

# Orientaciones, innovaciones y buenas prácticas en materia de Servicios Sociales

**JORNADA DE BUENAS PRÁCTICAS**

DE LOS CUIDADOS A LOS APOYOS Y LA INCLUSIÓN EN LA COMUNIDAD  
LA ATENCIÓN CENTRADA EN LA PERSONA



# Objetivos y metodología

- Con esta intervención queremos describir las principales **orientaciones, tendencias e innovaciones** que se están desarrollando en otras CCAA y otros países de nuestro entorno en el ámbito de los Servicios Sociales
- Las tendencias e innovaciones están recogidas de un trabajo realizado para la **Diputación Foral de Gipuzkoa** sobre tendencias e innovaciones relacionadas con diversas políticas sociales (salud, vivienda, cuidados, violencia machista, brecha digital, crianza, pobreza infantil, etc).
- Se plantean en primer lugar los **elementos comunes** de estas innovaciones y, después, algunos **ejemplos o experiencias concretas**.

# Elementos comunes

- **Personalización:** autonomía, autodeterminación y control
- **Desinstitucionalización** y nuevas arquitecturas de cuidado: prestación de servicios en y por la comunidad
- **Desburocratización y flexibilidad** en la asignación y gestión de los recursos
- **Territorialización** y protagonismo de lo local
- **Integración de servicios**, transversalidad, horizontalidad y creación de redes
- **Participación** social y **colaboración** público – privada
- Cambios en los **roles profesionales**
- Importancia de la **prevención** y de las **medidas universales**
- Evaluación y **práctica basada en la evidencia**

# Apoyos autodirigidos y presupuestos personales

- Algunos países han desarrollado modelos personalizados de acceso a los servicios basados en la idea de los **apoyos autodirigidos** y los **presupuestos personales**.
- Se han desarrollado sobre todo en el **Reino Unido** y en **Holanda**, pero también en **Francia** o **Alemania**. En nuestro entorno, hay experiencias como la **PEAP** o los proyectos piloto de **Hogar Sí** (personas sin hogar) y **Plena Inclusión** (discapacidad).
- Consisten en asignar **una cantidad individualizada** (bien como **prestación directa**, bien como **cuenta individual**) para que las personas accedan a servicios de cuidado y apoyo en la comunidad (fuera o dentro de la cartera de Servicio Sociales)
- Se busca **personalizar y flexibilizar** los cuidados y apoyos que reciben las personas, evitando la actual rigidez, y pasando de la asignación de plazas a la articulación de apoyos
- La **clave del éxito** de estos programas está en: cuantías suficientes + gestor de apoyos + recursos suficientes en la comunidad

# Territorialización del SAD

- Algunos países, sobre todo Holanda, han desarrollado **modelos territorializados de atención domiciliaria (SAD)**, entendiendo el SAD como una residencia redistribuida
- La principal referencia en este ámbito es el modelo **Buurtzorg** de Holanda, pero también las **super manzanas sociales**, de Barcelona
- La idea consiste en **asignar a un grupo reducido de trabajadoras familiares del SAD la atención a todas las personas que residen en una zona reducida de un municipio**, promoviendo la flexibilidad y la cercanía del servicio, y la autogestión y el empoderamiento de las trabajadoras.
- Se busca así dar **mayor flexibilidad, eficiencia y personalización** al SAD, pasando de un modelo rígido de asignación de tareas y horas, a un modelo más flexible y adaptado a las necesidades cambiantes de las personas
- Las super manzanas se vinculan con el [proyecto Vila Veina](#), que buscan generar **ecosistemas locales de atención**, abiertos a toda la ciudadanía

# Programas de mentoría y apoyo entre iguales

- Muchos países y territorios (entre ellos Gipuzkoa) han impulsado programas de **mentoría** y de **apoyo por pares**, como herramienta para fomentar la participación ciudadana y para ofrecer fórmulas de apoyo más cercanas y flexibles.
- La mentoría promueve la relación entre personas que se ofrecen voluntariamente para proporcionar un apoyo a otras personas que se encuentran en una situación de riesgo de exclusión, mediante un **acompañamiento individual y no profesional**
- Estos programas se basan normalmente en fórmulas de **voluntariado persona a persona**, tienen carácter preventivo y se estructuran en forma de red en el territorio, desde una idea de horizontalidad
- Se puede decir que **Gipuzkoa ha sido un territorio pionero** en este tipo de enfoques, con proyectos como Mentore, Izan Harrera o Urretxindorra, así como con una red sólida de **acogimiento familiar**

