

PROCESO DE PARTICIPACIÓN SOCIAL
Catálogo de Prestaciones del Sistema Público
de Servicios Sociales de Aragón

TALLER ENTIDADES DE MAYORES
12 de Febrero de 2010

Departamento de Servicios Sociales y Familia

Dirección General de Participación Ciudadana



Índice

	<i>Nº de Página</i>
1. Introducción	3
2. Cronograma del proceso y de la fase deliberativa	4
3. Objetivos y desarrollo del taller	6
4. Asistentes	8
5. Bienvenida y presentación del taller	9
6. Resultados del debate	11
7. Evaluación del taller por parte de las personas asistentes	19

1. Introducción

La recientemente aprobada Ley de Servicios Sociales de Aragón (Ley 5/2009) convenía que en un plazo máximo de un año se elaboraría el Catálogo del Sistema Público de Servicios Sociales, como demanda expresada por parte de los agentes sociales y de las entidades y grupos políticos de Aragón.

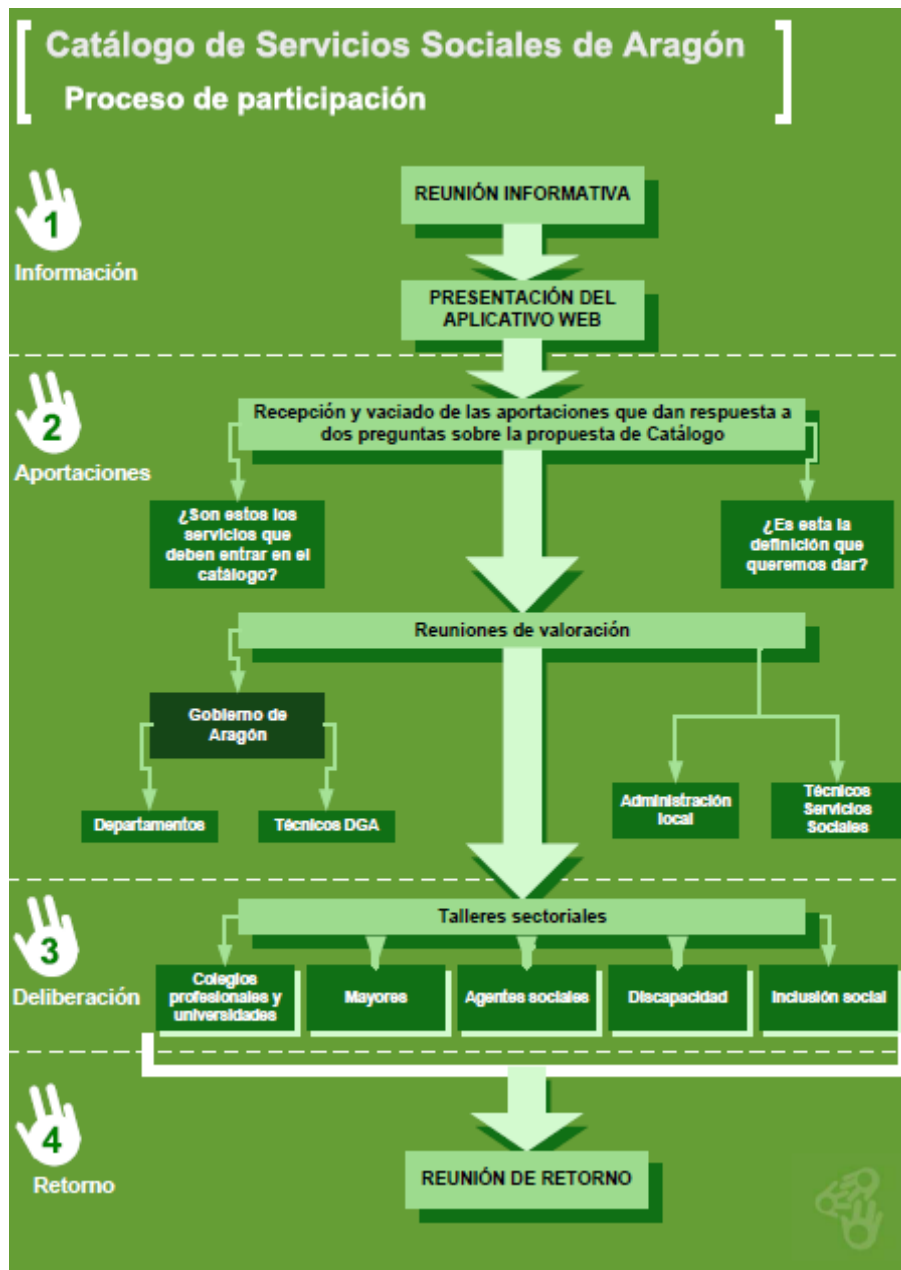
Queriendo dar respuesta a esa expectativa social, el Departamento de Servicios Sociales y Familia, con la colaboración de la Dirección General de Participación Ciudadana, inició en el mes de Julio un proceso participativo para la elaboración del Catálogo. Este proceso participativo constaba de varias fases, la primera de ellas, con la difusión del borrador del Catálogo, se invitó a las entidades a realizar aportaciones al borrador a través de una aplicación informática creada y gestionada por la Dirección General de Participación Ciudadana. Las diferentes Administraciones, agentes sociales, entidades y asociaciones han estado trabajando, entre los meses de septiembre y octubre del año 2009, sobre la denominación y definición de las prestaciones contenidas en el documento básico entregado en el mes de julio.

