

NECESIDADES SOCIALES Y DEMANDA POTENCIAL DE
RECURSOS DEL SISTEMA PÚBLICO DE SERVICIOS SOCIALES
DE ARAGÓN

Análisis cualitativo

Abril, 2019

Índice

| | |
|---|----|
| Índice | 2 |
| Elaboración del documento | 3 |
| Grupo de trabajo para la elaboración del documento..... | 3 |
| Participación técnicas cualitativas..... | 3 |
| Justificación | 4 |
| Objetivo general | 4 |
| Objetivos específicos | 4 |
| Metodología | 5 |
| Marco conceptual..... | 7 |
| Concepto de necesidad | 7 |
| Concepto de necesidad social | 7 |
| Las necesidades sociales en el Sistema Público de Servicios Sociales de Aragón..... | 8 |
| Población y territorio..... | 10 |
| Distribución de la población según tamaño del municipio. Aragón | 10 |
| Evolución del porcentaje de población mayor de 65 años y mayor de 80 años. Aragón. | 11 |
| Evolución del número de hogares según su composición. Aragón..... | 12 |
| Cambios y transformaciones sociales | 13 |
| Nuevos perfiles y nuevas demandas | 18 |
| Demandas y necesidades. Adecuación de las respuestas..... | 21 |
| Acceso a las prestaciones | 21 |
| Autonomía personal | 24 |
| Convivencia adecuada | 29 |
| Necesidades básicas y de integración social | 34 |
| Participación social | 38 |
| Elementos a reforzar del sistema | 38 |
| Conclusiones..... | 40 |
| Anexo..... | 42 |

Elaboración del documento

La elaboración técnica del Informe de necesidades sociales y demanda potencial de recursos del sistema público de servicios sociales de Aragón, ha sido realizada por las siguientes personas.

Elaboración del documento

Servicio de Planificación y Evaluación de Servicios Sociales

Participación técnicas cualitativas

| | |
|------------------------------|--|
| Alfonso Ramírez | Ayuntamiento de Huesca |
| Amparo Monzón | Subdirección Provincial IASS –Zaragoza |
| Ana C. Dueñas | Comarca del Campo de Daroca |
| Andrés Esteban | El Justicia de Aragón |
| Belén Berenguer | Subdirección Provincial IASS –Zaragoza |
| Chabier Gimeno | Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo de UNIZAR |
| Concepción Orós | Mancomunidad Central de Zaragoza |
| Cristina Lama | Fundación Rey Ardid |
| Dolores Bernal | Dirección Gral. de Igualdad y Familia del Gobierno de Aragón |
| Dolores Garcés | Comarca del Maestrazgo |
| Elena Pérez | Instituto Aragonés de la Mujer de Huesca |
| Elisenda Puyuelo | Comarca Alto Gállego |
| Eva Martínez | Dirección Gral. de Igualdad y Familia del Gobierno de Aragón |
| Fernando Luesma | Cruz Roja |
| Fernando Pérez | Cruz Roja |
| Francisco Equinoa | Gerencia IASS |
| Gregorio Gracia. | Caritas Aragón |
| Helena Monforte | Subdirección Provincial IASS Teruel |
| Jesús Domínguez | Ayuntamiento de Zaragoza |
| Jesús Luesma | Cáritas Aragón |
| Laura Velasco | Gerencia IASS |
| M ^a José Casal | Ayuntamiento de Calatayud |
| M ^a José Gil | Comarca de la Ribagorza |
| M ^a Luisa Beltrán | Comarca de Belchite |
| María López | Atenzia |
| Maritxell Garcés | Subdirección Provincial IASS Teruel |
| Mercedes Pastor | Instituto Aragonés de la Mujer de Zaragoza |
| Miguel A. Morell | Gerencia IASS |
| Rosa Trullenque | Gerencia IASS |
| Sandra Arauz | Comarca Ribera Baja del Ebro |
| Sara Coloma | Ayuntamiento de Zaragoza |
| Teresa Vinós | Ayuntamiento de Zaragoza |

Justificación

Los cambios sociales generan nuevas necesidades o en su caso, modificaciones en las demandas que la ciudadanía realiza. La razón de ser de cualquier política pública es intentar responder adecuadamente a estos cambios. Realizar un buen diagnóstico de las necesidades sociales es un requisito fundamental para diseñar políticas efectivas. El Sistema Público de Servicios Sociales, para dar respuesta a su objeto de intervención definido en el Art. 1 de la Ley de Servicios Sociales, clasifica y define las necesidades sociales a las que debe dar respuesta.

Por otra parte, el II Plan Estratégico de Servicios Sociales de Aragón para el periodo 2017-2020, aprobado por acuerdo del Gobierno de Aragón el 11 de abril de 2017 (BOA de 12 de junio de 2017), constituye uno de los elementos básicos del Sistema de Servicios Sociales.

Su elaboración, aprobación y su desarrollo configura la apuesta política actual del Sistema Público de Servicios Sociales al contener las medidas, actuaciones y recursos necesarios para cumplir los objetivos de la política de servicios sociales y alcanzar la máxima eficacia y eficiencia en su funcionamiento.

Este instrumento planificador incorpora en la **línea estratégica 2** de *“Mejora de la extensión territorial en las prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales”* el **objetivo 2.1.** *“Ampliar la cobertura territorial de las prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales”* que se concreta en las siguientes **actuaciones** o medidas:

- 2.1.1. Realizar un estudio de necesidades sociales y de demanda potencial de recursos, en el seno del Consejo Aragonés de Servicios Sociales.**
- 2.1.2. Calificar las Zonas de servicios sociales.
- 2.1.3. Calificar las Áreas Especiales de servicios sociales.
- 2.1.4. Completar las ratios de personal de los Centros de Servicios Sociales.

Por tanto, este proyecto se elabora con el objetivo de desarrollar la medida 2.1.1 y dar así cumplimiento a lo establecido en el Plan Estratégico de Servicios Sociales.

Objetivo general

Realizar un estudio de necesidades sociales y de demanda potencial de recursos, en el seno del Consejo Aragonés de Servicios Sociales

Objetivos específicos

- Identificar los principales cambios y transformaciones sociales que generan nuevas demandas al Sistema Público de Servicios Sociales.
- Definir las necesidades sociales a las que debe dar respuesta el Sistema Público de Servicios Sociales en Aragón.
- Identificar las necesidades sociales que manifiesta la población residente en Aragón.
- Señalar la adecuación de las respuestas del Sistema Público de Servicios Sociales a las necesidades sociales.

Metodología

Para conocer las necesidades sociales de la población pueden usarse diferentes perspectivas metodológicas de investigación.

Desde una metodología cuantitativa es posible conocer las necesidades y demandas a través de una encuesta, que es la técnica cuantitativa empleada por excelencia para ese objetivo. Requiere realizar el diseño, elaborar un cuestionario, utilizar técnicas de muestreo, recoger la información y analizarla. Es la técnica a la que suele recurrirse cuando se dispone de recursos suficientes. Otras aproximaciones cuantitativas pueden hacerse desde un análisis de fuentes secundarias (informes o estudios) y datos propios de las unidades de gestión del sistema público.

El abordaje desde las metodologías cualitativas se basa en la interpretación y evaluación que los actores realizan de los hechos, por lo que el análisis semiolinguístico adquiere especial importancia.

La técnica de investigación cualitativa denominada grupo de discusión es idónea para recabar datos relativos a las opiniones, creencias, percepciones, intereses y actitudes de un grupo de personas implicadas en un determinado objeto de estudio.

En el análisis de las necesidades sociales, las aportaciones de actores que acceden con facilidad a esa información en su trabajo diario y que además tienen un relato elaborado desde su perspectiva profesional adquiere gran riqueza.

Al diseñar este informe se consideró que quienes mejor conocen la evolución de las necesidades sociales son los profesionales/técnicos que trabajan en el Sistema de Servicios sociales.

Para acceder a la dinámica del discurso se han convocando dos grupos de discusión que podían interpretar la realidad desde dos planos diferentes de la realidad social (rural y urbana), y un tercero en el que se convocaba a profesionales expertos:

- GD1: Profesionales de servicios sociales de poblaciones de más de 20.000 hab.
- GD2: Profesionales de servicios sociales de poblaciones de menos de 20.000 hab.
- GEXP: Profesionales expertos de distintos ámbitos sociales.

Al confrontar diversas perspectivas de ámbitos territoriales y sectoriales puede identificarse el discurso desde opiniones diversas que hemos tratado de homogeneizar lo posible, señalando tanto los consensos como las divergencias y las diferencias que fueron emergiendo.

En los Grupos 1 y 2 (GD1 Y GD2), se debatió en base al planteamiento de varias cuestiones:

- ¿Desde vuestra experiencia profesional, cuáles han sido o son los principales cambios y transformaciones sociales que han generado nuevas demandas al Sistema Público de Servicios Sociales?

- ¿Qué nuevos perfiles y demandas están llegando a los Servicios Sociales de primera acogida?
- Respecto a las necesidades / demandas expresas, identifica las demandas expresas cubiertas y las no cubiertas.
- ¿Qué otras necesidades sociales estáis detectando como latentes que no son expresadas con demandas?

En el Grupo de Profesionales Expertos (GEXP) se trató la cuestión:

- Señalar la adecuación de las respuestas del Sistema Público de Servicios Sociales a las necesidades sociales.

Abordándolo con la siguiente secuencia:

- Las prestaciones sociales diseñadas para dar respuesta, que cubren esa demanda (prestaciones económicas o de servicios) tomando como referencia el Catálogo de Servicios Sociales
- Demanda cubierta / no cubierta
- Profesionales
- En relación a la organización, Diseño de las respuestas (procedimientos, flexibilidad, rapidez, articulación niveles organización...)

En el informe se ha seguido en parte el esquema de necesidades sociales del Catálogo donde se han unido las necesidades básicas a las de integración social.

El informe se acompaña de datos cuantitativos que complementan información en aquellas necesidades manifestadas más significativas apoyando así las conclusiones obtenidas a partir de las técnicas cualitativas.

También puede consultarse, como información cuantitativa adicional el

[Mapa de Servicios Sociales de Aragón. Indicadores de Seguimiento. Año 1017](#)

La información cuantitativa complementa en el informe, sirve para contrastar o profundizar en los resultados obtenidos mediante la técnicas cualitativas. Es lo que se conoce como triangulación, que caracteriza a muchos estudios que se hacen actualmente, tratando de que los resultados adquieran la mayor consistencia posible.

Marco conceptual

concepto de necesidad

El concepto de necesidad es una noción ampliamente debatida en la teoría y en la práctica social, pero, sin embargo, su definición es una cuestión todavía no resuelta sometida a un constante debate ideológico entre el universalismo/relativismo y entre la subjetividad y la objetividad de las necesidades.

Necesidad se puede definir como la falta, carencia o privación de algo.

La búsqueda de la satisfacción de las necesidades de la persona aparece como una constante histórica. Ahora bien, las interpretaciones de las necesidades sociales están relacionadas con el contexto social y a la visión que se posea respecto al ser humano.

Son el producto, entre otros factores, de una cultura, de una estructura económica, social y política y del desarrollo y evolución de los sistemas de protección social y refiere estados de carencia relacionados con el desenvolvimiento personal y social. En palabras de Ángel Martínez, “la necesidad no existe como tal en sí misma, sino como consecuencia de una determinada interpretación valorativa de los datos de la realidad” (Martínez, 1989:41)¹

concepto de necesidad social

Cuando hablamos de necesidad social, nos referimos a toda carencia vivida relacionadas con el desenvolvimiento personal y social. Es un concepto relativo a cada sociedad y momento histórico, por lo que, en función de diferentes concurrencias de presiones sociales, el estudio y clasificación de necesidades sociales se convierte en una tarea muy delicada.

Las necesidades sociales se han tratado de manera diversa. En el II Plan Estratégico de Servicios Sociales de Aragón 2017- 2020 se apuntan distintas visiones y clasificaciones de las necesidades sociales:

- La vieja clasificación de necesidades humanas de la pirámide de Maslow² es una de las más divulgadas así como la de Bradshaw³, que diferencia entre necesidad normativa (definida por criterio profesional), necesidad experimentada (que hace referencia a carencias subjetivas), necesidad expresada (que manifiesta la que la persona dice tener) y necesidad comparada (que surge a partir del estudio y la posterior comparación de individuos y sociedades con problemáticas similares). Es interesante también la teoría de Ander-Egg⁴, donde se presenta una clasificación de las necesidades en función del

¹ Martínez, Á. (1989) “Aproximación al concepto operativo de necesidad social”, Revista de Treball Social, nº 116, pp.40-48)

² Maslow, Abraham (1945). “A Theory of Human Motivation” Psychological Review

³ Bradshaw, John (1972). “A taxonomy of social need”. En New Society (Harvard)

⁴ Ander-Egg, Ezequiel (1984). “Diccionario de Trabajo Social. El Ateneo

objeto de la necesidad, distinguiendo, entre otras, las necesidades sociales (referidas a la manera en que los seres humanos se relacionan entre sí).

- No obstante, existen aproximaciones como las de Doyal y Gough⁵ que han trabajado en una teoría universalista de las necesidades. Afirman que las necesidades son históricas y socialmente construidas, pero también universales. Frente a la idea de que cada sociedad tiene sus propias necesidades cambiantes en función de su estructura y organización social, estos autores sostienen que es la forma de satisfacerlas lo que cambia, por lo que hay ciertas necesidades básicas universalizables.

Todo sistema de protección social se plantea cuáles son las necesidades y demandas sociales, y cuáles de éstas deben ser priorizadas en su atención. Dependiendo de las necesidades que han de ser atendidas se considerarán los derechos de las personas en materia de servicios sociales y, en consecuencia, habrán de establecerse los recursos necesarios para dar respuesta a esas necesidades sociales. Un sistema de provisión de servicios va a tener en cuenta tres procesos básicos en relación a las necesidades:

- Selección de las necesidades, discriminando aquellas cuya atención resulta pertinente o, por el contrario, no oportuna.
- Procedimiento de clasificación y agrupación de las necesidades atendiendo a criterios de similitud estructural o funcional.
- Priorización de las necesidades, lo que da lugar a un tratamiento jerarquizado desde el punto de vista de la asignación de recursos disponibles.

Los diferentes sistemas de protección son el resultado de la evolución de la provisión de servicios. Esta dinámica configura la progresiva institucionalización de los derechos sociales.

Las necesidades sociales en el Sistema Público de Servicios Sociales de Aragón

Las necesidades sociales son el punto de arranque de toda acción social, son el objeto de atención del Sistema Público de Servicios Sociales de Aragón (art. 2 de la ley 5/2009 de Servicios Sociales de Aragón). En este sentido, cabe destacar la apuesta que realiza la Ley de SSSS de Aragón, que le dedica un sitio destacado a las Necesidades a lo largo de su articulado.

El Catálogo de Servicios Sociales es el instrumento a través del cual se materializa el derecho de las personas a acceder a los servicios sociales, sistematizando para ello las prestaciones sociales públicas que constituyen el objeto del Sistema Público, en función de la necesidad social a la que dan respuesta.

En Aragón, el Catálogo de servicios sociales de Aragón, aprobado mediante Decreto 143/2011, clasifica las prestaciones sociales de acuerdo a su contenido y a la necesidad social a la que dan respuesta.

