

ETORKIZUNA  
**ERAIKIZ**  
think tank

**NUEVOS FUTUROS DEL ESTADO DEL  
BIENESTAR  
MEMORIA DE LA REUNIÓN N°11**

22/06/2021

## Contenido

1.	Programa	3
2.	Personas participantes	3
3.	Introducción y presentación del taller	4
4.	Metodología y resultados	4
5.	Dinámica de reflexión y debate	6
6.	Resultados de la dinámica de grupos	8
	Resultados de la dinámica:	8
	Grupo 1:	8
	Grupo 2:	9
7.	Feedback de la dinámica de grupos	10
8.	Valoración y cierre	11
9.	Anexos	12
	a. Documento de Trabajo nº 11	12
	b. Documento de Trabajo nº 12	21
	c. Presentación de la Diputada de Políticas Sociales	32
	d. Presentación de DFG9 y ECO1	36
	e. Cuestionario sobre la personalización	41
	41	

## 1. Programa

Tema	Presenta/dinamiza
Apertura	Maite Peña
Metodología y resultados	Belén Larrión y Joseba Zalakain
Recomendaciones del Think Tank	Javier Castro-Spila
Deliberación por grupos	Javier Castro-Spila
Conclusiones y cierre de la sesión	Maite Peña

## 2. Personas participantes

- Carlos Alfonso
- Maite Peña
- Javier Castro
- Elena Basagoitia
- Patxi Leturia
- Arantxa Gorostiaga
- Josu Gago
- Miren Larrea
- Eva Sánchez
- Maria
- Mikel Malcorra
- Andoni Zulaika
- Rakel San Sebastian
- Lucía Martinez
- Ander Arzelus
- Joseba Zalakain
- Belén Larrión
- Sebastian Zurutuza
- Jon Arzalluz

### 3. Introducción y presentación del taller

La Diputada de Políticas Sociales abre la sesión dando las gracias a todos los invitados por participar en la reunión. Explica que, aunque en un principio la presentación del libro blanco iba a ser el eje central de la sesión, al final han cambiado la agenda. Según ha aclarado la Diputada de Políticas Sociales, han decidido que emplearán esta sesión para observar y analizar el trabajo que ha hecho el grupo de Atención Centrada en la Persona (ACP). *“Tenéis a vuestra disposición todo el trabajo que ha realizado este equipo: como podéis ver, es muy sustancioso y profundo. Es esa la razón por la cual hemos decidido dedicar toda la sesión a revisar el trabajo realizado por el grupo de ACP”*. A continuación, la Diputada de Políticas Sociales cede la palabra tanto a DFG9 como a ECO1, para que presenten el trabajo realizado.

### 4. Metodología y resultados

DFG9 agradece a la Diputada de Políticas Sociales por conceder a su grupo la oportunidad de llevar a cabo el proyecto. Subraya que, junto con ECO1 explicará el proceso que han seguido para llegar hasta donde se encuentran hoy. *“El encargo para realizar el proyecto viene del propio Think Tank. En noviembre se planteó hacer un trabajo sobre la ACP para todo el conjunto de las políticas públicas. Hacia febrero o marzo, pensamos que ya se podía iniciar el grupo”*. Continúa remarcando que, *“agradezco la posibilidad de ser la coordinadora. El grupo se compone por personas que representan a instituciones que pertenecen al propio Think Tank. Pero también hay personas que se les propuso participar por sus conocimientos y experiencias”*.

Explica que han tenido tres objetivos principales: hacer un mapa conceptual, hacer un mapa de buenas prácticas, y desarrollar una herramienta para evaluar el modelo y elaborar un documento, la guía sobre la personalización. *“Quiero resaltar que la iniciativa salió del propio Think Tank, antes de proponer que este grupo pudiera profundizar y colaborar en el producto final. Para ello, hemos realizado tres sesiones: dos online y una presencial”*. DFG9 añade que han trabajado los contenidos del documento de manera consensuada, elaborando el documento final que se les presentará a los participantes durante la sesión.

DFG9 divide en tres niveles el trabajo de personalización que han llevado a cabo: micro, meso y macro. Indica, que decidieron cambiar el nombre de forma consensuada: de ACP a Personalización. *“Nos parece un nombre mucho más abierto. Entendemos que esta guía no es tanto un documento que sirve para armar un servicio de personalización, sino una herramienta para entender la personalización en los servicios”*.

En relación a la intervención de DFG9, ECO1 añade que en la guía hay tres tipos de aportaciones:

- Es un documento que habla de los distintos ámbitos de los servicios sociales a la vez, y no hay muchos documentos o manuales de este tipo. El documento ofrece un prisma general, ya que se incluyen varios elementos de la personalización.
- El documento plantea la personalización en tres grandes círculos concéntricos. Incluyen, la atención directa, la personalización, y los tres niveles: micro, meso y macro.
- Ofrece recomendaciones de los autores.

ECO1 continúa con su intervención explicando que, *“hablamos de personalización, y no de ACP. Aunque ACP era el encargo inicial, decidimos que la personalización podía funcionar como un paraguas para recoger enfoques distintos: el modelo de vida independiente, la planificación centrada en la persona, los modelos de calidad de vida y de apoyos, la atención gerontológica centrada en la persona y otros tantos aspectos de los servicios sociales”*. ECO1 remarca que el documento intenta recoger varios enfoques: *“lo más importante en esta guía es la bibliografía. No hemos escrito nada nuevo, pero hemos recopilado diferentes enfoques”*.

