

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

Enero 2011



AUTOR

Centro de Documentación y Estudios SIIS Dokumentazio eta Ikerketa Zentroa

FUNDACIÓN EGUÍA-CAREAGA



FINANCIADO POR:

EUSKO JAURLARITZA

ENPLEGU ETA GIZARTE
GAETAKO SAILA



GOBIERNO VASCO

DEPARTAMENTO DE EMPLEO
Y ASUNTOS SOCIALES

CAPÍTULO I
PRESENTACIÓN Y PRINCIPALES RESULTADOS

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

1.1. Presentación y objetivos

El artículo 48 de la Ley 12/2008 de Servicios Sociales establece la creación del Consejo Vasco de Servicios Sociales y atribuye a este organismo, entre otras funciones, la de “emitir recomendaciones para la mejora del Sistema Vasco de Servicios Sociales, en el marco de un informe anual elaborado sobre la base de los datos recogidos en el marco del Sistema Vasco de Información sobre Servicios Sociales”.

El presente informe da cumplimiento a esa obligación y, al mismo tiempo, da continuidad a la serie de informes elaborados por el Consejo Vasco de Bienestar Social -antecesor del actual Consejo Vasco de Servicios Sociales-, sobre la situación de los Servicios Sociales en la CAPV. Efectivamente, de acuerdo con el Decreto 124/2006, de 13 de junio, del Consejo Vasco de Bienestar Social, el citado consejo tenía efectivamente entre sus funciones la de “emitir un informe anual, que remitirá al Gobierno Vasco, sobre el estado de los servicios sociales en la Comunidad Autónoma del País

Vasco. En dicho informe, del que el Gobierno Vasco dará cuenta al Parlamento Vasco, se incluirán las conclusiones y recomendaciones del Consejo en relación al Informe Anual sobre la Situación de los Servicios Sociales en la Comunidad Autónoma del País Vasco”. En cumplimiento de esa obligación, el Consejo Vasco de Bienestar Social publicó un total de ocho informes anuales entre los años 2000 y 2009.

Con motivo del cambio en la denominación del Consejo y en el enunciado de la norma que regula las características del informe, y siendo por otra parte conscientes de las limitaciones del formato y la metodología utilizada tradicionalmente en la serie de informes del Consejo Vasco de Bienestar Social, se ha optado por reformular la estructura y los contenidos de los informes precedentes al objeto de poder recoger con la mayor fidelidad posible la situación actual del Sistema Vasco de Servicios Sociales. Para ello, como se explica en el siguiente epígrafe, se ha recurrido por una parte a nuevas fuentes de datos y se ha aligerado, por otra, la excesiva dependencia del informe hacia las fuentes estadísticas habitualmente utilizadas.

1.2. Estructura del informe y fuentes de datos utilizadas

Para la elaboración del siguiente informe se han utilizado las siguientes fuentes de datos:

- Por una parte, se ha realizado una encuesta a una muestra representativa de la población vasca en relación a su valoración del Sistema Vasco de Servicios Sociales. El objetivo de la encuesta es el de incorporar al Informe del CVSS la percepción de la ciudadanía sobre la situación de los Servicios Sociales, sobre sus prioridades, sobre los aspectos más relevantes en cuanto a su planificación y gestión y sobre sus principales deficiencias.
- Por otra, se ha creado el Panel de Técnicos de Servicios Sociales de la CAPV, mediante el cual un total de 133 profesionales de amplia trayectoria en el ámbito de los Servicios Sociales de la CAPV han respondido a una encuesta sobre la situación de los Servicios Sociales vascos.
- Además, y en la medida en que todavía no se ha establecido el sistema de información sobre Servicios Sociales que establece la Ley, se ha recurrido otras fuentes de datos adicionales, de carácter secundario, que permiten reflejar la situación de los Servicios Sociales de la CAPV desde el punto de vista, fundamentalmente, de la oferta de servicios. En ese sentido, la principal fuente de datos ha sido la Estadística de Servicios Sociales y Acción Social del Instituto Vasco de Estadística, con datos relativos a 2008, con lo cual se da continuidad a la serie de datos que desde sus inicios recogía el Informe del Consejo Vasco de

Bienestar Social. Complementariamente, también se recogen datos de otros estudios y estadísticas realizadas por diferentes organismos (Ararteko, INE, Ministerio de Políticas Sociales e Igualdad, etc.) sobre aspectos relacionados con la oferta de Servicios Sociales en la CAPV. Como se explica en el capítulo correspondiente, se han recogido también, de las Diputaciones Forales, datos relativos al despliegue de las prestaciones de la Ley de Dependencia en Euskadi.

En definitiva, se ha pretendido diseñar un informe que integre y recoja al mismo tiempo: a) un análisis de los datos más reciente relativos a la oferta de Servicios Sociales en la CAPV, b) la percepción de la ciudadanía respecto a la situación de los Servicios Sociales; y c) la opinión de los profesionales sobre la situación del sistema y sobre su evolución. Cabe señalar por otra parte que el diseño del Informe podría variar en el futuro en función de la creación y el desarrollo de algunos de los instrumentos que la Ley 12/2008 como, preferentemente, el Sistema de Información y el Observatorio de Servicios Sociales. Efectivamente, si el primero está llamado a ser la base del Informe, el segundo podría asumir la realización periódica tanto de la encuesta de opinión como del Panel de Técnicos de Servicios Sociales que se incluyen en este trabajo.

La estructura de este informe responde, en lo esencial, a las diferentes fuentes de datos utilizadas:

- Este primer capítulo presenta el Informe y su metodología, y describe las principales conclusiones que cabe extraer de la lectura conjunta de todos los datos recogidos.
- El segundo capítulo recoge en detalle los resultados de la encuesta sobre la percepción ciudadana de la situación de los Servicios Sociales. De forma complementaria, ese capítulo recoge también datos provenientes de otras encuestas de opinión realizadas respecto a la misma cuestión tanto en la CAPV como en el Estado español y en la Unión Europea.
- El tercer capítulo recoge los resultados que arroja el Panel de Expertos de Servicios Sociales de la CAPV.
- El cuarto capítulo resume, o interpreta, los principales datos relativos a la oferta de Servicios Sociales en la CAPV, a partir de la Encuesta de Servicios Sociales y Acción Social (ESSAS) de EUSTAT y del resto de las fuentes estadísticas señaladas.

El Informe incluye un Anexo en el que se recogen, de forma más detallada, los datos sobre la oferta de Servicios Sociales, utilizando el formato que se ha venido utilizando tradicionalmente en el ICVBS. El Anexo recoge en ese sentido un amplio compendio de indicadores que permiten reflejar, de forma sistemática, aspectos tales como la oferta de plazas, las tasas de cobertura, la estructu-

ra de titularidad, el gasto o el personal ocupado en los Servicios Sociales, tanto en lo que se refiere a la situación actual como en términos evolutivos.

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

2. PRINCIPALES RESULTADOS: LA SITUACIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES EN LA CAPV

Pese a sus limitaciones, los datos recogidos en las páginas siguientes permiten hacer una lectura de conjunto de la situación de los Servicios Sociales en la CAPV, tanto en lo que se refiere a la valoración que de ellos hace la ciudadanía y las personas profesionales, como en lo que se refiere a la situación actual y la evolución de la red de recursos.

2.1. Valoración ciudadana y de las personas profesionales

Los datos que en primera instancia conviene subrayar en relación a la valoración del sistema por parte de la ciudadanía y de los profesionales son los siguientes:

Tanto los y las profesionales del sector como la ciudadanía apuestan por avanzar en el desarrollo de los Servicios Sociales

Una amplia mayoría de la ciudadanía vasca, así como de las personas profesionales consultadas para la elaboración de este informe, se muestran partidarias de seguir avanzando en el desarrollo del Sistema Vasco de Servicios Sociales. En ese sentido, conviene destacar que un 75% de la ciudadanía vasca está muy o bastante de acuerdo con la idea de que, pese a la crisis económica, se debe seguir incrementando el gasto en Servicios Sociales, mientras que un 21% cree que, para que Euskadi siga siendo competitiva, hay que recortar prestaciones y servicios sociales. En el mismo sentido, el 90% de los profesionales consultados para la elaboración de este informe son partidarios de seguir incrementando el gasto en Servicios Sociales y el 95% está en desacuerdo con la idea de que “el gasto público en Servicios Sociales se ha disparado y es urgente reducirlo”.

La ciudadanía valora positivamente la situación de los Servicios Sociales, aunque su apoyo ha decrecido y es menor que el de los profesionales

Seis de cada diez ciudadanos/as valoran positivamente la situación de los Servicios Sociales en la CAPV, mientras que casi para una cuarta parte de la población la situación de estos servicios sería mala, bastante mala o muy mala. Si la cuestión se analiza en términos evolutivos, puede pensarse que se ha producido un cierto retroceso en la valoración que la ciudadanía hace respecto a los Servicios Sociales. En 2006 el porcentaje de la ciudadanía que valoraba la situación de los Servicios Sociales como muy buena o bastante buena era del 68% (seis puntos mayor que en la actualidad), mientras que quienes la consideraban mala o muy mala representaban el 22%, frente al 27% actual.

Los profesionales del sector valoran la situación de forma más positiva que el conjunto de la ciudadanía: el 86% de los profesionales encuestados consideran que la situación de los Servicios Sociales vascos es, en la actualidad, muy buena, bastante buena o al menos buena. Los profesionales no creen sin embargo, en un 66%, que el sistema vasco de servicios sociales esté preparado para dar respuesta a las necesidades de la sociedad a medio plazo. Además, sólo el 38% cree que la situación del sector mejorará en el futuro; el 35% considera que seguirá igual y el 26% que empeorará.

En relación a la situación actual, para los profesionales los aspectos más positivos son la formación y la cualificación del personal, el desarrollo legislativo y la adecuación de la oferta a las necesidades sociales, mientras que los más problemáticos serían la coordinación interinstitucional, el equilibrio territorial y la implicación en el tejido comunitario. Desde el punto de vista de la calidad de los recursos, los profesionales consideran que son los servicios de atención a las personas mayores –centros de día, residencias y hogares– los mejor dotados, mientras que los más deficitarios en términos de calidad serían los recursos para las personas sin hogar y los servicios de socioeducativos para jóvenes y adolescentes con dificultades sociales.

Valoración positiva de los cambios normativos

En su gran mayoría, los técnicos y técnicas consultadas para la realización de este informe consideran positivos los cambios normativos que se han dado en los últimos años. El 71% de las personas consultadas considera que tanto el impacto de la Ley de Servicios Sociales como el de la Ley de Dependencia ha sido muy positivo o positivo; y el 69,9% piensa lo mismo de la Ley de Inclusión Social y Garantía de Ingresos. Por el contrario, un 6,8% de las personas consultadas creen que el impacto de la Ley de Dependencia ha sido negativo, un 6% piensa lo propio de la Ley de Inclusión Social y Garantía de Ingresos y un 2,3% de la Ley de Servicios Sociales.

Avances desesperantemente lentos

El análisis de las respuestas que los profesionales han planteado en las preguntas abiertas pone de manifiesto, sin embargo, una situación menos optimista o, desde luego, más ambivalente: por una parte, la gran mayoría considera como acaba de decirse muy positivos los avances legislativos realizados en los últimos años y creen mayoritariamente, como también se ha dicho, que la situación de los Servicios Sociales vascos es buena. Se valoran en ese sentido de forma positiva, entre otros aspectos, el mayor desarrollo de los servicios en Euskadi en relación al conjunto del Estado español, los avances dados en lo que se refiere a la garantía de universalidad o el compromiso de los diferentes agentes públicos y privados por la consolidación del sistema.

Sin embargo, son muchas las voces que manifiestan su decepción por el lento desarrollo normativo de la Ley 12/2008 y por las dificultades que rodean a la aplicación efectiva del modelo que esa Ley planteaba, lo que les lleva a pensar que la situación de los Servicios Sociales no ha mejorado pese a la aprobación de diversas leyes y el incremento en el gasto realizado o en el número de personas atendidas. También son abundantes las voces que insisten en el desajuste entre la magnitud de las necesidades existentes y la capacidad de acción del sistema, la persistencia de los desequilibrios interterritoriales, la falta de recursos personales y la excesiva carga de trabajo o en el cuestionamiento político y social al que, a juicio de algunas personas, está sometido el sistema.

Para los profesionales, la coordinación y la articulación del sistema son los principales retos que tiene el Sistema

Constituirse efectivamente como tal –es decir, articularse como un sistema- es sin duda, a juicio de los profesionales consultados, el principal reto al que debe enfrentarse el sistema vasco de Servicios Sociales. Desde ese punto de vista, la falta de estructuración y de coordinación interna se configura como el principal déficit del sistema: consolidarse como sistema, con todo lo que ello implica, y mejorar la articulación interna, la coordinación interinstitucional y los equilibrios territoriales constituye sin duda el reto que con mayor frecuencia se pone de manifiesto por parte de los profesionales que han participado en este estudio. Otra de las cuestiones que se repite con insistencia es la necesidad de garantizar la universalización que establece la Ley de Servicios Sociales, haciendo realidad el derecho subjetivo a los Servicios y erigiéndose como cuarto pilar del Estado de Bienestar.

Los aspectos relacionados con la coordinación interinstitucional (a nivel local, foral y autonómico), la clarificación competencial y la coordinación entre los diversos sistemas de bienestar constituye otro de los temas a los que se hace referencia con mayor frecuencia al analizar los retos del sistema de Servicios Sociales.

La ciudadanía se muestra partidaria de incrementar la presión fiscal para la mejora de los Servicios Sociales, mientras los profesionales insisten en la adecuación de los flujos económicos interinstitucionales

Para los profesionales, otro eje básico de preocupación es el relativo a la financiación y la sostenibilidad económica del sistema, que se aborda tanto desde el punto de vista de la reasignación de los flujos financieros entre las instituciones competentes (mediante acuerdos en el Consejo Vasco de Finanzas, modificaciones en la Ley de Aportaciones, etc.) como desde el punto de vista de las estrategias para el acceso a los recursos económicos (presión fiscal, copago, etc.).

En ese sentido, la posición de la ciudadanía vasca es clara: más de seis de cada diez vascos y vascas consideran preferible incrementar el gasto en servicios y prestaciones sociales, aunque ello suponga tener que pagar más impuestos, a la opción de pagar menos impuestos aunque ello suponga recortar en prestaciones y servicios sociales. Las personas que estarían a favor de reducir los impuestos aunque ello significara reducir el gasto en servicios sociales representan algo menos de una quinta parte de la población y las que se muestran indecisas a este respecto son en torno a una de cada diez. Se puede decir, por lo tanto, que ante la disyuntiva entre mejorar las prestaciones sociales y bajar los impuestos, la sociedad vasca apuesta claramente por la primera opción.

En el caso de los profesionales, la pregunta no se ha planteado en términos de si se está de acuerdo o no con el incremento de la presión fiscal para la mejora de los Servicios Sociales, sino en términos de cuál sería la estrategia más adecuada para garantizar la sostenibilidad económica del sistema. Planteada así la cuestión, la estrategia que sin duda tiene mayor apoyo –casi dos tercios de las personas consultadas consideran que es una de las dos medidas prioritarias– es la relativa a la modificación del reparto de los fondos económicos entre las instituciones, dotando de más recursos a las instituciones que asumen más competencias en materia de servicios sociales. Le sigue en orden de aceptación la estrategia basada en detraer recursos de otras partidas de gasto público, que considera prioritaria el 41% de las personas consultadas. La aplicación de políticas más estrictas de selectividad y/o de reducción de las coberturas tienen un apoyo mínimo (apenas el 1,5%), mientras que el incremento de la participación económica de las personas usuarias sólo se considera adecuado por un 15% de los técnicos y técnicas consultados. El 36% considera prioritario el incremento de la presión fiscal.

Los ciudadanos valoran el modelo actual de copago, y se encuentran divididos ante las diversas opciones

Por otra parte, y de acuerdo con los datos de la encuesta realizada, el modelo actual de financiación de los servicios para personas dependientes recibe el apoyo de prácticamente

tres cuartas partes de la población. Un modelo alternativo de financiación, que supondría establecer un seguro obligatorio de dependencia, obtiene un apoyo mucho menor que en otros países de Europa: un 44,9% de la población vasca estaría de acuerdo con este modelo, frente a cifras superiores al 70% en países como Francia u Holanda.

Si existe, al menos cuando la cuestión se plantea a través de una encuesta de opinión, un grado elevado de acuerdo a la hora de plantear el incremento de la presión fiscal para la financiación de los Servicios Sociales, la población se encuentra dividida en lo que se refiere a los mecanismos de participación económica de las personas usuarias. En ese sentido, aproximadamente la mitad de las personas encuestadas considera que se deberían ampliar los mecanismos de copago de los servicios para personas dependientes, mientras que un porcentaje similar, aunque ligeramente menor, estaría en contra. Concretamente, un 51,2% de los vascos y vascas considera que las personas dependientes deberían estar obligadas a vender o hipotecar sus viviendas para contribuir a la financiación de sus cuidados, y un 52,2% considera que la responsabilidad por el pago de los servicios debería extenderse a los hijos e hijas de las personas mayores dependientes. El 44% se opondría, en mayor o menor medida, a la primera opción y el 42% a la segunda.

Apoyo ciudadano a la gestión pública de los servicios

La ciudadanía vasca considera mayoritariamente que los servicios sociales deberían ser de gestión pública: un 44,5% cree que las administraciones públicas deberían prestar los servicios directamente, a través de sus propios centros y con sus propios trabajadores y trabajadoras, y un 25% se inclinaría también por esta opción, aunque sin oponerse a que dicha labor recayera en instituciones privadas, si fuera necesario. El 20% considera preferible que sean las entidades privadas quienes presten los servicios.

En ese mismo sentido, preguntados sobre el tipo de centro que elegirían en caso de precisar atención residencial o de día, y en coherencia con lo señalado anteriormente, prácticamente la mitad de los vascos y vascas —el 49,6%— se inclinan por los centros públicos de gestión directa. La otra mitad de la población se divide prácticamente a partes iguales entre quienes se muestran indiferentes al respecto —21,6%— y quienes escogerían un centro privado gestionado por una empresa (11,2%) o por una fundación, asociación u orden religiosa (9,7%).

Reticencias de los ciudadanos frente al uso de los servicios Sociales por parte de personas inmigrantes y rechazo a la ubicación de determinados recursos en las inmediaciones del propio domicilio

La mayoría de la población vasca se muestra de acuerdo con la idea de que las personas inmigrantes se benefician en mayor medida que las autóctonas de las ayudas sociales: más de cuatro de cada diez vascos y vascas —el 45,7%— se muestran muy de acuerdo con esta afirmación, y un 22% estaría algo de acuerdo. Además, en consonancia con esta opinión, el 60% de la población, aproximadamente, se mostraría a favor de restringir el acceso de las personas inmigrantes a las prestaciones y servicios sociales, mediante la exigencia de un mayor plazo de empadronamiento. La valoración de esta cuestión es muy distinta entre los profesionales de los Servicios Sociales: el 84% no considera que los inmigrantes se beneficien de los Servicios Sociales en mayor medida que los autóctonos, y el 78% no está de acuerdo con la idea de establecer un periodo previo más amplio de empadronamiento o residencia legal para el acceso de las personas inmigrantes a los Servicios Sociales.

Por otra parte, casi el 40% de las personas consultadas consideraría un problema grave la instalación de una residencia para menores inmigrantes no acompañados en su vecindario, mientras que para un 20% constituiría un problema la ubicación en su vecindario de un albergue para personas sin hogar.

La ciudadanía considera insuficiente el apoyo prestado a las personas en sus hogares

Preguntados sobre el apoyo que se presta desde los Servicios Sociales a las personas mayores, prácticamente seis de cada diez vascos y vascas se inclinan a pensar que en Euskadi no hay suficientes servicios para que estas personas puedan vivir de forma independiente en su hogar; además, prácticamente la mitad de la población considera que tampoco se presta suficiente apoyo a los familiares que cuidan de una persona mayor en el domicilio.

Los profesionales reclaman sobre todo servicios para personas sin hogar, y la ciudadanía servicios para las personas mayores

A la hora de indicar cuáles son los servicios y prestaciones que requerirían un desarrollo prioritario, los y las ciudadanas optan en primer lugar por las residencias para personas mayores, los servicios para las mujeres víctimas de la violencia de género y la atención domiciliaria. Los centros que ven menos necesario potenciar son los clubes y hogares de jubilados, los Servicios Sociales de Base y los centros residenciales para menores.

Los profesionales, por su parte, consideran prioritario un mayor desarrollo de los centros de baja exigencia para personas sin hogar, la intervención familiar con menores en riesgo y los servicios de atención domiciliaria. Al contrario que el conjunto de la ciudadanía, consideran que los servicios que requieren un desarrollo menos prioritario son la atención diurna

na y residencial para personas mayores y los servicios de atención para mujeres víctimas de la violencia doméstica.

Además, y en la línea de lo señalado al analizar la adecuación de la red de recursos, el colectivo que los profesionales consideran peor atendido es el de las personas sin hogar, seguido de las personas cuidadoras de personas dependientes y las personas con enfermedad mental. Por el contrario, existe bastante unanimidad al considerar que las personas mayores, las mujeres víctimas de la violencia de género, las personas con discapacidad y los menores en situación o riesgo de desprotección reciben mucha o bastante protección. Para el resto de los colectivos –personas dependientes, personas que carecen de recursos económicos, inmigrantes, minorías étnicas y familias monoparentales– las opiniones de los profesionales parecen estar más divididas.

La ciudadanía demanda un papel más activo por parte del Gobierno Vasco en la gestión de los Servicios Sociales

De acuerdo con los datos de la encuesta, prácticamente cuatro de cada diez ciudadanos y ciudadanas –el 37,5%– señalan a las Diputaciones como las instituciones más involucradas en la atención social de la población y un porcentaje algo menor –el 34,2%– menciona a los Ayuntamientos. El Gobierno Vasco, por su parte, jugaría un papel más secundario de acuerdo con la opinión de los ciudadanos y ciudadanas –sólo el 19,4% lo señala como una de las instituciones más activas en este ámbito–; las entidades privadas sin fin de lucro tendrían un papel residual, siendo mencionadas por un 1,3% de los encuestados/as. Cabe también señalar que en torno a un 20% de la ciudadanía se mostraría indecisa acerca de cuál es la institución más activa en el ámbito de la atención social.

Sin embargo, cuatro de cada diez ciudadanos y ciudadanas consideran que el Gobierno Vasco debería ser el principal responsable de los servicios sociales, dos de cada diez creen que debería ser responsabilidad de las Diputaciones Forales y un porcentaje similar apunta a los Ayuntamientos. Quienes creen que la gestión de estos servicios debería corresponder a las instituciones estatales o supraestatales son aún más minoritarios. Parece obvia, por tanto, la opción ciudadana por una mayor centralización, a nivel de la CAPV, de la gestión de los Servicios Sociales, como ocurre en otros ámbitos de las políticas sociales, como la educación, las políticas de empleo o la sanidad.

Por su parte, a la hora de valorar la acción institucional en el ámbito de los Servicios Sociales, los profesionales valoran especialmente la labor de las Diputaciones Forales (un 63% de las personas consultadas considera que su labor es buena o muy buena), seguida del Gobierno Vasco (47%), los Ayuntamientos (37%) y el Gobierno Central (11%), que es a

su vez el único nivel institucional respecto al cual un porcentaje significativo de las personas encuestadas (31%) considera que su labor es mala o muy mala.

Los ciudadanos apuestan por los servicios frente a las prestaciones

El 60% las personas encuestadas son de la opinión de que las administraciones deberían priorizar la creación de servicios para atender las necesidades de las personas dependientes, mientras que algo menos de tres de cada diez optarían por dar prioridad a la concesión de prestaciones económicas.

La asunción de la gestión de la RGI por Lanbide se considera una oportunidad de mejora

Otro de los cambios derivados de la nueva normativa al que los profesionales consultados para la realización de este estudio han hecho numerosas referencias es el relacionado con la gestión de la Renta de Garantía de Ingresos por parte del Servicio Vasco de Empleo Lanbide. Desde un punto de vista cuantitativo, el apoyo a esta medida parece claro. El 82% de las personas consultadas están de acuerdo o muy de acuerdo con la idea de que la mayor vinculación entre los servicios de empleo y la gestión de las rentas mínimas de inserción tendrá un efecto beneficioso sobre los Servicios Sociales, mientras que el 17% están en desacuerdo o muy en desacuerdo con esa idea. De hecho –tras la afirmación de la necesidad de seguir incrementando el gasto público en Servicios Sociales– esta es una de las afirmaciones planteadas en la encuesta respecto a la que un mayor porcentaje de personas señala estar muy de acuerdo.

En muchas de las respuestas abiertas que se han planteado es también evidente la buena aceptación que tiene este cambio, tanto en la medida en que puedan ayudar a aliviar y ‘desburocratizar’ la situación de los Servicios Sociales de Base, como desde el punto de vista del impulso a la activación de los perceptores de las prestaciones de garantía de ingresos.

2.2. El desarrollo de la red de servicios

La situación actual de la red de Servicios Sociales se caracteriza por los siguientes elementos fundamentales:

El impacto de la crisis se deja sentir en los Servicios Sociales vascos

Los profesionales de los Servicios Sociales han puesto de manifiesto en sus respuestas a las preguntas abiertas el impacto que la crisis económica ha tenido sobre los Servicios Sociales, tanto en lo que se refiere al incremento de la demanda como a la reducción, en algunos casos, de los recursos económicos disponibles (si bien, en bastantes casos, se insiste en la capacidad que ha demostrado el sistema para mantenerse, e incluso crecer, en un contexto tan adverso). En cualquier caso, para un 31% de los y las profesionales consultadas la crisis económica ha afectado mucho a los Servicios Sociales vascos y para un 47% bastante.

El análisis de la situación de la red de servicios y prestaciones también permite atisbar los efectos de la crisis en diversos aspectos: por una parte, en el incremento del número de perceptores de las prestaciones de garantía de ingresos (que, en cualquier caso, también está motivado por el cambio en los criterios de acceso de las personas pensionistas a esta prestación); por otra parte, en la caída que se ha producido en la oferta de plazas de atención de los Centros Especiales de Empleo, muy vinculados a la coyuntura del mercado laboral, y, más en general, en el personal que presta sus servicios en el sector de la atención a la discapacidad. También pueden estar relacionados con la crisis económica otros elementos, como el estancamiento en el crecimiento de la cobertura de atención residencial en el ámbito de las personas mayores o la pérdida de peso de las entidades privadas en ese ámbito.

Las coberturas de atención siguen creciendo, pero se ha producido un estancamiento en la cobertura de las plazas residenciales para personas mayores y con discapacidad

En total, en 2008 el sistema prestó atención a 131.864 usuarios distintos, si se suman el número de usuarios de prestaciones y las plazas de atención existentes, frente a 124.000 en 2007. A ello habría que añadir las personas perceptoras de prestaciones económicas de la Ley de Dependencia, que cabe estimar, para ese año, en unas 8.000, con lo que cabría hablar de unos 140.000 beneficiarios (que, obviamente, no corresponden necesariamente a personas distintas en la medida en que una misma persona puede recibir más de una prestación).

Calculadas de esa forma, el número de personas beneficiarias ha crecido entre 1998 y 2008 en un 125%, con un crecimiento especialmente notable, en términos relativos, de los centros de día asistenciales. Entre 2007 y 2008, el incremento ha sido de unas 15.000 personas, correspondiendo la práctica totalidad de esos nuevos usuarios a las prestaciones económicas de lucha contra la pobreza y atención a la dependencia. Es importante también destacar la reducción en el número de plazas residenciales para personas mayores y el estancamiento de las coberturas de atención, que según los datos más recientes disponibles, se habría mantenido hasta 2010.

El SAD crece pero no consigue despegar

Debe también destacarse el escaso incremento de los Servicios de Atención Domiciliaria que, si bien experimentan un crecimiento en el número de usuarios y en sus tasas de cobertura, siguen registrando una capacidad muy reducida en relación a los países de nuestro entorno. En ese sentido, puede decirse que resulta necesario un fuerte impulso a estos servicios de forma que puedan protagonizar un crecimiento mucho más sólido y constante.

Un sistema cada vez más basado en las prestaciones económicas

Desde diversos foros se ha puesto de manifiesto la preocupación de los profesionales por la *deriva prestacionista* a la que está sometido el sistema de Servicios Sociales, en la medida en que las prestaciones económicas están creciendo a un ritmo mucho más rápido que las plazas de atención directa (pese a que, como hemos visto anteriormente, la ciudadanía asegura ser partidaria del desarrollo de los servicios frente a las prestaciones). La evolución que ha experimentado el sistema de Servicios Sociales vascos en el último año avanza claramente en esa dirección.

Desde el punto de vista del gasto, el destinado a las principales prestaciones económicas ha crecido entre 2007 y 2008 en un 40%, mientras que el conjunto del gasto público en Servicios Sociales lo han hecho en un 17%. De hecho, prácticamente la mitad del importante crecimiento del gasto público experimentado en términos absolutos entre 2007 y 2008 se explica por el crecimiento de los presupuestos destinados a las prestaciones económicas.

Desde el punto de vista del número de usuarios, y utilizando como referencia un periodo más amplio, cabe señalar que si en 1988 los servicios de atención directa representaban el 53% del conjunto de la oferta y las prestaciones económicas el 46%, hoy la proporción es exactamente a la inversa. El impacto de la crisis económica sobre el número de perceptores de prestaciones de garantía de ingresos y el desarrollo del sistema de atención a la dependencia durante los años 2009 y 2010, para los cuales la disponibilidad de datos es menor, no ha hecho sino incrementar el peso de las prestaciones económicas sobre los servicios.

Se mantienen las diferencias interterritoriales, ampliadas por el desigual desarrollo del SAAD

Es patente por otra parte la persistencia de las diferencias de base geográfica que tradicionalmente han caracterizado el sistema vasco de Servicios Sociales, con tasas de cobertura, estructuras de titularidad o niveles de gasto muy diferentes. De hecho, cabe pensar que en los últimos años esas diferencias no se han reducido, al contrario, debido al desarrollo de las prestaciones de atención a la dependencia, que están teniendo un desarrollo muy diferente en cada uno de los tres territorios.

Riesgo de saturación de los Servicios Sociales de Base

La Ley 12/2008 y, en general, el modelo de Servicios Sociales establecido en nuestra comunidad, concede, teóricamente al menos, una importancia decisiva a los Servicios Sociales de Base, como puerta de entrada al sistema y como gestores de una atención comunitaria, individualizada y de calidad. El informe monográfico realizado por el Ararteko respecto a la situación de estos servicios pone sin embargo de manifiesto que buena parte de estos servicios se encuentran sometidos a una fuerte presión, y que se ha producido un deterioro en la calidad de la atención que prestan.

El informe del Ararteko pone de manifiesto una situación difícil, fundamentalmente derivada del desajuste existente entre las funciones asignadas a los Servicios Sociales de Base y los recursos puestos a su disposición para cumplirlas. El informe también pone de manifiesto la ausencia de un modelo homogéneo de intervención y aboga por ubicar, realmente, los Servicios Sociales de Base en el centro del sistema de servicios sociales.

Los Servicios Sociales se mantienen como motor de generación de empleo, aunque persisten las diferencias en las condiciones salariales y retributivas

Pese al impacto de la crisis al que antes se ha hecho referencia, cabe insistir en que el sistema vasco de Servicios Sociales ha seguido entre 2007 y 2008 generando empleo, y que ocupa ya a cerca de 30.000 personas. De hecho, de acuerdo a los datos de la EPA, entre 2000 y 2008 el sector de los Servicios Sociales habría generado 15.000 puestos de trabajo netos, multiplicándose por dos su capacidad de creación de empleo. En el mismo plazo, el incremento del número total de trabajadores en Euskadi fue de 120.000 trabajadores, multiplicándose la población ocupada por 1,1, lo que pone de manifiesto la capacidad de creación de empleo demostrada por este sector. De hecho, el sector de los Servicios Sociales es uno de los pocos que no ha destruido empleo entre 2008 y 2010 y que prácticamente el 10% del empleo neto creado entre 2000 y 2010 corresponde a este sector.

Esta capacidad de creación de empleo es compatible con la persistencia de condiciones salariales y retributivas muy diferentes en función de la titularidad de la entidad contratante o el ámbito de intervención.

CAPÍTULO II
VALORACIÓN CIUDADANA RESPECTO A LA SITUACIÓN DE
LOS SERVICIOS SOCIALES EN LA CAPV

1. OBJETIVOS Y METODOLOGÍA

En este capítulo se analiza cuál es la valoración que hace la ciudadanía vasca respecto a la situación actual de los servicios sociales en Euskadi y cuáles son sus opiniones sobre las políticas sociales que se deberían desarrollar en el futuro. La información se ha recogido a través de una encuesta en la que se plantean aspectos tales como la preferencia por la gestión pública o privada de esos servicios, la disposición a soportar una mayor presión fiscal en aras de la mejora de su calidad o la opinión de la ciudadanía respecto a las problemáticas a las que se deberían destinar más recursos en los próximos años.

El universo de este estudio abarca a la población de ambos sexos de 18 y más años residente en la Comunidad Autónoma de Euskadi. El trabajo de campo se realizó en noviembre de 2010 mediante entrevistas telefónicas con un cuestionario estructurado formado por 27 preguntas cerradas. La selección de la muestra, compuesta por 1.203 personas, se ha realizado mediante muestreo aleatorio simple, determinándose la persona a entrevistar en cada uno de los teléfonos seleccionados mediante cuotas de sexo, edad y lugar de residencia. La muestra seleccionada tiene un margen de error de $\pm 4,9\%$ muestral para un nivel de confianza del 95% y es representativa, en términos estadísticos, tanto del conjunto de la población residente en la Comunidad Autónoma, como de la población residente en los tres Territorios Históricos. Una vez recogidos los casos, se ha procedido a su ponderación por Territorios Históricos, sexo y tres grandes grupos de edad (18 a 34 años, 35 a 54 años y 55 o más años), para adecuarlos a la población de la CAPV en 2010.

Tabla 1. Composición de la muestra encuestada

	Hombre			Mujer			Total
	18-34	35-54	55 y más	18-34	35-54	55 y más	
Álava	53	80	67	51	75	76	402
Gipuzkoa	44	81	69	48	75	84	401
Bizkaia	45	80	67	48	75	85	400
CAPV	142	241	203	147	225	245	1.203

Además de conocer la opinión mayoritaria de las personas encuestadas sobre las materias recogidas en el cuestionario, en este capítulo se pretende establecer también si existen factores individuales que determinen o influyan en esas opiniones; es decir, si pueden detectarse diferencias en las posturas planteadas que se relacionen con el sexo, la edad, el lugar de residencia, la actividad laboral y el nivel educativo de la persona sustentadora principal del hogar o la adscripción ideológica de los encuestados/as. De esa forma podrá establecerse –aunque sea de forma orientativa– si existen perfiles individuales más favorables a la intervención privada frente a la intervención pública, si existen diferencias entre los distintos perfiles poblacionales en relación con la valoración que hacen de los Servicios Sociales, o cuáles son los factores que determinan un mayor apoyo al desarrollo de los servicios públicos.

Para determinar las posibles diferencias de opinión entre las personas encuestadas en función de características sociodemográficas y socioeconómicas, se ha realizado a partir de las preguntas contenidas en el cuestionario una clasificación formada por 26 categorías (que, obviamente, no son mutuamente excluyentes). La tabla siguiente indica las categorías establecidas, el número de personas integradas en cada una de ellas y, en los casos en los que el significado no es obvio, los criterios utilizados para su conformación.

Tabla 2. Variables independientes utilizadas

Denominación	Categorías	N	%	Descripción
Territorio Histórico	Álava	402	33,4	
	Guipúzcoa	401	33,3	
	Bizkaia	400	33,3	
Sexo	Hombre	586	48,7	
	Mujer	617	51,3	
Edad	18-34 años	289	24,0	
	35-54 años	466	38,7	
	55 y más años	448	37,2	
Ocupación de la persona sustentadora principal del hogar	Trabaja	740	61,5	Personas que viven en hogares en los que la persona sustentadora principal tiene empleo
	Parado/a	39	3,2	Personas que viven en hogares en los que la persona sustentadora principal está parada
	Jubilado/pensionista	398	33,1	Personas que viven en hogares en los que la persona sustentadora principal está jubilada o es pensionista
Nivel educativo alcanzado por la persona sustentadora principal del hogar	Sin estudios o primarios	442	36,7	Personas que viven en hogares encabezados por personas analfabetas, sin estudios o con estudios primarios
	Secundarios	368	30,6	Personas que viven en hogares encabezados por personas con estudios secundarios (ESO, FP, bachillerato)
	Superiores	393	32,7	Personas que viven en hogares encabezados Personas con estudios universitarios
Ideología política	Izquierda	339	28,2	Personas que señalan del 0 al 4 en una escala ideológica en la que el 0 es extrema izquierda y el 10 extrema derecha
	Centro	318	26,4	Personas que señalan el 5 en una escala ideológica en la que el 0 es extrema izquierda y el 10 extrema derecha
	Derecha	118	9,8	Personas que señalan del 6 al 10 en una escala ideológica en la que el 0 es extrema izquierda y el 10 extrema derecha
	Indecisos	428	35,6	Personas que no contestan a la pregunta sobre ideología política
Presencia de personas mayores de 75 años en el hogar	Sí	264	21,9	Personas que conviven con personas mayores de 75 años
	No	937	77,9	Personas que conviven en hogares en los que ningún miembro tiene más de 75 años
Presencia de personas con dificultades para las AVD en el hogar	Sí	268	22,3	Personas que tienen dificultades para las actividades de la vida diaria, o que conviven con personas que las tienen
	No	932	77,5	Personas que no tienen dificultades para las actividades de la vida diaria, ni conviven con personas que tienen dificultades
Utilización de servicios por parte de familiares directos	Sí	408	33,9	Personas que han utilizado algún servicio social en los últimos tres años o que tienen un familiar directo que los ha utilizado
	No	795	66,1	Personas que no han sido usuarias de servicios sociales en los últimos tres años, ni tienen un familiar directo que los haya utilizado
Situación económica	Bienestar económico	670	55,7	Personas que señalan que con los ingresos actuales de su hogar viven cómodamente o les llega para vivir
	Ausencia de bienestar	476	39,6	Personas que señalan que con los ingresos actuales de su hogar tienen algunas o muchas dificultades para vivir

Se ha intentado además establecer algunas comparaciones entre las opiniones recogidas en el marco de este estudio y las obtenidas en otras investigaciones sobre las mismas o parecidas cuestiones, así como, cuando ha sido posible, valorar en qué medida ha evolucionado la percepción de la población vasca en relación con la situación de los servicios sociales en Euskadi. Por ello, aunque la mayor parte de los datos recogidos en este capítulo provienen de la encuesta realizada, también se han incluido otros datos provenientes de investigaciones realizadas por el Gabinete de Prospección Sociológica del Gobierno Vasco, el Centro de Investigaciones Sociológicas o Eurostat.

La estructura de este capítulo es la siguiente: en la primera parte se ofrecen algunos datos, muy breves, sobre los datos que arroja la encuesta en relación con la utilización por parte de la ciudadanía de los principales servicios sociales, y sobre la extensión de algunas de las problemáticas que el sistema atiende. La segunda parte del capítulo se centra en la valoración que hace la ciudadanía de los servicios y políticas sociales en general, mientras que en la tercera parte se recogen las opiniones y valoraciones sobre aspectos relacionados con la gestión de los servicios sociales. El cuarto epígrafe recoge algunas valoraciones específicas sobre la atención a las personas mayores y dependientes y el quinto, y último, se centra en las cuestiones relacionadas con el gasto y la financiación de los servicios sociales en general y de los servicios de atención a las personas mayores y dependientes en particular.

2. UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES Y EXTENSIÓN DE LAS NECESIDADES SOCIALES

El objetivo de este capítulo no es el de ofrecer datos sobre la cobertura de los Servicios Sociales en Euskadi o sobre la extensión de los problemas o necesidades sociales que atiende¹. Sin embargo, el análisis de algunas de las variables independientes utilizadas ofrece ya algunos datos de interés sobre la utilización de los servicios sociales por parte de la ciudadanía vasca y sobre la extensión o prevalencia de las necesidades que cubre el sistema.

Así, de acuerdo con los datos recogidos, casi el 34% de las personas encuestadas habrían tenido contacto con los Servicios Sociales en los últimos tres años, ya sea como usuarias directas, ya sea como familiares directos de otras personas usuarias². Como se observa en la Tabla 3, un 22% de la población –y el 65% de las personas que afirman haber utilizado algún servicio recientemente– habría hecho uso de servicios residenciales o comunitarios para personas mayores, un 9,9% de la población habría sido perceptora de alguna de las prestaciones económicas para cuidadores familiares o no profesionales de personas dependientes, un 3% señala haber recibido prestaciones de garantía de ingresos y casi un 5% habría utilizado algún servicio para personas con discapacidad. Si se comparan estos datos con los datos administrativos disponibles, se aprecia que existe una sobre-representación del colectivo de personas usuarias de servicios para personas mayores y, sobre todo, de servicios para personas con discapacidad. Por el contrario, las personas usuarias de servicios y prestaciones contra la exclusión social se encontrarían infra-representadas, probablemente debido

¹ Para ello puede consultarse el Anexo de este Informe, que recoge los datos extraídos de la Encuesta de Servicios Sociales de EUSTAT, o la Encuesta de Necesidades Sociales – Demanda de Servicios Sociales que elabora el Departamento de Empleo y Asuntos Sociales del Gobierno Vasco.

² El cuestionario pedía concretamente que se indicara si la persona encuestada o algún miembro de su familia directa (sus padres, su conyugue o sus hijos, aunque residan en otro domicilio) utiliza o ha utilizado en los últimos tres años una serie de servicios sociales (residencias, teleasistencia, SAD o centros de día para personas mayores, prestaciones económicas para personas cuidadoras, prestaciones económicas de lucha contra la pobreza, servicios de atención a personas con discapacidad, etc.).

al carácter domiciliario y telefónico de la encuesta³. Debe destacarse, por otra parte, la obtención de tasas de utilización muy similares en los tres Territorios.

Tabla 3. Utilización de Servicios Sociales por parte de la ciudadanía, por Territorio Histórico (%)

	Álava	Gipuzkoa	Bizkaia	CAPV
Residencias, centros de día, teleasistencia o servicios de atención domiciliaria para personas mayores	22,7	24,3	20,6	22,1
Prestaciones económicas para cuidadores (derivadas de la Ley de Dependencia)	9,7	11,3	9,1	9,9
Ayudas contra la pobreza (Renta Básica, AES u otras), incluyendo el complemento de pensiones	2,2	1,7	4,1	3,1
Servicios de atención a personas con discapacidad (centros ocupacionales, talleres o centros especiales de empleo, centros de día, residencias, aulas escolares especiales, etc.)	5,7	4,3	4,5	4,6
Otros servicios sociales	4,0	3,8	2,3	3,0
Al menos un servicio social (total)	34,4	35,0	32,5	33,6

El porcentaje de utilización de los Servicios Sociales es muy superior al 13% que, a una pregunta similar, ofrece el Sociómetro Vasco nº 43, realizado en octubre de 2010 por el Gabinete de Prospección Sociológica del Gobierno Vasco, si bien en ese caso se preguntaba únicamente sobre la utilización de tales servicios por parte de la persona encuestada, y no por la utilización realizada por parte de familiares directos. En este caso, además, el plazo que se toma en consideración es el último año. En cualquier caso, como se observa en la siguiente tabla, la utilización directa de Servicios Sociales es muy inferior a la que se registra para la asistencia sanitaria primaria (84%) u hospitalaria (54%), y la enseñanza pública (27%).

³ De acuerdo con datos del Observatorio de Servicios Sociales de Álava, por ejemplo, el 49% de las personas usuarias del sistema en 2008 hicieron uso de servicios para personas en situación de exclusión, el 35% utilizó servicios para personas mayores y sólo un 5% utilizó servicios para personas con discapacidad. Esto significa que por cada usuario/a de servicios para personas con discapacidad existen al menos 9 personas receptoras de ayudas contra la exclusión social. En la presente encuesta esta proporción se invierte, de manera que se recogen 1,5 usuarios de servicios para personas con discapacidad, por cada receptor/a de ayudas contra la exclusión.

Gráfico 1. Utilización de servicios públicos por parte de la ciudadanía. CAPV 2010 (%)



Fuente: Gabinete de Prospección Sociológica. Sociómetro Vasco nº 43. Políticas públicas. 2010

La Tabla 2 también ponía de manifiesto que el 22% de las personas consultadas tienen dificultades para la realización de las actividades de la vida diaria o conviven con alguna persona que las tiene, por lo que puede decirse que casi en la cuarta parte de los hogares de la CAPV residen personas potencialmente demandantes de algún servicio de atención a la dependencia. Por territorios, la prevalencia de estas situaciones resulta más elevada en Bizkaia (23,8%) y en Gipuzkoa (23,1%) que en Álava (19,9%). Finalmente, cabe destacar que en el 22% de los hogares vascos residen personas mayores de 75 años, y que un 39,6% de las personas encuestadas señalan que con los ingresos actuales de su hogar se encuentran con muchas o bastante dificultades para cubrir todas sus necesidades materiales. El porcentaje más elevado se da en el Territorio Histórico de Bizkaia, con un 43,4% de la población que señala ingresos insuficientes para cubrir todas sus necesidades⁴.

3. VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS Y POLÍTICAS SOCIALES

⁴ Estas tasas no deben confundirse con las de pobreza o ausencia de bienestar que, mediante otras metodologías, ofrecen encuestas como la de Pobreza y Desigualdades Sociales. Según esa encuesta, con datos para 2008, el porcentaje de población en situación de ausencia de bienestar es en la CAPV del 14,6%. De esas personas, cerca de un tercio, el 4,1% de la población, estaría en situación de pobreza.

