

Circuitos alternativos de acceso para la cobertura de las necesidades sociales.

Colectivos y causas.

¿Por qué?

Se entiende que existe una población potencialmente usuaria de los SSAP que no está acudiendo a éstos y que, o bien se encuentra en situación de desatención de sus necesidades, o bien, recurren a otros servicios públicos o a las entidades del tercer sector.

¿Para qué?

Conocer qué sectores de la población son los que se alejan de estos servicios de atención, y cuáles son las razones o motivos que los llevan a tomar este comportamiento.

Objetivos

Objetivo 1. Caracterizar cualitativamente los colectivos o las personas “no usuarias” del Sistema Público de Servicios Sociales de Atención Primaria.

Objetivo 2. Esclarecer las causas de la no utilización de los SSAP por parte de los colectivos establecidos.

Metodología

Metodología cualitativa

Entrevistas a profesionales
Grupos de discusión de expertas

Metodología cuantitativa

Encuestas a 247 personas no usuarias

Metodología cualitativa

Profesionales entrevistados según entidad

Código	Entidad
E1	Observatorio de la Exclusión Social
E2	Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades.
E3	Ayuntamiento de Cartagena (CSS)
E4	ACCEM (ONG)
E5	Servicios de la Dirección General de personas con discapacidad (IMAS)
E6	Colectivo de las Trabajadoras del Sexo. CATS (ONG)

Fuente: Elaboración propia.

Grupos de discusión

GRUPO DE EXPERTAS DE SS.SS.		GRUPO DE EXPERTAS DE ONG	
Código	Administración	Código	ONG
ES1	Ayuntamiento de Murcia.	EA7	Cáritas
ES2	Ayuntamiento de Lorca	EA8	Acción Colectivo Paréntesis
ES3	Ayuntamiento de Molina de Segura	EA9	Afesmo
ES4	Ayuntamiento de Yecla	EA10	Cepaim
ES5	Ayuntamiento de Santomera	EA11	Rais
ES6	Mancomunidad de Servicios Sociales Comarca del Noroeste	EA12	Asociación Habito

Fuente: Elaboración propia.

Metodología

Metodología cuantitativa

Encuestas realizadas

Municipio	Población	% sobre el total de población	Número de encuestas por municipio
Murcia	443.243	50,9%	125
Cartagena	214.177	24,7%	57
Lorca	92.299	10,7%	28
Molina	70.344	8,0%	23
Otros	50.150	5,7%	14
TOTAL	870.213	100	247

Fuente: Elaboración propia a partir de datos del Centro Regional de Estadística de Murcia (CREM).

Resultados metodología cualitativa

Resultados de las entrevistas y grupos de discusión

MOTIVOS DE NO ACUDIR A LOS SSAP

Causas endógenas

Atribuibles a la personas

Causas exógenas

Atribuibles al propio sistema

Resultados metodología cualitativa

Resultados de las entrevistas y grupos de discusión

Causas endógenas

Desconocimiento

Desconfianza

Redes de apoyo alternativas

Resultados metodología cualitativa

Resultados de las entrevistas y grupos de discusión

Causas endógenas - **Desconocimiento**

Causas	Componentes	Agente	Colectivos afectados
Desconocimiento	-Del derecho a ser atendidos -De los propios SSAP -De las ayudas o programas ofrecidos	GESS (1) GEA (2) E1 E5	-Población en general -Personas mayores -Inmigrantes

(1).GESS. Grupo de expertas de Servicios Sociales. (2).GEA. Grupo de expertas de ONG. Fuente: Elaboración propia.

“Diferenciaría entre los que no conocen el derecho y los que no conocen el servicio, o los servicios específicos” .

“Parece que todo se resumiera en una cuestión económica (...) creo que todavía, lo que tenemos, la gente no lo conoce “.

“También hay mucha gente que como toda la vida ha vivido así, desconocen incluso la dependencia” .

Resultados metodología cualitativa

Resultados de las entrevistas y grupos de discusión

Causas endógenas - Desconfianza

Causas	Componentes	Agente	Colectivos afectados
Desconfianza	<ul style="list-style-type: none">-Creencia a no encontrar respuesta-No ver a los SSAP como figuras de apoyo-Deseo de no hacerse visibles-Creencia a expediente de expulsión-Miedo a ingreso en residencia-Miedo a retirada de los hijos-Estigma personal	GESS GEA E4 E6	<ul style="list-style-type: none">-Población en general-Crónicos y transeúntes-Inmigrantes irregulares-Personas mayores-Prostitución

(1).GESS. Grupo de expertas de Servicios Sociales. (2).GEA. Grupo de expertas de ONG. Fuente: Elaboración propia.

