



## **INFORME EXTRAORDINARIO SOBRE LA APLICACIÓN DE LA LEY DE PROMOCIÓN DE LA AUTONOMÍA PERSONAL Y ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA EN LA CAPV**

### **PRESENTACIÓN ANTE LA COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS Y SOLICITUDES CIUDADANAS DEL PARLAMENTO VASCO**

Vitoria-Gasteiz, 2 de noviembre de 2011

#### **I. INTRODUCCIÓN**

##### **Origen del informe**

Desde su entrada en vigor, la Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia (LAAD) ha sido considerada por esta institución como una oportunidad para garantizar un nivel de protección social adecuado al conjunto de personas en situación de dependencia.

Sin embargo, hemos constatado que el logro o no de los objetivos que se plantea dicha ley es consecuencia directa del desarrollo normativo realizado y la implantación impulsada por cada comunidad autónoma.

El gran impacto de esta normativa en el ámbito de la atención a las personas mayores, las personas con discapacidad y aquellas que padecen enfermedades crónicas, unido a la preocupación ocasionada por las quejas ciudadanas que llegaban a nuestra oficina desde su entrada en vigor, nos hizo plantearnos la posibilidad de elaborar este informe como aproximación valorativa a su aplicación y desarrollo en la CAPV.

Sin duda, la elaboración con recursos propios de la institución nos ha brindado la posibilidad de establecer lazos estables de comunicación con instituciones, tejido asociativo, personas cuidadoras, profesionales de la atención y las verdaderas protagonistas: las personas en situación de dependencia.

Se ha tratado, pues, de un informe vivo: a medida que se iba elaborando exigía intervenciones por nuestra parte con motivo de las quejas presentadas, los comentarios o las dudas planteadas por los diferentes agentes. Muchas de esas



intervenciones han llegado a buen puerto y se han materializado en modificaciones normativas o de la práctica administrativa.

### **La persona en situación de dependencia**

Entendemos por persona en situación de dependencia aquella que por razones derivadas de la edad, la enfermedad o la discapacidad, y ligadas a la falta o a la pérdida de autonomía física, mental, intelectual o sensorial, precisa de la atención de otra u otras personas o de ayudas importantes para realizar las actividades básicas de la vida diaria o, en el caso de las personas con discapacidad intelectual o enfermedad mental, de otros apoyos para su autonomía personal.

### **El fenómeno de la dependencia**

La dependencia ha adquirido gradualmente la consideración de riesgo social que proteger a lo largo de las últimas décadas. El incremento progresivo de la población en situación de dependencia ha venido motivado por una serie de cambios demográficos y sociales operados en tales décadas:

- Disminución de la mortalidad, incremento de los índices de esperanza de vida y mayores tasas de supervivencia de determinadas enfermedades crónicas y alteraciones congénitas.
- Disminución de la natalidad.
- Aumento, en consecuencia, de la proporción de personas mayores en la población (envejecimiento de la población).
- Envejecimiento del envejecimiento (dentro del conjunto de personas mayores, el subgrupo de las que superan los 80 crece en mayor medida).
- Incremento de los índices de siniestralidad laboral y vial.

Esta notable emergencia del fenómeno de la dependencia, unida a la incorporación de la mujer al mercado laboral, la falta de asunción de roles de cuidado informal por muchos hombres, y la transformación de las estructuras familiares (proliferación de familias monoparentales, desmembramiento y reducción de los núcleos familiares y de las propias viviendas), ha generado un escenario complejo en el que el llamado "apoyo informal" –principal sustento del cuidado de las personas dependientes y fundamentalmente asumido por las mujeres– está entrando en crisis; un escenario en el que se hace imprescindible la puesta en marcha de políticas públicas de promoción de la autonomía y atención a la situación de dependencia, en concordancia con los diferentes textos y compromisos políticos de Naciones Unidas, Consejo de Europa y Unión Europea sobre la materia.



## Araudi berria EAEn

**Norberaren Autonomia sustatzeari eta Menpekotasun egoeran dauden pertsoneri Arreta emateari buruzko Legeak (AMAL)** botere publikoentzako erronka saihestezin bezala azaltzen du arestian aipaturiko helburu hori. Lege horren helburua honako hau da, zioen adierazpenean ezarritakoaren arabera: *“ahultasun handiko egoeran egoteagatik, eguneroko bizitzako funtsezko jarduerak burutzeko, norberaren autonomia handiagoa lortzeko eta euren herritar eskubideak osorik erabili ahal izateko laguntzak behar dituzten pertsonen premiei erantzutea”*.

