy o bastante buena desciende hasta un 37,7%. Y en el caso de los criterios de acceso, las valoraciones más elevadas son negativas (un 37,7% afirma que la calidad es bastante mala o mala y un 35,8% cree que es regular).
- Si se observan las respuestas dadas a esta cuestión en función de la titularidad de las entidades, tanto las personas del sector público como del privado valoran en mayor medida de manera negativa los criterios de acceso que las cuantías y las coberturas de las ayudas económicas para personas sin empleo o en situación de pobreza. Por el contrario, se observan más diferencias en lo que se refiere a la valoración de las coberturas, ya que si estas son buenas para el 50% de quienes trabajan en las administraciones públicas, sólo lo son para el 27% de los profesionales de las entidades privadas.

Gráfico 15. Valoración de la calidad de las ayudas económicas para personas sin empleo o en situación de pobreza. 2011 (%)

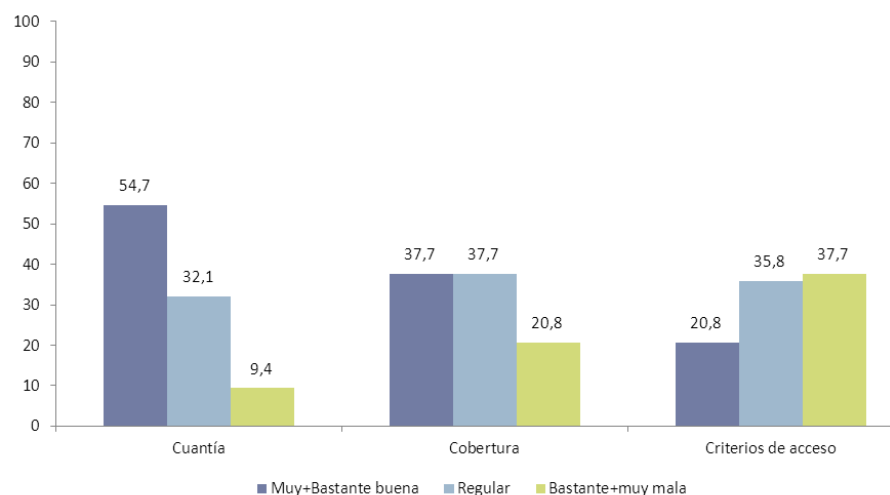


Tabla 12. Valoración de la calidad de las ayudas económicas para personas sin empleo o en situación de pobreza, por tipo de entidad. 2011 (%)

	Administración pública			Entidades privadas y otras		
	Muy+bastante buena	Regular	Bastante+muy mala	Muy+bastante buena	Regular	Bastante+muy mala
Cuantía	66,7	33,3	0,0	44,8	31,0	17,2
Cobertura	50,0	37,5	12,5	27,6	37,9	27,6
Criterios de acceso	20,8	45,8	29,2	20,7	27,6	44,8

3. LA ADECUACIÓN DE LA RED DE RECURSOS

- Respecto a la calidad de las ayudas económicas para personas cuidadoras, las y los profesionales participantes en el Panel 2011 valoran en mayor medida en positivo la cuantía y los criterios de acceso (en torno a un 45%) que la cuantía destinada (35,8%).
- Existen diferencias de opinión entre profesionales del sector privado y de la administración pública en relación a la calidad de las ayudas a personas cuidadoras. El personal de la administración pública valora más positivamente estas ayudas económicas, y en cambio, más de un 50% de quienes trabajan en el sector público valoran como regular o incluso mala la calidad de las ayudas, tanto en la cobertura, cuantía como en los criterios de acceso.

Gráfico 16. Valoración de la calidad de las ayudas económicas para personas cuidadoras. 2011 (%)