A través de una encuesta interactiva en "Aragón Participa", se han recibido un total de 900 aportaciones que respondían a dos preguntas: ¿Son estos todos los servicios que deben entrar en el catálogo?, y, ¿y de cada uno, es ésta la definición que le queremos dar?. Estas aportaciones han sido analizadas por el Departamento de Servicios Sociales y Familia para modificar, en su caso, el borrador inicial y proponer algunos temas a debate presencial.

Es aquí donde empieza la siguiente fase del proceso de participación: la fase deliberativa. Se trata de celebrar una serie de reuniones con las diferentes entidades que han realizado aportaciones al documento, con la finalidad de debatir conjuntamente algunos temas en los que el Departamento de Servicios Sociales y Familia considera que merecen un contraste presencial.

Esta acta recoge los resultados del taller celebrado el **12 de febrero de 2010 con el grupo de Entidades de Mayores.**

2. Cronograma del proceso y de la fase deliberativa





3. Objetivos y desarrollo del taller

El objetivo general de los talleres era abrir un espacio de debate y contraste de las aportaciones recibidas a través del cuestionario interactivo de la plataforma web de "Aragón Participa", una vez analizadas por parte del equipo técnico del Departamento de Servicios Sociales y Familia.

Los objetivos más específicos del taller han sido:

- Someter a debate aquellas aportaciones que el Departamento de Servicios Sociales y Familia considera necesario contrastar en el seno del grupo de Entidades de Mayores
- Aclarar dudas que planteen los participantes
- Abrir el debate sobre otros aspectos que los participantes consideren (sobre temas generales del Catálogo, sobre aportaciones que hicieron o sobre nuevos servicios)

El taller se celebró en Zaragoza, en la Sala Maladeta del Edificio Baltasar Gracián y tuvo una duración de 4h, en horario de 10 a 14h con el siguiente orden del día:

10,00 – 10,15	Bienvenida y presentación
10,15 – 10,50	Marco de referencia y tratamiento recibido de las aportaciones
10,50 – 11,00	Revisión de cada entidad del tratamiento de sus aportaciones
11,00 – 11,50	Primera parte del debate
11,50 – 12,05	PAUSA – CAFÉ
12,05 – 14,00	Segunda parte del debate

