

Servicio de Protección a la Mujer Víctima
de Violencia Machista y de Inclusión Social

**BUENAS PRÁCTICAS
DE INTERVENCIÓN EN
INCLUSIÓN SOCIAL
Y ATENCIÓN A
MUJERES VÍCTIMAS DE
VIOLENCIA MACHISTA**
2019

Servicio de Protección a la Mujer Víctima
de Violencia Machista y de Inclusión Social

**BUENAS PRÁCTICAS
DE INTERVENCIÓN EN
INCLUSIÓN SOCIAL
Y ATENCIÓN A
MUJERES VÍCTIMAS DE
VIOLENCIA MACHISTA**

2019



GIPUZKOA
ETORKIZUNA ORAIN
Es futuro

Autor

**Servicio de Protección a la Mujer Víctima de Violencia Machista
y de Inclusión Social**

Edición

Diputación Foral de Gipuzkoa

Traducción

Rosetta Testu Zerbitzuak

Diseño y maquetación

Conceita Probanza

Coordinación editorial

SIIS Centro de Documentación y Estudios

Impresión

**Departamento de Gobernanza y Comunicación con la Sociedad.
Diputación Foral de Gipuzkoa**

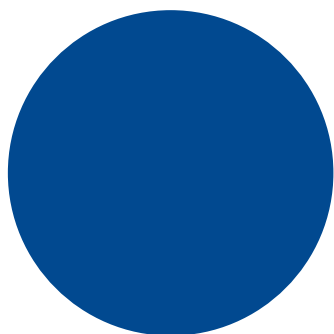
ISBN

978-84-7907-817-1

Depósito legal

D-548-2020

índice



1. PRESENTACIÓN	
MAITE PEÑA. Diputada de Políticas Sociales	5
2. LA INTERVENCIÓN SOCIAL APOYADA EN UN TRABAJO EN RED	
BELÉN LARRIÓN	7
3. LAS BUENAS PRÁCTICAS: UN INSTRUMENTO PARA LA MEJORA Y LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	
ENRIQUE SACANELL	11
4. REVISIÓN DE TENDENCIAS, INNOVACIONES Y BUENAS PRÁCTICAS EN EL ÁMBITO DE LOS SERVICIOS SOCIALES	
SIIS CENTRO DE DOCUMENTACIÓN Y ESTUDIOS	15
5. DEFINICIÓN DE BUENA PRÁCTICA Y FICHA ESTANDARIZADA DE RECOGIDA DE DATOS	61
6. CATÁLOGO DE BUENAS PRÁCTICAS	63
A/EXCLUSIÓN	64
ARRATS. Aplicación a las personas usuarias del plan de igualdad de la organización	64
CRUZ ROJA GIPUZKOA. Adaptación de centros sociales de media estancia al Programa de Viviendas con Apoyos para la Inclusión Social	68
UNIVERSIDAD DEL PAÍS VASCO UPV/EHU. Descripción de la metodología de un estudio sobre el perfil clínico y psicológico de personas en exclusión social	72
EMAÚS FUNDACIÓN SOCIAL. Evaluación del Servicio para la Inclusión Social en términos de calidad de vida	75
EMAÚS FUNDACIÓN SOCIAL. Desarrollo de actividades significativas centradas en la persona	79
RAIS EUSKADI. Programa Hábitat: aplicación de la metodología Housing First en Gipuzkoa	82

ZABALDUZ. GazteOn SareLan: Programa de Apoyo para la Transición a la Vida Adulta de Jóvenes en Situaciones de Dificultad Personal, Familiar y Social	95
B/ÁMBITO COMUNITARIO	99
C2+I. Auzolab Inclusión Social	99
CARITAS GIPUZKOA. Mediación comunitaria	104
KOLORE GUZTIAK. Prevención de la violencia y la radicalización a través de la inclusión social	107
LOIOLAETXEA. Experiencia piloto de acompañamiento social	111
INSTITUTO GERONTOLÓGICO MATIA. InklusiB (Generaciones Inclusivas)	114
SOS RACISMO GIPUZKOA. Mentoría con preadolescentes de origen migrante: Urretxindorra/Ruiseñor	119
TELÉFONO DE LA ESPERANZA DE GIPUZKOA. Investigación piloto, de carácter colaborativo, sobre las personas en riesgo o en exclusión social y el sentimiento de soledad no deseada	126
C/EMPLEABILIDAD E INSERCIÓN SOCIOLABORAL	130
BETERRI-BURUNTZA. Ecosistema de Empleo Social y proyectos comunitarios de desarrollo territorial	130
GUREAK. Colaboración entre Gureak y la Red de Salud Mental de Gipuzkoa	135
KALEXKA. Programa Lan-r-Bai	138
KATEALEGAIA. Centros especiales de empleo como herramienta de mejora de la empleabilidad de personas en situación de exclusión sociolaboral	144
PEÑASCAL. Programa Hasi Gazte	147
SUTARGI. DEKOsocial: mobiliario reciclado con valor social	150
D/VIOLENCIA MACHISTA	156
EDE. Evaluación participativa y con perspectiva de igualdad de los servicios de atención a mujeres víctimas de violencia machista: el caso de la Diputación de Gipuzkoa	156
EMAÚS FUNDACIÓN SOCIAL. Itsas Etxea, centro de atención a mujeres víctimas de violencia machista en situación de desprotección o exclusión social	164
EULEN SOCIOSANITARIOS. Protocolo de colaboración entre el Servicio Foral de Coordinación de Urgencias Sociales y la Ertzaintza	169
FEPAS. Unificación de criterios de funcionamiento en los centros de acogida para mujeres (y personas dependientes de estas) supervivientes de la violencia machista y elaboración de protocolos de colaboración con agentes externos	172



PRESENTACIÓN

MAITE PEÑA

Diputada de Políticas Sociales

Desde que pusimos en marcha el Plan Elkar-EKIN de inclusión social, defendimos que el objetivo era lograr una Gipuzkoa más solidaria, en la que nadie quedara fuera del camino del bienestar, una Gipuzkoa que ayudara a quien corriera el riesgo de quedarse atrás.

Por ello, es necesario adaptar el sistema de protección social para responder a las nuevas necesidades sociales y a los retos generados por el envejecimiento de la población, así como a las nuevas situaciones que llegarán en un futuro, y todo esto para responder con humanidad, justicia y responsabilidad a las nuevas necesidades que tenemos.

La inclusión social está muy presente en la agenda política de Gipuzkoa, y debemos seguir trabajando para tejer una sociedad inclusiva desde la aceptación de la diferencia, como muestra de enriquecimiento, impulsando la promoción de políticas que favorezcan la cohesión social.

Pero esto no es viable llevarlo a cabo de forma aislada. Por ello, algo que representa a y quiere ser bandera de este Plan es el modo de trabajar para diseñar conjuntamente una estrategia global. Una estrategia que, a su vez, quiere basarse en la búsqueda de respuestas innovadoras que permitan crear nuevas sinergias entre diferentes agentes sociales e instituciones.

Este documento de Buenas prácticas de intervención en inclusión social y atención a mujeres víctimas de violencia machista 2019 que tienes entre tus manos quiere servir de base para

compartir experiencias y conocimientos, y para generar sinergias que puedan ayudarnos a realizar intervenciones más adaptadas a las necesidades de las personas.

Quiere ser un instrumento que visibilice parte de esas iniciativas e intervenciones que las entidades del tercer sector, entidades públicas y universidades están llevando a cabo con el objetivo de favorecer la inclusión social y mejorar la calidad de vida de las personas

en situaciones de vulnerabilidad y de exclusión social. Iniciativas que pueden servir de base para futuras propuestas, planteamientos e intervenciones conjuntas.

Finalmente, quisiera dar las gracias a todas y cada una de las entidades y personas que trabajan día a día con un mismo objetivo: construir un territorio cada vez más igualitario y cohesionado. Somos compañeros de viaje y es imprescindible seguir siéndolo. ●

Mila-mila esker guztioi.

2

LA INTERVENCIÓN SOCIAL APOYADA EN UN TRABAJO EN RED

BELÉN LARRIÓN

Directora general de Protección a la Infancia y de Inclusión Social

Al hablar de buenas prácticas en la intervención social, buscamos que esta sea el resultado de una acción planificada y dirigida a incidir en las necesidades básicas y sociales de las personas a atender. Hoy nos encontramos con realidades complejas, que precisan de respuestas-intervenciones pensadas y planificadas. Por tanto, construir esas respuestas e intervenciones entre diferentes es poner los cimientos para construir red.

La intervención social sustentada en un trabajo en red necesita de una toma de decisiones consciente, una apuesta decidida por este modelo y agentes dispuestos a llevarla a cabo. Sin este mínimo difícilmente será posi-

ble. Las instituciones públicas tenemos un papel crucial en la toma de decisiones y la apuesta decidida por este modelo e ineludiblemente nos toca su liderazgo. Destacaré dos cuestiones que encuentro claves para este abordaje: se trata de fijar la mirada, en primer lugar, en las personas; y en segundo lugar, en los servicios.

La primera cuestión siempre deben ser las personas, es decir, la atención a las necesidades básicas, a las necesidades sociales de las personas que atendemos. En este sentido, en marzo de 2017 se puso en marcha el Servicio de Valoración de la Exclusión Social en atención secundaria, pues diagnosticar-valorar y orientar con un lenguaje común orienta la acción social hacia los servicios más idóneos. El marco normativo indica que las valoraciones se

harán mediante instrumentos comunes, pero además hay que utilizar el común sentido profesional, que interprete de forma adecuada las situaciones sociales en estas realidades cada vez más complejas y poliédricas.

La segunda cuestión son los servicios, es decir, la definición de los servicios que prestamos. Si partimos de la premisa que los servicios deben dar respuesta a las necesidades complejas y cambiantes, se torna fundamental reflexionar y decidir cuál es el modelo sobre el que construir los servicios que vamos a prestar: definir cómo lo vamos a construir, con quién y cómo, y con quién lo pondremos en marcha. Nuevamente aquí el marco normativo nos aboca a generar servicios de responsabilidad pública, y el sentido común nos aboca a hacerlo de forma compartida y coparticipada. Así, es fundamental reparar en las personas profesionales y en las organizaciones que las conforman, así como construir organizaciones pensadas y que cuenten con las personas. En atención secundaria, estamos en esta tarea, en la definición de los servicios que, atendiendo a los marcos normativos, atiendan, sobre todo, a las personas.

Las personas y los servicios, ambas cuestiones, nos llevan a contar con otros agentes si queremos lograr el éxito en las intervenciones. Por tanto, la intervención social debe crecer en la conjunción de sistemas que conforman el tejido social desde la responsabilidad pública, y en ese sentido, tanto el sistema de servicios sociales —atención primaria y atención secundaria— como el resto de sistemas —salud, educa-

ción, cultura, deporte— y la sociedad civil deben implicarse.

Construir respuestas e intervenciones que den respuesta a las realidades complejas entre diferentes es poner los cimientos para construir red: ese es el germen del plan de inclusión social Elkar-EKIN, puesto en marcha en el territorio histórico de Gipuzkoa. Un plan que está incidiendo en mejorar la atención a las personas en situación de exclusión social, en promocionar proyectos de cohesión y activación inclusiva, en fomentar la investigación y la innovación por medio de las buenas prácticas, en reforzar la coordinación, abordando la exclusión a través de procesos transversales, comunicando y sensibilizando a la ciudadanía y con una apuesta decidida por la generación de oportunidades de empleabilidad para personas en situación de vulnerabilidad social.

Buscamos también trabajar e incidir en la atención óptima a las mujeres que enfrentan violencia machista y, por extensión, en la atención a sus hijas e hijos, para lo que contamos con el primer Plan Foral para Enfrentar la Violencia contra las Mujeres en Gipuzkoa, el Plan Aurre!, que dibuja líneas de trabajo en prevención —sensibilización, investigación, formación y atención-protección—.

Atender, proteger, acompañar a las personas en sus procesos, en ocasiones, no es tarea fácil, pero es la tarea que cada día nos toca afrontar en esta Dirección. Por ello, quiero agradecer a los dos servicios de la Dirección el trabajo que realizan cada día, tanto a las personas profesionales que trabajan directamente en los dos servicios como a todas

quienes trabajan en las entidades gestoras y colaboradoras que conforman esa red extendida. Una red que, para ser sólida y fuerte, precisa generar espacios de colaboración, conversación y aprendizaje compartido.

Para finalizar, me atrevo a afirmar que enfocar el trabajo, pensar en modelos de intervención que estén basados en la colaboración en red, es símbolo de calidad. ●

3

LAS BUENAS PRÁCTICAS: UN INSTRUMENTO PARA LA MEJORA Y LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

ENRIQUE SACANELL

Afrontamos problemas complejos en un entorno cambiante. Las respuestas que sirvieron ayer hoy no son suficientes. En otros casos, ha cambiado la pregunta. Es un entorno que denominamos VUCA, por las iniciales de las palabras inglesas de volatilidad (*volatility*), incertidumbre (*uncertainty*), complejidad (*complexity*) y ambigüedad (*ambiguity*). Por ello, necesitamos explorar formas nuevas, métodos nuevos, herramientas diferentes.

Esta actitud, esta orientación a explorar caminos que nos ayuden a trabajar sobre esa realidad cambiante, es una necesidad a la que la mayoría de las entidades que trabajan en el ám-

bito de la inclusión social están dando respuesta: intervenciones diferentes, métodos nuevos, actuación en entornos antes no explorados...

Sin embargo, todo ello lo incorporamos en una sensación de normalidad. Lo que hacemos, lo que innovamos, no lo vemos como tal. Nos parece lo "normal". Y en esa normalidad, se hunde en el anonimato, en la acción puntual que no genera conocimiento colectivo, en acciones singulares que apenas se conocen más allá de la entidad que las hace. Incluso, a veces, ni en todos los ámbitos de la propia entidad.

Necesitamos aumentar nuestra capacidad de detectar aquellas formas de hacer que muestran su utilidad, aquellos cambios que, por pequeños

que puedan parecer, abren caminos, aquellas adaptaciones a nuevas realidades o colectivos. Y para ello, tenemos que detectar las barreras mentales que nos impiden dar ese salto. Barreras mentales vinculadas a creencias de infravaloración del trabajo (“tampoco es tan importante lo que hacemos”, “seguro que esto ya lo hace mucha gente”), al deseo de no parecerse a estereotipos que se rechazan (“va a parecer que queremos vendernos”) o a actitudes de una autocrítica extrema (“ya era hora de que lo hiciéramos y encima vamos a darle valor”, “solo quieren ponerse la medalla los de siempre”).

Esas barreras mentales que limitan nuestra acción, además de afectar negativamente a la capacidad de innovación y de gestión del conocimiento de la red, inciden en la propia valoración de quienes trabajan en el campo de la inclusión social y en su imagen pública, lo que dificulta el logro de apoyos necesarios para aumentar la efectividad de la intervención y contribuye al mantenimiento de estereotipos excluyentes.

¿QUÉ CARACTERIZA UNA BUENA PRÁCTICA?

Para hacer frente a estas barreras y potenciar la detección de formas de hacer, disponemos del concepto de buenas prácticas. ¿Qué es una buena práctica?:

- ▶ Es una intervención o una experiencia que hemos llevado a la práctica.
- ▶ Que ha mostrado buenos resultados en las personas que son su objetivo.

▶ Que no forma parte de nuestra manera habitual de hacer las cosas (es innovadora).

▶ Que genera aprendizajes útiles para quien la han desarrollado y para quien pueda estar interesado en desarrollarla.

▶ Y que puede ser replicada en otros lugares o por otras organizaciones.

¿Qué estás haciendo que no hacías hace unos años, que está funcionando bien, obteniendo resultados en las personas destinatarias, permitiendo aprender con el proceso y que podría ser factible replicar en otra entidad o en otro lugar? Esta podría ser una pregunta orientada a detectar buenas prácticas.

Claro que te puedes preguntar: “¿y para qué tanta historia? Si está funcionando bien y ya se está haciendo, continuamos y listo”. En efecto, resulta sensato pensar que detectar buenas prácticas no tiene mucho sentido para quien la está desarrollando. Sin embargo, supone un reconocimiento al trabajo que se está llevando a cabo. Esto abre la puerta a registrar lo que se va haciendo que ayuda a tomar conciencia de los avances que se realizan, lo cual incide positivamente en la autoestima y el orgullo de pertenencia. En el ámbito social, ambos resultan de especial importancia, en la medida en que también contribuyen a evitar el síndrome del quemado (*burnout*), siempre al acecho en este tipo de trabajo.

Sin embargo, la utilidad y potencialidad de las buenas prácticas no terminan ahí, ya que abren la puerta a la gestión del conocimiento y son una

palanca de la innovación en la intervención social.

BUENAS PRÁCTICAS E INNOVACIÓN

La capacidad de detectar buenas prácticas facilita también la detección de innovaciones que, con frecuencia, no están siendo consideradas como tales. En el imaginario colectivo, tiende a asociarse la innovación solo con la innovación tecnológica. Sin embargo, hay innovación en los procesos, en las metodologías, en las técnicas utilizadas. Incluso innovación legislativa o normativa.

Innovación no es sino algo diferente que se lleva a la práctica y que aporta valor a las personas a las que se dirige. “No digo diferente, digo raro”, cantaba Fito Cabrales. En cambio, una innovación no es algo necesariamente raro. Lo raro puede ser más fácilmente un invento, no una innovación. Una innovación es algo diferente que sirve a las personas para las que se ha ideado.

Por otra parte, la innovación es algo situacional. Algo que puede no ser innovador en los Países Bajos puede serlo en Gipuzkoa. Algo innovador para una entidad puede no serlo para otra. La innovación no es un concepto absoluto. Para que una práctica sea innovadora, no es necesario que sea la primera vez que se desarrolla en el mundo. Es suficiente con que lo sea para la entidad que está intentando llevarlo a la práctica.

Asimismo, innovación no es sinónimo de revolución. No hace falta hacer algo rompedor, transformador. También es innovar realizar cambios apa-

rentemente pequeños, pero que dan acentos o colores diferentes a lo que hacemos. La innovación puede llegar por caminos radicales, pero también por cambios incrementales vinculados a procesos de mejora continua.

Quizás más importante que la propia innovación lo sea la generación de una cultura innovadora, en la que la innovación no sea algo que surge de manera puntual, sino que impregne la forma de hacer y trabajar en un entorno VUCA. Para generar esta cultura, es esencial compartir, no solo detectar las buenas prácticas, sino hacerlas llegar a otros, de tal manera que vayamos impulsando el conocimiento colectivo.

LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN EL TRABAJO EN RED

Los servicios que trabajan en pos de la inclusión social en Gipuzkoa constituyen una red amplia, diversa y plural. En ese contexto, es esencial generar dinámicas que permitan compartir lo que se hace. Detectar buenas prácticas abre la puerta a su extensión a otras organizaciones u otros contextos. Permite generar conocimiento sobre lo que funciona y lo que no, sobre lo que ayuda y lo que obstaculiza. Este aprendizaje colectivo es clave para la mejora de los sistemas de intervención.

Hay un conocimiento que surge de la reflexión teórica, otro lo hace de la experimentación científica; sin embargo, también hay un conocimiento que surge de la práctica, de lo que hacemos y funciona. O de lo que hacemos y no funciona. Para generar este conocimiento es esencial darnos

espacios para la reflexión, para “subirnos al balcón” y mirar lo que hacemos con perspectiva: ¿qué aprendemos de esto?; ¿qué claves son las más críticas para que lo que hacemos funcione y obtenga resultados?; si tuviera que ponerlo en marcha otra vez o en otro sitio, ¿qué sería lo más importante a tener en cuenta?

La detección de buenas prácticas abre la puerta a extenderlas a otras organizaciones o contextos. Permite generar conocimiento sobre lo que funciona y lo que no, sobre lo que ayuda

y lo que obstaculiza. Este aprendizaje colectivo es clave para la mejora de los sistemas de intervención.

Es una responsabilidad colectiva hacer visibles esas buenas prácticas, facilitar su conocimiento y el acceso a la información esencial sobre aquellas. Esta jornada y la documentación que ha generado pretenden ser un paso significativo en el asentamiento de una cultura basada en el compartir buenas prácticas que contribuyan al aprendizaje colectivo y a la mejora de los resultados de la intervención que realizamos. ●

4

REVISIÓN DE TENDENCIAS, INNOVACIONES Y BUENAS PRÁCTICAS EN EL ÁMBITO DE LOS SERVICIOS SOCIALES

SIIS CENTRO DE DOCUMENTACIÓN Y ESTUDIOS

1. INTRODUCCIÓN

Este texto repasa un repaso de algunas de las principales tendencias e innovaciones que se están desarrollando en el ámbito de los servicios sociales en general, y de los servicios para la inclusión social en particular, fundamentalmente en los países de la Unión Europea. Para ello, se describen, de forma muy genérica, una docena de enfoques o modelos que cabe considerar innovadores y, muy brevemente, se señalan algunas experiencias concretas relacionadas o basadas en tales enfoques. También se señalan, en el último apartado, las características comunes que comparten los enfoques y experiencias descritos.

A la hora de interpretar el contenido del texto, es necesario tener en cuenta las dificultades que supone describir e identificar tendencias, innovaciones o buenas prácticas en el ámbito de los Servicios Sociales. Por una parte, debe decirse que no todos los enfoques y experiencias que se recogen pueden considerarse estrictamente innovadores (en ocasiones, ni siquiera novedosos), aunque sí puede decirse que existe en la actualidad un renovado interés por todos ellos o que suponen una ruptura con las fórmulas tradicionales de organización y prestación de servicios. Por otra parte, no todos los enfoques o experiencias que se señalan han sido suficiente-

mente evaluados y no puede por tanto hablarse en todos los casos de evidencias en relación con su efectividad. La fidelidad de las diversas experiencias a un modelo o patrón determinado suele ser además reducida y, en general, las experiencias prácticas solo en parte responden a modelos o enfoques claramente establecidos. Este texto no tiene por objeto, en cualquier caso, realizar una revisión sistemática respecto a la efectividad de estos programas, ni describirlos en profundidad, sino identificar algunas tendencias de innovación y de cambio en el ámbito de los servicios sociales, y analizar los elementos comunes que subyacen a todas ellas.