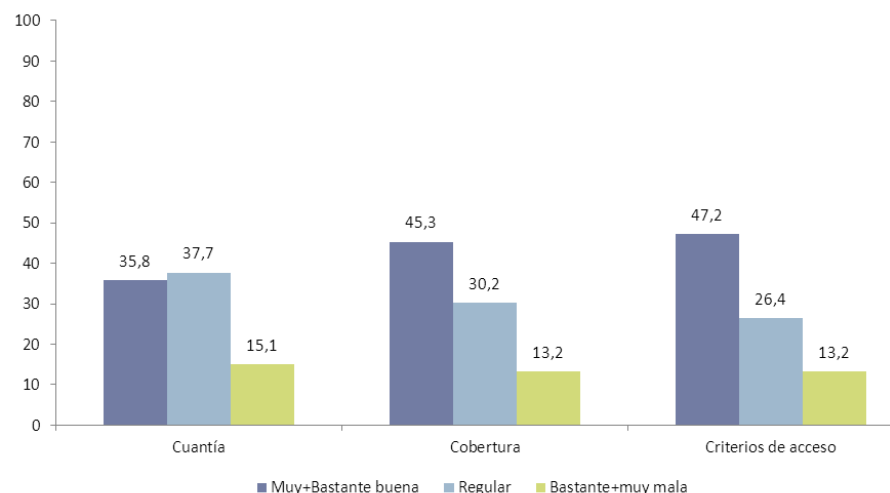


Tabla 13. Valoración de la calidad de las ayudas económicas para personas cuidadoras por tipo de entidad. 2011 (%)

	Administración pública			Entidades privadas y otras		
	Muy+bastante buena	Regular	Bastante+muy mala	Muy+bastante buena	Regular	Bastante+muy mala
Cuantía	50,0	41,7	8,3	24,1	34,5	20,7
Cobertura	66,7	25,0	8,3	27,6	34,5	17,2
Criterios de acceso	66,7	25,0	4,2	31,0	27,6	20,7

3. LA ADECUACIÓN DE LA RED DE RECURSOS

- Los servicios de baja exigencia para las personas sin hogar, la intervención familiar con menores en riesgo y los servicios de atención domiciliaria son los tres que, a juicio del conjunto de las personas consultadas, requieren de forma prioritaria un incremento de los recursos.
- Por el contrario, la atención residencial y la atención diurna para las personas mayores serían los recursos que en menor medida requieren una inyección adicional de recursos.
- Existen diferencias entre las prioridades de desarrollo de servicios señaladas por las entidades públicas y privadas; principalmente, en la intervención familiar con menores de riesgo con un 50% de personas del sector público que creen que tiene insuficiencias frente a un 34,5% de las personas del sector privado. Asimismo, existen diferencias en el caso de los servicios de atención a mujeres víctimas de maltrato y en la atención residencial para personas mayores.
- No puede decirse que las opiniones respecto a estas cuestiones se hayan modificado sustancialmente en estos dos años. Con todo, sí se observa un incremento respecto a 2010 en el porcentaje de personas que reclaman una mayor dotación de recursos en lo que se refiere al SAD y a las prestaciones de emergencia social.

Tabla 14. Insuficiencia de la oferta y necesidad de ampliación de recursos, por tipo de entidad. 2011 (% de personas que señalan cada recurso como uno de los tres que requieren de forma prioritaria una ampliación de recursos)

	Total	Administración pública	Entidades privadas y otras
Servicios de baja exigencia para personas sin hogar	52,8	45,8	58,6
Intervención familiar con menores en riesgo	41,5	50,0	34,5
SAD	39,6	41,7	37,9
Educación de calle	32,1	33,3	31,0
Prestaciones económicas de emergencia social	30,2	25,0	34,5
Atención residencial para personas con discapacidad	28,3	25,0	31,0
Atención diurna y ocupacional para personas con discapacidad	17,0	12,5	20,7
Servicios de atención a mujeres víctimas de maltrato	15,1	25,0	6,9
Atención diurna para personas mayores	13,2	12,5	13,8
Atención residencial para personas mayores	7,5	12,5	3,4

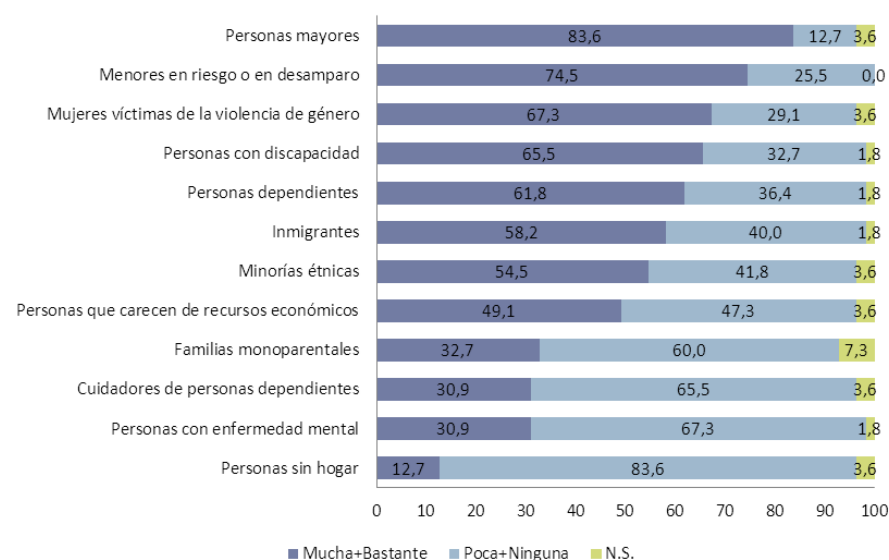
Gráfico 17. Insuficiencia de la oferta y necesidad de ampliación de recursos. 2010-2011 (% de personas que señalan cada recurso como uno de los tres prioritarios)



