

# Recomendaciones del Consejo Vasco de Servicios Sociales

(aprobadas por el Consejo Vasco de Servicios Sociales en Vitoria-Gasteiz en su reunión plenaria del 27 de enero de 2014)

Buscando la mejora del Sistema Vasco de Servicios Sociales y en el marco de su informe anual, tal como le encomienda el artículo 48 de la Ley 12/2008, el Consejo Vasco de Servicios Sociales ha elaborado de forma participativa, ha consensuado por unanimidad y, consiguientemente, emite las siguientes recomendaciones dirigidas al conjunto de agentes interesados en el sector.

## 1. Redoblar el esfuerzo, especialmente, por los servicios sociales

El Consejo Vasco de Servicios Sociales solicita a los poderes públicos que representan a la sociedad vasca redoblar el esfuerzo y reforzar la inversión para **impulsar sin retrocesos** el desarrollo del Sistema Vasco de Servicios Sociales público, universal, equitativo, de calidad y sostenible que configura la

Ley 12/2008, de Servicios Sociales, ampliamente respaldada, como pieza fundamental de nuestro sistema de bienestar.

En un momento de nuestra historia en la que cada vez más personas nos encontramos, en diferentes grados y formas, ante situaciones de vulnerabilidad y en el que se viven tiempos difíciles para el **Estado de bienestar** (con un impacto diferencial superior en las mujeres), debemos reforzar nuestros sistemas compartidos de promoción y protección social en todos los sectores: la salud, la educación, la vivienda, el empleo, la garantía de ingresos...

Sin embargo, queremos hacer notar que una sociedad como aquella en la que, hoy y aquí, nos encontramos reclama una **especial apuesta por el sector de los servicios sociales**. Ello es así porque es una sociedad en la que crecen de forma especialmente rápida e intensa las necesidades de ayuda personal en diferentes momentos y circunstancias del ciclo vital (ligadas en buena medida, aunque no sólo, al envejecimiento), a la vez que se transforman rápidamente las estructuras, dinámicas y redes familiares y comunitarias (en un proceso vinculado entre otros, al descenso de la natalidad) en las que se venía ofreciendo en buena medida una parte o dimensión importante de dichos cuidados y apoyos.

En ese tipo de sociedad resulta cada vez más esencial la contribución de los servicios sociales, sin la cual la calidad de vida de la población, la igualdad de mujeres y hombres (y, en general, la igualdad de oportunidades) e incluso la **eficacia del conjunto del sistema de bienestar** se ve claramente comprometida. Una apuesta inteligente e innovadora por el desarrollo de los servicios sociales puede y debe contribuir a una utilización más adecuada, satisfactoria y eficiente de otras prestaciones y servicios del sistema de protección social (por ejemplo, de los servicios de salud).

Para garantizar la necesaria **suficiencia, adecuación, innovación y sostenibilidad en la financiación** de los servicios sociales (verdadero reto

social y político de primer orden) es necesario un gran acuerdo interinstitucional entre las Administraciones vascas en relación con el reparto o reajuste y la contribución o esfuerzo económico y financiero en materia de servicios sociales, así como una recuperación y reforzamiento (con mayor cuantía y agilidad) del compromiso para participar en la financiación de los servicios sociales que la Administración General del Estado adquirió en la aprobación de la Ley de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia.

## 2. Apostar por los servicios sociales como factor de sostenibilidad social

Buscamos un Sistema Vasco de Servicios Sociales que sea cada vez más capaz de dar respuesta a las necesidades y demandas de toda la población y que se convierta, como sistema de responsabilidad pública, en un **factor clave para la sostenibilidad y legitimación de nuestro sistema de bienestar** y, en definitiva, para la cohesión social. Para ello el Consejo Vasco de Servicios Sociales reclama el compromiso de las instituciones públicas y el conjunto de agentes implicados con un Sistema Vasco de Servicios Sociales capaz de:

- Comprometerse y comunicarse efectivamente con el conjunto de la población y verificar y visibilizar que es todo ese **conjunto de la población** el que se beneficia de las políticas y servicios sociales y participa activamente en ellos.
- Integrar las colaboraciones y alianzas entre diversos agentes del sistema (del sector **público, voluntario, mercantil...**), superando barreras y divisiones inadecuadas.
- Hacer su contribución en el cuidado necesario para una vida digna de todas las personas que favorezca, además, la **conciliación** (corresponsable y

equitativa) de la vida laboral, familiar y personal de las trabajadoras y trabajadores.