A cada entidad se le entregó el listado de sus aportaciones indicando, de forma codificada, la valoración que habían recibido por parte del equipo técnico. En concreto, se habían valorado de la siguiente manera:

1. Aceptada
2. Está incluida o se incluirá en las fichas:
 - 2a. Está regulado en la Ley 5/2009
 - 2b. Se entiende que el contenido está incluido en la definición
 - 2c. Se incluye en otro apartado de la ficha
 - 2d. Se entiende que está incluido en otras prestaciones
 - 2e. Se entiende que lo regulan otros marcos legales
3. Pertenece a otros sistemas
6. Se considera interesante someter a debate
- N. No computable (porque ya se ha valorado en otro apartado o porque ya lo ha planteado otra entidad)

Además, se entregó la siguiente documentación:

- Aportaciones recibidas por parte del resto de entidades que componen el grupo durante el proceso de participación previo
- Listado de temas que desde el equipo técnico se consideraba interesante contrastar con el grupo, que reunían, de forma agregada, las aportaciones codificadas con un 6.



4. Asistentes

La bienvenida al taller la realizaron Luis Miguel Bo Ferrer, Director General de atención a la Dependencia, del Departamento de Servicios Sociales y Familia, y Fernando López Martín, jefe de servicio de Participación Ciudadana de la Dirección General de Participación Ciudadana.

En el taller participaron las siguientes personas:

- Jesús Giménez Bastet, COAPEMA
- M^a José Martín, COAPEMA
- M^a Pilar Antonio, Fundación LARES
- Antonio Morlanes, ACASSA

Por parte del Gobierno de Aragón, las personas que participaron en el Taller fueron:

- Raquel Bayón, técnica de la Secretaría General Técnica del Departamento de Servicios Sociales y Familia
- Fernando Luesia, asesor técnico del Departamento de Servicios Sociales y Familia
- Joaquín Santos, asesor técnico del Departamento de Servicios Sociales y Familia
- Eduardo Traid, del Departamento de Servicios Sociales y Familia
- Carol Blesa Álvarez, Asistencia Técnica de la Dirección General de Participación Ciudadana
- Mar Fábregas Reigosa, Asistencia Técnica de la Dirección General de Participación Ciudadana
- Diego Chueca Gimeno, Asistencia Técnica de la Dirección General de Participación Ciudadana

5. Bienvenida y presentación del taller

Luis Miguel Bo Ferrer, Director General de atención a la Dependencia, del Departamento de Servicios Sociales y Familia, dio la bienvenida a las personas asistentes, agradeciendo su participación en nombre de la Consejera del Departamento de Servicios Sociales y Familia.

Hace igualmente especial hincapié en los siguientes aspectos:

- La importancia de la participación en este proceso y en otros que se impulsan desde el Departamento de Servicios Sociales y Familia, con el objeto de establecer sinergias entre los diferentes actores implicados, representando un valor añadido en cualquier proceso de planificación. Recuerda que así lo viene remarcando la Consejera del Departamento y así quedó reflejado en la Ley de Servicios Sociales.
- La colaboración de la Dirección General de Participación Ciudadana en las dos fases del proceso de participación. Se considera importante que haya habido una fase de participación estructurada y una segunda fase deliberativa.
- Los grandes avances que se están produciendo en las políticas sociales que enmarcan este catálogo en un marco de referencia privilegiado para incluir las prestaciones con derecho subjetivo. Se refiere a la Ley estatal de la Dependencia, y a la ley autonómica de Servicios Sociales, de reciente aprobación
- La constatación de que el sistema de servicios sociales está madurando, en el sentido de que se están abriendo nuevas fórmulas de participación y debate, con la creación del Consejo interadministrativo y el Consejo aragonés de Servicios Sociales.
- Los próximos pasos y temas en los que está trabajando el Departamento, muy relacionados con la elaboración del Catálogo. Se refería, entre otras, a la elaboración del Plan Estratégico, al anteproyecto de ley de calidad o al futuro decreto de regulación de los servicios sociales generales.
- Los pasos que se han dado hasta ahora en la elaboración del Catálogo, que comenzaron en el mes de julio con la entrega del borrador.