⁵ Doyal, Len. y Gough, Ian (1994) “Teoría de las necesidades humanas” Icaria-FUHEM

En concreto, las necesidades sociales objeto de atención son:

- Acceso a las prestaciones del Sistema
- Necesidades Básicas
- Convivencia adecuada
- Integración Social
- Autonomía personal
- Participación Social

Las necesidades sociales se definen mediante “problemas sociales concretos” que generan o no demandas. Esta clasificación que establece el catalogo va a ser considerada para la elaboración de este informe.

BORRADOR

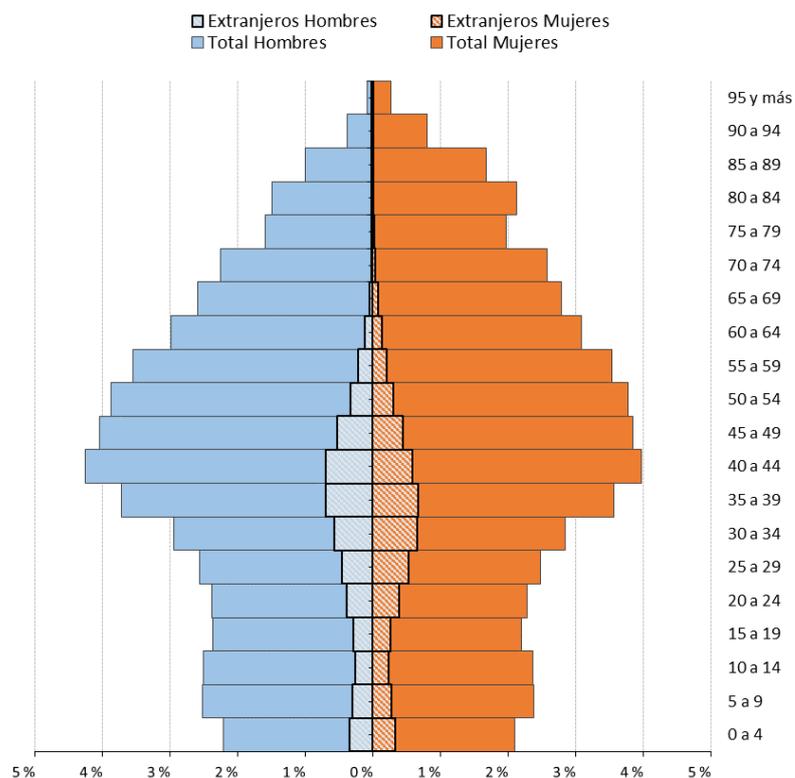
Población y territorio

Aragón cuenta con una población total de 1.308.728 habitantes, de los que 645.498 son hombres y 663.230 son mujeres. Del total de población, 136.692 habitantes son extranjeros. La población se distribuye entre los 731 municipios de Aragón de manera desigual, configurando una amplia zona rural frente a una zona urbana concentrada en pocos núcleos de población.

Distribución de la población según tamaño del municipio. Aragón

| | | Nº Municipios | % Municipios | Población | % Población |
|-----------------|----------------------|---------------|--------------|-----------|-------------|
| Zona rural | Menos de 101 | 212 | 29,0% | 13.022 | 1,0% |
| | de 101 a 500 | 332 | 45,4% | 77.220 | 5,9% |
| | De 501 a 1.000 | 83 | 11,4% | 57.263 | 4,4% |
| | de 1.001 a 2.000 | 46 | 6,3% | 60.177 | 4,6% |
| Zona intermedia | De 2.001 a 5.000 | 34 | 4,7% | 106.125 | 8,1% |
| | De 5.001 a 10.000 | 11 | 1,5% | 83.345 | 6,4% |
| Zona urbana | de 10.001 a 20.000 | 9 | 1,2% | 136.507 | 10,4% |
| | De 20.001 a 50.000 | 2 | 0,3% | 55.726 | 4,3% |
| | De 50.001 a 100.000 | 1 | 0,1% | 52.463 | 4,0% |
| | de 100.001 a 500.000 | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% |
| | Más de 500.000 | 1 | 0,1% | 666.880 | 51,0% |
| TOTAL | | 731 | 100% | 1.308.728 | 100% |

Fuente: Elaboración propia según Padrón Municipal de Habitantes, 1 de enero de 2018. IAEST



Fuente: Padrón Municipal de Habitantes, 1 de enero de 2018. IAEST

En cuanto a la estructura de la población, Aragón se caracteriza por un elevado envejecimiento (21,6%). Este porcentaje se sitúa por encima de la media de España (19,1%) y tiene un mayor peso relativo entre la población de las zonas rurales.

Evolución del porcentaje de población mayor de 65 años y mayor de 80 años. Aragón.

| | Año | | | | |
|----------------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
| % Mayores de 65 años | 20,8% | 21,0% | 21,3% | 21,4% | 21,6% |
| % Mayores de 80 años | 7,4% | 7,6% | 7,7% | 7,6% | 7,4% |

Fuente: Elaboración propia según Padrón Municipal de Habitantes. IAEST

El envejecimiento de la población aragonesa tiene como consecuencia una edad media por encima de la española (44,7 años frente a 43,1 de España). La población extranjera, con una edad media inferior a la española (33,4 años) ha contribuido en parte a frenar el fenómeno del envejecimiento de la población.

Respecto al número y composición de los hogares los datos reflejan que, en términos generales, se ha reducido el número de hogares en 2.800. Sin embargo, al analizar la composición del hogar se puede observar un incremento en los hogares unipersonales y en los hogares monoparentales. Entre estos últimos, la mitad (52,2%) son hogares en los que el progenitor/ra es soltero/a, separado/a o divorciado/a y en un 40% viudo/a, generalmente constituidos por el progenitor/a y un hijo/a en edad adulta. En cuanto al sexo, el 83% de los hogares se configuran con la progenitora.

Evolución del número de hogares según su composición. Aragón

| Tipo de hogar | Número de Hogares | | Variación |
|--|-------------------|-------|-----------|
| | 2014 | 2017 | |
| Hogar unipersonal | 144,7 | 146,4 | 1,7 |
| Hogar monoparental | 45,8 | 50,8 | 5,0 |
| Pareja sin hijos que convivan en el hogar | 124,5 | 120,8 | -3,7 |
| Pareja con hijos que convivan en el hogar: Total | 182,6 | 176,3 | -6,3 |
| Pareja con hijos que convivan en el hogar: 1 hijo | 90,6 | 84,6 | -6,0 |
| Pareja con hijos que convivan en el hogar: 2 hijos | 77,6 | 78,2 | 0,6 |
| Pareja con hijos que convivan en el hogar: 3 o más hijos | 14,4 | 13,5 | -0,9 |
| Núcleo familiar con otras personas que no forman núcleo familiar | 18,7 | 21,8 | 3,1 |
| Personas que no forman ningún núcleo familiar entre sí | 16,5 | 16,8 | 0,3 |
| Dos o más núcleos familiares | 7,1 | 4,5 | -2,6 |
| Total hogares | 540,0 | 537,2 | -2,8 |

Fuente: Instituto Nacional de Estadística

Entre la población joven la tasa de emancipación residencial se sitúa en el 21%, 1,6 puntos por encima de la tasa española. No obstante, la situación de inestabilidad laboral y el esfuerzo que supone acceder a la vivienda condiciona la emancipación y lleva a retrasar algunos proyectos vitales como la maternidad y la paternidad, situándose la edad media de la madre al primer hijo en 32,5 años y la del padre en 34,5. Según datos del conjunto de España, 1 de cada 4 mujeres han tenido menos hijos de los que deseaban tener por razones laborales o de conciliación de la vida familiar y laboral.

Cambios y transformaciones sociales

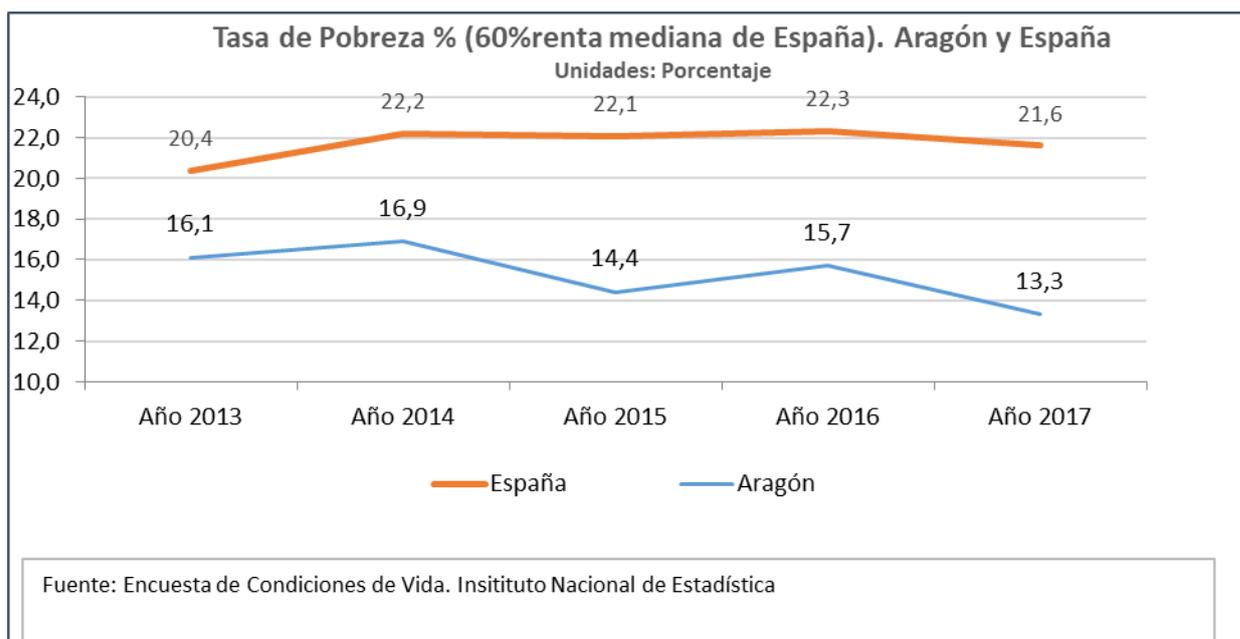
En nuestra Comunidad Autónoma se han sucedido en los últimos años importantes cambios y transformaciones sociales que son perceptibles en el ámbito económico, laboral, familiar y cultural. Esto sucede en un contexto que secularmente ha estado marcado por importantes desequilibrios territoriales y demográficos. Muchos se han producido de forma homogénea a lo largo de todo el territorio aragonés y otros se muestran más diferenciados y se explican según el eje rural o urbano en el que tienen lugar.

A continuación, se reflejan los cambios sociales y situaciones más significativos reflejando las diferencias más relevantes entre el ámbito rural (poblaciones de menos de 20.000 habitantes) y ámbito urbano (de más de 20.000 habitantes).

Como en el resto del Estado, la situación actual de Aragón viene marcada por el último periodo de crisis que ha impactado con fuerza en las familias, y en particular en las más vulnerables. Los servicios sociales han vivido en primer plano esa situación percibiendo un mayor incremento en la demanda que ha crecido en particular en las situaciones de urgencia y de emergencia social.

Esto ha motivado que tanto las administraciones, como las entidades sociales, hayan tenido que priorizar recursos dirigidos a la población que se encontraba en situación de más necesidad. Se han desarrollado cambios normativos para atender dichas situaciones, se ha incrementado el número de prestaciones económicas vinculadas a atender necesidades básicas y han tenido que potenciarse los programas dirigidos a ese sector de la población.

La crisis se tradujo en el incremento de las tasas de pobreza que ha afectado en particular a los grupos sociales más vulnerables, reconfigurando a su vez las estructuras de desigualdad. Personas que se sentían de clase media, pasaron a verse en situación de vulnerabilidad. Muchas familias pasaron a no poder cubrir sus necesidades básicas y aumentó el riesgo de inclusión social.

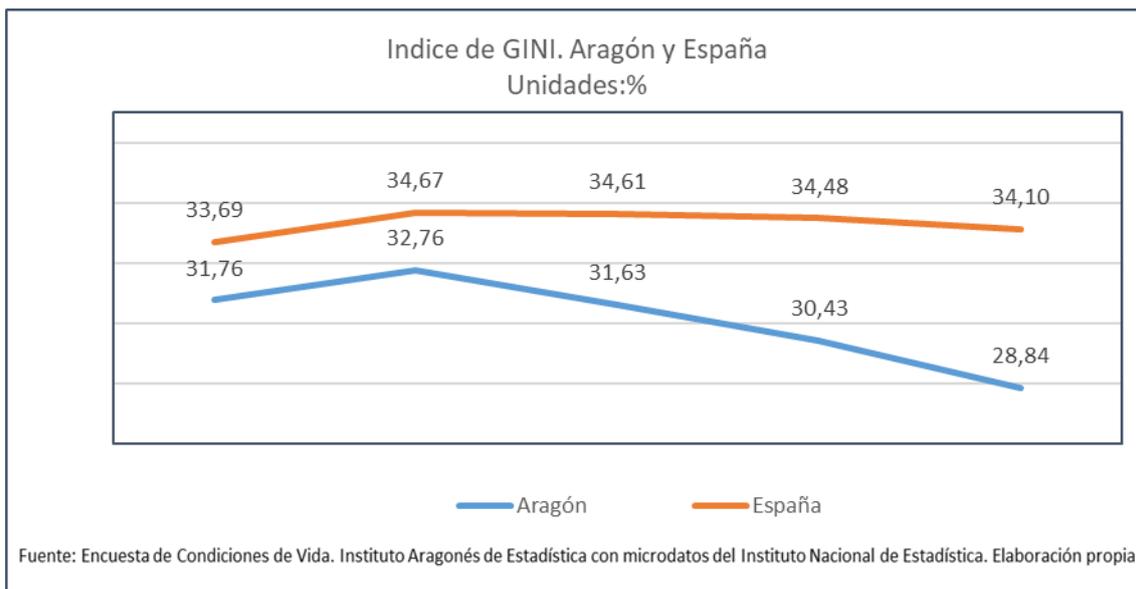


El retroceso del Estado del Bienestar, y las amenazas a la cohesión social, agravaron la situación, donde se han vivido situaciones de fuerte impacto asociadas al acceso, dificultad e incluso pérdida de la vivienda que ha impactado con gravedad en algunas familias.

En el mercado laboral también se han producido cambios importantes. La salida de la crisis ha dejado sus secuelas. Las tasas de paro de la Comunidad han mejorado pasando el 18,25% en 2014 al 11,11% en el 2018 (4T), según la Encuesta de Población Activa. A pesar de la recuperación de empleo persiste una importante precariedad y temporalidad laboral.

En este contexto encontramos una mayor conciencia social que ha propiciado la extensión de los derechos sociales y el impulso de políticas sociales redistributivas que contemplen garantía de ingresos para personas y familias en situación de necesidad, son herramientas imprescindibles para una total recuperación de la crisis.

Los datos apuntan una ligera recuperación de la desigualdad tras su aumento en el periodo más álgido de la crisis.



La situación de la mujer ha sido objeto de importantes cambios en los últimos años. Su incorporación al mercado laboral o el cambio en las relaciones intrafamiliares son expresión de la transformación en su rol sobre el que han emergido nuevos retos, como son:

- El acceso al empleo, la absorción de los hijos y la conciliación con la vida personal y familiar
- El afrontamiento de las situaciones de violencia de género, en cuyo abordaje han dado importantes avances.

Es importante destacar la situación de la mujer en el medio rural, que sufre especialmente las carencias relacionadas con aspectos como el empleo o la conciliación.

