

THINK TANK

Proceso de deliberación sobre los nuevos futuros del estado de bienestar:

Documento de Trabajo nº 12

(22 de junio, 2021)

LA PERSONALIZACIÓN DE LOS CUIDADOS DE LOS CUIDADOS Y DE LOS SERVICIOS SOCIALES

Propósito

En el marco del proceso deliberativo de ETORKIZUNA ERAIKIZ Think Tank, el grupo de deliberación los “Futuros del Estado del Bienestar” ha discutido la importancia de expandir el modelo de Atención Centrada en la Persona (ACP) al conjunto de las políticas sociales (infancia y adolescencia; inclusión social; dependencia y discapacidad; víctimas de la violencia machista).

En este orden, en las sesiones de noviembre y diciembre 2020 dedicadas al modelo ACP y la personalización de los cuidados (documento Nº 5), se analizó la relevancia de poner en marcha un Grupo de Trabajo en ACP/Personalización de los cuidados/servicios con el fin de ofrecer una perspectiva operativa para el conjunto de las políticas sociales.

Objetivos

El Grupo de Trabajo sobre Personalización tiene por objetivo producir un documento que contenga:

- un mapa conceptual sobre el modelo ACP / Personalización de los Servicios Sociales
- un mapa de buenas prácticas en ACP / Personalización de los Servicios Sociales
- un mapa de herramientas para evaluar el modelo ACP / Personalización de los Servicios Sociales
- un documento estratégico sobre el modelo ACP / Personalización de los Servicios Sociales

Metodología

a. Constitución del Grupo de Trabajo

b. Fases de trabajo

El grupo de trabajo estuvo compuesto por las siguientes personas:

1. Penélope Castejón (F. Matia)
2. Iñigo Kortabitarte (OK en Casa)
3. Javi Sancho (F.Emaus)
4. Maria Muñoz (F. Goyeneche)
5. Josu Gago (Agintzari S.Coop.)
6. Toni Heredia (Gureak)
7. Bakarne Etxeberria (Deusto y F. Hurkoa)
8. Belen Larrion (Diputación Foral, Coordinadora del Grupo)
9. Joseba Zalakain SIIS (secretaría técnica)
10. Javier Castro (Asistencia Técnica Think Tank)

b. Fases de trabajo

Primera reunión del grupo de trabajo: presentación de los objetivos y del plan de trabajo.

En la primera reunión se abordó el análisis de un cuestionario que los miembros del equipo debieron rellenar con su visión sobre los conceptos fundamentales, cambios organizativos e institucionales, obstáculos y dificultades, de cara a ir perfilando el mapa conceptual.

Los miembros del grupo de trabajo tuvieron dos semanas de plazo para responder al cuestionario. Paralelamente, desde la Secretaría Técnica se elaboraron una serie de fichas sintéticas sobre experiencias nacionales e internacionales que puedan ser consideradas como referentes de buena práctica, en los diversos ámbitos de los servicios sociales, de cara al desarrollo de la personalización de los servicios sociales.

Segunda reunión del grupo de trabajo: Presentación del marco conceptual

En esta reunión se presentaron las reflexiones sobre el marco conceptual y se pusieron en común por parte de los miembros del equipo. Se valoraron las fichas de buenas prácticas elaboradas por la Secretaría Técnica.

En la reunión se acordaron los elementos centrales sobre el marco conceptual y se definió la agenda para la elaboración de un documento borrador. Paralelamente, los miembros del equipo técnico analizaron las buenas prácticas propuestas por la Secretaría Técnica y propusieron otras nuevas.

Tercera reunión del grupo de trabajo: Análisis de buenas prácticas y herramientas de personalización

En esa reunión, se presentó el documento elaborado por la Secretaría técnica sobre el marco conceptual, dimensiones de la personalización, buenas prácticas y herramientas para impulsar la personalización.

