

Revisión Anual 2010

ESN es la red independiente de los servicios sociales en Europa. Nuestra misión es ayudar a cambiar las vidas de las personas más vulnerables de la sociedad con la prestación de servicios sociales de calidad. Con socios en servicios sociales públicos por toda Europa, reunimos a las personas indispensables para el diseño y la prestación de servicios clave de asistencia y apoyo para poder aprender de cada uno y contribuir con sus experiencias y conocimientos a construir una política social eficaz a nivel nacional y europeo.



Estimados socios y amigos de ESN,



Con la publicación de este informe, ESN revisa sus actividades en 2010 y celebra los éxitos de los últimos tres años.

Gracias al apoyo de la Comisión Europea, ESN ha podido brindar a sus miembros y otros grupos de interés muchas oportunidades de aprendizaje mutuo. El número de miembros de ESN casi se ha doblado en los últimos tres años y hemos podido ofrecer un mayor apoyo a los miembros en actos nacionales. También hemos sido más activos que nunca en política europea al haber participado en acontecimientos organizados por las presidencias, así como en consultas y revisiones paritarias.

Algunos de los trabajos políticos emprendidos en 2010 fueron los documentos en los que nos posicionamos en relación a la Plataforma Europea contra la Pobreza y la Exclusión Social, el Pacto Europeo para la Salud Mental y el Bienestar, la Estrategia sobre los Derechos del Menor y el Marco de Calidad voluntario para los Servicios Sociales.

También hemos diversificado la información que ofrecemos, especialmente en el marco del Año Europeo 2010, o con dos breves documentales y una serie de artículos sobre las percepciones y experiencias en materia de exclusión social de los usuarios de servicios sociales.

En 2010 hemos sido partícipes de un compromiso renovado por la inclusión social en Europa durante la nueva década. En la Conferencia Europea de los Servicios Sociales en Barcelona, celebrada en junio, el Comisario Andor dijo a los delegados: “Los servicios sociales, líderes y directores de gobiernos locales y regionales incluidos, tienen un papel importante que desempeñar en la tarea de sacar de la pobreza y la exclusión social a 20 millones de personas”.

En diciembre, ESN clausuró el año 2010 – y el programa de tres años de duración 2008-2010 – con un taller para los socios que tuvo lugar en Bruselas. La finalidad de este acto no fue solamente compartir nuestros logros sino también forjar nuestro futuro. De esta reunión han surgido algunas prioridades complejas e interesantes y esperamos trabajar en ellas con los miembros y amigos de ESN en 2011 y en el futuro.

Reciba mi más cordial saludo.

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'J. Halloran'.

John Halloran
Director Ejecutivo

No dude en ponerse en contacto con nosotros para recibir información sobre estas actividades: info@esn-eu.org

ÍNDICE

POLÍTICAS Y PRÁCTICAS

Salud mental: Grupo de Trabajo y Pacto Europeo	4
Personal en cuidados de larga duración: Seminario de primavera en Atenas	5
La contratación de servicios de calidad: Proyecto de investigación	6
Desarrollo de los servicios de asistencia comunitaria: Grupo de Trabajo	7
Barcelona 2010: Conferencia Europea de los Servicios Sociales	8

EL TRABAJO A NIVEL EUROPEO

Año Europeo 2010: Circo contra la Exclusión	9
Año Europeo 2010: Historias de los usuarios	10
Revisiones paritarias.....	12

SOCIOS Y GOBERNANZA

Actos de los socios: Intercambio y Aprendizaje	13
Forjar nuestro futuro: Taller para los socios	15

Salud mental

Grupo de Trabajo y Pacto Europeo

ESN creó en 2010 un grupo de trabajo que ha contribuido en gran medida al Pacto Europeo para la Salud Mental y el Bienestar. Este Pacto tiene por objetivo apoyar y contribuir a la elaboración de políticas por parte de los Estados Miembros, fomentar las mejores prácticas, abordar los retos comunes y hallar soluciones. En el Pacto se incluyen diferentes grupos sociales –de los jóvenes a los mayores– y cuestiones tales como el problema del estigma.

Aunque los modelos y las estructuras son diferentes en toda Europa, los servicios de salud mental desempeñan una función vital para las personas con problemas de salud mental que sin ayuda no pueden llevar vidas plenas. En la mayoría de los países, los servicios sanitarios y sociales tienen la obligación legal de proteger a las personas con problemas de salud mental. Con frecuencia los médicos de atención primaria y los trabajadores sociales son el primer punto de contacto y pueden asesorar a las personas y derivarlas a los servicios especializados necesarios.

Un tema constante del grupo de trabajo de ESN y el Pacto Europeo ha sido la falta de cooperación entre los servicios sanitarios y sociales. “Aún existen brechas entre los diferentes servicios y a veces no sabemos comunicarnos muy bien. En algunas áreas es posible que existan muy buenos servicios de salud mental, pero con frecuencia dependen de una sola persona. Si esta persona abandona su cargo, todo el servicio se viene abajo”, argumenta Terry Madden (Ayuntamiento de Dublín).

El grupo de trabajo ha analizado cómo están protegidos los derechos de las personas con problemas de salud mental según se establece en la Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad. “Según esta ley, los problemas a los que se enfrentan las personas con discapacidad los causa la sociedad y no el individuo”, destaca Antje Welke, de la Asociación Alemana para el Bienestar Público y Privado.

