

LOS SERVICIOS SOCIALES EN LA DIRECTIVA BOLKESTEIN

BRIAN SYNNOTT¹

Miembro de la Federación Europea de Sindicatos de Servicios Públicos.

SUMARIO: I. Introducción. II. ¿Qué se supone que va a lograr la Directiva de Servicios? III. ¿Cuál ha sido el calendario para la Directiva de Servicios?. IV. ¿Con qué puntos de la Directiva debemos estar más preocupados?: 1. *Objeto (artículo 1)*. 2. *Ámbito de aplicación (artículo 2)*. V. Temas clave: 1. *Política de calidad de los servicios (artículo 26)*. 2. *Asegurar estándares de alta calidad*. 3. *Impacto social poco claro*. VI. El debate en el futuro: 1. *Dos instrumentos legales clave para la futura definición de los Servicios Sociales*. 2. *¿Una legislación aparte para los Servicios Sociales de Interés General? No*. 3. *Definición de los Servicios Sociales de interés general*. Anexo I. Recomendaciones de la Federación Europea de Sindicatos de Servicios Públicos sobre los Servicios Sociales de Asistencia.

I. INTRODUCCIÓN

En los documentos de la Federación Europea de Sindicatos de Servicios Públicos se hace referencia a la definición de los servicios sociales. Para la citada Federación, los Servicios Sociales de Interés General pueden ser:

a) Servicios de Asistencia:

- Servicios de asistencia sanitaria, por ejemplo, atención primaria, hospitales, especialistas, paramédicos, farmacéuticos, y centros de rehabilitación.

¹ La traducción es de Alicia MELLADO PRADO, Profesora de Lengua Española de la Universidad de Castilla-La Mancha.

- Asistencia continua para los mayores, los enfermos mentales o los discapacitados.
- Servicios médicos y no médicos de asistencia en el hogar.

b) Apoyo y servicios de protección, por ejemplo, protección infantil, apoyo familiar, apoyo para los sin techo, drogadictos, refugiados y personas en trámites de solicitud de asilo político.

c) Servicios comunitarios, por ejemplo, trabajo juvenil, instalaciones para los barrios, instalaciones deportivas y culturales.

d) Organizaciones sociales civiles (sindicatos, grupos políticos, muchas ONGs).

e) Servicios de asistencia infantil.

f) Esquemas de protección social, tanto reglamentarios como adicionales.

g) Servicios de empleo.

h) Formación y servicios educativos.

i) Vivienda social.

Es importante tener esto en cuenta para cualquier análisis que se haga de los servicios sociales y de la Directiva relativa a los servicios en el mercado interior.

El 15 de noviembre de 2006, el Parlamento Europeo votó a favor de la Directiva de Servicios, poniendo fin así a casi tres años de debate y maniobras políticas. Esta Directiva tiene como objetivo crear un marco jurídico que garantice la libertad de establecimiento y de circulación de servicios en el mercado interior.

La presión de los sindicatos jugó un gran papel en mejorar la propuesta original de la Comisión. El «principio de país de origen» fue retirado y la actual Directiva cubre algunos servicios menos de los propuestos en el texto original. De manera especial, queda excluida la atención sanitaria, y en *menor medida*, los servicios sociales. Se prevé también una amplia lista de razones que permiten a los Estados miembros restringir la libertad de un profesional de los servicios de otro Estado miembro para prestar servicios en su territorio. Asimismo, el texto final dispone que la Directiva no afecta al Derecho laboral de los Estados miembros (art. 1.6).

La Secretaría de la Federación Europea de Sindicatos de Servicios Públicos y sus afiliados no han ahorrado esfuerzos a lo largo de 2005 y 2006 para mejorar el borrador de la Directiva. En este sentido, quiero subrayar que ha sido un apunte regular en nuestras agendas, y hemos tenido una considerable presencia en las diferentes manifestaciones sindicales, así como en otros acontecimientos organizados a lo largo del año.

Los Estados miembros disponen de un máximo de tres años desde su entrada en vigor, esto es, hasta el 28 de diciembre de 2009, para transponer las disposiciones de la Directiva. La Federación Europea de Sindicatos de Servicios Públicos continuará trabajando en la Directiva y apoyando a los afiliados para asegurar una transposición en las normas nacionales tan favorable como sea posible. Asimismo, continuaremos haciendo campaña en favor de una Directiva de la Unión Europea sobre los principios del servicio público, algunos de los cuales son, en cualquier caso, relevantes

para los servicios comerciales (responsabilidad, universalidad, igualdad, asequibilidad, accesibilidad, etc.).