Por último, desea una buena jornada de trabajo esperando que sea muy productiva.

A continuación, y después de una ronda de presentaciones, se hicieron las siguientes intervenciones apoyándose en un **powerpoint que se acompaña como anexo**:

- **Joaquín Santos** explica el marco de referencia de la realización del Catálogo, señalando algunos conceptos previos, las necesidades a las que responden las diferentes prestaciones y la estructura de las prestaciones.
- **Raquel Bayón**, explica cómo se ha ido desarrollando el proceso de participación, realizando un balance de las aportaciones que se han seguido durante la primera fase del proceso y cual ha sido el tratamiento y análisis que se ha efectuado desde el equipo técnico del Departamento
- **Fernando Luesia** explica en qué consisten los pasos a dar en esta segunda fase de deliberación y la tramitación administrativa que seguirá el Catálogo una vez se hayan celebrado los grupos. Igualmente concreta los elementos que se elaborarán a posteriori (glosario, imagen corporativa, listado equipamientos, etcétera), explica la documentación que se entrega y cuales son los temas que se proponen a debate en el grupo.



Por último, y antes de dar comienzo al debate, Carol Blesa, de la Dirección General de Participación Ciudadana, recuerda el cronograma del proceso de participación, presenta los objetivos de la sesión, el horario y las reglas del juego.

6. Resultados del debate

6.1. Sobre los Servicios Generales

En este caso, se han debatido algunos temas que las personas asistentes consideraban que merecían una explicación o un contraste en grupo, dentro de los Servicios Generales.

(1.1.2.) Servicio de Ayuda a Domicilio

Se plantea que en la definición se diga que el personal que atienda estas prestaciones esté suficientemente capacitado.

Se comenta, por un lado, que se incluirá en el contenido de la ficha. Por otro lado, se recuerda que el artículo 65 de la ley ya lo confirma. Por último, que además de todo esto, se ha elaborado un documento de requisitos de calidad que va en esta línea y que se implementará en 2 ó 3 meses.

Aportaciones a valorar respecto a esta prestación

1. Incluir, en los contenidos de la ficha de la 1.1.2., que el personal estará debidamente preparado



6.2. Sobre los Servicios Especializados

(1.2.1.1.) Servicio de información y orientación especializada en protección de menores

Se plantea que se analicen fórmulas y estrategias para responsabilizar más a los padres y madres en las acciones de prevención con los menores.

(1.2.2.1.) Servicio de valoración y diagnóstico de situaciones de desprotección y maltrato de menores

Se plantea que en el catálogo debería aparecer alguna prestación orientada a la protección de mayores que, con un soporte multidisciplinar, pudiera prevenir e intervenir en situaciones de abusos que se están dando y donde hay un vacío actualmente.

Se explica que esta prestación (1.2.2.1) recoge unas competencias muy concretas sobre protección de menores y que lo que se está planteando estaría en el marco general del sistema.

También se comenta que, al tratarse de adultos, es necesario que haya una denuncia.

Por último, se habla de la Unidad de maltrato, prevista para entrar en funcionamiento en un plazo relativamente corto de tiempo.

Se comenta que existen muchos miedos y recelos a emitir denuncias por parte de los afectados, entre otras razones, por si eso tuviera implicaciones en la prestación de otros servicios, como el de alojamiento. De todas formas, también se confía en que la cada vez mayor actuación de los/las trabajadores sociales en las residencias, pueda servir para detectar estos casos de maltrato y desprotección.

A modo propositivo, se comenta que se podría pensar en implicar a los familiares de los mayores en la identificación de los casos, a modo de "grupo de defensa".