También debe señalarse la dificultad para clasificar y ordenar estos enfoques y experiencias, que en ocasiones están claramente relacionados entre sí, comparten elementos centrales y son por tanto difíciles de delimitar. En cualquier caso, el texto se articula en torno a una docena de enfoques que resultan suficientemente diferenciados y singulares. Otra de las dificultades de este tipo de revisiones se debe al diferente alcance de los enfoques identificados: algunos implican mejoras o adaptaciones de lo que ya se viene haciendo, mientras que en otros casos se intenta modificar de raíz el modelo anterior de prestación de servicios. En esta revisión se ha intentado, en cualquier caso, hacer referencia a enfoques de suficiente alcance o calado, y detallar cómo se han materializado en experiencias concretas.

No cabe duda, por otra parte, de que existen otras tendencias e innovaciones de gran interés que no se han

recogido en el texto, tanto por motivos de espacio como por su menor difusión en las fuentes de información consultadas. Por último, cabe señalar que si bien la práctica totalidad de las experiencias reseñadas están actualmente en vigor, también se hace referencia, por su interés, a alguna experiencia ya finalizada.

Desde el punto de vista metodológico, el texto se basa en una revisión de la literatura recogida en la base bibliográfica sobre políticas sociales del SIIS Centro de Documentación y Estudios, y actualiza revisiones similares realizadas por este centro para el Observatorio de la Realidad Social del Gobierno de Navarra (SIIS, 2016), para el Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco (SIIS, 2017b) o para Emaús Fundación Social en el marco del proyecto Inclúe (Blanco *et al.*, 2015). Algunos de los textos están adaptados, por otra parte, de diversas entradas publicadas por el equipo del SIIS en el blog de ese centro¹.

2. LA COMUNIDAD AL RESCATE: ACTIVACIÓN COMUNITARIA Y VOLUNTARIADO DE PROXIMIDAD

La crisis financiera iniciada en 2008, además de las diversas transformaciones sociales que se han venido sucediendo en las estructuras familiares y el mercado laboral, junto con la existencia de nuevos riesgos sociales, han generado un contexto de incertidumbre en el que se cuestiona la capacidad del Estado del bienestar para hacer

1. <https://blog.sis.net>.

frente a esta situación. La necesidad de buscar fórmulas de intervención social más eficientes y efectivas hace de la comunidad una alternativa de gran relevancia para reforzar y cubrir así aquellos espacios a los que el Estado del bienestar no puede llegar (Arrieta *et al.*, 2018).

Efectivamente, en los últimos años se está produciendo un redescubrimiento de las iniciativas autogestionadas y de la importancia de los vínculos comunitarios y relacionales, de base territorial, en el desarrollo de las políticas sociales. Esto se debe tanto a un cierto agotamiento de los servicios públicos convencionales y a la creciente insuficiencia de las políticas sociales para dar respuesta a necesidades cada vez más complejas, como a la demanda de modelos más flexibles y más ágiles, con mayores posibilidades de responder a la diversidad de expectativas, exigencias y necesidades de la población. Si bien es cierto que el fomento de estas iniciativas puede entenderse como una desvinculación respecto a la prestación de servicios sociales por parte de las administraciones públicas, también puede entenderse como un complemento y refuerzo de éstos, de cara precisamente a garantizar su sostenibilidad (SIIS, 2017a). La apuesta por este tipo de enfoques ha sido en ocasiones impulsada por la propia administración, como en el caso de la *Big Society* británica o la sociedad participativa neerlandesa, mientras que en otras ocasiones —caso del movimiento de los comunes o del *secondo welfare* italiano— parte fundamentalmente de la sociedad civil.

Este resurgimiento de las iniciativas solidarias se caracteriza por dos elementos complementarios: el impulso a las fórmulas y redes de autoorganización comunitaria mediante el fomento de la solidaridad local y de proximidad, de una parte, y el recurso a nuevas fórmulas de implicación en la acción voluntaria —entre las que destaca el voluntariado de persona a persona, como los programas de mentoría y padrinazgo—, por otro. Es también evidente la relación entre estas experiencias y el auge de nuevos enfoques basados en el municipalismo, el derecho a la ciudad y la producción del bien común², así como con los basados en la cocreación de servicios y la implicación de las personas usuarias y del conjunto de la ciudadanía en su diseño (Zuñiga *et al.*, 2019).

Las experiencias desarrolladas en este ámbito, tanto en Euskadi como en otras comunidades autónomas o países de nuestro entorno, son numerosas. Cabe citar entre ellas programas de mentoría como el proyecto Izeba³,

2. Para Gomá (2019: 35), “hoy, en pleno siglo XXI, forjar un modelo de ciudadanía social en torno al bienestar de proximidad, la justicia espacial y la transición ecológica —frente a las desigualdades, la gentrificación y el cambio climático— nos conduce hacia un nuevo reto operativo/relacional: superar tanto el monopolismo burocrático como la ‘nueva gestión pública’ y reformular la gobernanza participativa en términos de construcción del común. Se trata de crear una esfera compartida de producción de ciudadanía y democracia activa, a partir de la confluencia entre lo institucional y lo comunitario: espacios donde forjar lo común desde estrategias múltiples (territorializar la gobernanza, coproducir políticas sociales y urbanas, impulsar la acción comunitaria, abrir la gestión a la ciudadanía y apoyar la innovación social)”.

3. El proyecto Izeba (<<https://youtu.be/L5AtFBVqX30>>) se configura como una red de familias o personas (hogares) que aceptan actuar como tíos/as acogedores/as de

basado en los modelos de mentoría social⁴, el programa LKaleak⁵ desarrollado en el barrio donostiarra de Egia —que apuesta por la cocreación para el diseño de servicios comunitarios destinados a las personas mayores— y el resto de los programas incluidos en la iniciativa Bizilagun Sareak⁶, impulsada por la Diputación Foral de Gipuzkoa en el marco del programa Etorkizuna Eraikiz. En otros ámbitos territoriales, cabe destacar iniciativas como La Escalera⁷, en Madrid, Radars⁸ en Barcelona, o las redes de vecindad solidaria desarrolladas en Francia⁹, Canadá¹⁰ y otros países.

3. LA FUERZA DE LOS TERRITORIOS: LOS ACTIVOS COMUNITARIOS, LAS CIUDADES AMIGABLES Y EL BIENESTAR DE PROXIMIDAD

El papel de los territorios y las comunidades de base local es esencial en el enfoque de la activación comunitaria que acaba de señalarse. Estrechamente relacionado por tanto con ese enfoque, y a partir del paradigma de los activos en salud desarrollado en el

personas menores tuteladas, para realizar un trabajo de acompañamiento y contribuir a mejorar su calidad de vida.

4. Existe una coordinadora estatal de mentoría social (<<http://www.mentoriasocial.org>>), que agrupa catorce proyectos de once entidades en Cataluña, Euskal Herria y Madrid.

5. <http://lkaleak.eus/es/>.

6. <https://www.gipuzkoa.eus/es/web/etorkizunaeraikiz/proyectos/bizilagun-sarea/>.

7. <http://www.proyectolaescalera.org>.

8. https://ajuntament.barcelona.cat/acciocomunitaria/ca/noticia/10-anys-de-proiecte-radars_607187.

9. <https://voisinsolidaires.fr>.

10. <http://voisinsolidaires.ca/a-propos/#vision>.

ámbito de la salud pública¹¹ (Cofiño *et al.*, 2016), también en el ámbito de los Servicios Sociales se viene trabajando desde la perspectiva de los activos comunitarios y territoriales (*asset based places*, en inglés).

Este enfoque responde claramente al protagonismo alcanzado por conceptos como el derecho a la ciudad y al desarrollo de una nueva agenda urbana, en la que el municipalismo adopta un papel relevante. Como explica Gomà (2019: 2), “tras la gran recesión, las metrópolis emergen como espacios clave en la configuración de la sociedad líquida y de la nueva economía global. Los gobiernos locales aparecen con fuerza como agentes de poder político. La (re)construcción de los derechos sociales en el siglo XXI incorpora una dimensión cotidiana y espacial inédita. El derecho a la ciudad, allí donde se cruzan las agendas social y urbana del nuevo municipalismo, surge como

11. De acuerdo con Morgan y Hernán (2013: 78), “el enfoque de activos en las políticas de salud pública, investigación y práctica, pretende apoyar a los individuos, las comunidades y las organizaciones para la adquisición de habilidades y competencias que maximicen las oportunidades de salud y bienestar. Este enfoque se caracteriza por dos ideas principales. En primer lugar, se centra en las soluciones y no en los problemas. Es decir, pretende fomentar que los programas de salud creen las condiciones de salud que potencien las capacidades y habilidades de los individuos y los colectivos. De esta manera, el modelo de activos promueve que las poblaciones sean menos dependientes de los servicios sociales y de salud, de modo que ante el clima económico imperante, los recursos limitados de los que disponemos sean destinados a aquellos que más lo necesitan. En segundo lugar, posiciona a los individuos en el eje central del proceso de desarrollo de la salud. El éxito y la sostenibilidad de un programa de salud están en directa relación con el grado de implicación de la población local a la cual se dirige el mismo”.

componente básico del estado de bienestar”¹². En ese marco, las comunidades locales —las ciudades, los pueblos y los barrios— emergen como el escenario privilegiado para el desarrollo de programas que implican a todos los agentes —públicos, privados y comunitarios— que operan en el territorio.

Aunque presenta también otros componentes de interés, el modelo Burtzoorg¹³ desarrollado primero en los Países Bajos y después en otros países de Europa, se basa en esa idea del bienestar de proximidad y de los activos comunitarios. El modelo Burtzoorg está basado en la idea de la enfermería comunitaria y se basa en la creación de equipos muy reducidos de trabajadores/as comunitarias que atienden de forma autogestionada a las personas con fragilidad o dependencia de territorios muy reducidos, lo que implica un nivel de personalización y proximidad muy elevado. Cada equipo, formado por una docena de trabajadores/as autogestionados, atiende a entre 40 y 50 personas usuarias, residentes en ámbitos territoriales no superiores a los 10.000 habitantes. Los resultados de las evaluaciones realizadas parecen confirmar

los buenos resultados del modelo, tanto desde el punto de vista de las personas profesionales como de las personas usuarias (Drennan *et al.*, 2018).

Las *superilles* o supermanzanas sociales desarrolladas en Barcelona suponen una de las aplicaciones más claras y avanzadas de este modelo de atención comunitaria de base territorial en nuestro entorno. De acuerdo con Torrens (2018), la supermanzana social traslada la idea de la tribu como responsable de la educación infantil, popularizada por Tonucci, a la idea de la tribu como responsable de los cuidados a las personas mayores. En términos prácticos, el proyecto piloto de las *superilles* sociales barcelonesas, basadas en las súper manzanas urbanísticas desarrolladas en la ciudad¹⁴, se plantean como equipos de atención domiciliaria que atienden a las personas que residen en una supermanzana, lo que permite la continuidad, la proximidad y la personalización de la atención. En una primera fase de despliegue (Ayuntamiento de Barcelona, 2017), en cada supermanzana se atiende a entre 40 y 60 personas usuarias del servicio de asistencia domiciliaria (SAD), con equipos de hasta 12 profesionales, que pueden trabajar a jornada completa, planificando, personalizando y flexibilizando la atención a las personas usuarias.

La importancia de los factores territoriales se ve también reflejada en los muy diversos proyectos que se vienen realizando en nuestro entorno en relación con el concepto de amigabilidad urbana. Particularmente relacionados

12. De acuerdo con Gomà (2019: 18), “las vulnerabilidades conectadas a la esfera socioeconómica del cambio de época convocan a forjar una arquitectura más espacial del estado de bienestar; a (re)construir la ciudadanía social del siglo XXI desde la centralidad de la agenda urbana. En síntesis, la dimensión socioespacial adquiere centralidad en las esferas clave del cambio de época; se dibuja un cruce histórico tal vez inédito entre cambio social y cuestión urbana. Es en este escenario que el derecho a la ciudad (la suma de bienestar de proximidad y agenda urbana) puede tender a ganar fuerza en el estado de bienestar de las próximas décadas”.

13. <https://www.buurtzorg.com>.

14. <http://ajuntament.barcelona.cat/superilles/es/>.

con la atención a las personas mayores y a la infancia, este concepto se basa en la adaptación de los entornos urbanos a las necesidades particulares de determinados colectivos, como las personas mayores o la infancia. Desde ese punto de vista, cabe citar la iniciativa de Euskadi Lagunkoia¹⁵, impulsada por el Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco en colaboración con la Fundación Matia, o el programa de Ciudades Amigas de la Infancia¹⁶, impulsado por Unicef y en el que participan, entre otros, el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.

4. CASH FOR CARE: EL APOYO AUTO-DIRIGIDO, LA ASISTENCIA PERSONAL Y LOS PRESUPUESTOS PERSONALES

La autodeterminación y el control por parte de las personas usuarias está en la base del desarrollo en diversos países de prestaciones económicas que facilitan el acceso a los servicios de cuidado. Planteados en cierto modo como cheques servicio, el objetivo de estos modelos no es en cualquier caso el

de liberalizar el acceso a los cuidados —aunque en algún caso pudiera serlo—, sino el de otorgar a las personas usuarias una mayor capacidad de elección y control en relación con los servicios —generalmente, aunque no solo, de cuidado y asistencia personal— que pudieran requerir.

En relación con este tipo de enfoques, un estudio del SIIIS realizado en 2011 sobre prestaciones económicas y otras fórmulas de asignación económica individual en los sistemas de atención a la dependencia (SIIIS, 2011), indicaba que todas estas prestaciones tienen en común que: a) sus beneficiarios directos son las personas usuarias, es decir, las personas que necesitan apoyos para las actividades de la vida diaria; y b) se otorgan para que la persona usuaria se encargue de adquirir o de compensar con ellas la atención que requiere, prestada, según los casos, por entidades de servicios, cuidadores profesionales autónomos o cuidadores informales. Se articulan como alternativas a la prestación de servicios en especie, es decir, ofrecen la posibilidad de sustituir la atención diseñada, organizada y prestada —directa o indirectamente— desde los servicios sociales públicos, por la atención diseñada, organizada y contratada por la propia persona usuaria, dotándola para ello de medios económicos que puede utilizar para contratar los apoyos requeridos, prestados por las entidades o los cuidadores de su elección.

Para hacerlo, los sistemas vigentes optan unas veces por utilizar prestaciones económicas en sentido estricto, es decir, cuantías concedidas en metá-

15. Euskadi Lagunkoia (<<https://euskadilagunkoia.net>>) es una iniciativa promovida por el Gobierno Vasco y puesta en marcha por la Fundación Matia, que tiene como objetivo incentivar la participación de las personas mayores y de la ciudadanía en general para la mejora de barrios y entornos en los municipios de Euskadi para que podamos seguir haciendo nuestra vida a medida que envejecemos. Se basa en la iniciativa *Age-friendly Environments Programme* promovida por la OMS.

16. Una Ciudad Amiga de la Infancia (<<https://ciudadesamigas.org>>) es cualquier ciudad, pueblo, comunidad o sistema de gobierno local comprometido con el cumplimiento de los derechos de las niñas, los niños y los adolescentes de acuerdo con la Convención sobre los Derechos del Niño.

lico a la persona beneficiaria, y otras veces por utilizar una asignación económica individual consistente en poner a disposición de la persona usuaria un presupuesto o fondo personal o individual, expresado en horas de apoyo o en cuantía económica. En el ámbito internacional, este conjunto de medidas obedecen a la filosofía de la "atención dirigida por la persona usuaria", integrada en los sistemas de servicios sociales bajo diferentes denominaciones: unas referidas a los instrumentos que articulan sus variantes —*individual funding, personal budget, direct payment*—; otras, con mayor fuerza expresiva, referidas directamente a ese protagonismo de la persona usuaria —*consumer-directed care, self-directed support, self-managed care*—.

De acuerdo con ese informe, la extensión a partir de las década de 1980 y 1990 de este tipo de modelos responde a una crisis tanto organizativa —determinada por la rigidez y los imperativos administrativos asociados a la prestación pública de servicios—, como financiera —centrada en la dificultad de sostener económicamente la prestación pública de servicios sociales ante la creciente demanda de servicios—. En ese contexto, el problema esencial que las nuevas políticas debían resolver era ampliar la oferta servicios sin que eso se tradujera en una presión excesiva en los costes. Esta necesidad entraba en contradicción con los límites presupuestarios y fiscales, pero también con la inercia y lo que se percibía como una excesiva burocratización de los modelos vigentes, de modo que se vio necesario encontrar

nuevas fórmulas organizativas que hicieran viable la expansión del sistema combinando diversos objetivos:

- ▶ reducir los gastos de funcionamiento, mediante una utilización más eficiente, eficaz y racional de los recursos disponibles;
- ▶ incrementar los recursos económicos destinados a la prestación de servicios sociales personales para garantizar su capacidad de respuesta a las previsiones poblacionales;
- ▶ regular el acceso al sistema público de servicios sociales para dar contenido al derecho de las personas en situación de necesidad y evitar la discrecionalidad hasta entonces vigente;
- ▶ diversificar la gama de servicios disponibles para favorecer el paso de un modelo marcadamente institucional a un modelo comunitario y para reforzar la existencia de soluciones de carácter preventivo que retrasasen o evitasen el recurso a soluciones más costosas.

No debe olvidarse por otra parte que, simultáneamente a la crisis administrativa y económica del modelo, se estaba produciendo un movimiento de fondo en la población atendida, a resultas del cual se fue imponiendo una corriente que, desde un enfoque progresista y de reconocimiento de derechos, pretendía establecer un sistema de atención centrado en la persona usuaria y en la promoción de su autonomía, de su libre elección y de su autodeterminación.

En ese sentido, puede decirse que las demandas y deseos manifestados por las personas usuarias de contar con

servicios menos estandarizados, más ajustados a las necesidades individuales, y más variados, que les permitieran elegir las opciones más adecuadas y participar activamente en el diseño de su paquete de apoyos estaba en sintonía con las necesidades constatadas por la propia Administración en términos de ampliación y diversificación de la red y en términos de eficiencia y agilidad en la organización y el funcionamiento del sistema. Así es como los valores de personalización de la atención, de empoderamiento, de autodeterminación y de derecho de elección se integraron en el discurso público de los diferentes modelos de servicios sociales y como se impuso, en todos ellos, la necesidad de ajustar mejor la oferta de servicios y el modelo de atención a las necesidades individuales y, en lo posible, a las preferencias de la persona usuaria. Se pasaba así del paradigma de la atención ofrecida en función de la red de servicios, al paradigma de la atención ofrecida en función de las necesidades individuales. Esto ocurrió, con mayor o menor énfasis, en todos los sistemas:

- ▶ Para los sistemas de corte liberal, este reforzamiento de la dimensión individual encajaba muy bien con los planteamientos de mercado, en los que este se caracteriza por ofrecer alternativas diversas y es el consumidor quien elige la fórmula que más le conviene, que mejor responde a sus necesidades y preferencias.
- ▶ Para los sistemas de corte socialdemócrata, esta nueva concepción era una vía de modernización de los siste-

mas, una oportunidad de mejorar la connivencia entre la Administración y la colectividad y, en última instancia, de garantizar la pervivencia de un sistema de acción colectiva. En su marco, la modernización se presenta como una respuesta necesaria a un público cada vez más demandante y a un mundo que cambia a un ritmo sin precedentes.

Los ejemplos de este tipo de enfoques son muchos. Cabe señalar, como principal novedad, el modelo de *self-directed support* (traducible como apoyo auto-dirigido) desarrollado desde 2014 en Escocia¹⁷. En aquel país, con la entrada en vigor en 2014 de la *Social Care (Self-directed Support) Act*, el grueso de los servicios sociales para personas adultas y mayores se presta mediante este sistema, mediante el cual las autoridades locales están obligadas a ofrecer a las personas con derecho a la recepción de servicios cuatro opciones diferentes: una prestación económica (*direct payment*) que se abona a la persona usuaria y que ella administra para el pago de los servicios comunitarios o domiciliarios que precisa; un presupuesto o fondo individual para la financiación de los servicios que se destina una entidad proveedora elegida por la persona usuaria; un servicio de atención directa; o una combinación de las tres opciones. El pago directo no incluye el acceso a servicios de atención residencial, aunque sí a servicios de vivienda tutelada, mientras que los otros tres sí. Se calcula que en 2017 el 70% de los usuarios de los servicios sociales pudieron

17. <https://youtu.be/-ErFT466CgU>.

elegir entre alguna de las cuatro opciones disponibles, con un gasto cercano a los 600 millones de libras. El 83% de las personas usuarias optaron en cualquier caso por la percepción de un servicio de atención prestado directamente por las instituciones.

También cabe considerar referentes en este enfoque la *Prestation de Compensation du Handicap* (PCH) y la *Allocation Personnalisée d'Autonomie* (APA) en Francia, el nuevo *Personal Independence Payment* (PIP) en el Reino Unido, las prestaciones en el marco del seguro de dependencia alemán, la *Indennità di Accompagnamento* italiana, con una ya larga andadura, o los presupuestos personales neerlandeses, actualmente en proceso de residualización. De acuerdo con un reciente estudio (Ranci *et al.*, 2019) en el que se comparan las principales características de seis de estas prestaciones, los importes medios mensuales oscilan entre los 311 euros de España y los 618 de Francia, con tasas de cobertura que oscilan entre el 0,83% de la población en España y el 7,9% en el Reino Unido. El gasto por habitante oscila a su vez entre los 14 euros por cada 100 habitantes en Francia y los 40 en Reino Unido. Las evaluaciones realizadas ponen de manifiesto, por otra parte, la tensión a la que estos modelos se enfrentan a la hora de combinar cobertura y generosidad y el papel que han jugado a la hora de fomentar, bien el cuidado familiar bien el cuidado profesional de baja remuneración, o ambos (Da Roit y Le Biham, 2019).

También en nuestro marco debe hacerse referencia al desarrollo del modelo de asistencia personal en Gipuzkoa

(Benedicto, 2013) o a la nueva regulación del modelo de prestación económica de asistencia personal (PEAP) aprobada por el Gobierno de Navarra que establece cuantías de entre 560 y 1.600 euros mensuales, abre el acceso a esta prestación —de forma no garantizada— a las personas con discapacidad y sin valoración de dependencia (siempre que tengan un grado de discapacidad superior al 65%) y extiende el tipo de actividades que puede realizar el o la asistente personal contratada mediante esta prestación¹⁸.

