Eurofound

Los servicios sociales en Europa: adaptación a una nueva realidad

Introducción

La pandemia de COVID-19 perturbó la prestación y el uso de servicios sociales en toda la UE, obligando a los proveedores a adaptarse y a desarrollar nuevas formas de prestar sus servicios. El presente informe trata de identificar las lecciones aprendidas de estas experiencias, con el fin de proporcionar información sobre los avances del sector frente a los nuevos riesgos sociales y reforzar su resiliencia para hacer frente a futuras crisis.

Para que las innovaciones y lecciones de la pandemia tengan un efecto duradero, será esencial contar con la financiación, los recursos y la consolidación adecuados. En este contexto, se examinan las tendencias del gasto social en la UE durante las dos últimas décadas para poner de relieve las prioridades de los Estados miembros. El informe también analiza la importancia del paquete de recuperación posterior a la pandemia, NextGenerationEU, para el desarrollo de los servicios sociales en el futuro.

Contexto político

El presupuesto a largo plazo de la UE para 2021-2027 tiene por objeto modernizar la UE, dando prioridad a la transformación digital, las inversiones en investigación e innovación y la intensificación de los esfuerzos para hacer frente al cambio climático, con vistas a mejorar la capacidad de la UE para hacer frente a futuras perturbaciones y riesgos sociales emergentes. El paquete financiero temporal NextGenerationEU, por valor de más de 800 000 millones EUR, fue creado por la Comisión Europea para financiar esta agenda. Para acceder a la financiación, los Estados miembros han elaborado y presentado planes de recuperación y resiliencia. Algunos Estados miembros anunciaron programas nacionales para reforzar la resiliencia de la sociedad tras la pandemia; los recientes retos relacionados con la transición ecológica, la tecnología y el cambio geopolítico también han puesto de relieve la importancia de la resiliencia en toda la UE. Los servicios sociales se están adaptando para hacer frente a los retos a largo plazo y emergentes a través de medidas relacionadas con el pilar europeo de derechos sociales, la Estrategia Europea de Cuidados, la economía social y el próximo comité europeo de diálogo social sectorial sobre servicios sociales.

Conclusiones principales

Repercusiones de la pandemia de COVID-19 en los servicios sociales

- Los servicios sociales no estaban preparados para la pandemia. El sector no solo carecía de capacidad, equipos médicos y equipos de protección individual para responder a las exigencias de la crisis, sino que las deficiencias estructurales obstaculizaron su capacidad para funcionar eficazmente. Estas deficiencias incluyen una financiación insuficiente, escasez de personal, malas condiciones de trabajo y dificultades para garantizar la disponibilidad, accesibilidad, asequibilidad y calidad de los servicios.
- La pandemia dio lugar a una necesidad urgente de digitalización de los servicios sociales y facilitación del teletrabajo. Sin embargo, la transición al teletrabajo fue improvisada y tuvo considerables inconvenientes. Fue especialmente difícil para los servicios que anteriormente habían prestado asistencia directa y presencial a sus grupos destinatarios.
- Se establecieron nuevas formas de prestar servicios de apoyo; por ejemplo, se produjo un aumento de la prestación de asesoramiento en materia de salud mental y bienestar a través de líneas directas de ayuda y aplicaciones. Estos nuevos canales para proporcionar información y apoyo podrían tener un papel importante en el mantenimiento de la resiliencia de la sociedad frente a los retos del futuro.
- La participación en la formación disminuyó durante la pandemia. Se constató que el uso de dispositivos digitales en el trabajo se correlaciona con la probabilidad de recibir formación. Aunque el sector sanitario está más digitalizado que otros sectores por término medio, alrededor de una quinta parte de los trabajadores de los sectores asistenciales nunca utilizan dispositivos digitales en el trabajo y pueden estar desaprovechando las ventajas que la digitalización, la automatización y la robótica podrían aportar a sus puestos de trabajo.