Lege berriak Estatuan menpekotasuna babestea bultzatzen du. Hori ezin da, ordea, erabat berritza jo, bada autonomia erkidegoak, nor bere eremu geografikoan, menpeko pertsonentzako gizarte-zerbitzuak garatzeaz arduratzen aritu dira. Alabaina, gizarte-politiken arloan ezin eztabaidatuzko aurrerapena da hori, izan ere, eskubide subjektibo berri gisa onartzen eta arautzen du menpeko pertsonen legean bertan xedatutako prestazioak eta zerbitzuak jasotzeko duten eskubidea. Horrela, herri-administrazioek bere gain hartu dute autonomia sustatzeko eta menpekotasun egoerari arreta emateko erantzukizuna, eginkizun hori zuzenean eta zeharka kudeatuz.

Beraz, AMALek xedatzen dituen prestazio gehienak (telelaguntza zerbitzua, etxeko etxeko laguntza, eguneko egoitza, egoitza-arretako zerbitzuak, eguneroko bizitzan normaltasunez jarduteko beharrezko laguntza teknikoak edo tresnak, zerbitzuari lotutako prestazio ekonomiko mota bat, etab.) lehendik ere ematen zituzten euskal administrazioek, menpekotasunari emandako arreta eta babesa sendotzearen aldeko ahalegin irmoa eginez.

Legean xedatutako beste prestazio batzuk, aldiz, berriak dira –batez ere prestazio ekonomikoak – edo sendotu gabe zeuden, noizbait eskaini baziren ere.

Gainera, EAEn, foru aldundiek eta zenbait udalek erraztu dute familia zaintzaileentzako laguntza-zerbitzuak finkatzea (atseden hartzeko egonaldiak, autolaguntza taldeak, prestakuntza, laguntza psikologikoa, informazioa eta aholkularitza, etab.), eta horiek ez daude AMALen berriaz xedatuta, oso erabilgarriak eta garrantzitsuak izan arren.

Familiak eta gertukoek egiten duen zaintza-lana aitortu du araudi horrek. Ezin da ukatu aitorten hori oso garrantzitsua dela. Era berean, guztiz egokia da zaintzaile nagusiari zenbait gizarte-eskubide bermatzea, Gizarte Segurantzian alta emanez.



## II. ERAGINDAKO ADMINISTRAZIOAK

Euskal Autonomia Erkidegoan, hiru lurralde historikoetako (Araba, Bizkaia eta Gipuzkoa) foru aldundiek hartu dute bere gain sistema berria ezartzeko eginkizuna. Horretarako, beren lurraldearen eremuan, norberaren autonomia sustatzeko eta menpekotasun egoeran dauden pertsoneri arreta emateko zerbitzuak planifikatu, ordenatu, koordinatu, zuzendu eta kudeatu dituzte, baita menpekotasuna balioesteko beharrezkoak diren baliabide eta zerbitzuak ere. Hala eta gutiz ere, EA Eren administrazio taxuketa berezia denez gero, eta herri-administrazio guztiek elkarlanean aritzea eta parte hartzea beharrezkoa denez gero, administrazio autonomikoak eta udal administrazioak ere zenbait eginkizun garatu behar dituzte arlo horretan.

Horrela, AMAL indarrean jarri zenetik, udaletako gizarte-zerbitzuek herritarrei argibideak eta aholkuak eman dizkiete, foru aldundiekin lankidetzan aritu dira gizarte-txostenak ematean eta katalogoan aurreikusitako zerbitzuak eta prestazio ekonomikoak jaso ahal izateko espedienteak bideratzean, eta zuzenean kudeatu dituzte zerbitzu jakin batzuk.

Eusko Jaurlaritzak zeregin hauek burutu ditu batik bat:

- Osasun-sistemak gizarte-sistemari informazioa eman dio, menpekotasuna baloratzeko eta baliabiderik egokienak esleitzeko prozesuak kudea ditzan.
- Estatuko Administrazio Orokorrari beharrezko informazioa eman dio, kupoaren bidez finantzaketa-irizpideak ezartzeko.
- AMASen Informazio Sistemara estatistikako informazio zehatza bidali du, aurrez aldundiei eskatuta.