4. LA ATENCIÓN PRESTADA A LOS DIVERSOS COLECTIVOS

- En lo que se refiere a la protección que reciben los diferentes colectivos por parte de las administraciones públicas, 8 de cada diez personas consultadas afirman que las personas mayores reciben mucha o bastante protección (83,6%). Le siguen, con un 74,5%, los y las menores en riesgo o en desamparo; las mujeres víctimas de la violencia de género (67,3%); personas con discapacidad (65,5%); y las personas dependientes (61,8%).
- El colectivo considerado como el menos protegido por las administraciones públicas corresponde a las personas sin hogar. Sólo un 12,7% cree que recibe mucha o bastante protección y el 83% considera que disfruta de poco o de ninguna.

Gráfico 18. Grado de protección que reciben los diversos colectivos en relación a sus necesidades por parte de las administraciones públicas. 2011 (%)



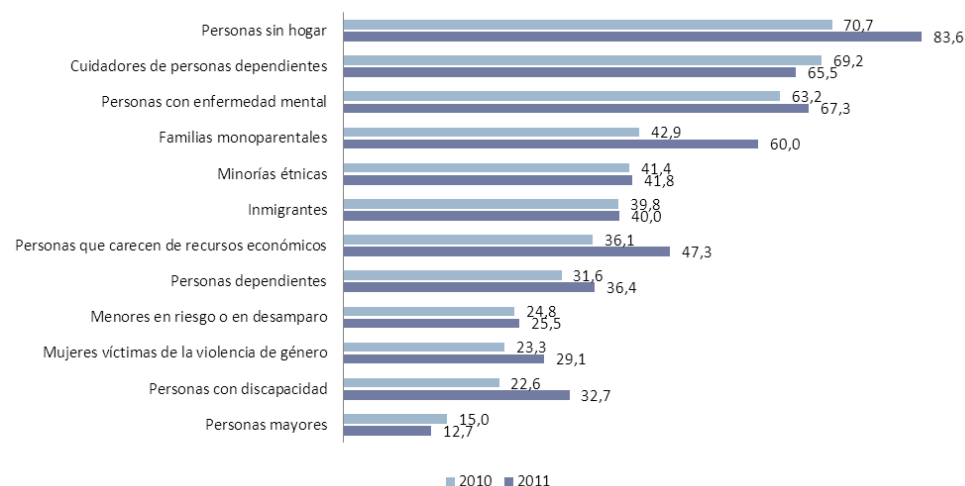
4. LA ATENCIÓN PRESTADA A LOS DIVERSOS COLECTIVOS

- Las opiniones sobre el grado de protección que reciben los colectivos en función de la titularidad de las entidades muestran que para quienes trabajan en la administración pública el grupo que recibe mayor protección son las personas mayores (92,3%); y el mismo porcentaje cree que el grupo más desamparado corresponde a las personas sin hogar. En cambio, las y los profesionales de entidades privadas consideran que junto a las personas mayores también las y los menores en riesgo de desamparo reciben mucha o bastante protección.
- En términos evolutivos, el porcentaje de personas que consideran que el colectivo en cuestión recibe poca o ninguna atención ha crecido en siete de los doce colectivos considerados y se ha mantenido estable en tres; el incremento más importante se produce en el caso de las personas sin hogar, las familias monoparentales, las personas con discapacidad y las personas sin hogar.