Oír la voz de las personas con problemas de salud mental es importante para proteger sus derechos. “Las personas que utilizan los servicios disponen de conocimientos y experiencias que pueden ayudar a mejorar los servicios sociales”, recuerda Lucy Butler de la Diputación Provincial de Hampshire. Esto representa un reto para el sistema, afirma Marianne Cohen de la Unidad de Recuperación del Departamento de Servicios Sociales de Aarhus, Dinamarca. “Durante muchos años se consideraba que los profesionales eran los únicos expertos, pero ahora contamos con dos expertos: el profesional y el usuario. Los profesionales tienen que aceptar que el usuario tenga más poder de decisión sobre su propia vida”.

Sin embargo, aún con los mejores servicios, sigue existiendo el estigma social en torno a la salud mental, lo que constituye un obstáculo real para la inclusión. “Una vez que eres un enfermo mental, siempre lo serás” – esta actitud sigue muy viva todavía hoy pese al hecho bien documentado de que aproximadamente un 60% de todas las personas con

enfermedades mentales graves se recuperan”, opina Anders Møller Jensen del Centro Nacional de Conocimientos sobre Discapacidades y Psiquiatría Social de Dinamarca.

Lorenzo Rampazzo, director en la Región de Véneto, Italia, añade: “En algunos casos, el personal de los departamentos psiquiátricos puede constituir un obstáculo para la recuperación; al centrarse sobre todo en los medicamentos, los síntomas y los tratamientos. A fin de tener una recuperación social, el método debería ser diferente, más bien enfocado en los propios recursos de los pacientes. Marta Nieto de la Fundación FISLEM de Castilla-La Mancha (España) explica: “Si los médicos y los responsables políticos quieren realmente situar a los usuarios en el centro del proceso de recuperación, serán necesarios nuevos métodos de participación”. Hristo Bozov, teniente de alcalde de Varna en Bulgaria, añade: “También tenemos que contar con la red de la familia y los amigos de la persona”.

El Grupo ha elegido ocho áreas como prioridades para su trabajo:

- 1. Poner los derechos y los valores en práctica**
- 2. Fomentar la voz de los usuarios y las familias**
- 3. Forjar una planificación estratégica y reforzar la cooperación**
- 4. Asegurar una evaluación profesional de las necesidades**
- 5. Desarrollar un cuidado y apoyo personalizados**
- 6. Organizar campañas de sensibilización en salud mental**
- 7. Desarrollar argumentos económicos para una inversión basada en resultados**
- 8. Desarrollar una visión compartida en salud mental en la UE**

La cooperación estratégica entre todos los grupos de interés en el ámbito local es fundamental para mejorar la calidad de vida de las personas con problemas de salud mental y ayudarles a recuperarse. “La mayoría de los determinantes de la salud mental están fuera del sector sanitario, por ello la clave radica en la cooperación entre todos los sectores”, manifiesta Eija Stengård del Instituto Nacional de Salud y Bienestar de Finlandia. La colaboración entre usuarios, familiares, cuidadores y profesionales sociales y sanitarios, directores incluidos, es imprescindible para ofrecer las mejores oportunidades de recuperación e inclusión en la sociedad.

ESN cree que los usuarios deberían ocupar un lugar central en su propio proceso de recuperación. Durante un taller celebrado en la Conferencia Europea contra el Estigma en Lisboa el 8 y 9 de noviembre y organizado en el marco del Pacto Europeo de la Salud Mental, ESN aportó al debate la voz de los usuarios. Lise Jul Pedersen, una antigua usuaria de los servicios de salud mental en Dinamarca, retó a la audiencia en relación con las actitudes hacia las personas con problemas de salud mental: “Existe la creencia de que la enfermedad mental no afecta a personas altamente cualificadas, o que no es posible recuperarse de una enfermedad mental grave. Es posible que nunca me recupere totalmente, pero eso es algo con lo que tengo que vivir. Y para luchar contra la discriminación en la sociedad debemos fomentar la responsabilidad y las aptitudes de forma que podamos recuperar nuestra posición en la sociedad”.

Si desea obtener más información, consulte: <http://www.esn-eu.org/mental-health-working-group>

Los trabajadores de los servicios de cuidados de larga duración Seminario de primavera 2010, Atenas

El objetivo de este seminario, celebrado en Atenas el 11 de mayo en cooperación con la Unión Central de Municipios y Comunidades (KEDKE), el Ayuntamiento Zografou y el Ministerio de Trabajo y Protección Social, fue debatir el futuro del personal encargado de los cuidados de larga duración.

“Queremos ocuparnos de las personas que dedican su tiempo diario a cuidar de los demás”, explicó Carlo Alberto Librera, director de atención residencial en la ciudad de Bolzano (Italia), con referencia a la estrategia de esta ciudad para apoyar a las personas que se trabajan en cuidados de larga duración. Este sentimiento fue el tema central de las charlas en Atenas entre 50 participantes europeos y griegos.

Junto con la atención sanitaria, el sector de la asistencia social emplea en la actualidad a un 10% de la población activa de la UE. Según las proyecciones demográficas, este sector necesitará cada vez más personas cualificadas y solidarias; de lo contrario, habrá que considerar estrategias alternativas para reducir la demanda de servicios formales de asistencia. Muchas personas corrientes se verán atrapadas en labores de asistencia, tal vez sin darse cuenta, cuando por ejemplo su pareja o uno de sus padres ya no esté en condiciones de vivir de modo independiente.