- Articular equilibrada e innovadoramente la **contribución** (tanto financiera como de otra índole) pública, colectiva e individual para la prestación de los servicios.
- Gestionar la **diversidad**, integración y no discriminación entre personas de diferentes sexos, generaciones, culturas, orígenes, idiomas, orientaciones sexuales, creencias, capacidades y limitaciones...
- Hacer pedagogía ciudadana para el **compromiso** cívico con el buen uso y el necesario sostenimiento colectivo de los servicios públicos.
- Interactuar y coordinarse, en pie de igualdad y en clave de transversalidad, con el resto de pilares del sistema de bienestar (educación, salud, vivienda, empleo, garantía de ingresos...) promoviendo la comprensión de que todos esos pilares han de estar igualmente comprometidos con la protección, promoción, cohesión e **inclusión social** (y con la prevención y abordaje de la exclusión social).

### 3. Completar a la mayor brevedad el desarrollo de la Ley

El Consejo Vasco de Servicios Sociales anima a las instituciones públicas y al conjunto de agentes implicados en la gobernanza del Sistema Vasco de Servicios Sociales a completar cuanto antes el trabajo de **desarrollo normativo** de la Ley 12/2008, de Servicios Sociales, que se ha venido realizando desde su aprobación, de modo que nuestra comunidad cuente, a la mayor brevedad, con todas las herramientas legales, algunas de ellas piezas principales, para la aplicación plena y el ejercicio efectivo de los derechos que

dicha Ley reconoce a la ciudadanía (y esté plenamente vigente, operante y universalizado, como marca la Ley, para el año 2016):

- En primer lugar y de forma principal, la **cartera** de prestaciones y servicios, unida a su correspondiente **memoria económica** y planificación (**plan estratégico** y **mapa**). Es el momento ya de aprobar una cartera realista en función del momento actual de nuestros servicios sociales y nuestra sociedad, suficientemente flexible para potenciar el desarrollo y la mejora de los servicios y orientada al modelo comunitario y centrado en la persona que propone nuestra Ley.
- Junto a la cartera, también, la regulación de la **participación económica** de las personas usuarias (justa, progresiva y potenciadora de la universalización del sistema) y del régimen de **concierto**.
- Y, también, el resto de **decretos** previstos en nuestra legislación (incluyendo aquellos aprobados con anterioridad que debieran ser actualizados en el nuevo marco normativo).

#### 4. Mejorar la aproximación interterritorial y la coordinación interinstitucional para una mayor cohesión social y equidad del sistema

El Consejo Vasco de Servicios Sociales insta a las instituciones públicas responsables y al conjunto de agentes implicados a mejorar la **articulación y despliegue** del Sistema Vasco de Servicios Sociales en el territorio y la comunidad:

- Perfeccionando la comunicación y **coordinación** entre las diversas Administraciones competentes en materia de servicios sociales.

- Construyendo o rediseñando los programas y servicios a la **escala territorial** adecuada, buscando una intervención social próxima a las personas y sus entornos cotidianos.
- Aplicando el **enfoque comunitario** tanto en la atención primaria como en la atención secundaria.
- Identificando y comunicando eficazmente a la población cual es su **puerta de entrada** y los itinerarios posibles (hoja de ruta) en y desde el Sistema Vasco de Servicios Sociales.
- Impulsando la figura de la persona **profesional de referencia**, la gestión de casos sectorial (entre atención primaria y secundaria) e intersectorial (socio sanitaria, socioeducativa, sociolaboral...) y la realización y despliegue del **procedimiento básico de intervención** para facilitar los itinerarios de las personas.
- Procurando la **participación** en las dinámicas de coordinación de las empresas privadas proveedoras de servicios sociales y de las entidades del tercer sector de acción social.
- Avanzando en el proceso de **reasignación de responsabilidades** para ajustarlas a la distribución competencial prevista en el Título III de la Ley de Servicios Sociales.
- Construyendo, en definitiva, un sistema más capaz de garantizar **iguales derechos**, cohesión y coordinación, prestaciones de calidad y procedimientos claros y compartidos a todas las personas.

## 5. Orientar los servicios sociales desde el enfoque comunitario

Proponemos la realización de una apuesta especial por las actividades y servicios de enfoque comunitario, es decir, que potencien las **sinergias** entre los lazos y apoyos familiares, vecinales y comunitarios (teniendo en cuenta la diversidad de las formas de familia, vivienda y convivencia) y las intervenciones profesionales, tanto presenciales como no presenciales.