II. ¿QUÉ SE SUPONE QUE VA A LOGRAR LA DIRECTIVA DE SERVICIOS?

Merece la pena recordar que uno de los objetivos de la Directiva es suprimir las «barreras» para el comercio y la competencia, porque a pesar de que los servicios son el motor del crecimiento económico y de que representan el 70% del PIB y de los puestos de trabajo en la mayoría de los Estados miembros, el gran número de obstáculos existentes repercuten negativamente en el conjunto de la economía europea.

Los argumentos de la Comisión Europea a favor de la Directiva fueron los siguientes:

- 56% de servicios, pero sólo 20% de comercio (aunque la Comisión no ha dicho cuál debe ser).
- El Mercado interior aumentó de 1992 a 2002 su PIB en un 1,8% (2,5 millones puestos de trabajo). Pues bien, la Comisión sostuvo que la Directiva favorecería la creación de 500.000 nuevos puestos de trabajo y aumentaría los salarios.
- El estudio de 2002 de la Comisión Europea identificó muchas «barreras» al comercio (aunque ni cuantificó ni «juzgó» tales como identificadas) que había que eliminar para fomentar el crecimiento y el empleo.
- Un estudio de la OCDE (EDWP nº 432/2005) sostuvo que el PIB de la Unión Europea de 15 miembros no aumentaría el 2,8% si se reducía la regulación nacional. La Comisión Europea citó también estudios del *Netherlands Bureau para el Análisis de la Política Económica y del Copenhagen Economics* que mostraban las ganancias que se alcanzarían a través de la desregulación (aunque el Estudio del *Copenhaguen* no mostraba barreras en el sector del Comercio Internacional y relativamente pocas en el sector minorista).

Debemos seguir de cerca la puesta en práctica de la Directiva también en relación a estas reivindicaciones. Asimismo, debemos observar el acatamiento de la legislación comunitaria sobre igualdad en el lugar de trabajo, así como de otras dos Directivas que prohíben la discriminación basada en el género y la raza u origen étnico en cuanto al suministro y acceso a los servicios (y bienes).

Será necesario también evaluar el impacto de la Directiva en la legislación comunitaria y en las nacionales, con el fin de asegurar la coherencia en los objetivos políticos (lo cual es una parte intrínseca de la buena gobernanza).

III. ¿CUÁL HA SIDO EL CALENDARIO PARA LA DIRECTIVA DE SERVICIOS?

- 14 de marzo de 2007: El Parlamento Europeo adopta el informe sobre los Servicios Sociales («Servicios sociales de interés general en la Unión Europea (SSIG)»)
- 15 de noviembre de 2006: El Parlamento Europeo acepta la propuesta del Consejo
- 30 de mayo de 2006: el Consejo adoptó su común posición sobre la Directiva de servicios por unanimidad.
- 26 de abril de 2006: Comunicación de la Comisión Europea sobre servicios sociales de interés general (COM (2006) 177 final).
- 16 de febrero de 2006: el Parlamento votó una versión de la Directiva de servicios que desdibujó la propuesta de la Comisión (excluyendo específicamente los servicios sociales).
- 12 de mayo de 2004: Libro Blanco de la Comisión sobre los Servicios de Interés General

La «Directiva de servicios» fue concebida como un marco general de la Unión Europea para facilitar la circulación transfronteriza de servicios dentro de la Unión. Inicialmente incluyó todos los Servicios de Interés General (SIG), a pesar de que tal marco general podría no tener suficientemente en cuenta las características específicas de éstos.

La propuesta original de la Directiva de servicios fue ampliamente contestada y en particular, su principio de «país de origen» establecido en la propuesta inicial de aquella. En última instancia, sólo los servicios de atención sanitaria y algunos SIG sociales han sido excluidos del alcance de la Directiva de servicios. Sin embargo, a pesar de su parcial exclusión, todavía hay una incertidumbre legal sobre cómo las normas de la UE deben aplicarse ahora a los Servicios de Interés General y, en particular, a los SIG sociales y sanitarios.