(1.2.2.5.) Servicio de Valoración de la situación de dependencia

Se plantea que este servicio de valoración dependa de la Administración y utilice el baremo existente. Igualmente se plantea que el servicio cuente con la participación del equipo pluridisciplinar que contempla la ley 39/2006 para que las valoraciones sean más objetivas.

Se explica que la ley de Dependencia ya contempla que la valoración se hará siguiendo el baremo existente y que este servicio dependerá de la Administración.

Respecto al equipo pluridisciplinar, se alerta también del retraso que puede suponer destinar mucho tiempo a la valoración, pues en la mayoría de los casos, se necesita cierta operatividad para poder asignar los recursos cuanto antes.

Por otro lado, se plantea también que, además de valorar el desempeño de las actividades básicas en la vida diaria, se valore la capacidad de establecer una vida relacional y de participación en la sociedad. *En este sentido, se comenta que como la valoración del grado y nivel de dependencia ya contempla el entorno social, ya se consideraba incluidos estos aspectos.*

Se comenta que el protocolo de intervención del colectivo de trabajadores sociales ya incorpora el estudio del entorno social.

Por último, respecto a la valoración, en ocasiones (tal vez demasiadas), se comenta que se están realizando valoraciones que no se corresponden con la realidad, a pesar de que se supone que se hacen en función del baremo existente. Se plantea que, si bien en el momento de la valoración se necesita cierta operatividad, una vez ya se hayan asignado los recursos se debería contemplar un seguimiento y ajuste de la valoración de una forma más detallada.



Aportaciones a valorar respecto a esta prestación

2. Explicitar en la definición de la 1.2.2.5. que también se realizará la valoración de la capacidad de establecer una vida relacional y de participación en la sociedad
3. Contemplar de alguna manera el seguimiento y ajuste de la valoración realizada posteriormente a la asignación de los recursos.

(1.2.5.8.) Servicio de estancia diurna asistencial a media jornada

Se pide que se añada en la definición : "... en un centro de día o en un centro residencial".

Se explica que el catálogo está diseñado para que pueda ser modular y flexible. Por esa razón, no puede estar vinculado a ningún equipamiento. En cualquier caso, los equipamientos tendrán autorización (en función de los requisitos de calidad) para ofrecer determinadas prestaciones.

(1.2.5.10.) Servicio de atención nocturna

Se plantea que se sustituya "El servicio está especialmente diseñado..." por "El servicio está preferentemente diseñado...", para ofrecer una prioridad clara a las personas en situación de dependencia.

Se comenta que, en base a las argumentaciones escuchadas, se valorará.

Aportaciones a valorar respecto a esta prestación

4. Valorar la sustitución del adverbio "especialmente" por "preferentemente" en la definición de la 1.2.5.10.

(1.2.6.2.) Servicio de mediación y reparación

Se plantea que este servicio pudiera contar con el compromiso formal de los padres, para responsabilizarles en las actuaciones con los menores que han cometido una infracción.

Se explica que este servicio se corresponde con una legislación muy concreta del ámbito judicial, implementado por profesionales y centros especializados y con un protocolo muy específico donde resulta difícil integrar nuevas variables, como la participación de los padres.

(1.2.8.1.) Servicio de prevención de la dependencia

Se plantea que se especifique que las actividades se realizarán con personas mayores de 65 años. Aunque pueda haber excepciones y se puedan integrar en las actividades a los mayores de 60 años, se considera que eso no debería ser la norma general. Por parte de otra entidad se comenta que si ponemos el límite en 65 años, dejamos

fuera a personas mayores de 60 y que no tienen otro tipo de centros donde recibir este tipo de prestaciones. Por poner un ejemplo, en el caso del Ayuntamiento de Zaragoza, se ha bajado la edad mínima a 60 años para la realización de actividades de este tipo.