## III. TXOSTENAREN HELBURUAK, METODOLOGIA ETA EGITURA

Txosten hau eginez – osorik Arartekoaren berezko baliabideekin egin dugu – tresna bat sortu nahi izan dugu AMALek gure erkidegoan izan duen eragina zenbaterainokoa izan den jakiteko, gaiarekin zerikusia duten eragileekin harremanak izateko, administrazioekin harreman ona izateko – haiei gure iritziak eta proposamenak helarazteko – eta, azken batean, horri guztiari esker, menpeko pertsonen eta beraien gizarte eta familia inguruko pertsonen egoera hobetu dadin.

Funtsean, AMAL indarrean jarri zenetik erakunde honek egin duen lanari buruzko txostena da, eta gaiarekin zerikusia duten eragileek eman diguten informazioaren laburpena.



Lan egiteko metodologiak (lehen kapitulua) lau jarduera-mota biltzen ditu:

1. Berriz aztertu dugu Estatuan, gure erkidegoan eta foru aldundietan norberaren autonomiari eta menpekotasunari buruz indarrean dagoen araudia, baita hainbat agiri espezializatu ere.
2. Elkarrizketa biografikoak –bizitza historiak– egin eta aztertu dira.
3. SISAADek (Autonomiarako eta Menpekotasunari Arreta emateko sistemaren Informazio Sistema) hiler argitaratutako datuak eta eragindako euskal herri-administrazioek emandako informazioa aztertu dira, baita ere menpeko pertsonen eta haien familia eta gizarte inguruko pertsonen ordezkari diren elkarteek, gizarte-erakundeek eta erakundeek egindako balorazioak.
4. Arretaz aztertu dira herritarrek egindako kontsultak eta kexak, eta ofizioz hasitako kexa-espeditenteak ere bai.

Azterlan hori egiteak aukera eman digu herritarren eskaerak biltzeko, aztertzeko eta, beharrezkoa izan denean, erakunde arduradunei helarazteko. Erakunde horiek, hainbat aldiz, onartu egin dituzte hobetzeko egin dizkiegun proposamenak.

Txostenaren bigarren kapituluan menpekotasuna eta norberaren autonomia babesteko esparru juridikoa jorratu dugu, baita araudia ezartzearen alderdi praktikorik garrantzitsuenak ere. Herri-administrazioek emandako informazioa hirugarren kapituluan aurkituko dugu, eta eragindako pertsonen elkarteek egindako balorazioak, berriz, laugarrenean.

Bosgarren kapituluan laburtu ditugu legea indarrean jarri zenetik erakunde honetan herritarrek egin dituzten kexen biderapena dela-eta aztertu ditugun gai nagusiak. Eskaera horietan zehazki nola jardun dugun ere adierazi dugu.

Seigarren kapituluan bost bizitza-historia eskaintzen zaizkigu. Horien bitartez, menpeko pertsonen eta haien zaintzaileen bizipenetara hurbil gaitzke, eta menpekotasuna eta norberaren autonomia babestearen arloan herri-administrazioek hartu dituzten neurriek beraien bizitzetan izan dezaketen eraginera.

Horrelako txostenetan ohikoa denez, azterlanean ateratako ondorioez (zazpigarren kapitulua) eta Arartekoaren gomendioez (zortzigarren kapitulua) itxi dugu agiria.

#### **IV. ALGUNOS DATOS SIGNIFICATIVOS QUE SE DESPRENDEN DEL INFORME**

Por lo que se refiere a la implantación de la normativa de dependencia y promoción de la autonomía, el análisis cuantitativo nos ofrece una fotografía positiva de la CAPV con respecto al conjunto del Estado.

La realidad de la dependencia ha superado con creces las previsiones y estimaciones realizadas en mayo de 2007 por la Administración General del Estado. De hecho, en Euskadi, 77.352 personas han sido reconocidas en situación de dependencia, 22.808 más de las estimadas en su día, o, dicho de otro modo, un 41% más de las previstas

1. **La dependencia tiene rostro de mujer:** En torno al 64% de las personas que obtienen un reconocimiento de su situación de dependencia en la CAPV son mujeres. Por lo que se refiere a la gradación, se observa, en cierta medida, una mayor gravedad en la dependencia que presentan las mujeres. Advertimos, además que las tareas de cuidado son asumidas fundamentalmente por mujeres (alrededor del 80%).