# Atención centrada en las relaciones

- En diversos países se ha desarrollado un enfoque, complementario de la atención centrada en la persona, denominado **atención centrada en las relaciones**.
- El Paradigma de la Atención Centrada en las Relaciones propone la creación de contextos positivos, enriquecedores y generadores de mejoras, como resultado directo del **protagonismo otorgado a la dimensión relacional**
- Sus características son:
  - Protagonismo al elemento relacional como **vector terapéutico**, de humanización de la atención, basado en el reconocimiento mutuo
  - Consideración de los derechos, necesidades, intereses y valores **de todas las personas** que intervienen en la atención (tanto usuarias como profesionales)
  - Reconocer y valorar que, en ese marco relacional, todas las personas son «**expertas**» en la atención
- El Territorio Histórico de Araba ha impulsado este modelo a través del programa **Gizarea**

# Transversalidad de la acción solidaria

- Uno de los desarrollos que se ha dado en los últimos años en el ámbito de la acción solidaria (Tercer Sector) ha sido la superación del modelo de entidades vinculadas a **colectivos específicos**.
- Frente a este enfoque, es cada vez más habitual la existencia de entidades sociales o proyectos sociales “**multicontingencia**” que, en lugar de trabajar con un colectivo muy determinado (en ámbitos muy diferentes de sus necesidades), trabajan un ámbito muy específico y para muy diversos colectivos.
- Este cambio reconoce, por una parte, la **acumulación de desventajas distintas** en las mismas personas y, por otra, la necesidad de **especializar en necesidades y no en colectivos** la intervención social.
- Un buen ejemplo de este enfoque son las inmobiliarias sociales o “*housing associations*” que existen en países como el Reino Unido y que se dedican exclusivamente a **promover, construir, alquilar y/o gestionar el acceso a la vivienda a colectivos vulnerables**.



# Gratuidad de los cuidados personales

- Algunos países plantean el acceso a los cuidados personales, tanto en los centros residenciales como en los servicios de atención a domicilio, como un servicio **universal y gratuito**
- El mejor ejemplo de ese enfoque es el modelo de *free personal care* de Escocia.
  - En ese país, las personas con necesidades de cuidados (determinados por cada municipio según sus propios criterios) **no pagan por los servicios de atención personal,**
  - pero **sí pagan** (si tienen recursos económicos) por los servicios de **atención doméstica, alojamiento o manutención** en las residencias
- Este enfoque enlaza con una tendencia más general, que impulsa **servicios universales y gratuitos**, para evitar dificultades de acceso, agravios comparativos y que las personas con necesidades específicas sean atendidas en recursos genéricos, no especializados o focalizados.

# Separar alojamiento y apoyos sociales

- En la mayor parte de los países de nuestro entorno están multiplicándose distintas **fórmulas a medio camino entre la atención domiciliaria y la atención residencial convencional**
- Tienen en común muchos elementos con las **viviendas comunitarias y los apartamentos tutelados de la Cartera de Servicios Sociales de Euskadi**, pero se distinguen en diversos elementos;
  - Organización en torno a estudios o apartamentos individuales con servicios comunes, en edificios ordinarios o en equipamientos específicos
  - Separación institucional y organizativa entre la provisión de la vivienda y la provisión de los cuidados o servicios de apoyo
  - Prestación itinerante o ambulatoria de los servicios, a domicilio, sin presencia permanente de personal en las viviendas

# Nuevos modelos de evaluación

- Muchos países de nuestro entorno (y también Gipuzkoa) han ido modificando su **modelo de inspección, evaluación y gestión de la calidad** en los Servicios Sociales. Las **características comunes** de esos nuevos modelos son:
  - **Organismos públicos**, pero con **independencia** respecto a las entidades responsables de la provisión
  - Prioridad a la **evaluación de los resultados desde la perspectiva de la calidad de vida**, frente a la regulación e inspección de los procesos y las estructuras
  - **Transparencia y rendición de cuentas**
  - Énfasis en el **acompañamiento para la mejora continua**
  - **Participación y consenso** de todos los agentes implicados, especialmente entidades proveedoras y personas usuarias

# Eskerrik asko Muchas gracias

**JORNADA DE BUENAS PRÁCTICAS**

DE LOS CUIDADOS A LOS APOYOS Y LA INCLUSIÓN EN LA COMUNIDAD  
LA ATENCIÓN CENTRADA EN LA PERSONA