Se comenta que se trata de actividades de prevención, por lo que no es necesario poner una edad mínima. Igualmente, se comenta que resulta más fácil trabajar en un contexto en el que la excepcionalidad sea lo habitual, por lo que es mejor mantener una cierta flexibilidad que de cabida a diferentes situaciones.

También se plantea que la Administración debería publicitar adecuadamente las actividades concretas para que lleguen al mayor número de personas.

Se explica que todo lo que tenga que ver con publicidad es un tema procedimental, por lo que no irá en el catálogo. Sí que podría contemplarse en la ficha el tipo de actividades que se van a hacer



Aportaciones a valorar respecto a esta prestación

5. Mantener la redacción de la 1.2.8.1. sin especificar una edad mínima para las actividades
6. Incluir, en la ficha de la 1.2.8.1. el tipo de actividades que se van a hacer

(1.2.8.2.) Servicio de promoción de la autonomía personal y la participación social de los mayores

Se plantea lo mismo que para la prestación 1.2.8.1.

Aportaciones a valorar respecto a esta prestación

7. Mantener la redacción de la 1.2.8.2. sin especificar una edad mínima para las actividades
8. Incluir, en la ficha de la 1.2.8.2. el tipo de actividades que se van a hacer

(1.2.8.3.) Servicio de formación para los cuidadores de personas en situación de dependencia

Se considera un servicio muy positivo no sólo como formación, sino también como terapia para los cuidadores, pero se plantean las dificultades para acceder a la formación, en parte porque las personas cuidadoras no siempre disponen, en su entorno, de personas que puedan sustituirles y les ofrezcan la seguridad y confianza que necesitan.

Se plantea como opción que desde el servicio de ayuda a domicilio, es decir, desde la Administración, se pudiera buscar a personas de sustitución que pudieran dar garantías suficientes a los cuidadores.

Por otro lado, se pide que se analicen fórmulas para facilitar que puedan acceder todos los cuidadores que lo deseen, no únicamente los que viven en entornos urbanos, los que tienen recursos y/o los que tienen ya una vida relacional activa. Se podría, por ejemplo, combinar las acciones formativas dirigidas a cuidadores, con encuentros de las personas dependientes de un mismo entorno.

Aportaciones a valorar respecto a esta prestación

9. Buscar mecanismos que vinculen el servicio 1.2.8.3. con la puesta en marcha de recursos de sustitución de cuidadores
10. Analizar fórmulas para facilitar que puedan acceder a la prestación 1.2.8.3. todos los cuidadores que lo deseen.

6.3. Sobre las Prestaciones tecnológicas**(3.3.1.) Servicio de transporte adaptado**

Se plantea que se amplíen los destinos del transporte. Que el servicio sea para traslados desde el domicilio hasta los servicios y/o recursos que aparecen en el catálogo y/o a los centros sanitarios.

Respecto al transporte a los servicios incluidos en el catálogo, se considera que sería entonces una prestación demasiado abierta y probablemente poco viable. Respecto al transporte a los centros sanitarios, sería una competencia del sistema público de salud.

Se comenta que este servicio ya es una ampliación de lo que se hace hasta ahora.

6.4. Sobre nuevas prestaciones a incluir en el catálogo

Pisos tutelados para personas mayores

Se propone que estos pisos tutelados ofrezcan alojamiento permanente en pisos dependientes de un centro a personas mayores en situación de dependencia. Se trata de un equipamiento que existe, que está a debate en la actualidad y, entre otros aspectos, se está estudiando si en un piso tutelado se podrían ofrecer determinadas prestaciones del catálogo. De cualquier modo, habría que desarrollar una regulación que estableciera los requisitos de calidad.

Se explica que en el catálogo no aparece el vínculo de la prestación con el equipamiento.



Aportaciones a valorar respecto a esta prestación

11. Estudiar la viabilidad de los pisos tutelados para personas mayores como equipamiento para ofrecer determinadas prestaciones.