Tabla 15. Grado de protección que reciben los diversos colectivos en relación a sus necesidades por parte de las administraciones públicas, por tipo de entidad. 2011 (%)

	Administración pública		Entidades privadas y otras	
	Mucha+bastante	Poca+ninguna	Mucha+bastante	Poca+ninguna
Personas mayores	92,3	7,7	75,9	17,2
Inmigrantes	73,1	26,9	44,8	51,7
Menores en riesgo o en desamparo	73,1	26,9	75,9	24,1
Mujeres víctimas de la violencia de género	73,1	26,9	62,1	31,0
Personas que carecen de recursos económicos	69,2	30,8	31,0	62,1
Minorías étnicas	65,4	34,6	44,8	48,3
Personas dependientes	65,4	34,6	58,6	37,9
Personas con discapacidad	61,5	38,5	69,0	27,6
Familias monoparentales	42,3	57,7	24,1	62,1
Cuidadores de personas dependientes	34,6	65,4	27,6	65,5
Personas con enfermedad mental	30,8	69,2	31,0	65,5
Personas sin hogar	7,7	92,3	17,2	75,9

Gráfico 19. Evolución de las personas encuestadas que consideran que los diversos colectivos, en relación a sus necesidades, reciben poca o ninguna atención por parte de las administraciones públicas. 2010-2011 (% poca+ninguna)



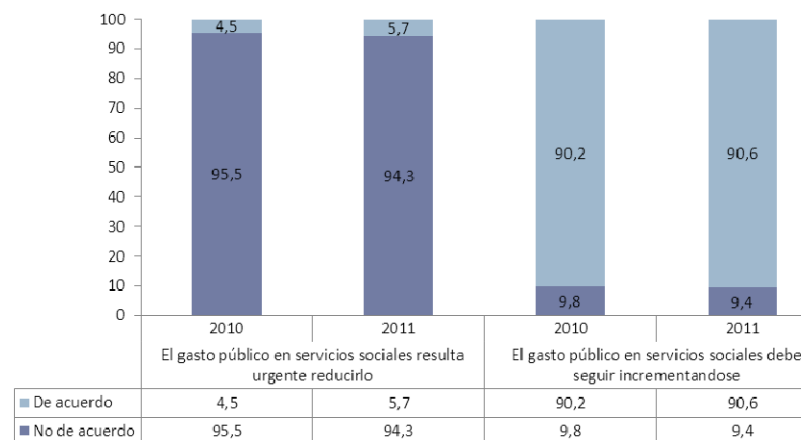
5. LA FINANCIACIÓN DEL SISTEMA DE SERVICIOS SOCIALES

- La inmensa mayoría de profesionales cree que el gasto público en servicios sociales debe seguir incrementándose; un 90,6% esta de acuerdo con incrementar el gasto a pesar de la situación de crisis económica actual, y sólo un 5,7% cree que el gasto público en servicios sociales se ha disparado y resulta urgente reducirlo.
- Respecto a las respuestas relacionadas con el gasto público no se observan diferencias importantes entre las personas de entidades privadas y las que desempeñan su labor en la administración pública. En los dos grupos, la mayoría de las personas cree en la necesidad de seguir aumentando el gasto público en servicios sociales.
- En términos evolutivos, se observa que las opiniones de los y las profesionales en el año 2011 no han cambiado respecto de las del año 2010. Por lo tanto, se mantiene con un porcentaje mayoritario el posicionamiento de incremento del gasto público en servicios sociales.

Tabla 16. Grado de acuerdo con diversas expresiones relacionadas con el gasto público en servicios sociales, por tipo de entidad. 2011 (%)

	Total	Administración pública	Entidades privadas y otras
El gasto público en servicios sociales se ha disparado y resulta urgente reducirlo			
De acuerdo (muy de acuerdo+de acuerdo)	5,7	8,3	3,4
Desacuerdo (poco de acuerdo+nada de acuerdo)	94,3	91,7	96,6
Total	100	100	100
Pese a la actual crisis económica, es necesario seguir incrementando en Euskadi el gasto público en servicios sociales			
De acuerdo (muy de acuerdo+de acuerdo)	90,6	91,7	89,7
Desacuerdo (poco de acuerdo+nada de acuerdo)	9,4	8,3	10,3
Total	100	100	100

Gráfico 20. Grado de acuerdo con diversas expresiones relacionadas con el gasto público en servicios sociales. 2010-2011 (%)