Añade que el documento reúne los beneficios de la personalización y los criterios básicos. Pone en valor los riesgos, los límites y los obstáculos. También menciona las mejoras que implica la personalización en la calidad de vida y satisfacción de las familias, los usuarios/as y los trabajadores. *“Los elementos que funcionan como aceleradores de la personalización son el liderazgo e impulso técnico, la demanda social, el impulso político o institucional, la complicidad e implicación profesional, incluso sindical, y la generación de evidencia científica”*.

La Diputada de Políticas Sociales invita a quienes han formado parte del grupo de trabajo a compartir sus reflexiones con el resto de participantes.

ECO13 remarca el esfuerzo conjunto que han hecho por *“integrar los espacios en los que participamos. Este proceso nos ha llevado a una integración muy satisfactoria. Cada uno conocemos las cuestiones que afectan a nuestro ámbito, pero cuando tenemos que pensar en un puzzle grande, parece que las visiones diferentes no son complementarias. Gracias a este trabajo hemos compartido e integrado nuestras visiones”*.

La Diputada de Políticas Sociales indica que precisamente ese es el valor del trabajo: *“Queríamos ver si la ACP podía ser impulsada en todos los ámbitos sociales. Parece que sí”*. Añade que cada profesional tiene tendencia a ver su propio sector como un *“cajoncito”*. Por ello, continúa diciendo que, *“este trabajo es un exponente de que es posible trabajar en común”*. Explica que durante la dinámica grupal de la sesión se profundizará en el trabajo realizado por el equipo, y se muestra satisfecha por *“dar respuesta a una demanda surgida del propio Think Tank”*.

## 5. Dinámica de reflexión y debate

DFG4 toma la palabra para dar comienzo a la explicación del trabajo en grupos. *“Queremos discutir el tema de los aceleradores: nos preguntamos dónde están estos aceleradores de la personalización”*. Continúa diciendo que, *“hemos marcado los cinco aceleradores con los que ECO1 ha terminado la presentación”*.

- El liderazgo e impulso técnico
- La demanda social
- El impulso político e institucional
- La complicidad e implicación profesional
- La generación de evidencia científica

DFG4 actualiza punto a punto la perspectiva del Think Tank en cuanto a los aceleradores: *“Sobre el liderazgo e impulso técnico existe un acuerdo en el Think Tank. Sobre la demanda social, tenemos la sensación de que no hay un claro consenso: no sabemos si es un acelerador importante de la personalización. En cuanto al impulso político e institucional, hay un consenso importante. Tenemos una idea clara de que el sector público es un gran acelerador, igual que la complicidad y la implicación”*

*profesional. En la generación y evidencia científica tampoco hay acuerdo. No es evidente para el Think Tank que la evidencia científica sea un acelerador”.*

DFG4 añade que desde el Think Tank se quiere poner en valor la discusión sobre cómo se acelera la personalización, para después tratar el tema en la dinámica. Realiza un último comentario antes de dar comienzo a la dinámica de grupos: *“En el documento que habéis recibido, el capítulo de recomendaciones pasará al libro blanco. En el índice analítico sobre el libro blanco hay un capítulo sobre la personalización en completo. La personalización es un punto central del libro blanco”.* Continúa diciendo que el documento de personalización hace varias recomendaciones respecto a las infraestructuras, el desarrollo de un plan de desinstitucionalización social, la definición de programas específicos para la capacitación de los profesionales, la redefinición de las normativas y la evaluación.

*“Ahora debemos trabajar en grupos para plantearnos la personalización en dos o tres líneas de discusión: no todas las personas del Think Tank han participado en el grupo de trabajo que ha elaborado este documento. Queremos que reviséis estas recomendaciones y que nos digáis cuáles son los elementos que faltan. Cómo podemos nutrir este documento con vuestro conocimiento. Si obtenemos una o dos recomendaciones nuevas, daremos por cerrado el ciclo”.*

ECO1 toma la palabra y añade que como criterio para las recomendaciones han usado la transversalidad. Ha comentado que las recomendaciones deberían estar directamente relacionadas con la personalización. *“Intentamos centrarnos en elementos convenientes para avanzar en la personalización”.*

DFG9 hace una última intervención para explicar que el documento tiene un cuadro donde se define qué es y qué no es la personalización.



## 6. Resultados de la dinámica de grupos

Tras aproximadamente una hora en la dinámica de reflexión, DFG4 da paso a que los participantes pongan en común la síntesis de ideas sobre las dos recomendaciones que han tenido que pensar.

### Resultados de la dinámica:

#### Grupo 1:

ECO7, portavoz del primer grupo, comenta que los participantes han hecho una lectura *“en diagonal”* del documento. Por lo que no han podido profundizar *“todo lo que les hubiera gustado”*. Añade que han realizado una lista con una serie de propuestas de mejora:

- Que la guía tenga una versión de lectura fácil y accesible a toda la ciudadanía.
- Incluir una parte de salud mental: *“Aunque el concepto de dignidad y derechos queda implícito a lo largo de todo el documento, en este enfoque hay que explicitar que la idea de personas prevalece sobre la de colectivos”*.
- Realizar un plan de puesta en marcha para la guía y el libro blanco: *“Tanto el libro blanco como la guía se pueden quedar en una declaración de intenciones. Proponemos que tengan un plan de puesta en marcha. Poner en marcha algo*

*compartido puede ayudar a avanzar los servicios de manera equilibrada y homogénea”.*

- La importancia del lenguaje: *“En toda la guía se cuida el lenguaje. Proponemos llevar todo eso al libro blanco. Intentar utilizar terminología coherente con los valores del modelo”.*
- Que la evaluación de las iniciativas sea coherente con la propuesta: *“Es algo relacionado con la metodología del cuestionario. Queremos saber por qué hay una divergencia entre lo que se nos ha preguntado sobre los aceleradores de la evaluación y de la solicitud social. Creemos que son sinérgicos”.*

ECO7 finaliza diciendo que en el equipo han trabajado “muy agusto”, y que en especial han puesto en valor el “trabajo ingente” de ECO1.