6.5. Otros aspectos debatidos durante la sesión

Coordinación entre el sistema social y el de salud

Se plantean una serie de problemáticas que se están dando actualmente y que están relacionadas con la coordinación entre los servicios sanitarios y los sociales.

Se destaca la necesidad de incrementar el ratio de intervención sanitaria en los centros residenciales, pues debido al incremento de la

esperanza de vida, las necesidades sanitarias de los residentes son cada vez mayores pues sus estancias son cada vez más largas.

Por otro lado se habla de la falta de seguimiento y desprotección que se detecta en el caso de enfermos de salud mental. Y por último, y ya hablando en general, se comenta que faltan médicos con especialidad en geriatría.

Se explica el trabajo que se está haciendo de coordinación entre ambos sistemas y que para ello hay creadas 8 comisiones de coordinación de servicios sociales, de las cuales, hay tres (atención temprana, dependencia y salud mental) directamente relacionadas con el sistema público de salud.

Aportaciones a valorar respecto a esta prestación

12. Trasmitir, de alguna manera, los avances que se hagan en el seno de las comisiones de coordinación con el sistema público de salud, especialmente en el caso de salud mental.

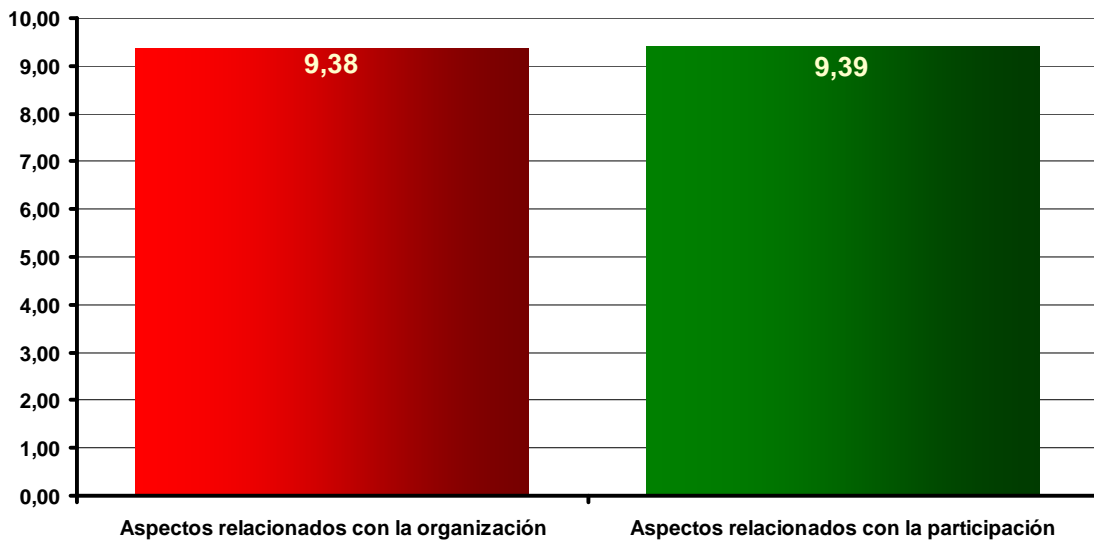
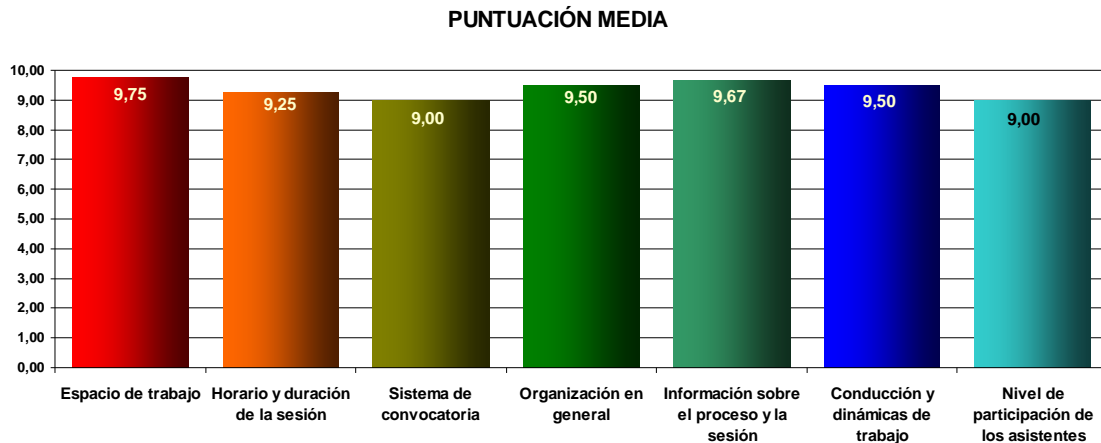