En este seminario se aclararon algunas posibles respuestas en lo que respecta al reto de la creciente demanda de cuidados a largo plazo y la reducción de la mano de obra oficial. La Dra. Judy Triantafillou y Patrizia di Santo, investigadoras en el proyecto INTERLINKS en la UE, explicaron el papel de los cuidadores informales y los trabajadores asistenciales extranjeros, respectivamente. Según la Dra. Triantafillou, “los cuidadores tienen sus propias necesidades de apoyo pero con frecuencia deben dar prioridad a las necesidades de la persona mayor, p. ej., dar asistencia en vez de trabajar en su profesión, y hallar sus propias soluciones en relación con la asistencia, p. ej., emplear a trabajadores asistenciales extranjeros”.

Un ejemplo de práctica local de Helsinki demostró el valor de un enfoque multiprofesional para la prevención y rehabilitación, una estrategia clave para reducir la demanda de intervenciones intensivas o a largo plazo. Kirsi Santama, asesora jefe del Centro Riistavuori para Servicios Múltiples de Helsinki, explicó: “Los profesionales ven a una persona anciana desde diferentes perspectivas: la enfermera del hospital ve a alguien que sufre dolor, mientras que el fisioterapeuta del gimnasio ve a una persona diferente”.

En el -distrito de Lambeth en Londres se ha aplicado un nuevo modelo de planificación integrada de personal y servicios. La Directora ejecutiva de los Servicios para Adultos y la Comunidad, Jo Cleary, explicó: “Cada vez que pides un servicio, solicitas trabajadores. Se trata de contar con los trabajadores adecuados para que realicen el trabajo correcto a un precio razonable”.

Las presentaciones del seminario están disponibles en: www.esn-eu.org/e-news-may10-athens

Políticas y prácticas

Contratación de calidad en la República Checa y España

Proyecto de investigación

El 21 de julio de 2010, ESN organizó en Brighton una serie de tres talleres de investigación para este proyecto de dos años de duración en el que participaron la República Checa y España. En el informe final, en el que también figuraron Bélgica, Alemania, Suecia y el Reino Unido, se intentó responder a dos cuestiones:

- *¿Cómo están regulados los mercados para mejorar la calidad de la asistencia y la calidad de vida de las personas mayores?*
- *¿Cómo pueden gestionarse las relaciones entre las autoridades públicas y (otros) proveedores para fomentar la garantía de calidad y mejoras?*

En este taller participaron representantes de los ayuntamientos de Madrid y Ostravá, los proveedores sin fines lucrativos ASISPA (Madrid) y Diaconía Silesiana, y expertos en cuidados de larga duración del Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO) para las personas mayores y en situación de dependencia y la Universidad Carolina de la República Checa.

En los últimos años, tanto la República Checa como España han introducido prestaciones en metálico para personas que necesitan asistencia. En España, las comunidades autónomas evalúan la situación de las personas y en la República Checa, son los ayuntamientos los que hacen dicha evaluación. En ambos países se enfrentan al problema de que la mayoría de usuarios ha elegido recibir las prestaciones en metálico (para pagar a los cuidadores informales) en vez de utilizar los servicios formales, aunque con las nuevas leyes lo que se pretendía era estimular el desarrollo de un mercado en el que los usuarios adquiriesen los servicios de cuidados formales.

Los niveles de calidad requeridos por la ley fluctúan más en España que en la República Checa: en el modelo checo se acredita a cada proveedor según los mismos niveles en todo el país, aunque las agencias regionales gestionan el proceso. En el modelo español se establecen niveles mínimos centrales para la acreditación pero se permite que las comunidades autónomas determinen normas adicionales para los proveedores.

La financiación también es diferente: los proveedores de la República Checa están acostumbrados a un proceso continuado en el que solicitan las prestaciones a los diferentes ministerios nacionales, regiones, municipios, fundaciones y organizaciones internacionales. En cambio, los proveedores españoles solicitan simplemente la acreditación en la comunidad o el municipio a través de licitaciones y luego tienen una financiación relativamente estable durante un determinado periodo de tiempo.

Las diferentes funciones y relaciones mencionadas anteriormente se analizarán exhaustivamente en una sesión plenaria especial en la próxima XIX Conferencia Europea de los Servicios Sociales, del 6 al 8 de julio de 2011 en Varsovia. Para obtener más información, consulte: www.esn-conference.org/home-warsaw

Políticas y prácticas

Desarrollo de los servicios de asistencia comunitaria : dificultades previstas Grupo de trabajo

El grupo de trabajo de ESN sobre servicios de asistencia comunitaria continuó su labor en 2010, preocupado realmente por la posibilidad de progresar con la desinstitucionalización frente a la actual crisis económica. ESN está estudiando la manera de ofrecer apoyo práctico y político a este programa en los próximos años.

A menudo se piensa que una crisis económica no es un buen momento para introducir cambios e intentar modernizar el sistema de asistencia. Ya es problema suficiente el bregar con los recortes, que la economía esté en desaceleración y aumente el desempleo ; otros retos sistémicos, tales como la desinstitucionalización, pueden esperar hasta que vengan épocas de bonanza.

Los miembros del grupo de trabajo de ESN que se ocupa del Desarrollo de la Asistencia en la Comunidad creen que es un error habitual pensar que la desinstitucionalización, aunque sea un cambio deseable, solamente puede realizarse en tiempos de prosperidad. La desinstitucionalización implica una transición hacia un nuevo concepto de la asistencia, en el que el individuo ocupa un lugar central y se crean soluciones flexibles y locales para responder a sus necesidades.