En 2006, la Comisión Europea comenzó también dos procesos de consulta diferentes, uno para los servicios de sanidad y otro sobre los SIG sociales. Se ha intentado separar las políticas de los procesos vinculados a estos dos Servicios de Interés General, porque a pesar de las características comunes que comparten, el hecho es que resulta imposible en la práctica dibujar una clara línea de división entre estos servicios que con frecuencia necesitan una provisión conjunta. Esta separación es también ampliamente cuestionada por la mayor parte de los encuestados en la consulta realizada por el Comité de Protección Social sobre los Servicios Sociales de Interés General. Sin embargo, la Comisión ha confirmado recientemente esta separación con el anuncio de la propuesta, en otoño de 2007, de un marco de la UE dirigido exclusivamente a los servicios de sanidad transfronterizos.

Como resultado de todo ello, por el momento no existe un acercamiento de la UE coherente y coordinado que apunte ante todo a asegurar el acceso igualitario a

unos Servicios de Interés General de calidad para todas las personas que residen en la Unión Europea².

IV. ¿CON QUÉ PUNTOS DE LA DIRECTIVA DEBEMOS ESTAR MÁS PREOCUPADOS?

A continuación se señalan los objetivos de algunos artículos de la Directiva, con comentarios de la Federación Europea de Sindicatos de Servicios Públicos, sobre problemas potenciales y/o sobre aspectos sobre los que sus afiliados pueden ejercer presión durante la fase de transposición.

1. Objeto (artículo 1)

En la Directiva no se reconoce el hecho de que *«altos y consistentes estándares fomentan la competencia basada en la innovación y la productividad más que un abaratamiento de los costes y una prestación de mala calidad»*. Sólo hay una referencia en el artículo 1 a *«mantener un nivel elevado de calidad en los servicios»*. Debemos enfatizar, sin embargo, en que esta referencia significa que la Directiva no debe llevar a ningún tipo de *dumping* social³.

2. Ámbito de aplicación (artículo 2)

El artículo 2.2.a) excluye del ámbito de aplicación de la Directiva a los *«servicios no económicos de interés general»*. Este apartado debe ser interpretado de la manera más general posible. Desafortunadamente, los servicios públicos no están excluidos como tales de la Directiva y no se hace referencia a los principios de servicio público (solidaridad, asequibilidad, igualdad en el acceso, continuidad...).

También existe una ambigüedad con respecto a la exclusión de los servicios de interés económico (SIE). En este sentido, el artículo 17 de la Directiva establece –como una excepción adicional a la libre prestación de servicios prevista en el artículo 16– que éste *«no se aplicará a los servicios de interés económico general que se presten en otro Estado miembro»*. Y asimismo, la Directiva excluye parcialmente los servicios de interés económico general en su artículo 15.4 al disponer que los apartados anteriores del citado artículo (requisitos para evaluar) *«se aplicarán únicamente a la legislación en el ámbito de los servicios de interés económico general en*

² Respecto a la especial naturaleza de los Servicios Sociales, la Comisión considera que *«(...) la naturaleza personal de muchos de los servicios sociales y de sanidad conduce a requisitos que son, de manera significativa, diferentes a los de la red de industrias»* (COM (2004)374, p. 10).

³ Nota de la traductora: *Dumping* es un anglicismo aceptado como correcto y propio en castellano. El diccionario de la Real Academia Española define *dumping* como *«Práctica comercial de vender a precios inferiores al costo, para adueñarse del mercado, con grave perjuicio de éste»*.

la medida en que la aplicación de esos apartados no perjudique la realización, de hecho o de derecho, de las tareas particulares que se les han confiado».

Por lo que se refiere a los servicios sociales, hay que señalar que su exclusión tampoco es clara. En este sentido, el artículo 2.2, j) de la Directiva (que ha quedado finalmente redactado en los términos de la formulación originaria de la Comisión) dispone que ésta «no se aplicará a los servicios sociales relativos a la vivienda social, la atención a los niños y el apoyo a familias y personas temporal o permanentemente necesitadas proporcionados por el Estado, por prestadores encargados por el Estado o por asociaciones de beneficencia reconocidas como tales por el Estado»⁴. E incluso, el considerando 33 de la Directiva señala que «(...) los servicios destinados a los consumidores quedan también incluidos, como los relacionados con el turismo (...) y, en la medida en que no estén excluidos del ámbito de aplicación de la Directiva, los servicios a domicilio, como la ayuda a las personas de edad».