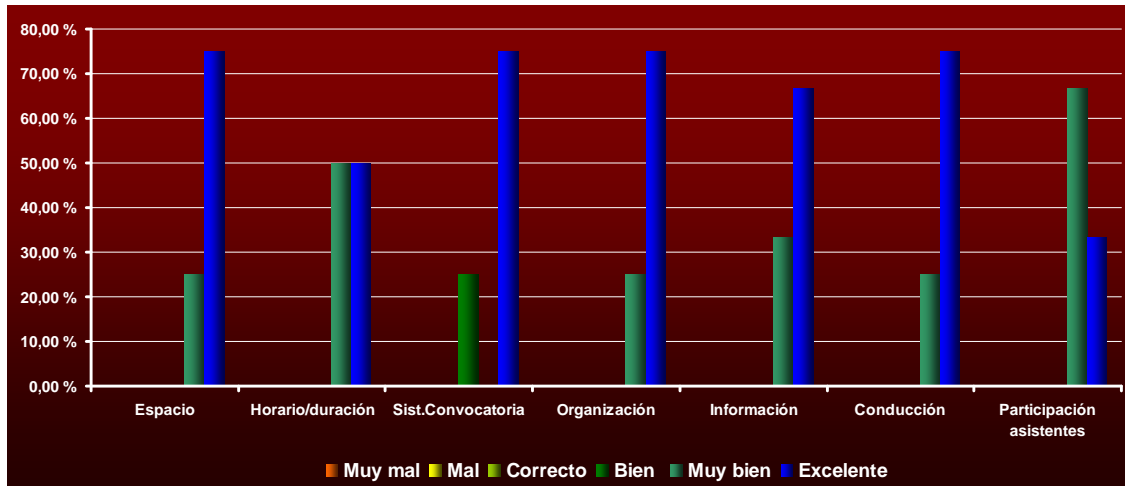
7. Evaluación de la sesión

Para valorar el funcionamiento de las mesas de debate, se facilitó a las asistentes un sencillo cuestionario cerrado, por el que analizar diversos aspectos entre un baremo que oscila entre el 1 y el 10, siendo 10 la puntuación máxima.

Vemos a continuación el resultado de las valoraciones del total de 4 cuestionarios recogidos.

7.1. Puntuaciones medias y valoraciones generales





7.2. Comentarios de los participantes

Aspectos positivos a destacar

- Agradezco la participación porque abre nuevos horizontes
- Enriquecimiento en cuanto a los conocimientos sobre las necesidades de las personas dependientes
- Información clara de cada uno de los puntos a desarrollar. Apertura por parte de la Administración
- La intervención de cada uno en cada punto y en especial el diálogo entre todos

Aspectos a mejorar

- Sobre la marcha se irá viendo

Otros comentarios

- Posibilidad de incorporar al catálogo los servicios de salud (médicos, ATS, etc) e incluso de transporte
- Mayor número de reuniones de cara a todos los servicios y disposiciones presentes y futuras

Zaragoza, 12 de febrero de 2010