3.1. Las prestaciones por desempleo y las pensiones se consideran los servicios públicos peor dotados

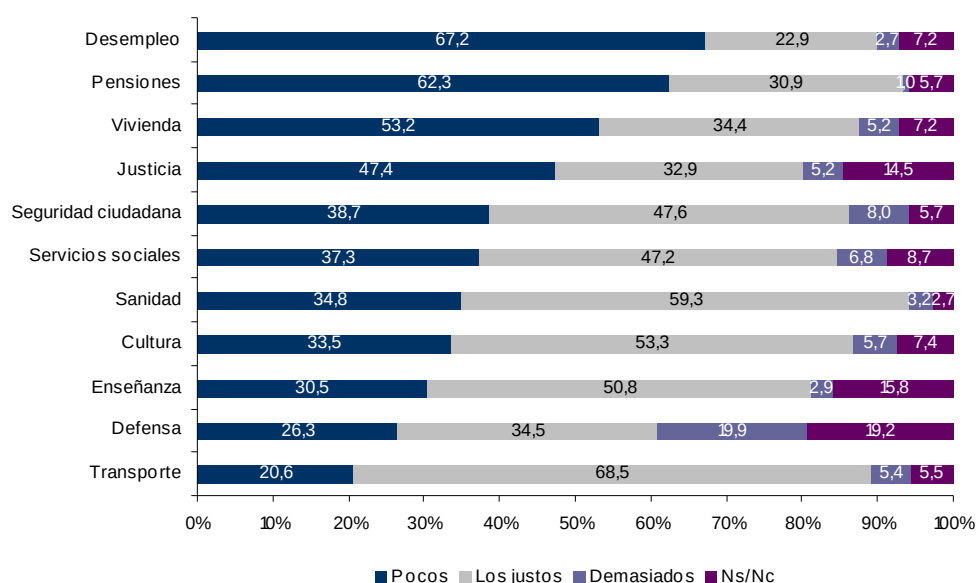
Una primera pregunta de la encuesta estaba dirigida a valorar el grado de satisfacción de la ciudadanía vasca con los recursos destinados a diferentes políticas y servicios públicos como la enseñanza, la sanidad, la seguridad ciudadana o los servicios sociales, entre otros.

A tenor de los resultados obtenidos, los servicios y políticas analizados se pueden clasificar en tres grupos:

- Un primer grupo formado por aquellos servicios a los que las administraciones dedican un nivel de recursos adecuado, según la mayoría de los encuestados. Se encontrarían en este grupo la enseñanza –dotada de los recursos adecuados según el 50,8% de las personas encuestadas–, la cultura –para un 53,3%–, la sanidad –de acuerdo con un 59,3%– y, sobre todo, el transporte, servicio que consideran suficientemente dotado el 68,5% de los vascos y vascas.
- Un segundo grupo de políticas y servicios que se encuentran infradotados en opinión de la mayoría: las políticas de vivienda necesitarían una mayor dotación de recursos según el 53,2% de las personas encuestadas, las pensiones según el 62,3% y, especialmente, la protección por desempleo, a la que deberían destinarse más recursos según el 67,2%.
- Finalmente, un tercer grupo –entre los que se encuentran las políticas de seguridad ciudadana, las políticas de defensa, la justicia y los servicios sociales–, en cuyo caso, la opinión pública se encuentra dividida entre quienes opinan que consumen los recursos adecuados y quienes consideran que deberían estar mejor dotados.

Por lo que se refiere a los servicios sociales –principal objeto de análisis de este informe–, un 47,2% de la ciudadanía vasca se muestra conforme con los recursos públicos que se les destinan, un 37,3% estima que son pocos, y un 6,8% asegura que consumen demasiados recursos. Cabe por tanto señalar que, en relación con otros ámbitos de la intervención pública, los Servicios Sociales se encuentran en una situación intermedia, y que no están en cualquier caso entre los que la ciudadanía entiende como peor dotados.

Gráfico 2. Distribución de las personas encuestadas en función de su valoración de los recursos que se destinan a distintos servicios y políticas públicas. CAPV 2010 (%)



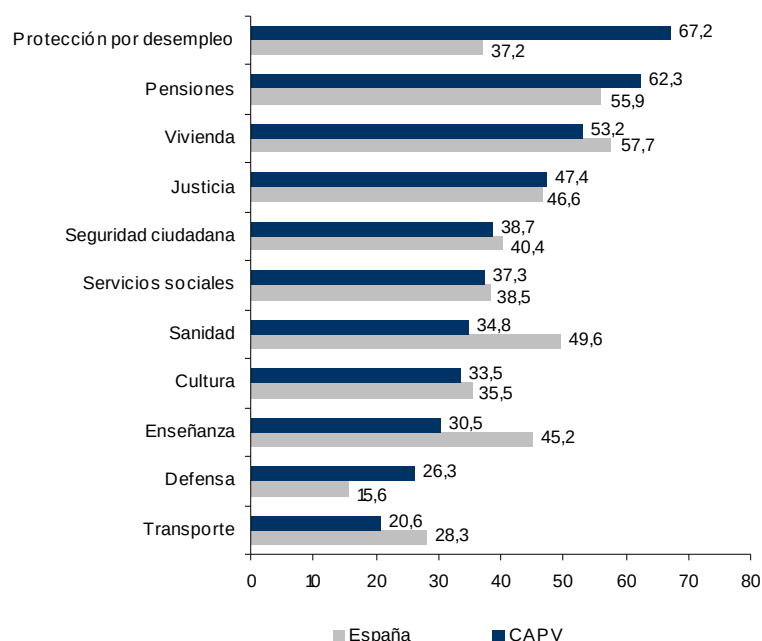
También merece la pena destacar, en lo referente a la valoración que hacen las personas encuestadas de los recursos que se destinan a los distintos servicios y políticas públicas, la elevada proporción de quienes consideran excesivos los recursos destinados a políticas de defensa. En efecto, mientras que, en el resto de políticas y servicios, la proporción de quienes creen que se les destinan demasiados recursos se mantiene por debajo del 8%, en el caso de las políticas de defensa, se llega a duplicar esta proporción.

Por otra parte, si se comparan los resultados obtenidos a través de la presente encuesta con los recogidos, para el conjunto del Estado, por el Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS) en su estudio sobre las actitudes hacia el estado de bienestar⁵, se aprecia que, en general, la ciudadanía vasca se muestra más satisfecha que la española en lo referente a los recursos que las administraciones destinan a las políticas y servicios públicos analizados: en 7 de las 11 políticas o servicios considerados, la proporción de quienes consideran insuficientes los recursos con que actualmente están dotados es menor en Euskadi que en el Estado. No obstante, cabe señalar que es precisamente en aquellas políticas y servicios peor valorados por los vascos –desempleo y pensiones– donde esta tendencia se invierte y, en el caso del desempleo, donde, además, se producen las mayores diferencias. Así, la proporción de la ciudadanía vasca que considera que se destinan pocos recursos a la protección por desempleo es un 80% más elevada que la española (67,2% de los vascos/as, frente al 37,2% de los españoles/as) y la que piensa que no se hace el suficiente esfuerzo en materia de pensiones es un 12% mayor (62,3% de los vascos/as, frente al 55,9% de los españoles/as)⁶.

⁵ Centro de Investigaciones Sociológicas. *Actitudes hacia el estado de bienestar*. Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas, estudio n° 2765, 2008.

⁶ Las diferencias pueden parecer en cierta manera sorprendentes si se tiene en cuenta la mejor situación que la CAPV tiene en estos dos ámbitos: tanto la pensión media como la prestación por desempleo media son en la CAPV superiores a las del conjunto del Estado, si bien en Euskadi la tasa de cobertura de las prestaciones por desempleo (porcentaje de personas desempleadas que perciben prestaciones

Gráfico 3. Proporción de la ciudadanía que considera insuficientes los recursos que se destinan a distintas políticas y servicios públicos. CAPV 2010 y España 2008. (%)



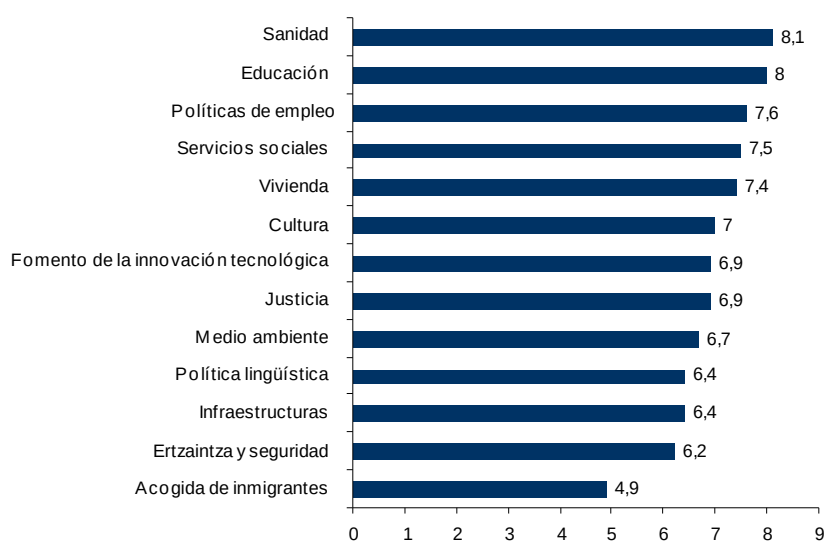
Fuente: Elaboración propia a partir de datos del CIS, Estudio nº 2765, Actitudes hacia el Estado de Bienestar.

Finalmente, los datos del gráfico anterior ponen de manifiesto que, en el ámbito específico de los servicios sociales, la valoración de la ciudadanía vasca es muy similar a la de la del conjunto del Estado, y que en ambos casos el porcentaje de la población que considera insuficientes los recursos de los Servicios Sociales ronda el 37-38%.

En cualquier caso, para la ciudadanía vasca, los servicios sociales están entre aquellos que deberían disponer de una mayor cantidad de recursos. En ese sentido, de acuerdo con los datos del Sociómetro Vasco nº 43, publicado en octubre de 2010 por el Gabinete de Prospección Sociológica del Gobierno Vasco, el de los Servicios Sociales es, tras la sanidad, la educación y las políticas de ocupación y protección contra el paro y la precariedad laboral, el ámbito de intervención pública que debería disponer de mayor cantidad de recursos. En una escala de 0 a 10, en la que 0 significa ningún recurso y 10 muchos recursos, la puntuación obtenida por los Servicios Sociales sería de 7,5, frente a 6,4 de la política lingüística, 6,2 de Ertzaintza y Seguridad o 4,9 de las políticas de acogida a inmigrantes.

Gráfico 4. Cantidad de recursos públicos que se deberían destinar a diversos ámbitos de intervención (escala de 0 a 10). CAPV 2010

por desempleo) es más baja. Estos datos ponen de manifiesto, probablemente, que la satisfacción en relación a las políticas públicas no se relaciona sólo con los datos objetivos sino, también, con las expectativas y juicios de valor de la ciudadanía.



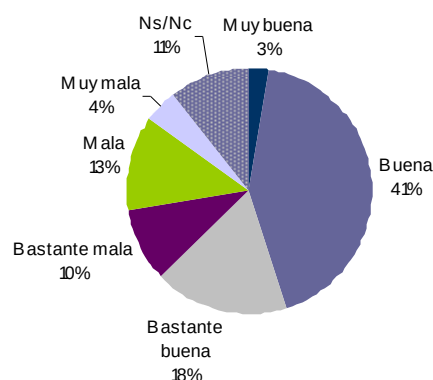
Fuente: Gabinete de prospección sociológica. Sociómetro Vasco nº 43. Políticas públicas. 2010

3.2. Seis de cada diez ciudadanos/as valoran positivamente la situación actual de los servicios sociales en Euskadi

Entrando ahora en la valoración que hace la ciudadanía de la situación de los servicios sociales en Euskadi, en concreto, cabe señalar que la mayoría de las personas encuestadas – un 62%– tiene una opinión favorable de la situación actual de los mismos⁷: más de cuatro de cada diez consideran que es buena o muy buena, y un 18% la define como bastante buena. En el otro extremo, un 4% de la población considera que la situación es muy mala, un 13% que es mala y un 10% que es bastante mala.

⁷ Como se señala en el siguiente capítulo de este informe, la valoración que hace la ciudadanía es menos positiva que la de los profesionales del sector, ya que para éstos la situación de los Servicios Sociales es buena, bastante buena o muy buena en un 86% de los casos.

Gráfico 5. Valoración de la situación actual de los servicios sociales de Euskadi por parte de la ciudadanía. CAPV 2010 (%)



Si la cuestión se analiza en términos evolutivos, puede pensarse que se ha producido un cierto retroceso en la valoración que la ciudadanía hace respecto a los Servicios Sociales. Efectivamente, en 2006⁸ el porcentaje de la ciudadanía que valoraba la situación de los Servicios Sociales como muy buena o bastante buena era del 68% (seis puntos mayor que en la actualidad), mientras que quienes la consideraban mala o muy mala representaban el 22%, frente al 27% actual. Aunque no puede decirse que las diferencias sean muy marcadas, sí puede en cualquier caso hablarse de un empeoramiento entre 2006 y 2010 de la percepción que la ciudadanía vasca tiene respecto a la situación de los Servicios Sociales en la CAPV.

Por lo que se refiere a la posible influencia de diferentes características sociodemográficas en la valoración general que hacen las personas encuestadas de la situación actual de los servicios sociales, no se aprecian grandes diferencias en los resultados. Cabe señalar, en este sentido, una mayor tendencia –estadísticamente significativa– a describir la situación como favorable entre quienes han utilizado, o mantienen relación directa con personas que han utilizado, algún servicio o prestación social en los tres años anteriores a la entrevista. El 65% de éstos valora la situación positivamente, frente al 61,7% de quienes no los han utilizado, lo cual constituye un dato de interés a la hora de evaluar la satisfacción de las personas usuarias de los Servicios Sociales). También valoran positivamente la situación quienes se encuentran en una posición económica desahogada (el 66,8% tiene una percepción positiva). Las diferencias de opinión que se observan entre personas de diferente sexo, edad o territorio histórico de referencia no alcanzan significatividad estadística⁹.

⁸ Sociómetro Vasco, nº 30, 2006.

⁹ La significatividad estadística se ha analizado utilizando la prueba de Chi-Cuadrado y un nivel de confianza del 95%.

Tabla 4. Valoración de la situación actual de los servicios sociales en Euskadi, en función de diferentes características de la persona encuestada. CAPV 2010. (%)

		Valoración de la situación actual de los servicios sociales			
		Favorable ¹	Desfavorable ²	Ns/Nc	Total
Territorio Histórico	Álava	63,6	26,2	10,3	100,0
	Gipuzkoa	66,9	25,2	7,9	100,0
	Bizkaia	60,2	27,5	12,4	100,0
Sexo	Hombre	65,2	24,1	10,7	100,0
	Mujer	60,6	28,8	10,6	100,0
Edad	18-34 años	63,0	23,9	13,1	100,0
	35-54 años	61,7	30,4	7,8	100,0
	De 55 años y más	63,9	24,5	11,7	100,0
Nivel educativo alcanzado por la persona sustentadora principal del hogar	Sin estudios o primarios	65,0	25,6	9,4	100,0
	Secundarios	64,3	25,4	10,3	100,0
	Superiores	59,0	28,7	12,3	100,0
Ocupación de la persona sustentadora principal del hogar	Trabaja	62,1	27,4	10,5	100,0
	Parado/a	65,9	33,0	1,2	100,0
	Jubilado/pensionista	65,1	23,4	11,5	100,0
Utilización de servicios sociales ³	Sí	65,0	29,5	5,6	100,0
	No	61,7	25,1	13,2	100,0
Situación económica ³	Bienestar económico	66,8	23,7	9,5	100,0
	Ausencia de bienestar	59,5	30,1	10,4	100,0
	Ns/Nc	45,3	30,7	24,0	100,0
Conjunto de la población		62,8	26,6	10,6	100,0

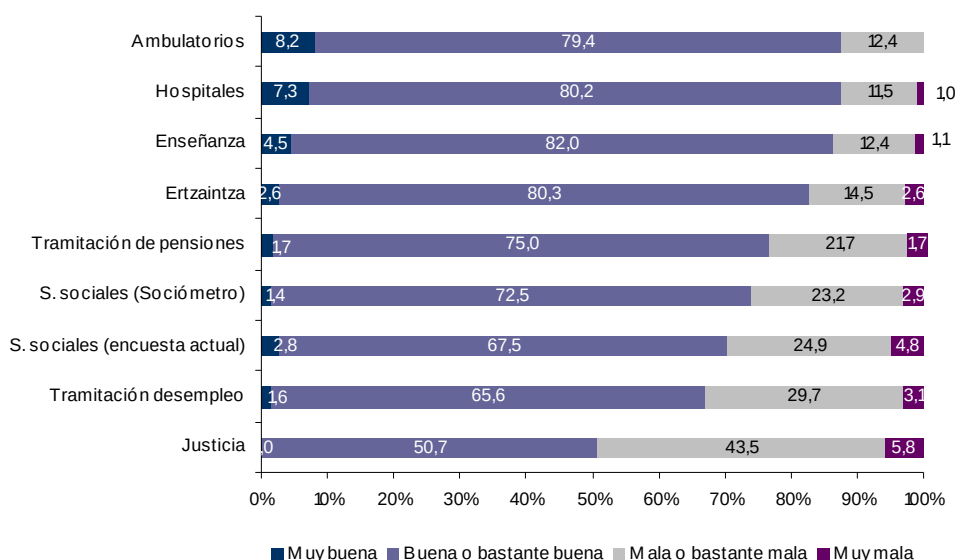
¹ Se clasifican como favorables las respuestas: “muy buena”, “buena” y “bastante buena”.

² Se clasifican como desfavorables las respuestas: “muy mala”, “mala” y “bastante mala”.

³ Diferencias estadísticamente significativas, de acuerdo con la prueba de Chi-Cuadrado, para $p < 0,05$.

Finalmente, cabe señalar que los resultados obtenidos en la presente encuesta son coherentes con los que obtenía el Gabinete de Prospección Sociológica en su Sociómetro Vasco nº43, realizado en octubre de 2010. Haciendo abstracción de la no-respuesta –mucho mayor en aquella encuesta que en la realizada para este informe– la proporción de la población que hace una valoración positiva de la situación de los servicios sociales es similar en ambas investigaciones: entre un 70 y un 73% de las respuestas válidas obtenidas apuntarían a una situación muy buena, buena o bastante buena de los servicios sociales. Aunque este porcentaje puede parecer elevado, de acuerdo con los datos del Sociómetro Vasco, los Servicios Sociales se encontraban, de hecho, entre los servicios públicos peor valorados, tan solo por detrás de la Administración de Justicia y del servicio de tramitación de las prestaciones por desempleo.

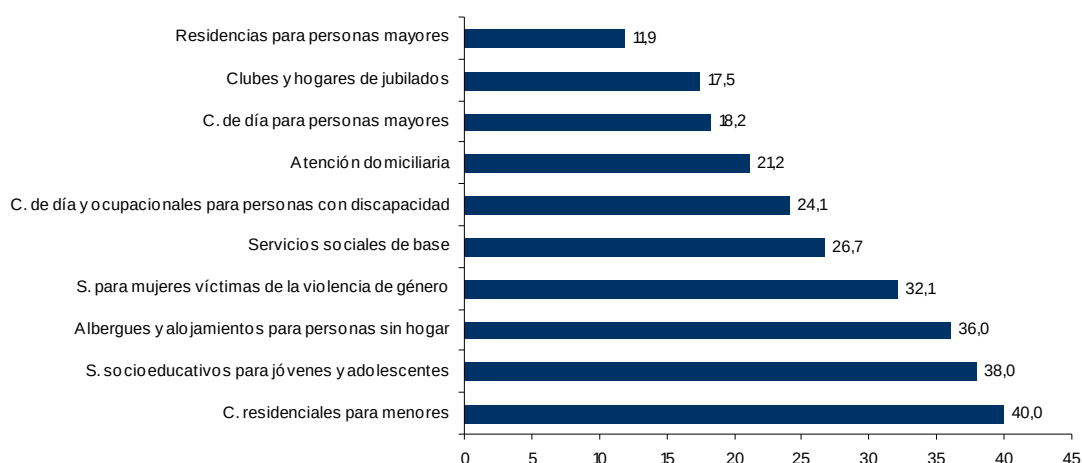
Gráfico 6. Valoración de la ciudadanía vasca del funcionamiento de distintos servicios públicos. CAPV 2010 (%)



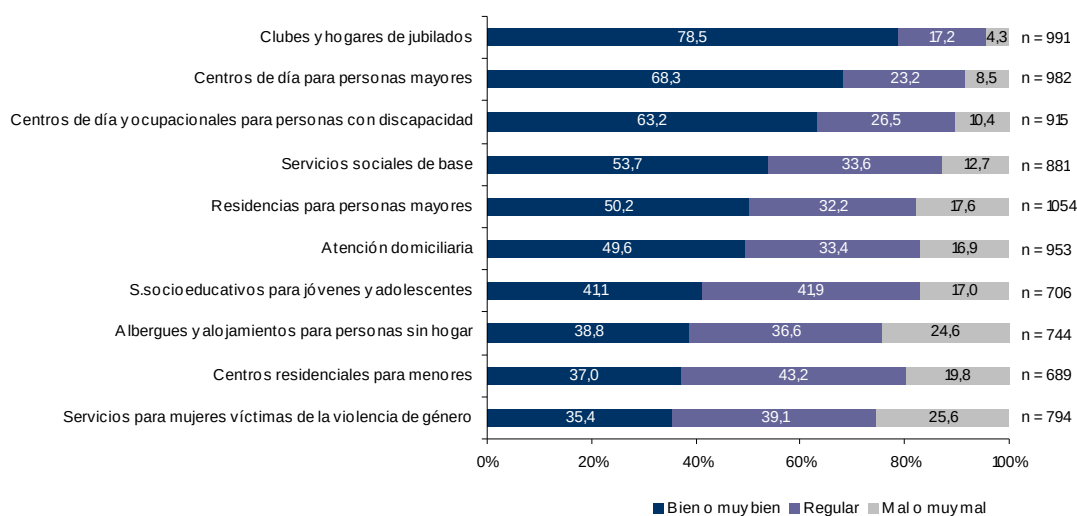
Fuente: elaboración propia a partir de Sociómetro Vasco nº 43. Nota: resultados recalculados sin tener en cuenta el Ns/nc.

3.3. Los centros de día para personas mayores los servicios mejor valorados

Además de la valoración general de la situación actual del Sistema de Servicios Sociales, se ha pedido a las personas encuestadas que indiquen, para una serie de servicios, si creen que éstos funcionan muy bien, bien, regular, mal o muy mal. Un primer dato que hay que señalar a este respecto es el importante número de personas que manifiestan desconocer la situación concreta de los servicios analizados, lo cual resulta en cualquier caso congruente con la relativamente baja tasa de utilización detectada. Tal y como se aprecia en el siguiente gráfico, dicho desconocimiento oscila entre un 11,9% de la población, en el caso de los centros residenciales para personas mayores –que es el recurso, de acuerdo con los datos recogidos, cuyo nivel de calidad mejor conoce la población– hasta un 40% en el caso de los centros residenciales para personas menores de edad en situación de desprotección. Merece señalar, en relación con esta cuestión, la elevada proporción de la población que se muestra desconocedora del funcionamiento de los servicios sociales de base, constituyendo estos servicios, de corte generalista, la puerta de entrada al Sistema de Servicios Sociales.

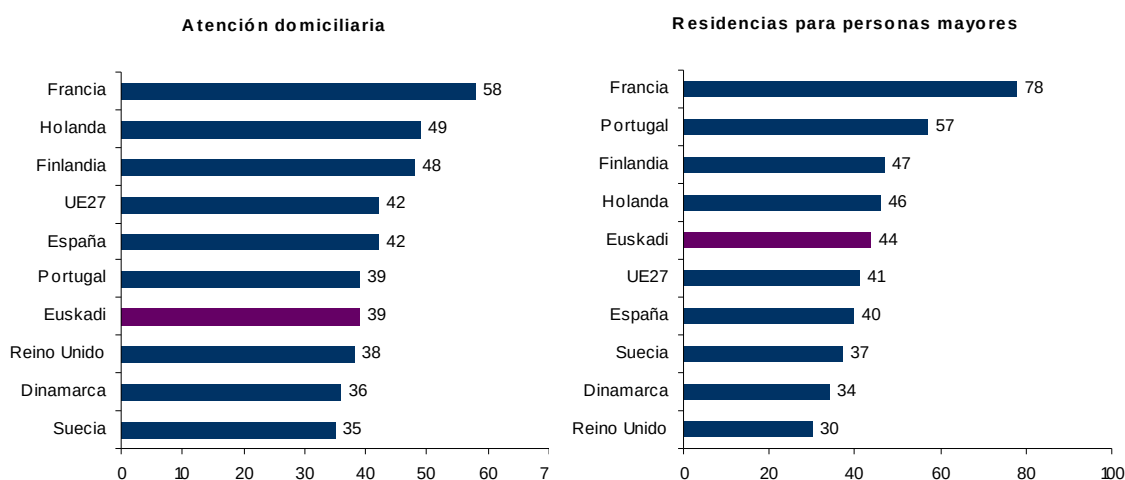
Gráfico 7. Proporción de la población desconocedora del funcionamiento de los siguientes servicios sociales. CAPV 2010 (%)

Excluyendo del análisis estos casos, y redistribuyendo las respuestas válidas obtenidas para cada tipo de servicio, se aprecia que los servicios para personas mayores (hogares y clubes, centros de día y residencias), los servicios de atención diurna para personas con discapacidad y los servicios sociales de base son valorados positivamente por una mayoría de las personas encuestadas. En el resto de los servicios, el número de personas que valoran su funcionamiento como regular, malo o muy malo, superaría el de quienes piensan que funcionan bien o muy bien. Con todo, hay que destacar que la proporción de la población que valora el funcionamiento de estos servicios claramente como malo o muy malo, se mantiene, en general, por debajo del 15%, llegando a superar este porcentaje y a suponer una cuarta parte de las respuestas válidas obtenidas solo en el caso de los servicios de alojamiento para personas en situación de exclusión social y de los servicios dirigidos a mujeres víctimas de violencia de género.

Gráfico 8. Distribución de la población en función de la valoración que hacen de los siguientes servicios sociales. CAPV 2010. (% sobre el total de respuestas válidas)

El Eurobarómetro sobre salud y cuidados de larga duración en la Unión Europea¹⁰ permite comparar la valoración que hace la población vasca de los servicios dirigidos a personas mayores dependientes –atención domiciliaria y residencial– con la de otros países europeos. Se observa que la percepción sobre la calidad de estos servicios en Euskadi (incluyendo, en este caso, la no-respuesta) es similar a la de la población Española en su conjunto, y también a la de la mayoría de los países europeos.

Gráfico 9. Proporción de la población que valora positivamente el funcionamiento de la atención domiciliaria y de los servicios residenciales para personas mayores dependientes. CAPV 2010 y UE 2007



Fuente: Elaboración propia y Special Eurobarometer 283, *Health and long-term care in the European Union*

3.4. La opinión pública se muestra a favor de reforzar los servicios para responder a las necesidades existentes

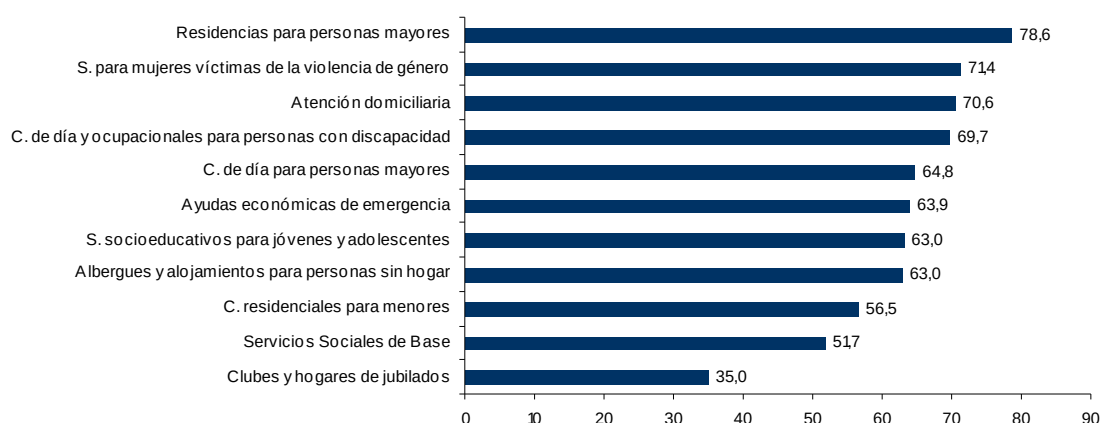
Al margen de que la valoración que hace la ciudadanía de la situación actual de los servicios sociales es, en general, positiva, una amplia mayoría se muestra convencida de la necesidad de reforzar los principales servicios para responder adecuadamente a las necesidades sociales existentes. Desde ese punto de vista, y teniendo en cuenta el resto de las cuestiones planteadas en la encuesta, cabe poner de manifiesto el apoyo ciudadano, al menos cuando se mide a través de este tipo de encuestas de opinión, al avance en el proceso de consolidación y extensión del sistema vasco de Servicios Sociales.

Los servicios cuyo desarrollo sería prioritario, atendiendo a la proporción de la población que se muestra favorable a reforzarlos, son los siguientes: los centros residenciales para personas mayores,

¹⁰ Comisión Europea. *Health and long-term care in the European Union*. Report. Serie: Special Eurobarometer, nº 283. Bruselas: Comisión Europea, 2007.

los servicios dirigidos a mujeres que sufren violencia de género y la atención domiciliaria –con más de siete de cada diez personas favorables a reforzarlos–; los servicios diurnos para personas con discapacidad y para personas mayores, las ayudas económicas de emergencia social, los servicios socioeducativos para jóvenes y adolescentes en situación de dificultad social, y los albergues y alojamientos para personas sin techo o en situación de exclusión social –con más de seis de cada diez opiniones favorables–; y, en último término, los servicios residenciales para personas menores de edad en situación de desprotección y los servicios sociales de base, con cerca de la mitad de opiniones favorables a reforzarlos. Por otra parte, cabe también destacar que la proporción de la población que cree que las prestaciones y los servicios analizados deberían reducirse no supera el 2,5%, en ningún caso.

Gráfico 10. Proporción de la población que cree que se deberían reforzar los siguientes servicios y prestaciones sociales. CAPV 2010. (%)

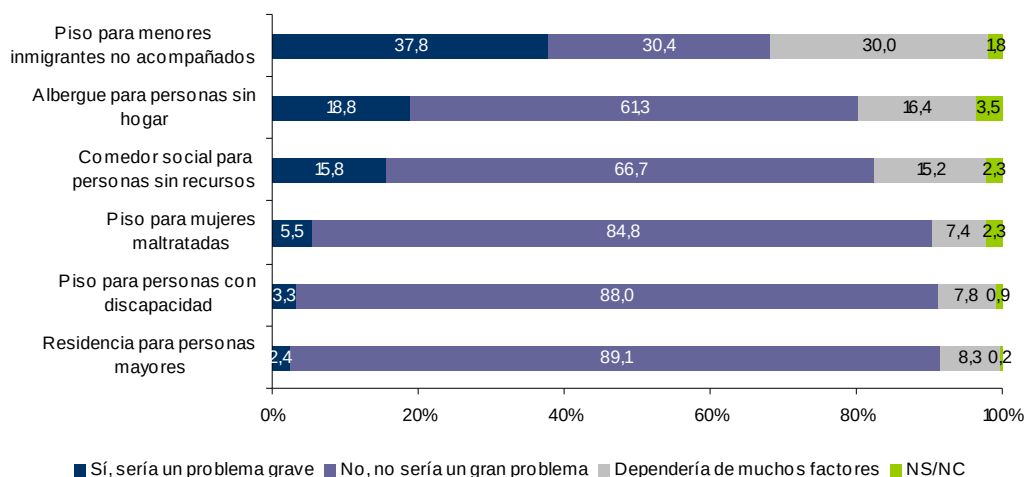


Si bien, como se acaba de ver, la mayoría de la población se muestra convencida de la necesidad de reforzar los servicios sociales analizados, encontrar una ubicación para dichos servicios puede resultar problemático en algunos casos. Mientras que la ubicación de los servicios para personas mayores y para personas con discapacidad no parece representar un problema para la gran mayoría de la población, la ubicación de los servicios dirigidos a la atención de personas en situación de exclusión social y, sobre todo, de los centros para personas menores de edad inmigrantes no acompañadas cuenta con un nivel de oposición sustancialmente más elevado. Se pone así de manifiesto la existencia en Euskadi, al menos en cierta medida, del fenómeno conocido como NIMBY¹¹, en función del cual una parte de la población no se opone a la existencia de determinados recursos sociales pero sí, en cambio, a que tales recursos se ubiquen en las inmediaciones de su domicilio o en su vecindario. En ese sentido, resulta necesario destacar que apenas un 30% de la población señala que no tendría problemas en relación con la apertura de un centro para menores

¹¹ Alberdi Bideguren, J. y otros. Una reflexión sobre la acción colectiva "*nimby*": el caso hontza, *Inguruak*, 2002.

extranjeros no acompañados en su vecindario, frente al 89%, por ejemplo, en el caso de las personas mayores.

Gráfico 11. Percepción de la problemática que supondría la apertura de los siguientes centros en el vecindario de la persona encuestada. CAPV 2010 (%)



Si los datos se analizan desde otro punto de vista, cabe señalar que el 41% de la población se opondría o consideraría como problema grave la apertura de al menos alguno de los centros mencionados en las inmediaciones de su domicilio. La edad y la ideología política influirían en la percepción del problema, de manera que:

- Las personas mayores de 55 años serían mucho más proclives a señalar como problema grave la apertura de alguno de los centros mencionados (el 51% lo consideraría problemático, frente a un 37,4% de las personas de entre 35 y 54 años, y el 31,9% de los menores de 35 años).
- Probablemente relacionado con la edad, las personas que viven en hogares encabezados por personas jubiladas o pensionistas también se opondrían en mayor medida (un 46,9% consideraría una molestia grave que abrieran al menos uno de los centros de servicios sociales señalados en su vecindario, frente a un 38,5% de quienes viven en hogares encabezados por personas con empleo).
- Finalmente, las personas que se consideran ideológicamente de derechas serían las más proclives a rechazar la apertura de centros de servicios sociales en su entorno más cercano: un 55% de éstos lo consideraría un problema grave, frente a un 33,4% de los autodenominados de izquierdas.

- No hay diferencias significativas, por el contrario, en lo que se refiere al sexo, el Territorio de residencia, la situación económica, la utilización de servicios sociales o el nivel educativo.

Tabla 5. Percepción de la problemática que supondría la apertura de algún centro de servicios sociales en el vecindario, en función de diferentes características de la persona encuestada¹. CAPV 2010 (%)

		¿Consideraría como un problema grave que hubiera alguno de los centros de servicios sociales mencionados en su vecindario?				
		Sí, lo consideraría un problema grave	No, no sería un gran problema en ningún caso	Dependería de muchos factores	Ns/Nc	Total
Territorio Histórico	Álava	39,1	27,9	32,8	0,2	100,0
	Guipúzcoa	43,3	25,7	30,8	0,2	100,0
	Bizkaia	40,5	26,6	32,9	0,0	100,0
Sexo	Hombre	38,7	29,2	32,0	0,2	100,0
	Mujer	43,5	24,0	32,4	0,1	100,0
Edad*	18-34 años	31,9	36,2	32,0	0,0	100,0
	35-54 años	37,4	30,5	32,1	0,0	100,0
	De 55 años y más	51,0	16,1	32,5	0,3	100,0
Ocupación de la persona sustentadora principal del hogar*	Trabaja	38,5	31,7	29,8	0,0	100,0
	Parado/a	34,0	35,0	31,0	0,0	100,0
	Jubilado/pensionista	46,9	16,8	36,1	0,2	100,0
Nivel educativo de la persona sustentadora principal del hogar	Sin estudios o primarios	41,0	22,6	36,5	0,0	100,0
	Secundarios	40,5	27,9	31,5	0,1	100,0
	Superiores	42,0	29,7	28,0	0,2	100,0
Ideología política*	Izquierda	33,4	38,6	28,0	0,0	100,0
	Centro	38,8	24,0	37,3	0,0	100,0
	Derecha	55,0	20,1	25,0	0,0	100,0
	Indecisos	44,8	20,9	34,0	0,3	100,0
Utilización de servicios por parte de familiares directos	Sí	40,1	26,1	33,8	0,0	100,0
	No	41,7	26,7	31,4	0,2	100,0
Situación económica	Bienestar económico	41,8	28,3	29,8	0,1	100,0
	Ausencia de bienestar	40,6	24,1	35,2	0,1	100,0
	Ns/Nc	38,7	26,0	35,3	0,0	100,0
Conjunto de la población		41,2	26,5	32,2	0,1	100,0

* Diferencias estadísticamente significativas de acuerdo con la prueba de Chi-Cuadrado para $p < 0,05$

4. GESTIÓN, REPARTO COMPETENCIAL Y TITULARIDAD DEL DERECHO A LOS SERVICIOS SOCIALES

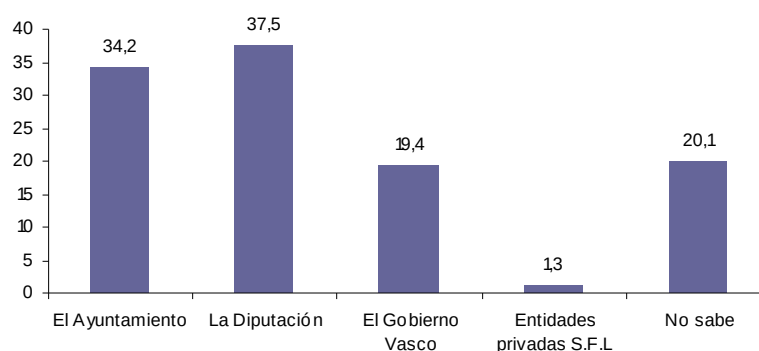
4.1. El Gobierno Vasco debería adoptar un papel más activo en la protección social de la ciudadanía

Las Diputaciones Forales y los Ayuntamientos son considerados como las instituciones que en mayor medida se ocupan de cubrir las necesidades sociales de las personas con discapacidad, las

personas mayores y las demás personas con necesidades sociales; es decir, la ciudadanía percibe que, en el momento actual, son las administraciones foral y municipal las que ostentan las principales competencias en materia de prestación de Servicios Sociales.

De acuerdo con los datos de la encuesta, prácticamente cuatro de cada diez ciudadanos y ciudadanas –el 37,5%– señalan a las Diputaciones como las instituciones más involucradas en la atención social de la población y un porcentaje algo menor –el 34,2%– menciona a los Ayuntamientos. El Gobierno Vasco, por su parte, jugaría un papel más secundario de acuerdo con la opinión de los ciudadanos y ciudadanas –sólo el 19,4% lo señala como una de las instituciones más activas en este ámbito–; las entidades privadas sin fin de lucro tendrían un papel residual, siendo mencionadas por un 1,3% de los encuestados/as. Cabe señalar, finalmente, que, de acuerdo con los datos recogidos, en torno a un 20% de la ciudadanía se mostraría indecisa acerca de cuál es la institución más activa en el ámbito de la atención social.

Gráfico 12. Proporción de la población que señala a las siguientes instituciones como principales proveedoras de atención social en la actualidad. CAPV 2010 (%)

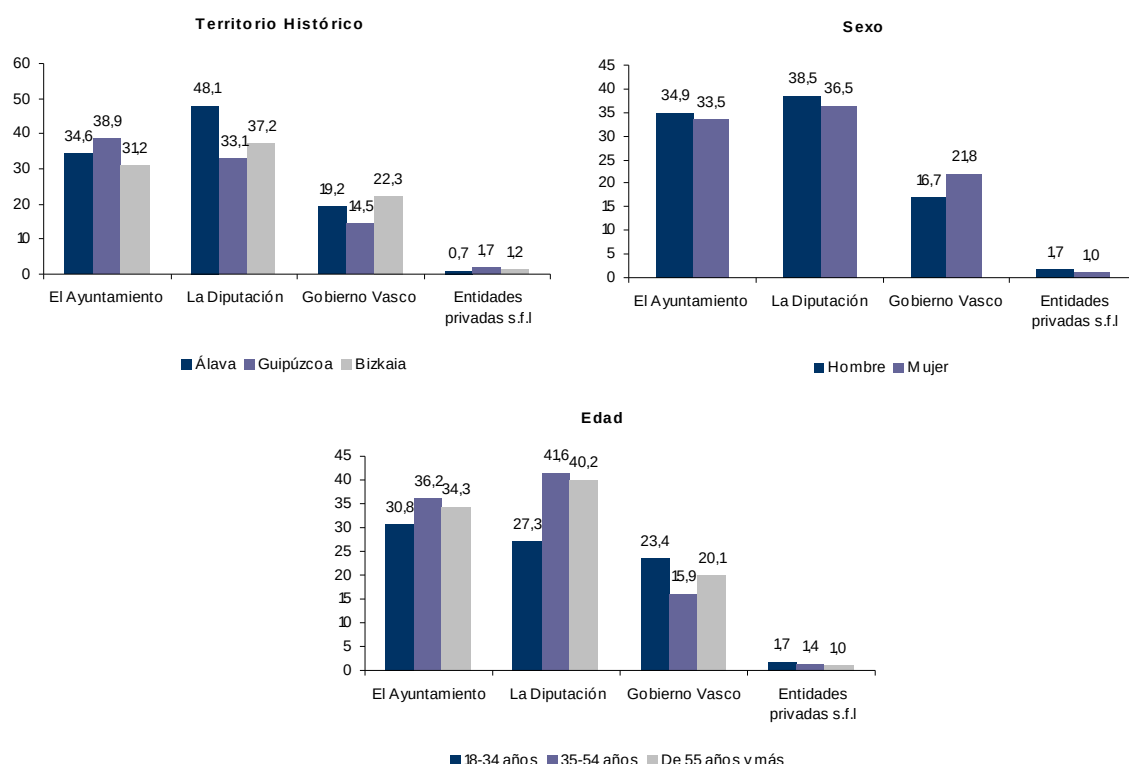


Por lo que se refiere a la posible influencia de diferentes variables sociodemográficas en la percepción de la ciudadanía respecto a la actuación de las diferentes instituciones en el ámbito de los servicios sociales, se aprecian diferencias estadísticamente significativas en cuanto al Territorio Histórico de residencia y a la edad, de manera que:

- La población alavesa menciona a la Diputación como institución más activa en este ámbito con mayor frecuencia que la vizcaína, y sobre todo, que la guipuzcoana. Las personas mayores de 35 años también tienden a valorar el esfuerzo de los entes forales en mayor medida que las más jóvenes.
- La actuación del Gobierno Vasco es mencionada con mayor frecuencia que en el conjunto de la población entre los vizcaínos y entre las personas menores de 35 años.

- Las diferencias que se observan en cuanto a la proporción de la población que considera a los Ayuntamientos y a las entidades sin fin de lucro como principales actoras en el ámbito social no alcanzan significatividad estadística, por lo que podrían deberse al azar.

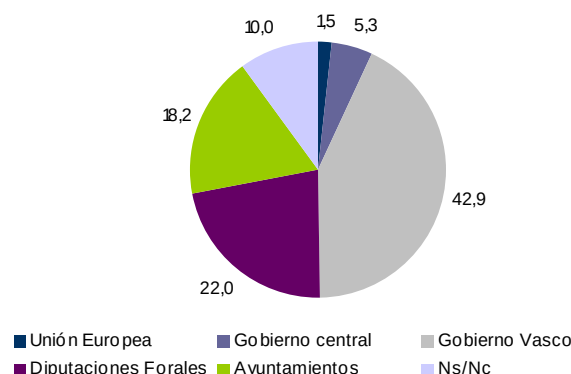
Gráfico 13. Proporción de la población que señala a las siguientes instituciones como principales proveedoras de atención social en la actualidad, en función de las principales características socio-demográficas de la persona encuestada. CAPV 2010 (%)



Además de la percepción que tiene la ciudadanía sobre el papel que juegan actualmente las distintas instituciones públicas en la atención a personas en situación de necesidad social, se ha procurado en la encuesta realizada recoger información sobre cuál considera la población que debe ser la principal responsable de ofrecer dicha atención. Más de cuatro de cada diez ciudadanos y ciudadanas consideran que el Gobierno Vasco debería ser el principal responsable de los servicios sociales, dos de cada diez creen que debería ser responsabilidad de las Diputaciones Forales y un porcentaje similar apunta a los Ayuntamientos. Parece obvia, por tanto, la opción ciudadana por una mayor centralización, a nivel de la CAPV, de la gestión de los Servicios Sociales, como ocurre en otros ámbitos de las políticas sociales, como la educación, las políticas de empleo o la sanidad.

Gráfico 14. Distribución de la población en función de la institución que considera que debería ser la principal responsable de los servicios sociales. CAPV 2010 (%)

Institución que debería ser la principal responsable de la gestión de los servicios sociales



Por otra parte, resulta interesante señalar que, si bien es cierto que, tal y como se acaba de mencionar, una parte importante de la ciudadanía optaría por un modelo de gestión de los servicios sociales más centralizado, la proporción de la ciudadanía que defiende el modelo descentralizado actual es en Euzkadi mucho mayor que en el resto del Estado, donde siete de cada diez ciudadanos y ciudadanas optarían por una gestión centralizada, ya sea a través del propio Gobierno central (40,3%) o del autonómico (32,6%).

Gráfico 15. Distribución de la población en función de la institución que consideran que debería ser la principal responsable de los servicios sociales. CAPV 2010 y España 2008

	Euzkadi	España
Unión Europea	1,5	2,9
Gobierno central	5,3	40,3
Gobierno Vasco	42,9	32,6
Diputaciones Forales	22,0	12,0
Ayuntamientos	18,2	11,5
Ns/Nc	10,0	0,6
Total	100,0	100,0

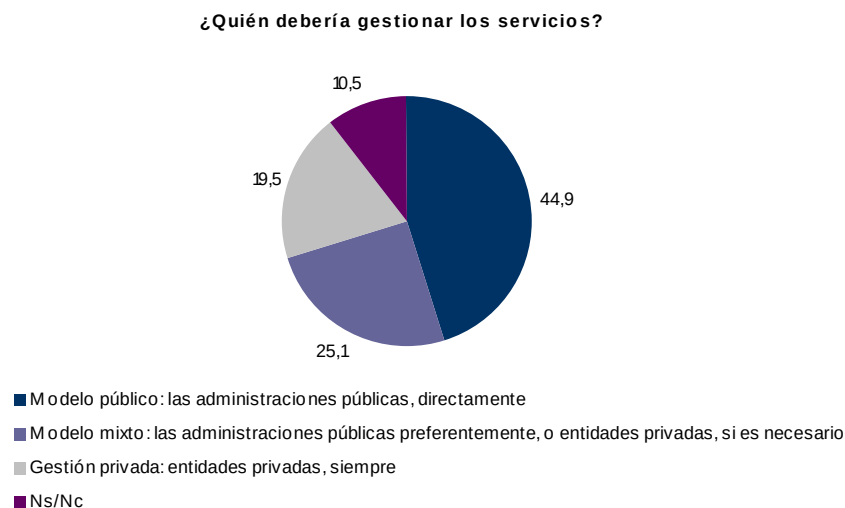
Fuente: Elaboración propia a partir de datos del CIS, Estudio nº 2765, Actitudes hacia el Estado de Bienestar.