Grupo 2:

ECO14 señala que, “hemos puesto en valor el trabajo realizado por el grupo y ECO1”. Añade que les ha parecido difícil hacer recomendaciones a todo el trabajo que han realizado, y que han marcado cuestiones que ya se mencionan:

- La capacitación y el empoderamiento de los usuarios, vinculado a la libre elección de las personas.
- Simplificación de los trámites administrativos: *“Creemos que es necesario simplificar la cartera de servicios que se ofrecen. Muchas veces no solo es la tramitación de los servicios, sino también entenderlos”.*

ECO14 indica que los dos puntos anteriores tienen un fuerte nexo. *“La libre elección empieza desde la coparticipación en los servicios que se quieren recibir o no. La libre elección es también hacer esa decisión”.* Continúa diciendo que, *“hemos comentado también diferentes cuestiones como que aparte de impulsar hay que intentar articular las redes existentes. También, hay que favorecer la colaboración entre lo público y lo privado. Hemos hablado un poco de todo pero en este punto no hemos podido concretar”.*

## 7. Feedback de la dinámica de grupos

DFG4 interviene para realizar una valoración de todas las aportaciones que se han realizado. *“Hay cosas muy interesantes como el lenguaje de texto, la capacitación de las familias o la coherencia en la evaluación”.*

ECO1 añade que, *“el aspecto que más me ha llamado la atención es que la elección puede ser también no elegir. En la práctica puede pasar eso. En cuanto a la cuestión de las prestaciones económicas y la discapacidad, se pide que haya un dinero con el que el usuario pueda hacer su propio paquete de atención. Pero hay gente que no quiere ese paquete de atención”.* Continúa diciendo que puede haber diversas necesidades y elecciones, y que *“la diversidad empieza por respetar que haya personas que no quieran elegir”.* Finaliza comentando que el documento debería ser fácil para la lectura, para que sea más accesible para mucha más gente.

DFG3 interviene diciendo que, para la capacidad de elección es necesaria la existencia de un apoyo que acompañe ese proceso. *“Es falaz hacer elegir a alguien sin ofrecerle opciones”.*

ECO7 indica que aunque en el documento no se diga expresamente, indican que el usuario tiene que poder participar. Haciendo referencia a la libre elección que supone el decidir no participar.

DFG9 remarca la importancia del lenguaje. *“El libro blanco y la guía tienen que tener una terminología coherente con la personalización. Muchas veces las palabras deben ser cuidadas. Desde ahí empezamos con la pedagogía social”.* Indica que en el documento es importante reflejar las cuestiones relacionadas con las políticas públicas de diferentes ámbitos: aquellas escotadas a la discapacidad y la dependencia, o aquellas relacionadas con la infancia o la atención a mujeres víctimas. *“Hemos hecho un esfuerzo por buscar una terminología que refleje todas las contingencias”.* Sigue explicando que la personalización se irá incorporando en los planes y actuaciones de cada servicio y centro. *“Tengo la impresión de que esto no ha hecho más que empezar”.*

## 8. Valoración y cierre

La Diputada de Políticas Sociales concluye compartiendo la reflexión sobre la dificultad de hacer aportaciones a un documento que ha requerido mucho tiempo y trabajo. *“Insisto en subrayar que este trabajo es fruto de las decisiones del Think Tank. En el trabajo de los grupos se trasluce una visión global y compartida que me parece muy buena”*. Añade algunas de las recomendaciones hechas por los participantes, a las conclusiones finales: *“En la guía tendremos que adecuar el lenguaje, los títulos y las imágenes”*. Agrega que le ha parecido interesante el concepto de evaluación coherente con la personalización. *“Los indicadores deben ir en consonancia con los objetivos. En cuanto a la capacitación y el empoderamiento de los usuarios, estamos en un momento de no retorno, que sólo va a poder ir adelante”*.

Recuerda que se puede seguir dando feedback al documento. *“El objetivo del trabajo no es que se quede en un cajón. Tenemos todos los ingredientes para conseguirlo”*.

*“Estábamos pensando en presentar el libro blanco en julio, forzando la máquina. Otra opción es presentarlo en septiembre, para hacer los contrastes. Nos hemos decantado por la segunda opción, donde también celebraremos la próxima sesión”*. Explica que en la sesión de septiembre se realizará la presentación del libro blanco, donde estará el capítulo de la personalización, entre otros.

*“Nos volveremos a ver con fuerzas renovadas, en mejor posición y con mucha ilusión”*. La Diputada de Políticas Sociales se despide dando las gracias a todos los participantes por su asistencia. *“Nos volveremos a ver con fuerzas renovadas, en mejor posición y con mucha ilusión”*.