Los servicios sociales tienen un papel determinante a la hora de dar una respuesta colectiva a la crisis del **modelo de cuidados** que, de forma injusta, asumía que las mujeres se ocuparían, en el ámbito privado, del grueso de los cuidados que requerimos las personas. Tanto en la necesaria profesionalización de una parte o dimensión de los cuidados como en el soporte y promoción del cuidado familiar y comunitario, los servicios sociales, a la vez que velan por la calidad de vida de las personas destinatarias de los cuidados, deben trabajar activamente por la igualdad de mujeres y hombres.

Entendemos que el ejercicio del derecho de cada persona a la intimidad, a la dignidad, a la autonomía y a la elección en lo relativo al diseño de su modo y entorno de vida y a las prestaciones a recibir (compatible con la prescripción facultativa), necesita de la disponibilidad efectiva de servicios y, en general, **apoyos** (fundamentalmente para facilitar la continuidad de la persona en el uso de su domicilio habitual pero también para la salida de dicho domicilio, si fuera necesario y apropiado, asimismo en clave de proximidad comunitaria).

Para ello el Consejo Vasco de Servicios Sociales insta a los agentes públicos y privados implicados en el sistema a un trabajo coordinado e innovador desde las diferentes políticas públicas y estrategias sociales (rehabilitación y adecuación de viviendas, desarrollo comunitario, tecnologías de apoyo, políticas familiares, diseño accesible para todas las personas, oferta de servicios...) en clave de **atención integral centrada en las personas** que nos facilite a todas la planificación de nuestro futuro y la gestión de la sostenibilidad de nuestra vida.

El Consejo entiende, también, necesario que todos los agentes implicados trabajen conjuntamente en la construcción de un abanico diverso y atractivo de servicios susceptibles de ser prestados y recibidos en el domicilio y entorno habitual de las personas. Necesitamos unos **servicios sociales de apoyo en el domicilio** más extendidos, desarrollados, diversificados, asequibles para las personas usuarias, competitivos y complementarios entre sí y con otros servicios (servicios sociales y también otros servicios) que puedan aportar conjuntamente valiosas intervenciones como: atención doméstica, asistente personal, atención sanitaria, apoyo tecnológico...

El Consejo recomienda a las diferentes Administraciones públicas responsables que diseñen su actuación de modo que las **prestaciones económicas** ocupen el papel complementario y excepcional que les corresponde en el sistema de servicios sociales, trabajando por hacer más atractiva y sinérgica la prestación de los diversos y variados servicios personales que puede ofrecer el sistema público de servicios sociales, también para dar soporte al cuidado familiar.

## 6. Avanzar en la coordinación entre servicios sociales y empleo

El Consejo Vasco de Servicios Sociales insta a las y los responsables públicos competentes a una mayor y mejor **coordinación de las políticas y sistemas de servicios sociales y empleo** y a la gestión compartida de información relevante para ambos sistemas, de modo que se posibiliten y faciliten itinerarios de inclusión social para las personas en riesgo o situación de exclusión que presenten necesidades de apoyo atinentes a ambos ámbitos, sean o no perceptoras de prestaciones y ayudas del sistema de garantía de ingresos, sin que ninguna persona que pudiera necesitar de los servicios sociales deje de acceder a ellos por falta de información o dificultades de contacto.



En ese marco de coordinación sociolaboral, el Consejo Vasco de Servicios Sociales anima a las y los profesionales a seguir avanzando en la protocolización y mejora de la coordinación en el territorio de su trabajo, buscando la sinergia entre las diversas herramientas (prestaciones de garantía de ingresos, políticas activas de empleo, acompañamiento social, intervención comunitaria...), potenciando la **proactividad** y contacto con la comunidad de las personas profesionales; y favoreciendo la incorporación activa y participativa de todas las personas, mujeres y hombres, al tejido social y económico y fortaleciendo dicho tejido social y económico.

El Consejo Vasco de Servicios Sociales insta a las instituciones responsables a impulsar las condiciones que hagan progresivamente más posible y generalizado el ofrecer a las personas usuarias alternativas de atención menos segregadas y específicas para colectivos homogéneos y más **inclusivas y ordinarias**, donde puedan encontrarse en y con la diversidad existente en la sociedad.

## 7. Impulsar la coordinación sociosanitaria y la coordinación entre servicios sociales, salud y otros sistemas

El Consejo Vasco de Servicios Sociales apoya e impulsa la implementación de las **líneas estratégicas de coordinación e integración sociosanitaria** acordadas en el Consejo Vasco de Atención Sociosanitaria e invita a los agentes responsables a avanzar en este terreno y específicamente a:

- Perfeccionar la identificación y el diseño de la **financiación** de los servicios considerados sociosanitarios, tanto si forman parte del sistema sanitario como si forman parte del sistema de servicios sociales y tanto si tienen carácter residencial u hospitalario como si tienen carácter virtual, domiciliario, diurno, nocturno...
- Aprobar el Decreto que recoja la **cartera** de servicios sociosanitarios.