4.2. La gestión de los servicios debería ser preferentemente pública

La ciudadanía, además de otorgar a las instituciones públicas vascas la principal responsabilidad de cubrir las necesidades sociales de la población, considera mayoritariamente que los servicios deberían ser de gestión pública: un 44,5% cree que las administraciones públicas deberían prestar los servicios directamente, a través de sus propios centros y con sus propios trabajadores y trabajadoras, y un 25% se inclinaría también por esta opción, aunque sin oponerse a que dicha labor recayera en instituciones privadas, si fuera necesario. Las personas que consideran que la gestión de los servicios debería recaer exclusivamente en entidades privadas, por su parte, suponen en torno al

20% de la población. Para estas personas, el papel de las instituciones públicas debería limitarse a controlar la calidad de los servicios prestados y a financiarlos adecuadamente.

Gráfico 16. Distribución de la población en función del tipo de gestión que consideran más adecuada para los servicios sociales. CAPV 2010 (%)

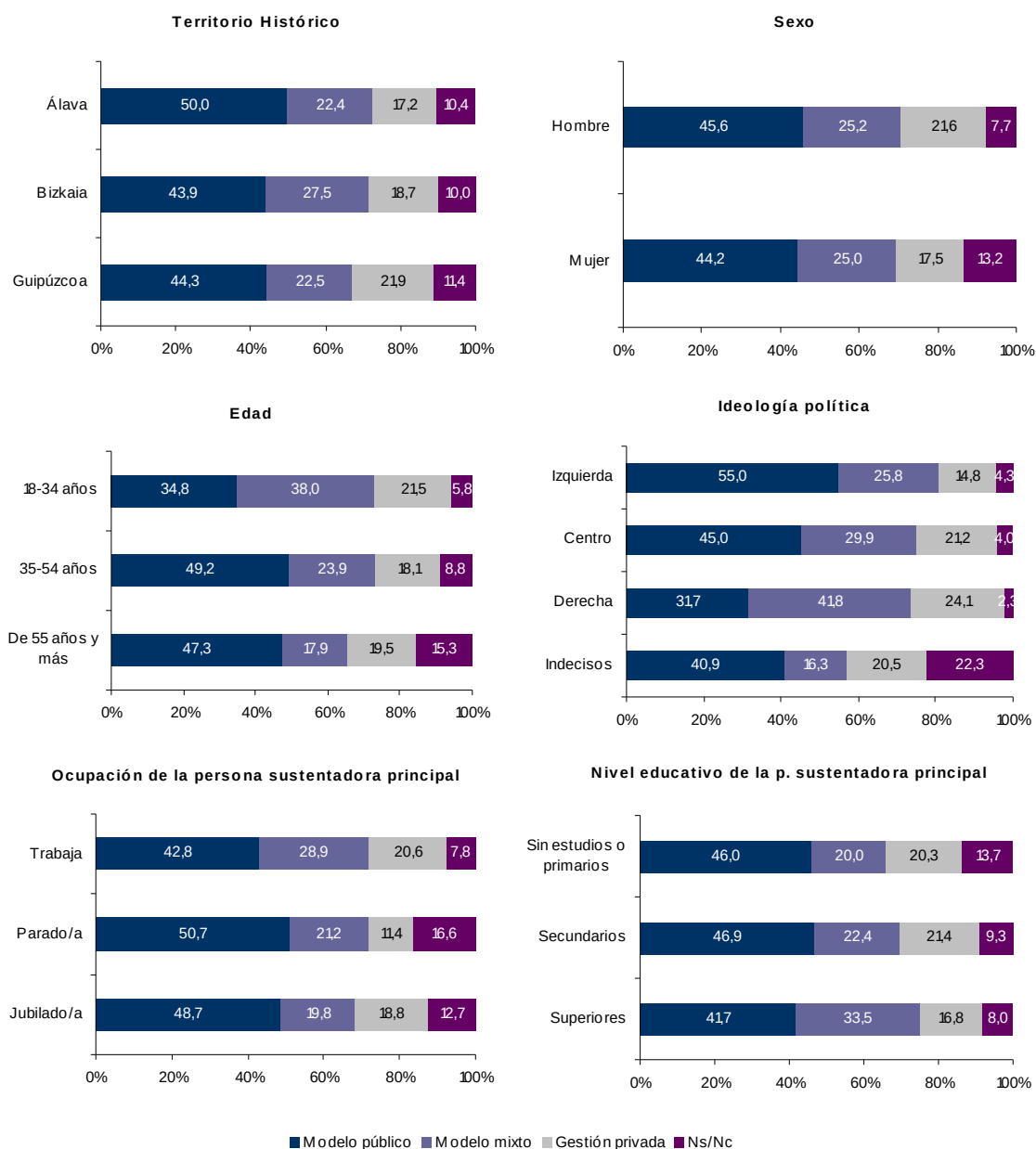


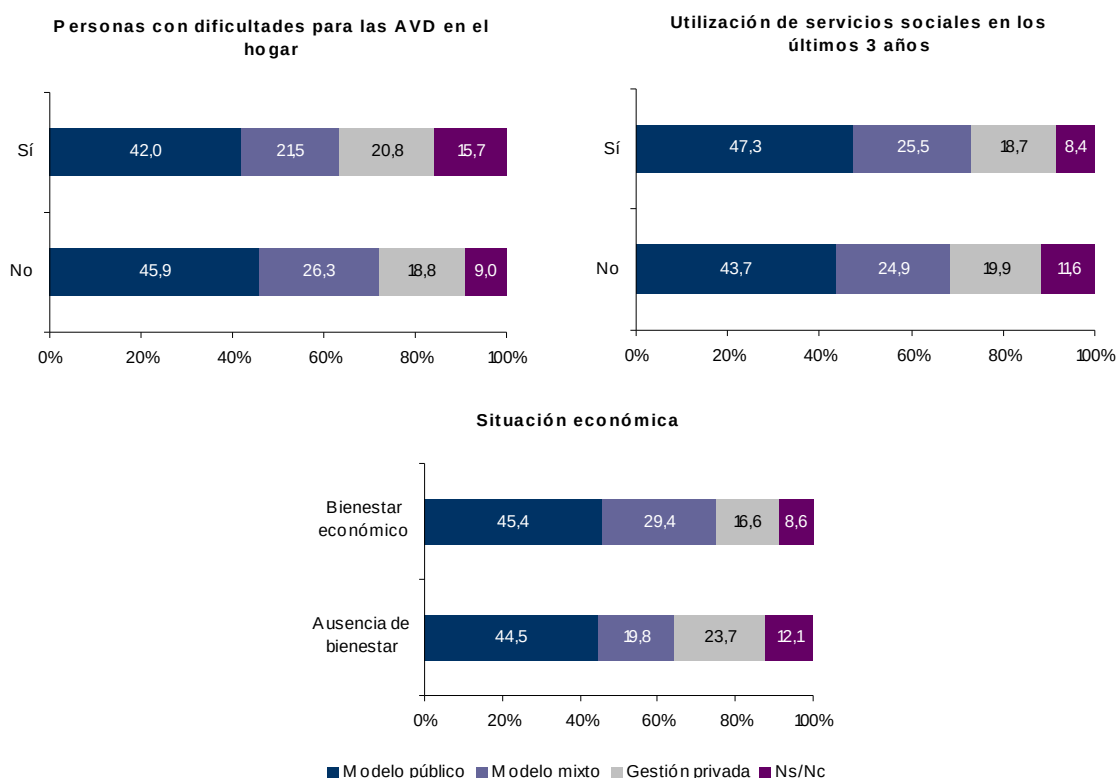
Si se analiza el modelo de gestión elegida en función de las principales características de las personas encuestadas, se aprecia que:

- La preferencia por el modelo de gestión pública directa es significativamente mayor que en el conjunto de la población en el caso de los alaveses (50%); de los hombres (45,6%); de las personas de más de 35 años (49,2% entre las personas de 35 a 54 años y 47,3% entre las de 55 y más años); de las que se califican ideológicamente como de izquierdas (55%); de las que viven en hogares encabezados por personas en paro o jubiladas (50,7% y 48,7% respectivamente); de las que viven en hogares en los que la persona sustentadora principal no tiene estudios universitarios (46% en el caso de las encabezadas por personas sin estudios o con estudios primarios y 46,9% en el caso de las encabezadas por personas con estudios secundarios); y de las que han hecho uso de algún servicio social en los tres últimos años (47,3%).
- La elección del modelo mixto es más frecuente entre los vizcaínos (27,5%); los menores de 35 años (38%); los que se sitúan ideológicamente en el centro (29,9%) o en la derecha (41,8%); y entre quienes no conviven con personas que tienen dificultades para las actividades de la vida diaria.
- Finalmente, la elección del modelo de gestión privada sería especialmente frecuente, aunque en cualquier caso minoritaria, entre los guipuzcoanos (21,9%), los hombres (21,6%), los menores de 35 años (21,5%), las personas que se posicionan políticamente en la dere-

cha, y las personas que tienen dificultades para realizar las actividades de la vida diaria o que conviven con alguien que las tiene (20,8%).

Gráfico 17. Preferencia por la gestión pública o privada de los servicios sociales en función de distintas características de la persona encuestada. CAPV 2010 (%)



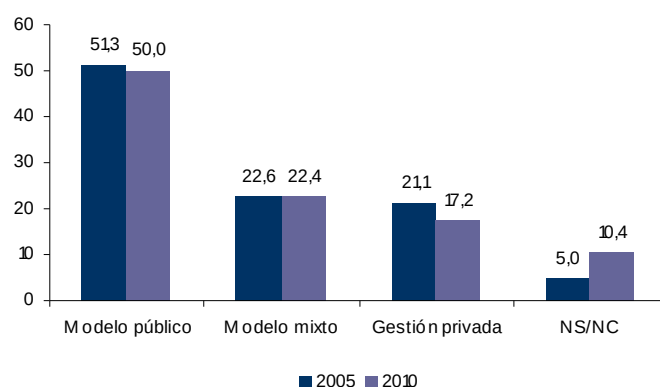


En cualquier caso, y al margen de las diferencias que pueden encontrarse entre los colectivos considerados, debe destacarse que sólo en dos casos –el de las personas jóvenes y el de las personas que se adscriben políticamente a la derecha– el modelo público no resulta la opción más mencionada.

Por otra parte, si se comparan estos datos con los obtenidos en Álava, en 2005, en un estudio elaborado por el Centro de Documentación y Estudios SIIS para la Diputación Foral de Álava¹², no se aprecian grandes variaciones en la proporción de la población que apoya cada uno de los modelos de gestión analizados, lo que puede hacer pensar en una opción –al menos cuando se mide mediante encuestas de opinión de estas características– sólida y asentada a favor de la gestión pública de los Servicios Sociales.

Gráfico 18. Preferencia por la gestión pública o privada de los servicios sociales. Álava 2005 y 2010 (%)

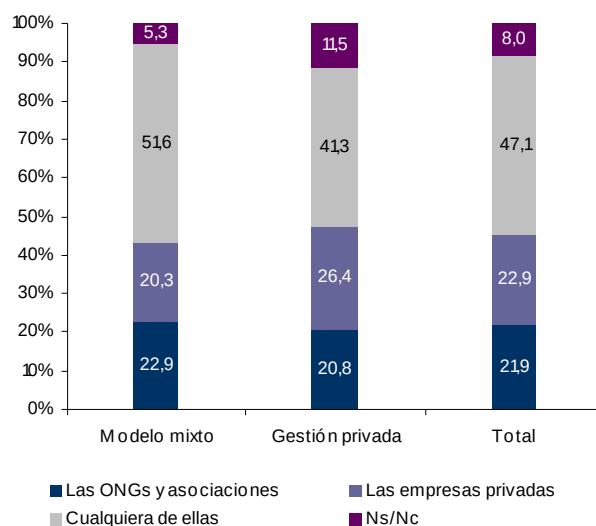
¹² SIIS Centro de Documentación y Estudios. *El sector no lucrativo en el ámbito de la acción social en Álava*. Vitoria-Gasteiz: Diputación Foral de Álava. Instituto Foral de Bienestar Social, 2005.



Fuente: Elaboración propia y El sector no lucrativo en el ámbito de la acción social en Álava, 2005.

Finalmente, cabe destacar que no existe una preferencia clara en lo referente a la personalidad jurídica que deberían tener las entidades privadas potencialmente adjudicatarias de la gestión de los servicios. En efecto, el 41,3% de quienes se muestran a favor de la gestión privada y más de la mitad de quienes, en principio, no se oponen a ella, señalan que la gestión de los servicios podría recaer tanto en entidades del tercer sector, como en empresas mercantiles. Por otra parte, las personas que se inclinan por la adjudicación a empresas del tercer sector exclusivamente suponen en torno a una quinta parte del total, tanto entre quienes prefieren la gestión privada como entre quienes optan por el modelo mixto.

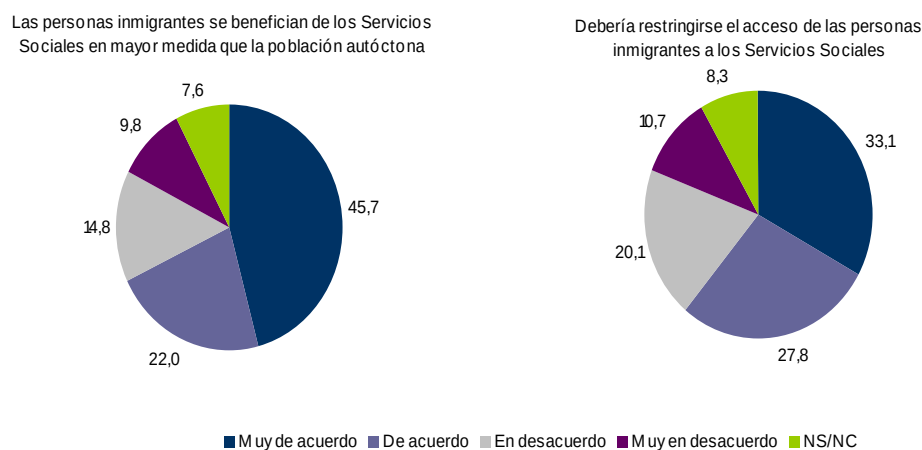
Gráfico 19. Preferencia entre empresas y ESFL para la gestión privada de servicios sociales. CAPV 2010



4.3. La mayoría de la población se muestra partidaria de restringir el acceso de la población inmigrante a los servicios sociales

La mayoría de la población vasca se muestra de acuerdo con la idea de que las personas inmigrantes se benefician en mayor medida que las autóctonas de las ayudas sociales: más de cuatro de cada diez vascos y vascas —el 45,7%— se muestran muy de acuerdo con esta afirmación, y un 22% estaría de acuerdo. Además, en consonancia con esta opinión, el 60% de la población, aproximadamente, se mostraría a favor de restringir el acceso de las personas inmigrantes a las prestaciones y servicios sociales, mediante la exigencia de un mayor plazo de empadronamiento.

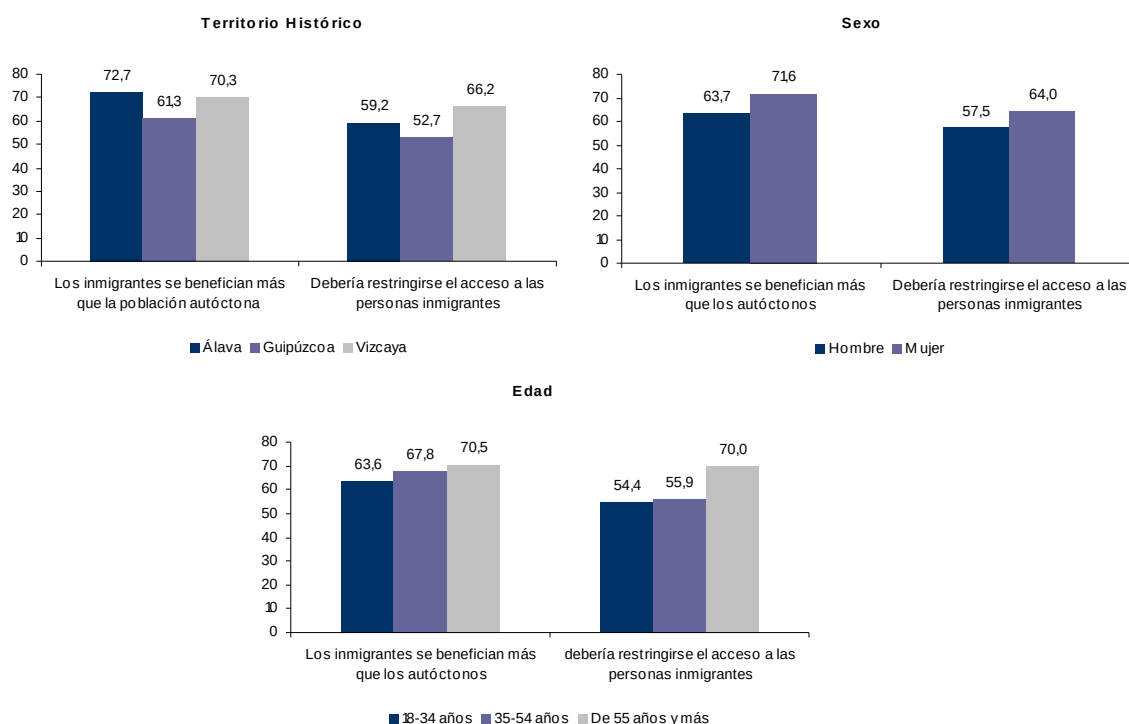
Gráfico 20. Distribución de la población en función de su grado de acuerdo con la siguientes afirmaciones sobre la utilización de los Servicios Sociales por parte de la población inmigrante. CAPV 2010 (%)



Tal y como se aprecia en el gráfico siguiente, la proporción de la población que cree que las personas inmigrantes se benefician desproporcionadamente de las ayudas sociales, y que, por lo tanto, debería restringírseles el acceso a las mismas es más elevada entre los alaveses y los vizcaínos que entre los guipuzcoanos (72,2% y 70,3%, frente a un 61,3%); es mayor entre las mujeres que entre los hombres (un 71,6% de las mujeres estarían de acuerdo con esta afirmación frente a un 63,7% de los hombres); y también es especialmente elevada entre las personas de más edad, en cuyo caso, la proporción de quienes se muestran a favor de restringir el acceso de las personas inmigrantes supera en más de 15 puntos la que se da entre los jóvenes).

Gráfico 21. Proporción de la población que está de acuerdo o muy de acuerdo en que la población inmigrante se beneficia desproporcionadamente de los servicios sociales y que habría que restringirles

el acceso, en función de las principales características sociodemográficas de la persona encuestada. CAPV 2010 (%)



4.4. Temor al efecto desincentivador de las ayudas económicas

También está relativamente extendida, puesto que la apoya el 63,4% de los vascos y vascas, la opinión de que las ayudas sociales, especialmente la prestación por desempleo y la renta de garantía de ingresos, desincentivan el empleo o, más concretamente, hacen que la gente se vuelva perezosa. El 28,9% de la población estaría totalmente de acuerdo con esta afirmación y algo más de la tercera parte estaría de acuerdo.

Gráfico 22. Distribución de la población en función de su grado de acuerdo con la siguiente afirmación: “las prestaciones sociales, como el seguro de desempleo o la Renta Básica, hacen que la gente se vuelva perezosa”. CAPV 200 (%)

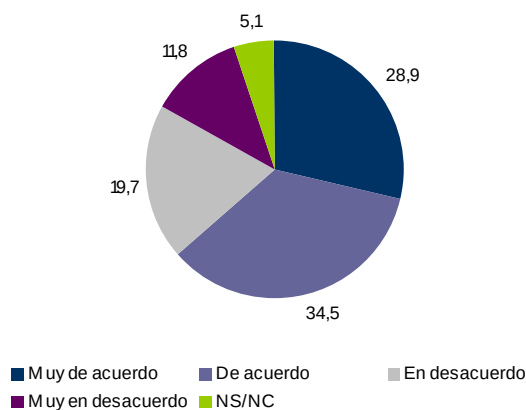
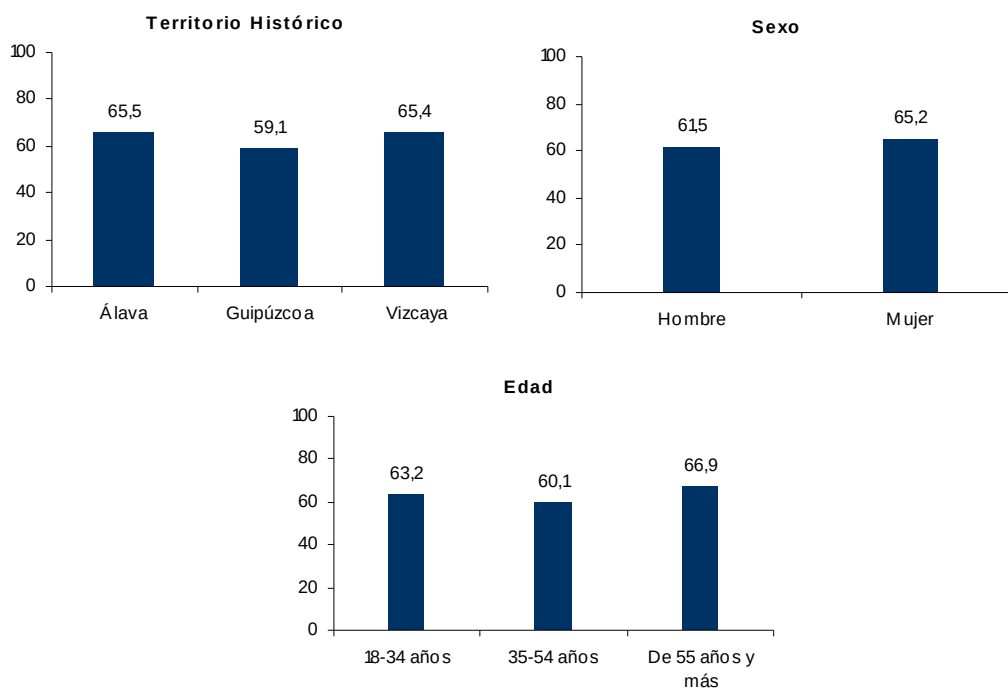


Gráfico 23. Proporción de la población que está de acuerdo o muy de acuerdo en que las prestaciones sociales pueden desincentivar el empleo, en función de diferentes características sociodemográficas de la persona encuestada. CAPV 2010 (%)

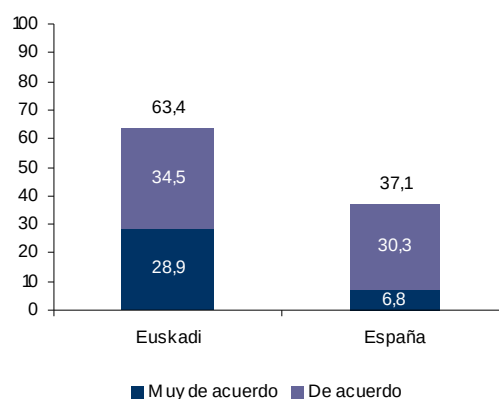


Tal y como se aprecia en el gráfico anterior, las mujeres tienden a considerar en mayor medida que los hombres, que las prestaciones económicas pueden desmotivar a las personas que las perciben para participar en el mercado laboral –el 65,2% de las mujeres lo cree así, frente a un 61,5% de los hombres– y las personas mayores también son más proclives que las jóvenes o adultas a estar de acuerdo con esta afirmación. Las diferencias que se observan entre Gipuzkoa y los otros dos Terri-

torios Históricos, por otra parte, no alcanzan significatividad estadística, como tampoco el resto de las variables independientes analizadas.

Finalmente, comparando los resultados obtenidos en la presente encuesta con los que recogía el CIS en 2008, se observa que la sociedad vasca se muestra mucho más preocupada que la española respecto al potencial de las prestaciones económicas de garantía de ingresos de fomentar la inactividad laboral. La proporción de personas que se muestra preocupada por esta cuestión en Euskadi –que, como se ha dicho, representa el 63,4% de la sociedad vasca–, duplica prácticamente la que obtenía el CIS para España en 2008.

Gráfico 24. Proporción de la población que considera que las prestaciones sociales pueden desincentivar el empleo. CAPV 2010 y España 2008. (%)



5. ACTITUDES Y OPINIONES SOBRE LOS SERVICIOS PARA PERSONAS MAYORES Y DEPENDIENTES

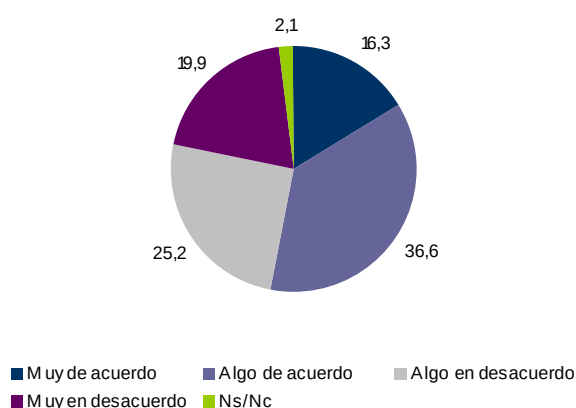
Tal y como se ha visto hasta ahora, los servicios para personas mayores se encuentran entre los que una mayor parte de la población consideraría necesario reforzar: prácticamente ocho de cada diez vascos y vascas opinan que los centros residenciales para personas mayores deben crecer en los próximos años, más de siete de cada diez opinan lo mismo acerca de la ayuda a domicilio y más de seis de cada diez acerca de los centros de día dirigidos a este colectivo (ver Gráfico 10). Por otra parte, apenas un 15% de las personas encuestadas consideran que haya que reducir la ayuda a las personas mayores para poder dedicar más recursos a otros colectivos: sólo un 14,7% de las personas consultadas se muestran de acuerdo con la afirmación de que ‘Hay que ayudar a los jóvenes aunque sea a costa de reducir las ayudas a los ancianos’. En ese mismo sentido, y de acuerdo con el Sociómetro Vasco nº 43, las personas mayores que viven solas de forma independiente deberían ser, a juicio de la población vasca, el colectivo mejor protegido por las administraciones públicas.

En este apartado, se analiza en mayor detalle la percepción de la ciudadanía sobre las necesidades a las que se enfrentan las personas mayores dependientes y sus cuidadores/as y sobre la accesibilidad y la calidad de los servicios destinados a este colectivo.

5.1. Para un amplio sector de la población, la inadaptación de las viviendas limita la autonomía de las personas mayores

Es indudable que la accesibilidad urbana y la adaptación de la vivienda favorecen enormemente la autonomía de las personas mayores con movilidad reducida, mientras que la existencia de barreras arquitectónicas, ya sea en la calle o en las viviendas, es un factor limitador importante. En Euskadi, actualmente, la opinión pública se encuentra dividida respecto a la cuestión de si las ciudades y los pueblos se encuentran suficientemente adaptados a las necesidades de estas personas: un 52,8% de la población se inclina a pensar que sí lo están, mientras que un 45,5% mantiene la opinión contraria.

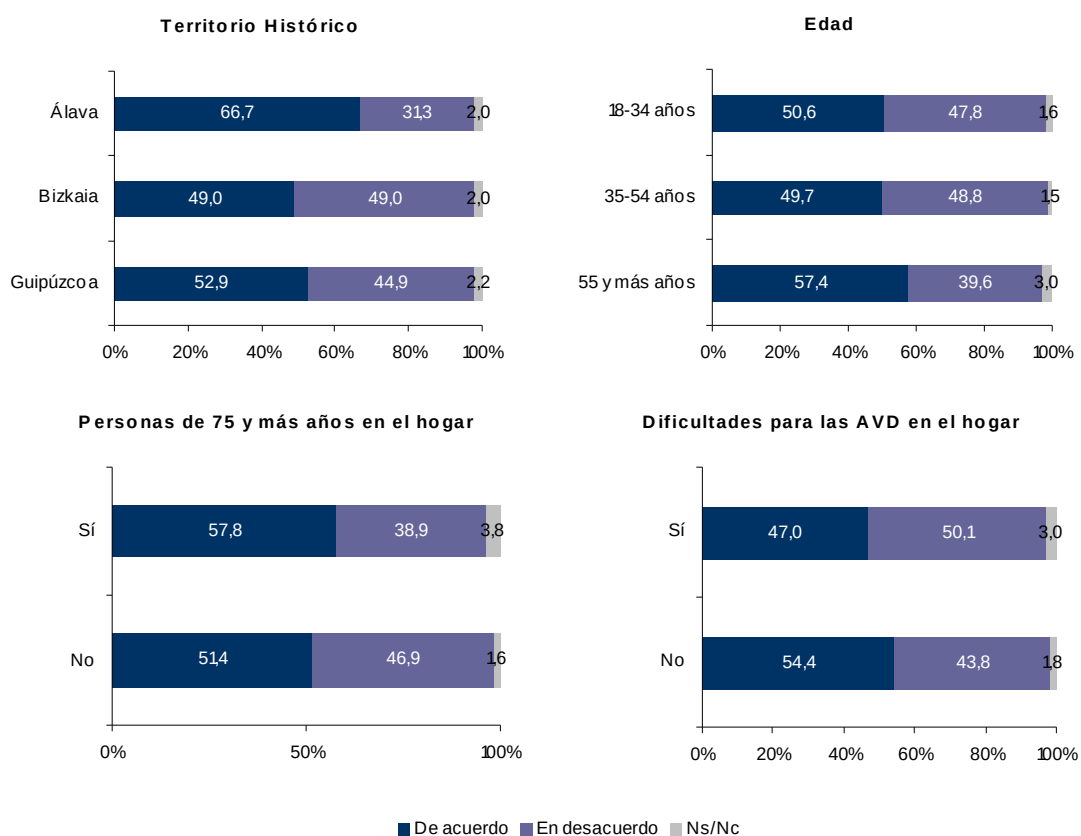
Gráfico 25. Distribución de la población en función de su grado de acuerdo con la siguiente afirmación: “la ciudad en la que usted vive está suficientemente adaptada a las necesidades de las personas mayores y con discapacidad”. CAPV 2010 (%)



Resulta interesante señalar que, tal y como se puede observar en los gráficos siguientes, el Territorio Histórico de residencia es el factor que más influye en la percepción de la ciudadanía sobre el grado de adaptación de las ciudades, por encima incluso de otros factores, como la convivencia con personas muy mayores o con personas con dificultades para las actividades de la vida diaria, que podrían estar aparentemente más relacionados con la percepción de la accesibilidad. Así, por ejemplo, existe una diferencia de más de 17 puntos porcentuales entre Álava y Bizkaia en lo relativo a la proporción de personas que se inclinan a considerar que las ciudades están suficientemente adaptadas, mientras que dicha diferencia sería de algo más de 6 puntos entre quienes conviven con personas muy mayores y quienes no, y de algo más de 7 puntos entre quienes viven con personas con dificultades para las actividades cotidianas y quienes no (ver Gráfico 26). Estos resultados sugieren

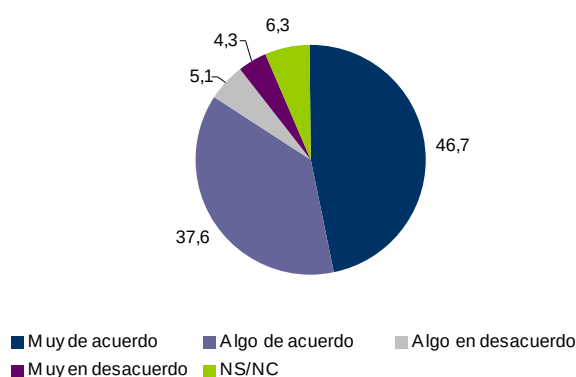
que la percepción que tiene la ciudadanía sobre la accesibilidad de su entorno se basa en criterios relativamente objetivos (en las características del municipio en el que vive), más que en circunstancias individuales o con su experiencia personal. Por último cabe resaltar que, al contrario de lo que cabría esperar, las personas que superan los 55 años de edad y que, por lo tanto, podrían ser más sensibles a los problemas de accesibilidad en su ciudad, opinan en mayor proporción que las más jóvenes que su ciudad tiene un grado aceptable de accesibilidad.

Gráfico 26. Grado de acuerdo con la afirmación “la ciudad en la que usted vive está suficientemente adaptada a las necesidades de las personas mayores y con discapacidad”, en función de diferentes características de la persona encuestada. CAPV 2010 (%)



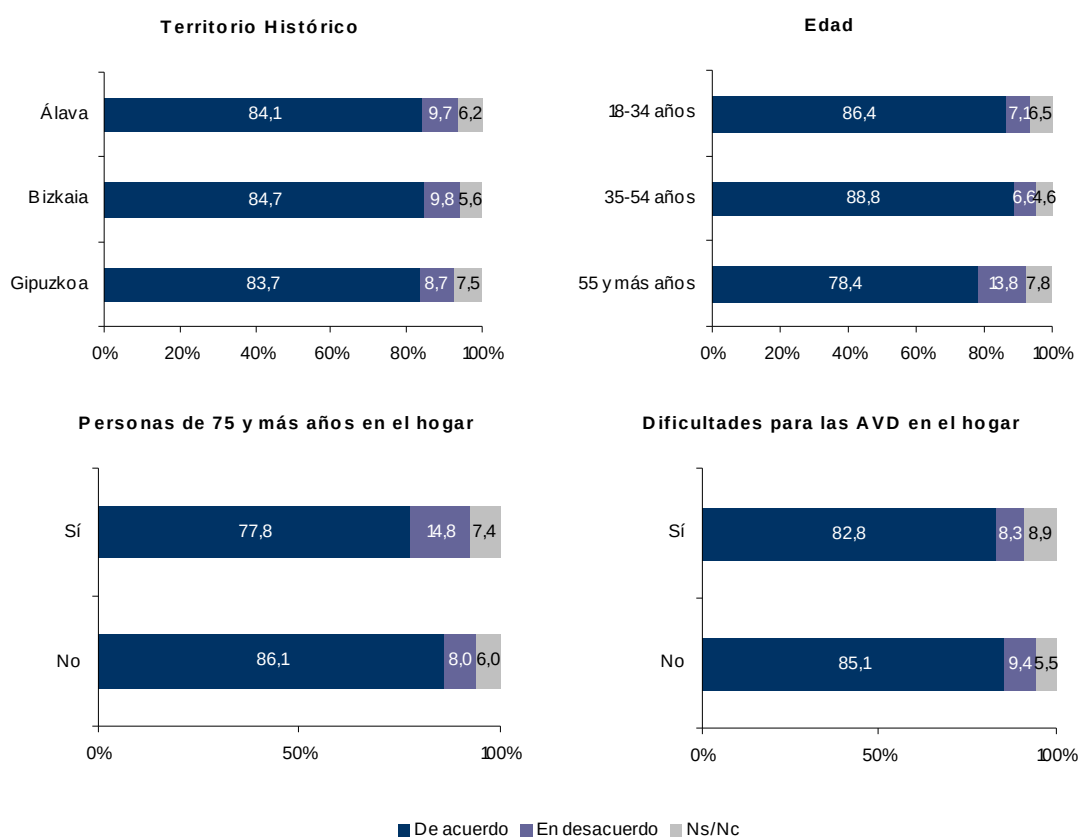
Si bien la ciudadanía se muestra relativamente satisfecha con el grado de adaptación de las ciudades y de los pueblos de Euskadi a las necesidades de las personas mayores y con discapacidad, no sucede lo mismo cuando se pregunta sobre la accesibilidad de las viviendas. En efecto, más de 8 de cada diez vascos y vascas consideran –con un mayor o menor grado de acuerdo– que la inadaptación de las viviendas afecta negativamente las posibilidades de las personas mayores de vivir de forma autónoma.

Gráfico 27. Distribución de la población según su grado de acuerdo con la siguiente afirmación: “En Euskadi, muchas personas mayores no pueden vivir de manera autónoma porque sus viviendas no están adaptadas a sus necesidades”. CAPV 2010 (%)



En este caso, además, no se aprecian diferencias estadísticamente significativas en función del Territorio Histórico de residencia, y sí, en cambio, en función de las variables que tienen que ver con el grado de cercanía respecto a la situación analizada, de manera que entre las personas que han podido experimentar la situación descrita más de cerca –las personas mayores de 55 años, las que conviven con personas muy mayores o con personas con dificultades para las actividades cotidianas–, la proporción de quienes creen que la inadaptación de las viviendas limita significativamente el grado de autonomía de las personas mayores resulta ser algo más reducida. Con todo, hay que subrayar que quienes piensan que sí tiene una influencia importante representan, en cualquier caso, una amplia mayoría.

Gráfico 28. Grado de acuerdo con la afirmación “En Euskadi, muchas personas mayores no pueden vivir de manera autónoma porque sus viviendas no están adaptadas a sus necesidades” en función de diferentes características de la persona encuestada. CAPV 2010 (%)



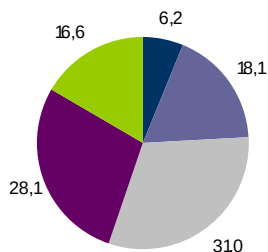
5.2. La ciudadanía cree insuficiente el apoyo prestado para el mantenimiento de las personas mayores en su entorno habitual

Preguntados sobre el apoyo que se presta desde los Servicios Sociales a las personas mayores, prácticamente seis de cada diez vascos y vascas se inclinan a pensar que en Euskadi no hay suficientes servicios para que estas personas puedan vivir de forma independiente en su hogar; además, prácticamente la mitad de la población considera que tampoco se presta suficiente apoyo a los familiares que cuidan de una persona mayor en el domicilio.

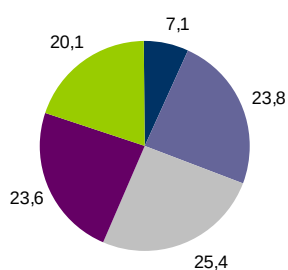
Tanto si se trata de la atención que reciben las propias personas mayores, como si se refiere al apoyo que se presta a las personas que ejercen de cuidadoras informales, la proporción de la población que se muestra claramente satisfecha con la situación actual es muy minoritaria: tan sólo un 6,2% de la ciudadanía está muy de acuerdo en que los servicios con los que cuentan las personas mayores para vivir de manera independiente en su hogar son suficientes, y sólo un 7,2% opina claramente que el apoyo que se presta a los familiares es bueno.

Gráfico 29. Distribución de la población en función de su valoración de los servicios de apoyo que se prestan a las personas mayores y a sus cuidadores/as. CAPV 2010 (%)

En Euskadi, hay suficientes servicios sociales de apoyo para que las personas mayores puedan vivir de forma independiente en su propio hogar



Las personas que tienen que cuidar a un familiar mayor en su domicilio, reciben un buen apoyo de los servicios sociales en Euskadi



■ Muy de acuerdo ■ Algo de acuerdo ■ Algo en desacuerdo
■ Muy en desacuerdo ■ NS/NC

Si se relacionan las respuestas obtenidas a ambas preguntas, algo más de un tercio de la población – el 34,2%– tendría una percepción positiva del apoyo que se presta a este colectivo desde los servicios sociales: un 13,8% estaría de acuerdo, en mayor o menor medida, en que, en Euskadi, hay suficientes servicios sociales de apoyo para que las personas mayores vivan de forma independiente y también para sus cuidadores/as; un 13,3% se inclinaría a pensar que sí existen suficientes servicios de apoyo para las personas mayores, pero no para las cuidadoras; y un 7,1% creería que no hay suficientes servicios para sostener a las personas mayores de forma independiente, aunque sí para mantenerlas en domicilio con otros familiares.

Tabla 6. Distribución de la población en función de su valoración de los servicios de apoyo que se prestan a las personas mayores y a sus cuidadores/as. CAPV 2010. (% sobre el total de la tabla)

		Las personas que tienen que cuidar a un familiar mayor en su domicilio, reciben un buen apoyo de los servicios sociales en Euskadi			
		Positiva ¹	Negativa ²	Ns/Nc	Total
En Euskadi, hay suficientes servicios sociales de apoyo para que las personas mayores puedan vivir de forma independiente en su propio hogar	Positiva ¹	13,8	7,1	3,5	24,3
	Negativa ²	13,3	38,7	7,1	59,1
	Ns/Nc	3,8	3,2	9,6	16,6
	Total	30,9	48,9	20,1	100,0

¹ Se clasifican como positivas las respuestas: “muy de acuerdo” y “algo de acuerdo”.

² Se clasifican como negativas las respuestas: “muy en desacuerdo” y “algo en desacuerdo”.

Por otra parte, analizando la valoración que hace la ciudadanía de los servicios de apoyo al mantenimiento de las personas mayores en el entorno habitual en función de distintas características personales, se aprecia que:

- Los hombres valoran la situación de forma más positiva que las mujeres: el 26,1% de los hombres está muy de acuerdo o algo de acuerdo en que las personas mayores tienen el suficiente apoyo para vivir de forma independiente en su hogar, y el 33,4% opina otro tanto de los servicios dirigidos a los cuidadores/as, mientras que, entre las mujeres, dichos porcentajes son del 22,6% y del 28,6%, respectivamente.
- Los y las jóvenes valoran de forma más positiva que las personas de 35 o más años el apoyo que se les presta a las personas mayores para permanecer en el domicilio: el 28,7% de los menores de 35 años está muy de acuerdo o algo de acuerdo en que los servicios ofrecidos son suficientes, mientras que la proporción se reduce al 22,2% entre quienes tienen entre 35 y 54 años, y al 23,5% entre quienes superan los 55 años de edad. En lo referente a los servicios de apoyo para cuidadores, por otra parte, se aprecia una relación inversa, siendo los mayores de 55 años quienes opinan en mayor medida que los servicios sociales prestan un buen apoyo a los familiares que conviven con personas mayores.
- La ocupación de la persona sustentadora principal del hogar se perfila como una variable significativa en lo referente a la valoración que se hace de los servicios para personas cuidadoras, de manera que las personas que conviven en hogares sustentados principalmente por personas paradas o jubiladas tienen una opinión más positiva que las que viven en hogares en los que la persona principal trabaja. Por el contrario, no se aprecian diferencias significativas en función de la ocupación de la persona principal del hogar cuando se trata de valorar los servicios que se prestan a las personas mayores directamente.

- La ideología política también afecta significativamente la valoración que se hace de los servicios de apoyo a personas mayores: las personas que se posicionan en la derecha tienden a valorarla más positivamente, tanto cuando se pregunta sobre los servicios que se les prestan a las personas mayores directamente, como cuando se trata del apoyo prestado a las familias.
- La utilización de algún servicio social por parte de la persona encuestada o de algún familiar directo mejora ligeramente la valoración de los servicios para personas mayores – incrementando la proporción de quienes los consideran que se les ofrecen suficientes servicios del 23,7% al 25,5%– pero ejercen la influencia contraria en el caso de los servicios para personas cuidadoras, reduciendo la proporción de quienes consideran que se les ofrece un buen apoyo del 31,3% al 30,1%.
- Finalmente, las personas que se encuentran en una situación económica desahogada valoran la situación de forma más positiva que las que tienen dificultades económicas: el 25,4% de las personas en situación de bienestar económico están muy de acuerdo o algo de acuerdo en que existen suficientes servicios para que las personas mayores puedan vivir de forma independiente en su hogar, y un 32,9% opina lo mismo acerca de los servicios para cuidadores/as. Cuando se analizan las respuestas de las personas que se encuentran en situación de ausencia de bienestar, estas proporciones se reducen al 23,6% y al 28,1%, respectivamente.

Merece la pena destacar que las diferencias de opinión observadas entre las personas que conviven con personas mayores de 75 años o con personas que tienen dificultades para las actividades cotidianas, y aquellas que no lo hacen, no alcanzan significatividad estadística.