## 9. Anexos

### a. Documento de Trabajo nº 11

## THINK TANK

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

Documento de Trabajo nº 11

(27 de mayo, 2021)

## DISEÑO DE FUTUROS

### Propósito

El grupo de deliberación sobre los Futuros del Estado del Bienestar de Etorbizuna Eraikiz Think Tank, tiene previsto estructurar sus deliberaciones y propuestas en un Libro Blanco. El Libro identifica los desafíos del presente y del futuro de las Políticas Sociales de Gipuzkoa, ofreciendo un conjunto de actuaciones que permitan impulsar Políticas Sociales de Transición. Estas últimas están orientadas hacia la gestión de la transición de un modelo de cuidados centrados en los servicios hacia un modelo de cuidados centrado en los ecosistemas y las personas.

En el marco de la elaboración del Libro Blanco, se ha propuesto realizar un ejercicio de diseño de futuros en la sesión del Think Tank del 27 de mayo con el fin de explorar escenarios *probables* y *preferibles* del Estado del Bienestar en Gipuzkoa. El diseño de futuros es un ingrediente adicional que permitirá definir horizontes y actuaciones para las Políticas Sociales a fin de impulsar las transiciones en el largo plazo.

En teoría de futuros todos los futuros pueden existir en el futuro. Para comprender mejor esta afirmación puede ser ilustrativo explicitar los elementos centrales del *cono de futuros* (gráfico 1). En el cono de futuros se explicitan dos elementos claves en la línea de tiempo: a) Diferentes tipos de eventos y b) Diferentes tipos de futuros. Así, el cono de futuros sugiere: a) No hay un futuro, sino futuros, b) Todos los futuros compiten en el presente, c) Diseñar futuros en el presente permite diseñar futuros para el futuro.

Una tipología de futuros que emerge del cono de futuros se puede definir como sigue:

**Futuros Probables:** Son aquellos futuros esperados que pueden interpretarse gracias a las tendencias y datos estadísticos (peso de la trayectoria). Se trata de aquellos futuros relacionados al coste de la inacción (qué sucede si no hacemos nada).

**Futuros Preferibles:** Son aquellos futuros deseables o preferibles por un grupo social que impulsan dinámicas de divergencia. Se trata de aquellos futuros relacionados con el coste de innovación (qué sucede si hacemos algo).

**Futuros Posibles:** Son aquellos futuros que podrían suceder (futuros preferibles / probables), es decir, que tienen una probabilidad de existir en el futuro ya sea por inacción o por innovación.

**Futuros Inciertos:** Son aquellos futuros “caóticos”, impredecibles, derivados de eventos inesperados, que impulsan las dinámicas de la contingencia. Se trata de futuros que no se pueden diseñar ni prever.

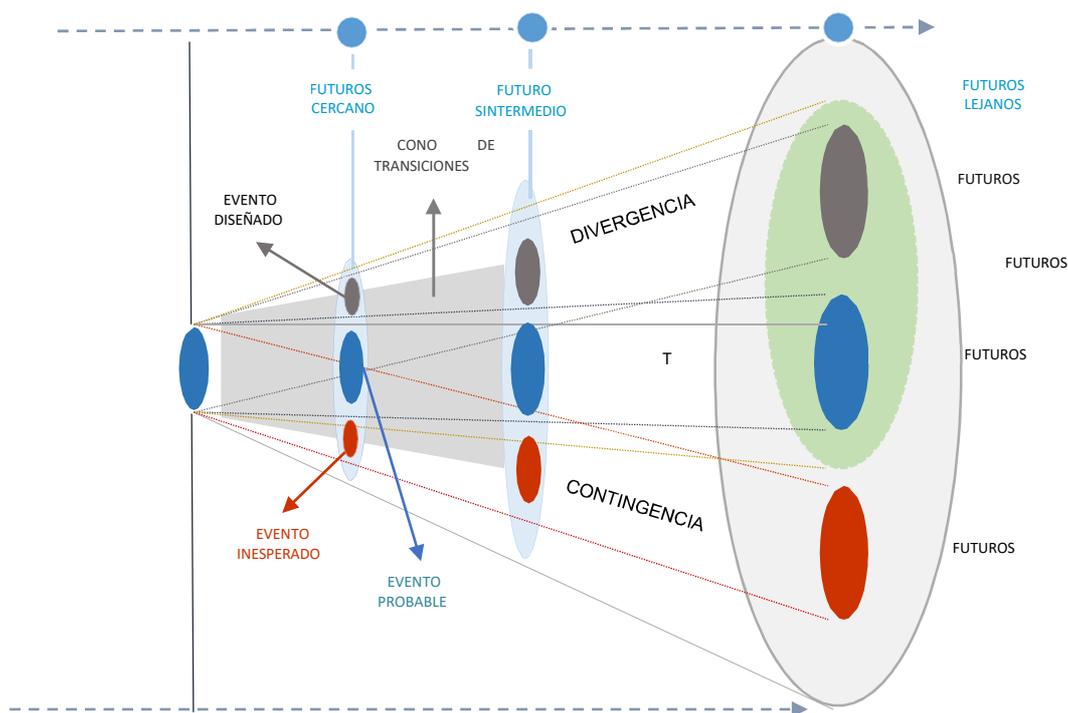
La línea de tiempo también ofrece otra tipología de futuros, a saber:

**Futuros cercanos:** Son aquellos futuros próximos, que son más fáciles de estimar o prever (tendencias) y que oscilan entre los 3-5 años. Son los más familiares, donde no se esperan grandes variaciones y transformaciones.

**Futuros Intermedios:** Son aquellos futuros que se encuentran entre los 5-15 años, en los que se pueden extrapolar algunas tendencias y diseñar futuros preferibles. Combinan elementos familiares (contextuales) y elementos llamados post-normales, que se alejan de lo habitual, normal, familiar.