Cuarta reunión del grupo de trabajo: Cierre del documento

En la reunión se acordó el documento borrador para ser presentado al Grupo de Deliberación del Think Tank en el que se recogen las contribuciones y recomendaciones para el desarrollo de la Personalización de los Servicios Sociales.

Contenido del documento sobre personalización

Objetivo de la Guía para la personalización de los servicios sociales

- Fijar los elementos conceptuales comunes de los enfoques que se han desarrollado en nuestro entorno con relación a la personalización: definir sus fundamentos, contenidos e implicaciones, identificar las herramientas que contribuyen a su implantación y describir algunos ejemplos de buena práctica.
- Elaborar un mapa conceptual, un mapa de herramientas, un mapa de buenas prácticas, y una serie de recomendaciones, para facilitar la transición hacia un modelo de Servicios Sociales más personalizado.

Contribuciones de la Guía

- Mapa conceptual: la personalización de los Servicios Sociales
- Recomendaciones: cómo transitar hacia unos servicios más personalizados en Gipuzkoa
- Herramientas para personalizar la atención
- Buenas prácticas para la personalización de la atención en Gipuzkoa
- Principales aportaciones de la guía:
 - La personalización de la atención planteada como reto transversal a todos los sectores de los servicios sociales (infancia, exclusión, discapacidad, mayores...)
 - La personalización como reto que va más allá de la atención directa (perspectiva macro, meso y micro) y como concepto “paraguas” que recoge diversos enfoques y paradigmas
 - Propuestas y recomendaciones para avanzar hacia la personalización en Gipuzkoa, vinculadas al Libro Blanco y la Agenda Gipuzkoa 2030 sobre Políticas Sociales de Transición.

Referentes utilizados para hablar de personalización

El concepto de personalización que se utiliza recoge diversos enfoques y referentes:

- El modelo de vida independiente
- La planificación centrada en la persona
- El modelo de calidad de vida y el modelo de apoyos
- La atención gerontológica centrada en la persona
- Reducción de daños e incondicionalidad de los apoyos
- Pagos directos y presupuestos individuales (personalización a la británica)
- El interés superior del menor y la teoría del vínculo y el apego
- El enfoque de la transición a la vida adulta o independiente
- Otros enfoques: modelo de recuperación en el ámbito de la salud mental, co-producción, rehabilitación psicosocial...

Dimensiones organizativas

- Determinación del catálogo de servicios y de las formas de acceso a los servicios: la importancia de la libre elección.
- El papel de los y las profesionales: profesionalizar y desprofesionalizar
- Las dinámicas organizativas de las entidades proveedoras de servicios
- El diseño físico, ambiental y arquitectónico de los centros y la importancia de la desinstitucionalización
- La definición de la normativa que rige el funcionamiento de los centros y servicios
- La planificación individual, la intervención y las actividades cotidianas
- La participación de las personas usuarias en la toma de decisiones colectivas
- Los recursos comunitarios y la inclusión en la comunidad
- Las herramientas de comunicación, el acceso a la información y la transparencia de las organizaciones

Riesgos, límites y obstáculos

- La personalización tiene límites organizativos, económicos y administrativos, que se deben tener en cuenta
- La limitación también se encuentra con dificultades de diverso tipo: inercias institucionales y organizativas, limitaciones de tiempo y dotaciones de personal, asimetrías de poder, dificultades para la asunción real de los postulados y los cambios culturales que implica la personalización, inadaptación de la normativa, complejidad competencial, dificultades de coordinación...
- No olvidar los riesgos de la personalización: personalización como responsabilización individual, personalización como des-responsabilización institucional, personalización como individualismo, personalización como significativo vacío...

Beneficios y aceleradores de la personalización

La personalización implica mejoras tanto para las personas atendidas, como para los profesionales, las familias y las organizaciones. También implica avances en términos de justicia social en la medida en que se anteponen principios como los derechos de

las personas usuarias, su dignidad y su autodeterminación la perspectiva ética de la intervención.