Tabla 7. Valoración de los servicios de apoyo que se prestan a las personas mayores y a sus cuidadores/as en función de distintas características de la persona encuestada. CAPV 2010. (%)

		Servicios para personas mayores		Servicios para cuidadores/as	
		Positiva	Negativa	Positiva	Negativa
Territorio Histórico	Álava	28,6	56,0	30,1	51,0
	Guipúzcoa	24,9	57,9	34,6	47,1
	Bizkaia	22,7	60,7	29,0	49,5
Sexo ^{1,2}	Hombre	26,1	54,4	33,4	43,2
	Mujer	22,6	63,5	28,6	54,3
Edad ^{1,2}	18-34 años	28,7	54,2	30,0	54,0
	35-54 años	22,2	65,3	28,2	54,7
	De 55 años y más	23,5	56,1	34,2	39,9
Ocupación de la persona sustentadora principal del hogar ²	Trabaja	24,5	60,7	29,5	52,2
	Parado/a	32,3	53,7	46,2	38,6
	Jubilado/pensionista	23,8	57,1	32,2	44,0
Nivel educativo de la persona sustentadora principal del hogar	Sin estudios o primarios	25,7	58,5	35,4	46,4
	Secundarios	26,4	56,1	30,5	48,6
	Superiores	20,7	62,5	26,2	52,2
Ideología política resumida ^{1,2}	Izquierda	22,3	64,2	29,6	54,8
	Centro	22,7	63,6	32,4	48,3
	Derecha	32,9	58,3	32,5	51,6
	Indecisos	24,5	52,2	30,5	44,1
Presencia de personas con dificultades para las AVD en el hogar	Sí	23,6	57,7	30,6	52,0
	No	24,5	59,6	31,0	48,0
Utilización de servicios por parte de familiares directos ^{1,2}	Sí	25,5	62,7	30,1	58,7
	No	23,7	57,3	31,3	44,0
Presencia de personas mayores de 75 años en el hogar	Sí	22,9	59,3	29,5	47,7
	No	24,7	59,0	31,3	49,2
Situación económica ^{1,2}	Bienestar económico	25,4	59,4	32,9	48,4
	Ausencia de bienestar	23,6	61,0	28,1	51,9
	Ns/Nc	18,2	41,3	30,9	32,0
Conjunto de la población		24,3	59,1	30,9	48,9

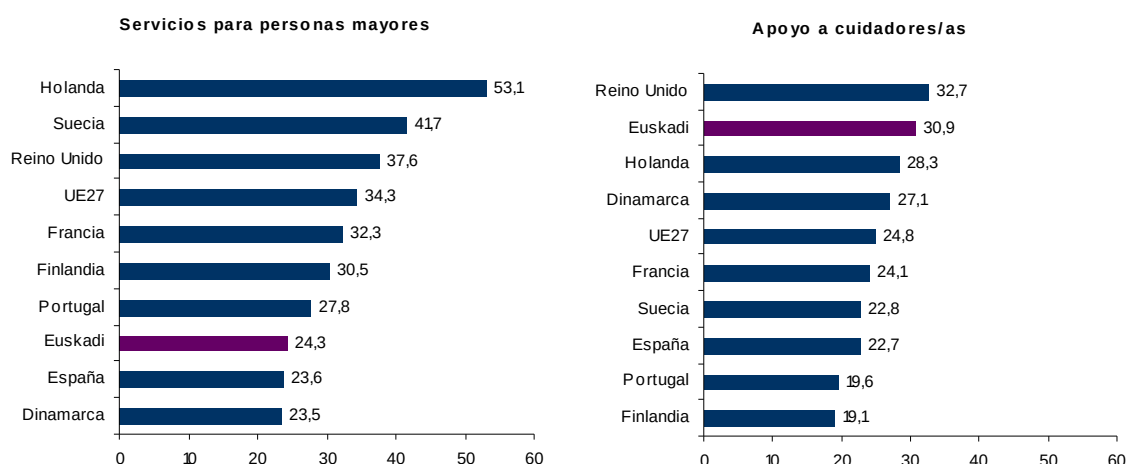
¹ Diferencias estadísticamente significativas respecto a la valoración de los servicios para personas mayores (utilizando Chi-Cuadrado y $p < 0,05$).

² Diferencias estadísticamente significativas respecto a la valoración de los servicios para personas cuidadores (utilizando Chi-Cuadrado y $p < 0,05$).

Finalmente, si se compara la situación de Euskadi con la que se produce en otros países europeos, se observa que la valoración del apoyo que reciben las personas mayores para vivir de forma independiente en sus domicilios es sensiblemente peor que en países como Holanda, Suecia, Reino Unido, o Francia. Por el contrario, la valoración que se hace de los servicios de apoyo para los cuidadores/as informales es relativamente mejor que en esos mismos países, con la salvedad del Reino Unido. Dado que se trata, en general, de países en los que los servicios comunitarios están notablemente más desarrollados, estas diferencias quizá respondan a unas expectativas diferentes sobre el apoyo que las familias de personas dependientes deberían recibir de las instituciones, más

que a una realidad objetiva relacionada con la cantidad y calidad de los servicios disponibles. Sea como fuere, lo cierto es que la valoración de los servicios comunitarios de apoyo a personas mayores y dependientes es bastante negativa, tanto en Euskadi, como en la mayoría de los países de la Unión Europea.

Gráfico 30. Proporción de la ciudadanía que valora positivamente los servicios de apoyo que se prestan a las personas mayores y a sus cuidadores/as. CAPV 2010 y UE 2007

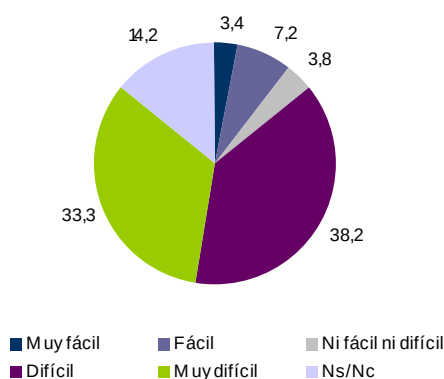


Fuente: Elaboración propia y Special Eurobarometer 283, *Health and long-term care in the European Union*, 2007.

5.3. Una mayoría considera que es difícil o muy difícil acceder a una plaza residencial o de día para personas mayores

La mayoría de la ciudadanía vasca no sólo considera, como acabamos de ver, que la atención que se presta a las personas mayores en sus domicilios es insuficiente, sino que además se muestra convencida de que, en caso de necesitarlo, no le resultaría fácil acceder a una plaza residencial o de día. En conjunto, quienes consideran que, en caso de que ellas mismas o algún familiar necesitara ingresar en una residencia o en un centro de día para personas mayores, le sería muy fácil acceder a una plaza pública o concertada representan apenas un 4% de la población y quienes creen que les resultaría fácil son un 7,2%. Más de siete de cada diez vascos y vascas creen, por el contrario, que acceder a una plaza pública o concertada sería difícil (38,2%) o incluso muy difícil (33,3%).

Gráfico 31. Distribución de la población en función de su percepción de la dificultad para acceder a una plaza residencial o de día para personas mayores en caso de necesitarlo. CAPV 2010 (%)



Si se analizan las diferencias de opinión sobre el grado de dificultad para acceder a plazas residenciales o de día públicas o concertadas en función de las características de la persona encuestada, se observa que el sexo, la edad, la utilización de servicios sociales en los últimos tres años y la propia percepción del grado de bienestar económico influyen significativamente en la percepción de la población sobre esta cuestión:

- Las mujeres consideran que es difícil o muy difícil acceder a plazas públicas o concertadas en mucha mayor medida que los hombres (el 76,9% de las mujeres lo creen así, frente a un 65,8% de los hombres)
- Las personas que han superado los 55 años, se muestran más pesimistas que los más jóvenes (el 76,8% de los que tienen 55 o más años consideran que sería difícil o muy difícil optar a una plaza pública, frente al 64,5% de los menores de 35 años, y el 70,9% de los que tienen entre 35 y 54 años).
- Al contrario de lo que se podría esperar, las personas que han utilizado algún servicio social en los tres años anteriores a la entrevista, o que tienen un familiar directo que los ha utilizado, también son más pesimistas que el resto de la población: un 76,2% de los que han hecho uso de servicios sociales recientemente creen que sería difícil o muy difícil obtener una plaza pública o concertada, frente a un 69,2% de los que no han sido usuarios en los últimos tres años.
- Finalmente, las personas que afirman tener dificultades económicas también perciben más dificultades que las que dicen encontrarse en una situación desahogada, aunque, en este caso, las diferencias son algo más reducidas: el 73,7% de quienes se encuentran con dificultades económicas consideran que sería difícil o muy difícil acceder a una plaza pública, frente al 71,4% de quienes se encuentran en una situación desahogada económicamente.

Tabla 8. Opinión sobre el grado de dificultad para acceder a una plaza pública o concertada

en centros residenciales o de día para personas mayores, en función de diferentes características de la persona encuestada. CAPV 2010 (%)

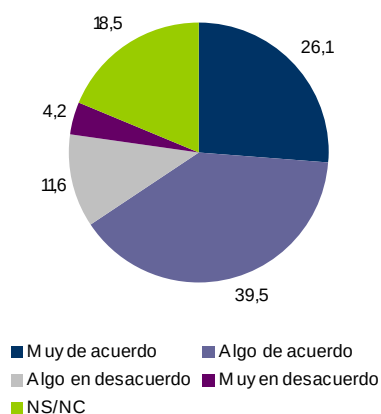
		Fácil o muy fácil	Ni fácil ni difícil	Difícil o muy difícil	Ns/Nc	Total
Territorio Histórico	Álava	7,0	2,5	75,0	15,5	100,0
	Guipúzcoa	10,6	4,7	73,1	11,5	100,0
	Bizkaia	11,5	3,5	69,6	15,4	100,0
Sexo*	Hombre	10,5	4,5	65,8	19,2	100,0
	Mujer	10,7	3,0	76,9	9,4	100,0
Edad*	18-34 años	12,1	4,0	64,5	19,4	100,0
	35-54 años	11,4	4,1	70,9	13,6	100,0
	De 55 años y más	8,7	3,3	76,8	11,2	100,0
Ocupación de la persona sustentadora principal del hogar	Trabaja	11,4	3,8	69,3	15,5	100,0
	Parado/a	12,6	4,9	75,1	7,5	100,0
	Jubilado/pensionista	8,5	3,4	75,6	12,5	100,0
Nivel educativo de la persona sustentadora principal del hogar	Sin estudios o primarios	9,7	2,9	74,5	13,0	100,0
	Secundarios	11,0	4,1	69,6	15,3	100,0
	Superiores	11,2	4,4	69,8	14,5	100,0
Ideología política	Izquierda	10,9	3,8	73,7	11,6	100,0
	Centro	10,2	4,9	75,0	9,9	100,0
	Derecha	14,4	0,3	69,2	16,1	100,0
	Indecisos	9,4	3,9	68,1	18,6	100,0
Presencia de personas mayores de 75 años en el hogar	Sí	10,6	3,3	74,4	11,7	100,0
	No	10,6	3,9	70,6	14,9	100,0
Presencia de personas con dificultades para las AVD en el hogar	Sí	14,8	3,2	69,0	12,9	100,0
	No	9,3	3,9	72,2	14,5	100,0
Utilización de servicios por parte de familiares directos*	Sí	12,1	3,4	76,2	8,3	100,0
	No	9,8	3,9	69,2	17,2	100,0
Situación económica*	Bienestar económico	10,5	4,1	71,4	14,0	100,0
	Ausencia de bienestar	9,8	3,6	73,7	12,9	100,0
Conjunto de la población		10,6	3,8	71,5	14,2	100,0

* Diferencias estadísticamente significativas de acuerdo con la prueba de Chi-Cuadrado, para $p < 0,05$.

5.4. La preparación del personal de los centros residenciales y de día se valora positivamente

Algo más de seis de cada diez vascos y vascas consideran que las y los profesionales de las residencias y de los centros de día para personas mayores tienen una preparación adecuada para llevar a cabo su trabajo: un 26,1% de la población se muestra muy de acuerdo con esta afirmación y un 39,5% señala que está algo de acuerdo. En torno a un 15% de los vascos y vascas mantiene la opinión contraria, a saber, que las y los profesionales no están lo suficientemente preparados, y algo menos de un 20% se considera desinformado al respecto.

Gráfico 32. Distribución de la población en función de su grado de acuerdo con la siguiente afirmación: “los profesionales de las residencias y centros de día en Euskadi están bien preparados para la atención de personas mayores”. CAPV 2010 (%)



En este caso, se aprecian diferencias significativas en cuanto al Territorio Histórico de residencia, el sexo, la edad, la utilización de servicios sociales por parte de la persona encuestada o de un familiar directo y la situación económica del hogar. En este sentido, valoran más positivamente la preparación del personal:

- Los guipuzcoanos (el 70,8% considera que el personal está suficientemente formado), frente a los alaveses (66,2%) y los vizcaínos (62,4%).
- Los hombres (el 67,1% la valora positivamente), frente a las mujeres (64,3%).
- Los jóvenes menores de 35 años (70,9%), frente a los de 55 o más años (59,8%).
- Las personas que han utilizado algún servicio social recientemente (68,6%), frente a quienes no han hecho uso de este tipo de servicios (64,2%).
- Las personas que se encuentran en situación de bienestar económico (69,9%), frente a quienes tienen dificultades para llegar a fin de mes (62,3%).

Tabla 9. Valoración de la preparación del personal de las residencias y centros de día en función de diferentes características de la persona encuestada. CAPV 2010 (%)

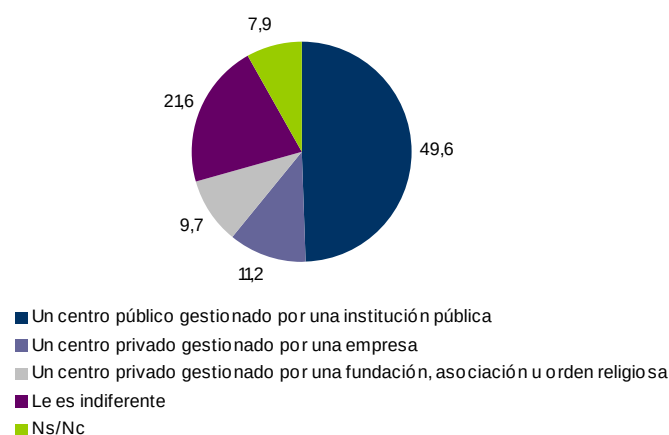
		Positiva	Negativa	Ns/Nc	Total
Provincia codificada*	Álava	66,2	11,5	22,3	100,0
	Guipúzcoa	70,8	15,9	13,4	100,0
	Bizkaia	62,4	17,0	20,6	100,0
Sexo*	Hombre	67,1	10,9	22,0	100,0
	Mujer	64,3	20,4	15,3	100,0
Edad*	18-34 años	70,9	13,7	15,4	100,0
	35-54 años	68,1	14,9	17,0	100,0
	De 55 años y más	59,8	18,1	22,1	100,0
Ocupación de la persona sustentadora principal del hogar	Trabaja	67,0	15,3	17,6	100,0
	Parado/a	66,5	17,5	16,0	100,0
	Jubilado/pensionista	64,1	15,3	20,6	100,0
Nivel educativo alcanzado por la persona sustentadora principal del hogar	Sin estudios o primarios	66,0	16,5	17,5	100,0
	Secundarios	65,7	17,5	16,8	100,0
	Superiores	65,2	13,5	21,3	100,0
Ideología política	Izquierda	70,6	15,4	14,1	100,0
	Centro	62,7	15,9	21,4	100,0
	Derecha	69,2	12,9	17,8	100,0
	Indecisos	62,9	17,0	20,1	100,0
Presencia de personas mayores de 75 años en el hogar	Sí	67,9	14,1	18,0	100,0
	No	64,9	16,3	18,7	100,0
Presencia de personas con dificultades para las AVD en el hogar	Sí	63,9	19,2	16,8	100,0
	No	66,4	14,7	18,9	100,0
Utilización de servicios por parte de familiares directos*	Sí	68,6	17,1	14,3	100,0
	No	64,2	15,1	20,7	100,0
Situación económica*	Bienestar económico	69,9	13,7	16,5	100,0
	Ausencia de bienestar	62,3	19,3	18,4	100,0
	Ns/Nc	45,9	12,2	41,9	100,0
Población total		65,6	15,8	18,5	100,0

* Diferencias estadísticamente significativas de acuerdo con la prueba de Chi-Cuadrado, para $p < 0,05$.

5.5. En general, la ciudadanía prefiere los servicios de gestión pública

Ya se ha señalado en un punto anterior que, a la hora de optar por un modelo concreto de gestión de los servicios Sociales, la mayor parte de las personas encuestadas preferirían un modelo de servicios sociales de gestión pública. También se ha señalado que esa opción resulta, aparentemente al menos, estable en el tiempo. Preguntados sobre el tipo de centro que elegirían en caso de precisar atención residencial o de día, y en coherencia con lo señalado anteriormente, prácticamente la mitad de los vascos y vascas –el 49,6%– se inclinan por los centros públicos de gestión directa. La otra mitad de la población se divide prácticamente a partes iguales entre quienes se muestran indiferentes al respecto –21,6%– y quienes escogerían un centro privado gestionado por una empresa (11,2%) o por una fundación, asociación u orden religiosa (9,7%).

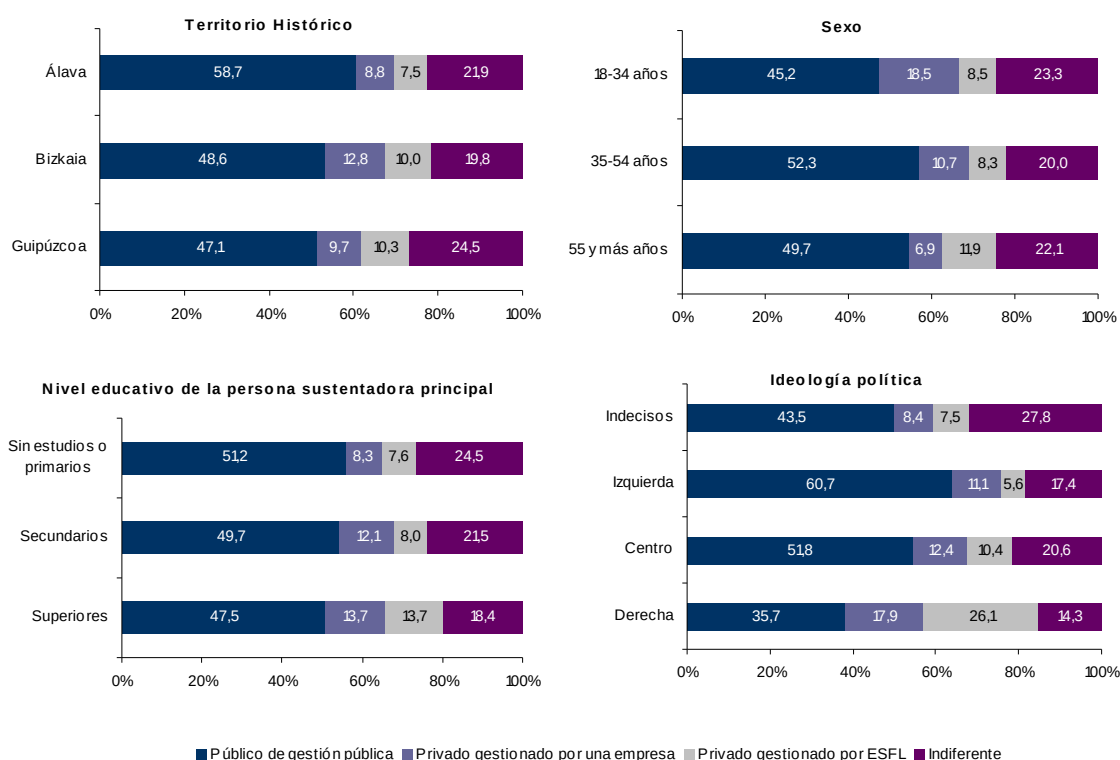
Gráfico 33. Distribución de la población en función de sus preferencias sobre la titularidad y la gestión de los servicios residenciales y diurnos para personas dependientes. CAPV 2010 (%)



Tal y como se observa en los gráficos siguientes, existen diferencias significativas en el tipo de titularidad y gestión elegidos en función del territorio histórico de residencia, la edad, la ideología política y el nivel educativo alcanzado por la persona sustentadora principal del hogar, de manera que:

- La preferencia por los centros públicos de gestión pública es significativamente mayor que en el conjunto de la población, en el caso de los alaveses (58,7%); de las personas de entre 35 y 54 años (52,3%); de las que se califican de izquierdas (60,7%) o de centro (51,8%); y de las que viven en hogares en los que la persona sustentadora principal no tiene estudios o tiene estudios primarios (51,2%).
- La elección de centros privados gestionados por empresas es más frecuente que en el conjunto de la población: entre los vizcaínos (12,8%); los menores de 35 años (18,5%); los que se sitúan ideológicamente en la derecha (17,9%); y entre quienes viven en hogares encabezados por personas con estudios secundarios (12,1%) o superiores (13,7%).
- Finalmente, la elección de centros privados gestionados por fundaciones asociaciones u órdenes religiosas sería especialmente frecuente entre los guipuzcoanos (10,3%) y los vizcaínos (10%); los mayores de 55 años (11,9%), las personas que conviven en hogares sustentados por personas con estudios superiores (13,7%); y, sobre todo, entre las personas que se posicionan políticamente en la derecha (26,1%).

Gráfico 34. Preferencias sobre la titularidad y gestión de los centros residenciales y de día para personas mayores, en función de diferentes características de la persona encuestada. CAPV 2010 (%)



Merece la pena señalar en lo referente a las preferencias en cuanto a la titularidad y gestión de los centros residenciales y de día para personas dependientes, que los resultados obtenidos son bastante coherentes con los que se obtenían al preguntar sobre los servicios sociales en general: en ambos casos, quienes optan por un sistema público de gestión directa supondrían entre el 40 y el 50% de la población.

5.6. Preferencia por los servicios frente a las prestaciones económicas

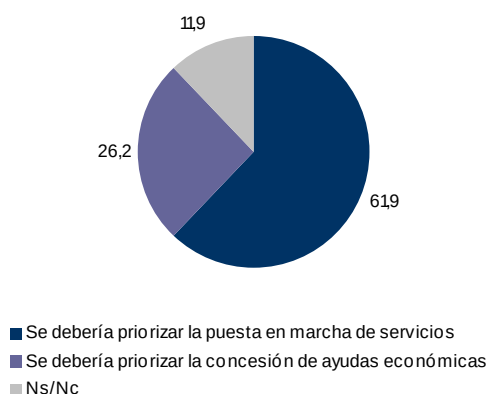
Actualmente, en el marco de la atención a personas dependientes, numerosos países europeos – como Alemania, Austria, Inglaterra o Francia– ofrecen prestaciones económicas como alternativa a determinados servicios de atención directa. A través de la prestación económica, se pretende ofrecer a las personas usuarias una mayor capacidad de elección y un mejor control sobre el tipo de atención que desean recibir, así como, en algunos casos, contener el gasto público que implica la prestación de servicios de atención directa.

En nuestro contexto, desde la aprobación de la Ley 39/2007, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a Situaciones de Dependencia, las prestaciones económicas también están adoptando un mayor protagonismo en la atención a personas dependientes, y, de acuerdo con los datos administrativos disponibles, parece que algunas de ellas –la Prestación Eco-

nómica de Cuidados en el Entorno Familiar concretamente– están teniendo un buen grado de aceptación entre las personas dependientes y sus familiares (ver el Anexo de este mismo Informe).

Para analizar cuál es la posición de la sociedad vasca respecto a esta cuestión, se pidió a las personas encuestadas que señalaran si creían que las administraciones públicas debían priorizar los servicios o las prestaciones económicas para atender las necesidades de las personas dependientes. Los resultados obtenidos indican claramente que la ciudadanía apuesta por los servicios: más de seis de cada diez vascos y vascas son de la opinión de que las administraciones deberían priorizar la creación de servicios para atender las necesidades de las personas dependientes, mientras que algo menos de tres de cada diez optarían por dar prioridad a la concesión de prestaciones económicas.

Gráfico 35. Distribución de la población en función de si creen que se deberían priorizar los servicios o las prestaciones económicas para atender a las personas dependientes. CAPV 2010 (%)



Es difícil determinar las razones de esta opción, que en cualquier caso coincide con el espíritu de la normativa vigente. No coincide sin embargo con el comportamiento real de las personas usuarias de las prestaciones de la Ley de Dependencia, que demandan de forma mayoritaria prestaciones económicas¹³.

Si se analizan las opiniones sobre el tipo de apoyo –económico o en especie– que se debería priorizar en función de distintas características de la personas encuestada, se aprecia un ligero mayor entusiasmo por las prestaciones económicas:

- Entre las mujeres; el 28,6% de las mujeres cree que deben priorizarse las prestaciones económicas, frente a un 23,6% de los hombres.

¹³ Las encuestas realizadas al respecto entre las personas mayores y sus familiares ofrecen a este respecto resultados divergentes. Según la Estadística de Demanda de Servicios Sociales – Necesidades Sociales 2006, del Gobierno Vasco, la principal demanda de las personas dependientes y de sus familiares es el apoyo económico (lo demanda el 44% de las personas dependientes consultadas), seguido del apoyo para la atención o los cuidados personales (39%). Según la Encuesta de Condiciones de Vida de las Personas Mayores en Euskadi, realizada por INGEMA a instancias del Gobierno Vasco, para el 56% de la población mayor la medida prioritaria para la atención de las personas en situación de dependencia sería el SAD, seguida de las prestaciones económicas (22,9%) y de los servicios residenciales (18,2%).

- Entre los jóvenes menores de 35 años; el 29% de los jóvenes consideran que habría que priorizar las prestaciones económicas, frente a un 23,7% de los que tienen entre 35 y 54 años y un 26,9% de los mayores de 55 años.
- Entre las personas que conviven en hogares cuyo sustentador o sustentadora principal no tiene estudios o tiene estudios primarios, el 32% de los cuales considera que las necesidades de las personas dependientes se deberían atender mediante ayudas económicas.
- Entre las personas que se sitúan políticamente en el centro; un 29% de éstos consideraría que se deben priorizar las prestaciones, frente a aproximadamente un 23% de los que se consideran de izquierdas o de derechas.
- Entre las personas que conviven con personas de 75 o más años, el 30,6% de las cuales estaría de acuerdo con ofrecer más prestaciones y menos servicios.
- Finalmente, entre las personas que se encuentran en situación de ausencia de bienestar económico, quienes preferirían el dinero a los servicios en un 29,9%.

Tabla 10. Opinión sobre si se deberían priorizar los servicios o las prestaciones en la atención de personas dependientes, en función de distintas características de la persona encuestada. CAPV 2010 (%)

		Se debería priorizar la puesta en marcha de servicios	Se debería priorizar la concesión de ayudas económicas	Ns/Nc	Total
Territorio Histórico	Álava	62,5	25,9	11,6	100,0
	Guipúzcoa	63,3	24,8	11,9	100,0
	Bizkaia	60,9	27,1	12,0	100,0
Sexo*	Hombre	67,0	23,6	9,4	100,0
	Mujer	57,2	28,6	14,2	100,0
Edad*	18-34 años	64,2	29,0	6,9	100,0
	35-54 años	66,2	23,7	10,1	100,0
	De 55 años y más	56,1	26,9	17,0	100,0
Ocupación de la persona sustentadora principal del hogar	Trabaja	63,7	26,2	10,1	100,0
	Parado/a	67,4	23,8	8,8	100,0
	Jubilado/pensionista	59,2	26,3	14,5	100,0
Nivel educativo de la persona sustentadora principal del hogar*	Sin estudios o primarios	54,7	32,0	13,3	100,0
	Secundarios	59,7	27,1	13,1	100,0
	Superiores	72,2	18,7	9,1	100,0
Ideología política*	Izquierda	68,7	23,7	7,6	100,0
	Centro	63,6	29,0	7,4	100,0
	Derecha	70,9	23,1	6,0	100,0
	Indecisos	52,9	27,0	20,1	100,0
Presencia de personas mayores de 75 años en el hogar*	Sí	53,7	30,6	15,6	100,0
	No	64,1	25,0	10,9	100,0
Presencia de personas con dificultades para las AVD en el hogar	Sí	58,3	27,1	14,5	100,0
	No	63,0	25,9	11,1	100,0
Utilización de servicios por parte de familiares directos	Sí	62,8	27,7	9,5	100,0
	No	61,5	25,4	13,1	100,0
Situación económica*	Bienestar económico	64,9	24,1	11,0	100,0
	Ausencia de bienestar	58,1	29,9	12,1	100,0
	Ns/Nc	59,4	20,7	19,9	100,0
Conjunto de la población		61,9	26,2	11,9	100,0

* Diferencias estadísticamente significativas de acuerdo con la prueba de Chi-Cuadrado para $p < 0,05$

6. EL GASTO Y LA FINANCIACIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES

Como se indica en el siguiente capítulo de este informe, el gasto público que se destina a los Servicios Sociales, y las fórmulas para financiarlo, constituyen una de las principales preocupaciones de los profesionales de los Servicios Sociales. Cabe pensar que se trata, además, de una cuestión importante para la ciudadanía, en la medida en que son los propios ciudadanos y ciudadanas quienes contribuyen al mantenimiento económico del sistema tanto mediante el pago de impuestos como, en su caso, mediante el pago de los precios públicos de una parte de los servicios de la Cartera de Servicios Sociales. Por otra parte, en los últimos años se viene realizando un debate público de gran

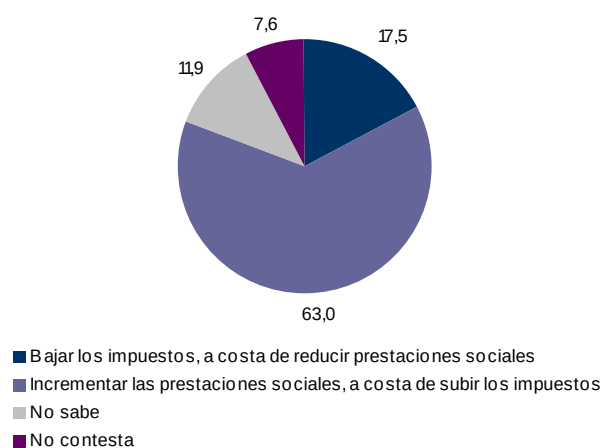
trascendencia sobre la financiación de los Servicios Sociales, y del conjunto del Estado de Bienestar, respecto al cual resulta fundamental conocer la opinión de la ciudadanía.

Los siguientes puntos analizan una serie de cuestiones relativas al gasto y la financiación de los Servicios Sociales, tanto en lo que se refiere al conjunto del Sistema de Servicios Sociales como, en particular, a los servicios y prestaciones orientados a las personas mayores o en situación de dependencia (que son, precisamente, las que requieren un mayor volumen de gasto público y privado).

6.1. La mayoría de los vascos y vascas están dispuestos a pagar más impuestos para incrementar el gasto en servicios sociales

En consonancia con lo mencionado anteriormente respecto a la percepción de la ciudadanía sobre la necesidad de reforzar los distintos servicios sociales, más de seis de cada diez vascos y vascas consideran preferible incrementar el gasto en servicios y prestaciones sociales, aunque ello suponga tener que pagar más impuestos, frente a la opción de pagar menos impuestos aunque ello suponga recortar en prestaciones y servicios sociales. Las personas que estarían a favor de reducir los impuestos aunque ello significara reducir el gasto en servicios sociales representan algo menos de una quinta parte de la población y las que se muestran indecisas a este respecto son en torno a una de cada diez.

Gráfico 36. Distribución de la población según su disposición a aumentar la carga fiscal para la mejora de los servicios sociales. CAPV 2010 (%)



Se puede decir, por lo tanto, que, ante la disyuntiva entre mejorar las prestaciones sociales y bajar los impuestos, la sociedad vasca apuesta claramente por la primera opción. Con todo, es interesante observar que el grado de apoyo a una política de incremento de la carga fiscal puede variar en función del tipo de servicio de que se trate. En efecto, como se verá más adelante, al analizar las opiniones en torno a los servicios para personas mayores o dependientes, la proporción de la pobla-

ción que se mostraría de acuerdo con una subida de impuestos para costear la atención a este colectivo concreto resulta algo menor que cuando se plantea en términos generales, refiriéndose al conjunto de servicios y prestaciones sociales (57% en el caso de los servicios dirigidos a personas mayores, frente a un 63% para el conjunto de servicios y prestaciones).

Por otra parte, determinadas características personales parecen afectar significativamente el grado de apoyo que se le prestaría a una política de incremento fiscal:

- Los hombres la apoyan en mayor medida que las mujeres (67,9% frente a 63,7%).
- Las personas de entre 35 y 54 años la apoyan en mucha mayor medida que los jóvenes menores de 35 años y que las de 55 y más años (70,3%, 58,3% y 60,3%, respectivamente).
- Las personas que viven en hogares en los que la persona sustentadora principal tiene estudios superiores la apoyan con mayor frecuencia que las encabezadas por personas con estudios secundarios y éstas, a su vez, más que las encabezadas por personas con estudios primarios o sin estudios (72,3%, 63,0% y 54,7%, respectivamente).
- Las personas que se posicionan políticamente en la izquierda muestran un mayor apoyo (72,1%) que las que se posicionan en el centro (70,7%) o en la derecha (68,9%). Las que se muestran indecisas o no quieren posicionarse políticamente son, con diferencia, las que apoyarían políticas de incremento de la carga fiscal en menor medida (48,7%).
- Las personas que han utilizado algún servicio social en los últimos tres años, o que tienen un familiar directo que los ha utilizado muestran mayor apoyo que el resto de la población (65,4% frente a 61,7%).
- Finalmente, las personas que se encuentran en situación de bienestar económico apoyarían una posible subida de impuestos en mucha mayor medida que las que se encuentran en una situación económica más precaria (70,4% frente a 51,3%). En el mismo sentido, son las personas que están en paro las menos proclives a incrementar la presión fiscal y, de hecho, es en el grupo de los parados donde se concentra la mayor proporción de personas que se oponen a incrementar la presión fiscal, aún a costa de reducir las prestaciones sociales¹⁴.

¹⁴ Se trata de un resultado aparentemente paradójico, en la medida en que las personas que, en principio, más se podrían beneficiar de la intervención pública menos interesadas parecen en su financiación. Además de paradójico, se trata de un resultado muy estable, ya que esas mismas diferencias se reproducen en la mayor parte de las encuestas de opinión que indagan sobre esta cuestión. En un estudio anterior (SIIS Centro de Documentación y Estudios. “La percepción social respecto a las entidades de acción social no lucrativa en Álava”, *Zerbitzuan*, nº 40, 2006), se señalaba al respecto que “son justamente las personas que, en principio, tienen una mayor necesidad de protección pública –las personas mayores, los jubilados y pensionistas, quienes tienen un nivel de estudios bajo, las personas que están en una situación de ausencia de bienestar y las que padecen o viven con familiares que padecen problemas derivados de una discapaci-

Las diferencias que se observan en cuanto al Territorio Histórico de residencia, a la ocupación de la persona sustentadora del hogar, o a la presencia de personas con dificultades para las actividades de la vida diaria en el hogar no alcanzan significatividad estadística, por lo que podrían deberse simplemente al azar.

dad— las que en mayor medida se decantan por bajar los impuestos, aún a costa de gastar menos en prestaciones sociales y servicios públicos. La explicación a esta aparente contradicción podría estar en el hecho de que estas personas consideren que la subida o bajada de impuestos les afecta directamente, mientras que la mejora o empeoramiento de los servicios sociales no, en la medida en que no se consideran —siquiera potencialmente— usuarios de los mismos”. Sea cual sea la razón de estas diferencias de criterios, parece obvio que, para dotar al sistema de Servicios Sociales de una mayor legitimidad, resulta imprescindible tomar medidas que permitan que los sectores con mayores necesidades sociales consideren, como los grupos más favorecidos, que la mejora en la financiación de los Servicios Sociales resulta beneficioso también para sus intereses.

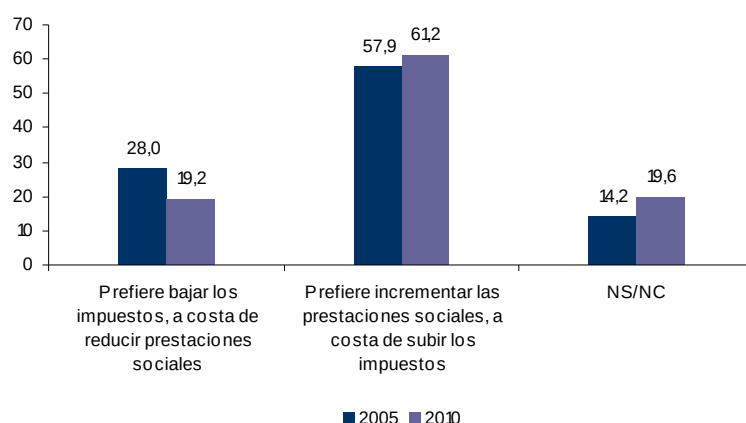
Tabla 11. Apoyo a políticas de incremento de la carga fiscal para la mejora de los servicios sociales, en función de diferentes características de la persona encuestada. CAPV 2010 (%)

		Prefiere bajar los impuestos, a costa de reducir las prestaciones sociales	Prefiere incrementar las prestaciones sociales, a costa de subir los impuestos	Ns/Nc	Total
Territorio Histórico	Álava	19,2	61,2	19,6	100,0
	Bizkaia	16,0	62,5	21,5	100,0
	Gipuzkoa	18,0	63,7	18,3	100,0
Sexo*	Hombre	15,2	67,9	16,9	100,0
	Mujer	19,7	58,3	22,0	100,0
Edad*	18-34 años	21,0	60,3	18,7	100,0
	35-54 años	15,1	70,3	14,6	100,0
	De 55 años y más	17,7	57,4	24,9	100,0
Ocupación de la persona sustentadora principal del hogar	Trabaja	16,6	66,4	17,0	100,0
	Parado/a	28,3	68,1	3,5	100,0
	Jubilado/pensionista	18,9	57,2	23,9	100,0
	Ns/Nc	3,8	52,4	43,8	100,0
Nivel educativo alcanzado por la persona sustentadora principal*	Sin estudios o primarios	23,2	54,7	22,1	100,0
	Secundarios	18,6	63,0	18,4	100,0
	Superiores	10,1	72,3	17,6	100,0
Ideología política*	Izquierda	13,3	72,1	14,6	100,0
	Centro	17,6	70,7	11,7	100,0
	Derecha	16,8	68,9	14,2	100,0
	Indecisos	20,9	48,7	30,4	100,0
Personas con dificultades para las AVD en el hogar	Sí	16,2	62,0	21,8	100,0
	No	18,0	63,3	18,6	100,0
	No sabe	0,0	41,9	58,1	100,0
Utilización de servicios por parte de familiares directos*	Sí	15,5	65,4	19,2	100,0
	No	18,6	61,7	19,7	100,0
Situación económica*	Bienestar económico	13,4	70,4	16,2	100,0
	Ausencia de bienestar	24,1	54,1	21,8	100,0
	Ns/Nc	11,3	51,3	37,4	100,0
Total		17,5	63,0	19,5	100,0

* Diferencias estadísticamente significativas, de acuerdo con la prueba de Chi-Cuadrado ($p < 0,05$).

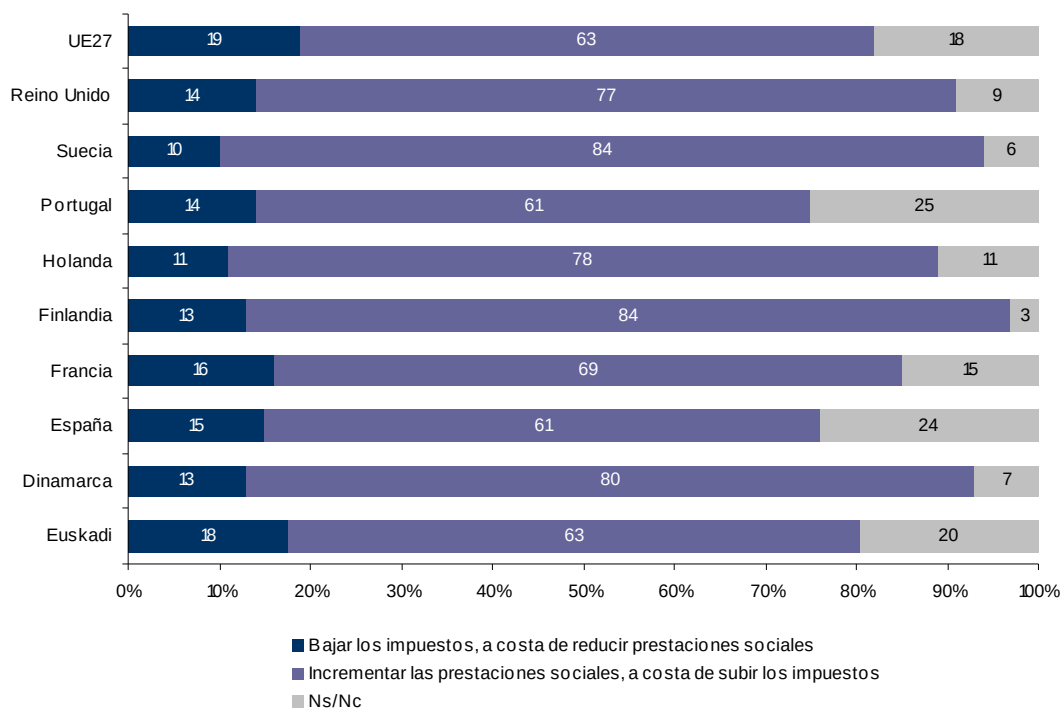
Por otra parte, si se comparan los resultados obtenidos en la presente encuesta con los que se recogían en el estudio sobre el movimiento asociativo alavés en 2005, se observa –contra lo que cabría pensar en un contexto de crisis económica y cuestionamiento de los servicios públicos– una importante disminución de la proporción de la población que se muestra a favor de reducir la carga impositiva a costa de disminuir el gasto en servicios y prestaciones sociales, que pasa del 28% en 2005, al 19,2% en 2010. Esta disminución conlleva un ligero incremento –de algo más de tres puntos porcentuales– de la proporción de la población que se muestra a favor de aumentar la carga fiscal para costear la atención social y, sobre todo, de los que se muestran indecisos al respecto.

Gráfico 37. Apoyo a políticas de incremento de la carga fiscal para la mejora de los servicios sociales. Álava 2005 y 2010. (%)



Fuente: Elaboración propia y El sector no lucrativo en el ámbito de la acción social en Álava, 2005.

Gráfico 38. Apoyo a políticas de incremento de la carga fiscal para la mejora de los servicios sociales en Euskadi y en algunos países europeos. CAPV 2010 y UE 2009



Fuente: Elaboración propia y Special Eurobarometer 321, *Poverty and Social Exclusion*, 2009

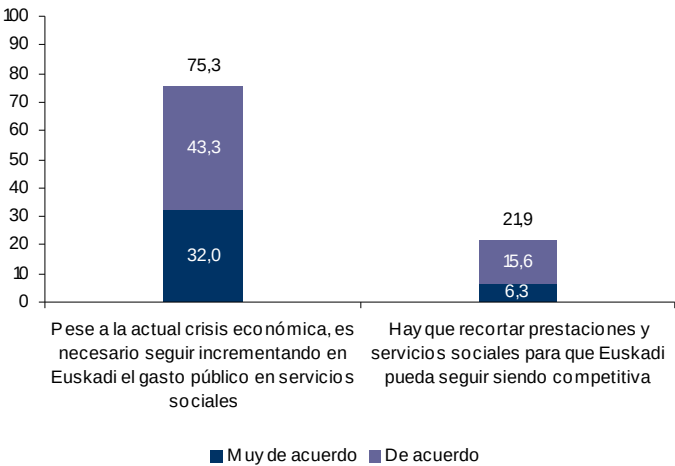
Sin embargo, como se observa en el gráfico anterior, el respaldo que obtendría una política de reducción de la carga fiscal en nuestro entorno continúa siendo algo mayor que en España y significativamente más elevado que en otros países europeos como Suecia u Holanda, donde apenas un

10% de la población se mostraría dispuesta a reducir el gasto en prestaciones y servicios sociales para reducir los impuestos.

6.2. El gasto público en servicios sociales tiene que seguir incrementándose a pesar de la actual situación de crisis

Además de su opinión acerca de la financiación de los servicios, se les pidió a las personas encuestadas que indicaran en qué dirección creían que los servicios sociales debían evolucionar en el futuro. Tres cuartas partes de los vascos y vascas, coinciden en señalar que, pese a la actual situación de crisis económica, se debe seguir incrementando el gasto público en servicios sociales, mientras que un 21,9% se inclinaría más por la opción de que hay que recortar prestaciones y servicios sociales para que Euskadi siga siendo competitiva.

Gráfico 39. Proporción de la población que apoya diferentes perspectivas sobre la evolución de los servicios sociales. CAPV 2010 (%)



Si bien se aprecian diferencias significativas en relación con algunas variables como el nivel educativo de la persona sustentadora principal del hogar o la ideología política de la persona encuestada, el consenso en relación con la cuestión de seguir incrementando el gasto en servicios sociales es muy amplio. Incluso entre las personas que se sitúan políticamente en la derecha, que serían las más reacias, un 66% de los encuestados defiende el crecimiento del gasto público en este sector. Entre los sectores más predispuestos a apoyar el crecimiento del gasto social –entre las personas con ideología de izquierdas, por ejemplo– el apoyo a esta política supera el 80%.

Tabla 12. Proporción de la población que apoya¹ diferentes perspectivas sobre la evolución de los servicios sociales, en función de distintas características de la persona encuestada. CAPV 2010 (%)

	Pese a la actual crisis económica, es necesario seguir incrementando en Euskadi el gasto público en	Hay que recortar prestaciones y servicios sociales para que Euskadi pueda seguir siendo competi-
--	---	--

		servicios sociales	va
Territorio Histórico	Álava	73,8	20,9
	Guipúzcoa	78,3	19,9
	Bizkaia	73,9	23,4
Sexo ³	Hombre	75,5	23,6
	Mujer	75,2	20,3
Edad ³	18-34 años	72,6	25,9
	35-54 años	77,6	16,9
	De 55 años y más	74,8	24,3
Ocupación de la persona sustentadora principal del hogar ³	Trabaja	75,6	20,1
	Parado/a	89,5	18,7
	Jubilado/pensionista	74,1	25,3
Nivel educativo de la persona sustentadora principal del hogar ^{2,3}	Sin estudios o primarios	71,2	26,9
	Secundarios	76,5	22,5
	Superiores	79,0	15,7
Ideología política ^{2,3}	Izquierda	82,5	16,5
	Centro	71,6	22,2
	Derecha	66,4	31,9
	Indecisos	75,1	22,9
Presencia de personas mayores de 75 años en el hogar ²	Sí	72,6	25,0
	No	76,1	21,1
Presencia de personas con dificultades para las AVD en el hogar	Sí	75,4	24,5
	No	75,4	21,2
Utilización de servicios por parte de familiares directos ³	Sí	75,9	19,9
	No	75,1	22,9
Situación económica ³	Bienestar económico	75,5	19,2
	Ausencia de bienestar	76,1	26,4
	Ns/Nc	68,0	17,3
Conjunto de la población		75,3	21,9

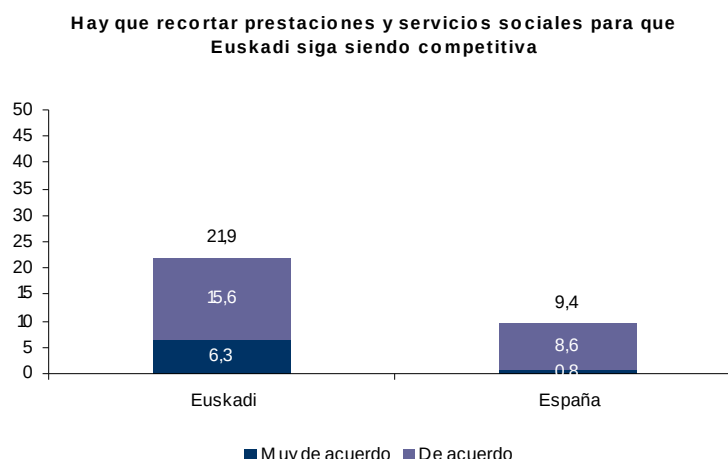
¹ Se agrupa en esta categoría a quienes afirman estar “muy de acuerdo” y “algo de acuerdo” con cada una de las afirmaciones

² Diferencias estadísticamente significativas respecto a la opción de incrementar los impuestos (utilizando Chi-Cuadrado y $p < 0,05$).