Gasto social

- El gasto social (gasto de las administraciones públicas en protección social, educación y sanidad) representa el mayor porcentaje de gasto de la UE. Alcanzó el 34,9 % del producto interior bruto (PIB) en 2020, del cual el 21,9 % se destinó a la protección social, el 8 % a la asistencia sanitaria y el 5 % a la educación. La estimación para 2021 es inferior, pero sigue siendo sustancial, situándose en el 33,4 % del PIB. Estos importes revelan la medida en que los Estados miembros dieron prioridad a la dimensión social en la gestión de la pandemia.
- En términos de variación interanual, el gasto en protección social fue el que más creció: si se tienen en cuenta tanto el gasto público como el privado en protección social, aumentó un 8,7 % de 2019 a 2020, el mayor incremento anual registrado hasta la fecha (en comparación con el 3,8 % en 2018-2019). El gasto disminuyó ligeramente en 2021.
- El gasto en asistencia sanitaria y educación como porcentaje del PIB en la EU-27 se mantuvo estable entre 2004 y 2019. El gasto en ambos casos aumentó en 2020 (el primer año de la pandemia) en comparación con 2019. Se produjo una ligera disminución del gasto en educación en 2021, mientras que el gasto en asistencia sanitaria mantuvo su impulso, aumentando del 8 % del PIB de la UE en 2020 al 8,1 % en 2021.

Planificación de la recuperación y la resiliencia

- El Mecanismo de Recuperación y Resiliencia (MRR) se creó para construir una UE más fuerte y resiliente tras la pandemia. Sin embargo, la mayoría de los recursos se asignarán a la digitalización y a la transición ecológica, y parece que el impulso será menor o menos específico para las medidas de resiliencia social y económica.
- El efecto global de este fondo será probablemente mayor en las economías más pequeñas con un menor gasto social corriente, mientras que, a lo sumo, será complementario para los países con economías más grandes y con un mayor gasto.

Indicadores políticos

- Dados los efectos negativos de la pandemia en la prestación de servicios sociales y las lecciones aprendidas durante este tiempo, la elaboración de planes de contingencia para los proveedores de servicios y de metodologías para evaluar estos planes debe ser una prioridad.
- La inclusión de diversos proveedores de servicios sociales y grupos de partes interesadas, incluidos los cuidadores no profesionales, en la evaluación de las necesidades y en la planificación de las políticas es esencial: la pandemia ha puesto de manifiesto la importancia de sus contactos con los usuarios de los servicios y el conocimiento de primera mano de la situación y las necesidades de los usuarios.
- Es necesario evaluar la necesidad, la pertinencia y la accesibilidad de la formación de los trabajadores de los servicios sociales para garantizar que disponen de las capacidades necesarias para desempeñar su trabajo, mejorar sus perspectivas profesionales y garantizar que la formación y la orientación sean accesibles durante las crisis.
- Deben optimizarse las medidas de apoyo, como las líneas directas de ayuda, para el personal de los servicios sociales expuesto a exigencias emocionales o a comportamientos sociales adversos en sus puestos de trabajo.
- Deben evaluarse el papel y el potencial de la digitalización y el cambio tecnológico en todos los puestos de trabajo en los sectores de los servicios sociales, especialmente en la quinta parte de los puestos de trabajo relacionados con la prestación de cuidados en los que nunca se utilizan dispositivos digitales.
- Los grandes retos que surgieron tras la pandemia han creado un entorno cambiante al que los servicios sociales deben adaptarse; deben adoptar el cambio tecnológico y participar de forma proactiva en la aplicación de políticas y medidas que puedan facilitar este cambio.
- La aplicación de los objetivos del MRR debe ser equilibrada y la información sobre las metas y las inversiones realizadas debe estar fácilmente disponible para permitir el seguimiento de los avances. Mejorar la capacidad de los servicios sociales para acceder a este mecanismo de financiación contribuiría a impulsar la adaptación de estos servicios a la nueva realidad.

Más información

El informe *Social services in Europe: Adapting to a new reality* (Los servicios sociales en Europa: adaptación a una nueva realidad, documento en inglés) está disponible en https://eurofound.link/ef22007

Director de investigación: Tadas Leončikas

information@eurofound.europa.eu