“El problema es una desconfianza hacia los SS.SS. En su mayoría no confían en que puedan dar ninguna solución”

“La población (...) con una exclusión severa o extrema, (...) no creen que vayan a encontrar una respuesta a sus situaciones”

“Los inmigrantes irregulares (...) no nos ven como una figura de apoyo”

Resultados metodología cualitativa

Resultados de las entrevistas y grupos de discusión

Causas endógenas – **Redes de apoyo alternativas**

Causas	Componentes	Agente	Colectivos afectados
Redes de apoyo alternativa	-Familias -ONG -Comunidad de origen	GESS GEA E2	-Población en general -Inmigrantes -Inmigrantes irregulares -Crónicos y transeúntes

(1).GESS. Grupo de expertas de Servicios Sociales. (2).GEA. Grupo de expertas de ONG. Fuente: Elaboración propia.

“Las personas con dificultades de tipo social, a veces económicas, no acuden al centro de Servicios Sociales cuando todavía disponen de una red familiar de apoyo”

“Se prefiere tomar contacto con esa comunidad de origen que pueda encontrar en el territorio antes que una ida a una administración local”

Además de *“una red de apoyo entre ellos (...) los inmigrantes tiran mucho de sus ONG”*

Resultados metodología cualitativa

Resultados de las entrevistas y grupos de discusión

Causas exógenas

Tipo de atención

Características del proceso
de atención

Falta de recursos

Conocimiento y estigma

Falta de normativas

Resultados metodología cualitativa

Resultados de las entrevistas y grupos de discusión

Causas exógenas – Tipo de atención

Causas	Componentes	Agente	Colectivos afectados
Tipo de atención	<ul style="list-style-type: none"> -Diferencias de atención entre las ONG y los SSAP -Contraprestaciones y compromisos exigidos -Formas de vida que no se ajustan a las exigencias o compromisos -Incompatibilidad de las ayudas -Obligación de otras vías de acceso 	<ul style="list-style-type: none"> GESS GEA E1 E2 E4 E5 	<ul style="list-style-type: none"> -Población en general. -Inmigrantes. -Inmigrantes irregulares. -Crónicos y transeúntes -Personas con problemas de salud mental o discapacidad. -Okupas

(1).Grupo de expertas de Servicios Sociales. (2).Grupo de expertas de ONG. Fuente: Elaboración propia.

Además “los públicos tienen muchos requisitos que están solucionando las entidades privadas porque son más flexibles”

“Cuando se empieza a poner intervenciones con compromisos, entonces como que abandonan un poco el sistema”

Resultados metodología cualitativa

Resultados de las entrevistas y grupos de discusión

Causas exógenas – **Características del proceso de atención**

Causas	Componentes	Agente	Colectivos afectados
Características del proceso de atención	-Gestión de la atención	GESS	-Población en general -Inmigrantes -Prostitución
	-Excesivos trámites. Burocracia	GEA	
	-Solicitud de excesiva documentación	E2	
	-Demora temporal	E3	
	-Falta de profesionalidad	E6	

(1).GESS. Grupo de expertas de Servicios Sociales. (2).GEA. Grupo de expertas de ONG. Fuente: Elaboración propia.

“Al final nos dedicamos única y exclusivamente a gestionar prestaciones”

“El cambio en una persona, o la necesidad de una persona, no lo vamos a conseguir con una renta básica”

Dependiendo “de cómo te trate el trabajador social el usuario va a volver o no”

“Hay gente que no tiene respuesta, que ha acudido y ha sido la burocracia, el propio procedimiento el que lo ha expulsado”

Lo ideal sería que todas “las trabajadoras sociales de atención primaria tengan conocimiento de todo lo que tienen alrededor para poder orientar “

Resultados metodología cualitativa

Resultados de las entrevistas y grupos de discusión

Causas exógenas – **Falta de recursos**

Causas	Componentes	Agente	Colectivos afectados
Falta de recursos	<ul style="list-style-type: none">-Escasez de dotación de recursos-Pérdida o inadecuación de programas-Diferencias de recursos por territorio-Derivación a, o idoneidad de, la gestión de recursos por parte de las ONG	GESS GEA E2 E3 E4 E6	-Población en general

(1).Grupo de expertas de Servicios Sociales. (2).Grupo de expertas de ONG. Fuente: Elaboración propia.