Se trata de una sociedad en la que las personas mayores constituyen un número importante que ve disminuir el tamaño poblacional de niños y jóvenes. El 21,6%⁶ de la población son personas de 65 años o más.

Eso hace que en el centro del debate social, se encuentren cuestiones relacionadas de forma estrecha con la sostenibilidad de los sistemas de protección social y emerjan otras como la soledad de los mayores.

El perfil de los mayores ha cambiado en los últimos años sustancialmente. Los mayores son un activo fundamental en nuestra sociedad que demandan participación y protagonismo.

A su vez, el Sistema de Atención a la Dependencia está cubriendo una demanda cada vez más arraigada en la población respecto a la implantación del derecho a ser atendido cuando una persona no puede valerse por ella misma. La atención a la dependencia se ha convertido en una tarea importante en el trabajo de los profesionales de los servicios sociales.

⁶ Padrón municipal 2018. IAEST

Si bien ha mejorado en los últimos años el número de personas dependientes que reciben prestación, quedan todavía un volumen significativo de personas pendiente de recibir prestaciones.

El creciente incremento del número de solicitudes de dependencia, que ha pasado de 43.197 a 49.707 en diciembre de 2015 a diciembre de 2018 expresa la expectativa en la población respecto a las prestaciones del sistema.

Aragón, como España, no ha sido ajena al fenómeno de la inmigración. Personas han venido a buscar oportunidades en nuestra tierra, y su vez, ve como población joven ha emigrado a otros países con la expectativa de acceder a oportunidades de empleo.

La situación se traduce en un reto para gestionar la diversidad cultural que supone la convivencia de identidades nacionales, étnicas, lingüísticas, culturales o religiones y la resolución de las tensiones que pudieran derivarse.

En los desequilibrios territoriales se encuentran desventajas que se observan en la llamada brecha rural/urbano Aragón como es el acceso a la innovación tecnológica que es dificultoso en zonas rurales y que además viene a agravar la situación de las carencias en las distancias y comunicaciones.

La emigración de la población joven del medio rural y la pérdida de oficios más tradicionales, supone una merma en las posibilidades de empleo en un contexto marcado por el envejecimiento poblacional y la pérdida de población. Los pueblos de verano son una expresión de esta situación.

La desigualdad no sólo es visible entre Zaragoza y el resto de Aragón, sino también entre comarcas y dentro de las comarcas (cabecera y resto de localidades).

En la sociedad en general se perciben avances en el desarrollo personal y social que conviven con retos que han de afrontarse.

La crisis ha dejado a personas en el camino. Por un lado, se percibe una sociedad donde convive el progreso con la desigualdad, son síntomas de malestar social en el marco de una cultura individualista, en la que ha disminuido la interacción personal, característica muy común en nuestro entorno occidental. Esta es la razón del deterioro de vínculos de vecindad y relaciones primarias, que hoy son perceptibles incluso en el ámbito rural. *“En el mundo rural se están perdiendo hasta los hábitos de vecindad, estamos en un plan más individualista”* (GD2). Esa pérdida de valores incluye de forma determinante en los más débiles.

En nuestra sociedad los vínculos comunitarios y de redes familiares, imprescindibles para las personas más vulnerables, se han debilitado. Siguiendo a Bauman⁷, nos encontraríamos ante el modelo social que el autor describe como “sociedad líquida”, de débiles relaciones y vínculos, que dificultan la perspectiva comunitaria.

⁷ Bauman, Zygmunt. Modernidad líquida. Fondo de Cultura Económica. 2016.

Una sociedad en la que persiste la tendencia de reproducir la estratificación social, que no da signos de movilidad y que responsabiliza al individuo de su suerte. Una sociedad que a veces da signos de tener poca movilidad.

A su vez, también se perciben importantes avances cambios relacionados con el ejercicio de las libertades y derechos sociales y pautas de solidaridad social con una enfatización con cuestiones como una mayor concienciación el medio ambiente o el feminismo como claves para configurar una sociedad más inclusiva y más sostenible.

BORRADOR

Nuevos perfiles y nuevas demandas

Como ya se citó, en la organización del discurso, se ha querido diferenciar entre la realidad del mundo rural y la urbana, pero a la hora de destacar los nuevos perfiles de población que se atienden desde el Sistema de Servicios Sociales, en general, no se aprecian diferencias significativas.

A pesar de ello, sí que se constatan cambios en la idiosincrasia del ámbito rural, que derivan en la atención de situaciones sociales que hace unos años únicamente se veían en el entorno urbano, como por ejemplo la pérdida de interacción personal, entre otras.

Ya se ha señalado que la situación de crisis económica vivida ha afectado especialmente a los sectores sociales más desfavorecidos, pero también a las llamadas clases trabajadoras que aumentan la posibilidad de caer en la pobreza o en situaciones de riesgo, o incluso de exclusión social.

En general se observa como una característica general, un mayor empobrecimiento del perfil del usuario que se atiende. *“Detectamos nuevos perfiles de gente que estaban en una situación normalizada pero se encontraban en una línea roja y rápidamente han caído a una situación de exclusión”* (GD1).

Las circunstancias y características de la pobreza estructural que siempre ha sido objeto de atención de nuestro Sistema de Servicios sociales, se amplían con nuevos perfiles de pobreza o de exclusión, como pueden ser entre otros:

- Trabajadores con cualificaciones bajas.
- Trabajadores con precariedad laboral. Perfiles de trabajadores que no se van a insertar laboralmente, o de con muy difícil inserción, como pueden ser la población de más de 45- 50 años.
- Situaciones de carencia económica sin más problemas asociados.
- Unidades familiares que no acceden a prestaciones por que superar ligeramente los baremos económicos y que tienen pocos ingresos.

En general se constata una pérdida del poder adquisitivo de la población trabajadora, incluyendo a las personas mayores. Entre la población se ha instalado el sentimiento de que tener trabajo ya no garantiza nada. Esta situación económica y de crisis ha destapado problemáticas sociales que estaban pendientes de solucionar.

Otro perfil detectado por los técnicos y que llama mucho la atención, tiene que ver con la cronificación de la pobreza. Se detecta que se está atendiendo a los hijos de usuarios con los que se ha trabajado desde hace 20 años, y para quienes los Servicios Sociales forman parte de la resolución de los problemas que pueden tener. *“Los Servicios Sociales nos hemos tenido que enfrentar a la crisis con los viejos pobres estancados y estructurales que siguen estando, llámeseles como se les llame, no han desaparecido, aunque hemos dejado de mirar hacia ellos y de velar por ellos. Y luego nos hemos encontrado con los nuevos pobres, los nuevos excluidos, la gente que ha caído en su situación económica”* (GD1).

La evolución del perfil del usuario de Servicios Sociales en estos últimos años, viene determinada por el cambio demográfico de la población, destacando como una característica determinante el incremento de la población inmigrante y el elevado envejecimiento de la población.

En cuanto al perfil de la persona inmigrante que llega a Servicios Sociales, se aprecia una evolución en estos últimos años, con diferente repercusión y demandas en el territorio aragonés.

Los técnicos destacan que se detectan diferentes realidades, que necesitan alternativas diferentes:

- Por un lado, un modelo de inmigración, empobrecida e indocumentada.
- Por otro lado, un modelo de inmigración por motivos políticos que acceden con la condición de refugiados.
- Y finalmente un incremento de menores no acompañados (MENAS).

“También empezamos a ver personas solicitantes de asilo. Ya no solamente los refugiados de Oriente Medio, son también de América Central y América del Sur que empiezan a venir huyendo de situaciones de violencia. Hablamos de migrantes de primera y de segunda, porque nada tiene que ver el inmigrante que viene de forma irregular y que se queda en el limbo de los tres años, con aquel que entra en el programa de refugiados” (GD2).

Otro perfil que se detecta en progresión y que es motivo de atención desde los Servicios Sociales es el de mujer cuidadora de origen extranjero que solicita apoyo para la reagrupación familiar. Esta realidad es más significativa en el mundo rural, en respuesta del efecto llamada de las variables envejecimiento y aislamiento, citadas anteriormente. *“Otro perfil de usuario posible son aquellas mujeres que han venido a ejercer este servicio de cuidados, que lo hacen una serie de años y que tratan de reagrupar a sus hijos, porque, además, normalmente son monoparentales” (GD2).*

Como hemos visto en el análisis poblacional, una característica sociodemográfica de nuestra Comunidad autónoma, y que va a determinar una parte del trabajo desarrollado en el ámbito de Servicios Sociales, es el factor del envejecimiento. Aunque esta realidad repercute de igual manera tanto en el entorno urbano y rural, hay que destacar que la problemática que conlleva un perfil poblacional envejecido es mucho más acentuada en el ámbito rural ya que se añade la variable de aislamiento territorial, que puede conllevar dificultad de acceso a recursos sociales, aislamiento social y, en líneas generales, incremento de la vulnerabilidad. *“Bueno y de la soledad de los mayores que os voy a contar. Ese es un tema que hemos notado mucho, y nosotros que trabajamos también en entorno rural, detectamos que allí todavía es más complicado de gestionar” (GD1).*

También se detecta una evolución en el perfil de persona mayor que se atiende en Servicios Sociales. Es un colectivo que en líneas generales conoce mucho mejor sus derechos, por lo que aumentan y diversifican las demandas que realizan, dependencia, apoyos en el entorno, valoración discapacidad, prestaciones, relaciones sociales ... *“Cuando habláis del tema de personas mayores, al bajar el nivel o al haber situaciones mucho más graves, antes aparecían perfiles de personas mayores en situaciones de riesgo que al empeorar la situación a nivel*

general ya no aparecen en la foto de la pobreza, pero ello sigue estando en esa situación” (GD1).

Por otro lado, el análisis que desarrollan los profesionales técnicos, hace especial atención a como el ámbito de la dependencia ha contribuido a visualizar los Servicios Sociales y ha generado mucho trabajo en el desempeño profesional, llegándolos a reconfigurar. *“La dependencia nos ha normalizado, los Servicios Sociales hemos dejado de ser la parte asistencialista, de hecho, en una sala de espera de Servicios Sociales hay ciudadanos totalmente normalizados que no tienen ninguna problemática más que la dependencia del abuelo y gente que está en riesgo de exclusión, y esto es una fotografía muy buena”* (GD1).

En la evolución del perfil de usuario de servicios sociales, a parte de los cambios demográficos a los que ya se ha hecho alusión, es significativo destacar las transformaciones que han experimentado las unidades familiares, los cambios en los modelos de familia, surgiendo nuevas necesidades y situaciones sociales, padres de familia sin posibilidad de mantener económicamente a la unidad familiar o familias monoparentales con dificultades. Especialmente se detectan que ha aumentado un perfil de familias demandante de resolución de conflictos a través de mediación familiar, como consecuencia de una fragilidad en las dinámicas y relaciones familiares.

Finalmente, se observa el incremento de un perfil de usuario de servicios sociales demandante de apoyo social que presenta además una problemática de salud mental o de adicciones.

Hay un aumento de usuarios con problemas de salud mental, que determina la necesidad de actuar en la prevención, así como de una atención integral e individualizada de las diferentes situaciones de necesidad teniendo como fin último la mejora de su calidad de vida e integración comunitaria. El incremento de este perfil es un indicador de síntoma social de malestar y de sufrimiento que pone en relieve un alto grado de desprotección ya que hay muchas dificultades de gestión dentro del entorno familiar, una falta de recursos en el ámbito rural y exige un trabajo coordinado con diferentes áreas como la sanitaria, el empleo y la educación.

También se ha identificado *“una problemática emergente y muy preocupante, son los temas de salud mental, como consecuencia también del sufrimiento de las personas al estar expuestas a situaciones de vulnerabilidad”* (GD2). *“Nos están llegando pacientes con trastorno mental cronicado, que se podían haber detectado antes, si hubiera un buen sistema de coordinación”* (GD1).

También se ha detectado un incremento en la atención en servicios sociales de jóvenes con problemas de adicciones o comportamientos adictivos generados por el uso inadecuado de las nuevas tecnologías y consumo de tóxicos. *“En general el perfil que nos estamos encontrando necesita más tiempo. Tenemos que darle una vuelta a los programas que tenemos ahora”* (GD1).

Demandas y necesidades. Adecuación de las respuestas

A continuación, se señalan las demandas y necesidades relacionándolas con las respuestas del Sistema de Servicios Sociales.

Este apartado se estructura en función de las necesidades sociales, siguiendo la distinción de acceso a las prestaciones del sistema, integración social, convivencia adecuada, necesidades básicas, autonomía personal y participación social.

Se trata de una clasificación de referencia pues, como se ha repetido en los grupos, es complicado en muchas ocasiones, desde una visión personalizada e integral separar las diferentes necesidades de las personas.

Teniendo en cuenta esta especificidad, vamos a identificar por tipo de necesidades, utilizado de una manera flexible, la adecuación a las mismas desde el Sistema Público de Servicios Sociales de Aragón teniendo presente que no son compartimentos estancos, sino que se trata sobre todo de facilitar el relato.

Acceso a las prestaciones

En el acceso a las prestaciones del sistema, la necesidad social consiste en la dificultad de acercamiento y entrada a las prestaciones del sistema.

El acceso de las personas a las prestaciones sociales del sistema, desde criterios de proximidad y cercanía, es un elemento consustancial en el desarrollo del Sistema Público de Servicios Sociales. Cuando las personas tienen dificultades de acceso se genera una situación de desventaja que ha de suponer un reto orientado a superar esa circunstancia.

El acceso a las prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales de Aragón presenta la gran fortaleza de contar con un marco jurídico que garantiza los servicios sociales como derecho subjetivo y tener una importante descentralización y desconcentración en el territorio.

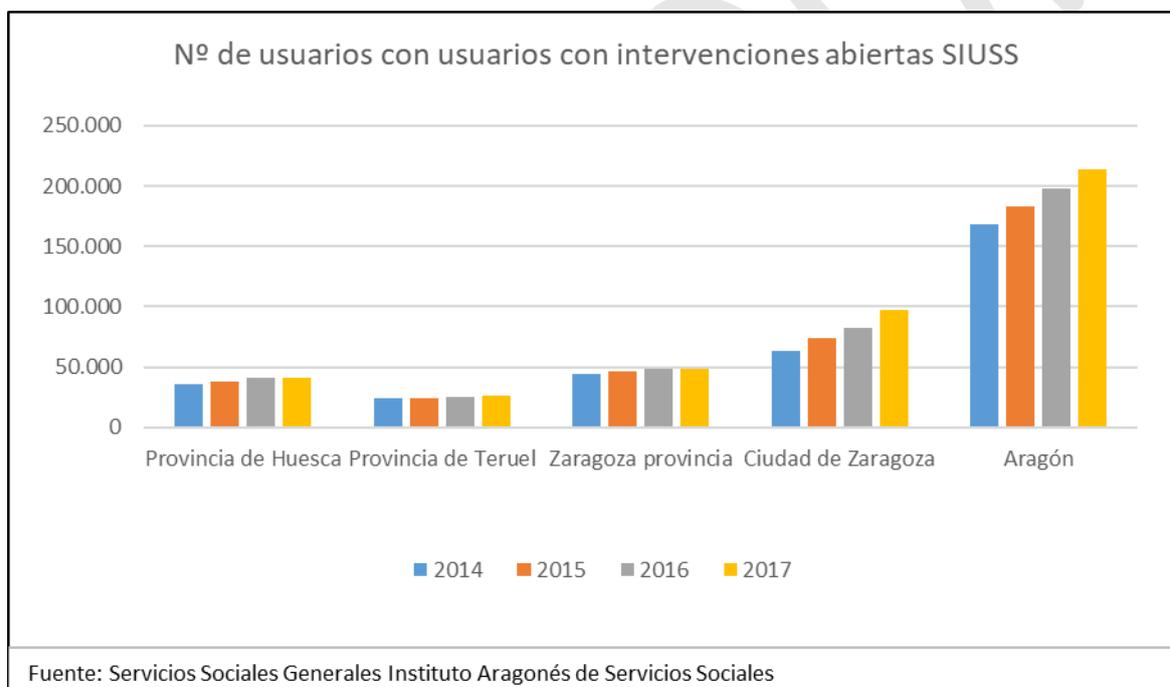
En efecto la Ley 5/2009 de Servicios Sociales de Aragón tiene como objeto garantizar el derecho universal de acceso a los servicios sociales como derecho de la ciudadanía. Dos de sus desarrollos normativos más importantes para asegurar el acceso a los ciudadanos son el Catálogo de Servicios Sociales, que es el instrumento que determina el conjunto de prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales de Aragón, y el Mapa de Servicios Sociales, que es un elemento necesario para establecer la organización territorial del Sistema Público de Servicios Sociales, las zonas más idóneas para la implantación de los diferentes servicios incluidos en el Catálogo, atendiendo a su naturaleza, al número de personas potencialmente demandantes y a la necesidad de garantizar, en todo lo posible, su mayor proximidad con el fin de facilitar la integración de las personas usuarias en su entorno social habitual.