- Estrechar los vínculos y viabilizar los **protocolos** de coordinación entre los servicios sanitarios y los servicios sociales a diferentes escalas, con un enfoque orientado al empoderamiento de las personas, su capacidad de elección (compatible con la prescripción facultativa), la facilitación de sus itinerarios y la atención centrada en la persona usuaria.
- Impulsar experiencias piloto de equipos de **atención primaria sociosanitaria** y de **gestión de casos** sociosanitarios con profesionales de referencia que puedan pertenecer a cualquiera de los dos sistemas.
- Desarrollar el **enfoque ético-asistencial** en el ámbito sociosanitario.
- Procurar la participación de los diferentes agentes públicos y privados en **acuerdos sociosanitarios** y en la coordinación sociosanitaria en general, entendiendo como fuerza social e institucional clave y como socias preferentes y estratégicas a las entidades del tercer sector que representan la voz de la población y contando con la participación de las entidades prestadoras de servicios, valioso tejido organizativo y económico del sector, en la construcción del espacio sociosanitario.
- Progresar en la gestión compartida de la **información** individualizada y agregada de carácter sociosanitario, avanzando, entre otras, en la formulación y utilización de la importante herramienta que puede suponer la historia sociosanitaria compartida.
- Elaborar, ejecutar y evaluar planes específicos de intervención para **colectivos diana** identificados, con participación de las entidades del tercer sector representativas de dichos colectivos.
- Impulsar la **investigación, desarrollo e innovación**, así como la transferencia de conocimiento en el ámbito sociosanitario.

El Consejo quiere, también, señalar la necesidad de seguir perseverando y avanzando en la coordinación entre servicios sociales, servicios sanitarios y políticas de vivienda, urbanismo o transporte (con enfoque transversal de igualdad de oportunidades y gestión de la diversidad), habilitando, rehabilitando, adaptando, organizando y dotando **entornos amigables** en los que las personas y familias dispongan de los apoyos que necesitan para su vida diaria, con una especial atención a los fenómenos del envejecimiento y la cronicidad en clave de atención integral centrada en la persona con enfoque comunitario (y preferentemente domiciliario).

Asimismo el Consejo Vasco de Servicios Sociales insta a las administraciones públicas competentes en los sistemas de salud y de servicios sociales a seguir avanzando en la **clarificación progresiva** de responsabilidades de financiación de las prestaciones que corresponden a cada una, tal como prevé el artículo 56.3 de la Ley de Servicios Sociales.

## 8. Articular estrategias para la creación de empleo de calidad en el sector

El Consejo Vasco de Servicios Sociales insta a las autoridades públicas responsables y al conjunto de agentes con actividad económica en el sector a diseñar y mejorar estrategias y actuaciones que permitan seguir estimulando la creación de empleo, la cualificación y profesionalización y la **calidad del empleo** en el sector de los servicios sociales, sector estratégico para la creación de empleo y, en general, la economía del país. El Consejo Vasco de Servicios Sociales ve necesario el fortalecimiento, desarrollo, articulación y visibilidad del tejido empresarial y profesional en el sector, para facilitar el acceso de las personas usuarias y la propia construcción del Sistema Vasco de Servicios Sociales.

El progreso en la normalización, formalización, regularización, cualificación y mejora de las actividades profesionales en el sector de los servicios sociales contribuirá, sin duda, a la mejora de la calidad de vida de las personas destinatarias de la intervención social y también a la necesaria mejora progresiva de las condiciones laborales de un sector de actividad especialmente feminizado y necesitado, por tanto, de la aplicación proactiva de políticas de **igualdad de oportunidades** entre mujeres y hombres. Debe visibilizarse y reconocerse en el sector la aportación de las mujeres, y la importante presencia de mujeres inmigrantes.

### 9. Apostar por la gestión del conocimiento: formación, investigación, desarrollo e innovación

La intervención social que se realiza en y desde los servicios sociales ha de ser, cada día más, una actividad **basada en la evidencia** disponible y atenta a las mejores prácticas y lecciones aprendidas y compartidas por la comunidad científica y técnica de referencia, capaz de impulsar la formación continua y la investigación, desarrollo e innovación.