³ Diferencias estadísticamente significativas respecto a la opción de recortar prestaciones y servicios (utilizando Chi-Cuadrado y $p < 0,05$).

Con todo, hay que tener en cuenta que el apoyo que recibe la política opuesta –de reducción de prestaciones y servicios– en nuestra comunidad autónoma es muy superior a la que recogía el CIS para España en su estudio sobre actitudes hacia el Estado de Bienestar.

Gráfico 40. Proporción de la población que se muestra a favor de reducir las prestaciones y servicios sociales. CAPV 2010 y España 2008 (%)



Fuente: Elaboración propia a partir de datos del CIS, Estudio nº 2765, *Actitudes hacia el Estado de Bienestar*.

Aunque los resultados podrían deberse a diferencias intrínsecas entre Euskadi y el Estado, también es posible que, debido a la crisis económica, entre 2008 y 2010 se haya producido un incremento del número de personas que consideran que lo prioritario debe ser incentivar la economía, antes que la protección social.

6.3. El modelo actual de financiación de los servicios de atención a la dependencia recibe un amplio apoyo

Dejando al margen las cuestiones relacionadas con la financiación del conjunto de los Servicios Sociales, la encuesta también planteaba algunas cuestiones relacionadas con el coste y la financiación de los Servicios Sociales de atención a la dependencia, que no sólo son los que requieren un mayor nivel de gasto público sino, también, una nivel de participación económica de las personas usuarias más elevado.

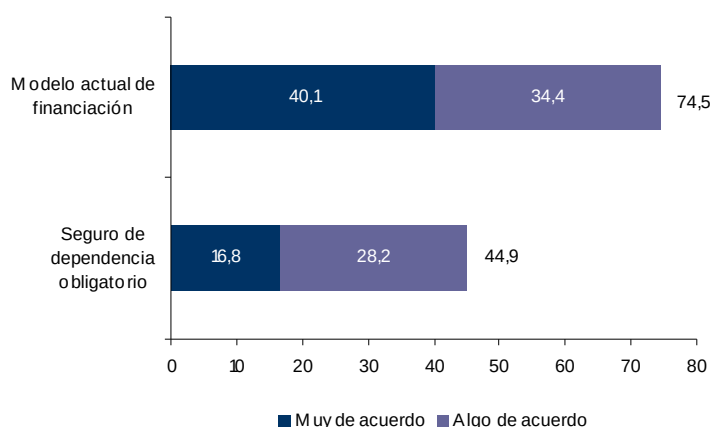
Como se ha visto a lo largo de este informe, en la sociedad vasca existe cierto consenso en que los principales servicios sociales para personas mayores y dependientes deben crecer en los próximos años (ver Gráfico 10), y en que la responsabilidad de crear y gestionar esos servicios debe recaer fundamentalmente en las administraciones públicas (ver Gráfico 16). Ahora bien, se aprecian algunas diferencias de opinión en cuanto al papel que las instituciones públicas y los individuos deberían tener a la hora de financiar dichos servicios. En la encuesta, se pidió a las personas entrevistadas que indicaran su grado de acuerdo con dos posibles modelos de financiación de los servicios para personas mayores o dependientes: el primero de ellos, coincide, a grandes rasgos, con el modelo actual, en el que las autoridades públicas cubren las necesidades de las personas con menos recursos económicos, mientras que las demás contribuyen a la financiación de los servicios que utilizan

en función de su capacidad económica; el segundo modelo –similar al que existe en países como Alemania– consiste en crear un seguro de dependencia al que cada individuo debe contribuir de forma obligatoria y que sirve para financiar sus cuidados.

Los resultados obtenidos indican que:

- El modelo de financiación actual tiene el apoyo de una amplia mayoría de la población: cuatro de cada diez vascos y vascas estarían totalmente de acuerdo con este modelo y un 34,4% se muestra parcialmente de acuerdo.
- El modelo alternativo –a saber, el de establecer un seguro de dependencia obligatorio– recibiría un apoyo mucho menor: un 15,8% se mostraría muy de acuerdo y un 28,2% parcialmente de acuerdo.

Gráfico 41. Proporción de la población que apoya dos modelos distintos de financiación de los servicios sociales dirigidos a personas mayores. CAPV 2010 (%)

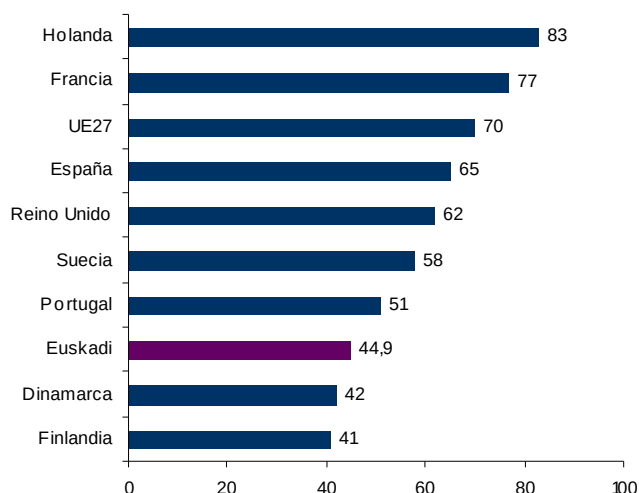


Para valorar adecuadamente los resultados obtenidos debe tenerse en cuenta que no se pedía a las personas encuestadas que optaran por un modelo u otro, sino que indicaran su grado de acuerdo con cada modelo. Ello hace que la suma de ambos modelos arroje un resultado superior al 100%, en la medida en que una parte de las personas encuestadas se muestran al menos algo de acuerdo con ambos modelos.

Por lo que se refiere a la posibilidad de financiar los servicios para personas dependientes a través de un seguro obligatorio, resulta interesante ver que el apoyo que reciben este tipo de iniciativas en otros países europeos es mucho mayor. De acuerdo con los datos recogidos a través del Eurobarómetro en 2007, siete de cada diez ciudadanos de la Unión Europea apoyarían este tipo de iniciativas, llegando a registrarse, en países como Francia u Holanda, porcentajes de apoyo cercanos al

80%, e incluso superiores. De acuerdo con esta misma fuente, más de seis de cada diez españoles apoyarían esta forma de financiación de los servicios para personas dependientes.

Gráfico 42. Proporción de la población que apoya la creación de un seguro obligatorio de dependencia. CAPV 2010 y UE 2007



Fuente: Elaboración propia y Special Eurobarometer, 283, Health and long-term care in the European Union.

Al analizar si existen diferencias en el apoyo que reciben los dos modelos descritos en función de las características de la persona encuestada, considerando conjuntamente las categorías de personas que responden que están “muy de acuerdo” y “algo de acuerdo”, frente a las que están “muy en desacuerdo” y “algo en desacuerdo”, en el caso del modelo de financiación actual, solo serían estadísticamente significativas las variables relacionadas con la edad, la ocupación de la persona sustentadora principal del hogar, y la utilización de algún servicio social en los tres años anteriores a la entrevista. En el caso del seguro de dependencia obligatorio, por otra parte, prácticamente todas las variables analizadas alcanzarían significatividad estadística:

- El modelo de financiación actual recibe un apoyo especialmente elevado de las personas mayores de 55 años —el 82,9% de éstas se muestran favorables, frente al 71,1% de los que tienen entre 35 y 54 años, y el 67,1% de los menores de 35 años— y de las personas que viven en hogares en los que la persona sustentadora principal está en paro (79,3%) o es jubilada o pensionista (81,3%). Por el contrario, el modelo se topa con un rechazo algo más amplio que en el conjunto de la población entre las personas o los familiares de personas que han utilizado los servicios sociales en los últimos tres años: el 27,1% de estas personas se muestran desfavorables al modelo actual de financiación, frente a un 21,8% de quienes no han hecho uso de ellos en los últimos tres años.

- En el caso del seguro de dependencia obligatorio, la proporción de quienes se muestran de acuerdo con este modelo es mayor que en el conjunto de la población (44,9%):
 - Entre los hombres (48,7%).
 - En el caso de los más jóvenes (47,9%) y de los más mayores (48,4%).
 - Entre quienes conviven en hogares en los que la persona sustentadora principal está jubilada o es pensionista (48,7%).
 - Entre quienes viven en hogares encabezados por personas sin estudios o con estudios primarios (47,8%).
 - Entre quienes se sitúan políticamente en el centro (48,2%) y, sobre todo, en la derecha (50,1%).
 - Entre quienes viven con personas mayores de 75 años (48,7%).
 - Entre quienes no han sido usuarias de los servicios sociales recientemente (48%).
 - Entre quienes se encuentran en situación de bienestar económico (45,1%).

Tabla 13. Proporción de la población que apoya¹ dos modelos distintos de financiación de los servicios sociales dirigidos a personas mayores, en función de distintas características de la persona encuestada. CAPV 2010 (%)

		Modelo de financiación actual	Seguro de dependencia obligatorio
Territorio Histórico	Álava	73,2	40,5
	Guipúzcoa	73,5	44,5
	Bizkaia	75,6	46,4
Sexo ³	Hombre	73,9	48,7
	Mujer	75,1	41,5
Edad ^{2,3}	18-34 años	67,1	47,9
	35-54 años	71,1	39,6
	De 55 años y más	82,9	48,4
Ocupación de la persona sustentadora principal del hogar ^{2,3}	Trabaja	70,1	42,9
	Parado/a	79,3	42,1
	Jubilado/pensionista	81,3	48,7
Nivel educativo de la persona sustentadora principal del hogar ³	Sin estudios o primarios	74,8	47,8
	Secundarios	75,3	43,0
	Superiores	73,5	43,4
Ideología política ³	Izquierda	70,4	42,3
	Centro	76,4	48,2
	Derecha	76,7	50,1
	Indecisos	75,7	43,2
Presencia de personas mayores de 75 años en el hogar ³	Sí	78,9	48,6
	No	73,3	44,0
Presencia de personas con dificultades para las AVD en el hogar	Sí	78,6	46,5
	No	73,2	44,4
Utilización de servicios por parte de familiares directos ^{2,3}	Sí	72,1	39,0
	No	75,8	48,0
Situación económica ³	Bienestar económico	74,9	45,1
	Ausencia de bienestar	73,3	43,8
	Ns/Nc	80,5	52,0
Conjunto de la población		74,5	44,9

¹ Se agrupa en esta categoría a quienes afirman estar “muy de acuerdo” y “algo de acuerdo” con el modelo de financiación descrito

² Diferencias estadísticamente significativas respecto al modelo de financiación actual (utilizando Chi-Cuadrado y $p < 0,05$).

³ Diferencias estadísticamente significativas respecto al seguro de dependencia obligatorio (utilizando Chi-Cuadrado y $p < 0,05$).

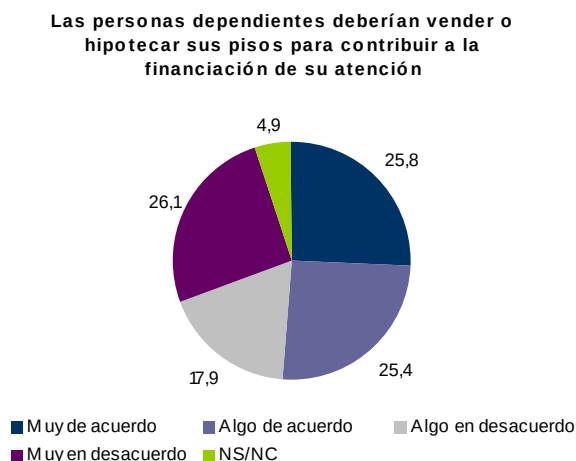
6.4. Aproximadamente la mitad de la población considera que se deben extender los mecanismos de copago actuales para financiar los cuidados que reciben las personas dependientes

Al margen de analizar el grado de apoyo que recibe el actual modelo de financiación de los servicios sociales, a través de la encuesta también se han querido plantear una serie de cuestiones relacionadas con la aportación de las personas usuarias, concretamente, con dos propuestas que han sido debatidas en el ámbito de los servicios sociales: la primera se refiere a la obligación, para quien recibe cuidados de dependencia, de vender o hipotecar la vivienda, si es necesario, para contribuir a la financiación de su atención; la segunda hace referencia a la co-responsabilidad de los hijos e hijas

en la financiación de los servicios de las personas mayores dependientes, de manera que cuando éstas no puedan costear la atención que reciben, la responsabilidad recaiga en aquellos.

La primera de las propuestas recibe el apoyo de la mitad de la población aproximadamente: un 25,8% de los vascos y vascas se muestra muy de acuerdo con esta propuesta, y un 25,4% está parcialmente de acuerdo. Las personas que desaprueban totalmente esta posibilidad suponen aproximadamente un 26% de la población y los que la desaprueban, aunque no totalmente, un 17,9%. Puede decirse por tanto que la ciudadanía vasca se encuentra claramente dividida respecto a esta cuestión.

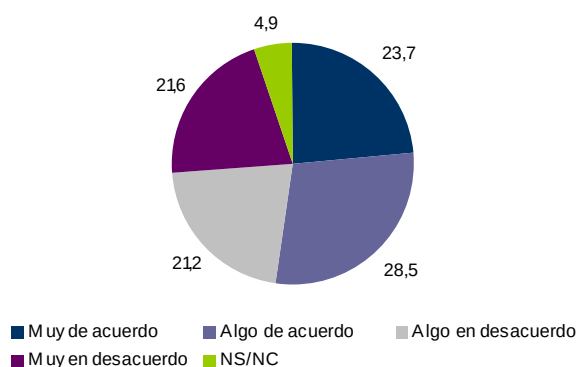
Gráfico 43. Distribución de la población según su grado de acuerdo con la propuesta de proceder a la liquidación de la vivienda de las personas dependientes cuando sus ingresos son insuficientes para costear sus cuidados. CAPV 2010 (%)



Una proporción similar de la población, el 52,2%, considera que debería existir co-responsabilidad de los descendientes a la hora de financiar los cuidados de las personas mayores dependientes. Un 23,7% está muy de acuerdo en que éstos deberían asumir el pago de los servicios cuando los ingresos de la persona mayor son insuficientes para costear su atención, y un 28,5% se muestra parcialmente de acuerdo. También respecto a esta cuestión puede decirse que la opinión pública se encuentra dividida prácticamente al 50%.

Gráfico 44. Distribución de la población en función de su grado de acuerdo con la propuesta de que la financiación de los cuidados de dependencia se comparta entre las personas mayores dependientes y sus hijos/as. CAPV 2010 (%)

Los hijos deberían pagar por los cuidados de sus padres si los ingresos de la persona mayor no son suficientes



Dado que las dos propuestas de financiación podrían ser complementarias, resulta interesante observar que aproximadamente una tercera parte de la población, el 31,5%, apoyaría ambas propuestas; casi una de cada cinco personas, el 19,7%, estaría de acuerdo en liquidar la vivienda pero no en co-responsabilizar a los hijos e hijas, y una proporción similar, el 20,8% aceptaría corresponsabilizar a los descendientes pero no estaría de acuerdo recurrir a la liquidación de la vivienda.

Tabla 14. Distribución de la población en relación con las dos propuestas de financiación (liquidar la vivienda y co-responsabilizar a los hijos/as) para los servicios para personas dependientes. CAPV 2010 (%)

	%
De acuerdo con ambas propuestas	31,5
Liquidar la vivienda sí, corresponsabilizar a los hijos/as no	19,7
Corresponsabilizar a los hijos/as sí, liquidar la vivienda no	20,8
En desacuerdo con ambas	26,8
Ns/Nc	1,2
Total	100,0

Si se analizan las características que pueden predisponer a las personas encuestadas a mostrarse de acuerdo con cada una de las propuestas señaladas, se observa que:

- La propuesta relativa a la obligatoriedad de liquidar la vivienda en caso de ser necesario para financiar los cuidados de dependencia recibe especial apoyo entre las mujeres (55,9%), entre las personas mayores de 35 años (el 53,6% de las que tienen entre 35 y 54 años y el 54,4% de las que superan los 55 se mostrarían favorables); entre las personas que viven en hogares encabezados por personas con estudios superiores (58,2%); entre quienes se sitúan políticamente en el centro (56,1%) o en la derecha (58,2%) y entre las personas que se encuentran en situación de bienestar económico (54,8%). El apoyo a esta propuesta de financiación sería, por el contrario, significativamente menor que en el conjunto

de la población entre quienes conviven con alguna persona con discapacidad para llevar a cabo las actividades de la vida diaria (47,5%).

- La propuesta de corresponsabilizar a los hijos e hijas de las personas mayores dependientes en el copago de los servicios, en caso necesario, recibiría un apoyo significativamente mayor del que obtendría en el conjunto de la población entre las personas mayores de 55 años (57,2%), entre las personas que conviven en hogares encabezados por personas paradas (60,3%) o jubiladas (57,4%) y entre quienes no han sido usuarias o no tienen familiares que hayan sido usuarios de servicios sociales recientemente (57,4%). El apoyo a la propuesta es, por el contrario, significativamente más reducido que en el conjunto de la población (47,2%) entre quienes tienen una ideología política de izquierdas.

Tabla 15. Proporción de la población que apoya¹ las dos propuestas de financiación (liquidar la vivienda y co-responsabilizar a los hijos/as) para los servicios destinados a personas mayores dependientes, en función de distintas características de la persona encuestada. CAPV 2010 (%)

		Los mayores deberían vender o hipotecar sus pisos para financiar sus cuidados	Los hijos/as se deberían corresponsabilizar de la financiación de los servicios para sus padres
Territorio Histórico	Álava	53,5	47,2
	Guipúzcoa	52,9	54,5
	Bizkaia	49,6	52,2
Sexo ²	Hombre	46,2	52,8
	Mujer	55,9	51,8
Edad ^{2,3}	18-34 años	42,7	51,4
	35-54 años	53,6	47,9
	De 55 años y más	54,4	57,2
Ocupación de la persona principal del hogar ³	Trabaja	51,3	49,0
	Parado/a	44,0	60,3
	Jubilado/pensionista	52,2	57,4
Nivel educativo alcanzado por la persona principal del hogar ²	Sin estudios o primarios	44,2	55,1
	Secundarios	52,3	49,9
	Superiores	58,2	51,1
Ideología política ^{2,3}	Izquierda	50,4	47,2
	Centro	56,1	54,3
	Derecha	57,9	53,4
	Indecisos	46,4	54,4
Viven personas mayores de 75 años en el hogar	Sí	51,1	59,0
	No	51,4	50,5
Personas con dificultades para las AVD en el hogar ²	Sí	47,5	49,2
	No	52,5	53,2
Utilización de servicios por parte de familiares directos ³	Sí	50,0	42,0
	No	51,8	57,4
Situación económica ²	Bienestar económico	54,8	52,0
	Ausencia de bienestar	46,5	51,4
	Ns/Nc	47,9	61,2
Conjunto de la población		51,2	52,2

¹ Se agrupa en esta categoría a quienes afirman estar “muy de acuerdo” y “algo de acuerdo” con la propuesta descrita

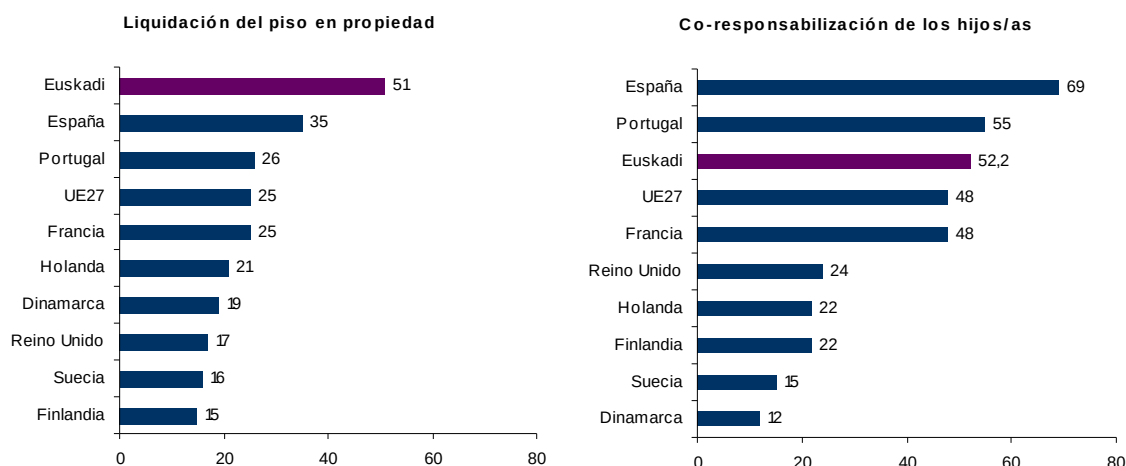
² Diferencias estadísticamente significativas respecto a la propuesta de liquidación de la vivienda (utilizando Chi-Cuadrado y $p < 0,05$).

³ Diferencias estadísticamente significativas respecto a la co-responsabilización de los hijos/as (utilizando Chi-Cuadrado y $p < 0,05$).

Por último, resulta interesante observar que, al contrario de lo que ocurría al analizar la posibilidad de financiar los cuidados de las personas dependientes mediante un seguro obligatorio creado a tales efectos, el apoyo que reciben en el contexto europeo las fórmulas de copago descritas es mucho menor que en Euskadi, probablemente debido a distintas concepciones de hasta dónde debe llegar la responsabilidad de la familia en la atención a personas dependientes. De nuevo, España y Portugal son los únicos países que superan a Euskadi en cuanto a la proporción de la población que apoyaría extender la responsabilidad del pago de los servicios a los hijos e hijas de las personas

usuarias, mientras que en el resto de los países –salvo en Francia– ni siquiera llegarían a representar la mitad.

Gráfico 45. Proporción de la población que apoya la liquidación de la vivienda y la co-responsabilización de los hijos/as en la financiación de los servicios para personas mayores dependientes. CAPV 2010 y UE 2007 (%)

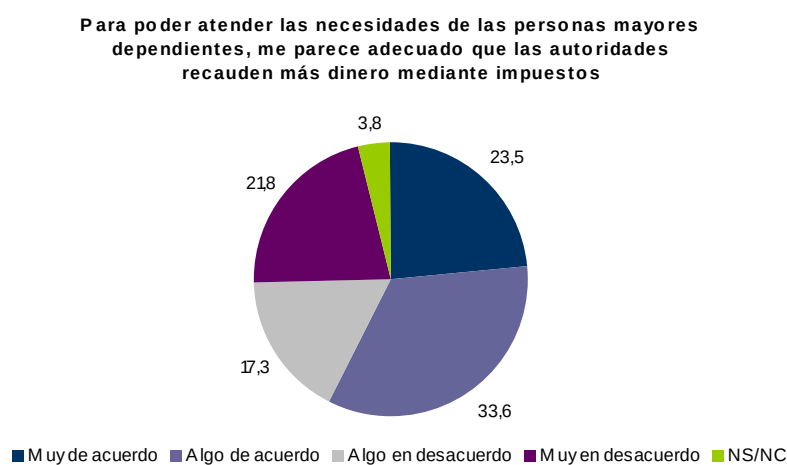


Fuente: Elaboración propia y Special Eurobarometer 283, Health and long-term care in the European Union.

6.5. La mayoría de la población es favorable a elevar los impuestos para financiar los cuidados de las personas mayores dependientes

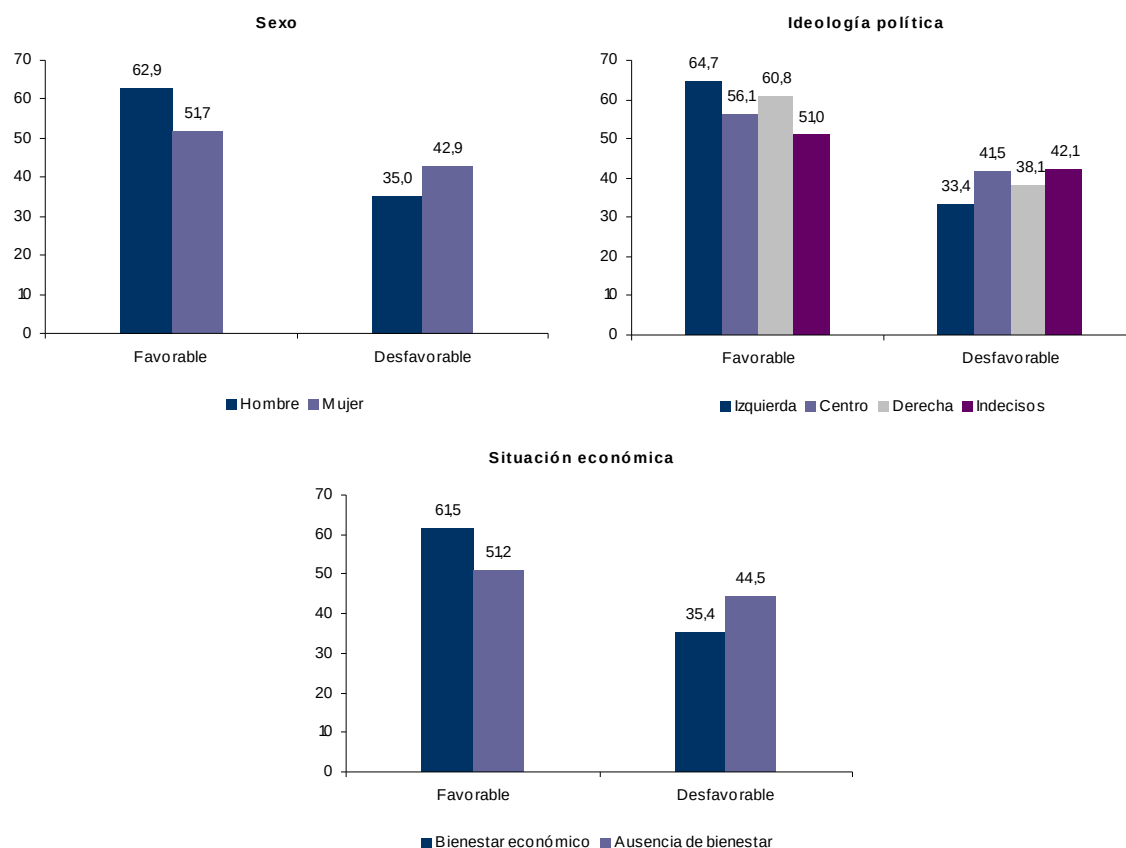
Una última pregunta de la encuesta referida a la financiación de los servicios para personas mayores dependientes planteaba la posibilidad de incrementar los impuestos para hacer frente al gasto que supone su atención. La opinión pública vasca se muestra mayoritariamente favorable a esta medida: casi una cuarta parte de la población se muestra muy de acuerdo y una tercera parte está parcialmente de acuerdo con incrementar la carga fiscal para financiar estos servicios. Como ya se ha mencionado, el apoyo que recibiría una propuesta similar referida al conjunto de los servicios sociales sería algo mayor, del 63% (ver Gráfico 36).

Gráfico 46. Distribución de la población en función de su apoyo a un incremento de la carga fiscal para financiar los servicios para personas mayores dependientes. CAPV 2010 (%)



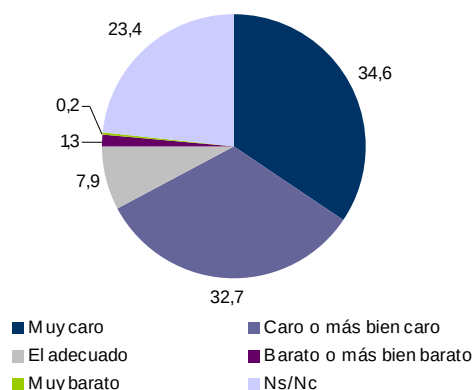
En cuanto los colectivos que podrían considerarse más favorables a esta medida, se observan diferencias significativas en función del sexo, la ideología política y la situación económica de la persona encuestada: las mujeres serían mucho menos favorables que los hombres a una medida de incremento de la carga fiscal (51,7% de las mujeres apoyarían la medida, frente a un 62,9% de los hombres); las personas que se consideran de derechas y las que se consideran de izquierdas la apoyarían en mayor medida que las que se sitúan en el centro o se muestran indecisas (60,8% y 64,7%, frente a un 56,1% y un 51%, respectivamente) y finalmente, las personas que no tienen dificultades económicas serían mucho más proclives a aceptar la medida (61,5%), que las que se encuentran en situación de ausencia de bienestar (51,2%).

Gráfico 47. Proporción de la población que se muestra favorable a un incremento de la carga fiscal para financiar los servicios a personas mayores dependientes, en función de distintas características de la personas encuestada. CAPV 2010 (%)



6.6. El precio que deben pagar las familias por una plaza en residencias públicas o concertadas se considera caro

Finalmente, y en lo que se refiere a la participación económica de las personas usuarias en el pago de los servicios residenciales para personas dependientes, cabe señalar que, si bien como ya se ha dicho, la ciudadanía valora positivamente la calidad de los servicios residenciales y de día en lo referente a la preparación del personal, una amplia mayoría de la población también coincide en señalar que el precio que deben pagar las familias por mantener a una persona mayor en una residencia pública o concertada es muy caro (34,6%) o más bien caro (32,7%), teniendo en cuenta la calidad de la atención prestada. Tan sólo un 1,5% de la población vasca señala que costear la atención residencial de un familiar mayor resulta barato o más bien barato, y un 7,9% considera que se paga un precio justo en relación con la calidad de la atención que se recibe. Las personas que no saben valorar el esfuerzo que supone la atención residencial de un familiar mayor representan prácticamente una cuarta parte de la población.

Gráfico 48. Distribución de la población en función de su percepción del coste que les supone a las familias la atención de una persona mayor en residencia. CAPV 2010 (%)

Por lo que se refiere a los factores que influyen en la percepción del coste de los servicios residenciales para personas mayores, se aprecian diferencias estadísticamente significativas en relación con el sexo y la edad de la persona encuestada, con el nivel educativo y la ocupación de la persona sustentadora principal del hogar y con la utilización de servicios sociales por parte del informante o algún familiar en los tres años anteriores a la entrevista. Así, consideran que el precio que se debe pagar es muy caro, caro o más bien caro:

- El 73,2% de las mujeres, frente a un 61% de los hombres.
- El 76% de las personas de 55 o más años, frente a un 64,9% de las que tienen entre 35 y 54 años y a un 57,6% de los menores de 35 años.
- El 74,2% de las personas que viven en hogares en los que la persona sustentadora principal está en paro y el 72,7% de quienes viven en hogares encabezados por personas jubiladas o pensionistas, frente a un 64,2% cuando la persona sustentadora principal trabaja.
- El 73% cuando la persona sustentadora principal del hogar no tiene estudios o tiene únicamente estudios primarios, frente a un 67,7% cuando tiene estudios secundarios y a un 60,3% cuando tiene estudios universitarios.
- Finalmente, el 68,3% de quienes han sido usuarios de algún servicio social directa o indirectamente en los últimos tres años, frente al 66,7% de quienes no lo han sido.

Tabla 16. Percepción del coste que les supone a las familias la atención de una persona mayor en residencia, en función de distintas características de la persona encuestada. CAPV 2010 (%)

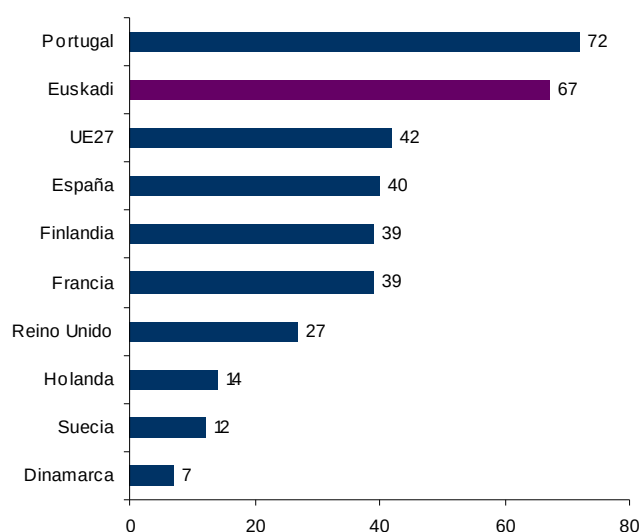
	Muy caro, caro o más bien caro	El justo	Muy barato, barato o más bien barato	Ns/Nc	Total
--	--------------------------------	----------	--------------------------------------	-------	-------

Territorio Histórico	Álava	62,5	11,9	2,3	23,4	100,0
	Guipúzcoa	67,0	9,2	1,2	22,6	100,0
	Bizkaia	68,7	5,9	1,4	23,9	100,0
Sexo*	Hombre	61,0	8,1	2,0	29,0	100,0
	Mujer	73,2	7,7	1,0	18,2	100,0
Edad*	18-34 años	57,6	10,1	0,8	31,5	100,0
	35-54 años	64,9	8,2	2,3	24,5	100,0
	De 55 años y más	76,0	6,0	1,1	16,9	100,0
Ocupación de la persona sustentadora principal del hogar*	Trabaja	64,2	8,6	2,2	25,0	100,0
	Parado/a	74,2	6,6	0,0	19,2	100,0
	Jubilado/pensionista	72,7	7,2	0,5	19,6	100,0
Nivel educativo de la persona sustentadora principal del hogar*	Sin estudios o primarios	73,0	7,2	0,8	19,1	100,0
	Secundarios	67,7	7,7	0,8	23,9	100,0
	Superiores	60,3	8,8	3,0	27,9	100,0
Ideología política	Izquierda	67,1	7,9	2,8	22,2	100,0
	Centro	70,4	8,0	1,4	20,2	100,0
	Derecha	64,6	11,4	0,3	23,7	100,0
	Indecisos	65,9	6,7	0,9	26,5	100,0
Presencia de personas mayores de 75 años en el hogar	Sí	71,1	10,0	1,2	17,7	100,0
	No	66,1	7,3	1,6	25,0	100,0
Presencia de personas con dificultades para las AVD en el hogar	Sí	71,7	7,6	1,6	19,2	100,0
	No	66,0	8,0	1,5	24,6	100,0
Utilización de servicios por parte de familiares directos*	Sí	68,3	8,7	2,3	20,7	100,0
	No	66,7	7,5	1,1	24,8	100,0
Situación económica	Bienestar económico	65,1	8,5	1,7	24,7	100,0
	Ausencia de bienestar	70,4	7,1	1,0	21,5	100,0
	Ns/Nc	66,7	7,2	2,6	23,5	100,0
Conjunto de la población		67,3	7,9	1,5	23,4	100,0

* Diferencias estadísticamente significativas de acuerdo con la prueba de Chi-Cuadrado, para $p < 0,05$.

Por otra parte, si se comparan estos datos con los recogidos a través de una edición especial del Eurobarómetro sobre servicios de salud y cuidados de larga duración en la Unión Europea, se observa que la proporción de quienes consideran que se debe pagar un precio caro por la atención residencial de las personas mayores dependientes es mucho más elevada en Euskadi que en España y en otros países europeos. Tal y como se observa en el siguiente gráfico, tan solo en Portugal estaría la percepción de que los servicios residenciales son caros para las familias más extendida que en Euskadi.

Gráfico 49. Proporción de la población que considera que los servicios residenciales para personas mayores son muy caros, caros o más bien caros para las familias. CAPV 2010 y UE 2007



Fuente: Elaboración propia y Special Eurobarometer 283, *Health and long-term care in the European Union*, 2007.

7. CONCLUSIONES

Mediante la presente encuesta de opinión pública se ha analizado la valoración que hace la ciudadanía de la situación actual de los Servicios Sociales y cuáles son sus preferencias para el futuro desarrollo del Sistema. Los datos se han recogido mediante una encuesta telefónica a una muestra representativa de 1.203 personas residentes en la Comunidad Autónoma.

a) Valoración de los servicios y políticas sociales

- Las prestaciones por desempleo y las pensiones son considerados los servicios públicos más infradotados en Euskadi: más de 6 de cada diez vascos y vascas consideran que se les dedican demasiado pocos recursos. Los servicios sociales no se encuentran entre los servicios mejor dotados y tampoco entre los peor dotados: un 47,2% de la población considera que se les dedican los recursos justos y un 37,3% que se le dedican pocos recursos.
- Seis de cada diez vascos y vascas consideran que la situación actual de los servicios sociales en Euskadi es muy buena, buena o bastante buena. Esta proporción es algo más elevada (65%) entre quienes han tenido contacto con los Servicios Sociales recientemente, ya sea como usuarios directos o como familiares de usuarios. Aunque esta proporción puede parecer elevada, datos del Sociómetro Vasco indican que es uno de los servicios públicos peor valorados en Euskadi.

- Los servicios para personas mayores son los que mejor conoce la ciudadanía y también los mejor valorados. Los servicios para mujeres víctimas de la violencia de género y los centros residenciales para personas menores de edad en situación de desprotección son, por el contrario, los peor valorados.
- La opinión pública vasca se muestra a favor de reforzar los Servicios Sociales para hacer frente a las necesidades sociales existentes. Los servicios cuyo desarrollo apoya una mayor parte de la población son: los centros residenciales para personas mayores, los servicios para mujeres víctimas de la violencia de género y la atención domiciliaria.

b) Gestión, reparto competencial y titularidad del derecho a los Servicios Sociales

- Para la ciudadanía, las instituciones más activas en el ámbito de los Servicios Sociales actualmente son las Diputaciones Forales y los Ayuntamientos. No obstante, la preferencia por un modelo de gestión de los Servicios Sociales más centralizado está bastante extendida, dado que cuatro de cada diez vascos y vascas consideran que el Gobierno Vasco debería adoptar un papel más activo en este ámbito.
- Además de otorgar la responsabilidad de cubrir las necesidades sociales de la población, la ciudadanía considera mayoritariamente que los servicios deberían ser de gestión pública: un 44,5% de la población defiende el modelo público puro, y un 25% se inclina más por un modelo mixto.
- Entre quienes defienden la gestión privada de los servicios, no existe una preferencia clara en lo referente a la personalidad jurídica de las empresas potencialmente adjudicatarias.
- Más de seis de cada diez vascos y vascas creen que las personas inmigrantes se benefician desproporcionadamente de las ayudas sociales y el 60% cree que debería restringírseles el acceso a los servicios mediante la exigencia de un mayor plazo de empadronamiento.
- También está extendida la creencia de que las prestaciones sociales, especialmente las de garantía de ingresos, desincentivan el empleo: el 63,4% de la población se muestra de acuerdo o muy de acuerdo con esta afirmación.

c) Actitudes y opiniones sobre los servicios para personas mayores y dependientes:

- Más de 8 de cada diez vascos y vascas consideran que la inadaptación de las viviendas limita seriamente las posibilidades de las personas mayores de vivir de forma independiente.
- Además, el apoyo que se presta desde los Servicios Sociales para que las personas mayores puedan permanecer en su entorno habitual se considera claramente insuficiente: menos de una cuarta parte de la población vasca considera que hay suficientes servicios de apoyo para que las personas mayores vivan de forma independiente en su hogar y sólo un 31% considera que los familiares que deben atender a personas mayores en sus domicilios reciben un buen apoyo de los servicios públicos.
- Más de siete de cada diez vascos y vascas consideran que les resultaría difícil o muy difícil acceder a una plaza pública o concertada si tuvieran que ingresar a un familiar mayor en una residencia o en un centro de día.
- La mayoría de la población considera que el personal de los centros para personas mayores está suficientemente preparado para llevar a cabo su trabajo.
- En caso de precisar atención residencial o de día, el 49,6% de la población optaría por centros públicos de gestión directa.
- El 61,9% de la población cree que se debe priorizar la puesta en marcha de servicios, frente a la concesión de ayudas económicas.

d) El gasto y la financiación de los Servicios Sociales

- El 63% de los vascos y vascas se muestran dispuestos a pagar más impuestos para incrementar el gasto en prestaciones y servicios sociales. Los hombres, las personas de entre 35 y 54 años, las que conviven en hogares encabezados por personas con estudios superiores y las que se autodenominan de izquierdas serían más favorables a un incremento de los impuestos.
- Tres cuartas partes de la población coincide, además, en señalar que es necesario incrementar el gasto público en servicios sociales pese a la actual situación de crisis económica. No obstante, la proporción de la población que señala que hay que recortar prestaciones y servicios para que Euskadi siga siendo competitiva es muy superior a la cifra que obtenía el CIS para el conjunto del Estado en 2008.

- El modelo actual de financiación de los servicios para personas dependientes recibe el apoyo de prácticamente tres cuartas partes de la población. Un modelo alternativo de financiación, que supondría establecer un seguro obligatorio de dependencia, obtiene un apoyo mucho menor que en otros países de Europa: un 44,9% de la población vasca estaría de acuerdo con este modelo, frente a cifras superiores al 70% en países como Francia u Holanda.
- Por otra parte, aproximadamente la mitad de la población considera que se deberían ampliar los mecanismos de copago de los servicios para personas dependientes. Concretamente, un 51,2% de los vascos y vascas considera que las personas dependientes deberían estar obligadas a vender o hipotecar sus viviendas para contribuir a la financiación de sus cuidados, y un 52,2% considera que la responsabilidad por el pago de los servicios debería extenderse a los hijos e hijas de las personas mayores dependientes.
- La mayoría de la población es favorable a incrementar los impuestos para financiar los cuidados de las personas mayores dependientes. Una cuarta parte se muestra muy de acuerdo con esta medida y un tercera parte está parcialmente de acuerdo.
- Finalmente, en lo que se refiere a la participación económica de las familias en el pago de los servicios residenciales para personas mayores dependientes, prácticamente siete de cada diez vascos y vascas coinciden en señalar que ese precio es muy caro, caro o más bien caro.

CAPÍTULO III
LA PERSPECTIVA DE LOS TÉCNICOS Y PROFESIONALES DE
LOS SERVICIOS SOCIALES

1. INTRODUCCIÓN Y METODOLOGÍA

1.1. Presentación

Como se ha señalado en la introducción de este Informe, para conocer la situación de los Servicios Sociales en la CAPV se ha considerado necesario tener en cuenta entre otros elementos la opinión de las personas que trabajan en la prestación, la gestión, la planificación y la regulación de estos servicios en el conjunto de la Comunidad Autónoma. Para ello se ha creado el Panel de Técnicos de Servicios Sociales de la CAPV, una encuesta de opinión, de carácter periódico, mediante la cual se quiere conocer la valoración de profesionales y expertos/as respecto a la situación actual y la evolución del sistema vasco de Servicios Sociales. El Panel está formado por 133 técnicos y técnicas que han respondido a un breve cuestionario *on line* en torno a cuestiones relacionadas con la calidad y la adecuación de los Servicios Sociales, su financiación, el impacto de la normativa adoptada en los últimos años o las estrategias de mejora que consideran más urgente poner en marcha.

Obviamente, las opiniones de los técnicos que forman parte del panel no son necesariamente representativas del conjunto de los profesionales de los Servicios Sociales de la CAPV. En primer lugar, porque no se trata de una muestra representativa de los miles de personas que trabajan en Euskadi en este sector, sino de un grupo de expertos y expertas expresamente seleccionados/as e invitados/as a formar parte del Panel en virtud de su experiencia y de sus conocimientos sobre la situación de los Servicios Sociales vascos. Se trata en su gran mayoría de profesionales que ocupan puestos de responsabilidad en las entidades u organizaciones, ya sean públicas o privadas, en las que trabajan, y que tienen una dilatada experiencia en sus respectivas ocupaciones. No han partici-

pado por tanto en el Panel responsables políticos o institucionales, ni tampoco, salvo algún caso particular, personas que ejercen sus funciones de forma no remunerada en calidad de voluntarias. En segundo lugar, el número de personas que participan en el Panel impide a todas luces hablar de una muestra representativa, sino, en todo caso, de un grupo numeroso de expertos y expertas cuyas opiniones, en la medida en que se consideran especialmente cualificadas, es conveniente tener en cuenta a la hora de valorar la situación de los Servicios Sociales en la CAPV.

En tercer lugar, debe tenerse en cuenta que si bien a la hora de establecer el grupo de personas invitadas se procuró mantener un cierto equilibrio entre diferentes criterios de selección (ámbito y nivel territorial de intervención, titularidad de la entidad, funciones realizadas, etc.), el hecho de que la participación en el Panel sea voluntaria ha determinado una composición del grupo que no necesariamente responde al *universo* que se pretende analizar. Con todo, como se señala en el siguiente punto, la distribución interna de las personas que finalmente han accedido a formar parte del Panel y han respondido a las encuestas recoge de forma razonable la realidad de los Servicios Sociales de la CAPV. Todo ello permite pensar que su opinión refleja en gran medida la opinión mayoritaria entre las personas que ocupan puestos técnicos de cierta responsabilidad en el sistema vasco de Servicios Sociales.

Es importante destacar por otra parte que cada miembro integrante del Panel ha expresado sus opiniones a título individual, y que por tanto su opinión no necesariamente coincide con la de la institución o entidad en la que presta sus servicios. En ese sentido, cada miembro del Panel se representa a sí mismo/a, y no a una institución o entidad determinada.

1.2. Características de las personas que integran el Panel

La selección de los miembros del panel se ha realizado en función de diversos criterios: sector y entidad en la que trabajan, puesto que ocupan, territorio en el que desarrollan su actividad, años de experiencia en el sector, participación en redes de coordinación y colaboración... En ese sentido, como se ha señalado anteriormente, si bien el Panel no constituye una muestra representativa de las entidades o las personas que trabajan en el sector, su composición pretende ser lo suficientemente amplia y variada para recoger todas las opiniones y puntos de vista.

De las cerca de 200 personas que fueron inicialmente invitadas a formar parte del Panel, aceptaron voluntariamente responder a la encuesta un total de 133 personas. Desde el punto de vista de la titularidad de las entidades en las que trabajan las personas que conforman el grupo, el 51% trabajan en instituciones públicas, incluyendo entre ellas las universidades y otros organismos públicos, y el 49% en entidades privadas, generalmente sin fin de lucro.