**Futuros lejanos:** Son aquellos futuros que se encuentran entre los 15-20 años, son los más *especulativos* que se alejan de los entornos familiares de pensamiento y actuación. Son futuros que exigen mayores cuotas de imaginación para el diseño de sistemas de largo plazo.

Habitualmente suelen explorarse los futuros como diseño de escenarios, pero éstos sólo se refieren a parcelas de futuros. Los escenarios son más concretos y se refieren a áreas más específicas de un futuro posible.



## Metodología

Existen muchas técnicas para abordar el diseño de futuros que implican diferentes niveles de complejidad y tiempos para la reflexión y el consenso. Adaptado al modo de trabajo de Etorkizuna Eraikiz Think Tank se propone una metodología básica adaptada al diseño de futuros/escenarios. En el marco del Think Tank se asume que el diseño de futuros es un trabajo colectivo que aumenta la capacidad de observación y entrena la capacidad de proyección.

## Hipótesis principal del ejercicio

La emergencia de la pandemia de la COVID-19, entendida como un *evento contingente* de impacto global, ha modificado los parámetros y dinámicas en las que las Políticas Sociales venían funcionando. La crisis ha impulsado y exige un cambio de paradigma en el modelo de cuidados. Así, emerge la definición (como un marco para la acción) de las **Políticas Sociales de Transición** expresadas como un conjunto de actuaciones de corto plazo diseñadas desde el largo plazo que impulsan, de manera paulatina e incremental, el cambio de un modelo centrado en los servicios hacia un modelo centrado en los ecosistemas y las personas.

## **Formularios de diseño de futuros**

Para diseñar los futuros se ha enviado a las personas integrantes del Think Tank sendos formularios que permitieran capturar la visión de futuro del Think Tank. Los formularios permitían realizar ejercicios sobre los futuros probables (2030) y los futuros preferibles (2050).

Una vez recogidas las diferentes perspectivas de futuro en los formularios, se pasó al taller de futuros del Think Tank en el que se discutieron fundamentalmente los futuros preferibles para ofrecer propuestas radicales con el fin de producir divergencias hacia los futuros preferibles.

## **Resultados emergentes de los formularios**

### **1. Futuros probables**

Para facilitar el ejercicio hemos cualificado los futuros probables en 4 tipos de escenarios: a) continuidad, b) colapso, c) nuevos equilibrios, d) transformación.

#### **Escenario 1: Un nuevo equilibrio (pero) poco innovador**

Se van aplicando mejoras concretas y limitadas, pero la esencia del modelo (mutualización limitada, papel residual de los cuidados públicos frente a los familiares, desprofesionalización, dificultades del sistema público para modificar la orientación del sistema...) se mantienen. Hay nuevos equilibrios basados en la institucionalización, llevando a cabo ajustes limitados para adecuarse a las necesidades y enfoques emergentes. Seguimos con descoordinación Administración-Servicios/Recursos de apoyo-Personas/Familias. Las Políticas Sociales están supeditadas a las políticas económicas, la competitividad, el empleo y la recaudación. Estos recursos no crecen al ritmo de las demandas en todos los frentes: infancia, exclusión, dependencia, discapacidad.... Sólo un enfoque de cesión de tiempo personal para el trabajo social puede dar cobertura no económica a las necesidades crecientes. Hay una mejora en los servicios sociales.

### **Escenario 2: Un nuevo equilibrio crítico y desorientador**

Hay un crecimiento del gasto social en línea con el crecimiento de la población mayor. Hay una tendencia a la tecnificación (digitalización) y pérdida de enfoque social de las políticas sociales. La Tecnología ya hoy disponible estará empezando a desplegarse en el acompañamiento a las personas a lo largo de su vida: robótica, IA, domótica...la tecnología puede facilitar ciertos ahorros a través de procesos más eficaces. Hay resistencias para implantar un modelo basado en la personalización y la libre elección de las personas. Descoordinación entre sistemas para impulsar un modelo de cuidados basado en el mantenimiento en el entorno natural (cuidados en el domicilio). Hay insuficiente dignificación económica y social de los cuidados profesionales y hasta se puede esperar una desprofesionalización. La digitalización emerge como solución. La digitalización masiva desorienta / desconcierta a las personas usuarias debido a la brecha tecnológica (la tecnología avanza más rápido que la sociedad)

### **2. Futuro preferibles**

Los futuros preferibles son futuros abiertos, reflexivos e hipotéticos. De los formularios emergen dos tipos de futuros preferibles que se refieren al Modelo Comunitario y Modelo Tecnológico de los cuidados.

### **Escenario 1: Modelo Comunitario (predominio de lo estatal y lo público)**

Una sola institución gestiona el sistema, con funcionamiento interno suficientemente ágil y descentralizado. Dicha institución es la responsable de las políticas sociales en todo el territorio, articulando los servicios a nivel comarcal. Los Ayuntamientos se habrán fusionado en unidades con un tamaño razonables estructurados en ecosistemas sostenibles con nuevas competencias, pero limitadas y coordinadas en el ámbito de los Servicios Sociales. En el futuro, los ecosistemas locales se caracterizan por la coordinación y colaboración entre diferentes sistemas (vivienda, empleo, educación, sistema de garantía de ingresos, salud, etc.). La administración se centra en garantizar la calidad de los servicios de atención directa, prestados por pequeñas empresas y cooperativas de base local. Se está frente a un cambio de paradigma: la responsabilización de la persona. Se abandona el

proteccionismo y asistencialismo institucional, transfiriendo el protagonismo en las propias personas garantizando la libre elección y los cuidados personalizados en función de las necesidades de cada persona. Predomina la atención en el domicilio con fuertes vínculos con la comunidad (familias, vecinos, redes). También tenemos un sistema basado en la prevención y anticipación en relación con la salud personal y hábitos de vida (ejercicio, redes sociales, deterioro tardío de las capacidades cognitivas). Los cuidados están profesionalizados, con un gran desarrollo de personas cuidadoras inmigrantes (que se encuentran integradas gracias a una importante inversión en la formación para mejorar sus conocimientos, profesionalización y trabajos dignos). El cuidado informal es marginal en el sistema. Las políticas sociales son más robustas que en la actualidad, con la confianza y aprobación de la sociedad sobre su importancia. La tecnología sirve sobre todo como apoyo y para monitorizar procesos, pero es marginal en la política de cuidados.