El Consejo Vasco de Servicios Sociales invita a las y los profesionales de servicios sociales a seguir produciendo y ofreciendo a las personas usuarias actividades de alto **valor añadido técnico** y profesional (basadas en la capacidad de diagnóstico y prescripción, compatible con la autonomía, la participación y la capacidad de elección de las personas usuarias) que puedan ser cada vez más distinguidas y apreciadas por parte de la ciudadanía.

Por ello instamos a las instituciones competentes y, en general, a todos los agentes implicados a hacer una apuesta compartida por la formación y, en general, la **gestión del conocimiento** en el sector, articulando mejor las iniciativas existentes y nuevas iniciativas de capacitación, investigación, desarrollo e innovación en materia de servicios sociales. Para ello resulta fundamental la interacción y coordinación entre los servicios sociales y los

servicios de educación y empleo, particularmente en lo relativo a la formación profesional de grado medio y superior, certificados de profesionalidad y reconocimiento de la competencia, de cara a conseguir una oferta de cualificación cada vez más extendida y adaptada a la realidad de los servicios sociales y su personal actual o futuro.

El Consejo Vasco de Servicios Sociales anima, especialmente, a impulsar la innovación a través de la identificación y transferencia de **buenas prácticas**, poniendo en valor las experiencias de éxito.

Entendemos también que la gestión del conocimiento puede contribuir, junto a otras medidas de diseño de políticas y coordinación interinstitucional a construir y desarrollar un modelo de servicios sociales más **común y compartido** en toda la Comunidad Autónoma del País Vasco. También forma parte de la necesaria estrategia capaz de mejorar la **motivación y satisfacción** del personal profesional que trabaja en el ámbito de los servicios sociales.

El Consejo insta, asimismo, a continuar, con la colaboración de la universidad u otros agentes, estudiando, visibilizando y mejorando el **retorno** económico y social de la inversión y, en general, de la utilización de recursos en materia de servicios sociales.

## 10. Extender y promover el uso de indicadores de calidad

El Consejo Vasco de Servicios Sociales insta a las instituciones públicas implicadas y al conjunto de agentes con participación en el Sistema Vasco de Servicios Sociales a desarrollar y aplicar **indicadores de calidad comunes y compartidos**, accesibles para la ciudadanía, para la evaluación y auditoría de nuestros servicios sociales, potenciando y reforzando sus servicios de inspección y equipos internos de evaluación como instrumento imprescindible para el seguimiento y la mejora de los servicios sociales.

El Consejo Vasco de Servicios Sociales invita a todos los agentes implicados a seguir mejorando el rigor de sus intervenciones e iniciativas, incorporando en mayor medida herramientas y procesos de **evaluación** de su idoneidad, eficiencia e impacto, de modo que se escojan, desarrollen, implementen y extiendan las prestaciones, programas y servicios más adecuados, se dé el mejor uso a los recursos y se obtengan los mayores y mejores efectos en toda la población.

### **11. Seguir apostando por un Sistema Vasco de Servicios Sociales con un papel importante del tercer sector**

El Consejo Vasco de Servicios Sociales sigue apostando por un Sistema Vasco de Servicios Sociales en el que sea relevante y significativa la participación en todos los niveles del **tercer sector de acción social** (entidades sin ánimo de lucro vinculadas al territorio, que agrupan a personas implicadas y trabajan por la inclusión social), cuyas organizaciones merecen el apoyo decidido de las Administraciones públicas y de la sociedad en general como expresión de la sociedad civil organizada, cauce de la acción voluntaria y creadoras y gestoras de procesos de intervención social.

Entendemos que la **Ley del Tercer Sector** que el Gobierno Vasco se ha comprometido a llevar al Parlamento es un instrumento fundamental para, entre otras finalidades y contenidos, otorgar estatuto y reconocimiento jurídico a la participación de las organizaciones del tercer sector de acción social en los procesos de estructuración, gestión y prestación de los servicios sociales, funciones importantes, junto a otras, que el sector desempeña.

## 12. Mejorar la calidad y la gestión de la información sobre servicios sociales

El Consejo Vasco de Servicios Sociales insta a una organización del **Sistema Vasco de Información** sobre Servicios Sociales que posibilite, entre otras cosas, que en el siguiente **informe** del Consejo Vasco de Servicios Sociales podamos contar con información más actualizada (desagregada por sexo, clase social y otras características relevantes), buscando la mejora continua de la calidad de este informe y la unificación de criterios de las diferentes fuentes, de modo que sea cada vez más sintético, manejable y útil para todos los agentes interesados en nuestros servicios sociales, sumando esfuerzos con otras instancias que también emiten informes y recomendaciones en relación con el Sistema Vasco de Servicios Sociales.