Al analizar los desafíos que nos aguardan, los miembros del grupo consideran que la aplicación sufre un atraso con respecto a la ley. “Contamos con leyes magníficas pero su ejecución es muchas veces deficiente o lleva retrasos considerables”, argumenta Aleksandra Caloševic del Fondo de Innovación Social de Serbia. Los nuevos servicios comunitarios podrían incluso convertirse en mini instituciones aisladas. “Ahora contamos con estos servicios, pero ¿en qué medida permitimos que la comunidad participe de verdad?”, pregunta Bruno Forti del Municipio de Belluno de la Región de Véneto.

El grupo de trabajo coincide en señalar que un buen sistema de asistencia no puede funcionar sin toda una serie de servicios de apoyo que concedan gran importancia a la prevención. “Lo que nos hace falta es un sistema adecuado de apoyo a la familia. Nuestros políticos suelen culpar a las familias de todos los problemas, pero las familias reciben las ayudas cuando ya es demasiado tarde”, puntualiza Ralitsa Petrova de la ciudad de Sofía, Bulgaria.

El director de ESN, John Halloran, comenta al respecto que está de acuerdo en que la transición de la asistencia residencial a comunitaria es un gran cambio para todos los interesados, planificadores de políticas, autoridades presupuestarias, profesionales sociales y sanitarios, y por último, pero no por eso menos importante, para los usuarios y sus familias: “ESN aboga por el apoyo a los directores de los servicios sociales públicos

del ámbito local y otros grupos de interés para generar un cambio en aquellas personas que pasan gran parte de sus vidas en las instituciones. Hay quienes dicen que esto ahora no es posible, especialmente ante la actual crisis económica, pero en ESN estamos convencidos de que debemos hallar soluciones prácticas a nivel local para ayudar a las personas a llevar una vida normal”.

Políticas y prácticas

Barcelona 2010: Fomento de la atención y la inclusión

3 días, 24 talleres y 450 delegados

En la XVIII Conferencia Europea de los Servicios Sociales celebrada en Barcelona del 21 al 23 de junio se reunieron más de 450 profesionales, directores, investigadores y políticos de 33 países europeos y fuera de Europa para debatir sobre el “Fomento de la atención y la inclusión en un difícil contexto económico”. La conferencia también albergó el Día Nórdico, organizado por el Centro Nórdico para Asuntos Sociales y de Bienestar (NVC) y socio de ESN, que en su cita anual debatió sobre jóvenes desempleados.

“Los servicios sociales, incluyendo a todos ustedes que están presentes en esta conferencia en calidad de líderes y directores de gobiernos locales y regionales, tienen una función importante que desempeñar para ayudar a salir de la pobreza y la exclusión social a 20 millones de personas”.

László Andor, Comisario Europeo de Empleo, Asuntos Sociales e Inclusión

La XIX Conferencia Europea de los Servicios Sociales, del 6 al 8 de julio de 2011 en Varsovia, brindará otra oportunidad de abordar los retos que conlleva construir una sociedad activa y solidaria. Para inscribirse en la conferencia de Varsovia, visite: www.esn-conference.org/home-warsaw

Barcelona 2010: Fomento de la atención y la inclusión

Mensajes principales

A raíz de las buenas prácticas de los talleres, ESN redactó una serie de mensajes principales, resultado de la conferencia, junto con las precisiones y peticiones expresadas en las sesiones plenarias.

Los servicios sociales están sometidos a una presión sin precedentes para responder a las crecientes necesidades que han surgido en esta crisis económica, a la vez que continúan con sus esfuerzos para solucionar los retos a largo plazo. Como directores de servicios sociales y profesionales de dilatada experiencia, creemos que debemos defender ahora más que nunca los **valores del trabajo social** y los **principios del servicio público** tanto dentro como fuera de nuestras propias organizaciones.

Junto con líderes políticos, deberíamos hallar maneras de superar los problemas ante las dificultades económicas y sociales. Deben tomarse **decisiones difíciles** sobre las inversiones y prioridades a corto y largo plazo. Hemos de **crear alianzas** con patrocinadores, proveedores e intercesores de todos los sectores a nivel local. Debemos **orientar las expectativas del público** sobre qué es lo que las prestaciones y los servicios pueden conseguir para los usuarios de servicios y qué se les pide a cambio.

Políticas y prácticas

Basándonos en los debates sobre el fomento de la atención y la inclusión en un difícil contexto económico que tuvieron lugar en la XVIII Conferencia Europea de los Servicios Sociales, creemos que debemos:

1. Mantener una postura clara respecto a los valores de los servicios sociales y trabajar hacia un **entendimiento mutuo** de los problemas sociales a los que se enfrentan las personas en los diferentes servicios y profesiones.
2. Pese a las presiones inmediatas de la crisis económica, tener en cuenta los **retos a largo plazo** tales como los cambios demográficos y el aumento de la inmigración, y planificar por adelantado las medidas a tomar cuando vuelva el crecimiento económico.
3. Equilibrar cuidadosamente las necesidades de las personas que son **nuevos usuarios de los servicios sociales** (p. ej., debido a las deudas o al desempleo) con las de las personas que ya los usaban y recibían prestaciones antes de la crisis.
4. Equilibrar los **servicios universales** para todos con **vías de actuación específicas** para los más vulnerables, apoyándoles para acceder a los servicios universales y ofreciendo apoyo específico para que puedan gestionar y superar los desafíos a los que se enfrentan.
5. Buscar claridad a nivel político en torno a los **objetivos y resultados** que se espera de los servicios sociales, con el reconocimiento de la **competencia y la experiencia** de los profesionales que trabajan en primera línea.
6. Volver a valorar y reconocer todos los recursos **financieros, humanos** (profesionales del ámbito social, cuidadores, usuarios de servicios, familias, comunidades) e **infraestructuras** (nuevas tecnologías, edificios) que pueden movilizar los servicios sociales.
7. Considerar la adaptación a la crisis como un **proceso de gestión de cambios** en el que deben participar los usuarios de servicios, los profesionales y los directores en toda la organización y en organizaciones asociadas.
8. **Adaptarse** a la creciente demanda y reducción de los recursos, teniendo el coraje de invertir en programas que han demostrado ser eficaces y reformar los que no lo son.
9. Mostrar transparencia con la opinión pública sobre (posibles cambios en) los **criterios y valoraciones** para recibir un servicio o una prestación, y sobre **cuánto deben pagar los usuarios** dentro de los límites de sus posibilidades.
10. Conseguir que a nivel político se acepte que para responder a los **retos a largo plazo** se necesita invertir en los servicios sociales tanto en infraestructura física como en recursos humanos.

Año Europeo 2010: Escuchar a los usuarios ESN en el Circo contra la Exclusión

“Escuchar a los usuarios” fue el título de la sesión pública organizada por ESN en el “Circo contra la Exclusión”, un foro participativo celebrado en Bruselas el 20 de octubre de 2010 en el Año Europeo de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social.

En el Circo contra la Exclusión, ESN presentó el documental “Escuchar a los usuarios” en el que se muestra la experiencia de personas que usan los servicios sociales o trabajan en ellos y que nos da una idea de los problemas que causan situaciones de pobreza y exclusión social, o que se ven agravados por ellas. “Con este documental queríamos mostrar desde dentro las relaciones entre los usuarios y los trabajadores de los servicios sociales”, manifestó John Halloran, director de ESN.

Tras ver el documental, los panelistas y la audiencia compartieron sus opiniones. Elspeth Darby del Departamento de Trabajo y Pensiones del Reino Unido indicó: “Probablemente a todos nos resultan familiares los problemas que aparecen en el documental, independientemente del país”.

Fabian Zuleeg, economista principal del Centro de Política Europea, trasladó el documental a un contexto más amplio: “Los servicios sociales no se ofrecen en un vacío. Nos hallamos en una situación sumamente difícil en el que el envejecimiento y el declive demográfico, las desigualdades sanitarias y la crisis de las finanzas públicas, seguirán con nosotros durante décadas. Actualmente existe en la UE un desfase entre los ingresos públicos y el gasto público que se sitúa aproximadamente en un 6 a 8% del PIB”. Fintan Farrell de la Red Europea de Lucha contra la pobreza (EAPN) insistió en que había suficiente dinero, por ejemplo para cuidar de los ancianos, pero que los “gobiernos habían perdido la capacidad de captarlo”. Marie-Anne Paraskevas de la Comisión Europea habló del nuevo objetivo europeo para luchar contra la pobreza: “Tener un objetivo ya es una gran conquista, pero esto no abarca todas las facetas de la exclusión social”.

Neelam Bhardwaja, directora de los servicios sociales del Ayuntamiento de Cardiff, respondió a la pregunta del presidente de la sesión Hugh Frazer sobre la visibilidad de los servicios sociales en el ámbito político: “Hay quien piensa que los servicios sociales son una carga, tal vez debido a que se necesitan muchos recursos. En mi puesto, estoy constantemente fomentando los valores del trabajo social y defendiendo lo que hacemos”. Fabian Zuleeg retomó esta cuestión y comentó: “Lo que aún no se ha hecho suficientemente es demostrar el valor de los servicios sociales. Se debería hacer un estudio básicamente económico para demostrar los resultados”.

Kjeld Sieljacks, presidente de la organización nacional danesa para personas sin techo (SAND), volvió al tema central del documental y recordó que los servicios sociales “necesitan trabajar con las personas en el lugar en el que están”.

EY2010: Historias de los usuarios

Donde los servicios sociales pueden marcar la diferencia

En el Año Europeo de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social, ESN recopiló diez historias de personas que luchaban contra la adversidad. María y Stefan, ambos de 32 años, habían llevado vidas con problemas diferentes en diversas partes de Europa y se habían esforzado por cambiar. Hoy, ya adultos, los dos tienen el mismo objetivo: un futuro mejor para sus hijos.

MARIA LIPITOR



María Lipitor, de 32 años de edad, finalmente pudo encontrar alojamiento para ella y su hija Neda de 10 años. Cuando María tenía la edad de Neda, tuvo que abandonar su hogar y vivir en la calle. “Mi padre falleció cuando yo era pequeña y mi madre conoció a otro hombre. Bebían, no nos cuidaban bien y nos trataban mal a mí y a mis hermanos”, explica María.

Estas circunstancias la obligaron a escapar y vivir en la calle. “La vida en la calle es realmente dura. Tenía que estar siempre bien alerta para evitar situaciones peligrosas”, recuerda María. Se dedicaba a vender cigarrillos en el mercado y a veces tenía que mendigar para comer. “Una organización benéfica me sacó de la calle y Dios me acompañó, nadie más”.