### **Escenario 2: MODELO TECNOLÓGICO (predominio del mercado y lo privado)**

En el futuro estamos frente a un enorme giro tecnológico, pero no cultural, así que la transformación digital no se incorpora a la cultura del cuidado, pero sí a los procesos del cuidado. Hay mucha innovación tecnológica al punto que los nichos ligados al cuidado exportan tecnologías hacia otros sectores y viaja a través del mundo (Gipuzkoa ya es un modelo tecnológico). Existe una importante red de colaboración estatal y empresarial. Se gana más en personalización, pero se pierde en control de los datos, y también en contacto humano en el cuidado. Existe una mayor autonomía de las personas y sus cuidados, pero menos atención personal. Mas negocio, pero menos relaciones sociales. Predomina el cuidado en la vivienda gracias a la domótica, robótica, monitorización digital, pero nace un nuevo modelo de soledad, aunque vigilada. Hay mayores niveles de mutualización del riesgo en la dependencia: las personas financian los servicios ex ante (por si les toca) y no ex post (cuando les toca). Las personas pueden elegir, dentro de unos límites, los servicios que quieren recibir y la entidad que los presta, a partir de una gama de proveedores y de una gama de servicios amplia y adecuada a las necesidades de las personas. Este sistema permite mayores cotas de seguridad y la posibilidad de realizar de forma eficiente determinadas tareas. Pero el sistema es caro y se necesita una

participación económica mayor de las familias (por eso también se desarrollaron los sistemas de ahorro privados a lo largo de la vida). Las administraciones sólo se preocupan por la prestación directa de servicios cuando no hay otra opción (para los más pobres); sin embargo, tienen un rol de supervisión y evaluación de los servicios privados prestados en su perímetro territorial.

### **Resultados emergentes del taller de futuros**

En el taller de futuros se propuso a las personas participantes del Think Tank trabajar en grupo y definir con qué tipo de escenario preferible deseaban trabajar. Cada grupo debía proponer tres “iniciativas radicales” que permitieran llegar a ese futuro preferible.

Los cuatro grupos de trabajo del Think Tank optaron por el modelo comunitario de cuidados en el futuro (2050). Esto supone una homogeneidad en el paradigma de cuidados que se desea impulsar desde el Think Tank.

Si bien el modelo de cuidados comunitario ha sido el elegido por el Think Tank, se ha destacado la importancia de incorporar de manera relevante la dimensión tecnológica. Entre las principales ideas radicales para impulsar el modelo de cuidados comunitario (2050) se han destacado:

A) Residencia Cero: Esta iniciativa sugiere desarrollar los servicios sociales y sanitarios de manera tal que todas las necesidades de atención, cuidados y apoyos de una población con creciente demanda se realicen en el domicilio. Esto supone la generación de ecosistemas de servicios sanitarios y sociales con un alto nivel de articulación, flexibilidad, accesibilidad y agilidad.

B) Bono Social: Se trata de un instrumento que permita co-financiar la responsabilidad social de las personas voluntarias (con enfoque intergeneracional), con el objetivo de complementar la atención y cuidados en particular de personas mayores frágiles. No se trata de sustituir el papel de la administración pública en sus políticas de cuidados sino complementarla en base al soporte comunitario.

C) Financiación directa: Se trata de un nuevo modelo de financiación directa para que las personas usuarias puedan “comprar” los servicios que necesitan según sus preferencias. Esta modalidad está destinada a personas con capacidad de decisión sobre sus preferencias (capacidad cognitiva), con el soporte de personas gestoras para ayudar a la toma de decisiones.

D) Living Labs Comunitarios: Se trata de un nuevo sistema de gestión comunitaria que permita fortalecer el papel y diseñar “barrios de cuidados” (supermanzana de cuidados), facilitan las redes sociales, el papel de los/las vecinos/as e impulsar el compromiso social con los cuidados. Asimismo, puede ser un espacio eficaz para impulsar, a nivel local, estrategias de prevención y anticipación relativas al envejecimiento activo.

E) Tecnologías Inteligentes: Se trata impulsar las nuevas tecnologías en el desarrollo de la prevención, fortalecimiento de la autonomía y la independencia en los domicilios gracias al impulso de la domótica, la inteligencia artificial y quizás la robótica. Las tecnologías inteligentes pueden ser un buen soporte no solo para la monitorización sino también para el fortalecimiento de las redes sociales de generaciones futuras.