También debemos señalar la contradicción en la relación entre el artículo 1.3 sobre la libertad para definir los Servicios de Interés Económico General y el artículo 17.1.d) que clasifica los servicios de distribución y suministro de agua como un servicio de interés económico general. En este punto, es necesario resaltar que el Comisario Dimas declaró recientemente que el agua era un «servicio social básico». Como muchos otros servicios sociales, el acceso al agua se reconoce como un derecho y, como el agua es un bien común, existe un acuerdo general de que debe ser administrada en interés público. Esto se contradice con los principios de *marketización* que sostienen la Directiva de servicios.

Asimismo, la Directiva excluye de su ámbito de aplicación:

- a) «los servicios sanitarios, prestados o no en establecimientos sanitarios, independientemente de su modo de organización y de financiación a escala nacional y de su carácter público o privado» (art. 2.2.f).
- b) y «las actividades vinculadas al ejercicio de la autoridad pública de conformidad con el artículo 45 del Tratado» (art. 2.2.i).

V. TEMAS CLAVE

En general, quedan dudas con respecto a la distinción entre actividades «económicas» y «no económicas» y la definición funcional de «tarea» y «servicio» en el significado del Tratado. Es difícil aplicar estos criterios establecidos (como económico-no económico) a la compleja realidad de los servicios sociales y sanitarios, en particular cuando están implicadas organizaciones sin ánimo de lucro. En muchos casos se ha comprobado que la neutralidad del Tratado hacia la naturaleza de la «tarea» no tiene en cuenta la situación en la que se crean organizaciones sin

⁴ Una definición más general, que no hiciera referencia al estatus del proveedor del servicio permitiría a los Estados miembros defender posteriores exenciones que reflejaran sus realidades nacionales.

ánimo de lucro específicamente para la prestación de los Servicios de interés general.

1. Política de calidad de los servicios (artículo 26)

El artículo 26.1 dispone que *«los Estados miembros, en colaboración con la Comisión, tomarán medidas complementarias para fomentar que los prestadores aseguren de forma voluntaria la calidad de los servicios, en particular a través de uno de los métodos siguientes:*

- a) la certificación o evaluación de sus actividades por parte de organismos independientes o acreditados;*
- b) la elaboración de su propia carta o la participación en cartas o etiquetas de calidad elaboradas por organismos profesionales a nivel comunitario.»*

2. Asegurar estándares de alta calidad

Sin los amplios y armonizados estándares de alta calidad de la UE, la prestación transfronteriza de los servicios bajo el principio del país de origen llevará a una *«carrera hacia abajo»* (*race to the bottom*⁵) por lo que respecta a la calidad de los servicios. Los compromisos voluntarios para servicios de calidad, tal y como se prevé en la Directiva no son lo suficientemente buenos.

3. Impacto social poco claro

No se ha realizado una evaluación del impacto social de la propuesta. Adoptar una Directiva tan amplia sin ningún tipo de evaluación del impacto social vulnera, a mi juicio, los principios de buena gobernanza.

Como ha señalado el Parlamento Europeo, *«los Servicios Sociales de Interés General son el componente clave del modelo social europeo y una de las principales metas de la estrategia de Lisboa. Preguntarse por cuáles son, cómo se organizan en las sociedades modernas, qué papel desempeñan en la construcción de una Europa de libertad y solidaridad, es de suma importancia»*. El propio Parlamento critica implícitamente la perspectiva de la Comisión al decir que *«sería un error adoptar un enfoque a los SIG que estableciera una falsa oposición entre reglas de competencia,*

⁵ Nota de la Traductora: «Race to the bottom» es una expresión acuñada por Louis Brandeis, Juez del Tribunal Supremo de Estados Unidos, en 1933 en el caso *Ligget Co. Versus Lee* (288 U.S. 517, 558-559) que no tiene traducción en castellano. Responde a un concepto socioeconómico que recoge los casos en que se crea una feroz competencia entre Estados (o Estados dentro de Estados Federales) con respecto a un área comercial o de producción sin respetar los estándares existentes que deben regular el comercio o la producción. Se usa con un sentido peyorativo, puesto que la consecuencia de este hecho es que se incumple la legislación y se alteran ciertos derechos o beneficios.

ayuda pública y mercado por un lado y conceptos de servicio público, interés general y cohesión social, por otro». Por el contrario, añade el Parlamento «es necesario reconciliarlos promoviendo sinergias positivas entre los aspectos económicos y sociales»⁶.