Como adulta, intentó crear un nuevo hogar: “Conocí a un chico y pensé que podíamos formar una familia juntos”. Desgraciadamente, cuando Neda nació, el padre las envió a mendigar por dinero. “Pasaba la mayor parte de mi tiempo en la calle con mi hija pequeña hasta que una patrulla de policías nos recogió y avisó al Centro de Protección de la Infancia de la ciudad. Me quitaron a mi hija y la pusieron en un hogar de adopción durante casi 3 años”.

Pero María siguió en contacto con la familia adoptiva y durante ese periodo se separó del padre de la niña. En el asilo nocturno gestionado por Cáritas encontró cobijo, comida y trabajo. “Tengo una habitación para mí y mi hija. Tenemos un baño, una cocina y todas las condiciones necesarias para llevar una vida digna. También tengo un trabajo y recibimos ayuda y apoyo cuando lo necesitamos. Puedo trabajar aquí y también tener a mi hija conmigo. Neda ahora va al colegio. Quiero que aprenda y progrese”, explica. María sabe que las cosas le hubieran ido mejor si en el pasado hubiese tenido mejores oportunidades. “Ahora que he conseguido recuperar a Neda, quiero ofrecerle una vida diferente – una vida mejor”, afirma María.

STEFAN JUL GUNNERSEN



A los 32 años, Stefan Jul Gunnensen es un joven profesional ambicioso que trabaja de editor en el Anuario Estadístico del Instituto Nacional de Estadística de Dinamarca. En su tiempo libre trabaja como productor musical y está pensando en emprender una nueva carrera como escritor.

El pasado de Stefan está plagado del intenso dolor que cualquier niño sentiría por una madre ausente: “Mi madre nunca supo muy bien cómo satisfacer mis necesidades cuando yo era un bebé o un niño pequeño. Siempre parecía tan lejos de mí. Se quitó la vida cuando yo tenía apenas cinco años”.

Cuando tenía dos años, Stefan ya vivía parcialmente con padres adoptivos. “Mi madre adoptiva trabajaba en una guardería donde me conoció a mí, a mi madre y a mi padre que ya no vivía con nosotros. Quería ayudarnos de verdad”, recuerda Stefan. Cuando su madre murió, fue adoptado por la misma familia.

“Me sentía muy desgraciado y todo lo que quería era estar con mi madre”, recuerda Stefan. En la adolescencia se dedicó en cuerpo y alma al mundo de los ordenadores. “Me encantaban los juegos de ordenador y ya a la edad de diez años empecé a hacer un poco de programación”. Sin embargo, como sus padres adoptivos eran personas tradicionales y extrovertidas a las que les gustaba pasar tiempo al aire libre, no entendían su afición. “De adolescente me sentía fuera de lugar”, admite Stefan. Sin embargo, uno de sus hermanastros más mayor fue un poco el modelo a seguir: “Yo sabía que él siempre estaba en lo cierto; cuando me reñía, sabía que había hecho algo mal. Y si me elogiaba, me sentía muy orgulloso”.

El vacío dejado por sus padres biológicos fue absolutamente irremplazable. “Pero me di cuenta de que mi vida cobraba sentido cuando ayudaba a los demás a cubrir ese vacío”. Este es el motivo por el que Stefan participa en TABUKA, una asociación de personas que han pasado sus vidas con familias de acogida y están trabajando para mejorar el sistema. Para sensibilizar sobre los problemas que tienen los niños durante la fase de transición, imparten conferencias y seminarios con familias de acogida y trabajadores sociales. Su objetivo más importante es crear la red de seguridad que cada niño necesita.

El mensaje de Stefan a los trabajadores sociales reza: “Acércate a los niños y dales un abrazo”. Esto es lo que él más echaba de menos. “Hace poco que yo también me convertí en padre y he reflexionado mucho sobre la paternidad y mi hijo. Yo nunca me sentí seguro. Ni con mi madre ni en el sistema de acogida familiar. Quiero ofrecer una base sólida de confianza y seguridad a mi hijo”.

Lea más historias en: www.esn-eu.org/2010

Revisiones paritarias

Representación de los servicios públicos sociales locales

ESN compartió su experiencia y conocimientos de buenas prácticas con políticos, investigadores y grupos de interés nacionales en tres revisiones paritarias sobre cuestiones varias, del apoyo a nuevas madres a la acreditación de proveedores de servicios. Las revisiones paritarias, financiadas por la UE, son un foro para gobiernos nacionales con el objetivo de presentar y debatir políticas y proyectos innovadores con otros países y grupos de interés.

Fundación Federal Madre e Hijo

Berlín, Alemania, enero de 2010

El gobierno alemán presentó el trabajo de la Fundación que ofrece asesoramiento a mujeres embarazadas y apoyo financiero para mujeres jóvenes con dificultades económicas. Con un presupuesto anual de 92 millones de euros y una serie de centros locales en todo el país, la Fundación también puede derivar a mujeres a otros servicios especializados. “La asistencia debería darse con rapidez de un modo no burocrático. En los centros de asesoramiento son importantes los contactos personales, la comprensión y el estímulo”, recalca el Secretario de Estado Hermann Kues.

El gobierno alemán tuvo en cuenta las sugerencias hechas por varios participantes, entre ellos ESN, para controlar mejor los resultados del trabajo de la Fundación, algo que sigue siendo un reto en muchas áreas del trabajo y la asistencia sociales.

Daniel Molinuevo (oficial de políticas e investigación de ESN hasta abril de 2010) manifestó: “Los servicios individuales deben saber dónde encajan en una estructura general. La Fundación es un buen ejemplo de esta estructura”.