Tabla 17. Integrantes del Panel por tipo de entidad

	Absolutos	%
Administración local	30	22,6
Administración foral	24	18,0
Administración autonómica	6	4,5
Entidad sin fin de lucro	60	45,1
Entidad mercantil	5	3,8
Universidades y otros organismos	8	6,0
Total	133	100,0

Desde el punto de vista territorial, el 17% de las personas que conforman el Panel trabajan en entidades que prestan sus servicios en Álava, el 37% en Bizkaia y el 27% en Gipuzkoa. Un 17% adicional presta sus servicios en entidades que trabajan a nivel autonómico. Si se tiene en cuenta el sector de actividad, más de un tercio de las personas trabaja en aspectos genéricos de los Servicios Sociales. Entre quienes trabajan con colectivos o problemáticas concretas, el grupo más numeroso es el de quienes lo hacen en el ámbito de la exclusión social, seguidos de quienes trabajan en el ámbito de la discapacidad.

Tabla 18. Integrantes del Panel por sector de actividad

	Absolutos	%
Servicios sociales en general	47	35,3
Discapacidad	16	12,0
Personas mayores	14	10,5
Exclusión	29	21,8
Infancia	9	6,8
Otros	18	13,5
Total	133	100,0

Son también mayoritarias las personas que prestan servicios de apoyo técnico, planificación y gestión, seguidos de quienes no señalan un ámbito determinado, y quienes trabajan en los servicios residenciales y de alojamiento, los Servicios Sociales de Base y la asesoría, la docencia y la investigación. La intervención socioeducativa y los centros de atención diurna son los que tienen una representación menor.

Tabla 19. Integrantes del Panel por tipo de servicio o actividad

	Absolutos	%
Servicios sociales de base	18	13,5
Servicios residenciales y de alojamiento	20	15,0
Centros de atención diurna	7	5,3
Intervención socioeducativa	9	6,8
Apoyo técnico, planificación y gestión	28	21,1
Asesoría, docencia o investigación	18	13,5

Otros	33	24,8
Total	133	100,0

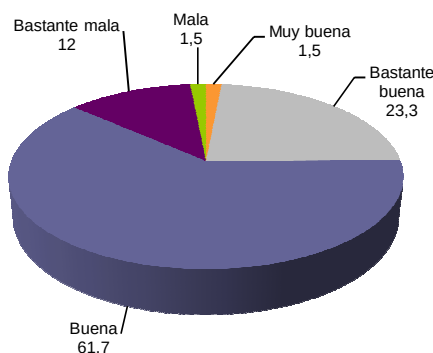
Se trata, por otra parte, de un grupo de personas con una dilatada experiencia en su puesto de trabajo. La media de años de experiencia laboral en el ámbito de los Servicios Sociales es de 18,3 y apenas un 16% de todas las personas que participan en el Panel tiene menos de diez años de experiencia en este sector. Finalmente, en lo que respecta a las ocupaciones o puestos desempeñados destacan las de dirección, jefatura, coordinación y gerencia, así como las relacionadas con el trabajo social y con la docencia.

2. VALORACIÓN GENERAL DE LA SITUACIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES

2.1. Valoración general de la situación

Para la mayoría de las personas encuestadas (61%), la situación actual de los Servicios Sociales en la CAPV es buena. Casi una cuarta parte considera que es incluso bastante o muy buena, y un 13,5% considera que es mala o bastante mala. Apenas existen diferencias, a la hora de plantear estas valoraciones, entre las personas que trabajan en entidades públicas y las que lo hacen en entidades privadas. Puede decirse por tanto que para el 86,5% de las personas encuestadas la situación de los Servicios Sociales es, como poco, buena.

Gráfico 50. Valoración de la situación actual de los Servicios Sociales (%)



¿Coincide la valoración de los profesionales de los Servicios Sociales con la que hace el conjunto de la ciudadanía? En el capítulo anterior hemos visto que un 63% de la población considera la situación de los Servicios Sociales buena, bastante buena o muy buena, frente al 86% de los profesionales, con lo que podríamos pensar que los técnicos y las técnicas que han participado en el estudio consideran la situación más positiva que el conjunto de la ciudadanía. De hecho, más de un 26% de la ciudadanía considera que la situación de los Servicios Sociales es, como poco, bastante mala, frente al 13,5% de las personas que han participado en el Panel¹⁵.

Aunque la situación actual de los Servicios Sociales se considere buena de forma bastante generalizada, su evolución reciente no se valora sin embargo con tanta unanimidad: las personas consultadas se dividen casi a partes iguales entre quienes creen que en los dos últimos años la situación ha mejorado, quienes creen que no ha variado y quienes creen que ha empeorado. En este aspecto, además, se observa una cierta diferencia en función de la titularidad de la entidad en la que trabajan las personas que han respondido a la encuesta, pues mientras el 41% de quienes trabajan en entidades públicas creen que la situación ha mejorado, en el caso de quienes lo hacen en entidades privadas el porcentaje sólo llega al 31%.

¹⁵ Hay que recordar, en cualquier caso, que mientras la encuesta realizada a la población es estadísticamente representativa del conjunto de las personas residentes en la CAPV, en el caso del Panel no se puede hablar de representatividad en términos estadísticos, sino de una muestra seleccionada en función de criterios como la experiencia profesional, el puesto o cargo ocupado, etc.

Tabla 20. Valoración de la evolución de la situación de los Servicios Sociales en los dos últimos años, por titularidad (%)

	Administración local, foral o autonómica	Entidades privadas y otras	Total
Ha mejorado	41,7	31,5	36,1
No ha variado	28,3	42,5	36,1
Ha empeorado	30,0	26,0	27,8
Total	100,0	100,0	100,0

Volviendo a la situación actual, ¿cuáles son los aspectos que se consideran más problemáticos para las personas encuestadas? En el cuestionario se solicitaba a los miembros del Panel que señalaran en una escala de 1 a 10, en la que 1 sería muy mala y 10 muy buena, la situación actual en relación a diversos aspectos.

Como se observa en la tabla siguiente, la cuestión que se valora como menos problemática o más positiva es la relativa a la formación y la cualificación del personal, con una puntuación media de seis puntos. Le siguen, como elementos más positivos, el desarrollo legislativo y la adecuación de la oferta de servicios a las necesidades sociales. El aspecto peor valorado es el correspondiente a la coordinación interinstitucional, seguido del equilibrio interterritorial y la implicación en el tejido comunitario. Ninguno de estos tres aspectos supera el cinco de valoración media.

Tabla 21. Valoración de la situación en relación a diferentes elementos (puntuación media de 1 a 10)

	Administración local, foral o autonómica	Entidades privadas y otras	Total
	Media	Media	Media
Formación y cualificación del personal	6,15	5,96	6,05
Desarrollo legislativo	5,83	5,95	5,89
Adecuación de la oferta de servicios sociales a las necesidades sociales	5,97	5,79	5,87
Garantía de calidad en la prestación de servicios	6,03	5,58	5,78
Condiciones laborales del personal	6,15	5,12	5,59
Valoración por parte de la ciudadanía	5,65	5,22	5,41
Adecuación de los servicios a las necesidades individuales	5,50	4,84	5,14
Implicación en el tejido comunitario	4,90	4,82	4,86
Equilibrio territorial	4,63	4,74	4,69
Coordinación interinstitucional	4,32	4,40	4,36

En relación a los resultados de la tabla anterior cabe señalar además, por una parte, que las valoraciones de quienes trabajan en el sector público y en el privado son relativamente similares, salvo en lo que se refiere a las condiciones laborales del personal: en este aspecto, si para quienes trabajan en entidades públicas la situación se valora con un 6,1 para quienes trabajan en entidades privadas es un punto inferior. En general, en cualquier caso, la valoración de quienes trabajan en entidades

privadas tiende a ser para todos los aspectos analizados algo más baja que la de quienes trabajan en las instituciones públicas. También debe decirse que la valoración media de las 10 cuestiones sometidas a la consideración de los panelistas es de 5,3 puntos sobre diez, y que ningún aspecto registra valoraciones medias extremadamente bajas o altas. Cabe considerar por tanto que las personas encuestadas valoran de forma positiva la situación de los Servicios Sociales, si bien de forma matizada y, por decirlo de algún modo, poco entusiasta: por decirlo con las mismas palabras de una de las personas que han respondido a la encuesta, “la situación es regular, no buena”. Es patente por otra parte, en algunos comentarios expresados en las preguntas abiertas, la preocupación por un posible deterioro del sistema: “[La situación de los Servicios Sociales] ha pasado de muy buena a buena, y puede seguir empeorando”.

2.2. Valoración ciudadana, perspectivas de futuro y capacidad de respuesta a las necesidades sociales

En un capítulo precedente de este estudio se ha puesto de manifiesto el relativo retroceso que se ha producido en la valoración ciudadana respecto a la situación de los Servicios Sociales en la CAPV. El 60% de las personas consultadas en este Panel están poco o nada de acuerdo, sin embargo, con la idea de que la valoración que hacen los ciudadanos haya empeorado con los años, mientras que el 40% está muy de acuerdo o al menos de acuerdo con esa idea¹⁶. El grado de acuerdo con esa afirmación es entre los trabajadores/as del sector público (33%) algo más baja que entre quienes trabajan en el sector privado (43%).

En términos prospectivos, la mayor parte de las personas consultadas (42,1%) consideran que la situación de los Servicios Sociales mejorará en el futuro; un tercio (32,9%) cree que seguirá igual y una cuarta parte (24,1%) que empeorará. La percepción no es optimista, por último, a la hora de posicionarse respecto a la afirmación de que el Sistema vasco de Servicios Sociales está preparado para dar respuesta a las necesidades de la sociedad a medio plazo: sólo el 33% de las personas consultadas están de acuerdo o muy de acuerdo con esa idea, y el 66% nada o poco de acuerdo con la misma.

Tabla 22. Valoración de la evolución a medio plazo de la situación de los Servicios Sociales, de la capacidad del sistema para responder a las necesidades de la sociedad y de la evolución de la percepción ciudadana (%)

Valoración de la evolución a medio plazo de la situación de los servicios sociales en la CAPV	
Mejorará	38,3
Seguirá igual	35,0

¹⁶ Obviamente, a la hora de responder a la encuesta los panelistas no conocían los resultados de la encuesta de opinión pública realizada.

Empeorará	26,7
Total	100,0
El sistema vasco de servicios sociales está preparado para dar respuesta a las necesidades de la sociedad a medio plazo	
Muy de acuerdo	0,8
De acuerdo	33,1
Poco de acuerdo	60,9
Nada de acuerdo	5,3
Total	100,0
La valoración que hacen los ciudadanos de los servicios sociales ha empeorado en los últimos años	
Muy de acuerdo	11,3
De acuerdo	27,8
Poco de acuerdo	44,4
Nada de acuerdo	16,5
Total	100,0

Como acabamos de ver, casi el 40% de los profesionales consultados consideran que la situación de los Servicios Sociales mejorará en el medio plazo. También en ese aspecto la valoración de los profesionales es más positiva que la que hace el conjunto de la ciudadanía: según el Sociómetro Vasco nº 43, publicado por el Gabinete de Prospección Sociológica en octubre de 2010, sólo el 23 % de la población considera que la situación de los Servicios Sociales mejorará. El 39% considera que seguirá igual y el 31% que empeorará¹⁷.

2.3. Una visión cualitativa de la situación actual, la evolución reciente y las perspectivas de futuro

¿Cuáles son los argumentos que plantean las personas encuestadas a la hora de explicar su valoración respecto a la situación de los Servicios Sociales? En su parte final, el cuestionario permitía a los panelistas expresar por escrito y con sus propias palabras las razones de su posicionamiento. En las páginas siguientes se recogen, de forma literal¹⁸ y en cursiva, los argumentos que se han considerado más expresivos o significativos a la hora de argumentar la valoración de la situación actual, de la evolución reciente y de las perspectivas de evolución futura por parte de las personas que han participado en el Panel.

2.3.1. Valoración de la situación actual

¹⁷ Sociómetro Vasco, nº 43, 2010. Tabla 2.2.

¹⁸ Se han eliminado, únicamente, los argumentos más reiterativos, los planteados en términos excesivamente genéricos y algunas alusiones personales.

A la hora de valorar como positiva la situación de los Servicios Sociales en la actualidad, los argumentos más comunes o repetidos son los siguientes:

- La comparación con otros territorios, en la medida en que se considera que los Servicios Sociales vascos están en mejor situación que los del resto del Estado y que pueden homologarse a los de los países de la Unión Europea¹⁹. (*“Mantenemos unos niveles superiores a la media estatal, aunque son mejorables”; “Creo que comparativamente es razonablemente buena, aunque lejos de la autosatisfacción excesiva que tenemos en general”; “En relación a otras comunidades es mucho mejor, se destinan muchos más recursos”; “Indicadores objetivos comparables a sociedades europeas avanzadas”, “Aunque queda mucho para hacer realidad el sistema que propone la Ley 12/2008, comparativamente con el resto de España los niveles de cobertura son bastante aceptables, aunque persisten muchas diferencias territoriales”; “En términos comparativos con otras comunidades del Estado el nivel de coberturas de atención y la calidad de los servicios es superior”; “Si se compara con otras CCAA la situación es buena, pero mejorable, se está retrocediendo”; “Estamos en una de las Comunidades con mejores Servicios Sociales y con mejores prestaciones para gente en desamparo”; “Creo que, comparativamente, el nivel de desarrollo en cuanto a servicios es mejor que en otras Comunidades, aunque tengo dudas de que la población lo perciba, muchas veces, en ese sentido”; “La situación es buena; no en términos absolutos, sino comparativamente con respecto a la de otras Comunidades Autónomas”; “Hay más recursos que en otras provincias del Estado español, y además son de buena calidad”*). La valoración de la situación como positiva en términos comparativos no impide en cualquier caso, como se ha visto, plantear algunas reservas u objeciones a la situación actual de los Servicios Sociales.
- La amplitud y universalidad de los servicios, así como el hecho de haber consolidado una oferta básica de servicios (*“Cuenta con una política social amplia, casi universalizada, con una buena Ley de Servicios Sociales a desarrollar”; “Porque ha conseguido mejorar las coberturas de atención, así como la cantidad y diversidad de los servicios ofertados, pero aún le queda un gran recorrido para alcanzar la situación de otros países del norte de Europa”; “A pesar de la falta de recursos para atender todas las necesidades, las coberturas mínimas se ofrecen”; “El sistema está arraigado y las estructuras básicas son utilizados por la población”*).
- El desarrollo técnico y normativo alcanzado, así como el compromiso de los diferentes agentes públicos y privados por la consolidación del sistema (*“A pesar de la crisis, existe un buen desarrollo normativo, técnico y de servicios y prestaciones, aunque deba continuar mejorando”, “En realidad actualmente la situación es regular, pero mejorará a medio plazo debido al esfuerzo que se ha realizado y se está realizando a nivel legislativo, aunque seguimos a la espera del Decreto Cartera que ayude a reorganizar los servicios sociales en la CAPV en función de sus competencias y por otro lado se verá cuando Lanbide desarrolle sus nuevas funciones”, “A raíz de la puesta en marcha de la Ley de Servicios*

¹⁹ El argumento comparativo es, sin duda, el que con más frecuencia e insistencia se maneja a la hora de justificar las valoraciones positivas del sistema.

Sociales la situación irá mejorando ; más aún si se cumplen los objetivos y las tareas del Plan Estratégico para alcanzar toda su dimensión en sus plazos”; “Hay abierto un debate, está en la agenda. Hay una buena trayectoria de desarrollo de servicios sociales. Hay legislación que lo sustenta. Hay un Tercer Sector fuerte y con ganas de avanzar. Hay instituciones públicas comprometidas con el desarrollo de este Sistema”.

- La relación entre profesionales y usuarios (*“A pesar de la falta de estructuración y ordenación, planificación y evaluación, la atención y la actividad en el espacio concreto profesional /usuario-a es en general buena”*).
- La comparación con situaciones pasadas y, en ese sentido, los avances realizados, así como el efecto de las actuaciones realizadas en otras épocas (*“Se ha mejorado; todavía queda un camino que recorrer, pero vamos adelante”; “Todavía se mantienen los ‘beneficios’ del avance de los primeros años”*).

En sentido inverso, a la hora de valorar como negativa la situación, o de matizar las valoraciones positivas, los argumentos más comunes son los siguientes:

- El desajuste existente entre la magnitud de las necesidades existentes y la capacidad de intervención del sistema (*“La situación es buena, pero muy mejorable. Las necesidades siguen siendo mayores que la respuesta institucional”; “Se destinan menos recursos públicos de los necesarios para cubrir las necesidades de las personas. Aunque legalmente existen derechos subjetivos, las posibilidades reales de ejercerlos son mínimas”*).
- Los problemas relativos a la financiación y la sostenibilidad económica del sistema (*“La situación es bastante buena, pero es absolutamente necesario un pacto social y político sobre la financiación y sostenibilidad de modelo”; “La nueva Ley nació con mal pie por la falta de financiación”*).
- Los problemas relativos a la coordinación entre los diferentes agentes que forman parte del sistema (*“En general los servicios sociales dan un buen nivel de servicio. Para mejorar las administraciones tienen que aclarar dos cosas fundamentales: las competencias de cada una de ellas y dotar la financiación correspondiente. Independientemente de lo dicho, hay algo que no funciona bien y que no es problema ni de financiación ni de competencias: la coordinación entre administraciones y sistemas. Se lanzan grandes programas estratégicos que no cuentan con unos mecanismos eficaces de coordinación. Se crean comisiones para la coordinación que no valen para nada”; “Comparativamente a la situación de los servicios sociales en el Estado español, la situación en Euskadi es mejor en general, por trayectoria de desarrollo de políticas y legislación sociales, por el nivel de gasto en políticas sociales que ha sido elevado aunque se hayan dado y se den duplicidades en gastos, poca eficiencia, interferencias y descoordinación en el desarrollo de ser-*

vicios sociales entre administraciones y con otros ámbitos de la política social: sanidad, empleo, vivienda, educación...”).

- Los desequilibrios territoriales (“La no garantía de homogeneidad territorial me parece preocupante, a pesar de haber muchos y buenos servicios muy mal planificados y gestionados. Imprescindible mejorar los espacios y competencias compartidas”).
- El impacto de la crisis económica (“La calidad del servicio es buena, aunque determinadas partidas se han visto reducidas y esto también ha afectado al servicio que se presta”).
- La falta de rumbo o de liderazgo (“La situación es relativamente buena en relación a otras comunidades autónomas del Estado, pero el Sistema se encuentra en desarrollo, sin un rumbo claro, falta de liderazgo y sin establecerse/aclararse las fuentes de financiación necesarias para estabilizar el nuevo sistema derivado de la LVSS”; “Existen muchas indefiniciones: ¿Cuál es el modelo de Lanbide y cómo va a afectar a los SS.SS? ¿Cómo va a quedar el reparto competencial y como va a afectar a las estructuras actuales el esperado acuerdo sobre el Decreto de cartera? ¿Va a liderar alguien, con entidad suficiente, todas las medidas para que avancemos en un Sistema Vasco de Servicios Sociales?”).
- La escasa dotación de profesionales y la carga de trabajo (“Pondría regular. Creo que los servicios sociales avanzan y mejoran, pero la falta de profesionales impide que se ofrezcan de modo adecuado, que se evalíen y, por tanto que se reconozcan por parte de los ciudadanos, políticos y de nosotros mismos”).
- La falta de eficiencia y racionalidad (“La situación es bastante buena debido a la inversión económica y el volumen de recursos profesionales, pero considero que es poco visible socialmente, que se requiere no un incremento de profesionales, sino racionalizar y optimizar servicios y profesionales”).
- El cuestionamiento político y social de los Servicios Sociales. (“Se están cuestionando las políticas sociales, incluso desde la clase política, con la revisión de las ayudas económicas. Estamos poniendo en peligro los servicios sociales y por tanto el Estado de Bienestar”; “Se está rompiendo el relativo consenso político que existía en torno a los servicios sociales, incluyendo los programas contra la pobreza; el discurso de algunos representantes institucionales contribuye a generar desconfianza y recelo entre la ciudadanía frente a los servicios sociales en su conjunto, y frente a quienes los necesitan”).
- La comparación con otros entornos. Como se ha señalado antes, la mejor situación de los Servicios Sociales, fundamentalmente en relación al resto de las Comunidades Autónomas españolas, se plantea como un argumento para explicar las valoraciones positivas. Sin embargo, la distancia existente en relación a otros países de Europa se plantean como un déficit o una carencia. (“La situación es buena con respecto a otras comunidades autónomas, pero lejos de los mejores países de la UE”).

- Las carencias en cuanto a formación y la inadecuación a las nuevas necesidades (*“Se ha iniciado un camino hacia la organización de la gestión, aunque todavía no se haya completado. Así como cada vez hay más servicios especializados, falta formación en el sector, la cual permitiría la actualización permanente ante las nuevas realidades”*).

Hay en cualquier caso quien, a la hora de justificar una valoración negativa, no hace referencia a una sola cuestión sino a la acumulación de varios problemas diferentes: *“La saturación de los Servicios, los cambios normativos continuos, la falta de información adecuada a los profesionales afectados, la toma de decisiones de forma unilateral por parte de los organismos responsables (Gobierno Vasco y Diputación), la falta de formación de los profesionales, el retraso en la concesión y modificación de las prestaciones, etc., justifican a mi juicio la opción elegida”*.

2.3.2. Valoración de la evolución reciente

Sin duda, el desarrollo normativo, ligado en algunos casos a la clarificación competencial y al reconocimiento del derecho subjetivo a los Servicios Sociales, constituye el principal argumento de quienes ven una evolución positiva en los dos últimos años: *“La aprobación de la Ley 12/2008 es un gran paso en la consolidación del sistema”; “Está habiendo avances irregulares, pero la implantación de las leyes es un avance: la LAPAD ha supuesto un esfuerzo pero es un gran avance en derechos y prestaciones; la LSS debiera permitir avanzar hacia un modelo claro, más comunitario...”; “Principalmente por el desarrollo de la llamada Ley de Dependencia. No obstante, debo apuntar que algunos servicios, como el SAD, están bajando sus coberturas de atención y su intensidad”; “Las leyes aprobadas en los últimos años hacen más homogéneo el sistema”; “Considero que ha mejorado porque las nuevas leyes están posibilitando, en parte, la universalización del sistema”; “La situación ha mejorado gracias a la Ley de Servicios Sociales y a la de Garantía de Ingresos. Y por el esfuerzo realizado en la delimitación del espacio de los servicios sociales frente a otros (sistemas de empleo, sanidad, etc.)”; “La creación de las diferentes leyes (dependencia, ley de servicios sociales y la de garantía e ingresos) y el aumento de las partidas económicas repercuten directamente en la mejora de los servicios”; “Sin duda, la aprobación y el comienzo de desarrollo de las Leyes de Dependencia y Servicios Sociales han tenido una incidencia positiva en la estructuración del sistema vasco de Servicios Sociales”; “En términos generales, podríamos decir que ha mejorado ya solo por la existencia de una nueva Ley de Servicios Sociales en la que los Servicios Sociales se ponen al mismo nivel de importancia que otros servicios, como el sanitario o la educación, como otro de los pilares del Estado de Bienestar. Sin embargo, lo que ahora hace falta es que esta Ley pueda desarrollarse con todo lo que conlleva”*.

Otros argumentos para justificar esa evolución positiva son los siguientes:

- El desarrollo de los servicios y prestaciones. (*“Se han incrementado los servicios y prestaciones”, “La situación ha mejorado en cuanto a ampliación de prestaciones, en general, para la población. Pero han*

empeorado las condiciones de trabajo de los profesionales”; “Se ha incrementado la cartera de servicios y su calidad”; “Mayor dotación de recursos y un entramado normativo más sólido”; “Existencia de una mayor cartera de servicios (potenciales); “Mayores y mejores recursos”; “Se han conseguido servicios concretos que dan respuestas a necesidades muy urgentes, y que son gestionados por ONGs”).

- Una mayor racionalidad, calidad y control en la gestión del sistema. *“Los servicios, cada vez, están más especializados. Hay mayor control sobre las subvenciones. Los programas tienen una mayor garantía de continuidad, a través de convenios. Se está intentando que no se dupliquen las prestaciones, y que exista un mayor seguimiento sobre el uso de las mismas”; “Ha mejorado, sobre todo teniendo en cuenta que se están tratando de homogeneizar los servicios, etc. En toda la CAV, ordenar prestaciones y responder tanto legalmente como organizativamente a nuevas necesidades sociales y priorizando el empleo como una de las claves”).*
- El incremento o, al menos, el mantenimiento de los niveles de gasto en una coyuntura económica adversa. *“Ha salvado con creces la difícil coyuntura económica”; “En su conjunto los territorios han incrementado sus presupuestos incrementando servicios y prestaciones, incorporando el derecho subjetivo”; “A pesar de la crisis, mi impresión es que, en términos generales, se ha mantenido cierto nivel de gasto (en relación a otros departamentos, áreas...). Y se ha seguido avanzando en coberturas, despliegue de servicios... También se están dando pasos en el marco normativo, la arquitectura institucional del sistema... Siempre hay que avanzar, pero ha mejorado. La crisis no ha supuesto, al menos de momento, una involución del sistema”).*
- Mejoras en la coordinación y en la clarificación competencial. *“Se van delimitando las competencias en diferentes áreas e instituciones y desarrollando normativas de los servicios”; “Se ha avanzado mucho en la definición cualitativa de lo que son servicios sociales y en los niveles de calidad de los mismos, así como en cantidad. Queda mucho camino que recorrer”).*
- Mayor apoyo a las entidades privadas. *“Se está apoyando bastante a entidades de ámbito privado”).*
- El traspaso de la gestión de la RGI a los Servicios de Empleo. *“La derivación de la gestión de la RGI y la PCV a Lanbide ha puesto por fin cada cosa en su sitio”).*
- Una mayor dotación de servicios de apoyo. *“El sistema cuenta con más recursos de apoyo, como educadores, psicólogos, mediadores, formadores, etc.”).*

Quienes creen que la situación ha variado poco hacen referencia fundamentalmente al escaso desarrollo en este tiempo de la Ley de Servicios Sociales y, en ese sentido, ponen de manifiesto una

cierta sensación de que las expectativas abiertas en algunas personas no han sido, de momento, satisfechas:

- *“Mi respuesta es ‘no ha variado’ porque en relación a determinadas cuestiones ha mejorado pero en relación a otras ha empeorado. Ha mejorado con respecto a la legislación cuya inspiración es elevar los servicios sociales a la categoría de derecho social al nivel del sistema de salud. Pero ha empeorado porque no ha habido una labor pedagógica desde la administración pública para que la ciudadanía sea capaz de interiorizarlo y asumir la responsabilidad que ello conlleva; además, la crisis ha venido además a pervertir el sistema por falta de medios”*
- *“Creo que no se han producido cambios relevantes. La financiación no ha mejorado ni empeorado de forma significativa y están pendientes desarrollos legislativos importantes, como la Ley de Servicios Sociales. Mi pronóstico a corto-medio plazo es pesimista, con previsible incremento de exigencias en el acceso, privatización creciente y desarrollo del copago”.*
- *“Desde que se aprobó la Ley de Servicios Sociales no se ha hecho nada nuevo”.*
- *“Mucho borrador, pero pocos decretos”.*
- *“Durante estos dos años no ha habido novedades suficientes como para pensar en un cambio. En lo fundamental, las cosas siguen igual”.*
- *“Con la aprobación de la Ley de Servicios Sociales parecía que se abría un nuevo escenario para los Servicios Sociales, pero debido a la crisis, a la falta de coordinación interinstitucional y otros factores, no ha habido desarrollo alguno de la Ley de Servicios Sociales. Es más, diría que conceptos que parecían claros vuelven a ser discutidos en un nuevo contexto de crisis económica”.*
- *“Está en momento de transición, hasta la puesta en marcha de las decisiones tomadas en la re-dirección de los Servicios, el Catálogo de Servicios ya definido y el Mapa de Servicios Sociales, momento en el que se verán las variaciones”.*
- *“El desarrollo normativo no ha respondido a las expectativas”.*
- *“A pesar de que se ha dotado de un buen marco legislativo, la falta de su desarrollo está generando mucha confusión y continúa ampliándose la divergencia y heterogeneidad de las actuaciones. Creo que esta situación tiene un riesgo de descalificación o cuestionamiento final del marco normativo y su filosofía”.*

También se hace referencia, para argumentar que la situación no ha variado, al impacto de la crisis como freno a posibles mejoras que podrían haberse dado y a la ausencia de mejoras concretas en la situación de los colectivos atendidos, así como al mantenimiento de los problemas de coordinación:

- *“Se vive en todos los ámbitos, en general, y en éste en particular, un mantenimiento e incluso recortes motivados por la situación económica. Planteamientos que suponen incremento de gasto (¿o inversión?) se paralizan”...*
- *“La evolución en prestación y apoyos a los servicios ha sido positiva pero ahora vivimos un momento económico delicado”.*

- *“Mientras se recorte el gasto social presupuestado, no se podrá cambiar nada”.*
- *“Menor dotación presupuestaria, menor coordinación interinstitucional y con las entidades prestadoras de servicios sociales. Mayor distancia entre lo sanitario y la red social”.*
- *“No he detectado ninguna mejora de calidad de vida en la ciudadanía más desfavorecida”.*
- *“No ha variado, se ha estancado en la atención más básica. No se ha desarrollado en la dirección de atención a las necesidades individualizadas”.*
- *“Todavía no se han materializado los cambios. Se avanza de forma desesperadamente lenta”.*

Finalmente, quienes creen que la situación ha empeorado hacen referencia fundamentalmente al incremento de la demanda combinado con el mantenimiento, o reducción, de los recursos. (*“Las dotaciones de personal y económicas son las mismas y se ha incrementado la demanda”; “Fundamentalmente por la crisis y el mayor número de atenciones que se dispensan y de recursos que se demandan (RGI, personas dependientes, etc.)”; “La situación ha empeorado como consecuencia del gran volumen de trabajo, los ratios de población por personal contratado, no son adecuadas a las nuevas necesidades y demandas de las personas usuarias”; “No se ha incrementado la cobertura de servicios en relación con el incremento de las necesidades derivado de la crisis o de la demanda real”; “Mayor demanda y menos recursos”; “Más demanda y recursos iguales o inferiores”, “Se ha incrementado la población destinataria y no se ha desarrollado la Ley de Servicios Sociales porque los problemas interinstitucionales y políticos no hacen más que obstaculizar el proceso”; “Se ha visto un desbordamiento, fruto de la crisis ha aumentado la demanda de muchos ciudadanos, no consiguiéndose dar una respuesta óptima en cuanto a tiempo, personal y recursos adjudicados”*).

También se hace referencia a otras cuestiones, como la lentitud del desarrollo normativo (*“Incumplimiento plazos desarrollo legislativo y mapa de servicios. Congelación de recursos”*), los recortes en la financiación o el insuficiente crecimiento del gasto (*“El incremento en gasto social se ha ralentizado o disminuido en algunos casos en relación a los años anteriores”; “Recortes innecesarios tanto en las políticas de protección social como en las de asistencia social”*), el reparto competencial (*“Hay una indeterminación competencial sin precedentes. Urge desarrollo normativo ley servicios sociales (cartera) y la reordenación competencial recursos sociales”*) o la posible introducción de cambios en el régimen de participación económica de las personas usuarias (*“Aunque no ha habido grandes modificaciones, aparece en el horizonte propuesta de privatización y/o copago. Amenazan la comprensión de la recepción de derechos y la responsabilidad-deber de los Estados”*).

Son mayoría, en cualquier caso, los que explican el empeoramiento observado por una acumulación de problemas y dificultades diferentes:

- *“Aunque se han creado más servicios y recursos, se está vaciando de contenido a los servicios sociales de base, burocratizando los mismos y olvidando la intervención comunitaria. La privatización de servicios y la gestión privada de lo público, disminuye la calidad, las condiciones laborales, etc. La complejidad de las competencias sobre Servicios Sociales de la CAPV y el mal llamado reparto competencial, que no se re-*

suelve con la coordinación entre Administraciones, tiene aparejado duplicidad de servicios, espacios fronterizos sin cubrir y gastos innecesarios”;

- *“Lentitud en el establecimiento concreto de los decretos de desarrollo de la Ley 12/2008 (Decreto de cartera) y de la Ley 18/2008 (asunción de las prestaciones de la RGI por los servicios de empleo). Crisis económica que ha hecho incrementar mucho los volúmenes de atención de los servicios sociales municipales, disminuyendo la calidad de atención. Desacuerdos interinstitucionales. Nula coordinación interinstitucional. La clase política ha ayudado a desprestigiar los Servicios Sociales en general y los municipales en particular (se hace demagogia y populismo)”;*
- *“Incremento en la demanda sin refuerzo de personal. Visión negativa ligada al fraude/extranjería de las prestaciones económicas. Indefinición competencial y financiera de las instituciones. Debate muy largo, con idas y vueltas, para cerrar la Cartera de recursos. La falta de acuerdo, inseguridad, hoy parece una cosa, luego otra... Transmite a los profesionales una visión negativa con relación a la necesaria participación/colaboración interinstitucional”.*
- *“Aumento de la demanda, sobre todo en lo relativo a las necesidades básicas, a la vez que la crisis económica y el aumento del paro hace que aumente la demanda genérica por la escasa o poca coordinación interinstitucional. Incertidumbre relativa a todos los cambios que conlleva la nueva ley de servicios sociales, mapa, cartera de servicios, reglamento de concertación, nuevo Lanbide, etc.”.*
- *“Ha aumentado la presión asistencial, vivimos con la incertidumbre económica perennemente, ha empeorado nuestra imagen a nivel social y la de las personas para quienes trabajamos. Se ha recortado nuestra independencia”.*
- *“Los recortes justificados por la crisis han empeorado la calidad de los servicios, ha aumentado la tensión entre los y las usuarias y ha originado tensión y desánimo entre los y las profesionales. Casi todas las empresas que gestionan Servicios Sociales (incluidos servicios de urgencia a menores) han sufrido recortes en su presupuesto, lo que implica la atención a igual o mayor número de personas con menor presupuesto económico”.*

2.3.3. Perspectivas de evolución

Para terminar el análisis cualitativo, ¿qué razones explican las perspectivas de las personas encuestadas respecto a la evolución futura de los Servicios sociales? Resulta chocante que una parte importante de los argumentos que sustentan las opiniones relativas a una mejora, a medio plazo, en la situación de los Servicios Sociales no son propiamente argumentos sino, más bien, expresiones del deseo de que la situación mejore o, en su caso, de las medidas que es necesario tomar para que la

situación mejor. En ese sentido, la idea de que la situación mejorará se plantea en muchos casos en términos condicionales:

- *“Es más una esperanza que una visualización de que realmente sea así. Aunque es probable que el Decreto de Cartera y el trasvase al Servicio Vasco de Empleo de las prestaciones de la garantía de ingresos permitan una mayor dedicación a las tareas que les son propias a los distintos niveles de prestación de los servicios sociales (de atención primaria y especializada)”.*
- *“El desarrollo de la Ley de Servicios Sociales y la nueva Ley Municipal debe ayudar a que mejore, pero no deja de ser una apuesta por el optimismo”.*
- *“Los servicios sociales están obligados a mejorar, no tienen otra posibilidad. Debemos ser conscientes de que las necesidades en época de crisis están creciendo y que, paralelamente, la demanda y exigencia de la ciudadanía también se incrementan. Por ello, disponiendo de la Ley como herramienta, debemos buscar y apoyar su desarrollo. Por otro lado, considero imprescindible que los servicios sociales salgan del mercadeo político y se posibilite una debate político real acerca del tipo de servicios sociales que se necesitan y los medios (económicos, personales, estructurales...) que deben ser implantados”.*
- *“Como profesional del Trabajo Social, deseo fervientemente que la situación mejore ya que esta situación no se puede mantener durante mucho tiempo más. Las fórmulas debemos buscarlas entre todas las partes, consensuando las opciones y pensando que es lo mejor para la ciudadanía a la que nos debemos tanto los profesionales como los políticos”.*
- *“Si se produce la reorganización pendiente en función del nuevo decreto cartera y de la reorganización de Lanbide, la situación mejorará pero más bien a medio-largo plazo”.*
- *“La situación mejorará en la medida en que se supere la actual coyuntura económica, se racionalice el gasto, se incremente el control sobre las prestaciones, se rescite el SAD, se atiendan las RGI desde Lanbide, etc.”.*
- *“Creo que las leyes y el Plan Estratégico de Servicios Sociales ayudarán a mejorar si somos capaces de mantener el compromiso social”.*
- *“Espero que siga mejorando; todos los partidos políticos así lo prometen en sus discursos y declaraciones”.*
- *“La situación mejorará, siempre que haya una apuesta social fuerte por su desarrollo”.*
- *“La situación mejorará, siempre que se aprueben los Decretos reguladores de los servicios”.*

Algunas respuestas remiten, por otra parte, a la inevitabilidad de la mejora: *“Estoy convencido de su necesidad y de que no hay marcha atrás posible en la consolidación del SVSS, teniendo en cuenta su desarrollo actual, el número de profesionales, la necesidad y demanda social y el consenso político en sus parámetros fundamentales, aunque pueda cuestionarse a corto plazo su extensión”*; *“No queda más remedio. A pesar de la situación de crisis, el aumento de la demanda traerá consigo, irremediabilmente, finalizar con el proceso de universalización ya comenzado. No hay más alternativa que mejorar”*; *“La situación nos exigirá a todos ponernos las pilas”*). En otros casos, sin embargo, se apuntan las medidas, herramientas o instrumentos que posibilitarán esa mejora. En ese sentido, las políticas de activación y la asunción de la gestión de la RGI por parte de los Servicios de Empleo se citan de forma repetida como una vía potencial de mejora:

- *“Con Lanbide, desarrollo de la Ley de Servicios Sociales, cartera de servicios... Ayudará a clarificar competencias, presupuestos, innovaciones, desarrollo...”*.
- *“Con la nueva organización de Lanbide podría mejorar, dedicando más recursos a la salida del sistema por contratos laborales y dedicando el trabajo social a la gestión de casos”*.
- *“Las políticas activas pueden ser un buena oportunidad para la mejora de los servicios sociales en Euskadi y en particular la de los Servicios Sociales de Base. Dependerá de las ganas que tenga el Gobierno Vasco en trabajar en equipo con los ayuntamientos principalmente”*.
- *“Las políticas activas de empleo mejorarán la inclusión social sin duda alguna”*.
- *“La salida de las Prestaciones de Garantía de ingresos del sistema va a suponer una disminución de la presión de la demanda y eso supondrá tener recursos humanos para dedicarlos a otro tipo de trabajo, diagnóstico, acompañamiento, desarrollo comunitario”*.
- *“La perspectiva de desarrollo de la Ley 12/2008 y el cambio de ubicación de las políticas de garantía de ingresos son una oportunidad para reforzar su carácter comunitario, reducir las tareas administrativas y aliviar su colapso”*.
- *“A pesar de la crisis, creo que se producirán mejoras importantes en cualificación, mas alcance, más eficiencia”*.
- *“La situación mejorará gracias a los desarrollos normativos previstos (cartera, mapa, plan estratégico...)”*.

La sensibilización social (*“Percibo que todavía la sociedad está dispuesta a mantener un sistema de servicios sociales que dé respuesta a las situaciones de exclusión que genera el propio sistema”*), el compromiso con la calidad (*“Hay mucho saber hacer, ilusión y necesidad de mejora. Tanto para las administraciones públicas como para las entidades del tercer sector, es un área con elevado compromiso y apuesta por la innovación y la mejora de la calidad de la intervención”*) y la búsqueda de la eficiencia (*“Creo que la clarificación de objetivos, competencias y relaciones traerá una mayor eficacia al sistema”*) son otros de los argumentos de quienes creen que, en el medio plazo, la situación de los Servicios Sociales mejorará.

Por su parte, quienes creen que la situación seguirá igual hacen referencia, sobre todo, al impacto de la crisis económica: *“Debido a la mala situación económica no creo que se puedan generar gran cantidad de*

recursos adicionales a lo que ahora existe. Además hay una fuerte presión para salvar a los mercados antes que a las personas”; “La situación seguirá siendo la misma mientras persista la crisis”; “Quiero ser optimista y pienso que esta mala racha tiene que acabar. Mientras tanto, intentar mantener lo que hay”; “A medio plazo creo que seguirá básicamente igual y en dependencia directa con la evolución de la recuperación económica”; “Con la crisis habrá que racionalizar y no es poco mantener lo conseguido hasta ahora”; “Creo que la crisis económica influirá negativamente en la mejora del nivel de cobertura de los servicios sociales, por lo que la situación seguirá igual”; “La situación económica no está permitiendo crecer en los presupuestos a los niveles necesarios para poder atender la demanda”; “El reto es grande y los cambios requieren de un tiempo para su implantación. La crisis económica impacta a muchos niveles, lo que implica recelo en la creación de nuevos programas y en el desarrollo de otros; “Salvo que la situación económica mejore y la aplicación de la nueva legislación se asiente, no soy optimista de cara a una evolución a corto y medio plazo”; “La situación de crisis no va a permitir implementar mejoras en el sistema. Las mejoras servirán para atenuar puntos críticos”; “Mientras no salgamos de la crisis será difícil evolucionar aunque se mantendrá el apoyo actual; Con la crisis actual, por desgracia no se puede evolucionar más”).

Para algunas personas, en cualquier caso, en la actual situación el mantenimiento de lo conseguido es ya en sí mismo un éxito: *“En la actual situación, mantener el nivel es un importante objetivo, ante lo cual las instituciones se han comprometido”*. Junto al argumento de la crisis, también se hace referencia a la debilidad del compromiso político e institucional por la mejora de los Servicios Sociales (*“El desarrollo normativo y el equilibrio interterritorial son positivos, pero insuficientes. Todavía no son una prioridad política clara”*, *“No tengo muchas esperanzas de que vaya a haber una mayor implicación política por mejorar la situación actual. Y desconozco si tendrán, además, oportunidades para ello”*), y a los problemas de financiación (*“Hasta que no se dé un pacto sobre el modelo y la financiación del mismo, y teniendo en cuenta los datos sociodemográficos, la cosa pinta fea”*; *“La situación seguirá igual sobre todo por un planteamiento en el que se está trasladando y generalizando al conjunto de la sociedad la no sostenibilidad del sistema de bienestar y la falta de alternativas para su viabilidad. Factores demográficos, reforma pensiones, copago en Sanidad... son mensajes (y realidades en algún caso) que acaban influyendo en una política social de mantenimiento y/o recorte. El medio plazo estará condicionado por este escenario”*).

Finalmente, los argumentos de quienes creen que la situación empeorará son, básicamente, los mismos de quienes creen que se mantendrá igual, si bien interpretados desde una perspectiva más pesimista. La crisis económica, las perspectivas demográficas, los problemas de financiación y la voluntad que se atribuye a determinadas fuerzas políticas para recortar el Estado de Bienestar son las cuestiones que en mayor medida se señalan:

- *“Con la disculpa de la crisis, tratarán de desmontar parte del Estado de Bienestar”;*
- *“Creo que la financiación se va limitar, algunos servicios se pueden restringir o condicionar el acceso. El discurso político dominante apunta a los procesos de privatización y establecimiento de cofinanciación de los usuarios. Los espacios de coordinación -socio/educativo/sanitario- no se desarrollan de forma satisfactoria”;*

- *“Si tenemos que mantener o incluso reducir los presupuestos, deberemos mantener e incluso reducir los profesionales, las prestaciones etc.”;*
- *“Ya se notan sobremanera el recorte del gasto sobre todo en el tejido asociativo y empresas del tercer sector de las que el sistema ha dependido hasta la fecha quizá excesivamente”;*
- *“Hay factores positivos y negativos que dificultan la respuesta. No obstante en términos generales la crisis económica hará que se resienten numerosos servicios y recursos. Requerirá buen diagnóstico y criterio profesional en todos los ámbitos. No es cuestión únicamente de aumentar las partidas presupuestarias. Como positivo la gestión de las prestaciones a través de Lanbide descongestionará los servicios sociales de base”;*
- *“Posiblemente, la crisis económica impida mantener el mismo nivel, en términos cuantitativos y cualitativos, en la prestación de servicios”;*
- *“La falta de recursos económicos (por la crisis económica) y el discurso insolidario y neoliberal que va calando en la clase política auguran un futuro peor a los servicios sociales”.*
- *“La demografía y la esperanza de vida hace que lo prevea así”.*
- *“La situación empeorará si la tendencia sigue siendo el recorte del gasto público y la privatización de los servicios concediéndose a las grandes empresas u ONGs paraestatales la gestión de los servicios y recursos”.*
- *“Creo que la crisis y las ideas de privatización de los servicios básicos empeorarán la situación”.*
- *“La situación empeorará a raíz de la crisis económica y del escaso papel que se reconoce al tercer sector en el diseño de políticas públicas”.*
- *“Si la crisis económica no revierte pronto, la menor recaudación, junto con el aumento de necesidades, probablemente situará a los Servicios Sociales en una posición peor que la actual”.*
- *“La crisis, quizás como disculpa en muchos casos, va a servir para restringir coberturas que luego costará mucho recuperar. No existe, a mi juicio, un criterio claro sobre el que pivoten las actuaciones y éstas se adecuan a los vaivenes del corto plazo”.*
- *“Cada vez habrá mayor demanda y nuevas necesidades de atención. No veo la flexibilidad ni la capacidad de adaptación necesarias”.*
- *“El endeudamiento de los Estados está cuestionando las políticas sociales y hay un riesgo de que se tienda a políticas neoliberales que no comparten la solidaridad o la justicia social. El nuevo discurso diluye la responsabilidad social en el bienestar de la población, esto es, que la exclusión social tiene causas sociales o que las personas mayores requieren atención y solidaridad por parte de la comunidad de contribuyentes...”.*
- *“A largo plazo quizá mejore. A medio plazo, hasta que no se desarrolle la Cartera de Servicios, se dividan las Competencias, y se dote a este sistema del presupuesto adecuado para esta reforma (excluyo de aquí a Lanbide) la situación de los servicios sociales creo que empeorará. La demanda en época de crisis aumenta, y si el Sistema se encuentra en este "impasse" no está a la altura de las necesidades que la sociedad presenta”.*
- *“Soy pesimista en este aspecto, pero no creo que en un corto y medio plazo haya mejoría porque los presupuestos para lo social se están reduciendo aunque se diga en los medios lo contrario. Las líneas propuestas por el GV son interesantes, redimensionar los espacios intermedios entre lo social y lo educativo, entre lo*

social y el empleo, etc. Para todo ello hace falta personal muy bien formado, tiempo y recursos económicos específicos...”.