5. DESINSTITUCIONALIZACIÓN, ATENCIÓN CENTRADA EN LA PERSONA Y NUEVAS ARQUITECTURAS DE CUIDADO

Estrechamente relacionado con otros enfoques, como la planificación centrada en la persona o el modelo de apoyos, no cabe duda de que la atención centrada en la persona es sin duda uno de los enfoques o modelos que en mayor medida está modificando la forma

18. De acuerdo con la Orden Foral 224/2019, de 31 de mayo, del Consejero de Derechos Sociales, por la que se regula la prestación económica para asistencia personal de las personas que tengan reconocida una situación de dependencia o discapacidad, con carácter general, en función de las necesidades de las personas usuarias, las funciones del/la asistente personal podrán ser las siguientes: apoyo en materia de higiene, alimentación, mantenimiento de la salud y autocuidados; apoyo en tareas domésticas; apoyo en desplazamientos; apoyo en la comunicación; apoyo en el contexto laboral; apoyo a la formación profesional; apoyo a la asistencia a la enseñanza superior y de investigación; apoyo en contextos culturales, de ocio y deporte; apoyo en actividades de mejora de la empleabilidad; apoyo a la participación comunitaria y ciudadanía; apoyo en el desarrollo de actividades especiales mutuamente acordadas.

de organizar la prestación de servicios sociales a las personas mayores y con discapacidad. También en el ámbito de la atención a las personas en situación de exclusión social se están desarrollando enfoques que parten de la filosofía de la atención centrada en la persona (Zalakain, 2017) y que enfatizan elementos como la desinstitucionalización, la individualización o la autodeterminación de las personas usuarias.

De acuerdo con Martínez, Díaz-Veiga, Sancho y Rodríguez (2014: 7), "el modelo de atención centrada en la persona consiste en el desarrollo de diversas medidas en el entorno físico, social y organizativo, con el fin de promover la calidad de vida de las personas que necesitan cuidados. Es una forma de entender la relación asistencial, donde la persona es protagonista activa, donde el entorno y la organización se convierten en apoyos para desarrollar los proyectos de vida y el bienestar de las personas". La extensión del modelo de atención centrado en la persona se ha equiparado, en ese sentido, a un profundo cambio en la cultura asistencial y organizacional de los servicios de atención a las personas mayores y, globalmente, del conjunto de los servicios sociales.

Simplificando, quizás en exceso, puede señalarse que el cambio cultural o de paradigma que representa el modelo de atención centrado en la persona (ACP) se asienta sobre dos ejes diferentes, aunque estrechamente interrelacionados:

▶ por una parte, el propio modelo de atención e intervención, que se traduce en un cambio drástico en cuanto a

los roles y figuras profesionales, las ratios de atención, las actividades realizadas y, en términos generales, la filosofía de la atención;

▶ por otra, los cambios en la configuración física de los centros y en la determinación de los aspectos arquitectónicos y ambientales en los que se prestan los cuidados, que han dado pie a lo que algunas autoras denominan "arquitecturas del cuidado" (Mogollón y Fernández, 2016)¹⁹. En ese sentido, de acuerdo con Martínez Rodríguez (2016), al existir una clara influencia del ambiente físico en la conducta y en el bienestar de las personas mayores en situación de dependencia, el componente ambiental se muestra como un componente clave a tener muy en cuenta en el diseño y aplicación de modelos orientados desde la ACP.

Existe efectivamente una creciente evidencia científica en relación con la influencia del entorno físico en la calidad de vida de las personas mayores que viven en un centro residencial. La más reciente y exhaustiva revisión de la literatura publicada en los últimos años en relación con esta cuestión (Joseph *et al.*, 2016) indica con claridad que la mejora del entorno físico en el que viven las personas se considera, cada vez más, como uno de los factores clave en la mejora de la calidad de vida de las personas.

19. Para estas autoras, más allá de las infraestructuras físicas "duras", una propuesta teórica de arquitecturas del cuidado incluiría *txokos* o *elkartek* de cuidados, portales *cuidadanos*, equipamientos y espacios públicos, viviendas compartidas, colectivas, comunitarias y colaborativas, cuadrillas, centros de día, bingos, cafeterías o fiestas patronales.

En el caso concreto de las demencias, está demostrado que el entorno físico es un factor crítico en el contexto terapéutico de estos pacientes. En las tres últimas décadas, la literatura especializada ha demostrado la relación existente entre el diseño de espacios poco acogedores y agradables y el incremento de ciertos síntomas en los pacientes con demencia, como son la desorientación espacial, la ansiedad, la agitación y el retraimiento o aislamiento social. Por el contrario, el cuidado del entorno y el diseño de espacios físicos acogedores ha demostrado ser un factor positivo para la evolución de estos pacientes, al dar lugar a una reducción de los síntomas de ansiedad y agitación, potenciar un incremento de sus relaciones sociales y favorecer una mayor autonomía de estos pacientes para realizar las actividades de la vida diaria (Chaudhury *et al.*, 2014).

La reflexión anterior es de aplicación tanto a las personas que residen en sus domicilios —para quienes la creación de ciudades y viviendas accesibles y amigables resulta indispensable—, como para las personas que residen en centros de alojamiento. En el caso de estas últimas —y particularmente en el caso de las personas con demencias u otros trastornos cognitivos—, el diseño de entornos terapéuticos se incluye cada vez en mayor medida dentro de los enfoques no farmacológicos para minimizar el efecto que produce el deterioro físico y cognitivo asociado a la edad en las capacidades de las personas: un entorno diseñado específicamente para personas con demencia puede fortalecer y estimular la utiliza-

ción de las capacidades que se mantienen, ralentizar su pérdida, e ir supliendo aquellas que se van perdiendo. Un entorno pensado, diseñado y ejecutado adecuadamente para dar respuesta a las necesidades específicas de las personas que lo habitan o utilizan puede llegar a ser una herramienta muy útil para aminorar los síntomas asociados a las demencias como la deambulación, desorientación, agitación, retraimiento social y otros.

Las revisiones de la literatura realizadas en relación con la influencia del entorno físico en la calidad de vida de las personas mayores —y, más concretamente, de las personas residencializadas— arrojan resultados concluyentes: la forma en la que se articula el espacio interno y externo de los centros residenciales, junto con la relación de estos con el entorno, juega un papel esencial en numerosos aspectos relacionados con la calidad de vida de las personas mayores residencializadas, así como en las condiciones de trabajo de los profesionales y la satisfacción de las personas cuidadoras (Huisman *et al.*, 2012; Joseph *et al.*, 2016; Zimmermann *et al.*, 2013; Bradshaw *et al.*, 2012). En efecto, como señalan Joseph *et al.* (2016), el entorno físico es un componente integral de la atención basada en la persona que se presta en los centros residenciales y su diseño arquitectónico resulta crucial para promover la salud, el bienestar y la personalización de la atención de la población residente.

Estos enfoques se complementan con la evidencia disponible en relación con la importancia de la desinstitutionalización de la atención a las personas

con dependencia, discapacidad o enfermedad mental, y con el impulso a la provisión de servicios de alojamiento en entornos comunitarios (Agencia de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, 2018; Tatlow-Golden *et al.*, 2014; Chowdhury y Benson, 2011; Dirección General de Empleo, Asuntos Sociales e Igualdad de Oportunidades, Comisión Europea, 2011; Mansell *et al.*, 2011).

Las experiencias innovadoras en lo que se refiere al diseño arquitectónico y ambiental de los centros para personas mayores y con discapacidad son cada vez más habituales. Cabe hacer en ese sentido referencia al modelo Green House²⁰ desarrollado en Estados Unidos y que cuenta en la actualidad con más de 214 viviendas en funcionamiento en 30 de los 50 estados de Estados Unidos. Una vivienda Green House es una vivienda independiente para 10-12 personas mayores, con diferentes niveles de dependencia. Suelen estar construidas con similares características a las de las viviendas del entorno. Este tipo de viviendas se caracterizan por la promoción de una relación más estrecha entre cuidadores y residentes (con figuras profesionales como el *shahbaz*²¹), el vuelco

absoluto a la organización institucional tradicional, el respeto a las preferencias individuales y flexibilidad en las rutinas de funcionamiento, la articulación en torno a viviendas de 10-12 personas, con baño privado en cada habitación, integradas en la comunidad, la voluntad de reproducir un entorno hogareño, con cocina y comedor común y fácil acceso al exterior de la vivienda (Miller *et al.*, 2016). Los estudios de evaluación de este modelo han puesto de manifiesto una reducción de costes importante respecto a los modelos tradicionales, mejoras en la calidad de la atención (mayor tiempo de atención directa, mayor implicación con las personas mayores, menos estrés y menos úlceras) y mejora la satisfacción de las familias y del persona (Zimmerman *et al.*, 2016).

También cabe hacer referencia, en Europa, al modelo Hogeweyk²², desarrollado en los Países Bajos y en vías de extensión a otros países. Igualmente, merece una atención específica el modelo de *co-housing* o de viviendas colaborativas para personas mayores²³ que viene implantándose en diversos países de nuestro entorno (Mogollón y

20. <https://youtu.be/cDHZkVkntrl>.

21. *Shahbaz* significa halcón del rey en persa y simboliza la figura cercana de apoyo. En ese sentido, uno de los puntos fuertes y característicos de los *Green Houses* es el equipo profesional. Este se compone de un grupo de auxiliares de enfermería con formación adicional sobre los principios del modelo *Green House*. Estos profesionales, denominados *Shahbaz*, se definen por su polivalencia: realiza diversas actividades de atención directa, pero también gestiona la vivienda —lavandería, cocina— y, fundamentalmente, es quien mantiene una relación más estrecha con la persona residente. Estos *Shahbaz* componen equipos de trabajo que aspiran a autogestionarse, fomentando la mayor

asunción posible de responsabilidad por parte de los *Shahbaz*, que cuentan con el apoyo y asesoramiento de un *Guide*. La polivalencia de los *shahbazim* permite dedicar más horas de atención en la vivienda estableciendo un contacto más estrecho con las personas residentes. Este aspecto se considera fundamental en la mejora de la calidad de vida y de la atención que se produce en las viviendas *Green House*. Los estudios muestran una mayor satisfacción laboral del personal, mayor permanencia en el puesto y 4 veces más tiempo de relación con las personas mayores (entre 23 y 31 minutos al día por residente, con misma ratio).

22. <https://youtu.be/YSZhrxOkBZI>.

23. <https://youtu.be/t4GuT0TRJ8s>.

Fernández, 2016: 28). De acuerdo con estas autoras, las viviendas colaborativas son “apartamentos privados completos que cuentan con espacios y/o servicios comunes compartidos por las personas residentes que están basadas en sistemas de organización interna horizontales que fomentan la colaboración interna para la consecución de los objetivos. Esto supone la existencia de una personalidad jurídica o formal para el colectivo, unos modos de gestión específica y con soberanía vecinal en la toma de decisiones. Además de estas características básicas, cada proyecto puede incluir un amplio abanico de otras características que son típicas en la mayoría de los casos pero que pueden estar presentes en algunos colectivos (propiedad común con cesión de uso, autogestión comunitaria de todas las labores, procesos participativos, diseño participativo y/o intencional, trabajos obligatorios, comidas comunitarias...). En algunos casos pueden llegar incluso a plantear objetivos ambiciosos como la economía compartida, la autogestión total de las necesidades o la reducción del impacto ecológico, siempre desde la proximidad en la residencia y las prácticas cotidianas para la construcción de realidades transformadoras”.

En nuestro entorno más cercano, además del centro residencial previsto para el barrio donostiarra de Trintxerpe en el marco del proyecto Adinberri, cabe hacer referencia al proyecto de apartamentos con apoyo Etxegoki²⁴, desarrollado por la Federación Coordi-

24. <https://youtu.be/hq3lVoaelgs>.

nadora de Personas con Discapacidad Física y Orgánica de Bizkaia (Fekoor) o a los proyectos desarrollados por la Fundación Matia en el marco del proyecto Etxean Ondo en residencias²⁵ (Díaz-Veiga *et al.*, 2016; Sancho Castiello y Díaz Veiga, 2014; Díaz-Veiga *et al.*, 2014).

6. BAJA EXIGENCIA, INCONDICIONALIDAD Y DERECHO A LA VIVIENDA: EL PROGRAMA HOUSING FIRST

Durante los últimos años ha ido adquiriendo cada vez mayor relevancia, en el debate técnico y social, el modelo *Housing First* (*vivienda primero*, en inglés) en lo que se refiere al abordaje de la problemática de las personas sin hogar. Desarrollado inicialmente en los Estados Unidos a finales de la década de 1990, y estrechamente vinculado a los enfoques de atención centrada en la persona y desinstitucionalización explicados en el epígrafe anterior, este modelo de intervención en el ámbito del sinhogarismo ha ido extendiéndose a lo largo de los últimos años a muy diversos países y forma ya parte de las estrategias oficiales de prevención y abordaje de la exclusión residencial en varios países de Europa.

En nuestro entorno más cercano, el modelo *Housing First* está siendo desarrollado en el Estado español a través del programa Hábitat de Hogar Sí (antes, Fundación RAIS)²⁶. La propia Estrategia Nacional Integral para Personas Sin Hogar, aprobada en 2015 por Gobierno central, aboga por el impulso de este

25. <https://youtu.be/Pb0NpugAP2s>.

26. <https://hogarsi.org/habitat/>.

tipo de actuaciones, que forman parte también de las estrategias nacionales de abordaje de la exclusión residencial de diversos países. En Euskadi, se han puesto ya en marcha iniciativas específicas en Bizkaia y Gipuzkoa (Cadena Ser, 2016): impulsadas por las Diputaciones Forales de esos territorios y por los Ayuntamientos de Bilbo y Donostia.

¿En qué consiste este modelo? *Housing First* se caracteriza principalmente por:

- ▶ Entender el alojamiento como un derecho humano fundamental, al que deben tener acceso todas las personas.
- ▶ Partir del principio de que las personas toman todas las decisiones que les afectan; por lo tanto, los equipos de profesionales están para apoyar en ese proceso y para ayudar a que las personas puedan llevar a la práctica sus decisiones. Cualquier apoyo que se preste pone a la persona y sus necesidades en el centro.
- ▶ Tender a la normalización, huyendo de guetos de vivienda o de formas de alojamiento en las que se concentren personas que partían de una situación de exclusión social.
- ▶ La vivienda es el lugar de residencia, de intimidad y de seguridad de cada persona; si es necesario algún tipo de tratamiento, este se realizará desde los recursos y servicios a los que accede el resto de la ciudadanía.
- ▶ La comunidad (el bloque en el que las personas viven, el barrio) es un espacio de oportunidades para recuperar la relación con el entorno y construir una red social de apoyo.

De acuerdo con Llobet y Aguilar Hendricksón (2016: 6), “el mandato del modelo *Housing First* es conseguir la estabilización de la persona en la vivienda, su mejora y recuperación, y su incorporación social y comunitaria. Este mandato está conectado con una lógica de acción centrada en la persona y en el reconocimiento de derechos, que reclama explorar una práctica fundamentalmente relacional. Reconocer el derecho (no condicionado al tratamiento) a la vivienda supone renunciar al uso de un poderoso motivo externo a la persona para incentivar su participación en el tratamiento y el cambio de sus comportamientos. Esto supone que la intervención debe recurrir fundamentalmente a las motivaciones intrínsecas de la persona, que están conectadas con sus necesidades, intereses y deseos. Esta es una de las diferencias importantes respecto al modelo de Escala de atención, que se centra más en las motivaciones extrínsecas, que vienen acompañadas de contrapartidas y/o condiciones”.

A partir de estos criterios, se puede decir que las bases conceptuales del modelo son tres:

- ▶ Por una parte, la disociación entre la provisión de una vivienda y la provisión de los apoyos socioeducativos y psicosociales necesarios para la inclusión social. El modelo *Housing First* forma así parte de una orientación más amplia, aplicada en numerosos países en el ámbito de la exclusión residencial, que podría definirse como enfoque basado en la vivienda (*housing led poli-*

cies). De acuerdo con la Conferencia de Consenso sobre el Sinhogarismo de 2010 (Vandenbroucke *et al.*, 2010), las políticas centradas en la vivienda son todas aquellas que identifican la provisión o mantenimiento de una vivienda estable como el paso inicial para prevenir o resolver las situaciones de sinhogarismo. Estos enfoques consideran la vivienda como un derecho fundamental y un prerrequisito para la resolución de otros problemas sociales, laborales o de salud. Desde esta perspectiva, el factor que subyace a la exclusión residencial es la carencia de una vivienda, y no necesariamente la pobreza o la exclusión social, por lo que proveer de una vivienda a esas personas se considera la base para cualquier otro tipo de intervención. Complementariamente, este enfoque implica que son los servicios de vivienda, y no los servicios sociales, los que deben asumir el protagonismo en relación con la prevención y el abordaje de la exclusión residencial extrema.

► La segunda idea básica que subyace a este modelo es la crítica al modelo condicional o en escalera, en el que se basan buena parte de los actuales recursos de atención a las personas sin hogar. En efecto, los enfoques centrados en la vivienda suponen una ruptura con el modelo de intervención escalonada o lineal, en virtud del cual los itinerarios de inclusión solo pueden iniciarse en el momento en que la persona usuaria está preparada para un proceso de cambio y en el que las personas sin hogar van superando escalones a través de diversos servicios re-

sidenciales, vinculados a la resolución de cuestiones sociales y de salud antes de convertirse en lo que llaman *housing-ready* (personas preparadas para acceder a una vivienda).

Este modelo lineal implica un continuo de atención, o itinerario de inclusión, a través del cual la persona en situación de exclusión progresa o avanza de forma paulatina: en el caso de las personas sin hogar, el itinerario partiría de los centros de baja exigencia o bajo umbral, a los recursos residenciales convencionales de corta estancia y, de ahí, a los modelos de vivienda tutelada o con apoyo, con niveles de autonomía más elevados y menor intensidad de apoyo. Se trata de un modelo escalonado y la ubicación de las personas en alojamientos autónomos o independientes se produce únicamente al final de esos procesos, una vez recorrido el itinerario completo. La superación de una serie de conductas o actitudes —entre ellas, los consumos de drogas— y la aceptación de una serie de normas, como la abstinencia, se plantean en este tipo de modelos como prerrequisito para el avance en ese continuo y el acceso a modelos residenciales autónomos (Johnsen y Teixeira, 2010).

► Junto con ese cuestionamiento de la intervención lineal o en escalera, el modelo *Housing First* se basa también en los conceptos de reducción de daños y de baja exigencia, en un marco de intervención caracterizado por la incondicionalidad. En efecto, el concepto de reducción de daños es un componente esencial del mode-

lo *Housing First*, en la medida en que plantea un modelo de atención a las dependencias 'a demanda', en el que no se fuerza a las personas usuarias a participar en determinados tratamientos y en el que el acceso a la vivienda no se condiciona a la participación en tales programas. Este enfoque implica la posibilidad de que las personas que participan en estos programas puedan mantener sus consumos —siempre que no molesten a otras personas—, la necesidad de que la oferta de vivienda se complemente con la existencia de recursos sociosanitarios para la reducción de daños (como salas de consumo supervisado o programas de reparto de jeringuillas), y la adopción de cambios organizativos que permitan combinar los servicios de apoyo en la vivienda y de reducción de daños (Pauly et al., 2013).

En realidad, lo que el modelo *Housing First* hace es trasladar al ámbito de la atención a las personas sin hogar algunos conceptos y principios que (teóricamente al menos) han sido ampliamente asumidos en otros ámbitos de los servicios sociales, como la atención a las personas mayores o a las personas con discapacidad: la individualización de la atención, la centralidad del concepto de calidad de vida, la apuesta por la utilización de viviendas o equipamientos residenciales de pequeño tamaño, bien integradas en la comunidad, el énfasis en el control y la autodeterminación por parte de las personas usuarias, y el protagonismo de los conceptos de reducción de daños y baja exigencia.

De acuerdo con lo apuntado por Pleace y Bretherton (2013), existe suficiente evidencia para afirmar que el enfoque basado en la vivienda es muy efectivo para reducir el sinhogarismo entre los colectivos con mayores necesidades de apoyo. Este enfoque enfatiza la necesidad de tratar a las personas sin hogar con necesidades intensas de apoyo con respeto, ofrecerles opciones de elección y control sobre sus vidas, y apoyarles para su reintegración en la sociedad mediante la provisión inmediata de una vivienda.

¿Funciona este enfoque? El modelo *Housing First* es, probablemente, una de las intervenciones que ha sido sometida a más análisis y evaluaciones en el ámbito de la intervención social. En efecto, son muchísimos los ensayos, pilotos y evaluaciones realizados a lo largo de los últimos años, con resultados en general positivos. Entre otros, se han realizado evaluaciones rigurosas en países como Canadá (Aubry et al., 2015), Bélgica (Housing First Belgium, 2014), Inglaterra (Bretherton y Pleace, 2015) o Escocia (Johnsen, 2013), donde este enfoque forma parte de la estrategia nacional de atención a las personas sin hogar.

El estudio europeo más conocido es en cualquier caso el realizado, con apoyo de la Comisión Europea, en diez ciudades de otros tantos países por Volker Busch-Geertsema (2013). De acuerdo con esa evaluación, el programa obtiene altas tasas de retención y la calidad de vida de las personas que acceden al programa mejora de forma ostensible, con mejoras en lo que se refiere a los problemas de sa-

lud mental y de consumo de drogas, si bien los resultados no resultan tan alentadores desde el punto del acceso al empleo, la gestión de los recursos económicos, la integración social o las relaciones personales y con el vecindario. Por otra parte, en la mayor parte de los casos analizados el programa requiere menos recursos económicos que las intervenciones tradicionales, si bien es necesario avanzar en la realización de estudios de coste efectividad más concluyentes.

Los proyectos de *Housing First* españoles también empiezan a arrojar resultados, resultando particularmente interesantes los resultados del programa en la ciudad de Barcelona (Fortea y Herruz, 2017; Matulič, Cabré y García, 2016). Del mismo modo, las evaluaciones realizadas por Hogar Sí —entidad pionera en España en el desarrollo de estos servicios— ponen de manifiesto resultados muy positivos (Bernad, Yuncal y Cenfor, 2016). A partir de un diseño experimental en el que participan 100 personas sin hogar (divididas en dos grupos: el grupo participante en el programa Hábitat y otro que recibe la intervención tradicional), el programa ha demostrado ser más eficaz que las alternativas tradicionales de intervención con un coste económico similar. En efecto, las personas participantes en Hábitat disminuyen el uso de recursos sociales de emergencia y necesidades básicas (equipos de calle o centros de día) y aumentan el uso de recursos de rehabilitación y reinserción (talleres formativos, atención psicológica o psiquiátrica, rehabilitación). De la evaluación de eficiencia económica

se deriva por tanto, de acuerdo con sus promotores, que el coste de Hábitat es similar o menor que el de otro tipo de recursos de la red de personas sin hogar, pero con una intervención de mayor intensidad y más efectiva.