“El primer recurso de ayuda en la intervención social son los profesionales (...) y no hay profesionales suficientes, recursos humanos no hay suficientes”

“El problema es que no todos los SS.SS. en la región tienen los mismos servicios, los mismos recursos para atender las necesidades”

“La propia administración, (...) lo que ha potenciado es al tercer sector prestando servicios que prestábamos los ayuntamientos”

Resultados metodología cuantitativa

Resultados de los encuestas – Perfil de los encuestados

Perfil de los encuestados según **sexo**

Sexo	N	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Hombre	139	56,3%	56,3%
Mujer	108	43,7%	100,0%
Total	247	100,0%	

Fuente: Elaboración propia a partir Encuesta a no usuarios de los SS.SS.de la CARM, 2018

Perfil de los encuestados según **nacionalidad**

Nacionalidad	N	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Española	134	54,3%	54,3%
Extranjera	113	45,7%	100,0%
Total	247	100,0%	

Fuente: Elaboración propia a partir Encuesta a no usuarios de los SS.SS.de la CARM, 2018

Perfil de los encuestados según grupos de **edad**

Grupos de edad	N	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De 18-24 años	24	9,7%	9,8%
De 25-34 años	40	16,2%	26,0%
De 35-44 años	78	31,6%	57,7%
De 45-54 años	60	24,3%	82,1%
De 55-65 años	23	9,3%	91,5%
65 años o más	21	8,5%	100,0%
Total	247	100,0%	

Fuente: Elaboración propia a partir Encuesta a no usuarios de los SS.SS.de la CARM, 2018

Resultados metodología cuantitativa

Resultados de los encuestas – Perfil de los encuestados

Perfil de los encuestados según uso y tipo de entidad

Entidad	N	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Ni ONG Ni SSAP	35	14,2%	14,2%
Sólo ONG	96	38,9%	53,0%
Sólo SSAP (ahora no)	35	14,2%	67,2%
Sí Ambos. (ahora no SSAP)	81	32,7%	100%
Total	247	100%	

Fuente: Elaboración propia a partir Encuesta a no usuarios de los SS.SS.de la CARM, 2018

-Total de los que no han acudido nunca a los SSAP 131 encuestados (35 + 96) **53%**

-Total de los que en algún momento han acudido a los SSAP
y ahora no acuden 116 encuestados (35 + 81) **47%**

Resultados metodología cuantitativa

Resultados de los encuestas – Conocimiento de los SSAP

Perfil de los encuestados según conocimiento de los SSAP

Tiene conocimiento	N	Porcentaje	Porcentaje acumulado
No	49	19,8%	19,8%
Sí	198	80,2%	100%
Total	247	100%	

Fuente: Elaboración propia a partir Encuesta a no usuarios de los SS.SS.de la CARM, 2018

Conocimiento de los SSAP de los que no acuden nunca o acuden sólo a ONG

Entidad	¿Conoce los SS.SS. de su ayuntamiento?					
	Sí	%	No	%	Total	%
Ni ONG Ni SSAP	25	71,4%	10	28,6%	35	26,7%
Sólo ONG	57	59,4%	39	40,6%	96	73,3%
Total	82	62,6%	49	37,4%	131	100%

Fuente: Elaboración propia a partir Encuesta a no usuarios de los SS.SS.de la CARM, 2018

Resultados metodología cuantitativa

Resultados de los encuestas

Causas de no acudir a SSAP de aquellos que sí los conocen

Causas de no acudir a los SSAP teniendo conocimiento de ellos

Causas	Respuesta múltiple		% sobre total encuestados
	N	% total responden	
No sé qué ayuda pueden darme	32	39,0%	12,9%
No creo que puedan ayudarme	25	30,4%	10,1%
Creo que no cumpla los requisitos	15	18,2%	6,0%
No lo necesito	15	18,2%	6,0%
No confío en ellos	14	17,0%	5,6%
No sé donde están	13	15,8%	5,2%
No quiero que me vean en los SS.SS.	9	10,9%	3,6%
Porque no quiero	9	10,9%	3,6%
Acudo a una entidad	3	3,6%	1,2%
Problemas por retirada de hijos	2	2,4%	0,8%
Están muy lejos de mi domicilio	2	2,4%	0,8%
Total	139	168,8%	

a Agrupación de dicotomías. Tabulado el valor 1 (Sí).