El trazado de las políticas públicas no puede obviar esta realidad en su apuesta decidida por garantizar la igualdad entre hombres y mujeres.

2. En cuanto a la edad, comprobamos que **la dependencia es una condición que puede estar presente en todas las fases vitales, desde la infancia más temprana hasta la vejez**. Sin embargo, **el 80% de los reconocimientos de dependencia corresponden a personas mayores de 65 años** y quienes superan los 80 años suponen entre un 50 y un 60% del total de los reconocimientos.

Si cruzamos las variables relativas a la edad y al sexo, resulta que en edades interiores a los 65 años el porcentaje de reconocimientos de dependencia en hombres es ligeramente mayor; sin embargo, a partir de esa edad, el fenómeno de la dependencia tiene un impacto claramente superior en las mujeres.

3. Desde la entrada en vigor de la ley (1 de enero de 2007) hasta el 1 de julio de 2010, **98.673 ciudadanas y ciudadanos vascos han solicitado el reconocimiento de su situación de dependencia**, es decir, un 4,54% de la población total de la CAPV.

Un total de **93.395 personas han sido valoradas** (el 94,65% de las solicitantes) y, de ellas, **77.352 (el 82,82%) han obtenido el reconocimiento de su situación de dependencia –un 3,56% de la población vasca–**. Así pues, el 17,18% de las personas valoradas en la CAPV han sido consideradas autónomas, es decir, no han obtenido un reconocimiento de su situación de dependencia.

4. **El porcentaje de personas que han solicitado el reconocimiento de la situación de dependencia con relación al conjunto de habitantes de la CAPV ha ido disminuyendo paulatinamente:** del 1,45% en 2007, al 1,37% en 2008 y 1,12% en 2009. Por territorios, en Bizkaia los índices se mantuvieron constantes en los tres años; en Álava la disminución más notable se registró en 2008 y en Gipuzkoa, en 2009.

5. **Grados de dependencia:** El 43,74% de las personas cuya situación de dependencia ha sido reconocida por las administraciones forales es gran dependiente (Grado III); el 31,22% ha sido valorado en el Grado II (dependencia severa) y el 25,04%, en el Grado I (dependencia moderada).
6. **La tasa de personas con derecho a prestación** (aquellas que habían obtenido un Grado II o Grado III) por cada 1.000 habitantes en la CAPV era de 19,62. En enero de este año, las personas valoradas con el Grado I, Nivel II se han incorporado al grupo de quienes tienen ese derecho. Actualmente la tasa aludida asciende a 22,64.
7. Del conjunto de personas con derecho a prestación, a la fecha de cierre del informe, **el 19,01% se encontraba a la espera de atención**, es decir, no se les había asignado aún ninguna de las prestaciones a que tendrían derecho. De acuerdo con los últimos datos emitidos por el IMSERSO, actualmente ese porcentaje habría disminuido hasta el 16,21%. En trece comunidades autónomas del Estado, el porcentaje de personas a la espera de atención es mayor que el registrado en la CAPV.
8. Por lo que se refiere a la **demanda de servicios de la población dependiente en la CAPV**, destaca la preferencia por la atención residencial y el servicio de ayuda a domicilio. **La prestación económica más solicitada es, con diferencia, la prestación económica para cuidados en el entorno familiar.**
9. En cuanto al **tipo de prestaciones que de hecho disfruta la población vasca en situación de dependencia**, detectamos una clara prevalencia de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar (41,90%), lo que parece evidenciar que el carácter excepcional atribuido a las prestaciones económicas por la LAAD, con el fin de otorgar una prioridad a los servicios, no se está dando en la práctica.  
Ello respondería, entre otros factores, a la afloración de una realidad social que se encontraba oculta a los ojos de las administraciones; la eficacia de ciertas campañas de información dirigidas a la ciudadanía; el tratarse de una prestación de fácil gestión y coste relativamente bajo para la Administración; el aliciente económico que supone para algunas familias que ya venían ofreciendo el cuidado y que, dada la insuficiencia de la red de servicios existente, no podían optar a éstos y, en definitiva, la clara preferencia de la ciudadanía por el cuidado realizado en el entorno familiar y por la permanencia de la persona en situación de dependencia en su domicilio. En segundo lugar, se encuentra la atención residencial (20,72%) seguida del servicio de ayuda a domicilio (11,88%), el centro de día (11,15%) y la teleasistencia (9,65%). La prestación

económica vinculada al servicio y la de asistencia personal tienen un peso muy inferior (2,38% y 2,32% respectivamente).