F) Norma anticipatoria: Las normas (leyes) suelen ser mecanismos que organizan, regularizan o consolidan un estado de cosas que ya sucede. La norma anticipadora consiste en el diseño y desarrollo de nuevos marcos jurídicos que anticipan e impulsan nuevas políticas de cuidados, entre ellas se pueden destacar: la integración inteligente de las personas inmigrantes (ligadas al cuidado) con nuevos marcos normativos asociados a la inmigración; un nuevo marco normativo para facilitar los cuidados a nivel local que facilite la centralización de las competencias institucionales pero garantizando la políticas de cuidados a nivel local; nuevo marco normativo para la financiación del sistema (Ley de Herencia, Impuestos directos para sostener el sistema de cuidados, eliminación del co-pago por los cuidados).

G) Creación de una Alta Inspección de los Servicios Sociales: Se trata de un nuevo modelo de inspección integral que permita garantizar la norma y los criterios de calidad de los servicios sociales, pero a la vez impulse un nuevo sistema de evaluación e información las personas usuarias.

b. Documento de Trabajo nº 12

## 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 antepone 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><b>1. El liderazgo y el impulso técnico.</b> 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><b>2. La demanda social.</b> 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><b>3. El impulso político e institucional.</b> 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><b>4. La complicidad y la implicación profesional.</b> 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><b>5. La generación de evidencia científica, evaluación e I+D+i.</b> 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 <b>modelo de actividades</b> limitadas e impersonales, en entornos segregados, a otro basado en <b>actividades positivas y con sentido</b> , 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 <b>trabajo en red</b> , la <b>innovación</b> , el <b>aprendizaje continuo</b> y la <b>participación</b> de todos los agentes.				30%	70%	100%
2.6. Pasar de un <b>modelo residencial</b> basado en equipamientos de tipo institucional a otro fundamentalmente <b>basado en viviendas comunitarias, apartamentos tutelados y unidades de convivencia</b> .			14%	40%	46%	100%
2.7. Pasar de la actual desigualdad en cuanto a cualificaciones, dotaciones y condiciones de trabajo, a la generalización de <b>equipos profesionales</b> suficientemente <b>dotados y cualificados</b> , con <b>condiciones laborales adecuadas</b> ,		14%	14%	30%	42%	100%
2.8. Pasar de un <b>modelo de comunicación e información</b> poco accesible y poco			8%	42%	50%	100%

comprensible, a otro <b>basado en la</b> <b>transparencia,</b> <b>accesibilidad</b> 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.

c. Presentación de la Diputada de Políticas Sociales

## La personalización de los cuidados y los servicios sociales

22 de Junio de 2021

### Agenda de la Reunión (22 de Junio 2021)



01



Apertura: Grupo de Trabajo  
sobre Personalización

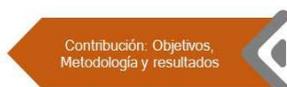
La personalización de los  
cuidados y servicios sociales

## La personalización de los cuidados y los servicios sociales

**INICIATIVA.** La constitución del grupo de trabajo fue una iniciativa del think tank que se puso en marcha para dar lugar a una reflexión sobre la personalización de los cuidados y de los servicios sociales.

**LOS ÁMBITOS DE LAS POLÍTICAS SOCIALES:** El grupo de trabajo debía ofrecer una reflexión sobre si la personalización de los servicios sociales puede ser impulsada en todos los ámbitos de las políticas sociales (infancia y adolescencia, inclusión social, víctimas de la violencia machista, tercera edad y dependencia)

Metodología y resultados del  
GTP



Contribución: Objetivos,  
Metodología y resultados

02

## Presentación de los objetivos, metodología y resultados del Grupo de Trabajo sobre Personalización

Belén Larrion y Joseba Zalakain

## 03

Los Aceleradores de la Personalización

### Deliberación por Grupos

#### Los aceleradores de la personalización

1. Indique su grado de acuerdo con los siguientes ACELERADORES de la personalización de los servicios	1	2	3	4	5	TOTAL	
<b>1. El liderazgo y el impulso técnico.</b> 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.					40%	60%	100%
<b>2. La demanda social. La demanda social,</b> 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.		40%	20%	20%	20%		100%
<b>3. El impulso político e institucional.</b> Las políticas sociales y socio-sanitarias se pueden constituir en un acelerador para la personalización de los cuidados y de los Servicios Sociales				30%	70%		100%
<b>4. La complicitad y la implicación profesional.</b> El trabajo y experiencia de las personas profesionales que trabajan en la atención directa comprometidos con la personalización de los cuidados.				40%	60%		100%
<b>5. La generación de evidencia científica, evaluación e I+D+i.</b> 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.		20%	30%	10%	40%		100%

## 03

Los Aceleradores de la Personalización

### Deliberación por Grupos

#### Recomendaciones para la impulsar la personalización

INFRAESTRUCTURAS	INTERVENCIÓN SOCIAL	CAPACITACIÓN	NORMATIVA	EVALUACIÓN
Ampliar la dotación de plazas en centros de alojamiento	Programas domiciliarios (intervención socio-educativa, psicosocial)	Definir Programas específicos de formación para profesionales	Redefinir el Catálogo de Servicios	Evaluación de las expectativas y preferencias de personas usuarias
Desarrollar un Plan de Desinstitutionalización (alojamiento, co-housing)	Facilitar la elección libre de servicios por parte de personas usuarias			Evaluación de la calidad de los servicios (certificación y transparencia)
	Reforzar la Gestión de Caso / Profesional de referencia			Evaluación de la calidad de vida (impacto de las políticas sociales)
	Impulsar redes y proyectos comunitarios			
	Simplificación de los trámites (acceso a los servicios)			

#### Propuestas del Grupo de Trabajo de Personalización

Próxima Sesión

29 de Julio (cierre primer  
ciclo Think Tank)

04

## PROXIMA SESIÓN

29 DE JULIO

Presentación del Libro Blanco  
Cierre del primer ciclo del Think Tank

# ESKERRIK ASKO

d. Presentación de DFG9 y ECO1

## Guía para la personalización de los Servicios Sociales en Gipuzkoa



### Por qué y para qué una guía sobre personalización

- 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**.
- Para ello se ha elaborado un **mapa conceptual**, un **mapa de herramientas** y un **mapa de buenas prácticas**, y una serie de **recomendaciones**, para facilitar la **transición** hacia un modelo de Servicios Sociales más personalizado.