Fuente: Elaboración propia a partir Encuesta a no usuarios de los SS.SS.de la CARM, 2018

Resultados metodología cuantitativa

Resultados de los encuestas

Causas de no seguir acudiendo a los SSAP

Causas de no seguir acudiendo a los SSAP

Causas	Respuesta múltiple		% sobre total de encuestados
	N	% total responden	
No me dieron la ayuda que solicité	32	27,8%	12,9%
No cumplía los requisitos para la ayuda	31	27,0%	12,8%
Ya no necesito la ayuda que solicité	29	25,2%	11,7%
No me atendieron bien	23	20,0%	9,3%
Me enviaron a una ONG	20	17,4%	8,0%
Me exigían cosas que no quería/podía hacer	12	10,4%	4,8%
Tardaron demasiado tiempo en contestar	11	9,6%	4,4%
No tenían la ayuda que solicitaba	8	7,0%	3,2%
Acudí a una entidad social	6	5,2%	2,4%
Miedo retirada menores	2	1,7%	0,8%
No quería que me vieran en los SS.SS.	1	0,9%	0,4%
A la espera de respuesta	1	0,9%	0,4%
Total	176	153,0%	

a Agrupación de dicotomías. Tabulado el valor 1 (Sí).

Fuente: Elaboración propia a partir Encuesta a no usuarios de los SS.SS.de la CARM, 2018

Contraste de resultados

Resultados de expertos y de las encuestas

Causas endógenas – Causas de no acudir a los SSAP

Causas endógenas expertos	Causas encuestados no acudir a los SSAP	% sobre el total de los que responden	% sobre el total de encuestados
Desconocimiento	-No sé qué ayuda pueden darme	39,0%	12,9%
	-No creo que puedan ayudarme	30,4%	10,1%
	-Creo que no cumplo los requisitos	18,2%	6,0%
	-No sé dónde están	15,8%	5,2%
Media		25,8%	8,5%
Desconfianza	-No creo que puedan ayudarme	30,4%	10,1%
	-No lo necesito	18,2%	6,0%
	-No confío en ellos	17,0%	5,6%
	-No quiero que me vean en los SS.SS.	10,9%	3,6%
	-Porque no quiero	10,9%	3,6%
	-Problemas por retirada de hijos	2,4%	0,8%
Media		14,9%	4,9%
Red de apoyo alternativa	-No lo necesito	18,2%	6,0%
	-Acudo a una entidad	3,6%	1,2%
Media		10,9%	3,6%

Fuente: Elaboración propia a partir Encuesta a no usuarios de los SS.SS.de la CARM, 2018

Contraste de resultados

Resultados de expertos y de las encuestas

Causas exógenas – Causas de no seguir acudiendo a los SSAP

Causas exógenas expertos	Causas encuestados no seguir acudiendo a los SSAP	% sobre el total de los que responden	% sobre el total de encuestados
Tipo de atención	- No cumplía los requisitos para la ayuda	27,0%	12,8%
	- Me exigían cosas que no quería/podía hacer	10,4%	4,8%
	-Acudí a una entidad social	5,2%	2,4%
	-No lo necesito	18,2%	6,0%
Media		15,2%	6,5%
Falta de recursos	- No me dieron la ayuda que solicité	27,8%	12,9%
	- Me enviaron a una ONG	17,4%	8,0%
	- No tenían la ayuda que solicitaba	7,0%	3,2%
	-Acudí a una entidad social	5,2%	2,4%
	-Están muy lejos de mi domicilio	2,4%	0,8%
Media		11,9%	5,4%
Características del proceso de atención	- No me atendieron bien	20,0%	9,3%
	-Tardaron demasiado tiempo en contestar	9,6%	4,4%
	- A la espera de respuesta	0,9%	0,4%
Media		10,1%	4,7%

Fuente: Elaboración propia a partir Encuesta a no usuarios de los SS.SS.de la CARM, 2018

19,8% (49)
Desconocen los SSAP

247 encuestados

53% (131)
No han acudido nunca a los SSAP

47% (116)
Se han desconectado

Causas endógenas
25,8% Desconocimiento de las ayudas
14,9% Desconfianza
10,9% Red de apoyo alternativa

Causas exógenas
15,2% Tipo de atención
11,9% Falta de recursos
10,1% Carct. proceso de atención

Muchas gracias por su atención