De los resultados destaca extraordinariamente la estabilidad en el alojamiento. El perfil de personas participantes tiene enormes dificultades para acceder o mantener las plazas en los recursos de alojamiento tradicionales para personas sin hogar, por lo que acababan durmiendo de manera continuada en las calles. El 100% de las personas participantes en Hábitat han pasado de vivir establemente en la calle a permanecer, un año después de su entrada, en la vivienda que les facilita el programa.

De acuerdo con la información publicada por la propia Fundación, otros resultados destacados de la intervención son:

- ▶ La calidad de vida (índice QoLI) de las personas participantes ha mejorado notablemente en poco tiempo.
- ▶ Las personas en las viviendas sufren menos agresiones, insultos y vejaciones y su sensación de seguridad ha aumentado notablemente.
- ▶ Muchas de estas personas han recuperado las relaciones familiares y ha disminuido su sensación de soledad.
- ▶ En cuanto a la salud, destacan las mejoras con respecto a síntomas frecuentes en las personas sin hogar como la ansiedad y el insomnio.

Parecen obvios por tanto los beneficios que, frente a las alternativas tra-

dicionales, suponen los programas de *Housing First*. Es en cualquier caso necesario reflexionar también sobre sus límites. La literatura consultada permite hacer referencia a las siguientes limitaciones:

► Desde el punto de vista de los resultados de este tipo de intervenciones, se han puesto de manifiesto los insuficientes resultados de estos programas desde el punto de vista de la integración social o relacional de estas personas, que no por residir en una vivienda abandonan —en ocasiones ocurre al contrario— la situación de soledad o aislamiento en la que viven. En ese sentido, las revisiones (Pleace y Quilgars, 2013; Quilgars y Pleace, 2016) realizadas en relación con esos programas indican que la idea de *housing first* no equivale a *housing only* y que la mera provisión de una vivienda no es suficiente para permitir que estas personas avancen hacia mayores cotas de inclusión.

► Otra de las limitaciones se refiere al riesgo de considerar que con la aplicación de este tipo de enfoques se da solución al conjunto de las personas sin hogar. Al contrario, los promotores de este tipo de orientaciones defienden que están dirigidas a un subgrupo específico de las personas sin hogar —las que tienen un problema de salud mental, discapacidad o adicciones—, por lo que será necesario seguir ofreciendo otro tipo de intervenciones a las personas que no se corresponden con ese perfil.

► Finalmente, también cabe hacer referencia al riesgo de que se conviertan en una intervención puntual, exclusivamente desarrollada desde el ámbito

de los servicios sociales, y que su aplicación no se traduzca en un cambio más generalizado de paradigma, es decir, en una asunción más sistemática por parte del sistema de vivienda de su responsabilidad en el ámbito de la exclusión residencial y en un mayor énfasis en la prevención de las situaciones de sinhogarismo.

7. HACER QUE EL TRABAJO COMPENSE (MAKING WORK PAY)

En el complejo debate sobre cómo hacer frente al problema de garantizar una renta en las sociedades contemporáneas, una de las propuestas que más eco ha tenido en algunos países es la de aumentar la renta de los hogares a través de algún tipo de complemento de los salarios. Instrumentados de distintas formas, estos complementos tratan de hacer frente a distintas necesidades, siendo las dos más subrayadas en su justificación: la mejora de la renta disponible de los hogares y los incentivos al empleo. Se señala, en su defensa, que este tipo de subsidios laborales son más eficientes que las prestaciones asistenciales, al impedir, en lugar de favorecer, la posible generación de cadenas de dependencia, aumentando la participación laboral de los trabajadores menos cualificados. Se argumenta en su contra, sin embargo, que podrían dar lugar a reducciones salariales por parte de los empleadores, haciendo descansar en la iniciativa pública la financiación de la caída de los ingresos (Ayala y Paniagua, 2019).

Ampliamente desarrolladas a lo largo de las dos últimas décadas, las me-

didias de 'rentabilización del empleo' o *making work pay* pretenden combinar de manera más ágil la percepción de prestaciones de garantía de ingresos y el desempeño de un puesto de trabajo de baja remuneración, con dos objetivos básicos: por una parte, evitar el desincentivo a la inclusión laboral que —debido al principio diferencial en el que se basan las prestaciones de garantía de ingresos— supone la escasa, o nula, diferencia entre los ingresos derivados de una prestación y los que se obtienen del acceso a un puesto de trabajo con un salario bajo, garantizando unos ingresos más elevados a las personas que acceden a un empleo; por otra, reducir las tasas de pobreza de los/as trabajadores/as de bajos salarios. Este enfoque ha venido siendo crecientemente adoptado en el diseño de las prestaciones de garantía de ingresos para dar respuesta a la mutación del empleo al que normalmente acceden las personas receptoras, que se caracteriza tanto por salarios bajos como por su carácter discontinuo e intermitente.

Para dar respuesta a estas problemáticas —la trampa de la inactividad, la insuficiente remuneración de un número creciente de empleos y su discontinuidad— se han desarrollado en diversos países una serie de políticas que, englobadas en el marco genérico de la activación, se adscriben a la filosofía del *making work pay*. Difícil de expresar en castellano a través de una expresión tan gráfica como la original, la expresión inglesa *making work pay* podría traducirse como "hacer que el trabajo compense" o "rentabilización

del empleo". Las medidas que se incluyen en este grupo basculan en general entre dos grandes objetivos: por una parte, la incitación al empleo, en la línea del paradigma de la activación, a partir de la idea de que es necesario incentivar o estimular el acceso al empleo de las personas inactivas o receptoras de prestaciones económicas, para evitar la trampa de la pobreza. Al mismo tiempo, estas medidas tienen en general un marcado carácter redistributivo y aspiran a reducir las tasas de pobreza entre la población asalariada.

El principal objetivo de las políticas de *making work pay* es el de hacer más sencilla la compatibilización de un salario de baja cuantía con la percepción, puntual o indefinida, de una prestación asistencial de garantía de ingresos. Desde ese punto de vista, este tipo de prestaciones buscan suavizar el principio diferencial en el que se basan las políticas tradicionales de garantía de ingresos —la prestación se calcula restando de una cuantía prestacional máxima el 100% los ingresos laborales, lo que implica que se establece una imposición del 100% sobre esos ingresos— y que genera la señalada trampa de la pobreza o la inactividad. En el caso de las prestaciones englobadas bajo el paraguas del *making work pay*, la lógica es la contraria: lo que se garantiza es una prestación máxima, que actúa como ingreso mínimo garantizado. Las personas que carecen de ingresos propios acceden por tanto a esa prestación máxima, con la cual se les garantiza un ingreso mínimo determinado. Cuando existen ingresos propios, la prestación abonada se reduce pro-

gresivamente, pero no a una tasa del 100% (la prestación no se reduce en un euro por cada euro ganado), sino a tasas menores, de forma que, por ejemplo, por cada euro de remuneración salarial la prestación se reduce en 40 céntimos, hasta que llega un nivel salarial en el que la ayuda desaparece. De esa forma, el desempeño de una actividad laboral resulta siempre, en teoría, más rentable que la percepción del ingreso garantizado, los ingresos totales crecen a medida que crece el salario y se protege, al mismo tiempo, a los trabajadores con menores ingresos, así como a quienes carecen de ingresos.

Los países que han desarrollado este tipo de medidas, lo han hecho mediante dos mecanismos diferentes:

► Una parte importante de las políticas de *making work pay* se han desarrollado mediante el sistema fiscal, preferentemente a través de la figura de las deducciones fiscales reembolsables, que se abordan en el punto siguiente. Los dispositivos que han conocido un mayor grado de desarrollo en ese sentido son el británico Working Family Tax Credit (WFTC) y el norteamericano Earned Income Tax Credit (EITC), que representa una de las principales herramientas contra la pobreza —muy por delante de las prestaciones económicas asistenciales— de aquel país. También se han desarrollado herramientas de este tipo en Francia, Bélgica, Finlandia, Dinamarca y los Países Bajos, así como en Canadá, Nueva Zelanda y en el territorio español de régimen común, mediante el impuesto negativo reconocido primero a las ma-

dres ocupadas con hijos/as menores de tres años y, después, a familias numerosas y personas con discapacidad.

► Otros sistemas (Francia —que en cualquier caso combinó durante años las dos aproximaciones—, Alemania, el País Vasco o, desde hace poco, el Reino Unido²⁷) han optado por el contrario por incluir este tipo de sistemas dentro del propio diseño de la prestación de garantía de ingresos. Si bien las fórmulas utilizadas para ello son diversas, la idea fundamental radica en la suavización del principio diferencial asociado a la prestación, de forma que los ingresos laborales no se tienen íntegramente en cuenta a la hora de calcular los ingresos propios y, por tanto, la prestación asistencial correspondiente.

Euskadi ha sido pionera en la aplicación de este tipo de enfoques, mediante el sistema de estímulos al empleo, que ahora se extienden a otras comunidades autónomas, como Navarra. Aunque no puede hablarse de resultados concluyentes, una buena parte de las evaluaciones que se han realizado en relación con estos sistemas han arrojado resultados positivos.

En el caso de la CAPV, aun con las limitaciones introducidas en los últimos años, las escasas evaluaciones realizadas prueban que el sistema de estímulos al empleo vinculado a la RGI ha sido capaz de reducir de forma significativa el fenómeno de la pobreza laboral

27. El Reino Unido, que durante años desarrolló mediante el *Working Tax Credit* este sistema de deducciones fiscales reembolsables, está sustituyendo esa aproximación, de forma progresiva, por una prestación (*Universal Credit*) basada en el mismo principio.

entre la población vinculada al mercado de trabajo en Euskadi. Lo ha hecho además sin arrastrar a la baja los salarios y consiguiendo una tasa de acceso a la prestación superior a la que se registra en países que han dedicado mayores recursos a estas prestaciones (Zalakain, 2014). En el caso de Navarra, un reciente estudio del Observatorio de la Realidad Social del Gobierno de Navarra (Observatorio de la Realidad Social, 2018), pone de manifiesto que durante el periodo analizado (noviembre de 2016 a noviembre de 2017) hubo 22.954 personas de entre 16 y 64 años que percibieron la Renta Garantizada (RG). De ellas, 6.225 (27,1 %) la compatibilizaron con un empleo, siendo así beneficiarias de estímulos al empleo. Según la evaluación realizada, la normativa relativa a la RG y los estímulos al empleo ha posibilitado un ligero aumento en cifras absolutas de las personas que han podido compatibilizar esos empleos con la propia RG, mejorando de esta forma su situación económica. Pese a que no parece apreciarse que esta normativa haya supuesto un incremento significativo de las personas beneficiarias de RG con contratos, lo que ha variado es que sigan siendo beneficiarias a través de los complementos de ingresos y que esa conjunción resulte más estable, es decir, con menos interrupciones o intermitencias.

También resulta de interés la experiencia francesa. En 2009, el sistema de prestaciones de garantía de ingresos de aquel país se reformó radicalmente al objeto de permitir una mayor compatibilidad de los ingresos salariales bajos y las prestaciones asistenciales. En

2016, se optó por diferencias el complemento salarial de la renta garantizada, creándose la prima de actividad (*Prime d'activité*)²⁸, que hoy perciben más de cuatro millones de personas. La cuantía media de la prestación es de 186 euros mensuales, con un gasto público total de unos 8.000 millones de euros.

En términos más generales —si bien es cierto que, dada la diversidad de objetivos y de potenciales beneficiarios, no es siempre fácil identificar o aislar adecuadamente el efecto de estas prestaciones²⁹—, sí cabe pensar que al-

28. <https://youtu.be/jAHn3VhvJzS>.

29. De acuerdo con Ayala y Paniagua (2019: 137), “para un mejor funcionamiento de esta figura, parece necesario combinarla con otro tipo de recursos dentro del sistema de prestaciones e impuestos. Hacer descansar el grueso de la protección social en los complementos salariales o desarrollarlos sin conexión con otras prestaciones puede reducir la capacidad redistributiva del sistema. Especialmente importante es la complementariedad con las prestaciones familiares cuando los ingresos del conjunto del hogar intervienen en el cálculo de la prestación. Los estudios para varios países muestran que la sensibilidad a las horas trabajadas en las familias con hijos pequeños es mayor que en el caso de otros colectivos. La existencia de costes fijos importantes en la transición al empleo requiere que, para que aumente la participación laboral, no haya una brecha importante entre el salario bruto y el neto. En general, los trabajos que han estudiado los cambios de la oferta de trabajo ante modificaciones de los tipos marginales de las rentas ganadas por trabajar un mayor número de horas muestran que su reducción puede afectar positivamente a la participación laboral de las mujeres que habitualmente cobran salarios bajos. Ese efecto es mayor si existe otro perceptor de rentas en el hogar. Para que los complementos salariales tengan un mayor impacto social también es importante el modo en que se combinan con avances en otras políticas relacionadas con el mercado de trabajo, como las prestaciones de desempleo, las políticas de activación o la propia regulación del salario mínimo. Considerarlos de manera aislada, como se acaba de señalar, reduce considerablemente sus posibilidades,

gunos de los modelos desarrollados en nuestro entorno han tenido resultados razonablemente buenos. En todo caso, junto con los resultados en general positivos que se atribuyen a estos programas, también es necesario hacer hincapié en sus riesgos. En ese sentido, se ha puesto de manifiesto que “pueden interpretarse como una subvención al capital que, ante la existencia de los mismos, queda dispensado de remunerar adecuadamente a la mano de obra, transfiriéndose a la colectividad una parte de la responsabilidad de las empresas” (De la Cal, 2015: 9)³⁰.

El resultado de las evaluaciones realizadas es por tanto ambivalente. Para Ayala y Paniagua (2019: 148), “las experiencias de distintos países, sobre todo los anglosajones, parecen indicar que en determinadas condiciones estos complementos pueden producir efectos netos positivos sobre la participación laboral y una reducción de la incidencia de la pobreza. No obstante, de la evidencia disponible hasta el momento se desprende también que hay determinadas características de estos programas que pueden dar lugar a efectos contradictorios”.

En relación con el caso español, añaden estos autores, “las evaluaciones de algunos de los componentes del sistema actual de impuestos y pres-

tanto de convertirse en un instrumento redistributivo suficientemente sólido como de impulsar las transiciones desde la inactividad al empleo”.

30. Algunos autores han señalado en ese sentido que ese tipo de prestaciones están haciendo que las políticas públicas de empleo pasen de la creación directa de empleo a la financiación parcial del empleo privado de menor cualificación (Kenworthy, 2015).

taciones permiten anticipar un posible efecto positivo en la incorporación al mercado laboral de un número no desdeñable de mujeres. Pero los efectos globales de un complemento salarial no son evidentes. Para que las posibles ganancias de eficiencia y equidad derivadas de un complemento salarial fueran posibles, tendría que darse un aumento muy importante de la contratación por parte de los empleadores. Sin cambios desde el lado de la demanda, esos efectos redistributivos apenas se notarían. Podría producirse, además, un aprovechamiento de este tipo de instrumentos para reducir los costes salariales e imponer al sector público la financiación de esa brecha a través de estos complementos” (Ayala y Paniagua, 2019: 149).

8. INTEGRACIÓN DE LAS POLÍTICAS SOCIALES Y FISCALES

Si bien en nuestro entorno se tiende en general a analizar de forma separada el sistema fiscal y el de protección social (atribuyendo al primero una función recaudatoria y al segundo una función redistributiva y asistencial), lo cierto es que en gran parte de los países de nuestro entorno se está produciendo una mayor integración de ambas esferas, y que tanto los análisis como las reformas de las políticas tienden crecientemente a referirse conjunto del sistema sociofiscal (*tax benefits system*). De acuerdo con una reciente revisión de este tipo de herramientas (Zalakain, 2019), el recurso al sistema fiscal para dar respuesta a determinadas necesidades sociales e incluso para

canalizar ciertas prestaciones económicas resulta cada vez más frecuente y generalizado, especialmente en el ámbito de las políticas de apoyo a las familias y de garantía de ingresos. En efecto, como explican Ferrarini, Nelson y Höög (2012), las políticas sociales de buena parte de los países occidentales asisten en los últimos años a un proceso de fiscalización, de tal forma que una parte de las prestaciones económicas que anteriormente gestionaba la Seguridad Social o los sistemas de asistencia social en forma de prestación directa se canalizan ahora mediante deducciones o desgravaciones fiscales.

Dentro de este proceso de fiscalización coexisten dos tipos de enfoques diferentes, que parten de lógicas contrapuestas. Las deducciones tradicionales se limitan a reducir la deuda tributaria de los contribuyentes, y se basan por tanto en una lógica de reducción de la presión fiscal para los contribuyentes de ingresos medios o bajos. Por definición, no benefician —o lo hacen en muy escasa medida— a los contribuyentes de muy bajos ingresos, con responsabilidades tributarias demasiado pequeñas para beneficiarse de una rebaja de impuestos, o a quienes carecen de ingresos. Por el contrario, las deducciones reembolsables (más conocidos en la literatura anglosajona como *refundable tax credits*) benefician a todas las personas potencialmente beneficiarias ya que, si el montante de la deducción es superior la deuda tributaria, la diferencia se abona a las personas contribuyentes como una prestación neta. Estas herramientas plantean algunas ventajas —normalización, sim-

plificación, menor estigmatización...—, pero también algunas desventajas, que es necesario subrayar.

En líneas generales, estas deducciones se diferencian del resto de las deducciones fiscales en el hecho de que no están limitadas a la deuda tributaria del contribuyente: la deducción reembolsable reduce la deuda con Hacienda hasta cero —como ocurre con el resto de las deducciones—, pero si la deducción es superior a la cuota, la diferencia se convierte en una transferencia neta que se le abona al contribuyente. El carácter reembolsable de estas deducciones resulta desde ese punto de vista un elemento esencial, ya que, como explican McCabe y Popp (2016), traslada el énfasis político de la lógica de la reducción de impuestos a la lógica de la redistribución.

En ese marco general, los créditos fiscales reembolsables se han utilizado básicamente con tres finalidades, a menudo interrelacionadas:

- ▶ Desarrollar las políticas de apoyo a las familias con hijos/as e hijas, complementando otras prestaciones económicas que puedan existir, y reducir la incidencia de la pobreza infantil;
- ▶ En la óptica de la activación, reducir los desincentivos al empleo que pueden tener aparejados los sistemas ordinarios de rentas mínimas y estimular el acceso al empleo de los perceptores de rentas mínimas.
- ▶ Desde esa misma óptica, proteger a los trabajadores de bajos salario y mejorar las políticas redistributivas dirigidas a ese colectivo, haciendo frente de esa forma a la erosión de la capa-

cidad inclusiva del empleo que supone el fenómeno de los trabajadores pobres o *working poors*.

A estos tres objetivos básicos pueden añadir dos finalidades complementarias:

▶ Por un lado, contribuir a la simplificación, normalización y 'legibilidad' del sistema fiscal y prestacional, evitando los elevados niveles de *non take up* o no recurso a las prestaciones económicas que se registran, los errores y cobros indebidos, o el exceso de gasto en gestión y administración. En lo que se refiere a la normalización del sistema, estos modelos se alejan de los principios de condicionalidad que habitualmente se asocian a las rentas mínimas de inserción y —sin abandonar, lógicamente, su carácter selectivo y condicionado— apuestan por un modelo de garantía de rentas más automático, sencillo y normalizado, en la medida en que se integran en un dispositivo —el fiscal— dirigido al conjunto de la población y se limitan a complementar unos ingresos laborales considerados insuficientes.

▶ Por otro, contribuir a dotar al sistema fiscal de una mayor progresividad, extendiendo a las rentas más bajas los beneficios que los grupos con rentas más altas han venido obteniendo de las rebajas impositivas, y facilitando un tratamiento fiscal más beneficioso a las familias con hijos o a los trabajadores con bajos salarios.

Junto con estos elementos, es necesario señalar otras características básicas de este tipo de herramientas:

▶ Se trata de herramientas fiscales especialmente desarrolladas en los países anglosajones —se han definido como un pilar básico de un emergente modelo 'anglosocial' de carácter transoceánico— y están muy vinculadas a "tercera vía" socialdemócrata. No debe olvidarse que fueron especialmente impulsados por políticos como Bill Clinton, Tony Blair o Gordon Brown.

▶ No se trata de prestaciones universales ni incondicionales: a menudo se orientan únicamente a quienes tienen ingresos laborales y en general se reducen a medida que crecen los ingresos, hasta desaparecer a partir de unos ingresos determinados. Buscan, desde ese punto de vista, incentivar el acceso al empleo de bajos salarios y en pocos casos se orientan a personas inactivas.

▶ En general, son sistemas complementarios a las prestaciones económicas convencionales, si bien en algunos casos las personas potencialmente beneficiarias han de optar entre un sistema u otro.

▶ Se aplican en general como deducciones en la cuota y coexisten con otros beneficios fiscales (mínimos vitales, bonificaciones por trabajo, reducciones por tributación conjunta, exención de determinados ingresos, otras deducciones), así como con el resto de las características que definen un sistema fiscal determinado (tipos, tramos o mínimos exentos).

En la revisión realizada por el SIIS se describe el funcionamiento de una treintena de deducciones fiscales desarrolladas en una docena de países de Europa, América y Oceanía. Sin

duda, los más destacados, y los que han sido evaluados y analizados con mayor rigor, son el *Earned Income Tax Credit* (EITC)³¹ norteamericano y el sistema de *tax credits* británico (formado por el *Working Tax Credit* y el *Children Tax Credit*), actualmente en fase de desmantelamiento.

El EITC norteamericano es, sin duda alguna, el principal referente internacional en lo que a los créditos fiscales reembolsables se refiere, tanto desde el punto de vista de su cobertura y del gasto realizado como de su papel en el sistema de protección social norteamericano. En 2017, el Gobierno norteamericano destinó 68.000 millones de dólares (lo que supone un 0,32% del PIB) al EITC, que es sin duda el principal programa de lucha contra la pobreza en los Estados Unidos. Se calcula, para el año 2016, que se beneficiaron de esta ayuda en torno a 28 millones de contribuyentes, con una deducción media de 2.440 dólares.