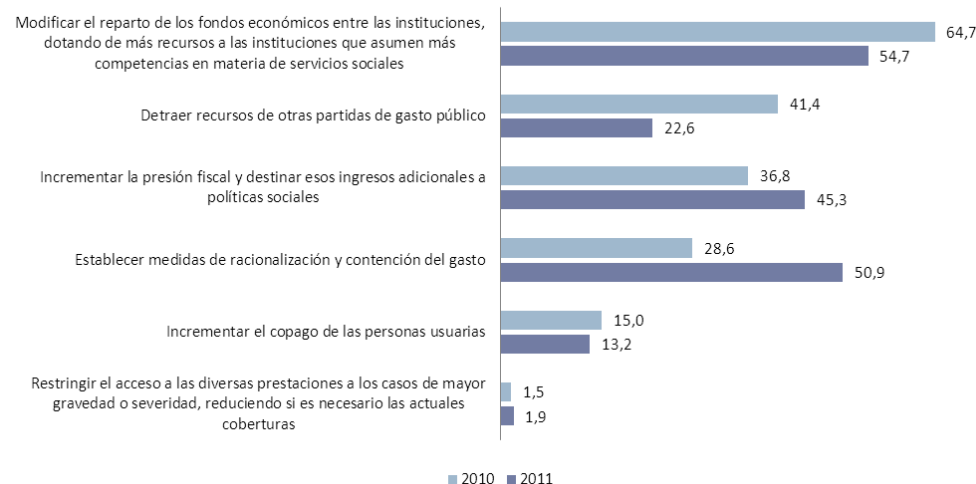
5. LA FINANCIACIÓN DEL SISTEMA DE SERVICIOS SOCIALES

- En cuanto al grado de apoyo a una serie de estrategias para la mejora de la financiación pública de los servicios sociales, la medida que más apoyo recibe es la relacionada con modificar el reparto de los fondos económicos entre las instituciones, dotando de más recursos a las instituciones que asumen más competencias en materia de servicios sociales (54,7%). La segunda que recibe mayor grado de apoyo es la de establecer medidas de racionalización y contención del gasto (50,9%), y la tercera la relativa a incrementar la presión fiscal y destinar esos ingresos adicionales a políticas sociales (45,3%).
- Destaca la falta de apoyo sobre la medida de restringir el acceso a las diversas prestaciones a los casos de mayor gravedad o severidad, reduciendo si es necesario las actuales coberturas (1,9%). Esta medida, no recibe ningún apoyo de las personas del sector privado frente a un 4,2% de apoyo de la administración pública.
- Se han producido entre 2010 y 2011 cambios importantes en la prioridad concedida a cada una de estas estrategias. El apoyo al establecimiento de medidas de racionalización y contención del gasto se ha multiplicado casi por dos y también ha crecido el porcentaje de las personas partidarias de incrementar la presión fiscal. Por el contrario, el porcentaje de personas partidarias de modificar el reparto interinstitucional de los fondos económicos y de detraer recursos de otras partidas de gasto público se ha reducido.

Tabla 17. Grado de apoyo a las diversas estrategias para la mejora de la financiación pública de los servicios sociales, por tipo de entidad. 2011 (% de personas que señalan cada medida como una de las dos más adecuadas)

	Total	Administración pública	Entidades privadas y otras
Modificar el reparto de los fondos económicos entre las instituciones, dotando de más recursos a las instituciones que asumen más competencias en materia de servicios sociales	54,7	66,7	44,8
Establecer medidas de racionalización y contención del gasto	50,9	50,0	51,7
Incrementar la presión fiscal y destinar esos ingresos adicionales a políticas sociales	45,3	37,5	51,7
Detraer recursos de otras partidas de gasto público	22,6	20,8	24,1
Incrementar el copago de las personas usuarias	13,2	12,5	13,8
Restringir el acceso a las diversas prestaciones a los casos de mayor gravedad o severidad, reduciendo si es necesario las actuales coberturas	1,9	4,2	0,0

Gráfico 21. Grado de apoyo a las diversas estrategias para la mejora de la financiación pública de los servicios sociales. 2010-2011 ((% de personas que señalan cada medida como una de las dos más adecuadas))



6. COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL Y VALORACIÓN DE LA ACCIÓN INSTITUCIONAL

- Las personas encuestadas en el Panel 2011 al valorar en una escala del 1 al 10 la coordinación entre los servicios sociales y el resto de servicios de bienestar –en la que 1 sería muy mala y 10 muy buena– en ningún caso la puntuación supera el cinco.
- No obstante, entre las relaciones de coordinación de los servicios sociales y otros sistemas de bienestar mejor valoradas se encuentran educación, sanidad y empleo. Y la coordinación peor valorada corresponde a los servicios sociales y vivienda.
- No existen grandes diferencias en cuanto a las puntuaciones otorgadas en función del tipo de entidad. Si bien, las puntuaciones más destacadas son las que se registran en el caso de la coordinación de los servicios sociales y la educación; las personas que trabajan en la administración pública dan un aprobado con un 5,2 puntos, y 4,5 puntos quienes trabajan en el sector privado.
- Respecto a las opiniones recogidas en el año 2010, no se observan cambios importantes en las puntuaciones otorgadas a la coordinación de los servicios sociales con otros sistemas de bienestar.

Gráfico 22. Evolución de la valoración de las relaciones de coordinación entre el sistema de servicios sociales y otros sistemas de bienestar. 2010-2011 (puntuación media en una escala de 1 a 10, en la que 1 sería muy mala y 10 muy buena)

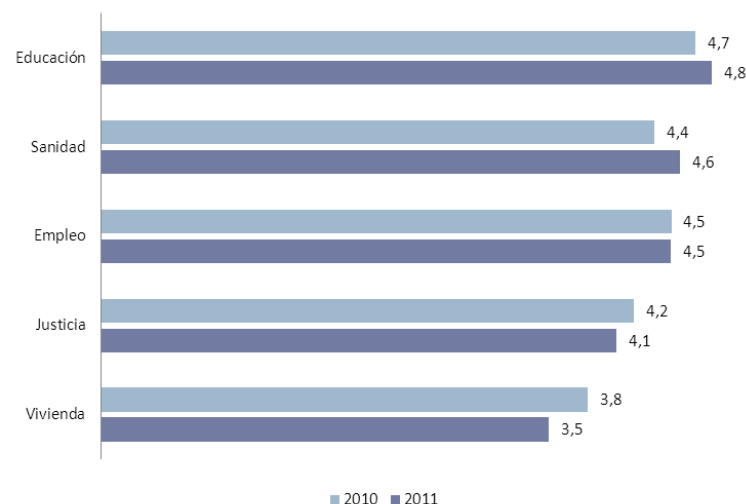


Tabla 18. Valoración de las relaciones de coordinación entre el sistema de servicios sociales y otros sistemas de bienestar, por tipo de entidad. 2011 (puntuación media en una escala de 1 a 10, en la que 1 sería muy mala y 10 muy buena)

	Total	Administración pública	Entidades privadas y otras
Educación	4,8	5,2	4,5
Sanidad	4,6	4,7	4,4
Empleo	4,5	4,4	4,6
Justicia	4,1	4,2	3,9
Vivienda	3,5	3,2	3,8

6. COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL Y VALORACIÓN DE LA ACCIÓN INSTITUCIONAL

- Respecto a la labor institucional en el ámbito de los servicios sociales, las respuestas dadas en el Panel 2011 muestran que los ayuntamientos y las diputaciones reciben el mayor porcentaje de personas expertas que afirman que desarrollan una labor muy buena o buena (en los dos casos un 65% del total de participantes). Tras estos dos organismos institucionales el mejor valorado es el Gobierno Vasco, con un 46,2% que opina que su labor es muy buena o buena. Por el contrario, el Gobierno Central recibe las valoraciones más negativas a su labor con más de un 85% que afirma que el trabajo desarrollado es regular o malo.
- Si se observan los resultados en función del tipo de entidad, las personas que trabajan en la administración pública creen que los ayuntamientos desarrollan una labor buena (un 82,6% responde que hacen muy buena o buena labor), y creen que el Gobierno Central esta realizando un trabajo regular o malo en el ámbito de los servicios sociales (78,3% cree que su trabajo es regular o malo).
- Por el contrario, las personas que trabajan en el sector privado otorgan las valoraciones más positivas al trabajo desarrollado por las diputaciones (62,1% cree que es muy buena o buena). Y al igual que en el caso de las personas del sector público pero con mayor porcentaje creen que el trabajo del Gobierno Central en los servicios sociales es negativo (un 93% cree que es malo o regular).