## V. CONCLUSIONES

A continuación destacaremos algunas de las principales conclusiones del estudio:

1. **La entrada en vigor de la LAAD** no ha contribuido a la apuesta decidida que venían realizando nuestras administraciones en los últimos años, en materia de servicios sociales. Las intensidades mínimas marcadas por la Administración General del Estado –inferiores, en general, a las que venían aplicándose en la CAPV–, el período dilatado que establece la ley para la implantación progresiva del sistema (2007-2014), o los criterios sobre la efectividad del derecho de acceso a las prestaciones adoptados por dicha administración con motivo de la coyuntura de crisis, han **interferido, en ocasiones, en esa trayectoria de incremento de la atención y mejora continua.**
2. La labor de implantación de la LAAD ha supuesto un gran esfuerzo y dotación de recursos por parte de las tres **diputaciones forales**. En términos generales, podríamos calificar la gestión de adecuada, especialmente si atendemos a los retrasos y problemas que se han detectado en otras comunidades autónomas del Estado. Ello no obsta para afirmar que existen diversos aspectos mejorables, de los que damos cuenta a lo largo del informe.

Las **entidades locales** han asumido nuevas funciones con motivo de la entrada en vigor de la LAAD y reclaman una financiación suficiente para hacer frente al incremento de tareas, así como un mayor protagonismo en el diseño de las políticas sociales.

Detectamos una aplicación desigual de la LAAD en los tres territorios históricos que afecta a aspectos muy diversos. Ello genera situaciones difícilmente comprensibles para la ciudadanía y, en ocasiones, un **desigual disfrute de los derechos**. Esta cuestión debería estar presente entre las prioridades establecidas con motivo de la aprobación por el **Gobierno Vasco** de la normativa de desarrollo de la Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales y en la agenda del recientemente creado Órgano Interinstitucional de Servicios Sociales. Hace falta, pues, un liderazgo claro por parte del Gobierno Vasco en la tarea de implantación del sistema. El retraso registrado en el desarrollo de la ley vasca de servicios sociales –que requiere del refrendo de todos los niveles institucionales–, no ha favorecido la superación de las diferencias territoriales existentes ni la clarificación de los aspectos relacionados con la cartera de prestaciones y servicios.



3. A pesar de la **sensación general de desencanto**, motivada fundamentalmente por las grandes expectativas creadas en los momentos previos a la entrada en vigor de la ley, todos los agentes implicados coinciden de manera unánime en valorar su aprobación como **instrumento de indiscutible avance en las políticas sociales**.
4. Se percibe una escasa planificación previa a la puesta en marcha del **Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia**, especialmente por lo que se refiere a su financiación y sostenibilidad, iniciándose su andadura cuando aún no se habían establecido los recursos, criterios, instrumentos y procedimientos mínimos necesarios para su puesta en marcha.
5. El sistema tiende a dejar **fuera de su protección al colectivo de personas extranjeras que carecen de residencia legal**, a pesar de efectuar remisiones a la normativa de extranjería o a la de menores. En el caso de las y los menores, también hemos detectado problemas en su acceso a la atención. Comprobamos que ello podría ser superado en nuestra Comunidad mediante el adecuado desarrollo normativo, con el fin de evitar situaciones graves de desprotección social y sanitaria generadas por la confluencia de la situación de dependencia, la falta de apoyos sociales y familiares, o los problemas derivados del desconocimiento del idioma o cultura de la sociedad de acogida que pueden presentar estas personas.
6. Resulta muy difícil realizar un análisis cuantitativo fiable en este campo, puesto que **no existe un riguroso sistema integrado de información en el que se manejen criterios unificados de recogida y explotación de datos**. Consideramos imprescindible avanzar en la consecución de dicho sistema con la participación de todas las administraciones implicadas en la materia.
7. Pese a ser conscientes del enorme esfuerzo que han realizado las tres diputaciones vascas para implantar el nuevo sistema e incluso, reconociendo que los plazos en la tramitación han ido acortándose sensiblemente, el tiempo que media entre la solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia y la efectiva adjudicación del servicio o prestación sigue siendo, en general, superior al adecuado, si atendemos a la especial vulnerabilidad que presentan las personas en situación de dependencia.