Algunas personas, sin embargo, achacan a determinados desarrollos normativos la perspectiva de empeoramiento de los Servicios Sociales (“*Lanbideke prestazio ekonomikoak hartzen dituenen gizarte zerbitzuak bezero garrantzitsu batzuek galduko ditu*”, “*Si no se modifica la Ley de la Dependencia, el sistema de servicios sociales puede quebrar*”).

3. LA ADECUACIÓN DE LA RED DE RECURSOS

3.1. La calidad de los servicios

A juicio de las personas consultadas, los centros de día para las personas mayores son el tipo de servicio que tiene una mayor calidad, seguidos de las residencias para personas mayores y los clubs y hogares de jubilados. Los centros que se considera que tienen una peor calidad son los destinados a las personas sin hogar. El ámbito de la atención a las personas mayores sería por tanto, sin duda, el que se considera que presta unos servicios de mayor calidad.

Tabla 23. Valoración de la calidad de los diversos servicios (%)

	Muy buena	Bastante buena	Regular	Bastante mala	Muy mala	NS
Clubes y hogares de jubilados	15,0	59,4	10,5	3,0	0,0	12,0
Centros de día para personas mayores	14,3	63,2	10,5	2,3	0,0	9,8
Centros de día y ocupacionales para personas con discapacidad	10,5	60,2	14,3	2,3	0,0	12,8
Residencias para personas mayores	7,5	69,2	13,5	2,3	0,0	7,5
Centros residenciales para menores en situación de desprotección	5,3	40,6	30,8	8,3	2,3	12,8
Atención domiciliaria	3,0	41,4	34,6	8,3	0,8	12,0
Servicios sociales de base	3,0	42,1	41,4	10,5	0,8	2,3
Servicios socioeducativos para jóvenes y adolescentes con dificultades sociales	1,5	39,1	33,1	12,0	0,0	14,3
Servicios para mujeres víctimas de la violencia de género	1,5	42,1	41,4	0,8	0,0	14,3
Albergues y alojamientos para personas sin hogar o en situación de exclusión social	0,8	32,3	32,3	19,5	6,8	8,3

Gráfico 51. Valoración de la calidad de diversos servicios (%)



Si las valoraciones realizadas se convierten en una escala de 1 a 10, y se distinguen las valoraciones realizadas por las personas que trabajan en instituciones públicas y las que lo hacen en entidades privadas se observa, por una parte, que ningún tipo de centro obtiene una puntuación menor a 5 y que, sistemáticamente, la valoración de los profesionales del sector público es algo más alta que la de los profesionales del sector privado.

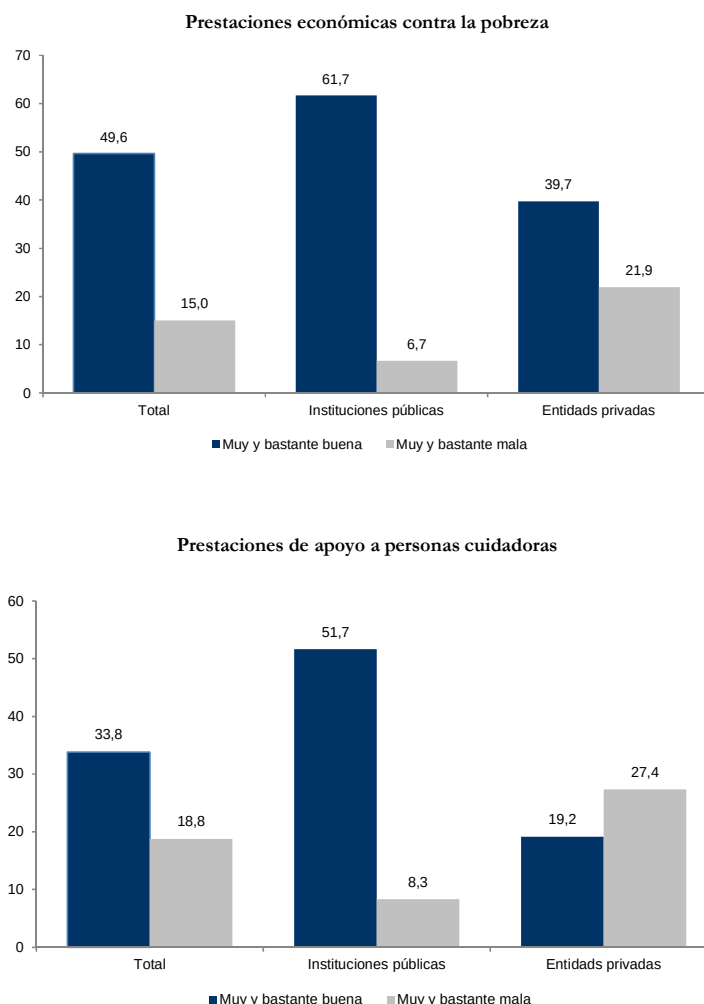
Tabla 24. Puntuación media atribuida a cada servicio por titularidad

	Total	Instituciones públicas	Entidades privadas
Centros de día para personas mayores	7,2	7,4	7,0
Residencias para personas mayores	7,2	7,5	7,0
Clubes y hogares de jubilados	7,0	7,4	6,7
Centros de día y ocupacionales para personas con discapacidad	6,8	6,9	6,8
Servicios sociales de base	6,6	7,3	6,0
Servicios para mujeres víctimas de la violencia de género	6,0	6,6	5,6
Atención domiciliaria	6,0	6,5	5,6
Centros residenciales para menores en situación de desprotección	6,0	6,6	5,5
Servicios socioeducativos para jóvenes y adolescentes con dificultades sociales	5,7	6,0	5,6
Albergues y alojamientos para personas sin hogar o en situación de exclusión social	5,5	5,9	5,2

A la hora de valorar la calidad de las prestaciones económicas, en términos de cuantías, cobertura o criterios de acceso, las destinadas a las personas en situación de desempleo o de pobreza tienen una consideración mejor que las destinadas a las personas que cuidan a familias dependientes. Si en el caso de las primeras casi el 50% de las personas encuestadas creen que estas prestaciones son buenas o muy buenas, en el caso de las segundas sólo lo cree un tercio de las personas consultadas. Se observa sin embargo, sobre todo en el caso de las prestaciones de lucha contra la pobreza, que la valoración que se realiza por parte de las personas que trabajan en las entidades públicas es bastan-

te más positiva que la de quienes trabajan en las entidades privadas, generalmente sin fin de lucro. También cabe destacar que la calidad de las prestaciones económicas se considera más baja que la de los servicios de atención directa.

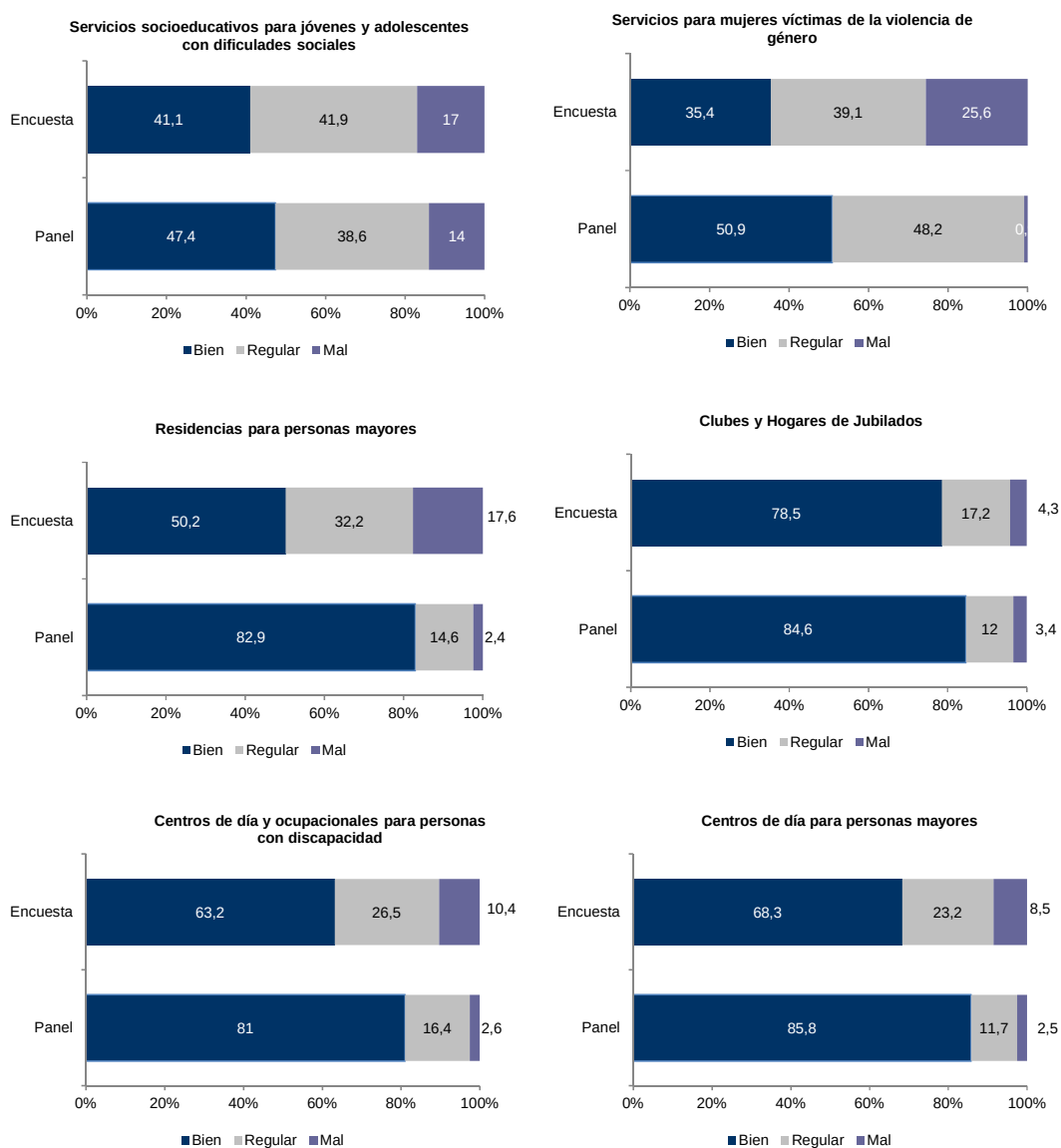
Gráfico 52. Valoración de la calidad de las prestaciones, por prestación y titularidad (%)

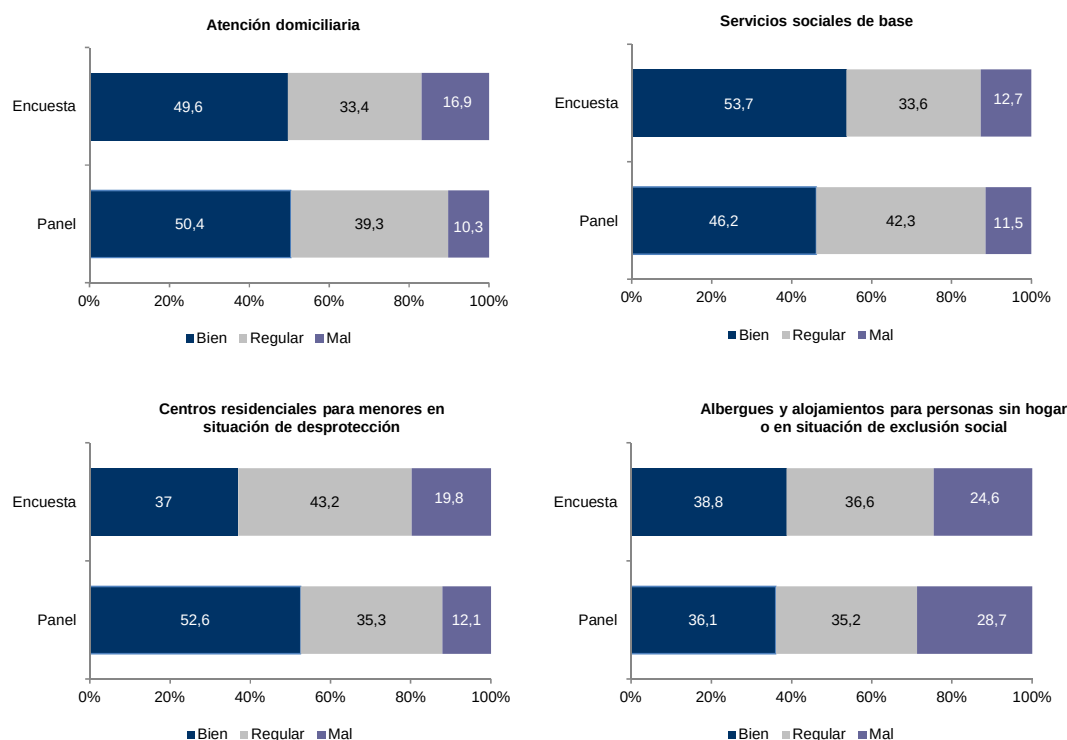


Para comprobar en qué medida coincide la valoración que los y las profesionales de los Servicios Sociales hacen con la que hace el conjunto de la población, a partir de la encuesta de opinión presentada en el capítulo anterior, se han recalculado los porcentajes de quienes consideran buena, regular o mala la situación de cada servicio, eliminando del cómputo a las personas que no emiten ninguna valoración (dado el elevado número de ns/nc en la encuesta ciudadana). De acuerdo a los datos recogidos en la siguiente serie de gráficos, se observa que la valoración de los dos grupos es similar en lo que se refiere a los servicios socioeducativos para jóvenes y adolescentes en dificultad social, los clubes y hogares de jubilados, la atención domiciliaria y los albergues para las personas sin hogar. Sin embargo, en lo que se refiere a los servicios para mujeres víctimas de la violencia de género, las residencias de personas mayores, los centros de día y ocupacionales para personas con

discapacidad, los centros de día para personas mayores y los centros residenciales para menores en situación de desprotección, la valoración ciudadana es mucho menos positiva que la que hacen los técnicos que han participado en el Panel. Sólo en el caso de los Servicios Sociales de Base la valoración ciudadana es notablemente superior a la de los profesionales.

Gráfico 53. Comparación de la valoración de la calidad de los diversos servicios en el Panel y en la Encuesta a la población





3.2. Los servicios que requieren un desarrollo prioritario, desde el punto de vista de los/as profesionales

Para determinar qué tipo de servicios requieren un mayor desarrollo, se planteó a las personas consultadas que eligieran, de una lista de diez servicios, los tres cuya oferta consideraran más insuficiente. Los resultados se corresponden, en buena medida, con la valoración de la calidad planteada en la pregunta anterior. El 54% de las personas consultadas han señalado, como uno de los tres recursos que requiere un desarrollo prioritario, los servicios de baja exigencia para las personas sin hogar y el 42% la intervención familiar con menores en riesgo. Le siguen la atención domiciliaria, la educación de calle y la atención residencial a las personas con discapacidad, siendo la atención diurna para personas mayores el recurso que en menor medida se considera prioritario desarrollar.

Tabla 25. Insuficiencia de la oferta y necesidad de ampliación de recursos
(% de personas que señalan cada recurso como uno de los tres prioritarios)

	Administración local, foral o autonómica	Entidades privadas y otras	Total
Servicios de baja exigencia para personas sin hogar	51,7	56,2	54,1
Intervención familiar con menores en riesgo	50,0	35,6	42,1
Servicio de atención domiciliaria	45,0	24,7	33,8
Educación de calle	35,0	28,8	31,6
Atención residencial para personas con discapacidad	23,3	30,1	27,1
Prestaciones económicas de emergencia social	10,0	35,6	24,1
Atención diurna y ocupacional para personas con discapacidad	23,3	17,8	20,3
Atención residencial para personas mayores	26,7	9,6	17,3
Servicios de atención a mujeres víctimas de maltrato	13,3	15,1	14,3
Atención diurna para personas mayores	16,7	11,0	13,5

Existen, en cualquier caso, ciertas diferencias a la hora de la priorización de los recursos entre las entidades públicas y privadas: por ejemplo, si las primeras dan mucha más prioridad al SAD y a la atención residencial a personas mayores, las segundas conceden comparativamente mayor importancia a las prestaciones económicas de emergencia social.

¿Coinciden estas prioridades con las del conjunto de la población? En el capítulo anterior se ha señalado qué tipos de servicio, y en qué medida, considera la ciudadanía que deben reforzarse en mayor medida. De acuerdo a los datos de la encuesta, el servicio que en mayor medida se considera la ciudadanía que debe reforzarse es el de las residencias para las personas mayores, seguido de los servicios para mujeres víctimas de la violencia de género, la atención domiciliaria y los centros de día y ocupacionales para personas mayores. De esos cuatro, sólo la atención domiciliaria figura entre los cuatro servicios que requieren un desarrollo prioritario a juicio los profesionales, por lo que no puede pensarse que las prioridades de unos y otros coincidan de forma clara. La comparación, en cualquier caso, ha de considerarse de forma necesariamente comparativa, ya que ni el planteamiento de la pregunta ni el listado de recursos son exactamente los mismos en el Panel de Técnicos de Servicios Sociales y en la encuesta a la población.

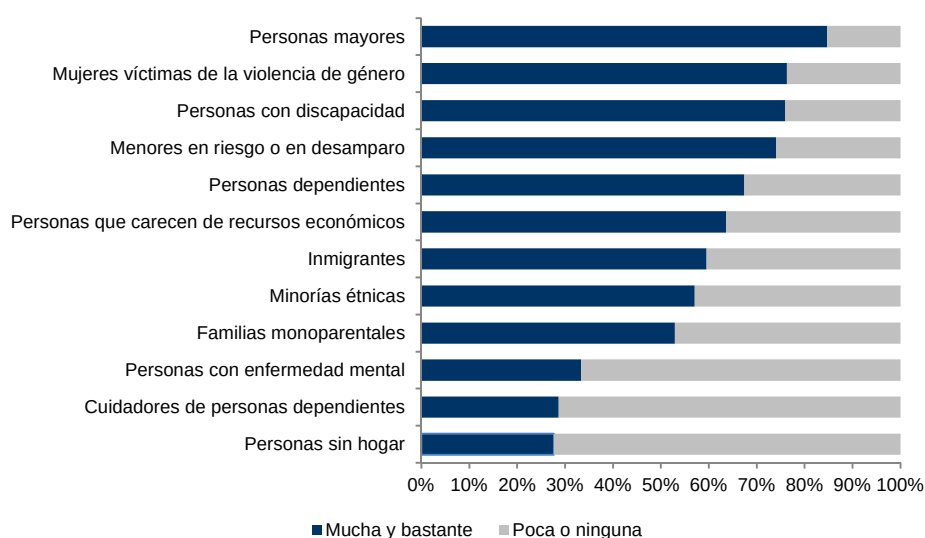
4. LA ATENCIÓN PRESTADA A LOS DIVERSOS COLECTIVOS

4.1. El grado de protección dispensado a los diversos colectivos

La encuesta también hace referencia al grado de protección que, a juicio de las personas consultadas, reciben los diferentes colectivos tradicionalmente destinatarios de los Servicios Sociales. En ese sentido, se planteó una lista de 12 colectivos distintos y se solicitó a los panelistas que indicaran si, a su juicio, cada uno de ellos recibe de las administraciones públicas mucha, bastante o poca protección en relación a sus necesidades.

En la línea de lo señalado al analizar la adecuación de la red de recursos, el colectivo que se considera peor atendido es el de las personas sin hogar, seguido de las personas cuidadoras de personas dependientes y las personas con enfermedad mental. Por el contrario, existe bastante unanimidad al considerar que las personas mayores, las mujeres víctimas de la violencia de género, las personas con discapacidad y los menores en situación o riesgo de desprotección reciben mucha o bastante protección. Para el resto de los colectivos –personas dependientes, personas que carecen de recursos económicos, inmigrantes, minorías étnicas y familias monoparentales– las opiniones parecen estar más divididas.

Gráfico 54. Grado de protección que reciben los diversos colectivos (%)



En general, las personas que trabajan en entidades privadas tienden a señalar que los diferentes colectivos reciben poca o ninguna atención en mayor medida que quienes desempeñan sus funciones en entidades públicas, salvo en el caso de los menores en riesgo de desamparo, de las personas con discapacidad y de las personas con enfermedad mental. Las mayores diferencias de juicio se dan en lo que se refiere a las personas mayores y a las personas dependientes y, en menor medida, las personas inmigrantes y las que carecen de recursos económicos.

Tabla 26. Porcentaje de personas encuestadas que consideran que los diversos colectivos reciben poca o ninguna atención, de acuerdo a sus necesidades, por parte de las administraciones públicas, por titularidad

	Instituciones públicas	Entidades privadas
Inmigrantes	25,0	52,1
Minorías étnicas	31,7	49,3
Menores en riesgo o en desamparo	26,7	23,3
Mujeres víctimas de la violencia de género	20,0	26,0
Familias monoparentales	36,7	47,9
Personas sin hogar	66,7	74,0
Personas que carecen de recursos económicos	23,3	46,6
Personas con discapacidad	26,7	19,2
Personas con enfermedad mental	71,7	56,2
Cuidadores de personas dependientes	56,7	79,5
Personas mayores	6,7	21,9
Personas dependientes	16,7	43,8

Como en otros aspectos, es posible valorar en qué medida la opinión de los profesionales de los Servicios Sociales coincide con la de la ciudadanía vasca. En este caso, se puede utilizar como referencia el Sociómetro Vasco nº 43, publicado en octubre de 2010 por el gabinete de Prospección Sociológica del Gobierno Vasco, en relación a las políticas públicas en la CAPV. La tabla siguiente recoge, para los colectivos que se enuncian en ambas encuestas de forma comparable, el porcentaje de encuestados que consideran que se les ofrece poca o ninguna prestación. Los datos de la tabla ponen de manifiesto que mientras en el caso de las personas inmigrantes y de las personas cuidadoras la población considera en menor medida que los profesionales que la atención recibida es poca o ninguna en relación a sus necesidades, en el caso de las personas que carecen de recursos económicos, las personas con discapacidad y las personas mayores ocurre a la inversa, con una diferencia especialmente abultada en este último caso.

Tabla 27. Porcentaje de personas encuestadas que consideran que los diversos colectivos reciben poca o ninguna atención, de acuerdo a sus necesidades, por parte de las administraciones públicas, en el Panel y el Sociómetro Vasco

	Panel	Sociómetro
Inmigrantes	39,8	27,0
Minorías étnicas	41,4	-
Menores en riesgo o en desamparo	24,8	-
Mujeres víctimas de la violencia de género	23,3	-
Familias monoparentales	42,9	-

Personas sin hogar	70,7	-
Personas que carecen de recursos económicos***	36,1	70,0
Personas con discapacidad	22,6	55,0
Personas con enfermedad mental	63,2	-
Cuidadores de personas dependientes**	69,2	63,0
Personas mayores*	15,0	61,0
Personas dependientes	31,6	-

*En la encuesta se pregunta por personas mayores que viven solas de forma independiente. **En la encuesta se pregunta por las familias con personas dependientes a su cargo. ***En la encuesta se pregunta por las personas en situación de desempleo.

4.2. Los requisitos de acceso de la población inmigrante a los Servicios Sociales

En diversas ocasiones se ha planteado el debate sobre el acceso de las personas inmigrantes a los Servicios Sociales y sobre el grado de utilización de estos servicios por parte de esa población²⁰. Ya se ha dicho, por otra parte, que el 60% de las personas consultadas considera que se ofrece a esta población mucha o bastante protección por parte de las administraciones públicas, mientras que el 40% considera que se le ofrece, teniendo en cuenta sus necesidades, poca o ninguna.

El 84% de las personas consultadas no considera que las personas inmigrantes se beneficien en mayor medida que las autóctonas de los Servicios Sociales. Entre las personas que trabajan en el sector público el porcentaje de quienes no creen que los inmigrantes se beneficien del sistema en mayor medida que los autóctonos es del 78% y entre quienes trabajan en entidades privadas del 89%. La valoración de los profesionales respecto a esta cuestión difiere radicalmente de la que hace el conjunto de la población vasca: como se ha señalado en el capítulo anterior, el 67% de la población encuestada está de acuerdo o muy de acuerdo con la idea de que las personas inmigrantes se benefician de los Servicios Sociales en mayor medida que la población autóctona.

Tabla 28. Porcentaje de personas encuestadas que se muestran de acuerdo con la idea de que las personas inmigrantes se benefician en mayor medida que las personas autóctonas del sistema de Servicios Sociales, por titularidad (%)

	Instituciones públicas	Entidades privadas	Total
Muy de acuerdo	5,0	4,1	4,5
De acuerdo	16,7	6,8	11,3
Poco de acuerdo	41,7	38,4	39,8
Nada de acuerdo	36,7	50,7	44,4

²⁰ Moreno, G. y Aierdi, X. Inmigración y servicios sociales: ¿última red o primer trampolín? *Zerbitzuan*, n°44, 2008.

Por otra parte, el 78% de las personas encuestadas no está de acuerdo con la idea de que sea necesario establecer un periodo previo más amplio de empadronamiento o residencia legal para el acceso de las personas inmigrantes a los servicios sociales. Quienes están muy o algo de acuerdo con esa idea son el 25% de las personas que trabajan en entidades de titularidad pública y el 17,8% de quienes trabajan en entidades de titularidad privada. También en este caso la opinión de los profesionales del sector difiere claramente de la del conjunto de la ciudadanía, ya que un 51% de la población sí ve con buenos ojos esa opción, frente al 30,8% que no está de acuerdo con ella.

Tabla 29. Porcentaje de personas encuestadas que consideran que debería incrementarse el periodo previo de empadronamiento o residencia legal para acceder a los Servicios Sociales, por titularidad (%)

	Instituciones públicas	Entidades privadas	Total
Muy de acuerdo	6,7	4,1	5,3
De acuerdo	18,3	13,7	15,8
Poco de acuerdo	38,3	26,0	31,6
Nada de acuerdo	36,7	56,2	47,4

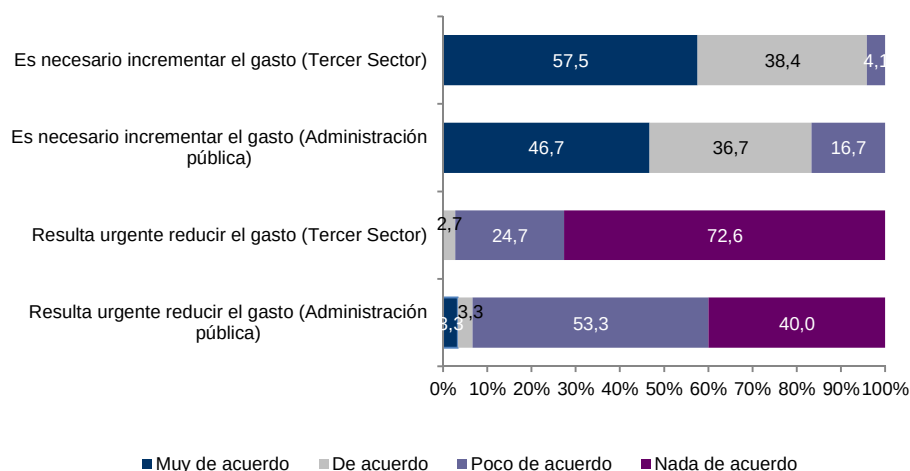
5. LA FINANCIACIÓN DEL SISTEMA DE SERVICIOS SOCIALES

5.1. Adecuación del nivel de gasto público

Tal y como han indicado los propios panelistas en sus respuestas abiertas a la hora de valorar la situación del sistema de Servicios Sociales y sus perspectivas de evolución, la financiación constituye un aspecto clave para la consolidación del marco que establece la Ley 12/2008. La necesidad de dotar al sistema de un marco de financiación adecuado se combina, como hemos visto, con el impacto de la crisis económica, que para un 31% de las personas encuestadas ha afectado mucho a la situación actual de los Servicios Sociales y para un 47% bastante.

La inmensa mayoría de los profesionales creen que hay que seguir incrementando el gasto público en materia de Servicios Sociales: apenas el 4,5% de las personas encuestadas está de acuerdo con la idea de que el gasto público en Servicios Sociales se ha disparado y que resulta urgente reducirlo. El 37% de las personas consultadas está poco de acuerdo con esa idea y el 57% nada de acuerdo. La oposición a esta idea es ligeramente mayor entre quienes trabajan en las entidades privadas (97%), que entre quienes lo hacen en entidades públicas. En el mismo sentido, el 90% de las personas consultadas está de acuerdo o muy de acuerdo en que, pese a la actual crisis económica, es necesario seguir incrementando en Euskadi el gasto público en Servicios Sociales. En este caso, sin embargo, el porcentaje de quienes están de acuerdo con esta idea es entre quienes trabajan en entidades del tercer sector (95%) sensiblemente más elevado que entre quienes trabajan en la administración pública (83%).

Gráfico 55. Grado de acuerdo con diversas expresiones relacionadas con el gasto público en Servicios Sociales, por titularidad (%)

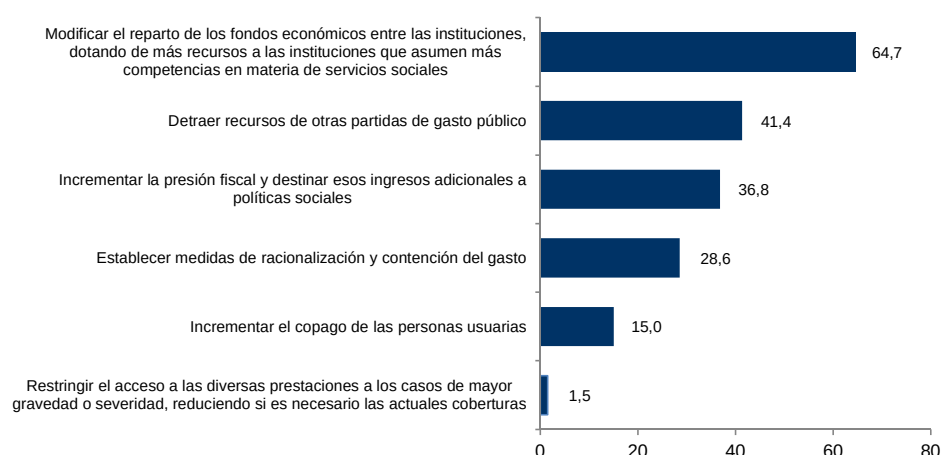


También en este caso es posible valorar en qué medida coincide el criterio profesional con la percepción social. Y, a diferencia de lo que ocurría en relación a la consideración del acceso de la población inmigrante a los Servicios Sociales, en lo que se refiere al volumen de gasto público y a la financiación del sistema, las opiniones son en este caso más concordantes: frente al 90% de los profesionales que están de acuerdo con la idea de que, pese a la actual situación de crisis económica es necesario seguir incrementando el gasto público en Servicios Sociales, entre el conjunto de la ciudadanía la aceptación de esa idea llega hasta el 75%, con lo que puede hablarse de una cierta unanimidad entre los profesionales y la ciudadanía. Igualmente, el 70% de la ciudadanía está en desacuerdo con la idea de que haya que recortar prestaciones y servicios sociales para que Euskadi siga siendo competitiva, lo que coincide –al menos en líneas generales– con ese 94% de personas profesionales que no están de acuerdo con la idea de que el gasto público en Servicios Sociales se ha disparado y resulta urgente reducirlo.

5.2. Estrategias de financiación

Para poder valorar cuáles son las estrategias de financiación que las personas consultadas consideran más adecuadas, se planteó una lista con siete estrategias, no necesariamente alternativas o excluyentes entre sí, y que señalaran, de todas ellas, las dos que cada una consideraban más adecuada. El gráfico siguiente recoge el grado de apoyo que ha recogido cada una de las estrategias planteadas.

Gráfico 56. Grado de apoyo (en %) a las diversas estrategias para la mejora de la financiación de los Servicios Sociales



La estrategia que sin duda tiene mayor apoyo –casi dos tercios de las personas consultadas consideran que es una de las dos medidas prioritarias– es la relativa a la modificación del reparto de los fondos económicos entre las instituciones, dotando de más recursos a las instituciones que asumen más competencias en materia de servicios sociales. Le sigue en orden de aceptación la estrategia basada en detraer recursos de otras partidas de gasto público, que considera prioritaria el 41% de las personas consultadas. La aplicación de políticas más estrictas de selectividad y/o de reducción de las coberturas tienen un apoyo mínimo (apenas el 1,5%), mientras que el incremento de la participación económica de las personas usuarias sólo se considera adecuado por un 15% de las personas consultadas.

Las prioridades son en líneas generales las mismas tanto para las personas que trabajan en las instituciones públicas como para quienes lo hacen en instituciones privadas. En cualquier caso, mientras la racionalización y contención del gasto es la tercera estrategia, en orden de preferencia, para los técnicos del sector público, las personas que trabajan en el tercer sector consideran que la tercera estrategia en orden de importancia debería ser el incremento de la presión fiscal.

6. COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL, IMPACTO DE LOS CAMBIOS NORMATIVOS Y VALORACIÓN DE LA ACCIÓN INSTITUCIONAL

6.1. Valoración de la coordinación interinstitucional

Junto a la financiación de los Servicios Sociales, al analizar las respuestas a las preguntas abiertas sobre la situación actual del Sistema se ha puesto de manifiesto la importancia de la coordinación interinstitucional a la hora de explicar la situación actual de los Servicios Sociales de Base. Se trata, efectivamente, de uno de los retos pendientes del sistema en la medida en que, a juicio de las personas consultadas, el grado de coordinación con el resto de los sistemas de bienestar no supera, prácticamente en ningún caso, unos mínimos básicos.

Al pedir a las personas que han participado en el Panel que puntúen del 1 al 10 la coordinación existente entre los Servicios Sociales y el resto de los servicios e bienestar, en ningún caso se alcanza una puntuación superior al cinco, con lo que se podría hablar, en este aspecto, de un suspenso generalizado. En cualquier caso, de acuerdo con los datos de la tabla siguiente, la situación parece algo mejor en lo que se refiere a la educación y al empleo, mientras que las relaciones de peor calidad, o las menos intensas, se producen en relación al ámbito de la vivienda.

Tabla 30. Valoración de las relaciones de coordinación entre el sistema de Servicios Sociales y otros sistemas de bienestar (puntuación media de 1 a 10)

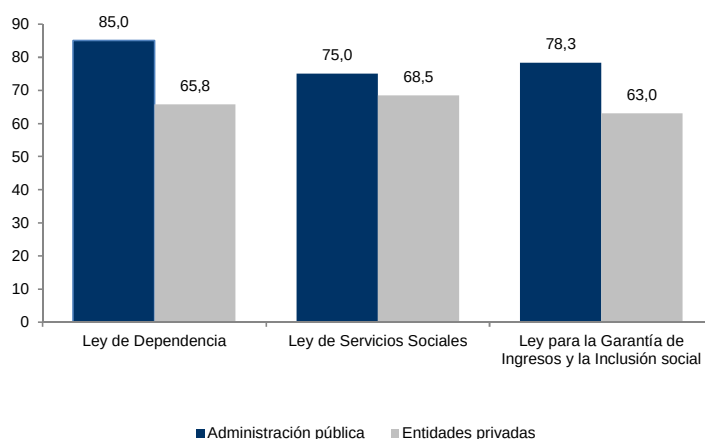
Ámbito de coordinación	Puntuación
Coordinación entre los servicios sociales y educación	4,69
Coordinación entre los servicios sociales y empleo	4,50
Coordinación entre los servicios sociales y sanidad	4,37
Coordinación entre los servicios sociales y justicia	4,21
Coordinación entre los servicios sociales y vivienda	3,84

6.2. Impacto de la nueva normativa

También se ha puesto de manifiesto, al analizar desde un punto de vista cualitativo la situación de los Servicios Sociales, el impacto de la nueva normativa aprobada en este ámbito, generalmente en el sentido de valorar de forma positiva las consecuencias de esas nuevas normas y, en particular, la Ley de Servicios Sociales aprobada por el Parlamento Vasco en 2008.

Efectivamente, el 71% de las personas consultadas considera que tanto el impacto de la Ley de Servicios Sociales como el de la Ley de Dependencia ha sido muy positivo o positivo; y el 69,9% piensa lo mismo de la Ley de Inclusión Social y Garantía de Ingresos. Por el contrario, un 6,8% de las personas consultadas creen que el impacto de la Ley de Dependencia ha sido negativo, un 6% piensa lo propio de la Ley de Inclusión Social y Garantía de Ingresos y un 2,3% de la Ley de Servicios Sociales. Debe señalarse, en cualquier caso, que la valoración del nuevo marco normativo es en general más positiva entre las personas que trabajan en entidades de titularidad pública que entre quienes lo hacen en entidades privadas.

Gráfico 57. Valoración positiva de la normativa aprobada en los últimos años por titularidad (% de muy positiva y positiva)



Otro de los cambios derivados de la nueva normativa al que las personas consultadas han hecho numerosas referencias es el relacionado con la gestión de la Renta de Garantía de Ingresos por parte del Servicio Vasco de Empleo Lanbide. Desde un punto de vista cuantitativo, el apoyo a esta medida parece claro. El 82% de las personas consultadas están de acuerdo o muy de acuerdo con la idea de que la mayor vinculación entre los servicios de empleo y la gestión de las rentas mínimas de inserción tendrá un efecto beneficioso sobre los Servicios Sociales, mientras que el 17% están en desacuerdo o muy en desacuerdo con esa idea. De hecho –tras la afirmación de la necesidad de seguir incrementando el gasto público en Servicios Sociales– esta es una de las afirmaciones planteadas en la encuesta respecto a la que un mayor porcentaje de personas señala estar muy de acuerdo.

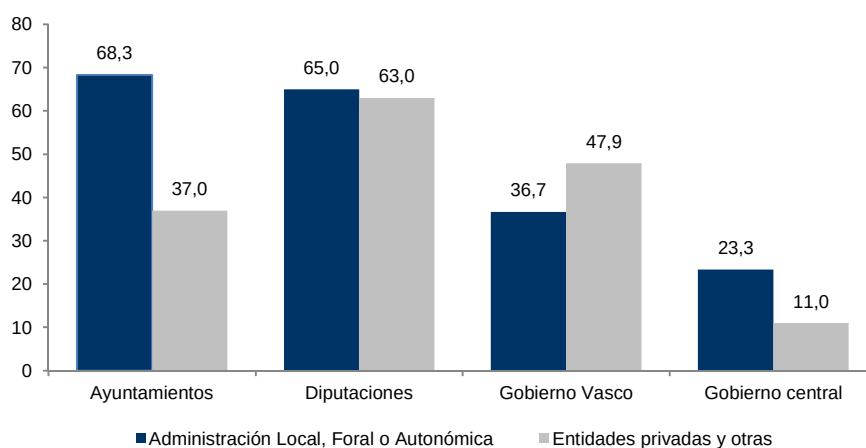
6.3. Valoración de la acción institucional

En lo que se refiere a la valoración de la acción institucional en el ámbito de los Servicios Sociales, cabe pensar que la opinión de las personas encuestadas puede estar en parte condicionada por la entidad en la que cada persona presta sus servicios. Pese a ello, se solicitó a los integrantes del Panel que valoraran, en términos generales, la acción desarrollada por los diversos niveles institucionales en la CAPV. Tomadas todas las opiniones en su conjunto, puede decirse que la acción de las Diputaciones es la mejor valorada (un 63% de las personas consultadas considera que su labor es buena o muy buena), seguida del Gobierno Vasco (47%), los Ayuntamientos (37%) y el Gobierno Central (11%), que es a su vez el único nivel institucional respecto al cual un porcentaje significativo de las personas encuestadas (31%) considera que su labor es mala o muy mala.

Si esas valoraciones se analizan desde el punto de vista de la titularidad de las entidades en las que las personas encuestadas trabajan, se observan en cualquier caso ciertas diferencias. Se podría pensar que los profesionales del sector público tienden a valorar positivamente en mayor medida que

los del sector privado la acción de todos los niveles institucionales; eso es así pero, únicamente, en lo que se refiere a los ayuntamientos y al Gobierno central. En el caso de las Diputaciones, la valoración es similar en los dos grupos y en el caso del Gobierno Vasco son los profesionales de las entidades privadas, frente a los técnicos de las instituciones públicas, los que en mayor medida consideran buena o muy buena su acción. Destaca en cualquier caso las diferencias que se producen a la hora de valorar la acción de los Ayuntamientos: un 68% de los técnicos de las administraciones públicas la consideran buena o muy buena, frente a un 37% de los técnicos de las entidades privadas. Tal diferencia puede deberse al peso de los técnicos municipales en el grupo de los técnicos adscritos a entidades públicas (suponen el 50% de ese grupo).

Gráfico 58. Valoración positiva de la acción de los diversos niveles institucionales, por entidad (% de muy positiva y positiva)



La encuesta realizada no incluía preguntas sobre la valoración de la acción del Tercer Sector, aunque sí una pregunta respecto a la necesidad de dar a las entidades sociales sin fin de lucro mayor protagonismo en la gestión y la planificación de los Servicios Sociales: el 68% de las personas que han respondido a la encuesta está muy o bastante de acuerdo con esa idea, mientras que el 31% se muestra poco o nada de acuerdo. Como cabía esperar, entre las personas que trabajan en el Tercer Sector, el porcentaje de quienes están muy de acuerdo (45%) o de acuerdo (38%) con esta idea es mucho más alto que en el caso de las personas que trabajan en las administraciones públicas (6,7% y 43%, respectivamente). De hecho, entre estos últimos, las valoraciones se reparten al 50% entre quienes se muestran muy o de acuerdo con esa idea y entre los que están en desacuerdo o muy en desacuerdo con ella.

7. ESTRATEGIAS DE MEJORA Y RETOS DEL SISTEMA

7.1. Estrategias de mejora

Ante el diagnóstico recogido en las páginas precedentes, ¿cuáles son las estrategias que las personas consultadas consideran prioritario poner en marcha para la mejora de los Servicios Sociales en la CAPV? Para responder a esta cuestión se planteó a los panelistas un listado de catorce posibles medidas de mejora, pidiéndoles que eligieran las tres que les parecen más prioritarias.

En conjunto, de las catorce medidas planteadas, la que es señalada como prioritaria por un mayor porcentaje de las personas consultadas es la relativa al desarrollo del espacio sociosanitario: casi un 40% de las personas consultadas ha señalado esta medida entre las tres que considera prioritarias. Las dos segundas se refieren a la necesidad de dotar a cada nivel institucional de los recursos financieros suficientes y la mejora de la calidad en la prestación de los servicios, la capacitación técnica de los profesionales y los ratios de atención. Mejorar los mecanismos de financiación de las entidades privadas y fomentar la competencia entre entidades prestadoras de servicios para mejorar así la calidad y la eficiencia son las medidas que tienen menos partidarios. No puede hablarse, en cualquier caso, de una gran unanimidad si se tiene en cuenta que, salvo en un caso, las medidas que concitan más apoyo han sido consideradas prioritarias, como mucho, por tres de cada diez personas consultadas.

Tabla 31. Grado de apoyo a las diferentes estrategias de mejora
(% de personas que considera cada medida como una de las tres prioritarias)

	Total
Desarrollar en mayor medida el espacio sociosanitario	38,3
Dotar a cada nivel institucional de los recursos financieros suficientes	30,8
Mejorar la calidad en la prestación de servicios, la capacitación técnica de los profesionales y las ratios de atención	30,8
Mejorar la coordinación interinstitucional y con otros servicios de bienestar	27,8
Reforzar el carácter comunitario de los servicios	27,8
Fomentar los servicios de atención primaria, especialmente el SAD y los servicios sociales de base	27,1
Garantizar la universalización, incrementando la oferta de servicios de forma que se pueda atender a todas las personas con necesidades de atención social	25,6
Desarrollar en mayor medida la coordinación y la colaboración con los servicios de empleo	16,5
Promulgar la normativa pendiente para la regulación de los diversos tipos de servicios	14,3
Desarrollar en mayor medida el espacio socioeducativo	11,3
Mejorar las condiciones laborales del personal	11,3
Mejorar los sistemas de inspección y evaluación	11,3
Mejorar los mecanismos de financiación de las entidades	9,0

privadas por parte de las administraciones públicas	
Favorecer la competencia entre entidades prestadoras de servicios para mejorar así la calidad y la eficiencia	8,3

Es obvia, por otra parte, la diferencia existente entre las personas que trabajan en el sector público y en el privado a la hora de valorar las diversas alternativas. Las mayores diferencias se dan en lo que se refiere a la mejora de las condiciones laborales del personal y a la financiación de las entidades del Tercer Sector, por una parte, y a la promulgación de la normativa regulatoria de los servicios y el refuerzo de los sistemas de inspección y evaluación por otro. Mientras que las dos primeras medidas son señaladas por las personas que trabajan en entidades privadas en mucha mayor medida que por quienes trabajan en instituciones públicas, en lo que se refiere a las otras dos ocurre exactamente al revés.