Gráfico 23. Valoración de la labor que desarrollan los diversos niveles institucionales en el ámbito de los servicios sociales. 2011 (%)

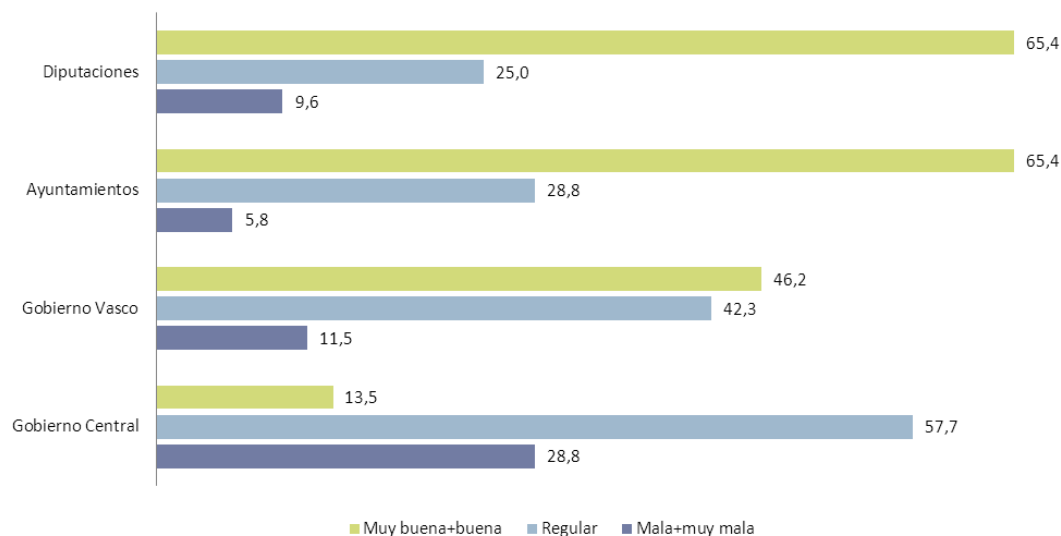


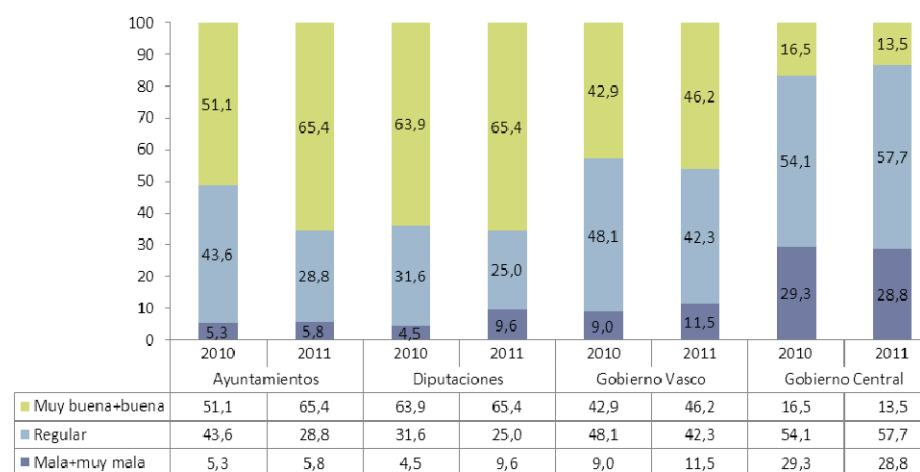
Tabla 19. Valoración de la labor que desarrollan los diversos niveles institucionales en el ámbito de los servicios sociales, por tipo de entidad. 2011 (%)

	Administración pública			Entidades privadas y otras		
	Muy buena+buena	Regular	Mala+muy mala	Muy buena+buena	Regular	Mala+muy mala
Ayuntamientos	82,6	17,4	0,0	51,7	37,9	10,3
Diputaciones	69,6	17,4	13,0	62,1	31,0	6,9
Gobierno Vasco	39,1	47,8	13,0	51,7	37,9	10,3
Gobierno Central	21,7	52,2	26,1	6,9	62,1	31,0

6. COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL Y VALORACIÓN DE LA ACCIÓN INSTITUCIONAL

- La evolución en las respuestas dadas a la valoración de la labor de las distintas instituciones en el ámbito de los servicios sociales muestra que la valoración positiva del trabajo de los ayuntamientos se incrementa de un 51,5% a un 65,4%. También se incrementa, aunque en menor medida, la valoración positiva de las diputaciones y del Gobierno Vasco.
- Respecto a la labor que desempeña el Gobierno Central sufre un descenso en las valoraciones positivas y aumenta el porcentaje de profesionales que afirman que el trabajo que realizan en el ámbito de los servicios sociales es regular.