A pesar de ello, advierte de que *«en el caso de los SIG, las reglas de la competencia, la ayuda pública y el mercado internacional deben ser compatibles con los requisitos de los servicios públicos, y no al revés».*

El Parlamento ha criticado también a la Comisión por fallar al incluir en la propuesta de la Directiva ciertas clases de servicios, que quedan, sin embargo, excluidos de la *Comunicación de la Comisión sobre los Servicios de Interés General*⁷.

La Comunicación de la Comisión fue una reacción a la exclusión de los SIG del alcance de la Directiva de Servicios cuando se adoptó en la primavera de 2006. Este documento define lo que la Comisión entiende por el término y, frenando cualquier iniciativa política, subrayó su posición.

El Parlamento redefinió el alcance de la Directiva de Servicios y se encargó de excluir los SIG, por razones que el eurodiputado «verde», Jean Lambert explicó el 12 de marzo de 2007 ante el Pleno: *«Muchos de los usuarios de los servicios sociales son gente con necesidades sociales particulares y en consecuencia, ésta es la razón por la que contemplamos los servicios sociales con una misión diferente y posiblemente con una organización diferente. Ésta es también una de las razones por las que sacamos estos servicios de la Directiva de Servicios, porque no consideramos que operen con las mismas reglas de mercado que las agencias de viaje, las empresas constructoras o cualquier otra empresa en el sector de los servicios generales».*

VI. EL DEBATE EN EL FUTURO

1. Dos instrumentos legales clave para la futura definición de los Servicios Sociales

a) Artículo 36 de la Carta de los Derechos Fundamentales: *«La Unión reconoce y respeta el acceso a los servicios de interés económico general como está previsto en las leyes y prácticas nacionales, de acuerdo con el Tratado que establece la Comunidad Europea con el fin de proteger la cohesión territorial y social de la Unión».*

b) Artículo 16 del Tratado de la UE: *«Sin perjuicio de los artículos 73, 86 y 87, y en vista del lugar ocupado por los servicios de interés económico general entre los valores comunes de la Unión, y del papel que desempeñan en reforzar la cohesión del territorio de la Unión, la CE y sus Estados Miembros, cada uno de ellos dentro*

⁶ Informe del Parlamento Europeo de 14 de marzo de 2007 sobre «Servicios Sociales de Interés General en la Unión Europea».

⁷ Comunicación de la Comisión de 26 de abril de 2006 (COM (2006)177 final).

de los límites de sus respectivas jurisdicciones y dentro de los límites de aplicación del presente Tratado, garantizaremos que estos servicios operen sobre la base de los principios y bajo las condiciones que les permitan cumplir su misión».

2. ¿Una legislación aparte para los Servicios Sociales de Interés General? No

La comunicación de la UE sobre los SIG forma parte de la discusión de la UE sobre los Servicios de Interés (Económico) General (SI(E)G). La Federación Europea de Sindicatos de Servicios Públicos y otras Federaciones Europeas de Industria y ONGs están llamadas a defender un marco legal que proteja los SIG (económicos y no económicos). La meta de este instrumento es garantizar que el interés general prevalezca sobre las reglas del mercado y que los (SI(E)G) se rijan por los principios de los servicios públicos, tales como la accesibilidad, universalidad, asequibilidad, solidaridad y control democrático.

La Federación Europea de Sindicatos de Servicios Públicos desea que los gobiernos sean claros con respecto a sus obligaciones para con los ciudadanos y la sociedad como conjunto y que exista un debate público transparente sobre el concepto de servicios públicos a nivel europeo, nacional y local. El marco legal facilitará esto al obligar a los gobiernos nacionales a observar los principios que rigen los servicios públicos en la adopción de decisiones como, por ejemplo, los de reestructuración o descentralización. La accesibilidad y calidad de los servicios públicos debe ser el centro de las políticas gubernamentales. No sólo porque esto concierne al modo en que se gastan nuestros impuestos, sino también porque ésta es la principal misión del gobierno.