## Proceso de elaboración

- El proceso de elaboración se ha basado en el **trabajo en común** de una decena de personas representantes de otras tantas **entidades que trabajan en el ámbito de los servicios sociales en Gipuzkoa** (mayores, discapacidad, enfermedad, infancia) y que participan en el Think Tank sobre los futuros del bienestar.
- Han participado en el proceso **Fundación Hurkoa, Universidad de Deusto, OKencasa, Agintzari, Fundación Goyeneche, Fundación Matia, Emaús, Elkartu y Gureak**, en un trabajo impulsado por el **Departamento de Políticas Sociales de la Diputación Foral de Gipuzkoa**
- El trabajo de redacción y secretaría técnica ha sido realizado por el **SIIS** Centro de Documentación y Estudios de la Fundación Eguía Carega.

## Contenidos y aportaciones 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 2030

## 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 **significante 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**.

Eskerrik asko  
Muchas gracias



e. Cuestionario sobre la personalización

## THINK TANK

### La personalización de los servicios sociales y de los cuidados.

(22 de Junio 2021)

**Fecha límite para remitir el cuestionario: 19-06-2021**

El Grupo de Trabajo en Personalización de los Cuidados y los Servicios Sociales del Think Tank ha identificado un conjunto de aceleradores y espacios de transición hacia la personalización.

Quisiéramos recoger su grado de acuerdo con los aceleradores y espacios identificados por el Grupo de Trabajo y recoger recomendaciones, así como nuevos aceleradores y espacios de transición no considerados en este listado

(1=nada de acuerdo, 5=totalmente de acuerdo)

1. Indique su grado de acuerdo con los siguientes ACELERADORES de la personalización de los servicios	1	2	3	4	5
<b>1. El liderazgo y el impulso técnico.</b> 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. Este impulso técnico se traduce en el desarrollo de nuevos marcos conceptuales, el diseño de nuevas herramientas, la realización de actividades de difusión y sensibilización, el desarrollo de programas de investigación y actividades de formación y capacitación...					
<b>2. La demanda social.</b> 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.					
<b>3. El impulso político e institucional.</b> Las políticas sociales y socio-sanitarias son pueden constituir un acelerador para la personalización de los cuidados y de los Servicios Sociales y sociosanitarios					
<b>4. La complicitad y la implicación profesional.</b> El trabajo y experiencia de las personas profesionales que trabajan en la atención directa comprometidos con la personalización de los cuidados.					

<p><b>5. La generación de evidencia científica, evaluación e I+D+i.</b> 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>					
<p><b>Recomendaciones: ¿Otros aceleradores? Indique por favor</b></p>					
<p><b>2. Indique su grado de acuerdo con los siguientes ESPACIOS DE TRANSICIÓN hacia la personalización de los servicios</b></p>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<p><b>2.1.</b> Pasar de una Cartera de Servicios rígida y limitada a una <b>Cartera de Servicios amplia, diversa y flexible</b></p>					
<p><b>2.2.</b> Pasar de un <b>modelo de acceso</b> a los servicios basado en la asignación de recursos por parte de la administración a otro fundamentalmente orientado a <b>la elección</b> por parte de las personas usuarias.</p>					
<p><b>2.3.</b> Pasar de un <b>modelo de servicios</b> fundamentalmente basado en centros (residen-ciales, ocupacionales, de atención diurna...) a otro <b>basado en la vida independiente</b>, el <b>acogimiento familiar</b>, la <b>intervención domiciliaria</b>, y el <b>acompañamiento en la comunidad</b>.</p>					
<p><b>2.4.</b> Pasar de un <b>modelo de actividades</b> limitadas e impersonales, en entornos segregados, a otro basado en <b>actividades positivas y con sentido</b>, basadas en la bio-grafía y las preferencias de cada persona</p>					
<p><b>2.5.</b> Pasar de un modelo organizativo continuista, reactivo y fragmentado, a otro basado en el <b>trabajo en red</b>, la <b>innovación</b>, el <b>aprendizaje continuo</b> y la <b>participación</b> de todos los agentes.</p>					
<p><b>2.6.</b> Pasar de un <b>modelo residencial</b> basado en equipamientos de tipo institucional a otro fundamentalmente <b>basado en viviendas comunitarias, apartamentos tutelados y unidades de convivencia</b>.</p>					
<p><b>2.7.</b> Pasar de la actual desigualdad en cuanto cualificaciones, dotaciones y condiciones de trabajo, a la generalización de <b>equipos profesionales</b> suficientemente <b>dotados y cualificados</b>, con <b>condiciones laborales adecuadas</b>,</p>					
<p><b>2.8.</b> Pasar de un <b>modelo de comunicación e información</b> poco accesible y poco com-prensible, a otro <b>basado en la transparencia, la accesibilidad cognitiva y la ren-dición de cuentas</b>.</p>					
<p><b>Recomendaciones: ¿Otros espacios de transición? Indique por favor</b></p>					