Tabla 32. Grado de apoyo a las diferentes estrategias de mejora por titularidad (% de personas que considera cada medida como una de las tres prioritarias)

	Administración local, foral o autonómica	Entidades privadas y otras
Desarrollar en mayor medida el espacio sociosanitario	38,3	38,4
Dotar a cada nivel institucional de los recursos financieros suficientes	40,0	23,3
Mejorar la calidad en la prestación de servicios, la capacitación técnica de los profesionales y los ratios de atención	38,3	24,7
Mejorar la coordinación interinstitucional y con otros servicios de bienestar	21,7	32,9
Reforzar el carácter comunitario de los servicios	26,7	28,8
Fomentar los servicios de atención primaria, especialmente el SAD y los servicios sociales de base	35,0	20,5
Garantizar la universalización, incrementando la oferta de servicios de forma que se pueda atender a todas las personas con necesidades de atención social	18,3	31,5
Desarrollar en mayor medida la coordinación y la colaboración con los servicios de empleo	16,7	16,4
Promulgar la normativa pendiente para la regulación de los diversos tipos de servicios	20,0	9,6
Desarrollar en mayor medida el espacio socioeducativo	6,7	15,1
Mejorar las condiciones laborales del personal	5,0	16,4
Mejorar los sistemas de inspección y evaluación	15,0	8,2
Mejorar los mecanismos de financiación de las entidades privadas por parte de las administraciones públicas	1,7	15,1
Favorecer la competencia entre entidades prestadoras de servicios para mejorar así la calidad y la eficiencia	10,0	6,8

7.2. Retos de futuro

En su parte final, el cuestionario ofrecía a los panelistas la posibilidad de explicar, con sus propias palabras, el principal reto que a su juicio tiene planteado en la actualidad el Sistema Vasco de Servicios Sociales. Respondieron a esa pregunta 121 de los 133 panelistas. Aunque el listado de cuestiones es largo, cabe destacar al menos las siguientes cuestiones fundamentales:

- Consolidarse como sistema, con todo lo que ello implica, y mejorar la articulación interna, la coordinación interinstitucional y los equilibrios territoriales constituye probablemente el reto que con mayor frecuencia se pone de manifiesto por parte de los panelistas.
- Otra de las cuestiones que se repite con mayor frecuencia es la necesidad de garantizar la universalización que establece la Ley de Servicios Sociales, haciendo realidad el derecho subjetivo a los Servicios y erigiéndose como cuarto pilar del Estado de Bienestar.
- Los aspectos relacionados con la coordinación interinstitucional (a nivel local, foral y autonómico), la clarificación competencial y la coordinación entre los diversos sistemas de bienestar constituye otro de los temas a los que se hace referencia con mayor frecuencia al analizar los retos del sistema de Servicios Sociales.
- El cuatro eje básico de preocupación es el relativo a la financiación y la sostenibilidad económica del sistema, que se aborda tanto desde el punto de vista de la reasignación de los flujos financieros entre las instituciones competentes (mediante acuerdos en el Consejo Vasco de Finanzas, modificaciones en la Ley de Aportaciones, etc.) como desde el punto de vista de las estrategias para el acceso a los recursos económicos (presión fiscal, copago, etc.).

Tras ellas, aparecen otros elementos que se repiten también, aunque con menor frecuencia que los anteriores:

- La necesidad de alcanzar una mayor implicación comunitaria y, sobre todo, garantizar una mayor individualización de la atención y el fomento de los elementos relacionales de la intervención social, haciendo realidad el modelo de intervención que plantea la Ley 12/2008.
- La necesidad de mantener el mayor grado posible de legitimidad entre la ciudadanía, frente a un descenso percibido en su valoración (que a menudo se relaciona con el debate sobre el fraude en el acceso a las prestaciones).

- El desarrollo de las políticas de activación desde los servicios sociales y el fomento de la inserción laboral de las personas beneficiarias de ayudas.
- La consecución de una mayor racionalización y eficiencia en las acciones realizadas, lo que a menudo se vincula al gasto y a los aspectos relacionados con la coordinación interinstitucional.
- También se señalan aspectos relacionados con el escaso desarrollo de la atención primaria y con sus dificultades para cumplir con la función de ‘puerta de entrada’ al sistema que se les atribuye.
- Se hace también referencia lógicamente a los cambios en el entorno social, al impacto de las nuevas realidades sociodemográficas y a las nuevas necesidades sociales que se presentan, en muchas ocasiones vinculadas a la actual situación de crisis económica.

Finalmente, los aspectos que se señalan con menor frecuencia son los relacionados con la formación y reciclaje de los profesionales, la necesidad de avanzar en la democratización del modelo y en la participación social en su definición, la garantía de calidad y la evaluación de las intervenciones, los aspectos relacionados con las condiciones laborales del personal, generalmente de las entidades del Tercer Sector, y, directamente relacionado con esta cuestión, la definición del papel que han de jugar las entidades privadas sin fin de lucro y el fomento de su participación en la definición del modelo.

La siguiente tabla recoge las afirmaciones más ilustrativas o significativas que, en relación a cada uno de los aspectos que se acaban de señalar, se han puesto de manifiesto por parte de las personas que han participado en el Panel.

Tabla 33. Principales retos del sistema, por ámbitos (respuestas abiertas)

Temas	Extractos
Consolidación como sistema y establecimiento de un modelo homogéneo	- “Consolidar el sistema que propone la Ley, de manera que se desarrolle un sistema homogéneo en todo el país, encontrando solución a la financiación suficiente, en especial en el ámbito municipal”. - “Configurarse como sistema: que el entramado institucional se crea que esto va en serio (responsabilidad política), que definamos nuestro producto, etc.”. - “Definir un modelo (un único modelo, no cinco) de calidad (definida, clara, consensuada y medible) y sostenible (financiable aceptablemente y asumida por todos)”. - “Articular un sistema público vasco con parecidas ofertas de servicios en todos los Territorios y municipios”. - “El primer reto que tiene es llegar a ser, de verdad, el sistema vasco de servicios sociales, con un desarrollo homogéneo y proporcionado en los tres Territorios Históricos. De momento no puede decirse que existe un sistema vasco de servicios sociales, sino tres”. - “El que todos los agentes implicados seamos capaces de ver la necesidad de un sistema público de servicios sociales y el que se posibilite su implantación con financiación necesaria”. - “Consolidarse como sistema, definiendo de manera más eficiente las competencias de cada entramado institucional y dotándolo de recursos para llevarlas a cabo”.

Temas	Extractos
	- “Ser un sistema público, universal, y suficiente, con una cobertura integral y eficaz, y que respete la autonomía y dignidad de las personas”. - “Justamente, ser un sistema”. - “La propia construcción del sistema de una manera ordenada, coherente con los principios de la Ley de servicios sociales y con suficiente fortaleza para que se mantenga en el tiempo”. - “La articulación del sistema a nivel público y de relación con el privado social garantizando la universalización y desarrollando de la visión e identidad como cuarto pilar del bienestar”. - “Convertirse en un sistema realmente, consolidar ese estatus a la altura de los de Sanidad, Educación, etc., algo que en este momento y en un futuro cercano no parece probable que consiga”.
Universalización, garantía de derechos y respuesta a las necesidades de la ciudadanía	- “Ser capaz de cumplir con la garantía del derecho a las prestaciones del sistema, es decir, con la universalización de los servicios sociales”. - “Mantener el nivel de cobertura que ha generado en la época de bonanza económica. ¿Cómo explicar y argumentar la pérdida de derechos creados? Ya se están desarrollando estrategias perversas de recorte de dichos derechos con argumentos peligrosos tipo los perceptores de ayudas sociales estafan y encubren una actitud apática hacia el empleo y la autonomía personal que van a dejar a muchos ciudadanos frágiles en situaciones de peligro y exclusión”. - “La universalización de los servicios sociales”. - “Definir bien la cartera y que no haya colectivos que se queden fuera de atención, en concreto la parte de la exclusión más extrema (...)”. - “Atender las necesidades sociales de la población en su conjunto y no solo de sectores especiales”. - “Mantener las prestaciones a los usuarios. Esto implica más piel y menos papel. Han de aumentar los puestos de atención directa con mayor formación y cuidado: es mucho más rentable y eficiente que invertir en nuevos puestos intermedios. Sólo esto asegura un mejor servicio. Se dará peor servicio aumentando los puestos medios que llenan de papeles el servicio sin llegar nunca a la atención”. - “La aprobación de los Decretos reguladores de los servicios sociales de manera que garanticen la cobertura, acceso, modalidades de prestación y contenido suficiente para dar respuesta a las necesidades sociales”. - “Debemos avanzar en la promulgación de los derechos de manera que se constituya definitivamente el cuarto pilar del bienestar social”. - “Tratar de dar respuesta a las, cada vez, mayores necesidades que van surgiendo, en una coyuntura económica que no va a ser favorable para el desarrollo del sistema”.
Coordinación interinstitucional	- “Expansión y asentamiento del sistema, coordinación interinstitucional para la optimización de los procesos de atención a la ciudadanía, evitación de duplicidades y lagunas y coordinación con el resto de sistemas a fin de aprovechar las sinergias que esos sistemas tienen, evitando duplicidades”. - “La coordinación interinstitucional y que cada institución asuma sus competencias hasta el final”. - “Poner en marcha el nuevo sistema de servicios sociales basado en la Ley de Servicios Sociales, dejando claro las competencias de cada nivel institucional, y asumiendo responsablemente lo que toca y mejorando la coordinación entre los tres niveles”. - “La coherencia y la cohesión del sistema público, disperso en distintas instituciones y precisado de coordinación a todos los niveles con otros sistemas públicos”. - “La falta de coordinación derivada de una superposición de estructuras y de sistemas de control que pierden la perspectiva del usuario (...)”. - “Desde mi perspectiva, debiera afrontarse la coordinación sociosanitaria en el ámbito de la atención a los mayores dependientes, tanto en el medio domiciliario, como residencial u otros con una participación conjunta de sanidad y servicios sociales, y de los profesionales que realizan atención directa, integradora y no excluyente y con una misión de mejora asistencial y de potenciación de un sector importante para el desarrollo de la sociedad”. - “La coordinación entre administraciones y la coordinación sociosanitaria con Sanidad, además de la mejora de vivienda como centro de atención”. - “La coordinación entre Gobierno, Diputación y ayuntamientos que por intereses políticos y económicos no logran ponerse de acuerdo en una efectiva coordinación y colaboración entre los diferentes niveles, reduciendo la implantación de un sistema de SS adaptado a la realidad”. - “Articular de manera coherente los diferentes espacios sociales: socio educativo, socio sanitario, socio habitacional. Desarrollo de los sistemas de empleo y de prestaciones sociales”. - “La actual estructura administrativa y de gestión en tres territorios y competencias provinciales debería transitar hacia un enfoque global de Comunidad Autónoma. Rediseñar las competencias de los niveles administrativos (Gobierno, Diputaciones y Ayuntamientos) y la coordinación de éstos”. - “La coordinación interinstitucional: gobierno vasco, diputaciones, ayuntamientos, entidades del tercer sector,... No hay estrategias comunes, ni siquiera en el abordaje de casos o situaciones concretas. Sólo se transmite la información”. - “(...) Otra de las debilidades del sistema es el escaso desarrollo de las zonas de intersección del sistema de servicios sociales con otros sistemas como el sanitario o el educativo, se habla de espacios sociosanitario y socioeducativo, pero en la realidad no existen”. - “La delimitación de competencias en el entramado institucional. La financiación de los recursos humanos necesarios para una buena calidad en la atención. La coordinación entre los distintos sistemas de protección social”.
Financiación	- “El principal problema es la financiación del mismo, por lo que cada vez más voces, interesadamente, tratan de convencernos de que es insostenible” - “(...) Un aspecto sin el cual no se va a realizar el desarrollo del sistema de manera adecuada, es la

Temas	Extractos
	consecución de una financiación estable para sostener el sistema, que a mi entender, ha de partir de un acuerdo del CVF y tras la revisión del marco general de financiación”. - “Poder mantener las dotaciones presupuestarias en la actual coyuntura económica y las corrientes contrarias a las subidas de impuestos”. - “La financiación estable, sostenida y socialmente aceptada de la financiación de los derechos y deberes de la Ley Vasca de Servicios Sociales”. - “La financiación de los servicios sociales y el optimizar la asignación de las prestaciones a quienes realmente lo necesiten de manera perentoria”. - “Contar con suficiente dotación económica para hacer frente a todas las necesidades que corresponden cubrir a servicios sociales”. - “Buscar fórmulas de financiación que permitan a los ayuntamientos cumplir sus obligaciones, mejorar la eficiencia del gasto e incrementar la presión fiscal al patrimonio, las grandes empresas y las rentas altas, para converger tanto a nivel de gasto en servicios sociales como de recaudación con los países de la UE”. - “El desarrollo legislativo de la Ley de Servicios Sociales y el acuerdo interinstitucional para la financiación del sistema”. - “Resolver la financiación a futuro de los servicios sociales, que en mi opinión debería incorporar la idea de copago, el cual debiera resultar una variable dependiente de las rentas y de los recursos propios de cada usuario”. - “Financiación: revisión de los coeficientes de aportación, control del gasto, copago, fiscalidad y búsqueda de equilibrio en la prestación de cuidados formales informales, sociales y sanitarios...”. - “La población ha asumido que los servicios sociales son universales y por tanto exige la cobertura de necesidades y las Administraciones no tienen capacidad ni destina recursos económicos suficientes. La fiscalidad solo es sostenida por una parte de la población (trabajador@s por cuenta ajena). La ciudadanía exige derechos, pero se olvida de las obligaciones. La cultura popular y empresarial es de fraude”.
Implicación comunitaria y atención individualizada	- “Dejar de ser meros tramitadores de prestaciones y salir más a la calle para conocer de cerca la realidad y poder así conocer y responder las necesidades de la ciudadanía, es decir, hacer un trabajo más comunitario”. - “Su articulación en el nivel local con perspectiva comunitaria”. - “Resulta fundamental que dicho sistema, para resultar garantista de derechos y obtener los resultados previstos, se estructure centrándose en las personas destinatarias, dispensándoles una atención personalizada, en proximidad, e integral, entre otros aspectos, lo que implica un cambio de enfoque sustancial con respecto a lo que ha venido siendo costumbre hasta ahora, ya que la atención prestada desde los servicios sociales se ha venido centrando en los recursos”. - “(...) Desprenderse del halo asistencialista de las prestaciones económicas, haciendo mayor hincapié en el aspecto relacional y comunitario”. - “Tender hacia un modelo más centrado en la persona y menos en los servicios que atienden a esa persona: dejar de ser esclavos de las estructuras que hemos creado. Mayor dimensión comunitaria de nuestra intervención, potenciando la activación de las personas usuarias en los contextos en los que conviven (buscando modos de que devuelvan a la sociedad aquello que ésta les está dando). Reducir así la imagen de “parásitos” que se tiene de las personas en situación de exclusión social”. - “Trabajar con colectivos de exclusión creando redes comunitarias. La intervención social debe abogar por el acompañamiento y el apoyo relacional vinculando con los usuarios de los servicios sociales para conseguir cambios y no solamente mediante acciones de prestaciones materiales”. - “Facilitar apoyos a los profesionales para que ellos mismos sean “recursos” y eliminar la sensación de que el sistema se ha convertido en una estafeta, donde todo solo se tramita o procesan expedientes. Recuperar procesos de atención marcadamente humanos”. - “Despliegue efectivo del modelo comunitario: resolución de la cuestión del SAD, refuerzo del trabajo relacional, ratios en atención primaria...”.
Legitimidad y valoración social	- “Entiendo que es fundamental que la sociedad (ciudadanía, opinión pública y poderes públicos) considere que los servicios sociales son necesarios en una sociedad desarrollada, que los asuma como algo propio, y en consecuencia apueste por mantenerlos y desarrollarlos”. - “(...) Urge un cambio radical en el imaginario colectivo sobre los servicios sociales y su gestión”. - “(...) Stop al fraude (inciñendo en el fiscal)”. - “El principal reto es su legitimación, que se valore su importancia como elemento cohesionador de la sociedad, que beneficia al conjunto”.
Activación	- “Jartzea Lanbidea tokiko gizarte zerbitzuei laguntzeko”. - “La no tramitación de los RGI y la coordinación con los servicios públicos de empleo parece que va a establecer un cambio importante, pero habrá que dar tiempo y sobre todo el cambio debería darse de forma paulatina de forma que no influya negativamente en los servicios y sobre todo en las personas usuarias. El desarrollo, todavía pendiente, del ámbito de Inclusión Social que se establece en la Ley, es también un hito importante”. - “Vinculación de los servicios sociales al empleo y a la Ley de Aprendizaje a Lo Largo de la Vida”. - “Actualmente, el reto de los Servicios Sociales es la puesta en marcha de las políticas activas de empleo, en lo que respecta a la coordinación con los servicios de empleo, derivación de casos, convenios de inclusión, etc.”. - “Desarrollo de los dos derechos: a prestaciones y a procesos de inclusión activa”.
Racionalización y eficiencia	- “Racionalización de los recursos, creo que va unido inexorablemente a la privatización de la gestión,

Temas	Extractos
	y coordinación interinstitucional”. - “Control de las ayudas económicas destinadas a colectivos en riesgo de exclusión. Contención del gasto público”. - “Pienso que se podría mejorar la situación financiera recortando salarios y servicios innecesarios de dudosa funcionalidad”. - “Necesidad de más innovación; nuevos procesos organizativos y operativos”. - “(...) Otro reto es ganar eficacia. Para ello el enfoque comunitario, la capacitación de profesionales y la mejora de la coordinación con otros sistemas de bienestar son prioritarios”.
Precariedad de la atención primaria	- “El principal reto es la precariedad de los servicios sociales municipales, que están haciendo de cuello de botella. La falta de personal, la necesidad de más perfiles profesionales (no solo trabajadores sociales) y de cualificación, y la obsesión por hacer que sea la única puerta de acceso al sistema pueden colapsarlo. En otros países europeos, hay más puertas de acceso”. - “Hasta ahora se ha desarrollado sobre todo las prestaciones económicas y la atención secundaria. Es necesario reequilibrar el sistema, de forma que la atención primaria sea la que a partir de ahora se desarrolle en mayor medida”. - “Dotar a los servicios sociales de atención primaria de las condiciones necesarias para que los profesionales puedan diagnosticar las situaciones y gestionar adecuadamente la respuesta a las mismas”.
Entorno social, cambios sociodemográficos y nuevas necesidades	- “El empeoramiento de las condiciones económicas generales de la sociedad, junto con el envejecimiento de la población (un logro social que supone también un desafío), en un momento de restricciones presupuestarias constituye en mi opinión el reto más difícil de superar. Otras cuestiones como la coordinación, mejora de la equidad territorial, de la calidad de los servicios... que habían empezado a abordarse (quizás de forma excesivamente lenta), probablemente pasarán a segundo plano ante la falta de recursos”... - “Envejecimiento de la población; crecientes necesidades de conciliación”. - “Escasa e inadecuada atención que se presta a colectivos vulnerables como el de menores, especialmente los adolescentes, y dentro de estos especialmente aquellos en edades comprendidas entre 16 y 18 años; y por otro, el colectivo de las personas sin hogar. Creo que menores en dificultad y personas sin hogar van a aumentar en número y problemáticas no solo por efecto de la crisis sino también por la escasez de servicios especializados”. - “Un clima social poco propicio hacia el incremento del gasto en Servicios Sociales (no así en ayuda al sistema financiero) que viene unido a un incremento de las necesidades (envejecimiento, aumento de la pobreza infantil, falta de expectativas para las personas jóvenes, altas tasas de paro, violencia hacia las mujeres, etc.). En resumen, tendencia a disminuir el gasto social, junto al crecimiento de las necesidades sociales”. - “Conseguir dar respuesta a las tasas de paro y consecuentemente de pobreza que van en aumento entre la gente joven con el consiguiente peligro para los niños y las niñas y conseguir dar respuesta adecuada a las necesidades crecientes de una población cada vez más envejecida y sin apoyos familiares”.
Formación y reciclaje	- “La formación y el cuidado de los profesionales en el nivel laboral y personal”. - “(...) La cualificación profesional”. - “(...) Otra debilidad es la formación especializada, no tanto con respecto a la cantidad de conocimientos técnicos, qué también, sino con respecto a la elaboración de protocolos de actuación, transmisión del conocimiento, investigación, en definitiva, la generación de un cuerpo de conocimientos y metodologías compartidas y validadas. En mi opinión sería muy interesante la creación de unos organismos que, como se hace en Medicina, validará o acreditará de alguna forma buenas prácticas, y que tuviera la legitimidad necesaria para que los y las profesionales de los servicios sociales, y también los y las docentes, aceptarán esos criterios de actuación”.
Democratización y participación	- “La democratización en la toma de decisiones sobre las acciones, programas y políticas a desarrollar, así como sobre los criterios prioritarios de actuación. La participación social y recomposición del tejido asociativo y de las redes sociales de solidaridad para que asuman el protagonismo en la acción social hacia los sectores marginados y cuenten con el apoyo institucional”. - “La participación real de la ciudadanía en la distribución del presupuesto total, para equilibrar las prioridades; nacionalizar todos los servicios; universalizar los derechos humanos, por encima de cualquier interés político. En definitiva, un servicio verdaderamente público”.
Condiciones laborales	- “(...) Mejora del régimen de concertación con las entidades que desarrollan los servicios que están externalizados, que alcance la equiparación de condiciones sociolaborales y profesionales de los y las profesionales que desarrollan los servicios”. - “Fomentar condiciones económicas, laborales y técnicas a los profesionales que desarrollan su actividad fomentando una equiparación mayor o al menos una diferencia menor entre lo público y lo privado”. - “Consolidación del modelo mixto y mejora de las condiciones laborales en el tercer sector, especialmente en determinados ámbitos (exclusión)”. - “La mejora del sistema pasa por la estabilidad, la formación y el reconocimiento del trabajo de los profesionales”.
Calidad y evaluación	- “(...) Falta evaluación. Los programas deben seguir mecanismos de evaluación continua que

Temas	Extractos
	permita garantizar sus resultados”. - “(...) Evaluar la eficacia de la intervención y fomentar la innovación y la mejora de la calidad”.
Participación del Tercer Sector	- “(...) El tema de la nueva herramienta de concierto con el tercer sector, que clarifique las reglas del juego entre ONGs y administraciones”. - “Contener las consecuencias de una crisis, que no tiene visos de resolverse en poco tiempo, apoyando con mayor decisión la profesionalización del tercer sector, contar con este sector como aliado principal para el nuevo escenario de servicios sociales fruto de la nueva Ley en esta materia.
Trabajo interdisciplinar	- “No perder de vista en ningún momento claves como el trabajo en red y la creación de equipos multidisciplinares; cualquier intervención en lo social requiere hoy más que nunca de todas las profesiones, de lo específico de cada una de ellas, orientando estas especificidades hacia una respuesta integral a las personas y situaciones sociales”.

CAPÍTULO IV
LA RED DE RECURSOS Y SERVICIOS Y LAS
CARACTERÍSTICAS DE LAS PERSONAS USUARIAS

1. INTRODUCCIÓN Y METODOLOGÍA

Como se ha señalado en la introducción de este informe, el objetivo de este capítulo es el de ofrecer un resumen sintético de la capacidad y las principales magnitudes del sistema vasco de Servicios Sociales, tanto en lo que se refiere a la oferta de plazas de atención, como al personal ocupado y el gasto público y privado realizado. También se ofrece alguna información sobre las características de las personas usuarias de determinados servicios y prestaciones. En las páginas siguientes se ofrece una interpretación de los datos recogidos, que se presentan en detalle en el Anexo que acompaña a este informe.

Como en las anteriores ediciones del Informe del Consejo Vasco de Bienestar Social, la principal fuente de datos para la realización de este capítulo es la Estadística de Servicios Sociales y Acción Social de Eustat, habitualmente conocida como ESSEC, y que en su última edición ofrece información para el año 2008. En relación a informes anteriores, sin embargo, se han realizado determinados cambios de interés:

- Por una parte, se ha resumido la información derivada de la ESSEC que habitualmente se daba, y se ha simplificado su estructura, manteniéndose en cualquier caso las principales series de datos.
- Por otra parte, se ha realizado un esfuerzo para incorporar al análisis, y a los cuadros del Anexo, información proveniente de otras fuentes de datos, que ayuden a ofrecer una imagen más integral del sistema de Servicios Sociales de la CAPV. En algunos casos, esas

fuentes de datos se han utilizado para ampliar la información disponible y en otros para contextualizar los datos de la CAPV en un entorno geográfico, estatal o internacional, más amplio. En ese sentido, se han utilizado datos provenientes de informes del Ararteko, el Imserso, el Consejo Económico y Social Vasco, la OCDE, Eurostat o el INE, así como los provenientes de algunos estudios específicos sobre las personas mayores en Euskadi, las personas sin hogar en Bizkaia, la situación de los Servicios Sociales de Base o el impacto de las prestaciones de garantía de ingresos en nuestra comunidad. Debe señalarse, en cualquier caso, que no se han utilizado todos los informes o investigaciones disponibles sobre la red de servicios o las características de las personas usuarias, sino únicamente los datos provenientes de informes publicados en los años 2009 y 2010, en la medida en que se considera que los anteriores ya son conocidos por los lectores de este informe y que no ofrecen información adicional.

- Se ha añadido además un capítulo relativo al despliegue en la CAPV de la Ley de Dependencia, con datos facilitados por las Diputaciones Forales y, también, con los datos ofrecidos por el Ministerios de Políticas Sociales e Igualdad.

Los datos recogidos en el Anexo reflejan tanto la situación actual como la evolución registrada en los últimos años, y, en la medida en que ha sido posible, ofrecen datos de contraste con la realidad española y europea, especialmente en lo que se refiere a la oferta de servicios para personas mayores. Los datos recogidos presentan, sin embargo, algunas limitaciones:

- Como se ha dicho, la mayor parte de los datos de este capítulo, y del Anexo, se derivan de la ESSEC y hacen referencia al año 2008. No ha sido posible por tanto superar ese decalaje temporal, si bien, cuando se han utilizado otras fuentes, se ha procurado ofrecer el dato o la información más reciente posible. Se indica en el Anexo, por otra parte, la fuente de la que se ha obtenido cada tabla o gráfico, salvo en los casos en los que la fuente es la ESSEC.
- Además de ese decalaje temporal, la dependencia respecto a los datos de la ESSEC, que sigue siendo sin duda la fuente de datos más rica y fiable sobre los Servicios Sociales vascos, impone también otras limitaciones, como la relativa ausencia de datos sobre los programas de base más comunitaria (educación de calle, intervención socioeducativa.), la ausencia de información sobre las demandas planteadas ante los Servicios Sociales de Base, la inclusión de servicios y prestaciones que ya no forman parte del catálogo de Servicios Sociales (como la Renta de Garantía de Ingresos o los Centros Especiales de Empleo), etc.
- La organización de la información se articula en función de una serie de colectivos que no siempre responden a las delimitaciones que se utilizan en la actualidad. Por otra parte, por

razones metodológicas, la fuente de datos que se maneja para el análisis del gasto público en Servicios Sociales no coincide, en sus agrupaciones sectoriales y en los gastos considerados, con la de la ESSEC, lo que dificulta la presentación y la comparación de los datos referidos a esta cuestión²¹.

Cabe pensar, en cualquier caso, que la próxima puesta en marcha del Sistema de Información de Servicios Sociales, así como del Observatorio de Servicios Sociales, permitirán remediar en breve algunas de las deficiencias señaladas.

2. PRINCIPALES RESULTADOS

2.1. La atención dispensada a las personas mayores en la CAPV

Crece la cobertura del SAD y la cobertura conjunta, pero se estanca el crecimiento de las plazas residenciales

Por primera vez, prácticamente, en toda la serie que cubre la ESSEC, en 2008 se ha producido una reducción en el número de plazas residenciales para personas mayores en Euskadi, y un estancamiento en las tasas de cobertura (con un retroceso, incluso, el Territorio Histórico de Álava). Los datos relativos a 2010 que se han avanzado confirman ese estancamiento, ya que apenas se habrían creado plazas residenciales en Euskadi, en términos netos, entre 2007 y 2010.

En 2008, la cobertura conjunta de los centros y servicios destinados a las personas mayores ha seguido en cualquier caso creciendo debido al incremento en el número de usuarios del SAD y de plazas en los centros de día, cuya cobertura sigue creciendo en los tres territorios. En la actualidad, la suma de usuarios del SAD y de plazas residenciales y en centros de día asistenciales equivale al 11,4% de la población mayor, frente al 6,3% de 1998. Si se tiene en cuenta a las personas perceptoras de prestaciones económicas en el marco del SAAD, en torno a seis mil personas mayores en 2008, la cobertura conjunta alcanzaría el 12,8% de la población mayor, si bien es preciso recordar

²¹ Actualmente existen en la CAPV dos estudios que analizan el gasto en el ámbito de los Servicios Sociales. Uno de ellos es la ESSEC de Eustat y, el otro, el Estudio sobre el Gasto Público en Servicios Sociales, realizado por el Departamento de Empleo y Asuntos Sociales del Gobierno Vasco, a partir de la misma operación de recogida de datos. En lo que respecta al análisis del gasto, las principales diferencias entre ambos estriban en que el Estudio sobre el Gasto Público se centra únicamente en el gasto corriente de las Administraciones Públicas, mientras que la Estadística de Servicios Sociales de Eustat aborda también el gasto de origen privado y el gasto de capital, ya sea público o privado. Además, ambas operaciones, si bien comparten el mismo objeto de estudio, difieren en la metodología de obtención de datos y, debido fundamentalmente a ello, estructuran la información de modo muy diferente. Por lo que se refiere a la organización de sus datos en ámbitos sectoriales, la Estadística de Servicios Sociales y Acción Social de Eustat engloba todo el gasto en prestaciones y ayudas económicas, en SAD, en telealarma y en los equipos técnicos de apoyo de las Administraciones bajo el epígrafe generalista “conjunto de la población”, mientras que el Estudio sobre el Gasto Público asigna el gasto en esas prestaciones y servicios a los colectivos destinatarios de cada uno de ellos. Por lo demás, las diferencias entre los datos que proporcionan ambas operaciones tienden a ser mínimas.

que, en la medida en que una persona puede recibir más de una prestación, el número real de personas usuarias únicas de servicios o prestaciones sería algo menor.

En relación a los países de Europa, en cualquier caso, el peso de la oferta residencial sobre el conjunto de las plazas de atención sigue siendo en Euskadi relativamente elevado, si bien los cambios producidos en este último año permiten un mayor acercamiento a los estándares europeos. El SAD vasco, en cualquier caso, tiene una cobertura inferior a la que se registra en la mayor parte de los países de Europa (6% de la población mayor, frente a tasas superiores al 10% en diversos países).

Pierde peso el sector privado y, especialmente, las entidades mercantiles

El estancamiento en la cobertura de las plazas residenciales para personas mayores se debe principalmente a la reducción de las plazas residenciales gestionadas por entidades privadas, que pierden peso, fundamentalmente en Bizkaia. Así, entre 2007 y 2008 se han perdido casi mil plazas residenciales de titularidad privada, la mayor parte de ellas en Bizkaia, mientras que apenas se han creado 600 nuevas plazas públicas.

La oferta residencial sigue descansando en las residencias de gran tamaño, sin que se reduzca el tamaño de los centros

El 87% de las plazas de los centros residenciales para personas mayores corresponden a residencias de larga estancia, y el 13% se ubican en centros de más de 100 plazas. El tamaño medio del conjunto de las soluciones residenciales es de 44 plazas y no puede decirse que en los últimos años se esté produciendo una reducción del tamaño de estos centros.

Escaso peso de los Servicios Sociales públicos en la atención a las personas mayores

Las encuestas realizadas a las personas mayores no residencionalizadas ponen de manifiesto por otra parte un uso todavía limitado de los servicios sociales públicos por parte de las personas mayores. Según la encuesta de condiciones de vida de las personas mayores hecha pública recientemente por el Gobierno Vasco, el porcentaje de personas mayores no institucionalizadas que utilizan servicios sociales públicos, de forma exclusiva o en colaboración con otras fuentes de ayuda (familia, asistencia privada, etc.), es del 3,6% de la población mayor. Ese porcentaje equivale al 16% de las personas que precisan ayuda para las AVD y al 19% de quienes la reciben, correspondiendo el resto de la atención, fundamentalmente, a la familia y a los servicios contratados de forma privada.

Los datos de la ECVPM_Euskadi señalan además que el 22% de las personas mayores de 60 años residentes en sus domicilios necesitan ayuda para las actividades de la vida diaria, mientras que, como hemos visto, los servicios sociales para las personas no institucionalizadas (SAD y CD, fundamentalmente) llegan al 6,9% de la población.

La próxima elaboración, por parte del Gobierno Vasco, de la Estadística de Necesidades Sociales Demanda de Servicios Sociales permitirá analizar con mayor detalle esta cuestión.

Se mantienen las diferencias retributivas y sigue creciendo el peso del personal sociosanitario entre el personal ocupado

En 2008 se han mantenido, incluso ampliado, las diferencias retributivas que existen, dentro del sector residencial, entre los trabajadores del sector privado y el sector público, percibiendo los primeros, por término medio, una retribución que no llega al 50% de los segundos. Por otra parte, el análisis evolutivo de la composición del personal de atención a las personas mayores confirma que el personal sanitario ha ido aumentando de forma progresiva y constante su peso específico, pasando del 43% en 1994 al 63,5% en 2008.

Cambios en la financiación pública de los servicios a las personas mayores

Entre 2007 y 2008 se han producido cambios importantes en la financiación de los servicios a las personas mayores. Por una parte, el gasto público en esta materia ha pasado de 359 millones a 444, producto, en gran medida, del incremento del gasto que se deriva de la introducción de la Prestación Económica de Cuidados en el Entorno Familias. De hecho, esta prestación explica la mitad del incremento producido entre 2007 y 2008 en el gasto público destinado a las personas mayores.

Por otra parte, la administración central ha pasado a ser un agente financiador relativamente importante en el ámbito de la atención a las personas mayores en Euskadi, ya que en 2008 ha financiado el 8,6% de todo el gasto en personas mayores. En concreto, la Administración central ha financiado el 11% del gasto en PCEF, centros de día y residencias, lo que implica, en este último caso, un desembolso de 25 millones de euros. En total, la AGE ha destinado 38 millones de euros a la financiación de los servicios sociales de atención a las personas mayores de la CAPV.

2.2. La atención dispensada a las personas con discapacidad

Crece ligeramente la cobertura de los centros de día asistenciales, pero se reduce la de los CEE y se estanca la de los centros residenciales

La cobertura de los centros de día asistenciales para personas con discapacidad se ha incrementado ligeramente entre 2007 y 2008; sin embargo, la cobertura de los centros residenciales se ha estancado, tras crecer de forma sostenida y prácticamente ininterrumpida durante todo el periodo analizado, y la de los centros ocupacionales y de empleo se ha reducido, como consecuencia del impacto de la crisis económica en la demanda de trabajadores – usuarios de los CEE. El sector del empleo protegido ha perdido, de acuerdo con los datos de la ESSEC, en torno a 400 puestos de trabajo

entre 2007 y 2008 (que representan cerca de un 10% de su oferta de plazas). El número de personas con discapacidad usuarias del SAD ha crecido por su parte muy ligeramente, si bien sigue representando una parte mínima del conjunto de personas usuarias de la atención domiciliaria.

Como consecuencia de todos estos cambios, la cobertura conjunta de los servicios para personas con discapacidad se ha reducido entre 2007 y 2008, tras apenas haber crecido, por otra parte, desde 2004. El escaso número de personas con discapacidad beneficiarias de las prestaciones del SAAD, poco más de 1.500 en 2008, apenas consiguen modificar esa realidad.

Se reduce el personal ocupado en los centros de atención a las personas con discapacidad

En paralelo a esos cambios, también es importante destacar la pérdida de puestos de trabajo en el sector de la atención a las personas con discapacidad, aún sin tener en cuenta a los trabajadores usuarios de los CEE. Se trata de la primera vez, desde el inicio de la serie que recoge la ESSEC, que se produce una pérdida neta de empleo en el sector de la atención a las personas con discapacidad.

Crece el gasto corriente y la aportación de la Administración central

En cualquier caso, el gasto corriente destinado a la atención de las personas con discapacidad ha seguido creciendo, hasta alcanzar los 182 euros por habitante. El gasto público –incluyendo en este caso las prestaciones económicas y las transferencias a familias– es de 106 euros, manteniéndose las habituales diferencias territoriales (mientras Álava destina 146 euros por habitante a este sector de población, Bizkaia destina únicamente 96 y Gipuzkoa 107).

Por otra parte, la administración central aporta en 2008 el 15% del gasto público en el sector de la atención a la discapacidad, como consecuencia, entre otros aspectos, de la financiación de las prestaciones establecidas en el marco de la Ley de Dependencia.

2.3. La atención dispensada en el ámbito de la infancia, la juventud y la mujer

Crece el número de plazas residenciales para mujeres, niños/as y jóvenes

El número de plazas residenciales destinado al sector de la mujer, la infancia y la juventud ha crecido en los tres territorios Históricos, en una media de un 15%. En términos absolutos, el número de plazas destinadas a ambos colectivos ha pasado de 1.476 a 1.695, un aumento neto de 219 plazas. El sector de la infancia, la juventud y la mujer es por tanto el único, junto al de la exclusión, en el que se produce un incremento del número y la cobertura de las plazas residenciales, con tasas de

cobertura, por otra parte, muy similares en los tres territorios (lo que no ocurre en otros ámbitos de los Servicios Sociales).

Crece el número de expedientes abiertos por las Diputaciones Forales y, muy ligeramente, los acogimientos residenciales, mientras se reduce notablemente la afluencia de menores inmigrantes no acompañados y crecen los acogimientos familiares

Entre 2008 y 2009 ha crecido el número de expedientes abiertos por las Diputaciones Forales en el ámbito de la protección a menores y se han mantenido estables los acogimientos residenciales, con una leve tendencia al crecimiento. Los acogimientos familiares se han incrementado de forma relativamente sustancial, tras permanecer estables durante los años precedentes, y se ha reducido el número de menores extranjeros no acompañados, hasta niveles del año 2007. El decremento se ha producido en los tres Territorios pero, fundamentalmente, en Bizkaia y en Gipuzkoa, donde el número de nuevas acogidas de menores extranjeros no acompañados se ha reducido prácticamente a la mitad.

Crece el gasto en este sector, mientras se mantienen las diferencias interterritoriales en el gasto por habitante

Entre 2007 y 2008 el gasto en este sector de los Servicios Sociales se ha incrementado en unos 15 millones de euros, lo que significa un incremento cercano al 15%. Las diferencias interterritoriales en el gasto por habitante siguen siendo muy elevadas, con valores que oscilan entre los 60 euros por habitante de Álava y los 42 en Bizkaia.

Si se tienen en cuenta las transferencias económicas a las familias, y más concretamente las ayudas englobadas en el marco de las políticas familiares, el gasto público crece hasta los 75 euros por habitante. En este caso, el gasto autonómico y foral es similar en los tres Territorios, aunque diverge de forma clara el esfuerzo que realizan las administraciones locales de cada Territorio: mientras en Álava los ayuntamientos destinan casi 30 euros por habitante a este sector, en Bizkaia destinan 8,7 y en Gipuzkoa 5,9.

2.4. La acción institucional en el ámbito de la pobreza y la exclusión social en la CAPV

Se recupera el crecimiento en el número de plazas residenciales y siguen creciendo las plazas en centros de atención diurna

Entre 2007 y 2008 ha vuelto a incrementarse el número de plazas residenciales en los centros para personas en situación de exclusión social, tras reducirse de forma notable en 2007. Las coberturas

residenciales se han incrementado en los tres Territorios Históricos, y, especialmente, en Álava, que se equipara así al Territorio guipuzcoano.

Por otra parte, el número de plazas en centros de atención diurna para personas en situación o riesgo de exclusión social ha seguido creciendo, hasta alcanzar las 2.275, frente a poco más de 800 plazas en 2002. De hecho, cabe pensar que el de los centros de día y/o de incorporación social es el tipo de recurso cuya capacidad más ha crecido en los últimos años. Sin embargo, también debe destacarse que existen diferencias territoriales muy importantes en cuanto a la cobertura de este tipo de servicios, que en Gipuzkoa, donde el desarrollo de estos equipamientos es prácticamente residual, resulta casi ocho veces menor que en Bizkaia.

Crece la cobertura y el gasto en prestaciones contra la pobreza, y se mantienen las diferencias interterritoriales en cuanto a su cobertura

Entre 2007 y 2008 no ha dejado de crecer el número de usuarios y el gasto destinado a las prestaciones económicas de lucha contra la pobreza, debido tanto al impacto de la crisis económica como de los cambios en los criterios de acceso a estas prestaciones. Se mantienen en cualquier caso intactas las diferencias interterritoriales existentes, con una cobertura de la Renta Básica en Gipuzkoa muy inferior, aun teniendo en cuenta sus más reducidas tasas de pobreza, de la que se da en Álava y, sobre todo, en Bizkaia.

También se mantienen las enormes diferencias, en cuanto a gasto y cobertura, con el resto de las Comunidades Autónomas españolas, donde, en su mayor parte, el desarrollo de las rentas mínimas de inserción ha sido, pese al incremento de las necesidades sociales, muy limitado.

Mejor dotación en los centros de atención a las personas sin hogar

Los datos de la Encuesta sobre Personas sin Hogar que realiza el INE, y cuya última oleada hace referencia a 2008, ponen de manifiesto que Euskadi está a la cabeza del Estado tanto en lo que se refiere al número de centros por habitante como al número de plazas de atención por habitante, junto a Navarra y La Rioja. La situación del País Vasco también es comparativamente muy positiva en lo que se refiere al personal asalariado por habitante y al personal asalariado por plaza.

La mayor parte del gasto en políticas contra la pobreza y la exclusión se destina a prestaciones económicas

En 2008, se destinaron al sector de la pobreza y la exclusión social un total de 328 millones de euros de gasto público, el 78% de los cuales fueron originariamente financiados por el Gobierno Vasco. El gasto por habitante asciende a 152 euros, si bien en Bizkaia llega a los 193 y en Gipuzkoa no pasa de los 90. La razón de estas diferencias se debe al importante, y creciente, peso que en este

ámbito juegan las prestaciones económicas: en 2008, las distintas prestaciones económicas de garantía de ingresos supusieron un gasto público total de 257 millones de euros, lo que supone el 72% de todo el gasto en el sector de la exclusión social.

2.5. Los servicios y prestaciones de carácter generalista

Riesgo de saturación en los Servicios Sociales de Base

El análisis específico de la situación de los Servicios Sociales de Base, a partir de un estudio extraordinario publicado por el Ararteko, ha puesto de manifiesto un cierto riesgo de saturación, especialmente en determinadas zonas y municipios, derivada fundamentalmente del desajuste entre los recursos puestos a disposición de estos Servicios –que se consideran no sólo la puerta de entrada al sistema, sino también los responsables de la orientación y el seguimiento de la intervención realizada con las personas usuarias– y las funciones que se les han encomendado. En ese sentido, los datos del informe publicado por el Ararteko sobre la situación de estos servicios ponen de manifiesto un cierto deterioro de la calidad de la atención prestada, dificultades importantes para el abordaje de las necesidades individuales de las personas atendidas y una sensación importante de burocratización, además de la existencia de un mapa de servicios excesivamente heterogéneo y atomizado. El informe también pone de manifiesto la ausencia de un modelo homogéneo de intervención y aboga por ubicar, realmente, los Servicios Sociales de Base en el centro del sistema de servicios sociales

En términos cuantitativos, la situación puede resumirse a través de los siguientes datos:

- La cobertura poblacional media de los Servicios Sociales de Base es de 8.265 personas, aunque oscila entre un mínimo de 93 y un máximo de sesenta mil.
- El 64% de los centros abre menos de cinco días a la semana y en el 50% de las unidades, en el momento de la investigación, las citas para la primera entrevista se demoraban más de una semana. El plazo medio para esa primera atención era de 12 días en Álava y Gipuzkoa, y de 30 en Bizkaia. La misma media corresponde a los municipios de más de cinco mil habitantes.
- El 61% de los profesionales consultados no está de acuerdo con la idea de que, en los últimos años, los Servicios Sociales de Base han logrado centrar su trabajo en el abordaje de las necesidades individuales de los individuos y las familias.
- La ratio de atención de estos servicios oscila entre 0,33 trabajadores por mil habitantes en Bizkaia y 0,44 en Álava.

Dos modelos de financiación de los Servicios Sociales de Base

Por otra parte, en lo que se refiere a su financiación, cabe señalar dos elementos: por una parte, el gasto público destinado al sostenimiento de los Servicios Sociales de Base ha seguido creciendo en los tres Territorios, aunque se mantienen las diferencias en lo que se refiere al gasto por habitante en Gipuzkoa y Álava, por una parte, y en Bizkaia por otra.

Además, cabe señalar que se mantiene dos modelos de financiación relativamente distintos: por una parte, el de Álava, donde la Diputación Foral financia una parte significativa del gasto realizado en estos centros. Por otra parte, la de Bizkaia y Gipuzkoa, donde el gasto se financia de forma casi exclusiva por parte de los Ayuntamientos y, en menor medida, del Gobierno Vasco.

2.6. El despliegue del sistema de atención a la dependencia en la CAPV

Diferencias interterritoriales en cuanto a la cobertura y el gasto destinado a las prestaciones del SAAD

Como quizá no podía ser de otro modo, el desarrollo de las prestaciones del Sistema de Atención a la Dependencia en la CAPV mantiene algunas de las características del modelo de Servicios Sociales en el que se apoya. En ese sentido, el SAAD en Euskadi reproduce las desigualdades territoriales existentes en otros ámbitos de los Servicios Sociales, produciéndose diferencias importantes tanto en las coberturas de atención (mientras Gipuzkoa ofrece servicios y prestaciones equivalentes al 2,5% de la población, en Bizkaia el porcentaje es del 1,2%), como en el gasto realizado (mientras que Álava gasta en las prestaciones económicas derivadas de esta Ley casi 75 euros por habitante, Bizkaia y Gipuzkoa destina únicamente 50 y Bizkaia 34).

Mayor desarrollo que en otras comunidades autónomas

En cualquier caso, debe también decirse que la CAPV, en conjunto, ha desarrollado en mayor medida que la mayor parte de las Comunidades autónomas las prestaciones del SAAD tanto en lo que se refiere al porcentaje de personas valoradas (3,7%) como al de prestaciones concedidas (que equivaldría al 1,5% de la población).

Incremento del peso de las prestaciones de cuidados en el entorno, y del gasto derivado de esas prestaciones

Aunque no se ha llegado a los niveles de otras comunidades autónomas, la mayor parte de las prestaciones concedidas, en los tres territorios, en el marco del SAAD corresponden a la Prestación Económica de Cuidados en el Entorno Familiar (PCEF), que, de acuerdo al texto de la Ley de Dependencia, debería concederse únicamente en casos excepcionales. En 2010, el porcentaje que representan esas prestaciones respecto al conjunto de los servicios y centros del SAAD es del 42%. En el conjunto del Estado es del 49%.

Entre 2007 y 2008 el gasto en esa partida se ha multiplicado por 12, pasando de 4,5 millones a 55 (que, para 2009, son ya 84 millones), lo que explica, por sí misma, un 25% del incremento total registrado en el gasto en Servicios Sociales. En 2008, el 90% de la financiación de esas ayudas económicas corresponde a las Diputaciones Forales, mientras que el Gobierno Central sólo asume un 11%.