La organización y funcionamiento del sistema ha de favorecer el acceso de los ciudadanos a las prestaciones sociales. Los servicios sociales responden a esta necesidad de accesibilidad.

El “II Plan Estratégico de Servicios Sociales de Aragón 2017-2020”, establece 46 medidas estratégicas que fomentan la normalización en el uso de los recursos mediante técnicas que faciliten el desbloqueo de las dificultades.

El acceso es esencial para conseguir un Sistema Público de Servicios Sociales eficiente y que dé respuesta a los ciudadanos. Se da gran importancia a esta cuestión. Hay quien afirma que *“El acceso es el 90% del problema que tenemos”* (GEXP). Persisten diferencias y desigualdades en el acceso a las prestaciones sociales en función del lugar donde viven los ciudadanos y determinadas limitaciones presupuestarias ya que se percibe que *“hay presupuestos que a mitad de año se agotan”* (GEXP).

Persiste la percepción de que los servicios sociales están influenciados por una perspectiva urbana en detrimento de las características del mundo rural. *“Creo que la administración funciona a un ritmo que servirá para ciertas zonas, pero desde luego no para el medio rural. Hablamos de la administración telemática y no nos damos cuenta de que estamos atendiendo pueblos con 20 habitantes y sin wifi”* (GD2).



En un contexto de aumento exponencial de la demanda debido al periodo de crisis, los servicios de información, orientación y valoración de servicios sociales han mejorado los tiempos de respuesta y las demoras para dar citas. Esta situación ha sido palpable en el municipio de Zaragoza.

Se detecta, como aspecto a mejorar, una presencia importante de arbitrariedad en la atención a la vez que es perceptible una burocratización que es muy negativa en un contexto de precariedad y exclusión económica cuando hablamos del ejercicio de derechos universales. La dinámica del desempeño laboral se encuentra también detrás de esta cuestión. *“El trabajador social está atendiendo todos los días prestaciones económicas y siendo un trabajo burocrático...se convierte en burócrata”* (GEXP).

No debe perderse en el día a día el modelo de atención centrado en la persona que potencia la relación y el vínculo y dignifica a la persona. *“Creo que la gente está pidiendo: dedícame tiempo, escúchame, soy una persona, creo que eso no está reñido con tanta industrialización ni con la extensión protectora”* (GD1).

La burocratización se acentúa en la atención que reciben los usuarios. *“Tendemos a dar respuestas muy estereotipadas de lo que el sistema ofrece, más que centradas en las necesidades de la población”* (GEXP).

En esta línea, se incide en la necesidad de que la atención a los usuarios esté más planificada, ya que en muchas ocasiones se trata de dar respuesta a lo que la demanda cotidiana impone. Además, y en especial en el ámbito rural, es frecuente la canalización de demandas de otros sistemas de protección *“Tenemos una gran presión en el Sistema de Servicios Sociales ya que nos reclaman ampliar respuestas, agilizar, sistematizar y empujar a un cambio de modelo”* (GD1).

Otro elemento que influye en la prestación de servicios sociales, sobre todo en el mundo rural son los transportes y las comunicaciones, cuyo déficit está vinculado al aislamiento y sentimiento de abandono. En este sentido constituye un reto mejorar el acceso a las tecnologías de la comunicación que influyen en el acceso y la prestación de los servicios.

Acabar con la brecha digital en el territorio aragonés sigue siendo una prioridad. La elaboración de normativa y la administración electrónica son una oportunidad para mejorar la accesibilidad de los ciudadanos a los servicios. *“El tema de las comunicaciones terrestres, considero que es más que una demanda, un reto que hay que conseguir”* (GD2).

Respecto a la puerta de entrada al Sistema que de alguna manera debiera de garantizar el acceso en las mismas condiciones para todas las personas, si bien el Centro de Servicios Sociales garantiza equidad e igualdad en todo el territorio, en la práctica el ciudadano puede percibir que existen varias puertas de acceso y que es necesario que converjan y se coordinen. *“...Hay muchas puertas de entrada al sistema”* (GEXP).

En ocasiones se detecta que muchos ciudadanos desconocen sus derechos. *“Tenemos que trabajar en el empoderamiento de las personas, en el ejercicio de sus derechos, en ese desconocimiento que muchas de ellas tienen de su condición como ciudadano, a que tienen acceso, que es lo que pueden, que no pueden y que no deben hacer, este es el punto de partida”* (GD2).

Es necesario avanzar en los instrumentos para garantizar el ejercicio de los derechos. Una vía importante es profundizar en la Carta de Derechos y Deberes, o detectar demandas a través de los mecanismos que existen, como es el procedimiento de quejas y sugerencias.

Autonomía personal

Es la necesidad social que consiste en la dificultad de poder valerse por sí mismo sin el apoyo de otros.

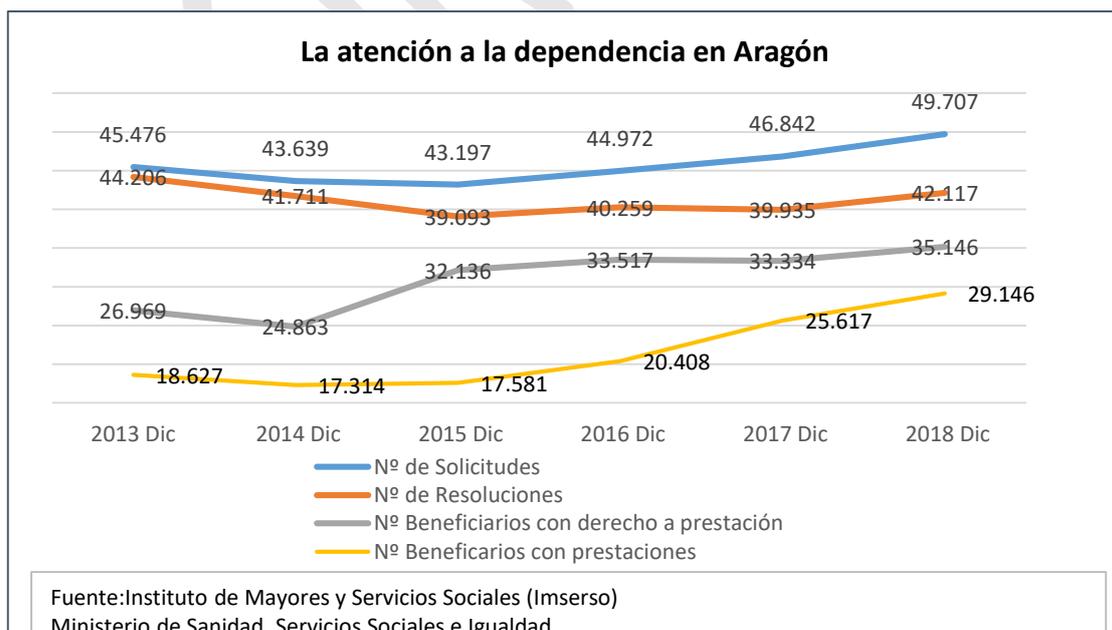
La Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de Dependencia reconoce el acceso universal a los servicios sociales como derecho subjetivo de ciudadanía.

La entrada en vigor ha supuesto un gran avance y un importante impacto en el desarrollo y evolución de los servicios sociales y está en el origen de la promulgación de leyes de segunda generación que consolidan los servicios sociales como derecho subjetivo y que configuran nuestro Estado Social.

Así, Aragón incorporará la promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia como derecho subjetivo, extendiendo el reconocimiento de dicho derecho a las prestaciones esenciales.

Tras su implantación, se produjo un importante retroceso motivado por la crisis. En la actualidad se confirma una recuperación que se inicia en el año 2015.

La lista de espera de personas con “derecho” ha disminuido desde entonces, atendándose aproximadamente a 12.000 personas más. En diciembre de 2018 los beneficiarios con derecho a prestación son 35.146 de los cuales reciben prestaciones 29.146 entre las que se encuentran nuevos servicios como son la Promoción de la Autonomía Personal, la Teleasistencia y el Servicio de Ayuda a Domicilio.



Aún con todo, siguen pendientes de recibir prestaciones un número importante de personas en situación de dependencia, motivado también por el aumento del número de personas con resolución de dependencia. El número de solicitudes se ha incrementado en los últimos años, persistiendo esa tendencia que tiene que ver con las expectativas de los ciudadanos de recibir las prestaciones que solicitan. Para el sistema es un reto desarrollar una gestión ágil dado que la situación de los dependientes suele variar en muchas ocasiones con rapidez de un día para otro. *“Tenemos que tener nuevas formas de gestión”* (GEXP).

Un efecto de esta circunstancia es que en la espera, las familias deben de afrontar la atención con sus recursos y posibilidades dando lugar a situaciones de sobrecarga del cuidador, contrataciones irregulares, etc,... *“de un día para otro se quedan sin cuidadora y eso acaba que en unos meses tienen que ir a un centro residencial, aunque no era la primera opción. Entonces muchas familias se sienten impotentes, pueden pagar, pero en la zona no encuentras ni una persona disponible”* (GD2).

La causa fundamental que explica el número de personas con resolución de situación de dependencia que no recibe prestaciones es la falta de recursos que a su vez tiene que ver con la financiación. *“Se ha hecho un esfuerzo importante en los dos últimos años en poner el servicio en marcha en todo Aragón con el apoyo fundamental en la gestión, de las Entidades Locales, pero estamos viendo problemas de cobertura”* (GEXP).

Emergen cuestiones que requieren solución, como es el caso del Servicio de Ayuda a Domicilio en el medio rural, la necesidad de flexibilizar las exigencias en materia de formación facilitando que la empleabilidad a personas sin experiencia previa.

Por otra parte, aumenta la demanda de personalizar los servicios y adaptarlos a las situaciones, en especial cuando concurren diferentes carencias en las personas como pueden ser necesidades básicas, deterioro cognitivo o rehabilitación funcional. Son frecuentes las situaciones donde coexisten varias necesidades. Debe de buscarse flexibilidad y fomentar en los profesionales una visión integral en la intervención *“que no tenga que ver con la visión de un servicio”* (GEX) lo que implica concienciación y eliminación de resistencias.

Dos elementos importantes siguen siendo la necesidad de *“Financiación para poder extender los servicios... y la adecuación de normativa”* (GEXP), que deben de incidir en la mejora del funcionamiento del sistema. Es cierto que la época de retroceso ha supuesto una dificultad dejando a una bolsa importante de gente sin atender, pero se continua con el reto de mejorar los tiempos de respuesta y los procedimientos.

En cuanto a las preferencias de los usuarios puede parecer que la demanda fundamental es la atención residencial, pero realmente no lo es. Se detecta que la mayoría de las personas quiere estar en su entorno habitual. Lo que necesita la gente es una atención personalizada que dé respuesta a otras necesidades que incluya la prevención, pues las personas prefieren estar en su domicilio. Se debe trabajar la flexibilización que es lo que demandan los usuarios.

También ha de reflexionarse sobre cuestiones que no conectan con las necesidades de las personas. Así es la experiencia del centro de noche (en la residencia Romareda) que no tiene demanda, aunque se está manteniendo y ampliándolo a Teruel y a Zaragoza.

Por último, ha de hacerse constatar que las residencias en el mundo rural no son demandadas, a pesar de que se han dado experiencias con las entidades locales para impulsar la atención residencial *“la gente quiere residencias en las capitales de provincia, porque allí están sus familiares” (GEXP)*. Es más, cuando las personas optan por una residencia en el medio rural, en muchas ocasiones piden traslado a la capital que es donde quieren estar cerca de sus familiares. *“Estamos creando residencias en el medio rural y ahí la gente no va... (GEXP)”*. Esta situación aumenta la complejidad pues se produce en el contexto del desarrollo de la política que se impulsa desde el Observatorio Aragonés de Dinamización Demográfica y Poblacional que contempla la mejora y potenciación de la calidad en la prestación de los servicios que se dan al medio rural, garantizando, el acceso de los ciudadanos a los servicios sociales, junto a los de sanidad y educación.

En Aragón tenemos un problema serio con la despoblación y el envejecimiento rural. Es necesario abordar la falta de autonomía personal en el ámbito rural, que se vincula directamente con la ausencia de perfiles profesionales donde también influye la dificultad para acceder a niveles formativos que desarrollen esta labor *“el tema de empleo para poder asentar a la población en el mundo rural es irreversible y va a afectar a SS y a todo. Estoy viendo que no estamos haciendo nada en ese sentido”*. (GEXP)

No obstante, es necesario señalar el importante impacto que los servicios sociales en general, y en especial los servicios de la dependencia, han tenido sobre el empleo a nivel territorial. La Asociación de Directores y Gerentes de Servicios Sociales estima en más de 1.000 los puestos de trabajo creados en el despliegue del Sistema de Atención a la Dependencia, que contribuyen al reequilibrio territorial.

La cuestión de la soledad en los mayores se encuentra en estos momentos en primer plano de la agenda social y política. Aragón tiene un 21.4% de población envejecida. A nivel nacional, somos de las comunidades pioneras en esta cuestión. En Aragón se está replanteando un programa o servicio que atienda de forma integral a las personas mayores de 84 años, en la línea que ya ha iniciado el Ayuntamiento de Zaragoza, que incluye la prevención. Se trata de servicios no contemplados en el Catálogo de Servicios Sociales que permiten mantener que la persona mayor permanezca en su entorno y que van en la línea del envejecimiento activo.

Discapacidad

“Discapacidad” es un término en tránsito hacia el de “diversidad funcional”. La discapacidad es una limitación funcional que se manifiesta en la vida cotidiana, mientras que la diversidad funcional pone el acento en el funcionamiento de órganos, parte del cuerpo o de la mente que funcionan de forma diferentes; en mujeres y hombres que por ese motivo realizan las tareas habituales de forma diferente, y en la discriminación que va asociada a las dos razones anteriores.