En Europa, aunque está llamado a desaparecer en breve, se mantiene parcialmente vigente el sistema de créditos fiscales del Reino Unido, uno de los principales exponentes en el continente europeo de este tipo de enfoques.

También en el Estado español están teniendo estas herramientas un cierto desarrollo. El territorio de régimen común cuenta por ejemplo con una serie de deducciones fiscales reembolsables a las que pueden acceder, por una parte, las mujeres ocupadas con hijos/as menores de tres años y, por otra, las familias numerosas y las que tienen as-

cendientes o descendientes con discapacidad. En ambos casos se trata de una deducción parcialmente reembolsable que puede ser percibida de forma anticipada y en pagos mensuales.

La Comunidad Foral de Navarra también ha avanzado por esta línea mediante las deducciones fiscales anticipadas a las que acceden las personas que perciben pensiones de viudedad con derecho a complementos por mínimos, pensiones de viudedad del antiguo seguro obligatorio de vejez e invalidez (SOVI) y también las personas receptoras de pensiones no contributivas de jubilación que reúnen los requisitos para tener derecho a la Renta Garantizada. El anticipo se solicita en los servicios sociales de base o en el propio Departamento de Derechos Sociales, se abona por parte del Departamento de Hacienda y se computa como gasto fiscal. El cobro anticipado implica la no realización de la deducción en caso de realizarse declaración de IRPF. En 2017 se beneficiaron de esta deducción cerca de 15.000 personas, con un gasto de 12,9 millones de euros, frente a los 2,5 de 2015.

9. MODELOS DE VENTANILLA ÚNICA E INTEGRACIÓN DE SERVICIOS (ERSISI)

Los modelos de ventanilla única (*one stop shops*) son definidas en el ámbito de las políticas activas de empleo como soluciones administrativas dirigidas a unificar o combinar la prestación de servicios de empleo, la gestión y provisión de prestaciones económicas —contributivas y no contributivas— y

31. <https://youtu.be/TXsdp6SDKcY>.

servicios sociales a las personas desempleadas en un único punto de atención y de forma coordinada o integrada, con el objetivo de maximizar la mejora de la empleabilidad y las posibilidades de incorporarse al mercado de trabajo de las personas desempleadas. Las dificultades sociales que presentan muchas de las personas desempleadas de larga duración hacen que estas sean usuarias de varios servicios públicos de forma simultánea (Bouget *et al.*, 2015).

De hecho, la atención a este grupo de población suele implicar, al menos, a los servicios públicos de empleo, los servicios del sistema de garantía de ingresos y, en algunos casos, también a los servicios sociales. Por otro lado, la mayor presencia de personas con importantes barreras de acceso al empleo entre este grupo de población hace que muchas veces sea necesario complementar las medidas de activación con la provisión de servicios sociales y otros servicios complementarios que aumenten la empleabilidad de las personas e incrementen la sostenibilidad de sus procesos de inserción sociolaboral (Minas, 2009). Por eso, la búsqueda de una adecuada coordinación entre los principales servicios que atienden a esta población constituye un eje estratégico para mejorar la calidad de la atención prestada e incrementar la eficacia de las políticas públicas dirigidas a este grupo de población³².

32. En la actualidad, los problemas de coordinación entre los servicios sociales y los de empleo plantean problemas importantes para el adecuado funcionamiento de los programas de incorporación laboral. De acuerdo con Fernández (2015: 62), "si bien es cierto que la efectividad de la coordinación entre los niveles centrales y regionales del

En la última década, la mayoría de los países europeos han llevado a cabo reformas dirigidas a integrar los servicios que atienden a los grupos de población con necesidades más complejas, precisamente, para aumentar la eficiencia en el uso de los recursos y mejorar la calidad de los servicios prestados (Van Berkel y Borghi, 2008).

La forma que esta idea ha tomado en la práctica varía entre los distintos países europeos, lo que hace difícil definir de forma detallada el concepto de ventanilla única a partir del contenido y la estructura de los servicios existentes en el contexto europeo. Minas (2014) propone una clasificación que establece dos grandes modelos de ventanilla única en el marco de las políticas de empleo en Europa: los países donde los servicios integrados solo abarcan a los servicios de empleo y los sistemas de protección económica o garantía de ingresos, por una parte, y los países donde los servicios integrados incluyen a los servicios de empleo, los sistemas de garantía de ingresos y los servicios sociales para personas desempleadas, por otra. Pese a que hay numerosos documentos que analizan de forma descriptiva la creación de servicios integrados en el contexto europeo, existen pocas evaluaciones integrales

Servicio Público de Empleo ha mejorado (en parte, porque comparten espacios físicos y desarrollan un sistema de información común), la coordinación entre los servicios sociales y de empleo es débil debido a su dispersión entre distintos departamentos, las lógicas profesionales distintas, limitada interconexión y escaso intercambio de información. Esta distancia se alimenta además de las distintas lógicas institucionales de un servicio de empleo orientado al desempleo y unos servicios sociales orientados a la exclusión".

de las reformas implementadas y, sobre todo, hay pocos datos de carácter cuantitativo que permitan medir el efecto de estas reformas sobre las oportunidades de empleo de las personas desempleadas (McQuaid, 2007). Si bien en los casos en que existen datos los estudios muestran que el establecimiento de los servicios integrados ha mejorado el acceso de las personas desempleadas de larga duración a los servicios y programas de activación, así como a los sistemas de protección económica, esta mejora en el acceso a los sistemas no siempre acaba traducándose en una mejora de las oportunidades de empleo en el mercado de trabajo ordinario.

En nuestro entorno, uno de los programas experimentales de integración de servicios sociales y de empleo más sólido —si bien de carácter experimental— es el proyecto proyecto ERSISI³³, impulsado por el Gobierno de Navarra y desarrollado en las comarcas de Sakana y Tudela. En las localidades de Tudela, Alsasua, Olazagutía y Ziordia, el proyecto europeo ERSISI ha promovido un modelo de atención de las personas vulnerables desempleadas (especialmente perceptoras de Renta Garantizada) basado en el trabajo conjunto de los servicios sociales y las agencias de empleo para apoyar el ejercicio del derecho a la inclusión social y la incorporación sociolaboral. Para ello, ha desarrollado herramientas diagnósticas que permiten segmentar a las personas beneficiarias en función de sus necesidades prioritarias, así como planificar

respuestas coordinadas e integradas entre los dos servicios.

El proyecto ERSISI partió de la hipótesis de que la protección económica que representa el derecho a una Renta Garantizada (Ley Foral 15/2016) no tenía por qué desincentivar que las personas perceptoras desempleadas buscaran reinsertarse en el mercado laboral si, junto con dicha protección, se les proporcionaba un apoyo personalizado, integral e intenso para guiarlas hacia la activación. Esta hipótesis se ha visto validada, según ha afirmado el equipo evaluador del proyecto (del Departamento de Sociología y Trabajo Social de la Universidad Pública de Navarra) que ha comparado datos de las 502 personas beneficiarias con un grupo de control de idéntico tamaño y similares características utilizando una metodología de evaluación contrafactual.

Según sus evaluadores, el proyecto ha tenido en primer lugar consecuencias en la utilización de recursos para la activación (orientación y formación). Previo a su llegada al proyecto ERSISI, en torno a un 70% de sus 502 personas beneficiarias no habían realizado actividades en los 12 meses anteriores. En cambio, durante su participación en el proyecto realizaron una media de siete acciones de activación para el empleo, lo cual ha resultado en una mejora de su empleabilidad, así como en una vinculación más estrecha con los servicios de búsqueda activa de empleo, ya que la frecuencia de su utilización se prolonga en el tiempo más allá del periodo de la intervención, muy por encima de los datos recogidos del grupo de control.

33. https://youtu.be/WGQU_2oNVaM.

En segundo lugar, los participantes en ERSISI han tenido un mejor comportamiento en relación con el empleo, si bien este dato, se señaló, ha de tomarse con cautela dado que no resultará posible medir las consecuencias reales en el empleo hasta que haya transcurrido un periodo de tiempo más largo desde el final de la intervención. No obstante, la presencia de las personas beneficiarias de ERSISI en el mercado de trabajo durante los seis meses siguientes a la finalización de la intervención ha sido superior a la del grupo de control. En torno al 32% de las personas participantes obtuvieron un contrato laboral en el semestre posterior a participar en el programa. La evaluación revela también indicios de mayor calidad en el empleo (contratos de jornada completa) de las personas beneficiarias de ERSISI en comparación con el grupo de control.

10. PREVENCIÓN E INVERSIÓN SOCIAL: EL AUGE DE LA INTERVENCIÓN PRECOZ CON LA INFANCIA EN SITUACIÓN DE DESVENTAJA

De acuerdo con el Pacto Vasco por las Familias y por la Infancia, aprobado en 2018 por todas las instituciones vascas, “en los últimos años se está articulando una nueva constelación de argumentos a favor de la inversión pública proactiva dirigida a la infancia. Estos nuevos discursos entienden que invertir en infancia supone invertir en el futuro de nuestra sociedad. En este nuevo paradigma de la política social, el gasto público en infancia ya no representa un coste social, sino el eje princi-

pal de una inversión social productiva, orientada hacia el futuro. Avalado por una ingente investigación social, este nuevo paradigma reclama intensificar los esfuerzos para combatir la pobreza infantil, apoyar a las familias en dificultades para equilibrar su dedicación al trabajo y a las responsabilidades familiares, o incentivar la participación en la educación preescolar de hijos de familias con bajos recursos culturales y educativos” (pág. 9).

Este enfoque entronca con el paradigma de la inversión social, cuya principal característica es el cambio de énfasis desde unas políticas orientadas a la reparación a otras orientadas a la preparación, a partir de la consideración de las políticas familiares, educativas y de igualdad de género, entre otras, como un elemento clave para el desarrollo no solo social, sino también económico. Desde ese punto de partida, este enfoque pone su atención en servicios que permiten invertir en la infancia, generar las condiciones que permitan un cierto nivel de igualdad de oportunidades y de movilidad social, facilitar los procesos de emancipación y transición a la edad adulta, apoyar a las familias con hijos y facilitar el acceso de las mujeres al empleo remunerado”.

También entronca con el creciente interés por la intervención precoz (la intervención durante los primeros mil días de vida)³⁴ y la preocupación por

34. El propio Pacto por las Familias y por la Infancia explica que son cada vez más numerosos y concluyentes los estudios que asocian los primeros años de vida y la intervención precoz con el potencial de desarrollo a lo largo de toda la vida, bajo un paradigma común que cabe englobar en el concepto genérico de los ‘años

las crecientes dificultades para la movilidad social. A partir de la idea de que la actual crisis económica, el incremento de las desigualdades y el cambio de modelo productivo, reduce la igualdad de oportunidades y perjudica especialmente a aquellos niños y niñas que no han podido recibir de sus padres y madres una suficiente dotación de capital (económico, cultural o relacional), diversas instituciones vienen destacando la necesidad de desarrollar políticas educativas, culturales y de garantía de ingresos que permitan neutralizar esas diferencias y asegurar un nivel básico de igualdad de oportunidades para todas las personas, independientemente de cuál sea el patrimonio económico, cultural o educativo de sus familias de origen.

Cabe recordar también al respecto que la procedencia de contextos familiares vulnerables afecta de forma decisiva a las oportunidades vitales de niños y niñas. Un punto de partida des-

fundamentales' (*foundation years*), en el sentido de que se trata de la fase en la que se colocan los fundamentos de toda la trayectoria vital posterior. Efectivamente, sólidas investigaciones de ámbitos disciplinares dispares vinculan positivamente la inversión en la primera infancia con una mayor participación de las mujeres en el mercado laboral, unos mayores índices de fertilidad, una mejora en la igualdad de oportunidades entre niños y niñas de distinta procedencia socioeconómica y, por último, una mejor sintonía con las necesidades de la llamada sociedad del conocimiento. En ese sentido, multitud de investigaciones apuntan a que el momento óptimo para una intervención productiva es cuando los niños y niñas son muy pequeños. Existe en ese sentido una amplia evidencia que apunta a que las intervenciones educativas resultan tanto más rentables o coste-efectivas cuanto antes se desarrollen. Las intervenciones más tardías pueden ser lógicamente efectivas, pero en general la forma más eficaz y coste-efectiva de ayudar a las familias consiste en intervenir en los primeros años de vida de sus hijos e hijas.

favorable en la infancia se relaciona con un menor acceso a la formación y la cultura, un bajo rendimiento escolar, peores índices de salud física y mental y una mayor probabilidad de adoptar conductas de riesgo y comportamientos antisociales a lo largo de la vida (Assiego y Ubrich, 2015; Harvey, 2014; Allen, 2011; Waldfogel y Washbrook, 2011; Field, 2010). Las desigualdades generadas en la infancia, además, impactan a lo largo de todo el ciclo vital de las personas, dando lugar a una reproducción o transmisión intergeneracional de la pobreza y la exclusión social (Foessa, 2016; Unicef, 2014; Field, 2010).

Se han desarrollado por tanto con fuerza en los últimos años diversos programas compensatorios de atención a la infancia en situación de riesgo social (SIIS, 2017c). Estas políticas no solo contribuyen a promover la igualdad de oportunidades en edades tempranas, sino que existe una evidencia científica creciente de que tienen un retorno económico y social positivo. El principal objetivo de las políticas de refuerzo en la infancia es contribuir al desarrollo integral de los niños y niñas en situación de desventaja social. Desde el punto de vista de su contenido, las intervenciones se centran en los siguientes ámbitos:

► La provisión de servicios de atención temprana y detección precoz dirigidos a ofrecer apoyo suplementario a las familias desde el momento del nacimiento y durante los primeros años de vida del menor (0 a 6 años), una fase crítica del desarrollo que tiene un efecto de largo alcance en las capacidades cognitivas, emocionales y sociales

de los niños y niñas en etapas posteriores de la infancia, la adolescencia y la edad adulta.

► La mejora de las habilidades parentales de los padres y madres para hacer frente a las distintas etapas de la crianza de sus hijos/as, especialmente, mediante la implementación de programas de parentalidad positiva y servicios de orientación o asesoría en situaciones de conflicto familiar.

► La promoción de la salud física y mental de los y las menores, a través de:

- Servicios y programas de salud materno-infantil dirigidos a garantizar unas buenas condiciones de salud y bienestar de los menores y sus madres durante los primeros años de vida.
- Programas que garanticen el acceso a servicios (logopedia, psicomotricidad) y bienes (gafas, audífonos) relacionados con la salud de los menores que no están cubiertos por el sistema de salud pública.
- Promover hábitos de vida saludables en la familia en ámbitos como la alimentación, la higiene, la actividad física o el ejercicio.
- Programas dirigidos a promover el desarrollo de competencias sociales y emocionales de niños y niñas.

► La mejora del rendimiento escolar de los niños y niñas procedentes de entornos desfavorecidos mediante:

- Programas dirigidos a promover la participación y las competencias de padres y madres en el apoyo

y acompañamiento a la educación de sus hijos e hijas;

- Programas de refuerzo escolar dirigidos a ofrecer apoyo a los niños y niñas que muestran dificultades de aprendizaje, más allá del horario escolar;
- Programas dirigidos a garantizar el acceso de los niños y niñas a material escolar y otros equipamientos necesarios para participar adecuadamente en el entorno de la educación formal, pero también para crear entornos de aprendizaje en sus respectivos hogares que contribuyan a su estimulación y desarrollo cognitivo.

► Favorecer el acceso de los niños y niñas a programas y actividades culturales, de ocio y tiempo libre:

- Mediante fórmulas subvencionadas de acceso a las actividades culturales, de ocio y tiempo libre para los y las menores en el marco de la oferta dirigida al conjunto de la población.
- Favoreciendo el acceso de las familias en situación de desventaja social a programas de actividades culturales, ocio y tiempo libre en familia.
- Mediante programas que ofrezcan actividades culturales, de ocio y tiempo libre para los y las menores procedentes de familias en situación de desventaja social los fines de semana y durante los periodos vacacionales.

► Tratar de que los programas incluyan también acciones que contribuyan a mejorar la situación de los padres

y madres en aquellas áreas donde presenten una mayor vulnerabilidad (ámbito económico, problemas de salud mental, soledad, aislamiento y falta de redes de apoyo, baja formación, desconocimiento del idioma local o escasas habilidades personales o sociales).

Entre los diferentes programas que, de forma sucinta cabe destacar en esta línea, es necesario hacer referencia al *Family-Nurse Partnership*³⁵ estadounidense, el *Incredible Years* británico³⁶ o el subprograma de refuerzo

35. El programa *Family-Nurse Partnership* tiene como objetivo mejorar el bienestar de las madres jóvenes primerizas con bajos ingresos y sus hijos/as. Los objetivos de la intervención son: a) mejorar los hábitos de salud de la madre (consumo de tabaco, alcohol y otras drogas), el autocuidado y la realización de los controles prenatales necesarios durante el embarazo; b) optimizar el estado de salud y el desarrollo de los y las menores durante los dos primeros años de vida, capacitando a los padres en la provisión de un cuidado más responsable y competente; d) mejorar la situación económica de las familias a través de la planificación familiar, el acceso de los progenitores a formación y la promoción del acceso a un empleo estable. El programa se articula mediante visitas domiciliarias realizadas por un/a enfermero/a. Estas visitas se extienden desde el periodo del embarazo hasta que el/la niño/a cumple los dos años de edad. El profesional actúa como un profesional de referencia, de modo que, idealmente, debe mantenerse durante todo el tiempo que dura la intervención. Los/as enfermeros/as que participan en el programa reciben una formación específica de dos semanas antes de incorporarse. La frecuencia de las visitas es, en un principio, quincenal, y se va espaciando a medida que avanza el programa. No obstante, la frecuencia debe ajustarse a las necesidades de cada familia, pudiendo llegar a realizarse visitas semanales en los casos en que sea necesario.

36. El programa *Incredible Years* tiene como objetivo mejorar las habilidades parentales para la crianza de los/as hijos/as, promoviendo una parentalidad positiva. Este programa de parentalidad positiva se centra en fortalecer el vínculo entre los menores y sus progenitores, así como en mejorar las interacciones entre ambos. Uno de los objetivos principales es reducir los comportamientos punitivos por parte de los padres —que tienden a reforzar el

educativo del Programa Prolinfancia de La Caixa³⁷.

11. BONOS DE IMPACTO SOCIAL

Numerosos estudios confirman que las inversiones públicas dirigidas a la prevención de problemas sociales y problemas de salud revierten en ahorro para el sector público. A pesar de ello, resulta difícil conseguir financiación pública para las iniciativas sociales de carácter preventivo. Este hecho se debe, en parte, a la crisis económica, que ha conllevado la implantación de políticas de austeridad, acentuando los ya anterior-

mal comportamiento de los y las menores— y sustituirlos por respuestas que promuevan las habilidades sociales, emocionales y lingüísticas de los/as hijos/as. Además, en los programas orientados a los menores en edad preescolar o escolar el programa hace un fuerte hincapié en la estimulación de las habilidades cognitivas y lingüísticas de los/as menores, con el objetivo de mejorar el rendimiento académico de los/as niños/as.

37. El programa Prolinfancia de La Caixa (Riera y Longás, 2013) tiene como objetivo ofrecer actividades de refuerzo educativo a menores en situación de desventaja social que presentan dificultades de escolarización. Las actividades de refuerzo educativo que integran el programa tienen como objetivo desarrollar tres funciones, que en ocasiones pueden ser complementarias: prevención, reeducación y refuerzo permanente. El enfoque preventivo se centra en apoyar al alumnado con contextos familiares muy desestructurados, donde la concurrencia de numerosos indicadores de riesgo aconseja realizar las intervenciones de forma preventiva. Las actividades reeducativas, sin embargo, se dirigen a atender dificultades específicas a partir de un diagnóstico psicopedagógico afinado. El objetivo es llegar a compensar las dificultades del alumno o alumna (bloques en alguna materia, mecánica de determinados procedimientos de lectura, cálculo), momento en que cesa la intervención. Finalmente, las actividades de refuerzo permanente ofrecen apoyo continuado al alumnado que presenta dificultades manifiestas para seguir los aprendizajes o que está en riesgo evidente de fracaso escolar.

mente existentes problemas de financiación de programas públicos. Unos presupuestos públicos cada vez más ajustados provocan, por otro lado, una necesidad emergente de justificar el gasto de las administraciones públicas mediante evaluaciones de resultados. En un intento de dar respuesta a estos retos surgieron en 2007 en el Reino Unido los primeros bonos de impacto social (BIS) del mundo. Estos bonos, también conocidos como contratos de pago por éxito o bonos con pago por resultado, constituyen un mecanismo de financiación novedoso que promueve la innovación social y la efectividad de programas públicos. Se trata, concretamente, de una fórmula de financiación que consiste en el compromiso de inversores privados de invertir dinero en acciones de carácter social promovidas por las entidades públicas. La administración pública, por su parte, se compromete a reembolsar esta inversión si se comprueba el cumplimiento de los objetivos del programa en cuestión.

Como regla general el establecimiento y la implantación de un bono de impacto social sigue los siguientes pasos:

- 1.** Una entidad pública identifica una necesidad social no cubierta.
- 2.** Se selecciona una entidad sin ánimo de lucro para diseñar e implementar un programa innovador de carácter preventivo.
- 3.** Inversores privados se comprometen a financiar el programa en cuestión.
- 4.** Se diseña el programa estableciendo el periodo de tiempo du-

rante el que se implementará el programa y definiendo los indicadores adecuados para evaluar sus efectos sociales.

- 5.** El programa se lleva a cabo.
- 6.** Una evaluación externo determina si el programa cumple con los objetivos acordados al inicio.
- 7.** Si el programa cumple con los resultados esperados, la entidad pública promotora asume el gasto que incluye el coste del proyecto y un porcentaje adicional en forma de "tasa de retorno" por la inversión. En el caso de que el programa no haya alcanzado los resultados esperados los inversores pierden el capital.