Lograr una buena calidad del cuidado de larga duración en residencias

Murnau, Baviera, Alemania, 18-19 de octubre

El gobierno regional de Baviera gestiona su propio programa de garantía de calidad e inspección en los centros de atención residencial junto con un régimen federal gestionado por el sistema de seguros para el cuidado de larga duración. Las agencias municipales de inspección comprueban el cumplimiento con los requisitos de calidad de la Ley de Baviera sobre el Cuidado a Largo Plazo y la Calidad de Vida.

Los representantes de varios países informaron que están abandonando el método basado únicamente en inspecciones para adoptar uno de calidad que combine la inspección con asesoramiento e informes de autoevaluación, incluyendo un sistema interno eficaz para gestionar la calidad. También reconocieron que era necesario un diálogo sobre la calidad entre compradores, proveedores y otros grupos de interés, entre ellos, los residentes y sus familias.

La inspectora jefe de trabajo social de Escocia, Alexis Jay, representó a ESN en esta revisión paritaria. Y explicó: “Incluso con residencias de excelente calidad, es muy probable que las próximas generaciones de gente mayor prefieran quedarse en su hogar y llevar un control de la atención que necesitan”.

Trabajo a nivel europeo

Obtener la excelencia en la dotación de los servicios sociales

Rumania, 29-30 de junio

En su primera revisión paritaria, el gobierno rumano presentó su sistema de acreditación que establece los criterios de calidad que deben respetar tanto los proveedores públicos como los privados. Algunos de sus criterios son los siguientes: liderazgo eficaz, respeto por la ética y los derechos de los beneficiarios, participación de los usuarios, colaboración entre el sector público y privado y una continua evaluación. Para Nicu Dumitru Cornoiu, secretario de Estado del Ministerio de Trabajo, Familia y Protección Social de Rumania, “los servicios sociales permiten a las comunidades locales ajustarse a una sociedad en continuo cambio y deben adaptarse a las necesidades de las personas”.

Stephen Barnett, oficial superior de políticas, resumió la respuesta de ESN a este modelo de acreditación: “Pasar de la acreditación a la excelencia implica la participación de todo el sistema, incluyendo la planificación, la valoración, el acceso y la prestación”. Heike Hoffer de la Deutscher Verein, también representando a ESN, destacó: “La calidad de la atención puede que no siempre coincida con la calidad de vida. Deben establecerse los niveles mínimos de la calidad de la atención, pero esto no siempre mejora la calidad de vida. Los usuarios tienen derecho a cierta flexibilidad”.

Socios y gobernanza

Actos de los socios en Europa

Apoyar el intercambio y el aprendizaje

ESN aportó conocimiento sobre políticas y prácticas en varias conferencias que sus socios celebraron en 2010 y dio a conocer las iniciativas europeas.

Cluj, Rumania

Conferencia Nacional de los Servicios Sociales

Por segunda vez, el ayuntamiento de Cluj organizó la Conferencia Nacional de los Servicios Sociales en Rumanía del 7 al 8 de junio. Habida cuenta del éxito de la primera reunión en 2009, en esta conferencia se analizaron los retos de la inclusión social para las personas más vulnerables, incluyendo las personas más desaventajadas en el mercado laboral, los menores y la comunidad romaní.

Unos 150 delegados de toda Rumania asistieron a este evento de 2 días de duración en Transilvania; 12 delegados de ESN de 8 países participaron en cinco talleres y la sesión

plenaria. Un socio de ESN comentó la experiencia: “Fue muy útil para mí ponerme en contacto con los compañeros rumanos y familiarizarme con sus servicios sociales. Tuve la ocasión de ampliar mi red profesional y hablar de las diferentes experiencias y problemas respecto a la prestación y el desarrollo de los servicios sociales”.

Castilla-La Mancha, España

Primera asociación para usuarios con problemas de salud mental

En la comunidad autónoma de Castilla-La Mancha, socio de ESN desde 2009, se ha puesto en marcha Apemfenix, la primera asociación de la región para personas con enfermedad mental. El evento, celebrado en Toledo el 13 de diciembre, reunió a toda una serie de grupos de interés, entre ellos representantes de gobiernos regionales y locales y la Confederación Española de Agrupaciones de Familiares y Personas con Enfermedad Mental (FEAFES).

El gobierno regional reiteró sus esfuerzos a través de FISLEM, la Fundación para la Integración Sociolaboral del Enfermo Mental. FISLEM, miembro de ESN, apoya a las personas con enfermedades psíquicas y a sus familias creando campañas de concienciación, proyectos de investigación y actividades formativas con el objetivo de eliminar el estigma social que todavía sufren estas personas. El oficial de políticas de ESN Alfonso Montero comentó a los delegados: “No estáis solos; tenéis el apoyo de la UE y de vuestro gobierno regional. Las herramientas están a vuestra disposición; usadlas”.

Centro Nórdico del Bienestar

Solucionar el reto del desempleo juvenil

El Centro Nórdico para el Desarrollo de los Servicios Sociales (NVC) dirige la “Iniciativa de la Globalización”, una serie de siete proyectos en el campo de la política social y sanitaria, introducida por el Consejo de Ministros nórdico. En el marco de uno de estos proyectos, el NVC organizó una conferencia el 7 de octubre para adquirir experiencia y compartir conocimientos sobre la situación de los jóvenes.

Socios y gobernanza

La conferencia, a la que asistieron principalmente funcionarios nórdicos, también representó una buena ocasión para promover el folleto de NVC “Enfoque en la exclusión de los jóvenes” en el que se ponen de relieve las principales áreas en las que es necesario tomar medidas contra el desempleo de los jóvenes.