Existe también otra razón por la que nos gustaría establecer un marco legal general, antes de hablar de cualquier legislación sectorial. Un enfoque sectorial forzaría a los Estados miembros a definir sus servicios públicos de interés general de acuerdo con los estándares y las características de un particular sector establecido por la legislación europea. Los SIG deben, por tanto, encajar en la perspectiva de las instituciones de la UE sobre los servicios sociales, los servicios educativos y los artículos de utilidad pública, etc., limitando la libertad de los Estados miembros de categorizar o definir estos mismos SI(E)G.

Los Estados miembros pueden tener una visión completamente distinta de la definición de los servicios de sanidad, pero ¿cuánto espacio se debe dejar en la legislación sectorial para aplicar sus propias definiciones? Puesto que es importante que los Estados miembros sean totalmente libres para definir lo que son los SI(E)G y no deben quedar sujetos a las definiciones y criterios europeos, es necesario establecer un marco general. La legislación general reducirá también el riesgo de que servicios específicos de interés general sean pasados por alto y en mayor o menor medida regulados por las fuerzas del libre mercado, porque no se ajusten a ninguna iniciativa o descripción sectorial europea.

3. Definición de los Servicios Sociales de Interés General

Es imposible hacer una definición que comprenda todo el conjunto de los servicios sociales de interés general en la UE. Aunque el cuestionario de la Copenhagen Economics y el Libro Blanco de la Comisión Europea sobre los SIG ya establecen líneas a seguir para una definición de los servicios sociales, declarando, por ejemplo, que estos servicios tienen un carácter personal, los resultados del citado cuestionario mostraron claramente que el modo en que se definen los servicios sociales de interés general varía de un Estado a otro. Y consecuentemente, la Comisión Europea fue incapaz de dar una clara definición de este tipo de servicios en su Comunicación. No obstante, la Comisión –que pretende dar voz propia a los Estados miembros en la cuestión de la definición– ha establecido un guión del concepto de los servicios sociales, que incluye y excluye algunos servicios específicos con un interés general y un carácter social.

Seguir la Comunicación de la Comisión significa que las reglas del mercado siempre deben ser respetadas y que estas reglas, tal y como son interpretadas por el Tribunal de Justicia de las CCEE, dan a los Estados miembros suficiente espacio para garantizar y mejorar la calidad de los servicios sociales. Pero los usuarios, los profesionales y los gobiernos de los Estados de la UE han indicado todos ellos que una simple aplicación de las leyes del mercado sin provisiones legales tienen un efecto devastador en la prestación de servicios públicos, tales como la asistencia médica/sanitaria y los servicios sociales. Desafortunadamente, la Comisión Europea no expresó ninguna preocupación sobre la sostenibilidad de los SIG, o la aplicabilidad práctica de la legislación comunitaria para los gobiernos nacionales o locales. Desde la perspectiva de la UE la modernización debe ser lograda a través de los PPP o subcontratas.

En conclusión, queda claro que todavía hay un gran número de ambigüedades con respecto a la Directiva de Servicios de servicios. La Federación Europea de Sindicatos de Servicios Públicos seguirá coordinando a sus afiliados mientras que la Directiva de Servicios se transpone en las legislaciones nacionales. Sin embargo, merece la pena señalar que hay una falta de política coherente dentro de la Comisión con respecto a dos puntos clave;

La definición general de los servicios sociales y la relación con los servicios sanitarios.

La definición de los Servicios de Interés General y su estatus legal.

Por esta razón, continuaremos nuestra campaña a favor de Servicios Públicos de Calidad-Calidad de Vida– <http://www.epsu.org/r/271> hasta que llegue el momento en que se establezca una clara base legal de la UE para los servicios públicos.

ANEXO I
RECOMENDACIONES DE LA FEDERACIÓN EUROPEA DE SINDICATOS
DE SERVICIOS PÚBLICOS SOBRE LOS SERVICIOS SOCIALES
DE ASISTENCIA

1. Los servicios de asistencia de buena calidad dependen de:

- La mejora de las condiciones de trabajo;
- La representación efectiva de los trabajadores dentro de los servicios de atención;
- Un mayor seguimiento de la acción del gobierno y de la regulación de las disposiciones de los servicios de atención, incluidas las condiciones de trabajo;
- Alianzas de larga duración con los usuarios para asegurar servicios de mejor calidad y una adecuada financiación;
- La integración de la atención social y de los servicios de atención médica, basada en una igual y efectiva relación entre ambos;
- El alto nivel de cualificación y del desarrollo de habilidades de los trabajadores de los servicios de asistencia.