La discapacidad forma parte de la condición humana ya que casi todas las personas sufrirán algún tipo de discapacidad transitoria o permanente en algún momento de su vida. El 15% de la población mundial, vive con algún tipo de discapacidad reconocida y las cifras van al alza debido al progresivo envejecimiento de la población y al incremento global de los problemas crónicos de salud asociados a la discapacidad. Tiene un especial interés la publicación “Atlas laboral 2016 de las personas con discapacidad”⁸ que tiene como objetivo principal analizar la situación laboral de las personas con discapacidad para apoyar actuaciones encaminadas al aumento de la inclusión laboral de este colectivo. En el informe se afirma que en 2013 se registró por primera vez un descenso en el número de personas con certificado de discapacidad en España (2008-2013) situándose en Aragón con un porcentaje de hogares con alguna persona con discapacidad en edad activa en una horquilla entre el 7% y 9%. Otras fuentes⁹ que reflejan el % de personas con discapacidad (16-64 años) según el grado reconocido sitúan a Aragón en el 5,40% en el años 2017. Los datos son coherentes con la Encuesta sobre discapacidades, autonomía personal y situaciones de dependencia (EDAD) del año 2008 que ofrecía para Aragón los siguientes resultados por tipo de discapacidad.

Desde el ámbito de la discapacidad se demanda el desarrollo de una sociedad inclusiva y accesible que permita a hombres y mujeres con discapacidad el pleno desarrollo de sus capacidades en igualdad de oportunidades con el resto de la ciudadanía.

La “Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad” es una referencia en el compromiso de los poderes públicos para avanzar en los derechos de las personas.

El Gobierno de Aragón ha aumentado la financiación de los recursos para la discapacidad, incrementando en los cuatro últimos años un 15% las plazas disponibles. Es un compromiso que es posible gracias a la presencia de un tercer sector cuya presencia es esencial en el ámbito. Pero se necesitan más recursos y en especial más empresas que potencien la inserción real.

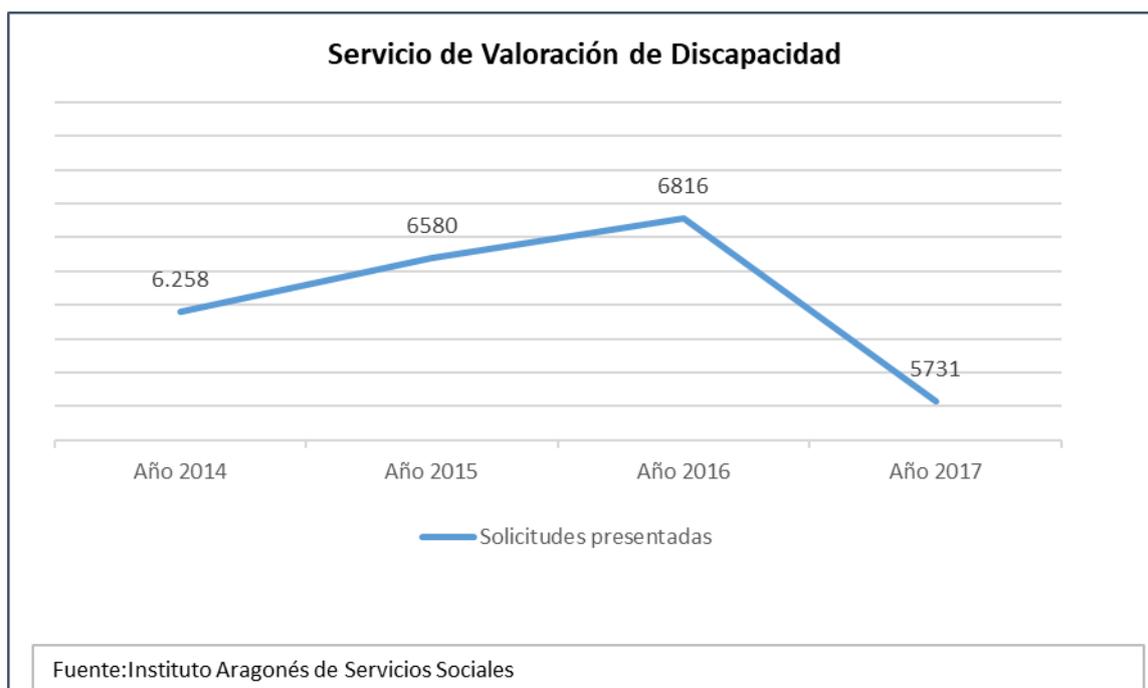
Un punto y seguido en la atención a las expectativas del sector va a ser la aprobación del Proyecto de Ley de los derechos y la atención a las personas con discapacidad.

Desde el ámbito de la discapacidad se demanda en líneas generales

- La promoción y defensa de los derechos políticos y civiles.
- El desarrollo de los derechos sociales
- La educación inclusiva
- Los derechos Laborales
- La accesibilidad universal que nos permita avanzar hacia una convivencia sin barreras

⁸ Garrido Cumbreña, Marco y Chacón García, Jorge (2015). Atlas laboral 2016 de las personas con discapacidad. Universidad de Sevilla, Grupo Sifu

⁹ Fuente: Instituto Aragonés de Estadística. % Personas de 16 a 64 años con n un grado de discapacidad superior o igual al 33. 2017



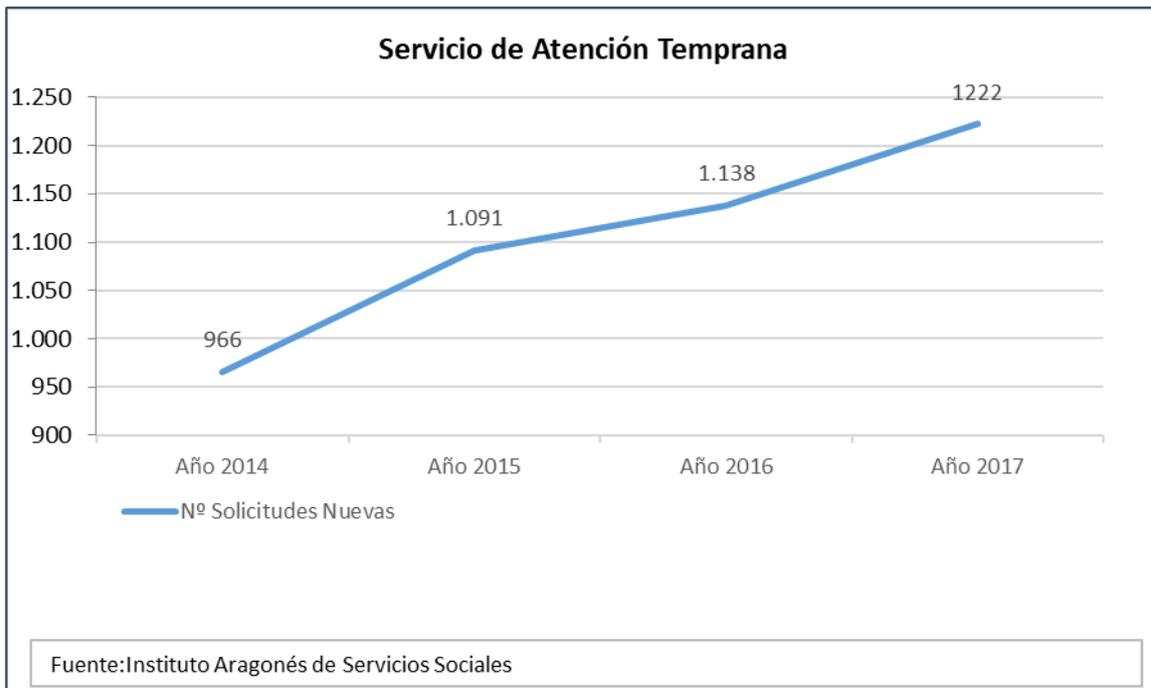
Desde el ámbito de la discapacidad se detecta una tendencia al incremento de las demandas de solicitudes de valoración, en ello influye el aumento de expectativas por los beneficios que puede otorgar un grado de discapacidad en diferentes espacios. *“se demanda la discapacidad para temas de empleo, función pública, oposiciones, factura eléctrica... las utilidades de tener un grado de discapacidad son cada vez mayores”* (GEXP).

Este incremento de las demandas va estrechamente vinculado a un requerimiento de agilidad en la tramitación y en la elaboración de resoluciones.

La discapacidad y la dependencia no siempre van de la mano. En las entrevistas a los demandantes se detecta confusión en los términos y cierto desconocimiento en los fines de cada solicitud. Resulta complejo entender la existencia de dos procedimientos y transmiten la necesidad de plantear pasarelas o equivalencias entre ambas situaciones. *Las personas tienen problemas muy complejos porque pueden ser dependientes, tener discapacidad, recibir malos tratos, ser inmigrante sin papeles... la complejidad es grande”* (GEXP).

La atención temprana también ha sido objeto de atención. En estos 4 últimos años se están atendiendo a un 14% más de niños. *“...las familias demandan continuidad y ampliar la edad del programa”* (GD1).

Cabe indicar que en el ámbito rural se enfatiza mayor dificultad en el acceso a los recursos especializados y en las dificultades de eliminación de barreras arquitectónicas.



Convivencia adecuada

Es la necesidad social que consiste en establecer unas relaciones interpersonales adecuadas en las unidades de convivencia, grupos y comunidades de pertenencia de las personas.

La convivencia es esencial en la vida de las personas. El ser humano es un ser social y se desarrolla junto a los demás. La convivencia tiene lugar en una serie de ámbitos donde pueden generarse conflictos, como es el espacio comunitario, el escolar, el laboral o el vecinal, caracterizados en muchas ocasiones por la diversidad y la interculturalidad, donde emergen nuevas situaciones conflictivas de convivencia. En este sentido la mediación está emergiendo como un instrumento que ayuda a solucionar conflictos cada vez más complejos y frecuentes en las distintas esferas de la vida.

Son varios los ámbitos donde pueden surgir cuestiones relacionadas con la convivencia adecuada.

Familias

Las familias, en la sociedad actual, adquieren diferentes formas siendo plurales y diversas. Su característica fundamental es que es el grupo relacional en que una persona busca sentirse integrada y en el que satisface una parte fundamental de sus necesidades.

La concepción sistémica de la familia facilita la comprensión de su dinámica interna. La familia, con este enfoque, puede representarse mediante un conjunto de partes interrelacionadas que hace imprescindible una visión global tanto en su análisis como en la posible intervención social. No está exenta de problemas de convivencia, conflictos y dificultades de distinto tipo, como violencia de género, abuso y maltrato a mayores, desprotección del menor o violencia

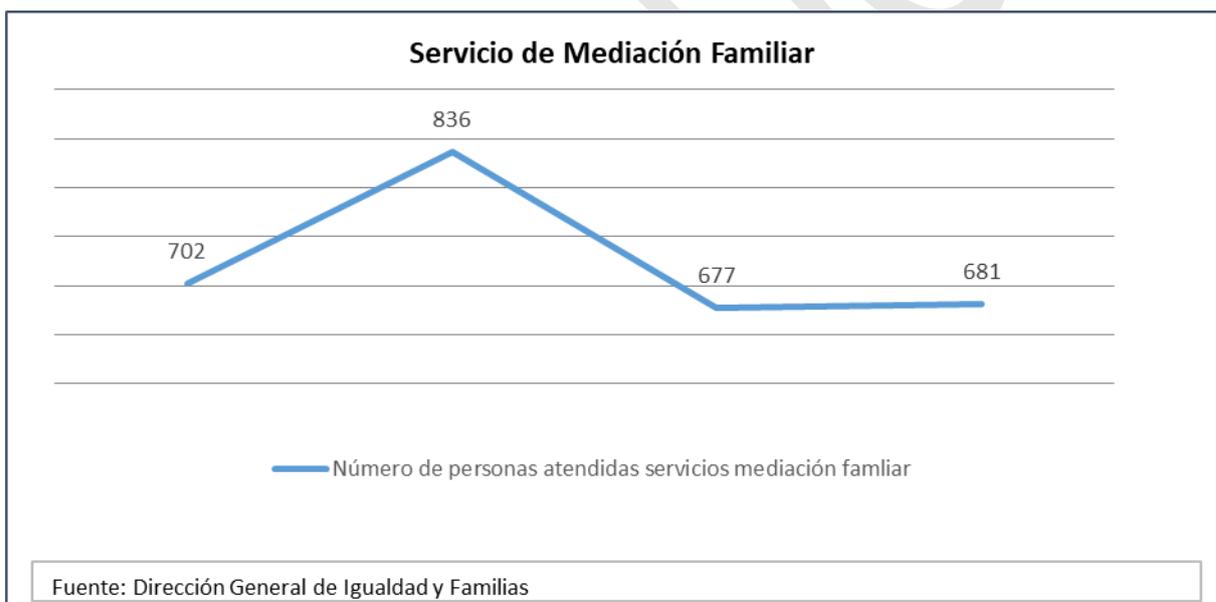
filioparental o la contraria, que en ocasiones requieren de la intervención de los poderes públicos cuando los conflictos generados vulneran derechos fundamentales de sus miembros.

El servicio de mediación no presenta demora, aunque ha cambiado ya que se han diversificado los conflictos.

En el marco de la familia es imprescindible la integralidad y la coordinación en las respuestas y de las prestaciones del Catálogo.

“Por una parte están las necesidades de la madre muchas veces relacionadas con casos de violencia o exclusiones de otro tipo fundamentalmente laboral, pero a la vez, se suman a ese sistema familiar necesidades de los hijos o hijas, del padre, o de familia extensa, estas serían unas pinceladas de las cosas que se echan en falta” (GEXP)

Los servicios para familias deben adecuarse al momento la sociedad actual. Así, la mediación, cuando se introdujo en el Catálogo, hacía referencia a situaciones de conflicto o de ruptura de pareja. Esta realidad hoy ha cambiado y la mayor incidencia de nuevos conflictos familiares justifican la adaptación de este servicio cuando se revise el Catálogo.



Hay un aumento de demanda debido a las dificultades que conllevan las situaciones de carácter relacional como divorcios, relaciones paterno-filiares o conflictos que pueden surgir en el ámbito de la familia, donde puede influir la falta de habilidades para resolver problemas. También se ha detectado un aumento de la demanda de intervención familiar siendo de muy variada problemática, como es el caso de los jóvenes absentistas, o la conciliación laboral con el cuidado de los menores.

“Sí es cierto que el servicio de mediación se circunscribe al ámbito familiar, debería de ampliarse el ámbito y consolidarse la mediación como un método de resolución de conflictos de todo tipo” (GEXP).

Respecto a los puntos de encuentro debe de reflejarse que en el servicio no existe lista de espera y ha de recordarse que aunque no es un recurso específico de violencia de género, está incluido, como recurso en la ley de violencia de género de Aragón.

Es necesario potenciar una parentalidad positiva en todos los ámbitos sociales, que se vincula con la prevención y con el discurso de una sociedad inmadura que requiere siempre de expertos para solucionar todos los problemas de la vida cotidiana.