Este nuevo modelo de financiación presenta una serie de ventajas, entre las que destacan:

- ▶ Optimización del uso de los presupuestos públicos gracias a la minimización de los gastos de funcionamiento directo (contratación de personal por ejemplo).
- ▶ Transferencia de los riesgos del sector público a otros actores.
- ▶ Reducciones en el gasto social público sin disminuir, por ello, los presupuestos disponibles para la intervención social.
- ▶ Aumento de los presupuestos destinados a iniciativas de prevención social y atención temprana, contribuyendo de esta manera a llenar un vacío que existe en la prestación de servicios sociales.
- ▶ Adopción de iniciativas basadas en la innovación social.

- ▶ Impulso de evaluaciones de servicios que, a su vez, contribuyen a generar nuevo conocimiento sustentado en la evidencia, creando así una cultura de aprendizaje.
- ▶ Incentivo de programas de intervención basados en la evidencia que, a su vez, contribuye al desarrollo de un rendimiento óptimo de los servicios.
- ▶ Fomento de la diversidad entre los prestadores de servicios.

No obstante, los bonos de impacto social también han sido objeto de críticas, siendo las principales:

- ▶ Los BIS constituyen, al igual que otros tipo de bono, un instrumento financiero de deuda. Sin embargo, a diferencia de otros bonos, no tienen un rendimiento garantizado, lo cual, desde el punto de vista de los inversores, convierte su uso en una especie de “juego”.
- ▶ Los inversores se comprometen a aportar capital durante un periodo de tiempo limitado, lo cual puede convertir la prestación de servicios en algo puntual que depende de la situación coyuntural.
- ▶ La implantación de los BIS implica la introducción de un nuevo mecanismo de competencia de mercado. Como resultado de ello, entidades que son muy buenas en la prestación de servicios pero que no cuenten con la capacidad de adaptarse a cambios de manera rápida podrían verse marginadas.
- ▶ Existe, por otro lado, un riesgo de que las entidades involucradas pierdan de vista el objetivo principal de la iniciativa, interesándose únicamente por poder demostrar el cumplimiento de los objetivos.

- ▶ Otra crítica frecuente se refiere a la complejidad del modelo que, según la opinión de muchos, debería ser simplificado y estandarizado para agilizar la gestión de los bonos de impacto social.

Desde la puesta en marcha del primer proyecto piloto con bonos de impacto social, dirigido a financiar un programa de rehabilitación de personas reclusas, este modelo de financiación se ha extendido de manera rápida, a escala internacional. De hecho, entre 2010 y 2016 se implantaron nada menos que 74 proyectos de bonos de impacto social en 15 países diferentes.

Los bonos de impacto social se han utilizado para financiar programas dirigidos a diversos colectivos, entre ellos: personas exreclusas, personas sin hogar, personas jóvenes sin empleo y sin estudios y menores en situación de desamparo. Según estimaciones recientes, el capital total invertido globalmente mediante este nuevo modelo de financiación supera los 250 millones de euros. En los siete años que han pasado desde la implantación del primer bono de impacto social, este nuevo instrumento de financiación ha evolucionado, pero probablemente es aún pronto para poder calificarlo como un modelo consolidado. En realidad, en la actualidad, los bonos de impacto social no constituyen una única fórmula de financiación, sino más bien un conjunto de mecanismos de financiación con algunas características comunes y que se encuentran en vías de estandarización.

12. ¿QUÉ FUNCIONA? LA PRÁCTICA BASADA EN (O INFORMADA POR) LA EVIDENCIA

Durante muchos años, debido a sus orígenes y a su trayectoria histórica, los servicios sociales se han identificado con la beneficencia y, en todo caso, con la atención a situaciones que requerían una respuesta urgente, de emergencia. En ese contexto, el mero hecho de intervenir —con un programa, una prestación económica, un alojamiento...— se consideraba ya en general una aportación suficiente a la resolución del problema y a la calidad de vida de las personas atendidas. El contenido concreto de la intervención y, sobre todo, su capacidad para dar una respuesta eficaz a los problemas planteados se consideraba a menudo una cuestión secundaria, supeditada a la urgencia de la intervención.

La progresiva consolidación de los servicios sociales como un derecho social del conjunto de la ciudadanía, el énfasis en su capacidad preventiva, y la paulatina equiparación con otros ámbitos de las políticas públicas —como la educación o la sanidad— han hecho sin embargo que prestemos en este ámbito cada vez una mayor atención a la calidad de las intervenciones, y a la necesidad de demostrar su eficacia y su eficiencia. Se ha tendido así a incorporar —a veces de forma un tanto acrítica— planteamientos muy enraizados en las ciencias de la salud, como la práctica basada en la evidencia. En su aplicación al ámbito de los servicios sociales, la idea básica de la práctica basada en la evidencia se centra en que la intervención social se debe basar de

forma sistemática en un conocimiento contrastado de su efectividad, derivado a su vez de la utilización de métodos sólidos de investigación empírica.

La traslación de este movimiento a los procesos de intervención social resulta sin duda necesaria, en la medida en que reivindica elementos razonables pero hasta ahora poco presentes en este campo, tales como:

- ▶ el carácter científico de la intervención social;
- ▶ la necesidad de no improvisar y de no guiarse solo por el sentido común, sino también por el contraste y la verificación de la intervención;
- ▶ la necesidad de elevar, en definitiva, la intervención social a una fase más adulta mediante la selección rigurosa de las intervenciones más efectivas.

Desde esta filosofía, se entiende que los servicios deben evaluarse, no ya solo desde la perspectiva de su actividad (indicadores de proceso relacionados con las coberturas alcanzadas, número de personas atendidas, gasto realizado), sino de los resultados que se obtienen para las personas usuarias, en función de los objetivos concretos establecidos previamente para cada intervención. Este deber está relacionado con la buena práctica profesional y con el principio ético de no maleficencia, que establece que la principal obligación ética de los profesionales que trabajan con personas es no dañarlas a través de su actuación. Aplicar intervenciones cuya efectividad se haya demostrado mediante investigaciones experimentales de carácter científico

constituye una manera de dar cumplimiento a este imperativo ético de la buena práctica profesional.

El paradigma de la práctica basada en la evidencia, aplicado a los Servicios Sociales, se materializa —entre otras muchas experiencias, enfoques o herramientas— en dos grandes tendencias: el recurso a las revisiones sistemáticas, por una parte, y el impulso de las evaluaciones y los proyectos experimentales por otro.

En lo que se refiere a las revisiones de la evidencia científica, son cada vez más frecuentes las revisiones sistemáticas³⁸ y metaanálisis de la literatura que permitan identificar la evidencia respecto al resultado de las intervenciones y difundir las buenas prácticas. Aunque más orientada al ámbito de la salud, la Cochrane Library recoge numerosas revisiones sistemáticas de intervenciones de diversos tipos en el ámbito de la atención a las personas

con dependencia, discapacidad, enfermedad mental o adicciones (Mayan *et al.*, 2014) y son cada vez más numerosas las revisiones sistemáticas sobre intervenciones en ámbitos relacionados con los servicios sociales: por citar algunos ejemplos, salud mental y precariedad laboral (Llosa *et al.*, 2018), prestaciones de vivienda para colectivos vulnerables (Esquerra *et al.*, 2018), intervenciones no farmacológicas para la mejora de la calidad de vida de las personas cuidadoras de pacientes con enfermedad de Alzheimer (Amador-Martín y Guerra-Martí, 2017), intervenciones dirigidas a reducir las sujeciones físicas en personas mayores institucionalizadas (Briones y Rodríguez, 2017), prevención y control de virus transmitidos por la sangre en entornos penitenciarios (Centro Europeo para la Prevención y el Control de las Enfermedades, 2018), intervenciones para reducir el consumo excesivo de alcohol por parte de personas mayores (Kelly *et al.*, 2018), efectividad de las medidas de reparto del empleo (SIIS, 2015) o coste-efectividad de los programas de prevención de drogodependencias (SIIS, 2013), entre otras.

En esa línea, resulta también especialmente interesante el despliegue de la red de *What Works Centres* de Reino Unido³⁹ y Escocia⁴⁰. Esos centros se han configurado en el Reino Unido como plataformas colaborativas —con participación de entidades públicas y privadas— para generar y difundir la evidencia disponible sobre las intervenciones

38. Las revisiones sistemáticas son investigaciones científicas en las que la unidad de análisis son los estudios originales primarios, a partir de los cuales se pretende contestar a una pregunta de investigación claramente formulada mediante un proceso sistemático y explícito. Por eso se las considera investigación secundaria ("investigación sobre lo investigado"). Por el contrario, a las revisiones que no siguen un proceso sistemático, denominadas revisiones narrativas, no se las puede considerar un proceso formal de investigación, sino simplemente un formato de literatura científica basada sobre todo en opinión (Ferreira, Urrútia y Alonso-Coello, 2011). Son también cada vez más frecuentes las llamadas *scoping review*. Frente a las revisiones sistemáticas, los objetivos de estas revisiones exploratorias serían los de identificar el tipo de evidencia disponible en un ámbito determinado, clarificar los conceptos clave, examinar los enfoques metodológicos utilizados en un ámbito específico, sentar las bases para una posterior revisión sistemática o identificar las lagunas de conocimiento existentes en un ámbito determinado (Munn *et al.*, 2018).

39. <https://www.gov.uk/guidance/what-works-network/>.

40. <http://whatworksscotland.ac.uk>.

más eficaces. Resultan particularmente interesantes en ese sentido el *National Institute for Health and Care Excellence (NICE)*⁴¹, el *Centre for Ageing Better*⁴², el *What Works for Children's Social Care*⁴³ o el *Centre for Homelessness Impact*⁴⁴. También cabe hacer referencia al papel que en este ámbito juega la *Alliance for Useful Evidence*⁴⁵, una iniciativa mixta para promocionar el uso inteligente de la evidencia científica en el ámbito de las políticas sociales.

También es cada vez más habitual, como se ha dicho antes, la realización de programas piloto de carácter experimental con carácter previo a la generalización de una intervención, utilizando en general enfoques experimentales o cuasiexperimentales, preferentemente con ensayos controlados aleatorizados. Ensayos de ese tipo se han desarrollado en nuestro entorno más cercano para la evaluar el efecto de múltiples intervenciones. Uno de los ejemplos más recientes —pero en ningún caso el único— se refiere a la nueva generación de proyectos experimentales relacionados con la aplicación de la Renta Básica y que, como han puesto de manifiesto diversas revisiones, han partido de pilotos experimentales generalmente bien diseñados (Tena, 2018; Gibson *et al.*, 2018). Por citar al menos un ejemplo reciente, cabe hacer referencia al proyecto B-MINCOME, desarrollado en Barcelona, para testar la aplicación de diversos

modelos de rentas garantizadas en la ciudad.

De acuerdo con el primer informe de evaluación del proyecto, el proyecto piloto B-MINCOME, que combina una renta mínima garantizada y políticas sociales activas en zonas urbanas desfavorecidas de Barcelona, es un proyecto piloto de lucha contra la pobreza y la exclusión social enmarcado en el programa *Urban Innovative Actions* de la Unión Europea y promovido por la Dirección de Planificación e Innovación del Área de Derechos Sociales de el Ayuntamiento de Barcelona. El proyecto B-MINCOME tiene una duración global de 36 meses que comprenden los 24 de intervención y de evaluación (de noviembre de 2017 a octubre de 2019) y un año previo de preparación del diseño experimental, de diagnóstico, de muestreo y de obtención de datos, iniciado en noviembre de 2016.

Como explica Laín (2019), durante el periodo de intervención, y siguiendo el modelo de los ya señalados estudios aleatorios con grupo de control, mil hogares aleatoriamente seleccionados de tres de los distritos más pobres de la ciudad han estado recibiendo una renta de entre 100 y 1.675 euros mensuales. La mitad de estos hogares también han participado en las cuatro políticas activas de inclusión sociolaboral que el proyecto ha puesto en marcha: una de formación y ocupación; una de fomento del emprendimiento en la economía social, solidaria y cooperativa; una de ayudas a la rehabilitación de pisos para alquilar habitaciones; y una de participación comunitaria. Cerca de 500 hogares más están participando de forma

41. <https://www.nice.org.uk>.

42. <https://www.ageing-better.org.uk>.

43. <https://whatworks-csc.org.uk>.

44. <https://www.homelessnessimpact.org>.

45. <https://www.alliance4usefulevidence.org>.

pasiva, esto es, actúan como grupo de control con el cual comparar los resultados obtenidos en los 1.000 hogares pertenecientes a los distintos grupos de tratamiento. Lo que hace más interesante e innovador este proyecto es que en él se combinan cuatro modalidades de participación: la condicionada (las personas aleatoriamente asignadas a una política activa están obligadas a participar en ella), la no condicionada (la participación en las políticas no es obligatoria para seguir percibiendo la renta), la limitada (los ingresos adicionales que se puedan conseguir reducen la cantidad de la renta de forma proporcional) y la no limitada (en que estos ingresos adicionales no reducen la cantidad de renta a percibir) y que es la modalidad más similar al modelo de renta básica incondicional.

De acuerdo con este autor, en línea con los resultados obtenidos en experimentos similares, como la de Manitoba en la década de 1970 (Forget, 2011), la de Finlandia, (Kangas *et al.*, 2019), el recientemente cancelado de Ontario (Basic Income Canada Network, 2019) o las que están finalizando ahora en varias ciudades neerlandesas como Utrecht⁴⁶, el informe publicado por el Ayuntamiento de Barcelona pone de manifiesto resultados cuantitativos positivos, por ejemplo: el incremento del 11% de media en el bienestar general o de 1,4 puntos porcentuales en el bienestar económico. También muestra una reducción de 8 puntos en el índice de privación material severa, y de has-

ta 18 puntos en la preocupación por no tener comida. Destaca también la reducción de 3 puntos de media en la necesidad de ingresar dinero por vías no laborales (por ejemplo, mediante el alquiler de habitaciones, una problemática especialmente acuciante en la ciudad de Barcelona) o la reducción de desarrollar enfermedades mentales y la mejora de la calidad del sueño, en 10 y 1 punto porcentuales de media respectivamente —unos resultados asociados a la reducción del estrés financiero que sufren estas familias—. Así mismo, la evaluación cualitativa y etnográfica del proyecto también aporta resultados positivos, como un aumento de cerca del 28% de la felicidad y de la satisfacción general con la vida, así como un incremento significativo de la vinculación y la participación vecinal y comunitaria.

Sin embargo, concluye Laín (2019), el informe no ha detectado cambios estadísticamente significativos ni en la inseguridad habitacional ni en la capacidad para afrontar gastos inesperados (aunque la cantidad de la transferencia monetaria no permite el ahorro, sino básicamente poder hacer frente a los gastos básicos habituales). Tampoco se observan resultados significativos en la inserción laboral ni en la mayoría de dimensiones relacionadas con el empleo.

El paradigma de la práctica basada en la evidencia presenta en cualquier caso limitaciones de importancia, muy particularmente cuando se aplica en el ámbito de las políticas sociales⁴⁷. Se

46. <https://www.uu.nl/en/news/what-works-researchers-from-utrecht-university-to-conduct-study-into-better-welfare-benefits>.

47. Como señalan Stoker y Evans (2016), hay evidencia suficiente respecto a las limitaciones de la evidencia y sobre las dificultades para

ha cuestionado en ese sentido no solo la discutible definición del concepto de evidencia y la también discutible selección de los métodos para identificarla, sino la dificultad para trasladar esa evidencia al ámbito de la decisión, la planificación y la regulación, así como al ámbito de la intervención directa (Boaz *et al.*, 2019). Por ello, desde enfoques alternativos han surgido otras iniciativas basadas en la co-producción del conocimiento, como las plataformas de Research in Practice⁴⁸ desarrolladas en el Reino Unido, que intentan promover una práctica informada por (y no basada en) la evidencia. La práctica informada por la evidencia, de acuerdo con esta organización, se refiere a una metodología particular utilizada en el diseño, provisión y evaluación de servicios de atención social. El enfoque informado por la evidencia vincula y relaciona la investigación académica con el conocimiento de las personas profesionales y las personas usuarias de los servicios. Este enfoque se relaciona con otras formas de co-producción de

incorporar los resultados que se derivan de estos enfoques a los procesos de toma de decisiones y a la práctica profesional. De acuerdo con estos autores, desde el punto de vista de la generación de evidencia científica, la mejor estrategia se basa en una utilización pluralista de métodos de investigación y difusión de la evidencia. Junto a las revisiones sistemáticas y los ensayos aleatorizados, estos autores destacan la importancia de otras metodologías como los análisis cualitativos comparados, los enfoques narratológicos (*storytelling*) y los análisis visuales, así como las técnicas de inteligencia de datos (*big data*), los análisis de conglomerados o clústeres, las microsimulaciones, las metodologías de ciencia ciudadana, el análisis deliberativo de políticas y las herramientas para la co-producción y el co-diseño de políticas y programas de intervención.

48. <https://www.ripfa.org.uk>.

los servicios y cuestiona la evidencia generada únicamente desde presupuestos académicos o científicos.

13. ELEMENTOS COMUNES

Se señalan a continuación, para terminar, los elementos comunes que —con mayor o menos intensidad— están presentes en todos los enfoques recogidos:

- ▶ Uno de los principales elementos de casi todas las experiencias descritas se relaciona con el protagonismo de las personas y con la idea de individualización de los servicios, entendida como promoción de la autonomía y la capacidad de elección de las personas usuarias.
- ▶ También es patente en muchas de las experiencias analizadas un cuestionamiento de la idea de condicionalidad, en gran medida vinculada a la idea de elección y autonomía personal que se relaciona con la idea de personalización.
- ▶ Hay una apuesta clara por los sistemas mixtos y la colaboración público-privada, en ocasiones desde la perspectiva de lo común. Las ideas de partenariado, de reconstrucción de lo común y de colaboración público-privada vuelven a salir a la palestra. Si bien las experiencias analizadas no cuestionan la responsabilidad pública en la prestación de los servicios sociales, en muchos casos es patente una diversidad de agentes que va mucho más allá de lo institucional.
- ▶ Otro de los elementos fundamentales se relaciona con el refuerzo de lo comunitario —atender en la comu-

nidad y atender por la comunidad—, lo que lleva aparejado un rechazo claro a los aspectos más institucionales de la intervención social. Junto con lo comunitario, también ganan fuerza otros conceptos, como la co-creación, la co-participación o la co-producción.

► Es también evidente, en casi todas las experiencias analizadas, un énfasis claro en la prevención y en la intervención precoz.

► El elemento más novedoso y, en cierto modo, más disruptivo se refiere

en cualquier caso a la des-profesionalización que subyace a casi todos estos modelos. En ese sentido, la mayor parte de las experiencias recogidas plantean un cambio radical en el papel de los y las profesionales, desde la crítica a modelos de intervención que se consideran paternalistas. El saber técnico, profesional o experto es sustituido por el saber de la persona usuaria, o de la comunidad, y las personas profesionales se ven obligadas a situarse en un nuevo plano en la relación con las personas atendidas. ●

BIBLIOGRAFÍA

- (2018): *Pacto Vasco por las Familias y la Infancia*, Vitoria-Gasteiz, Eusko Jaurlaritz-Gobierno Vasco, <https://www.euskadi.eus/contenidos/informacion/pactovascofamilias/es_def/adjuntos/pactovasco.pdf>.
- Agencia de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea (2018): *From Institutions to Community Living for Persons with Disabilities: Perspectives from the Ground*, serie Equality, Viena, Agencia de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, <<https://www.sis.net/es/buscar/Record/540119>>.
- Amador-Martín, B. y Guerra-Martín, D. (2017): "Eficacia de las intervenciones no farmacológicas en la calidad de vida de las personas cuidadoras de pacientes con enfermedad de Alzheimer", *Gaceta Sanitaria*, vol. 31, nº 2, págs. 154-160, <<https://www.sis.net/es/buscar/Record/523963>>.
- Arrieta, F. *et al.* (2018): "La comunidad al rescate: algunas reflexiones sobre las políticas estatales de activación comunitaria en Europa", *Zerbitzuan*, nº 65, págs. 5-18, <<https://doi.org/10.5569/1134-7147.65.01>>.
- Assiego, V. y Ubrich, T. (2015): *Iluminando el futuro. Invertir en educación es luchar contra la pobreza infantil*, Madrid, Save The Children España.
- Aubry, T. *et al.* (2015): "One-year outcomes of a randomized controlled trial of Housing First with ACT in five Canadian cities", *Psychiatric Services*, vol. 66, nº 5, págs. 463-469, <<https://doi.org/10.1176/appi.ps.201400167>>.
- Ayala, L. y Paniagua, M. (2019): "Los complementos salariales y la garantía de ingresos: posibilidades y límites", en Sevilla, J. (coord. y dir.), *Reforzar el bienestar social: del ingreso mínimo a la renta básica*, Barcelona, Observatorio Social de La Caixa, págs. 132-151, <<https://www.sis.net/es/buscar/Record/544489>>.
- Ayuntamiento de Barcelona (2017): *Servei d'Ajuda a Domicili (SAD). Projectes pilots SAD: noves formes de provisió. Roda de premsa*, Barcelona, Ayuntamiento de Barcelona, <<http://ajuntament.barcelona.cat/premsa/wp-content/uploads/2017/11/Presentaci%C3%B3-Pilot-SAD-Roda-29.11.2017def.pdf>>.
- Basic Income Canada Network (2019): *Signposts to Success: Report of a BICN Survey of Ontario Basic Income Recipients*, Basic Income Canada Network, <https://assets.nationbuilder.com/bicn/pages/42/attachments/original/1551664357/BICN_-_Signposts_to_Success.pdf>.
- Benedicto, Z. (2013): "La prestación económica de asistencia personal en el territorio histórico de Gipuzkoa", *Zerbitzuan*, nº 54, págs. 67-84, <<https://doi.org/10.5569/1134-7147.54.04>>.
- Bernad, R.; Cenjor, V. y Yuncal, R. (2016): "El modelo Housing First en España: resultados a los 12 meses del programa", *Barcelona Societat*, nº 20, págs. 1-14, <<https://ajuntament.barcelona.cat/dretsocials/sites/default/files/revista-castellano/11-el-modelo-housing-first-en-espana-resultados-a-los-12-meses.pdf>>.
- Blanco, J. *et al.* (coords.) (2015): *Modelo Inclúe. La apuesta por una atención de calidad en el ámbito de la inclusión social*, Vigo, Grupo Emaús Fundación Social, <<https://www.sis.net/es/buscar/Record/510625/>>.
- Boaz, A. *et al.* (eds.) (2019): *What Works Now? Evidence-informed Policy and Practice*, Bristol, Policy Press, <<https://www.sis.net/es/buscar/Record/545233>>.
- Bouget, D. *et al.* (2015): *Integrated Support for the Long-term Unemployed. A Study of National Policies*, Bruselas, Comisión Europea, <<https://www.sis.net/es/buscar/Record/505914>>.
- Bradshaw, S.A. *et al.* (2012): "Living well in care homes: A systematic review of qualitative studies", *Age and Ageing*, vol.