Los servicios de asistencia deben ser:

- Universales;
- Accesibles geográfica, económica, social, y culturalmente;
- Asequibles;
- Organizados, de modo que los usuarios de los servicios tengan continuidad en la asistencia;
- Adecuadamente provistos de recursos;
- Provistos de estándares de alta calidad.

Los servicios de asistencia deben:

- Incorporar una perspectiva holística para dirigir las necesidades de pacientes y clientes tanto de los servicios de salud como de los de atención y apoyo;
- Responder a las necesidades sociales y a las debilidades de la sociedad causadas por las estructuras del mercado, y que precisamente por esta razón no pueden ser atendidas con efectividad por los mecanismos del propio mercado;
- Centrarse en la integración de la atención social y de la atención sanitaria;
- Reflejar la dignidad humana, la solidaridad, la justicia social, la cohesión social y el bienestar;
- Incorporar las perspectivas de los usuarios en la planificación de las maneras de prestar el servicio;

- Proveer los recursos necesarios para asegurar que los trabajadores pueden hacer un trabajo decente;
- Prestar una mayor atención a la importancia de una fuerza de trabajo bien preparada, altamente motivada, sostenible y profesional para prestar un creciente número de servicios diversos;
- Establecer fuertes vínculos entre vecinos con el fin de contribuir a la lucha contra la pobreza y la exclusión.

La diversidad de las necesidades de los mayores no se reconoce plenamente en muchas ocasiones. La evidencia nos dice que, a menudo, los problemas de salud se pasan por alto, contribuyendo así a un deterioro posterior de la salud y el bienestar, lo cual puede conducir a un aumento de la demanda de un nivel más alto de los servicios médicos. Sin embargo, la necesidad social y otras necesidades básicas también deben ser reconocidas.

En este sentido, es necesario reconocer el papel de la prevención y la rehabilitación en la asistencia a largo plazo. El valor de la promoción de la salud, de la prevención de la enfermedad y de estilos de vida saludables para las personas mayores no pueden considerarse sobrevalorados.

La naturaleza de la relación entre prestador y usuario de los servicios de atención no es la de un servicio económico normal. Los políticos tienen que abandonar las preocupaciones sobre los costes económicos de la atención continua y reconocer la contribución que este sector puede realizar al conjunto del empleo, del crecimiento económico, así como su evidente potencial para ofrecer trabajos emocional y socialmente gratificantes.

Los trabajadores de los servicios de asistencia tienen derecho a:

- Salarios dignos, pagados con regularidad y que aseguren unos ingresos suficientes y seguros;
- Condiciones de trabajo seguras y fiables;
- Ser tratados con dignidad y respeto, y valorados por su trabajo;
- Realizar un trabajo profesional, y cuando las condiciones sean inadecuadas, tener derecho a declarar su incapacidad para hacerlo;
- Evitar los abusos y el acoso (bullying);
- Evitar la violencia de los usuarios de los servicios;
- Recibir ayudas de los empleadores para reducir el estrés derivado o relacionado con el trabajo y la violencia;
- Igual salario e iguales oportunidades;
- No ser discriminados;
- Sindicarse;
- Formar parte de un Consejo de trabajadores;
- Ser informados sobre los planes de cambio de la organización del trabajo;
- Acceder a la gobernanza social corporativa;

- Acceder a la formación continua y tener posibilidades de desarrollo profesional regular, incluyendo el aprendizaje permanente (a lo largo de la vida);
- Niveles salariales proporcionales al nivel de formación, a las responsabilidades y al trabajo desempeñado;
- Participación en servicios de planificación junto con los usuarios de los servicios.

2. Futuras políticas

La cambiante demografía de Europa y la importancia de crear sociedades que valoren a sus ciudadanos –los cuales necesitan atención, cuidados y apoyo en diferentes momentos de sus vidas– significa que las políticas de asistencia social tienen que asegurar:

- a) que los ciudadanos tengan libre acceso al cuidado cuando lo requieran;
- b) que los servicios sociales y de salud se desempeñen de manera eficaz, y
- c) que los trabajadores de los servicios de asistencia sean pagados con salarios dignos.

Las medidas de asistencia social también deben apoyar la creación de redes sociales, recursos comunitarios, empleo local y otros servicios que puedan ayudar a desafiar las injusticias sociales y a crear espacios socialmente inclusivos.