Los cinco aceleradores de la personalización identificados son:

- El liderazgo y el impulso técnico
- La demanda social
- El impulso político e institucional
- La complicidad y la implicación profesional
- La generación de evidencia científica, evaluación e I+D+i.

Discusión

En la sesión del 22 de junio se abordaron tres temas relevantes relativos a la elaboración del Documento sobre Personalización de los Cuidados y de los Servicios Sociales.

El primer ejercicio ha consistido en el envío de un formulario para valorar el grado de acuerdo con los aceleradores de la personalización de los servicios.

En la tabla Nº 1 se ofrecen los resultados de los formularios recibidos. Así, los datos muestran que *el impulso político e institucional* es uno de los aceleradores que más consenso recibe por parte del think tank (70% con la más alta valoración). Otros dos aceleradores como son el *liderazgo y el impulso técnico* (operacionalización de los marcos filosóficos en prácticas organizativas y asistenciales) y la *complicidad e implicación profesional* son considerados dos aceleradores relevantes de la personalización (ambos concentran el 60% de las respuestas en el máximo nivel de acuerdo). Por otra parte, los aceleradores tales como la *demanda social* y la *generación de evidencia científica* muestran un alto grado de dispersión en las respuestas, lo que sugiere que un bajo nivel de acuerdo.

Tabla nº 1. Indique su grado de acuerdo con los siguientes ACELERADORES	1	2	3	4	5	TOTAL
---	---	---	---	---	---	-------

de la personalización de los servicios						
<p>1. El liderazgo y el impulso técnico. La personalización se deriva del impulso que desde el ámbito técnico se da al cambio en los marcos filosóficos y al cambio en las prácticas organizativas y asistenciales.</p>				40%	60%	100%
<p>2. La demanda social. La demanda social, la presión que puedan ejercer las personas usuarias o afectadas por el modelo de cuidados que se desarrolla desde los Servicios Sociales y otras organizaciones.</p>		40%	20%	20%	20%	100%
<p>3. El impulso político e institucional. Las políticas sociales y socio-sanitarias se pueden constituir en un acelerador para la personalización de los cuidados y de los Servicios Sociales</p>				30%	70%	100%
<p>4. La complicidad y la implicación profesional. El trabajo y experiencia de las personas profesionales que trabajan en la atención directa comprometidos con la personalización de los cuidados.</p>				40%	60%	100%
<p>5. La generación de evidencia científica, evaluación e I+D+i. La capacidad de generar evidencia científica convincente sobre la efectividad de la personalización y sobre las vías más adecuadas para su implantación, incluyendo sus costes e impactos.</p>		20%	30%	10%	40%	100%

El segundo ejercicio ha consistido en capturar en el formulario el grado de acuerdo con los espacios de transición hacia la personalización de los servicios. El espacio de transición que recibe un mayor acuerdo es el desarrollo de redes, innovación, aprendizaje y participación. Otros espacios y herramientas como la *diversificación de la cartera de servicios* y la *intervención domiciliaria y acompañamiento en comunidad* son dos espacios que mayor consenso reciben. Mientras que un modelo orientado hacia la *elección de las personas usuarias*, desarrollo de *actividades con sentido*, y las *relaciones laborales adecuadas* (cualificación, etc.) muestran una dispersión en las respuestas, lo que sugiere menos consenso.

Tabla nº 2. Indique su grado de acuerdo con los siguientes ESPACIOS DE TRANSICIÓN hacia la personalización de los servicios	1	2	3	4	5	TOTAL
2.1. Pasar de una Cartera de Servicios rígida y limitada a una Cartera de Servicios amplia, diversa y flexible				40%	60%	100%
2.2. Pasar de un modelo de acceso a los servicios basado en la asignación de recursos por parte de la administración a otro fundamentalmente orientado a la elección por parte de las personas usuarias.		14%	30%	14%	42%	100%
2.3. Pasar de un modelo de servicios fundamentalmente basado en centros (residenciales, ocupacionales, de atención diurna...) a otro basado en la vida independiente, el acogimiento familiar, la intervención				60%	40%	100%