Gráfico 24. Evolución de la valoración de la labor que desarrollan los diversos niveles institucionales en el ámbito de los servicios sociales. 2010-2011 (%)



7. ESTRATEGIAS DE MEJORA

- En lo que se refiere al grado de apoyo a una serie de estrategias de mejora en los servicios sociales, entre las más prioritarias para las personas consultadas destacan las relacionadas con el desarrollo del espacio sociosanitario (42,3%), dotar a nivel institucional de los recursos financieros suficientes (36,5%), y mejorar la coordinación interinstitucional y con otros servicios de bienestar (32,7%).
- Favorecer la competencia entre entidades prestadoras de servicios para mejorar así la calidad y la eficiencia es la medida que menos apoyo recibe (tan solo un 3,8% de las personas encuestadas).
- Las estrategias de mejora señaladas como las más prioritarias por las personas que trabajan en la administración pública son dotar a cada nivel institucional de los recursos financieros suficientes (52,2%), y desarrollar en mayor medida el espacio sociosanitario (43,5%). También, destaca la falta de apoyo de las personas de este sector a la mejora de los mecanismos de financiación de las entidades privadas por parte de las administraciones públicas.
- Asimismo, las personas del sector privado muestran un apoyo importante al desarrollo en mayor medida del espacio sociosanitario (41,4%), y junto a esta estrategia destaca la importancia otorgada a la mejora de la coordinación interinstitucional y con otros servicios de bienestar (37,9%).

Tabla 20. Grado de apoyo a las diferentes estrategias de mejora en los servicios sociales. 2011 (% de personas que señalan cada medida como una de las tres prioritarias)

	Total	Administración pública	Entidades privadas y otras
Desarrollar en mayor medida el espacio sociosanitario	42,3	43,5	41,4
Dotar a cada nivel institucional de los recursos financieros suficientes	36,5	52,2	24,1
Mejorar la coordinación interinstitucional y con otros servicios de bienestar	32,7	26,1	37,9
Fomentar los servicios de atención primaria, especialmente el SAD y los Servicios Sociales de Base	28,8	26,1	31,0
Garantizar la universalización, incrementando la oferta de servicios de forma que se pueda atender a todas las personas con necesidades de atención social	28,8	39,1	20,7
Desarrollar en mayor medida la coordinación y la colaboración con los servicios de empleo	25,0	26,1	24,1
Reforzar el carácter comunitario de los servicios	21,2	13,0	27,6
Mejorar la calidad en la prestación de servicios, la capacitación técnica de los profesionales y los ratios de atención	19,2	26,1	13,8
Desarrollar en mayor medida el espacio socioeducativo	11,5	4,3	17,2
Mejorar la condiciones laborales del personal	11,5	4,3	17,2
Mejorar los mecanismos de financiación de las entidades privadas por parte de las administraciones públicas	11,5	0,0	20,7
Mejorar los sistemas de inspección y evaluación	11,5	8,7	13,8
Promulgar la normativa pendiente para la regulación de los diversos tipos de servicios	11,5	17,4	6,9
Favorecer la competencia entre entidades prestadoras de servicios para mejorar así la calidad y la eficiencia	3,8	4,3	3,4

7. ESTRATEGIAS DE MEJORA

- La evolución del grado de apoyo a las diferentes estrategias planteadas muestra un incremento del porcentaje de personas que afirman que son medidas prioritarias, el desarrollo en mayor medida de la coordinación y la colaboración con los servicios de empleo, dotar a cada nivel institucional de los recursos financieros suficientes, y desarrollar en mayor medida el espacio sociosanitario.
- Por el contrario, las estrategias de mejora que han perdido apoyo corresponden a la mejora de la calidad en la prestación de servicios, la capacitación técnica de los profesionales y los ratios de atención; reforzar el carácter comunitario de los servicios; y favorecer la competencia entre entidades prestadoras de servicios para mejorar así la calidad y la eficiencia.

Gráfico 25. Evolución del grado de apoyo a las diferentes estrategias de mejora en los servicios sociales. 2010-2011 (% de personas que señalan cada medida como una de las tres prioritarias)