“Estamos en una sociedad con un punto adolescente que busca delegar, echar mano de adultos, al experto uno, al experto de otro, ... ¿Y usted que responsabilidad tiene? Es un trabajo más a largo plazo.” (GEXP)

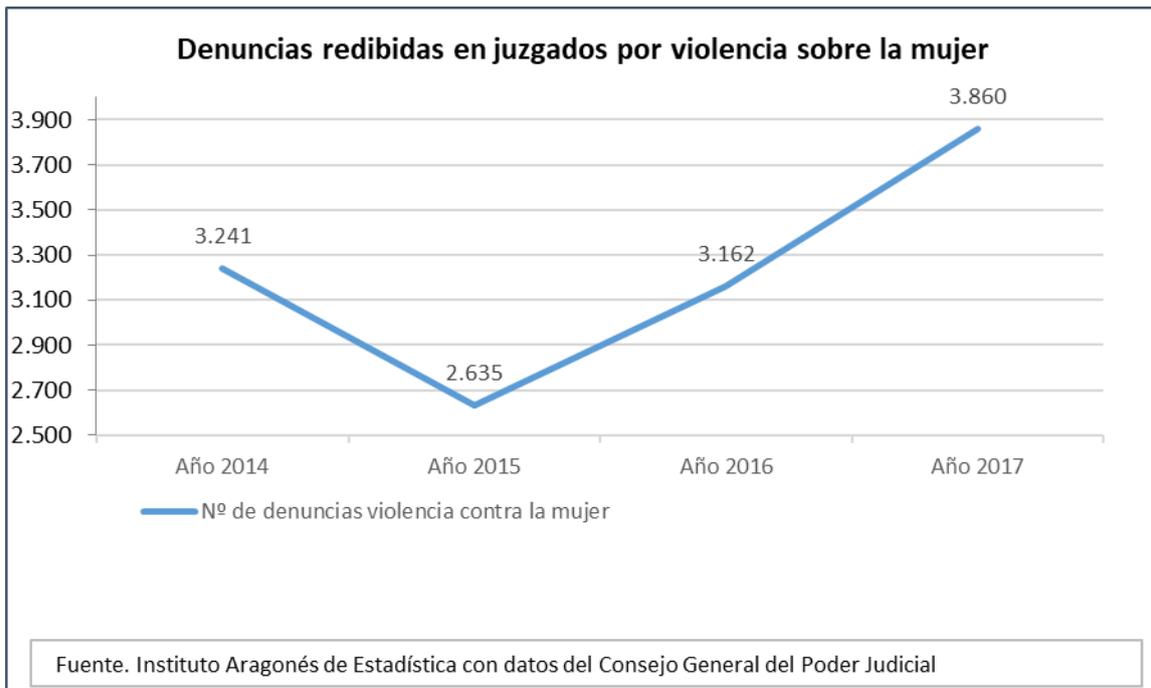
Mujer

La igualdad entre mujeres y hombres es un principio jurídico universal reconocido en diversos textos internacionales sobre derechos humanos. La igualdad entre mujeres y hombres y la eliminación de las desigualdades entre unas y otros son un objetivo que debe integrarse en todas las políticas y acciones de la Unión y de sus miembros. No obstante, está muy extendida la conciencia de que el pleno reconocimiento de la igualdad formal ante la ley, aun reconociendo los avances en este ámbito, resulta todavía insuficiente. La violencia de género, la discriminación salarial, el mayor desempleo femenino, la todavía escasa presencia de las mujeres en puestos de responsabilidad política, social, cultural y económica, o los problemas de conciliación entre la vida personal, laboral y familiar muestran cómo la igualdad plena entre mujeres y hombres, continúa teniendo tareas pendientes

En materia de violencia de género es inaplazable la eliminación de esa lacra e ineludible el compromiso del Estado contra esa lacra que exige una respuesta contundente. Se observa que desde los poderes públicos ha existido un compromiso determinante con esta cuestión, pero también se evidencia que se incrementan los casos de violencia de género. En este sentido la actuación coordinada mediante protocolos de todos los actores que intervienen resulta imprescindible con la finalidad de implantar medidas efectivas de protección para aquellas mujeres que se atreven a denunciar su situación y puedan romper con el círculo de la violencia.

La violencia machista es uno de los problemas más graves que tenemos como sociedad y es incompatible con nuestra democracia. Es la máxima manifestación de la desigualdad por lo que mientras haya mujeres que vivan con violencia, la ciudadanía de las mujeres se encuentra entredicho. Las mujeres tienen derecho a una vida libre de violencia en una sociedad segura y libre de violencia machista.

“Están saliendo temas tal y como ha sido la violencia de género, que se ha reconocido a nivel social, pero otros temas deben de ser reconocidos, estoy hablando de abusos sexuales y por supuesto de la igualdad de oportunidades a nivel general... Desde el IAM uno de los problemas graves que tenemos es sobretodo el tema de la inserción en el mundo laboral de mujeres maltratadas o mujeres con riesgo de exclusión social con menores a cargo y por supuesto el tema de vivienda” (GD2).



El incremento presupuestario, impulsado también por el Pacto de Estado, y los protocolos de actuación están siendo herramientas imprescindibles ante una lacerante y complicada realidad. *“Desde el Instituto Aragonés de la Mujer estamos intentando crear unos protocolos...en todo Aragón... es un entramado complicado”* (GEXP).

Además de la lucha contra la violencia de género, es preciso avanzar en la denuncia, sensibilización y medidas de protección frente a la violencia sexual y profundizar en la lucha contra la trata, así como en el abordaje de la mutilación genital femenina y el matrimonio forzado.

Sigue presente la desigualdad en el ámbito económico y laboral que se expresa en la brecha salarial y la necesidad de impulsar los planes de igualdad.

Menores

En el ámbito de menores estamos asistiendo a cambios importantes que mejoraran la labor que se viene desarrollando en materia de menores. Se constituyó la Mesa técnica sobre el sistema de atención a la infancia y adolescencia que nació de una iniciativa de las Cortes de Aragón.

La Mesa técnica ha tenido como principal objetivo crear una nueva dinámica de trabajo en la que el Sistema de Atención a la Infancia y la Adolescencia y todos sus profesionales planifiquen sus acciones basándose en tres aspectos:

- El análisis de realidad y las necesidades actuales.
- La revisión y adaptación de los protocolos existentes.
- La dotación de recursos necesarios para la ejecución óptima.

Se ha trabajado contando con procesos participativos en la elaboración de un nuevo enmarque legislativo que permitirá redefinir los recursos y reorganizar el sistema de intervención. *"El reto consiste en abordar el tema de la adaptación de los centros residenciales y para ello es imprescindible establecer un nuevo sistema de actuación profesional y enclavarlo dentro de los servicios comunitarios"* (GEPX).

Se ha visto imprescindible un marco legal que dé cobertura actualizada a la actuación con menores. En ese sentido se está reforzando el acogimiento familiar *"... creemos que los menores tienen que estar en sus entornos familiares, como pasa con los mayores, como pasa con todo"* (GEXP). Se trata de un modelo conceptual centrado en la persona.

Debemos tener en cuenta, en las demandas en el ámbito de menores, que muchas familias se siguen sintiendo desbordadas y buscan en el servicio de menores respuestas y soluciones a los problemas con sus hijos. Debe resaltarse la importancia de las funciones de los Servicios Sociales Generales en el ámbito de infancia, dado su carácter de proximidad y cercanía. *"Hay un problema en el colegio, mi hijo fuma o no quiere ir al centro educativo...y menores me tendrá que dar una solución"* (GEXP). Esta es una realidad que va en aumento y a la que debemos plantearle respuestas. Desde una visión técnica se detecta que existen situaciones vinculadas a difusos límites de las normas que se establecen en las familias hacia los hijos.

También se valora necesario mejorar los canales de comunicación entre el ámbito social, sanitario y educativo, ya que estamos adaptando los recursos a la nueva situación sociales, pero hay demandas que no están acompañadas con los recursos, no quedando claros los límites de quien es la competencia. En este sentido, destacan especialmente el desajuste en el ámbito de salud mental, considerándose necesario aumentar este tipo de recurso en la cartera de servicios.

Una realidad compleja, con un debate social frecuente, es la atención a los Menores Extranjeros No Acompañados (MENAS). Sería deseable una planificación y previsión de estas situaciones para actuar lo más adecuadamente posible. *" La tipología de los últimos MENAS que nos están llegando son más bien jóvenes de 16-17 años. Nosotros los incorporamos a un centro educativo pero lo que buscan es un itinerario de inserción"* (GEXP). *"La tendencia en la Unión Europea es que la mayoría de los menores de protección están con familias de acogida, incluidos los MENAS"* (GEXP).

Un programa que desde la visión técnica se considera de vital importancia es el de tránsito a la vida adulta, planteado para el tramo de edad de 16 a 21 años. El Gobierno de Aragón fue pionero en su implantación, pero actualmente resulta insuficiente. Una propuesta de mejora que surge en el grupo de discusión es la incorporación al programa de autonomía y emancipación personal de la figura de un "mentor", que acompañe los procesos de emancipación. *"No todos los jóvenes van a necesitar un recurso residencial, pero la mayoría sigue necesitando apoyo técnico"* (GEXP).

Igualmente, en el ámbito de menores es necesario reforzar la dimensión preventiva, potenciando el programa de preservación familiar mediante la colaboración de todos los actores implicados.

Necesidades básicas y de integración social

Como ya se ha señalado anteriormente en este epígrafe se toman como hilo conductor las necesidades de integración social que guardan estrecha relación con las necesidades básicas, considerando que, desde una visión del ámbito de la inclusión social, quedan en gran medida reflejadas.

La necesidad de Integración Social definida como: “Necesidad social, objeto de atención del Sistema Público de Servicios Sociales de Aragón, consistente en la dificultad de formar parte, en igualdad de condiciones con el resto de las personas, de los grupos y comunidades de pertenencia de las personas” tiene su reverso en las situaciones y procesos de pobreza y exclusión social.

Desigualdad, pobreza, exclusión social

Desigualdad, pobreza y exclusión social son conceptos que se han redefinido en un momento de importantes transformaciones sociales.

El término de pobreza se asociaba directamente a las desigualdades sociales y se vinculaba a su vez a la dificultad de acceso a una renta con la que vivir dignamente. La exclusión social, hace referencia a la ruptura al eje laboral, relacional e incluso afectivo-familiar, y expresa la necesidad de potenciar la inclusión social de la persona afectada. Se trata de conceptos muy próximos e interrelacionados, pero expresan cosas diferentes. La carencia de necesidades básicas se vincula a lo económico y la exclusión social, cuando no todas las situaciones encajan ahí.

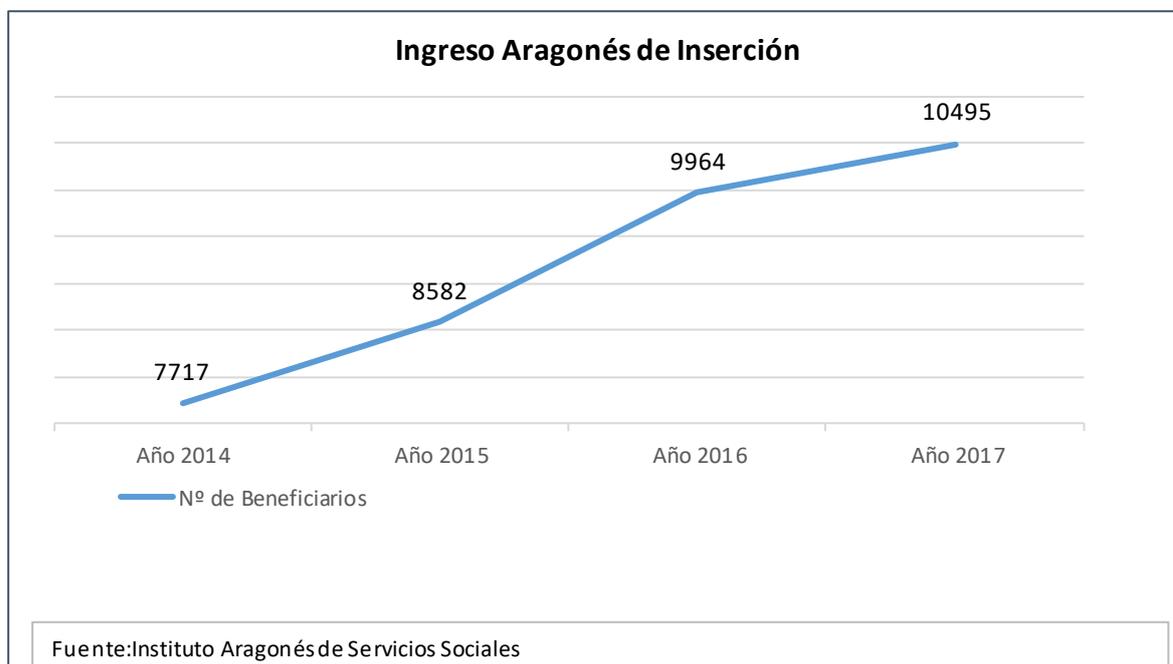
La cuestión de las exclusiones no económicas es para algunos un punto débil del Catálogo de Servicios Sociales. Exclusiones de género, culturales, étnicas, afectivo-sexuales que expresan nuevas necesidades en la ciudadanía inducen a impulsar otros servicios en el Catálogo como la prevención, la mediación intercultural o las estrategias anti-rumores. Es necesario dar respuesta a nuevas necesidades. Como es la mediación intercultural. *“Tenemos el servicio de traducción, pero hay otras muchas cosas...”* (GEXP).

Lo fundamental en este punto es la garantía de los derechos ciudadanos en cuanto a la cobertura de las necesidades básicas y las necesidades de acompañamiento e inclusión, aunque inclusión social y atención a las necesidades básicas no tienen por qué ir unidas.

En cuanto a la cobertura de las prestaciones económicas, se reconoce que ha habido un esfuerzo presupuestario y normativo importante y se ha avanzado en atender las situaciones de urgencia facilitando el acceso, aunque no cabe duda que herramientas como el Ingreso Aragonés de Inserción hoy necesitan revisión.

La cuestión ha sido objeto de importante debate, sobre todo al hilo del Proyecto de Ley de Renta Social Básica y existe acuerdo que debe mejorarse la accesibilidad y tener como horizonte que la atención a las necesidades básicas constituye un derecho subjetivo universal.

“Hay que entender, que hay realidades que directamente lo que necesitan son apoyo económico..., porque si no se soluciona el problema, hay usuarios que van a caer a nivel I estructural, probablemente hacia una situación de exclusión...” (GEXP).



El concepto de itinerario de inserción, ligado actualmente al Ingreso Aragonés de Exclusión requiere de una reflexión profunda que tenga en cuenta el *“...estatuto insertable permanente del que hablaba Robert Castel”* (GEXP), refiriéndose a personas que reciben la prestación y que jamás se insertan. La cuestión se agrava cuando se asocia itinerario a inserción laboral ya que suelen frustrarse las expectativas.

En este punto hay acuerdo en que *“la atención a las necesidades básicas y el de inclusión pueden ser paralelos, pero son prestaciones diferentes, siendo la inclusión social otro derecho subjetivo a cubrir”* (GEXP), diferenciando así entre prestación económica y prestación técnica que correspondería al acompañamiento, siendo este el concepto que está emergiendo en muchos ámbitos –se habla de “coaching”- con el que hay que entender la inclusión social.

Debe matizarse sin embargo que el concepto de inclusión social va más allá que el acompañamiento y se propone que sea voluntario. Los procesos de acompañamiento en inclusión social deberán definirse, así como el apoyo que en muchos casos será en lo social y no en lo laboral, teniendo en cuenta que hay que meditar acerca de su consideración como derecho subjetivo. *“... hablamos de itinerarios, de acompañamiento...se trata de elementos que habrá que definirlo”* (GEXP).

Con todo el acompañamiento es un elemento de cambio, que se ha focalizado mucho tiempo en el empleo, cuestión que también es objeto de debate en el modelo de inclusión social. Una circunstancia que está generando dificultades son las familias receptoras del IAI que se instalan en el ámbito rural a través del programa de vivienda social.