- 41, nº 4, págs. 429-440, <<https://www.siiis.net/es/buscar/Record/187181>>.
- Bretherton, J. y Pleace, N. (2015): *Housing First in England. An Evaluation of Nine Services*, York, Centre for Housing Policy, <<https://www.siiis.net/es/buscar/Record/195855>>.
- Briones, M.Á. y Rodríguez, B. (2017): "Efectividad de las intervenciones dirigidas a reducir las sujeciones físicas en personas mayores de 65 años institucionalizadas: una revisión sistemática", *Revista Española de Geriatría y Gerontología*, vol. 52, nº 2, págs. 93-101, <<https://www.siiis.net/es/buscar/Record/525813>>.
- Busch-Geertsema, V. (2013): *Housing First Europe. Final Report and Local Evaluation Reports for Amsterdam, Budapest, Copenhagen, Glasgow and Lisbon*, Bruselas, Comisión Europea, <<http://www.habitat.hu/files/FinalReportHousingFirstEurope.pdf>>.
- Cadena Ser (2016): "Bizkaia y Gipuzkoa se apuntan al 'Housing First' para las personas sin hogar", *La Ventana Euskadi*, 8 de septiembre, <https://cadenaser.com/emisora/2016/09/08/radio_bilbao/1473313861_620898.html>.
- Centro Europeo para la Prevención y el Control de las Enfermedades (2018): *Systematic Review on the Prevention and Control of Blood-borne Viruses in Prison Settings*, serie ECDC Technical Report, Estocolmo, Centro Europeo para la Prevención y el Control de las Enfermedades, <<https://www.siiis.net/es/buscar/Record/545111>>.
- Chaudhury, H. y Cooke, H. (2014): "Design matters in dementia care: The role of the physical environment in dementia care settings", en Downs, M. y Bowers, B. (eds.), *Excellence in Dementia Care*, 2ª ed., Berkshire, Open University Press, págs. 144-158, <<https://www.siiis.net/es/buscar/Record/520938>>.
- Chowdhury, M. y Benson, B.A. (2011): "Deinstitutionalization and quality of life of individuals with intellectual disability: A review of the international literature", *Journal of Policy and Practice in Intellectual Disabilities*, vol. 8, nº 4, págs. 256-265, <<https://www.siiis.net/es/buscar/Record/184451>>.
- Cofiño, R. et al. (2016): "Promoción de la salud basada en activos: ¿cómo trabajar con esta perspectiva en intervenciones locales? Informe SESPAS 2016", *Gaceta Sanitaria*, vol. 30, S1, págs. 93-98, <<https://doi.org/10.1016/j.gaceta.2016.06.004>>.
- Da Roit, B. y Le Bihan, B. (2019): "Cash for long-term care: Policy debates, visions, and designs on the move", *Social Policy and Administration*, vol. 53, nº 4, págs. 519-536, <<https://www.siiis.net/es/buscar/Record/543338>>.
- De la Cal, M.L (2014): "La pobreza laboral", *Boletín del Centro de Documentación Hegoa*, nº 40, <<http://boletin.hegoa.ehu.es/mail/33>>.
- Díaz-Veiga, P. et al. (2014): "Efectos del Modelo de Atención Centrado en la Persona en la calidad de vida de personas con deterioro cognitivo de centros gerontológicos", *Revista Española de Geriatría y Gerontología*, vol. 49, nº 6, págs. 266-271, <<https://www.siiis.net/es/buscar/Record/503563>>.
- Díaz-Veiga, P. et al. (2016): "¿Estamos mejorando la atención? Efectos de intervenciones relativas al Modelo de Atención Centrado en la Persona en un grupo residencial", *Zerbitzuan*, nº 61, págs. 53-63, <<https://doi.org/10.5569/1134-7147.61.04>>.
- Dirección General de Empleo, Asuntos Sociales e Igualdad de Oportunidades y Comisión Europea (2011): "Informe del grupo de expertos ad hoc sobre la transición de la asistencia institucional a la de base comunitaria", *Zerbitzuan*, nº 49, págs. 147-160, <<https://doi.org/10.5569/1134-7147.49.12>>.
- Drennan, V.M. et al. (2018): "Tackling the workforce crisis in district nursing: Can the Dutch Buurtzorg model offer a solution

- and a better patient experience? A mixed methods case study”, *BMJ Journals*, vol. 8, e021931, págs. 1-7, <<https://bmjopen.bmj.com/content/8/6/e021931>>.
- Esquerria, Y. et al. (2018): *Revisió sistemàtica de literatura sobre “Què funciona en ajuts a l’habitatge per a col·lectius de persones vulnerables”*, Barcelona, Institut Català d’Avaluació de Politiques Públiques, <<https://www.sis.net/es/buscar/Record/537281>>.
- Fernández, G. (coord.) (2015): *Hacia un sistema más inclusivo de garantía de rentas*, Fundación Foessa.
- Ferrarini, T.; Nelson, K. y Höög, H. (2012): *The Fiscalization of Child Benefits in OECD Countries*, serie Gini Discussion Papers, Ámsterdam, Growing Inequalities’ Impacts, <<https://www.sis.net/es/buscar/Record/280014>>.
- Ferreira, I.; Urrútia, G. y Alonso-Coello, P. (2011): “Revisión sistemática y metaanálisis: bases conceptuales e interpretación”, *Revista Española de Cardiología*, vol. 64, nº 8, págs. 688-696, <<https://doi.org/10.1016/j.recesp.2011.03.029>>.
- Field, F. (2010): *The Foundation Years: Preventing Poor Children Becoming Poor Adults. The Report of the Independent Review on Poverty and Life Chances*, Londres, Cabinet Office.
- Forget, E.L. (2011): “The town with no poverty: The health effects of a Canadian guaranteed annual income field experiment”, *Canadian Public Policy*, vol. 37, nº 3, págs. 283-305, <<https://www.sis.net/es/buscar/Record/185038>>.
- Fortea, C. y Herruz, L. (2017): “Primer la Llar: aplicación del modelo Housing First en la ciudad de Barcelona. Primeras reflexiones”, *Zerbitzuan*, nº 64, págs. 239-253, <<https://doi.org/10.5569/1134-7147.64.17>>.
- Gibson, M. et al. (2018): *Universal Basic Income. A Scoping Review of Evidence on Impacts and Study Characteristics*, Edimburgo, What Works Scotland, <<https://www.sis.net/es/buscar/Record/542288>>.
- Gobierno de España (2015): *Estrategia Nacional Integral para Personas Sin Hogar 2015-2020*, Madrid, Gobierno de España.
- Gomà, R. (2019): *Derechos sociales y derecho a la ciudad. Municipalismo, bienestar de proximidad y agenda urbana. VIII Informe sobre exclusión y desarrollo social en España*, serie Documento de Trabajo, nº 6.6, Madrid, Fundación Foessa, Cáritas Española Editores, <<https://www.sis.net/es/buscar/Record/543421>>.
- Harvey, B. (2014): *The Case for Prevention and Early Intervention. Promoting Positive Outcomes for Children, Families and Community*, Dublín, Prevention & Early Intervention Network.
- Housing First Belgium (2014) *Mise en Place de l’Experimentation Housing First in Belgium*, Bruselas, Housing First Belgium, <<https://www.sis.net/es/buscar/Record/505001>>.
- Huisman, E.R.C.M. et al. (2012): “Healing environment: A review of the impact of physical environmental factors on users”, *Building and Environment*, vol. 58, págs. 70-80, <<https://www.sis.net/es/buscar/Record/520890>>.
- Kenworthy, L. (2015): *Do Employment-conditional Earnings Subsidies Work?*, Amberes, Herman Deleeck Centre for Social Policy, <<https://www.sis.net/es/buscar/Record/508033>>.
- Johnsen, S. (2013): *Turning Point Scotland’s Housing First Project Evaluation. Final Report*, Edimburgo, Institute for Housing, Urban and Real State Research, <https://pureapps2.hw.ac.uk/portal/files/5945730/TPS_Housing_First_Final_Report.pdf>.
- Johnsen, S. y Teixeira, L. (2010): *Staircases, Elevators and Cycles of Change. ‘Housing First’ and Other Housing Models for Homeless People with Complex Support Needs*, Londres, Crisis, <<https://www.sis.net/es/buscar/Record/177472>>.
- Joseph, A. et al. (2016): “Impact of the physical environment of Residential Health,

- Care, and Support Facilities (RHCSF) on staff and residents. A systematic review of the literature”, *Environment and Behavior*, vol. 48, nº 10, págs. 1.203-1.241, <<https://www.siiis.net/es/buscar/Record/520888>>.
- Kangas, O. *et al.* (eds.) (2019): *The Basic Income Experiment 2017-2018 in Finland. Preliminary Results*, Helsinki, Ministry of Social Affairs and Health, <<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-4035-2>>.
- Kelly, S. *et al.* (2018): “Interventions to prevent and reduce excessive alcohol consumption in older people: A systematic review and meta-analysis”, *Age and Ageing*, vol. 47, nº 2, págs. 175-184, <<https://www.siiis.net/es/buscar/Record/536923>>.
- Laín, B. (2019): “El proyecto piloto B-MINCOME de Barcelona: experimentos, resultados y ¿mercado laboral?”, *Sin Permiso*, 19 de septiembre, <<http://www.sinpermiso.info/textos/el-proyecto-piloto-b-mincome-de-barcelona-experimentos-resultados-y-mercado-laboral>>.
- Llobet, M. y Aguilar Hendricksón, M. (2016): “El Housing First. El derecho a la vivienda de los más vulnerables”, *Barcelona Societat*, nº 20, págs. 1-14, <<https://ajuntament.barcelona.cat/dretssocials/sites/default/files/revista-castellano/06-housing-first-el-derecho-a-la-vivienda-de-los-mas-vulnerables.pdf>>.
- Llosa, J.A. *et al.* (2018): “Job insecurity and mental health: A meta-analytical review of the consequences of precarious work in clinical disorders”, *Anales de Psicología*, vol. 34, nº 2, págs. 211-223, <<https://www.siiis.net/es/buscar/Record/542382>>.
- Maayan, N.; Soares-Weiser, K. y Lee, H. (2014): “Respite care for people with dementia and their carers”, *Cochrane Database of Systematic Reviews*, nº 1, art. CD004396 <<https://doi.org/10.1002/14651858.CD004396.pub3>>.
- Mansell, J. *et al.* (2011): “Desinstitucionalización y vida en la comunidad. Declaración del Grupo de Investigación sobre Política y Práctica Comparativas, de la Asociación Internacional para el Estudio Científico de las Discapacidades Intelectuales (IASSID)”, *Zerbitzuan*, nº 49, págs. 137-146, <<https://doi.org/10.5569/1134-7147.49.11>>.
- Martínez, T. *et al.* (2014): *La atención centrada en la persona. ¿En qué consiste este modelo de atención? / Pertsonarengan oinarritutako arreta. Zertan datza arreta-eredu hau?*, serie Modelo de Atención Centrada en la Persona. Cuadernos Prácticos, nº 1, Eusko Jaurlaritzza-Gobierno Vasco, Fundación Matía <<https://www.siiis.net/es/buscar/Record/197992>>.
- Martínez Rodríguez, T. (2016): *La atención centrada en la persona en los servicios gerontológicos*, serie Estudios de la Fundación, nº 3, Madrid, Fundación Pilares, <<https://www.siiis.net/es/buscar/Record/511365>>.
- Matulič, M.V.; Cabré, C. y García Gispert, A. (2016): “La atención a las personas sin hogar en la ciudad de Barcelona: una mirada histórica y de futuro”, *Barcelona Societat*, nº 20, págs. 1-17, <<https://ajuntament.barcelona.cat/dretssocials/sites/default/files/revista-castellano/09-la-atencion-a-las-personas-sin-hogar-en-la-ciudad-de-barcelona.pdf>>.
- McCabe, J.T. y Popp, E. (2016): “American exceptionalism revisited: tax relief, poverty reduction, and the politics of child tax credits”, *Sociological Science*, vol. 3, págs. 540-567, <<https://www.siiis.net/es/buscar/Record/513659>>.
- McQuaid, R.W. *et al.* (2007): *Best Practice in Inter-agency Co-operation on Employability*, Edimburgo, Employment Research Institute, Napier University, <https://www.researchgate.net/publication/238767915_Best_practice_in_inter-agency_cooperation_on_employability>.
- Miller, S.C. *et al.* (2016): “Studying nursing home innovation: the Green House mo-

- del of nursing home care”, *Health Services Research*, vol. 51, supl. S1, págs. 335-343, <<https://www.sis.net/es/buscar/Record/519419>>.
- Minas, R. (2014): “One-stop shops: Increasing employability and overcoming welfare state fragmentation?”, *International Journal of Social Welfare*, nº 23, S40-S53. <<https://doi.org/10.1111/ijsw.12090>>.
- Mogollón, I. y Fernández, A. (2016): *Arquitecturas del cuidado. Viviendas colaborativas para personas mayores. Un acercamiento al contexto vasco y las realidades europeas*, Vitoria-Gasteiz, Emakunde, <<https://www.sis.net/es/buscar/Record/514290>>.
- Morgan, A. y Hernán, M. (2013): “Promoción de la salud y del bienestar a través del modelo de activos”, *Revista Española de Sanidad Penitenciaria*, vol. 15, nº 3, págs. 78-86, <http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1575-06202013000300001&lng=es&nrm=iso&tlng=es>.
- Munn, Z. *et al.* (2018): “Systematic review or scoping review? Guidance for authors when choosing between a systematic or scoping review approach”, *BMC Medical Research Methodology*, nº 18, art. 143, <<https://doi.org/10.1186/s12874-018-0611-x>>.
- Navarra (2019): “Orden Foral 224/2019, de 31 de mayo, del consejero de Derechos Sociales, por la que se regula la prestación económica para asistencia personal de las personas que tengan reconocida una situación de dependencia y/o discapacidad”, *Boletín Oficial de Navarra*, nº 130, 5 de julio, <<http://www.lexnavarra.navarra.es/detalle.asp?r=51747>>.
- Observatorio de la Realidad Social (2018): *Informe de evaluación de la aplicación de estímulos al empleo durante el primer año de vigencia de la Ley Foral 15/2016, de 11 de noviembre, por la que se regulan los derechos a la Inclusión Social y a la Renta Garantizada*, Pamplona, Departamento de Derechos Sociales del Gobierno de Navarra, <<https://www.sis.net/es/buscar/Record/543041>>.
- Pauly, B. *et al.* (2013): “Housing and harm reduction: What is the role of harm reduction in addressing homelessness?”, *International Journal of Drug Policy*, vol. 24, nº 4, págs. 284-290, <<https://www.sis.net/es/buscar/Record/193831>>.
- Pleace, N. y Bretherton, J. (2013): “The case for Housing First in the European Union: A critical evaluation of concerns about effectiveness”, *European Journal of Homelessness*, vol. 7, nº 2, págs. 21-41, <<https://www.sis.net/es/buscar/Record/195855>>.
- Pleace, N. y Quilgars, D. (2013): *Improving Health and Social Integration through Housing First. A Review*, York, Centre for Housing Policy; Bruselas, European Observatory on Homelessness, <<https://www.sis.net/es/documentacion/catalogo/Record/196149>>.
- Quilgars, D. y Pleace, N. (2016): “Housing First and social integration: A realistic aim?”, *Social Inclusion*, vol. 4, nº 4, págs. 5-15, <<https://www.sis.net/es/documentacion/catalogo/Record/518127>>.
- Ranci, C. *et al.* (2019): “Coverage versus generosity: Comparing eligibility and need assessment in six cash-for-care programmes”, *Social Policy and Administration*, vol. 53, nº 4, págs. 551-566, <<https://www.sis.net/es/buscar/Record/543340>>.
- Riera, J. y Longás, J. (coords.) (2013): *Programa CaixaProinfancia. Modelo de promoción y desarrollo integral de la infancia en situación de pobreza y vulnerabilidad social, 2ª ed.*, Barcelona, Obra Social La Caixa, <<https://www.sis.net/es/buscar/Record/181630>>.
- Sancho Castiello, M. y Díaz Veiga, J. (2014): “Aplicaciones prácticas del modelo de atención centrado en las personas en ámbitos residenciales. El Proyecto Etxe Ondoan”, *Actas de la Dependencia*, nº

- 11, págs. 1-21, <<https://www.siiis.net/es/buscar/Record/502327>>.
- SIIS Centro de Documentación y Estudios (2011): *Prestaciones económicas y otras fórmulas de asignación económica individual en los sistemas de atención a la dependencia. Panorama comparativo internacional*, Donostia-San Sebastián, Diputación Foral de Gipuzkoa, <<https://www.siiis.net/es/buscar/Record/175166>>.
- (2013): *Revisión sistemática de evaluaciones económicas relativas a los programas de prevención del consumo de drogas*, Madrid, Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, <<https://www.siiis.net/es/buscar/Record/196720>>.
 - (2015): *Revisión sistemática de la efectividad de las medidas de reparto de empleo*, Donostia-San Sebastián, Diputación Foral de Gipuzkoa, <<https://www.siiis.net/es/buscar/Record/510376/>>.
 - (2016): *Revisión de tendencias, innovaciones y buenas prácticas de inclusión sociolaboral*, Pamplona, Observatorio de la Realidad Social del Gobierno de Navarra, <<http://www.navarra.es/NR/rdonlyres/ECFBDA6E-7CD1-42EF-9919-A70C1DBEDD9E/359260/Buenas-practicasdeinclusion sociolaboral.pdf>>.
 - (2017a): *Activación comunitaria y solidaridad vecinal. Tendencias y buenas prácticas / Aktibazio komunitarioa eta auzo-elkartasuna. Joerak eta jardunbide egokiak*, Donostia-San Sebastián, Diputación Foral de Gipuzkoa, <<https://www.siiis.net/es/buscar/Record/532562>>.
 - (2017b): *IV Plan Vasco de Inclusión Activa 2017-2021. Informe de diagnóstico*, Vitoria-Gasteiz, Eusko Jaurlaritz-Gobierno Vasco, <http://www.euskadi.eus/contenidos/informacion/6199/es_2284/adjuntos/02 INFORME DE DIAGNOSTICO.pdf>.
 - (2017c): "Tendencias y buenas prácticas en la atención a la infancia en situación de riesgo social", *Zerbitzuan*, nº 63, págs. 89-102, <<https://www.siiis.net/es/buscar/Record/523802>>.
- Stoker, G. y Evans, M. (eds.) (2016): *Evidence-based Policy Making in the Social Sciences. Methods that Matter*, Bristol, Policy Press, <<https://www.siiis.net/es/buscar/Record/517112>>.
- Tatlow-Golden, M. et al. (2014): *Living Arrangement Options for People with Intellectual Disability: A Scoping Review*. Dublín, School of Social Work and Social Policy, Trinity College Dublin, <<https://www.siiis.net/es/buscar/Record/524250>>.
- Tena, A. (2018): "La Renta Básica Universal basada en la evidencia", *Política y Sociedad*, vol. 55, nº 3, págs. 851-871, <<https://www.siiis.net/es/buscar/Record/543360>>.
- Torrens, L. (2018): *Envejecimiento y mejora de la gestión pública: el caso de Barcelona y las supermanzanas sociales*, serie Notas, nº 2/2018. Barcelona, Transjus, <<http://hdl.handle.net/2445/123257>>.
- Van Berkel, R. y Borghi, V. (2008): "The governance of activation", *Social Policy and Society*, vol. 7, nº 3, págs. 393-402, <<https://www.siiis.net/es/buscar/Record/178100>>.
- Vandenbroucke, F. et al. (2010): *European Consensus Conference on Homelessness (9-10 December 2010, Brussels): Policy Recommendations of the Jury*, Bruselas, Federación Europea de Organizaciones Estatales que Trabajan con las Personas sin Hogar, <<https://www.siiis.net/es/buscar/Record/178767>>.
- Zalakain, J. (2014): "El papel de los sistemas de garantía de ingresos en el abordaje de la pobreza en el empleo: la experiencia del País Vasco", *Lan Harremanak*, nº 31, págs. 36-62, <<https://www.siiis.net/es/buscar/Record/505552>>.
- (2017): "Sistemas de bienestar y sociedad inclusiva: de la inclusión activa a la activación inclusiva", *Documentación Social*, nº 186, págs. 173-189, <<https://www.siiis.net/es/buscar/Record/534424>>.

- (2019): “La fiscalización de las políticas sociales: funcionamiento e impacto de las deducciones fiscales reembolsables”, *Zerbitzuan*, nº 68, págs. 111-141, <<https://www.siiis.net/es/buscar/Record/543120>>.
- Zimmerman, S. *et al.* (2013): “Systematic review: Effective characteristics of nursing homes and other residential long-term care settings for people with dementia”, *Journal of the American Geriatrics Society*, vol. 61, nº 8, págs. 1.399-1.409. <<https://www.siiis.net/es/buscar/Record/520964>>.
- Zimmerman, S. *et al.* (2016): “New evidence on the Green House model of nursing home care: Synthesis of findings and implications for policy, practice, and research”, *Health Services Research*, vol. 51, supl. S1, págs. 475-496, <<https://www.siiis.net/es/buscar/Record/519325>>.
- Zuñiga, M. *et al.* (2019): “An analysis of the role of communities in care systems co-created with older people”, *Public Management Review*, 8 de agosto, <<https://www.siiis.net/es/buscar/Record/543833>>.



DEFINICIÓN DE BUENA PRÁCTICA Y FICHA ESTANDARIZADA DE RECOGIDA DE DATOS

Entendemos por buena práctica una experiencia o intervención que se ha llevado a la práctica durante un tiempo suficiente para ser valorada, ha tenido un buen funcionamiento, ha producido buenos resultados y se considera que puede ser replicada en otras organizaciones con un éxito

equivalente. Por ello, se considera que debe ser conocida y compartida a fin de que el conjunto de la Red Foral de Inclusión Social de Gipuzkoa pueda beneficiarse de la experiencia acumulada y las lecciones aprendidas.