Por lo que se refiere al **procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y la adjudicación de las prestaciones del sistema**, pues, se hace preciso integrar en un solo procedimiento administrativo las tres fases del proceso actual –que a menudo se traducen en la superposición de varios procedimientos–: determinación del grado y nivel de dependencia, elaboración



del Programa Individualizado de Atención y adjudicación del servicio o prestación económica, con el fin de agilizar los tiempos de respuesta y evitar una excesiva burocratización que no debería estar presente en una materia tan sensible como esta, en la que la urgencia en la atención es, en la mayor parte de los casos, de vital importancia.

8. **Las asociaciones, entidades sociales, organismos que representan a los colectivos de personas en situación de dependencia (personas mayores, personas con discapacidad, con enfermedad mental, con enfermedades crónicas, etc.) y de su entorno familiar y social, así como las y los propios cuidadores no profesionales** cumplen una labor esencial en la promoción de la autonomía personal, en la atención de las personas en situación de dependencia y en la protección de sus derechos. El apoyo a su tarea por parte de nuestras administraciones resulta fundamental. Sus valoraciones e interesantes aportaciones -que incluimos en este informe- deben ser tenidas en cuenta a la hora de trazar las políticas públicas. Todos estos agentes manifiestan su preocupación por la sostenibilidad pública del sistema.
  
9. **Las quejas que la ciudadanía** nos ha hecho llegar son de carácter variado y aluden a cuestiones que afectan al desarrollo normativo de la LAAD, la gestión administrativa y, en definitiva, a la atención prestada por las administraciones públicas. Hemos percibido, en general, una actitud muy favorable por parte de las administraciones concernidas a la mejora continua, lo que en no pocas ocasiones ha llevado a efectuar modificaciones –normativas o de la práctica administrativa– de gran trascendencia como la aprobación de la normativa reguladora de la prestación vinculada al servicio en Bizkaia; la eliminación de la reducción de la PECEF que operaba en Álava, cuando en el hogar había más de una persona en situación de dependencia; la exención del requisito de parentesco para acceder a la PECEF en los casos de cuidados prestados por religiosos/as a otros miembros de su propia comunidad, adoptada en Gipuzkoa; la coordinación sociosanitaria entre los servicios de neonatología y la Diputación Foral de Bizkaia, o la inclusión de las personas cuidadoras de otras en situación de dependencia en el acceso a las medidas de conciliación de la vida laboral y familiar reguladas por el Gobierno Vasco.

## VI. GOMENDIOAK

Asko egin da eta oraindik asko dago egiteko. Guztira 12 gomendio egin dizkiegu –batzuetan gomendio-multzoak dira– euskal herri-administrazioei. Gomendio horiek ahalbidetuko digute, datozen urteetan jarraipen-lana egitea, menpekotasuna babestearen eta norberaren autonomia sustatzearen arloan zer-nolako aurrerapenak egin diren ebaluatzeko eta gomendioak zenbateraino betetzen diren aztertzeko.



Gomendio horietako batzuk arestian aipatu ditugu. Ondoren, garrantzi berezia dutenak nabarmenduko ditugu:

1. **Lurraldeen artean dauden desorekak gaindituko direla** bermatu behar da, eta **gaiarekin zerikusia duten administrazioen artean** (udal, foru eta autonomia administrazioak) **koordinazio egokia** erraztu behar da, bereziki **gizarte sistemaren eta osasun sistemaren artean**. Puntu honetan azpimarratu beharra dago biztanle talde batzuek erabateko arreta behar dutela: hala nola gaixo kronikoek; buru-gaixoei; behar baino lehen, pisu gutxiarekin edo ezintasunen bat izateko arriskuarekin jaio diren haurrek; ezinduek; edo osasun zainketa bereziak behar dituzten adin handiko pertsonak.
2. Gure autonomia erkidegoa erreferentzia izan da –eta oraindik ere bada– gizarteko alderdi askotan. Menpekotasun egoeran dauden pertsonentzako eta haien zaintzaileentzako **gizarte baliabideak** (zerbitzuak, prestazio ekonomikoak eta programak) **sortzeko eta mantentzeko lanean jarraitu behar da**.