“...no se puede establecer como derecho directamente subjetivo porque hoy por hoy tenemos que saber que las de personas que están recibiendo prestaciones económicas como el IAI solamente participan 800 en itinerarios, el resto no” (GEXP)

Se trata de cuestiones en las que hay que profundizar e ir dando pasos ya que están en el centro de la agenda.

Personas tuteladas

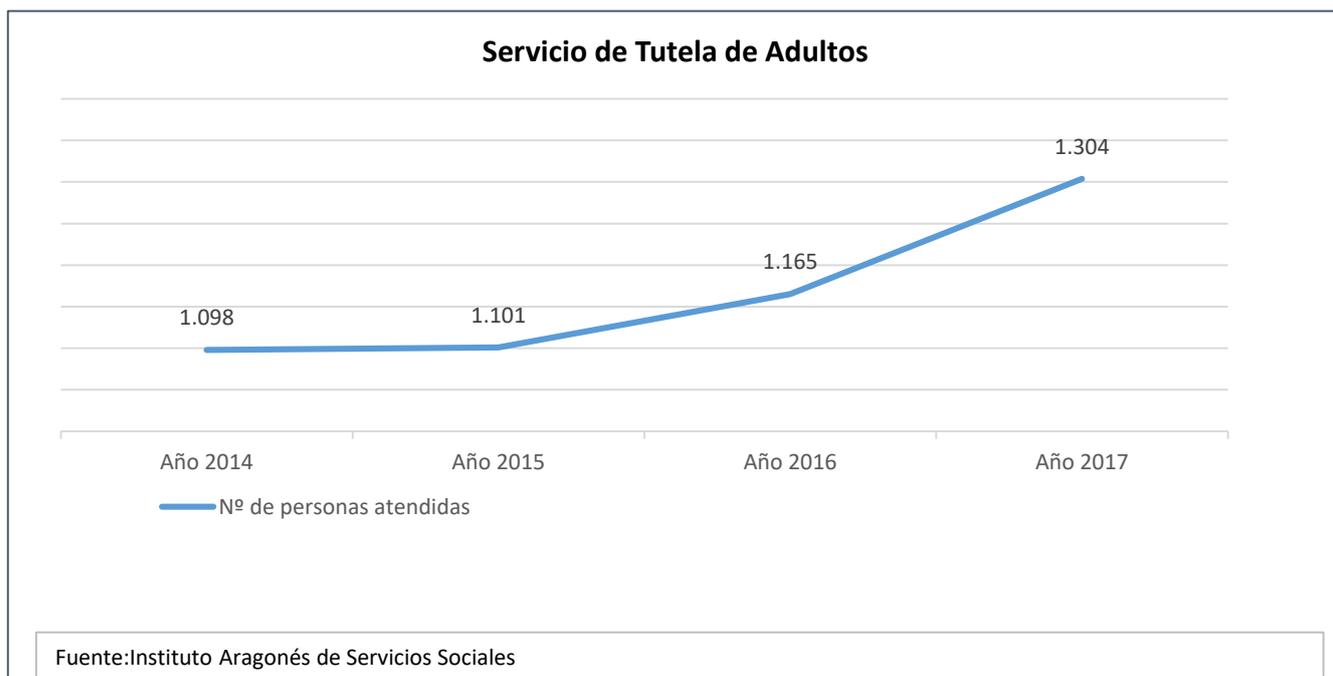
Las personas bajo tutela judicial son otro grupo poblacional en el que el riesgo de pobreza y exclusión social aparece con frecuencia. La Comisión de Tutela y Defensa Judicial de Adultos ejerce la tutela, curatela y el cargo de defensor judicial de aquellas personas mayores de edad con capacidad jurídica modificada judicialmente, cuando dichas funciones se encomiendan a la Administración de la Comunidad Autónoma.

Las personas tuteladas reflejan esta situación: El 55% de nuestros tutelados son enfermos mentales que va unido casi siempre a consumos y con una edad de un 75% inferior a 65 años. Otro porcentaje lo constituyen personas mayores tuteladas con demencias, que puede que a veces tengan o no familia, pero que es posible que dispongan de muchos recursos económicos.

Históricamente la tutela de adultos que siempre ha adolecido de una política clara de lo que se tiene que hacer. Tutela de adultos parece que es una obligación que tiene la Administración que asumir porque se derivan judicialmente y ha de darse una cabida, pero existe una gran dificultad de gestión ya que la escasez de recursos en salud mental y en el ámbito sanitario, repercute negativamente en estas personas, incrementando la presión de este programa.

Algunos problemas se acentúan con nuestro modelo social, ya que deja a gente en el camino. Una referencia son precisamente las personas tuteladas por la Administración, cuyo número ha aumentado. *“El modelo social no acoge, y más bien deja a gente. Da la impresión de que el número de personas tuteladas va a más” (GEXP).*

Se trata de personas con problemas complejos en los que es frecuente el deterioro cognitivo, la enfermedad mental y/o discapacidad psíquica asociados a situaciones de vulnerabilidad social, económica y sanitaria. *“La atención en ocasiones es dificultosa ante las rigideces del sistema donde la intervención requiere muchas veces respuestas inmediatas y con flexibilidad” (GEXP).*



Inmigración

Desde finales de los años noventa, la llegada de personas de origen extranjero a nuestra Comunidad Autónoma nos abrió una ventana de oportunidad social, cultural, demográfica y económica y consiguió revertir una tendencia migratoria negativa, una tendencia no de siglos.

La inmigración es un reto que nos obliga a reflexionar entre todos sobre qué modelo de sociedad elegimos y cómo relacionarnos dentro de esta nueva realidad.

La inmigración en la primera década en Aragón fue algo tardío con respecto a España. Aunque el número de inmigrantes ha disminuido en los últimos años en un 20%, su presencia se ha consolidado en la sociedad, siendo uno de los colectivos más afectados la crisis sufrida en estos últimos años. El colectivo inmigrante es una clara expresión del denominado desempleo hipercíclico, que se caracteriza porque las tasas de desempleo crecen muy deprisa en épocas de recesión y descienden en recuperación.

El Catálogo de Servicios Sociales incluye servicios especializados en materia de información, orientación y acompañamiento, así como en atención telefónica. No obstante, hay una tendencia a pensar que son diferentes y que necesitan otros recursos distintos que los de la población general.

Las personas inmigrantes, tienen derecho de acceso a los servicios sociales. En este sentido ha de referenciarse la red de atención social, compuesta por los Centros de Servicios Sociales comarcales y municipales que son servicios públicos de carácter polivalente y comunitario cuya organización y personal están al servicio de toda la población, incluida la población de origen extranjero que constituyen la puerta de entrada al sistema.

“En materia de servicios sociales, la población inmigrante necesita pocos recursos específicos. Hay que pensar que una persona en situación regular es igual que los demás y si acaso hay que buscar algo específico es en los principios de la acogida y el acceso” (GEXP).

En cuanto a los derechos sociales y la atención a las necesidades básicas no debe admitir ninguna duda. La excesiva regulación y burocratización pueden dificultar esta atención.

En la población inmigrante persisten los siguientes retos:

- La cuestión del empadronamiento.
- Los problemas que generan las reagrupaciones familiares
- La adaptación de las personas con la condición de refugiadas que solicitan asilo.

En inmigración es fundamental el ámbito fundamental de la intervención comunitaria en el territorio. Hay que crear equipos de trabajo comunitario, directamente en los territorios con la consideración de prestación del Catálogo. Es un enfoque fundamental en la sociedad actual, donde la multiculturalidad es ya una realidad.

Participación social

Es la necesidad social consistente en la dificultad de ser persona activa en la construcción de los grupos y comunidades de pertenencia de las personas.

Aquí se vincula la participación social a la animación comunitaria, reforzando así la idea de esta importante tarea en el ejercicio de los profesionales.

A la animación comunitaria suele dársele un rango inferior. Se referencia para enfatizar la idea de que debe estar presente al menos en aquellos barrios o territorios que especialmente lo necesiten.

La participación y la animación comunitaria siguen pendientes de reforzar y reflexionar como se construyen. *“Le estamos dedicando el tiempo residual. Si queremos realmente darle contenido, habrá que dotar de profesionales específicos, es decir, es impensable hoy por hoy trabajar el ámbito comunitario, creo que hay que ir a crear equipos de trabajo comunitarios” (GEXP).*

Elementos a reforzar del sistema

El Sistema Público de Servicio Sociales ha de estar en continua adaptación para un adecuado cumplimiento de su Visión. Como organización ha de adaptarse al entorno con la prioridad de dar respuesta a las necesidades de los ciudadanos, con un modelo centrado en sus personas. Hablar de la construcción del sistema es referirse al modelo, la norma, el procedimiento o la competencia, elementos claves para el desarrollo del mismo.

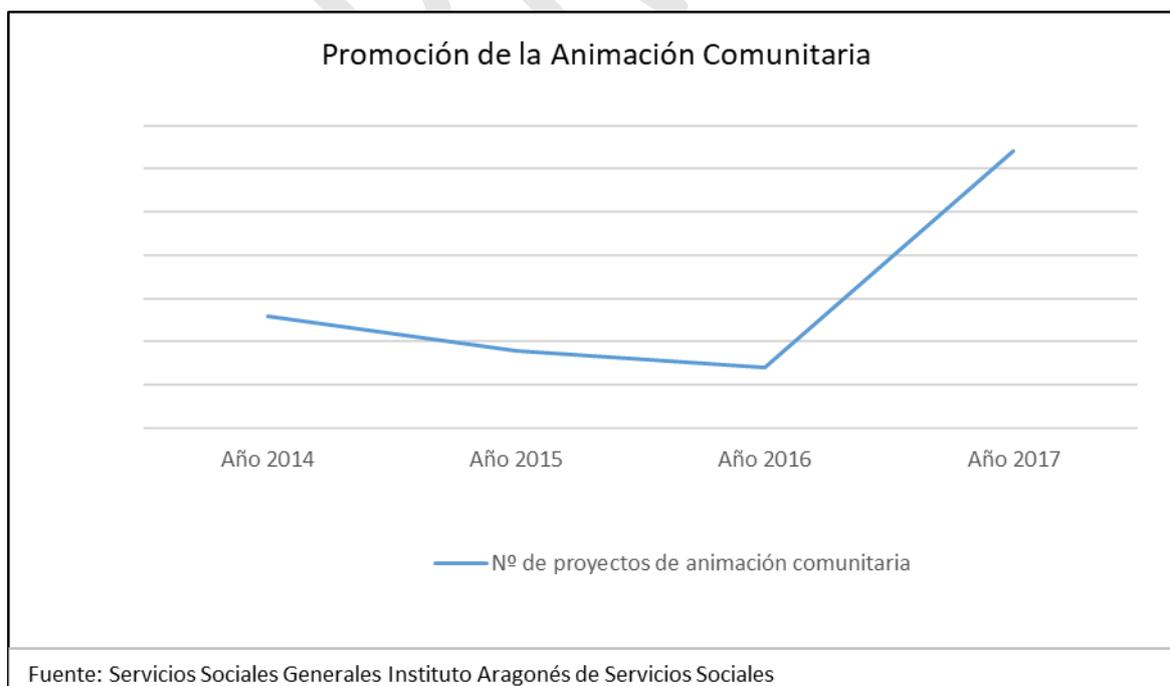
La coordinación y la complementariedad están por encima de cualquier interés, aunque existan resistencias enormes en los que cada uno defiende su parcela. “A veces nos enfrentamos a temas complejos en los que es precisa la coordinación y se observan intereses profesionales contrapuestos” (GEXP). En este punto ha de tenerse en cuenta la imprescindible coordinación institucional entre los distintos niveles de la administración (autonómica, local, así como estatal y europea) que intervienen en el Sistema Público de Servicios Sociales.

La no coordinación entre las Administraciones Públicas es en realidad una no colaboración. Cuando esto sucede, pueden surgir en el territorio desajustes e inequidades en el acceso a importantes prestaciones sociales como Ayuda de Urgencia o Servicio de Ayuda a Domicilio. En varios ámbitos como es el caso de menores o personas dependientes es imprescindible la coordinación. Entre sanidad, educación y servicios sociales es evidente la necesaria colaboración entre administraciones. No es un problema normativo, pues la ley es clara en ese sentido.

Los sistemas de información han de desarrollarse para que el Sistema Público se consolide. “Es necesario avanzar en los sistemas informáticos integrados” (GEXP).

Es imprescindible un planteamiento estratégico que posibilite una visión de futuro del Sistema de Servicios Sociales. En esa visión de futuro se encuentran cuestiones como la inmigración, la política de rentas mínimas, los acompañamientos de inclusión, las prestaciones vinculadas, los derechos de garantía ciudadana, entre otros, que habrán de determinar la aportación de servicios a nivel de demanda, cobertura y territorio.

“¿Cuál va a ser la política pública que vamos a definir? Con esa visión de futuro, ¿Cómo queremos que se configure?” (GEXP).



Conclusiones

A modo de conclusión, se señalan los retos y prioridades reflejados en el informe sobre las necesidades sociales del Sistema Público de Servicios Sociales de Aragón.

- La crisis ha dejado secuelas. El Sistema ha sido muy sensible a la situación vivida caracterizada por la emergencia de nuevos perfiles de usuarios en la que, en el periodo más álgido de la crisis, se ha producido un incremento de la demanda y una disminución de los recursos. La atención a las necesidades básicas y la atención a la dependencia son una clara expresión de esa situación.
- Nuevos perfiles de usuarios:
 - De pobreza, riesgo de exclusión social y cronificación, que se añaden a los que ya estaban debidos a la precariedad laboral o/y situaciones de carencia económica.
 - En el ámbito de la inmigración se destaca junto a las personas empobrecidas o indocumentadas, las refugiadas, así como el incremento del número de MENAS.
 - En el perfil de las personas mayores, encontramos el fenómeno del envejecimiento de la población, mucho más acentuado en el ámbito rural, nuevas demandas derivadas del aislamiento social y la soledad.
 - Un perfil de familias demandante de resolución de conflictos a través de mediación familiar.
 - Un incremento de usuarios de servicios sociales con problemas asociados de salud mental o adicciones.
- En Aragón el eje rural/urbano es uno de los elementos a tener en cuenta en la mejora del acceso de los ciudadanos a los servicios sociales. Siguen existiendo diferencias en las comunicaciones, el transporte o la brecha digital, que están vinculados a los sistemas de protección social y al acceso a los servicios sociales.
- En la atención a los usuarios se percibe cierta burocratización que es muy negativa sobre todo en la atención a usuarios con necesidades básicas.
- Siguen pendientes de recibir prestaciones un importante número de personas en situación de dependencia. Las personas prefieren estar en su entorno habitual, aunque la atención residencial en el mundo rural es poco demandada ya que se solicitan más las residencias de las capitales. No obstante, se reconoce el impacto positivo que los servicios de la dependencia han tenido en el empleo a nivel territorial. Constituye un reto procurar una gestión más ágil en la atención, personalizando los servicios y adaptándolos a las situaciones.
- Se demanda la ampliación del ámbito de actuación de la mediación familiar más allá de las relaciones de pareja, debido a la diversificación de los conflictos intrafamiliares. Se percibe la importancia de impulsar la parentalidad positiva en todos los ámbitos posibles de la sociedad.