John Halloran explicó en este acto que los delegados deberían tener en cuenta que casi el 15% de los adolescentes abandonan los estudios sin haber recibido una formación o titulación adecuadas: “Estas personas corren el peligro de convertirse en una ‘generación perdida’ sin no actuamos rápidamente para mejorar el acceso a la formación, la enseñanza y un aprendizaje permanentes”.

Provincia de Castellón, España

Fomentar la innovación a través de las redes

La provincia de Castellón ha fundado recientemente la Red de Innovación y Calidad Social junto con 15 municipios de la Comunidad Autónoma de Valencia. La primera conferencia de la red con el título “Innovación y calidad social: respuestas ante los nuevos retos sociales” se celebró el 3 de junio en Castellón donde se debatió la emergencia de los nuevos tipos de pobreza en tiempos de crisis.

Stephen Barnett informó de las experiencias de ESN en el fomento de la innovación mediante el intercambio y explicó a los participantes: “Las redes son mucho más importantes en tiempos de crisis porque podemos aprender unos de otros y responder mejor a los nuevos desafíos”.

Baja Silesia, Polonia

Perspectivas de los profesionales de asistencia social

El Centro Regional de Política Social de Baja Silesia organizó una conferencia en Wrocław el 17 de noviembre a fin de presentar los resultados de su reciente proyecto de investigación sobre la pobreza y exclusión social en el que se muestra que los profesionales de asistencia social quieren que los municipios representen una fuente fiable de ayuda y apoyo para las personas que se enfrentan a la exclusión social. En la apertura de la conferencia, Sławomir Piechota, presidente del Comité de Política Social en el Parlamento de la República de Polonia, pronunció un apasionado discurso sobre los valores del trabajo social y los retos a los que se enfrenta la profesión en esta difícil coyuntura económica.

El Instituto para el Desarrollo de los Servicios Sociales (Varsovia) presentó un estudio reciente en el que se mostró que la mejor calidad de la asistencia para personas mayores depende de colaboraciones informales entre los centros de asistencia social, las oficinas de empleo, los médicos, las instituciones culturales y el mismo ayuntamiento, que a menudo lleva las riendas.

La oficial de políticas de ESN, Dorota Tomalak, abordó la perspectiva europea y la nueva Estrategia 2020 de la UE que se fija el objetivo ambicioso de sacar a 20 millones de europeos de la pobreza.

Socios y gobernanza

Compartir logros, forjar nuestro futuro

Taller para los socios de ESN

Los representantes de las organizaciones miembros de ESN se reunieron en Bruselas del 6 al 7 de diciembre de 2010 para examinar los logros de ESN entre 2008 y 2010 y definir su trabajo futuro para 2011-2013, ahora que ESN comienza una nueva colaboración de tres años con la Comisión Europea.

Al hablar sobre su participación en ESN durante los últimos tres años, los miembros manifestaron que habían valorado las oportunidades de trabajar con otros, crear una red con los compañeros europeos, compartir experiencias y reunir argumentos para introducir

reformas en el ámbito local o nacional de sus países. También valoraron la oportunidad de contrastar su país/región/municipio con otros en Europa. Los miembros informaron que al volver a sus países llevan a cabo más estudios para desarrollar un planteamiento adecuado de los servicios que gestionan.

Dos invitados expusieron a los miembros de ESN el contexto político, económico y social para los próximos años. Fabian Zuleeg, economista principal del Centro de Política Europea, explicó a los asistentes: “En mi opinión las condiciones son como una tormenta: las amenazas a largo plazo, tales como el cambio climático, el cambio demográfico y la migración, se combinan con una crisis económica a corto plazo”. Hugh Frazer, coordinador de la red de la UE de expertos sobre la inclusión social, se basó en un próximo informe sobre el impacto social de la crisis, recalcando cómo había variado el impacto de la crisis: “Los países que más han sufrido parecen ser los que tienen un débil sistema de protección social y altos niveles de desigualdad”.

En este contexto, los participantes debatieron luego sobre las posibles prioridades de ESN para los próximos años. A través de una encuesta por Internet, los participantes habían elegido antes tres cuestiones:

- **Cooperación entre servicios sociales y sanitarios** en la salud mental o la asistencia a las personas mayores
- **Control y Opciones para los usuarios de servicios:** presupuestos personales, autoevaluación, vales, protección contra riesgos, derechos y responsabilidades, consejos de usuarios, acceso y evaluación de las necesidades
- **Sociedad activa y solidaria:** acciones comunitarias, apoyo a la familia/cuidadores informales, fomento del voluntariado

En el taller, los socios votaron tres cuestiones adicionales, con las que ESN tiene un total de seis prioridades para 2012 y 2013:

- **Recursos – Más con menos:** innovación, co-pago, evaluación de los recursos económicos del solicitante, voluntarios, tecnología, personal
- **Habilidades de liderazgo y gestión** en los servicios sociales y el papel de los directores de servicios sociales
- **Menores:** protección al menor, solicitantes de asilo menores de edad, menores tutelados/que abandonan los centros de acogida, reducción del fracaso escolar

Junto con las actuales prioridades de **Desarrollo de la asistencia en la comunidad** y **Salud Mental y Bienestar Personal**, estos son los temas en los que ESN trabajará en 2012 y 2013.

No dude en ponerse en contacto con nosotros para recibir más información sobre nuestras actividades: info@esn-eu.org