Oro har, zerbitzuak eta prestazioak estaltzeko tasak, apurka-apurka, gure erkidegoko menpeko pertsonen egokitu beharko litzazkieke. Era berean, itxaron-denborak laburtu beharko lirateke baliabideak jasotzeko –plaza nahikorik ez izateak eragiten ditu atzerapenak– eta oinarritzko zerbitzu jakin batzuk jasotzeko (adibidez, etxeko laguntza edo telelaguntza zerbitzua). Ildo horretan, menpekotasun egoerak prebenitzeko eta norberaren autonomia sustatzeko zerbitzuak bultzatu eta mantendu behar dira, eta indartu egin behar dira pertsona bere bizilekuan mantentzerako bideratutako neurri guztiak (telelaguntza zerbitzua, etxeko laguntza, laguntzeko produktuak, etxebizitza egokitzea, eguneko zentroak, egoitzetan eta eguneko zentroetan aldi baterako edo asteburuko egonaldiak, zaintzaileek atsedean hartzeko eta haiei laguntzeko programak, eta abar).

Halaber, konpondu beharra dago adimen ezinduei, buru-gaixoei edo gor-itsuei eskaintako arretan antzeman den gabezia.

3. **Zaintzaileei prestakuntza, laguntza eta atsedena emateko tresna guztiak bultzatu eta mantendu behar dira**, trebetasunak eta tresna baliagarriak eman behar zaizkie beren erantzukizunari aurre egiteko, eta zaintza-lanak beraien osasunean izan lezakeen eragin kaltegarria (fisikoa, psikikoa eta emozionala) arindu behar da.
4. Eragindako talde nagusiei laguntzeko asmoz elkarteek eta gizarte erakundeek eskaintzen dituzten programen eta zerbitzuen egonkortasuna bermatu behar da.



5. Antzemandako arazo batzuk zuzendu edo hainbat alderdi hobetu behar dira baremoa aplikatzean, balorazio-taldeak osatzean eta gaitzean, sistemara sarbidea izateko baldintzetan, prestazio ekonomikoak onartzean jarri behar diren eraginetarako datak erabakitzean, administrazio-hizkuntzan, prestazio ekonomikoen zenbatekoak argitaratzean, erakundeen arteko koordinazioan, zainzaileek emandako arreta eta horren egokitasuna kontrolatu eta jarraitzean, etxeko laguntza zerbitzua kontrolatu eta jarraitzean, larrialdi egoerak artatzean edo Euskal Autonomia Erkidegorako Arreta Goiztiarraren Ereduari **buruzko agirian egin ziren proposamenak eta aurreikuspenak gauzatzean** (agiri hori Arreta Soziosanitarioko Euskal Kontseiluak onartu zuen, 2011ko otsailaren 28an).
6. Herritarrak **babesteko neurri gehiago** ezarri behar dira euskal herri-administrazioek duten ahalmena gauzatzean.
7. **Zerbitzuen eta prestazio ekonomikoen arteko bateragarritasuna** ahalbidetu behar da (baita zerbitzu ezberdinen artekoa ere).
8. **Gizarte Zerbitzuei buruzko** abenduaren 5eko **12/2008 Legearen hedadura eta garapena AMALen garapenarekin eta ezarpenarekin bat etortzea** ahalbidetu behar da, eta denboran ez atzeratzea.
9. Bultzatu eta sendotu egin behar dira sektore publiko nahiz pribatuan **familia eta lana bateragarri egiteko** jarduerak.

Gai honetan parte hartzen duten eragile guztiek adierazi digutenez, **kezkatuta daude sistemaren egonkortasun publikoa dela-eta**; erakunde honek badaki horren berri. Gizarte-eztabaida egiten jarraitu beharko da, horretan sakondu, gizarteko eta politikako eragile horien guztien partaidetza aktiboarekin, akordio bat lortzeko. Akordio horretan balio hauek izango dute lehentasuna: elkartasunak eta aztertzen ari garen taldearen herritar-eskubideak errespetatzeak.