domiciliaria, y el acompañamiento en la comunidad.						
2.4. Pasar de un modelo de actividades limitadas e impersonales, en entornos segregados, a otro basado en actividades positivas y con sentido , basadas en la biografía y las preferencias de cada persona			14%	30%	56%	100%
2.5. Pasar de un modelo organizativo continuista, reactivo y fragmentado, a otro basado en el trabajo en red , la innovación , el aprendizaje continuo y la participación de todos los agentes.				30%	70%	100%
2.6. Pasar de un modelo residencial basado en equipamientos de tipo institucional a otro fundamentalmente basado en viviendas comunitarias, apartamentos tutelados y unidades de convivencia.			14%	40%	46%	100%
2.7. Pasar de la actual desigualdad en cuanto a cualificaciones, dotaciones y condiciones de trabajo, a la generalización de equipos profesionales suficientemente dotados y cualificados , con condiciones laborales adecuadas ,		14%	14%	30%	42%	100%
2.8. Pasar de un modelo de comunicación e información poco accesible y poco			8%	42%	50%	100%

comprensible, a otro basado en la transparencia, la accesibilidad cognitiva y la rendición de cuentas.						
---	--	--	--	--	--	--

En general el grupo de trabajo asume que el grado de satisfacción de los servicios públicos en Gipuzkoa es muy elevado, por tanto, se debe innovar y transitar hacia un modelo “mejorado” de manera progresiva sobre todo hacia la diversidad de la cartera de servicios, pero también manteniendo y poniendo en valor los aspectos que ahora están funcionando de manera satisfactoria.

Durante el taller se han abordado contribuciones al documento sobre personalización de los servicios sociales y contribuciones al Libro Blanco sobre las Políticas Sociales de Transición, que impulsan la agenda de transición hacia un nuevo modelo de cuidados y apoyos.

Propuesta 1. Documento sobre Personalización de los Servicios Sociales. El documento sobre personalización de los servicios debería tener una versión de lectura fácil, que utilice un lenguaje más acorde al modelo de la personalización de los cuidados, incluso y comprensible para diferentes audiencias. La misma recomendación se ha realizado para la redacción del Libro Blanco.

Propuesta 2: Libro Blanco. El documento sobre personalización desarrolla un conjunto de propuestas para impulsar la personalización de los servicios sociales y de los cuidados. Si el Documento sobre Personalización de los Servicios Sociales ofrece un marco conceptual, herramientas y buenas prácticas, el Libro Blanco debe ofrecer un marco para la acción para el desarrollo de políticas sociales de transición, validado con diferentes grupos de contraste relacionado con el ecosistema de políticas sociales.

Propuesta 3: Modelo de evaluación. Explorar, experimentar y desarrollar un modelo de evaluación de los servicios coherente con la personalización (conceptos,

herramientas e indicadores que permitan estimar el grado de personalización de los cuidados y los servicios sociales)

Propuesta 4: Impulsar el aprendizaje en personalización. Diseñar y desarrollar una estrategia y programa de aprendizaje sobre personalización destinado a personas usuarias y personas cuidadoras (tanto profesionales como no profesionales). Se trata de empoderar a las personas usuarias y familiares.

Propuesta 5. Articular redes existentes. Desarrollar una herramienta de mapeo y articulación de las redes existentes, con el fin de articular privado-público-social relacionado al impulso de ecosistemas de cuidados.

Propuestas 6. Fomentar la libre elección. La libre elección sobre los servicios que se prefieren y modelo de cuidados y apoyos que desean recibir debe ser fomentado por las políticas sociales, incluso la elección de no elegir.

Propuestas 7. Simplificar los trámites. Fomentar el uso de herramientas online accesibles que permitan unificar el acceso a la cartera de servicios.