- En discapacidad existe una tendencia de incremento de solicitudes de valoración. Por su parte, en el programa de atención temprana, las familias demandan continuidad y ampliación de la edad de atención del programa.
- La conciencia sobre la gravedad que supone la violencia machista como forma extrema de desigualdad ha aumentado en la sociedad y supone un claro compromiso por parte de los poderes públicos.
- Tras los trabajos de la Mesa Técnica de la Infancia y Adolescencia, se ha visto la importancia de reforzar los acogimientos familiares en el marco de un modelo centrado en la persona, la colaboración entre los sistemas sanitario, educativo y de servicios sociales y la prevención mediante el impulso del programa de preservación familiar. Por otra parte, una realidad compleja, es la atención a los Menores Extranjeros No Acompañados.
- Existe acuerdo en que inclusión social y atención a las necesidades básicas no tienen por qué ir unidas, diferenciando así entre prestación económica y prestación técnica que correspondería al acompañamiento, lo que implicaría la revisión de las prestaciones del sistema dirigidas a la cobertura de las necesidades básicas.
- Las personas tuteladas suelen estar afectadas de problemas complejos en los que es frecuente el deterioro cognitivo, la enfermedad mental y/o discapacidad psíquica en situaciones de vulnerabilidad social, económica y sanitaria que requieren su afrontamiento de forma colaborativa. Es un problema que ha aumentado en un contexto social que parece dejar mucha gente en el camino.
- La participación y la animación comunitaria se suelen tratar en el desempeño de los profesionales como tareas secundarias. Siguen pendientes de reforzar y reflexionar como se construye.
- El Sistema Público de Servicio Sociales ha de estar en continua adaptación para un adecuado cumplimiento de su Visión. Como organización ha de adaptarse a su entorno, que son las personas. Es importante reforzar los siguientes elementos:
 - La coordinación y complementariedad a nivel profesional, institucional y entre administraciones.
 - Los Sistemas de Información como elementos imprescindibles del Sistema.

Anexo

NECESIDADES SOCIALES A LAS QUE DA RESPUESTA EL SISTEMA DE SERVICIOS SOCIALES EN ARAGON

“Necesidad Social” es una carencia vivida por las personas y que es definida en el Sistema Público de Servicios Sociales de Aragón como objeto de atención del mismo.

En concreto, las necesidades sociales objeto de atención son:

- Acceso a las prestaciones del Sistema
- Necesidades Básicas
- Convivencia adecuada
- Integración Social
- Autonomía personal
- Participación Social

Con el fin de concretar cada una de las necesidades sociales se ha procedido a una revisión y análisis del Catálogo de Servicios Sociales desde esta perspectiva, de modo que para cada una de ellas se ha elaborado una ficha-síntesis a la que se ha llegado mediante el siguiente proceso:

1. Definición de la necesidad social según se establece en el Anexo IV del propio Catálogo de Servicios Sociales
2. Identificación de las prestaciones que dan respuesta a esta necesidad
3. Se ha desagregado en función de la población destinataria diferenciando entre toda la población en general y sectores específicos
4. Se han revisado todas las fichas del Catálogo de prestaciones para hacer una traslación de la descripción de las prestaciones a necesidades concretas que estas cubren

Este proceso metodológico nos permite tener una visión más concreta de cada una de las necesidades sociales y de cómo el Sistema de Servicios Sociales las “ha traducido” mediante la provisión de prestaciones.

1.- Necesidad Social de Acceso a las Prestaciones del Sistemas

| Definición según Catálogo de Servicios Sociales de la CCAA de Aragón |
|---|
| Necesidad social, objeto de atención del Sistema Público de Servicios Sociales de Aragón, consistente en la dificultad en el acercamiento y la entrada a las prestaciones |
| Concreción en base a las prestaciones sociales destinadas a su atención |
| <p>Para toda la población:</p> <ul style="list-style-type: none">• Necesidad de acceso al Sistema Público de Servicios Sociales• Necesidad de información sobre las prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales• Necesidad de información sobre prestaciones de otros sistemas públicos orientados al bienestar social• Necesidad de asesoramiento y orientación sobre la respuesta más adecuada para la demanda planteada• Necesidad de una valoración profesional (informe) como requisito de acceso a prestaciones• Necesidad de orientación y acompañamiento en la derivación para la entrada a prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales o a otros Sistemas de protección social• Necesidad de apoyo en la gestión y tramitación necesarias para el acceso a prestaciones del Sistema de Servicios Sociales o de otros sistemas de protección social• Necesidad de información sobre el contenido de la Carta de Derechos y deberes de las personas usuarias de los Servicios Sociales y sobre los instrumentos de garantía previstos en ella• Necesidad de asesoramiento sobre las condiciones de ejercicio de los derechos y el cumplimiento de los deberes contemplados en la Carta de Derechos y deberes de las personas usuarias de los Servicios Sociales <p>Para sectores específicos de población:</p> <p>Menores:</p> <ul style="list-style-type: none">• Necesidad social específica de los y las menores, sus familias y profesionales de conocer tanto los derechos de los menores como los recursos existentes que permitan garantizar el acceso a los mismos y prevenir situaciones de maltrato, desprotección y desamparo• Necesidad de conocer por parte de posibles solicitantes, los procesos de adopción nacional o internacional <p>Mujeres víctimas de violencia:</p> <ul style="list-style-type: none">• Necesidad de información, orientación y derivación a los recursos más adecuados <p>Discapacidad:</p> <ul style="list-style-type: none">• Necesidad de información sobre la discapacidad y el acceso a los diferentes servicios que existen para su atención• Necesidad de valoración del grado de discapacidad para acceder a determinadas prestaciones• Necesidad de valoración del estado psicomotor, del grado de discapacidad y de dependencia para menores de 0-6 años <p>Dependencia:</p> <ul style="list-style-type: none">• Necesidad de valoración del grado de dependencia para acceder a determinadas prestaciones <p>Jóvenes:</p> <ul style="list-style-type: none">• Necesidad de información y orientación sobre diferentes aspectos del desarrollo vital |

2.- Necesidad Social de cobertura de las Necesidades Básicas

| Definición según Catálogo de Servicios Sociales de la CCAA de Aragón |
|---|
| Necesidad social, objeto de atención del Sistema Público de Servicios Sociales de Aragón, consistente en la dificultad de poder proveer por sí mismo las carencias fundamentales para el mantenimiento de la propia persona |
| Concreción en base a las prestaciones sociales destinadas a su atención |
| <p>Para toda la población:</p> <ul style="list-style-type: none">• Necesidad de cobertura de los medios de vida básicos imprescindibles (alimentación, vivienda, medicación y otros cuidados sanitarios, transportes, suministros básicos)• Necesidad de apoyo e intervención profesionalizada ante situaciones sobrevenidas que supongan un alto riesgo para la salud y para la seguridad e integridad física• Necesidad de intervención y apoyo ante situaciones de emergencias sociales colectivas <p>Para sectores específicos de población:</p> <p>Menores:</p> <ul style="list-style-type: none">• Necesidad de alojamiento para situaciones que requieren de una separación del o la menor de su entorno familiar• Necesidad de acoger temporalmente menores extranjeros• Necesidad de atención urgente ante situaciones en las que no quedan garantizadas las necesidades básicas del o la menor• Necesidad de apoyo económico puntual para la atención de necesidades básicas de menores en situación de protección• Necesidad de apoyo económico para cubrir gastos de la atención a menores de partos o adopciones múltiple <p>Mujeres víctimas de violencia:</p> <ul style="list-style-type: none">• Necesidad de auxilio y protección ante una situación posible riesgo de seguridad e integridad física• Necesidad de información y atención social y jurídica en situaciones de emergencia• Necesidad de alojamiento fuera del domicilio ante una situación de riesgo inminente para su integridad física <p>Mayores – Discapacidad - Dependencia:</p> <ul style="list-style-type: none">• Necesidad de alojamiento permanente para personas valoradas como dependientes (alojamientos específicos según características)• Necesidad de apoyo económico para sufragar gastos de la atención en centros de servicios sociales de iniciativa privada• Necesidad de apoyo económico para que las personas y con discapacidad con escasos o limitados recursos económicos |

3.- Necesidad Social de Convivencia Adecuada

| Definición según Catálogo de Servicios Sociales de la CCAA de Aragón |
|---|
| Necesidad social, objeto de atención del Sistema Público de Servicios Sociales de Aragón, consistente en la dificultad para establecer unas relaciones interpersonales apropiadas en las unidades de convivencia, grupos y comunidades de pertenencia |
| Concreción en base a las prestaciones sociales destinadas a su atención |
| <p>Para toda la población:</p> <ul style="list-style-type: none">• Necesidad de intervención profesional para la adquisición de habilidades básicas y hábitos de conducta tanto en lo relativo a las capacidades personales como relacionales• Necesidad de intervención profesional en situaciones de crisis, riesgo o vulnerabilidad de cualquier miembro de la unidad familiar• Necesidad de intervención técnica para orientar, asesorar y dar apoyo a la familia o unidad de convivencia o a alguno de sus miembros• Necesidad de apoyo, formación y sustitución de aquellas personas que se dedican con carácter habitual al cuidado de personas con limitaciones en su autonomía personal, familiar o social• Necesidad de acceso inmediato a los servicios oportunos en situaciones de emergencias, de inseguridad, soledad o aislamiento <p>Para sectores específicos de población:</p> <p>Menores:</p> <ul style="list-style-type: none">• Necesidad de asegurar al menor que sus posibles acogedores o adoptantes son idóneos• Necesidad de apoyo profesionalizado a toda la unidad familiar en procesos de acogimiento familiar y adopción• Necesidad de formación de los futuros adultos adoptantes• Necesidad de apoyo en la intermediación de adopciones internacionales <p>Discapacidad:</p> <ul style="list-style-type: none">• Necesidad de un espacio de convivencia y tratamiento idóneo para conseguir, en la medida de lo posible, habilitación para actividades de la vida diaria• Necesidad de una atención ocupacional de tipo laboral para conseguir el ajuste personal y social más adecuado destinado a mejorar su grado de autonomía <p>Dependencia:</p> <ul style="list-style-type: none">• Necesidad de apoyo emocional para mejorar la calidad de vida del cuidador y de las personas en situación de dependencia• Necesidad de respiro y apoyo a las personas cuidadora mediante el alojamiento temporal, la estancia diurna o nocturno de la persona dependiente• Necesidad de apoyo económico para que la persona dependiente sea atendida en su entorno habitual• Necesidad de apoyo económico para ayudar a la persona dependiente a financiar el coste de los servicios del catálogo de atención a la dependencia cuando no sea posible acceder a estos servicios a través de plazas de responsabilidad pública• Necesidad de apoyo económico para cubrir gastos derivados de una asistencia personal que facilite el acceso a la educación y al trabajo <p>Familia:</p> <ul style="list-style-type: none">• Necesidad de apoyo profesional para mediar en conflictos extrajudiciales• Necesidad de un espacio neutral para realizar las visitas establecidas en resoluciones judiciales entre el menor y su familia cuando la conflictividad familiar impida su desarrollo de forma normalizada |

4.- Necesidad Social de Integración Social

| Definición según Catálogo de Servicios Sociales de la CCAA de Aragón |
|---|
| Necesidad social, objeto de atención del Sistema Público de Servicios Sociales de Aragón, consistente en la dificultad de formar parte, en igualdad de condiciones con el resto de miembros, de los grupos y comunidades de pertenencia de las personas |
| Concreción en base a las prestaciones sociales destinadas a su atención |
| <p>Para toda la población:</p> <ul style="list-style-type: none">• Necesidad de intervención profesional para favorecer a las personas, unidades de convivencia, grupos en situación de riesgo de exclusión y vulnerabilidad social y comunidades en los procesos de inclusión social <p>Para sectores específicos de población:</p> <p>Menores:</p> <ul style="list-style-type: none">• Necesidad de apoyo e intervenciones de carácter preventivo con menores de 14 años infractores• Necesidad de intervención socioeducativa con menores infractores, desde diferentes modalidades (régimen cerrado, semiabierto, en centro terapéutico, en régimen abierto...)• Necesidad de apoyo a menores procedentes del sistema de protección de menores en su proceso de desinstitucionalización <p>Mujeres víctimas de violencia:</p> <ul style="list-style-type: none">• Necesidad de un alojamiento temporal para mujeres y menores víctimas de violencia contra la mujer que ofrezca una atención especializada, con mayor o menor intensidad, como paso previo a alcanzar autonomía• Necesidad de apoyo económico para mujeres víctimas de violencia de género que tienen dificultades para acceder al mercado laboral y no tienen suficientes recursos económicos <p>Mayores – Discapacidad - Dependencia:</p> <ul style="list-style-type: none">• Necesidad de protección de las personas bajo medida protectora del CTDJA <p>Personas en riesgo de exclusión social:</p> <ul style="list-style-type: none">• Necesidad de alojamiento alternativo y medios necesarios para la integración social para personas mayores de 60 años en situaciones de riesgo de exclusión social y para personas bajo medida protectora de la Comisión de Tutelas y Defensa Judicial de Adultos |

5.- Necesidad Social de Autonomía Personal

| Definición según Catálogo de Servicios Sociales de la CCAA de Aragón |
|---|
| Necesidad social, objeto de atención del Sistema Público de Servicios Sociales de Aragón, consistente en la dificultad de poder valerse por sí mismo sin el concurso de otros |
| Concreción en base a las prestaciones sociales destinadas a su atención |
| <p>Para toda la población:</p> <ul style="list-style-type: none">• Necesidad de un entorno de convivencia adecuado• Necesidad de atención para facilitar el desarrollo de actividades básicas de la vida diaria a las personas con limitación de autonomía personal• Necesidad de apoyo puntual o sustitución de las personas que ejercen los cuidados en el domicilio• Necesidad de intervención profesional ante situaciones de conflicto psicofamiliar para alguno de los miembros de la unidad de convivencia <p>Para sectores específicos de población:</p> <p>Mujeres víctimas de violencia:</p> <ul style="list-style-type: none">• Necesidad de intervención interdisciplinar en la atención a situaciones de violencia contra la mujer <p>Discapacidad</p> <ul style="list-style-type: none">• Necesidad de prevención, rehabilitación y atención a niñ@s menores de 6 años que presentan o puedan presentar déficit en su desarrollo psicomotor• Necesidad de apoyo para financiar gastos destinados a favorecer la autonomía personal <p>Mayores - Dependencia:</p> <ul style="list-style-type: none">• Necesidad de participación y acceso a actividades para prevenir la aparición de situaciones de dependencia• Necesidad de participación y acceso a un conjunto de actuaciones tendentes a mejorar las condiciones de autonomía y personal a las personas en situación de dependencia valoradas con Grado I• Necesidad de formación para las personas que ejercen los cuidados de personas en situación de dependencia• Necesidad de transporte adaptado para trasladar a las personas en situación de dependencia desde su domicilio a los centros de día, ocupacionales o asistenciales y de noche• Necesidad de apoyo económico para financiar gastos destinados a favorecer la autonomía personal |

6.-Necesidad Social de Participación Social

| |
|---|
| Definición según Catálogo de Servicios Sociales de la CCAA de Aragón |
| Necesidad social, objeto de atención del Sistema Público de Servicios Sociales de Aragón, consistente en la dificultad de ser un miembro activo en la construcción de los grupos y comunidades de pertenencia de las personas |
| Concreción en base a las prestaciones sociales destinadas a su atención |
| Para toda la población: <ul style="list-style-type: none">• Necesidad de promoción y fomento de asociacionismo• Necesidad de promoción del voluntariado y la ayuda mutua• Necesidad de desarrollo comunitario• Necesidad del fortalecimiento de redes sociales que fortalezcan el sentido de pertenencia y el ejercicio de ciudadanía activa en una comunidad |

BORRADOR