Para la recogida de datos, se ha utilizado una ficha estandarizada (Cuadro 1).

Cuadro 1. Ficha estandarizada para la recogida de datos

Campo	Descripción
Denominación	Nombre de la buena práctica.
Entidad	Entidad responsable.
Fecha de inicio	Fecha en que se comenzó a desarrollarse o en que se pusieron en marcha sus elementos más significativos.
Tiempo de desarrollo o implementación	Periodo de tiempo que lleva desarrollándose o en el que se desarrolló, en caso de que haya finalizado.
Resumen	Resumen de sus principales características.
Grupo destinatario	Colectivo o colectivos de personas a las que se dirige.
Objetivo	Resultado esperado.
Lugar o cobertura geográfica	Municipio(s), comarca(s) u otros ámbitos geográficos en los que se ha desarrollado.
Partes implicadas	Además de la entidad y los grupos destinatarios, otras entidades, instituciones o colectivos que se han implicado.
Metodología	Planteamiento metodológico utilizado.
Elementos que convierten la experiencia en novedosa y buena práctica	Aspectos especialmente significativos para considerar que es una buena práctica novedosa.
Eficacia	Información cuantitativa o cualitativa que permite valorar su eficacia.
Beneficios para las partes interesadas	Beneficios obtenidos por las partes interesadas: usuarios y usuarias, entidad, otras entidades, asociaciones, instituciones.
Lecciones aprendidas y factores de éxito	Principales lecciones aprendidas y factores que han contribuido de manera más significativa a los resultados positivos.
Transferibilidad	En qué medida se considera que es replicable. En qué tipo de organizaciones o sectores se considera que es especialmente replicable. Principales sugerencias para aquellas entidades que se planteen replicarla.
Referencias documentales	Referencias de artículos, libros, vídeos y páginas web en las que consultar la buena práctica o aspectos relacionados con ella.
Autoría de la ficha	Nombre, apellidos y cargo de la persona o personas que han redactado la ficha.
Datos de contacto	Dirección de correo electrónico de la persona de referencia para cualquier consulta referida a la buena práctica.

Fuente: Elaboración propia.



CATÁLOGO
DE
BUENAS
PRÁCTICAS

A/ EXCLUSIÓN

AI APLICACIÓN A LAS PERSONAS USUARIAS DEL PLAN DE IGUALDAD DE LA ORGANIZACIÓN

Asociación Arrats

Fecha de inicio: 2017.

Tiempo de desarrollo o implantación: doce meses.

Resumen

Los planes de igualdad se dirigen habitualmente a todas las personas trabajadoras y proyectos de las asociaciones. Sin embargo, cuando llegamos a medidas específicas para las personas usuarias, nos encontramos habitualmente con que se refieren principalmente a datos estadísticos como desagregar por sexo o al empoderamiento, es decir, a medidas externas, cuando deberían considerarse también medidas internas referidas a las personas usuarias. De la misma manera, debe tenerse en cuenta que medidas pensadas para las personas usuarias son válidas para personas trabajadoras.

Desde 2014, la Red Foral de Inclusión Social realiza un análisis sobre el grado de despliegue de la perspectiva de igualdad en los servicios y centros, para lo que se cumplimenta una lista de verificación. Además, se ha elaborado e implantado un procedimiento de prevención y gestión del acoso sexista.

En este contexto, se decidió modificar el plan de igualdad de la Asociación Arrats, en la revisión que se realizó en 2017, aplicando algunas de las medidas pensadas para las personas trabajadoras a las personas usuarias (y viceversa), y añadiendo alguna más. Algunas de estas medidas son:

- Aplicación y adaptación del protocolo de prevención del acoso también a las personas usuarias.
- Aplicación del plan de conciliación personal, familiar y social también a las personas usuarias.
- Plan de sensibilización-formación para las personas usuarias y trabajadoras (también para instituciones).
- Taller de defensa feminista para personas usuarias y trabajadoras.
- Seguimiento bienal de la situación de las personas usuarias en los centros respecto a la igualdad.

- Prevención de la violencia sexista: plan de actuación con hombres usuarios de los servicios.

Grupo destinatario

- Todas las personas de la asociación (personas usuarias y trabajadoras).
- Otros agentes relacionados con Arrats.

Objetivo

- Promover la igualdad de género.
- Prevenir la violencia sexista y actuar ante ella, implicando a las personas usuarias como parte de la organización.

Lugar o cobertura geográfica

Gipuzkoa.

Partes implicadas

- Personas usuarias, personas trabajadoras y otros agentes.

Metodología

Enfoque participativo que parte del modelo de la igualdad de derechos de las personas que están en la organización.

Elementos que convierten la experiencia en novedosa y buena práctica

- La extensión de los planes de igualdad, que normalmente van dirigidos a las personas trabajadoras de la organización y pueden ser aplicables en gran medida también a las usuarias.
- La orientación a la ciudadanía y la garantía de sus derechos es fundamental desde la perspectiva del modelo de intervención.
- Se intenta tener en cuenta a todas las partes implicadas en la asociación por igual (personas trabajadoras y personas usuarias), ya que habitualmente se otorga una serie de derechos a una parte y otra serie de derechos a otra (por ejemplo, se debe tener en cuenta la conciliación en personas usuarias y en personas trabajadoras, intentando salvaguardar los derechos de ambas partes). En este caso, se trata que todas las partes tengan los mismos derechos, independientemente de si son trabajadoras o usuarias, aunque adaptando los protocolos a cada colectivo específico.

Eficacia

Se está implementando poco a poco, pero, por ejemplo, se ha aplicado el protocolo de acoso a alguna persona usuaria y ha mostrado su eficacia a través de la detección y atención temprana.

Beneficios para las partes interesadas

- Igualdad de derechos.
- Participación de las personas implicadas.
- Mejora en la implicación y motivación de las personas trabajadoras.
- Empoderamiento de personas usuarias y de trabajadoras.
- Mejores resultados en la atención a las usuarias.
- Incorporación de los hombres a esta perspectiva.

Lecciones aprendidas y factores de éxito

Tener en cuenta a las personas usuarias en todo el proceso del plan de igualdad mejora la atención, implica en mayor medida a personas usuarias y trabajadoras, y aumenta el grado de satisfacción de todas las partes.

Transferibilidad

Cualquier entidad puede tener en cuenta a todas las partes en todo el plan de igualdad. Para replicar la buena práctica se recomienda:

- Implicar a las personas de la organización.
- Implicar a las personas usuarias.
- Establecer metas a corto plazo que se puedan conseguir y medir.
- Evaluar el grado de consecución.
- Implantar el procedimiento de prevención y gestión del acoso de la Red Foral de Inclusión Social.

Referencias documentales

Lista para verificar la implantación de la perspectiva de igualdad en los servicios de la Red Foral de Inclusión Social.

Procedimiento de prevención y gestión del acoso de la Red Foral de Inclusión Social.

Documento sobre la violencia machista, la terminología utilizada por la Diputación Foral de Gipuzkoa y el análisis que la sustenta: <<https://www.gipuzkoa.eus/documents/2556071/2587709/Terminologi%CC%81a-+Indarkeria+matxistaren+arloko+kontzeptuak.pdf>>.

Aurre! I Plan Foral para Enfrentar la Violencia contra las Mujeres en Gipuzkoa: <https://www.gipuzkoa.eus/documents/2556071/2587844/Behin+betiko+aurre+plana_+elebi.pdf>.

Página web de la Asociación Arrats: <<https://www.arrats.org/es/asociacion-arrats/>>.

Herramienta para la elaboración de diagnósticos y planes para la igualdad de mujeres y hombres en empresas y otras entidades: <http://www.emakunde.euskadi.eus/contenidos/informacion/organizaciones_recursos/es_material/adjuntos/metodologia_elaboracion_diagnostico_plan_igualdad_empresas.pdf>.

VII Plan para la Igualdad de Mujeres y Hombres en la CAE: <http://www.emakunde.euskadi.eus/contenidos/informacion/emakunde7plana/es_def/adjuntos/vii_plan.pdf>.

Ley 4/2005, de 18 de febrero, para la Igualdad de Mujeres y Hombres: <https://www.euskadi.eus/y22-bopv/es/bopv2/datos/2005/03/s05_0042.pdf>.

Autoría de la ficha: Amaia Lasheras.

Datos de contacto: Asociación Arrats
<beltza@cop.es>
Tel.: 619 42 61 69

ADAPTACIÓN DE CENTROS SOCIALES DE MEDIA ESTANCIA AL PROGRAMA DE VIVIENDAS CON APOYOS PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL

Cruz Roja Gipuzkoa

Fecha de inicio: enero 2019.

Tiempo de desarrollo o implantación: diez meses.

Resumen

Se presenta como buena práctica la forma en la que se ha gestionado la adaptación realizada por el programa y el personal técnico de los centros sociales de media estancia al Programa de Viviendas con Apoyos para la Inclusión Social, al objeto de ajustarse a los requisitos de la Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales del País Vasco y su desarrollo. Dicha adaptación deriva del análisis de los servicios en la Red Foral de Inclusión Social que comenzó en 2017 en el marco de la iniciativa foral Elkar-EKIN. La aplicación de los cambios en el programa se ha realizado en 2019 en colaboración con el Departamento de Políticas Sociales de Diputación Foral de Gipuzkoa.

El programa se modifica hacia una mayor intensidad, con lo que se ofrecerá una mayor presencia técnica en los centros y una atención individual continuada, para así poder atender a personas en exclusión con mayores necesidades de apoyos.

El cambio de programa se ha diseñado de enero a marzo, tras una reflexión conjunta y en grupo reducido en el seno del equipo, y se ha implantado en octubre.

Grupo destinatario

El recurso varía de personas (hombres, mujeres y familias) mayoritariamente valoradas en riesgo de exclusión social, a personas valoradas en situación de exclusión social, por el servicio de Valoración de la Exclusión del Departamento de Políticas Sociales de la Diputación Foral de Gipuzkoa, según el Instrumento Técnico de Valoración de la Exclusión Social (Decreto 385/2013).

Objetivo

Dar cobertura a personas valoradas en exclusión social y ofrecer una mayor intensidad de apoyos.

Lugar o cobertura geográfica

Centros ubicados en Donostialdea, Bidasoa-Txingudi y Tolosaldea.

Partes implicadas

- Departamento de Intervención Social, Cruz Roja Gipuzkoa.
- Servicio de Protección a la Mujer Víctima de Violencia Machista y de Inclusión Social, Departamento de Políticas Sociales, Diputación Foral de Gipuzkoa.

Metodología

Se ha seguido una metodología participativa y colaborativa. Se ha tenido como marco la normativa ya vigente (Ley de Servicios Sociales, Decreto de Cartera de Servicios Sociales), el Instrumento de Valoración de la Exclusión y el Modelo de Intervención del Servicio de Inclusión Social de la Diputación Foral de Gipuzkoa, basado en los derechos de las personas, la metodología de apoyos, la planificación centrada en la persona y la búsqueda de resultados en la calidad de vida.

El equipo técnico ha participado en el diseño del programa: análisis de situación, propuesta de reestructuración, reflexiones sobre posibles problemas de futuro, actualización de funciones y prestaciones, modelo de equipos (referente de pisos y zonal), chequeo de riesgos y protocolos de actuación, nuevas necesidades, adaptación de los centros de acogida, entre otras cuestiones.

Desde el momento en que la Diputación Foral de Gipuzkoa planteó la necesidad de un ajuste, se ha mantenido una postura colaborativa y se han ido ajustando los cambios conjuntamente entre las dos entidades.

Elementos que convierten la experiencia en novedosa y buena práctica

La transformación participativa del programa y el resultado final, con la puesta en marcha del nuevo modelo de programa, presentan planteamientos novedosos.

Una vez que se tenía claro que era inevitable la necesidad de cambiar, se inició un trabajo de reflexión en equipo y, más adelante, en un grupo reducido, para que fuese más efectivo el trabajo. Tras las dudas iniciales relativas a las modificaciones más significativas —cambio a una nueva estructura, cambio de perfiles—, se consensuó una nueva estructura donde se pasaba:

- De equipos de parejas, que compartían la responsabilidad de dos centros/pisos.
- A equipos de tres personas, donde dos se posicionan individualmente en un centro/piso (referente de centro) y un tercero lo hace como referente zonal, apoyando y coordinando a los referentes de centro.

Las funciones del personal referente del centro y las del personal referente zonal se han especificado y diferenciado para que el trabajo sea más eficiente.

Con la nueva estructura, se ofrece una mayor intensidad de apoyos y una mejora para que se pueda desarrollar/adaptar el programa continuamente a los diferentes perfiles de atención (personas valoradas en situación de exclusión social): familias, personas con enfermedad mental o personas dependientes de instituciones

penitenciarias, por ejemplo. Queda pendiente de desarrollo una plaza de permisos penitenciarios.

En cuanto a los centros, pasan de seis plazas a (mayoritariamente) cuatro, con lo que se mejora la convivencia y la calidad del recurso. En los centros, se prevé crear despachos de atención individual para mejorar la intervención.

El cambio se ha ido realizando entre julio y septiembre, desarrollándose por completo en octubre. Se está realizando un seguimiento y una evaluación continuos y no se dispone de una evaluación de resultados todavía.

Eficacia

El cambio conlleva una mejora significativa de intensidad y apoyos en la atención individual y grupal, lo que permite ajustar los servicios y prestaciones en la atención a las personas con mayor necesidad por su situación de exclusión, asegurando a las personas ya valoradas y con un reconocimiento de su situación la garantía de sus derechos.

Cuantitativamente, desciende el número de personas atendidas en el programa de 64 plazas a 40 plazas y aumentan las horas de presencia educativa, al tiempo que se amplía de 12,5 a 16 las personas trabajadoras que conforman el equipo. Cualitativamente, se ofrece un mayor servicio, mejorando la parte metodológica y abarcando otras áreas de intervención.

Beneficios para las partes interesadas

- En lo que respecta a la estructura, el programa se adapta al Decreto 185/2015, del 6 de octubre, de Cartera de Prestaciones y Servicios de sistema vasco de servicios sociales, en lo que se refiere a servicios de competencia foral, por lo que completa el catálogo de servicios de la Diputación Foral de Gipuzkoa
- En referencia a la entidad, Cruz Roja, actualiza uno de sus programas de intervención social, ajustándose a la atención secundaria, y consolidando así su convenio con la Diputación.
- Respecto al equipo técnico, cabe resaltar la oportunidad de mejora, de actualización y de reciclaje, así como de afianzar su estabilidad.
- En relación con las personas atendidas, se hace posible la intervención en otras áreas de atención, además de un seguimiento más continuo centrado en la persona, en sus necesidades y en los apoyos requeridos, con lo que se da respuesta a su situación de exclusión y se mejora su calidad de vida.

Lecciones aprendidas y factores de éxito

La colaboración estrecha entre la entidad y el Servicio de Inclusión de la Diputación ha permitido un análisis y evaluación detallados de los servicios y una planificación del cambio que ha permitido visibilizar desde el punto de vista de la gestión todo el proceso. Además, la metodología participativa ha supuesto que el equipo esté

involucrado e identificado con el cambio, y que, de las resistencias y miedos iniciales (individuales y grupales) se haya pasado a oportunidades de mejora individual y colectiva.

Transferibilidad

- Análisis en profundidad de los servicios realizado en la Red Foral de Inclusión Social.
- Definición de necesidades de apoyos y de prestaciones técnicas requeridas.
- Coordinación en la Red y con la Diputación.
- Disponer del tiempo adecuado para la reflexión, análisis y diseño de los programas.
- Metodología participativa.

Referencias documentales

Plan Elkar-EKIN de la Diputación Foral de Gipuzkoa.

Modelo de Intervención en Inclusión Social.

Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales del País Vasco y su desarrollo.

Decreto 385/2013, de 16 de julio, por el que se aprueba el Instrumento de Valoración de la Exclusión Social.

Autoría de la ficha: Kepa Eguren Irazola y Ainara Rubert Enríquez (Programa de Viviendas con Apoyos para la Inclusión Social, Cruz Roja Gipuzkoa).
Elena Lukin López (directora de Intervención Social, Cruz Roja Gipuzkoa).

Datos de contacto: Ainara Rubert Enríquez
<airuen@cruzroja.es>
Tels.: 943 32 77 95 y 600 64 94 84

DESCRIPCIÓN DE LA METODOLOGÍA DE UN ESTUDIO SOBRE EL PERFIL CLÍNICO Y PSICOLÓGICO DE PERSONAS EN EXCLUSIÓN SOCIAL

**Facultad de Psicología,
Universidad del País Vasco UPV/EHU**

Fecha de comienzo: 2017.

Resumen

En el marco del protocolo de colaboración entre la Diputación Foral de Gipuzkoa y la Universidad del País Vasco UPV/EHU, se realizó un estudio sobre el perfil clínico y psicológico de personas en exclusión social, estudio que recibió el informe favorable del Comité de Ética de la citada universidad. El estudio implicó la selección de los instrumentos de medición y la elaboración del protocolo de evaluación. Las variables de estudio fueron: 1) características sociodemográficas; 2) indicadores de pobreza y privación económica; 3) conocimiento y uso de las prestaciones económicas; 4) salud física; 5) consumo de tóxicos; 6) salud mental; y 7) exclusión social.

Para llevar a cabo el estudio, se contactó con las personas responsables que conforman la Red Foral de Inclusión Social y se les dieron a conocer los objetivos del estudio y el procedimiento de elaboración. Las sesiones se llevaron a cabo en las instalaciones de los centros en el horario consensuado con las personas participantes y las personas responsables de los centros, tuvieron una duración de 45 a 90 minutos y se realizaron de forma individual o grupal, administrando el cuestionario de forma guiada. Las sesiones se organizaron de la siguiente forma. Al comienzo, se presentaban tanto las personas participantes como la persona responsable de administrar el cuestionario, se brindaba información clave sobre el estudio y se cumplimentaba el consentimiento informado. En un segundo momento, se realizaba un test de detección a través de la presentación de algunos ítems para detectar dificultades concretas de las personas participantes y posteriormente, se procedía a la administración guiada del cuestionario y la implementación del uso de pictogramas. Por último, se ofrecía información sobre programas o servicios de atención psicológica y se cerraban las sesiones con una reflexión grupal y agradecimiento. Durante la administración del cuestionario, se observó que había dificultades para cumplimentarlo, por lo cual el equipo de investigación lo revisó y diseñó una versión reducida y adaptada.

En concreto, en la Red participaron 165 personas. La entidad con mayor número de personas participantes fue Izan (44). El 58% de las personas participantes procedían del programa de viviendas y el 16% participaban en un

programa de deshabituación de tóxicos. El 75% eran hombres y el 25%, mujeres. El 51% eran personas autóctonas y el 49%, personas de origen extranjero. El 58% de las personas participantes tenía entre 41 y 64 años de edad.

Grupo destinatario

Personas de entre 18 y 64 años de edad en riesgo o en situación de exclusión social que participaban en programas o servicios de la Red Foral de Inclusión Social. Un criterio indispensable para participar era poseer un nivel suficiente de castellano para comprender el cuestionario. Se consideraron criterios de exclusión, con el fin de proteger a las personas en situación de especial vulnerabilidad, presentar un trastorno mental grave en fase activa, estar bajo los efectos del alcohol u otras sustancias psicoactivas o necesitar la autorización de un tutor o tutora.

Objetivo

El Servicio de Protección a la Mujer Víctima de Violencia Machista e Inclusión Social viene analizando la situación de las personas atendidas en relación con su salud mental tal y como se define en el Modelo de Intervención en Inclusión Social, y presta especial atención a las situaciones de enfermedad mental, con el objetivo de ofrecer los apoyos más adecuados para mejorar su calidad de vida.

Lugar o cobertura geográfica

Euskadi.

Metodología

Se utilizó una metodología no experimental con encuesta transversal.

Partes implicadas

- Facultad de Psicología, Universidad del País Vasco UPV/EHU.
- Servicio de Protección a la Mujer Víctima de Violencia Machista e Inclusión Social, Departamento de Políticas Sociales, Diputación Foral de Gipuzkoa.

Lecciones aprendidas y factores de éxito

El análisis de la salud mental y su promoción es un factor determinante para la calidad de vida de las personas atendidas en los servicios de atención secundaria para la exclusión, donde se da una elevada prevalencia de personas con enfermedad mental. Un buen abordaje psicosocial y socioeducativo requiere tener este factor presente y controlado, y además promover la salud mental desde el apoyo conductual positivo.

Referencias documentales

- Evans-Lacko, S.; Courtin, E.; Fiorillo, A.; Knapp, M.; Luciano, M.; Park, A. y Thornicroft, G. (2014): "The state of the art in European research on reducing social exclusion and stigma related to mental health: A systematic mapping of the literature", *European Psychiatry*, vol. 29, nº 6, págs. 381-389, <<https://doi.org/10.1016/j.eurpsy.2014.02.007>>.
- Gallie, D.; Paugam, S. y Jacobs, S. (2003): "Unemployment, poverty and social isolation: Is there a vicious circle of social exclusion", *European Societies*, vol. 5, nº 1, págs. 1-32, <<https://doi.org/10.1080/1461669032000057668>>.
- Ibabe, I.; Stein, J.; Nyamathi, A. y Bentler, P. (2014): "Predictors of substance abuse treatment participation among homeless adults", *Journal of Substance Abuse Treatment*, vol. 46, nº 3, págs. 374-381.
- Rocha, K.; Pérez, K.; Rodríguez-Sanz, M.; Borrell, C. y Ebiols, J. (2010): "Prevalencia de problemas de salud mental y su asociación con variables socioeconómicas, de trabajo y salud: resultados de la Encuesta Nacional de Salud de España", *Psicothema*, vol. 22, nº 3, págs. 389-395.

Autoría de la ficha: Cristel Villegas, Izaskun Ibabe y Ainara Arnoso.

Datos de contacto: Cristel Villegas

<cristel.villegas@ehu.eus>

Tels.: 943 01 56 81 y 645 72 77 57



EVALUACIÓN DEL SERVICIO PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL EN TÉRMINOS DE CALIDAD DE VIDA

Emaús Fundación Social

Fecha de inicio: julio 2016.

Tiempo de desarrollo o implantación: 36 meses.

Resumen

La puesta en marcha del Servicio para la Inclusión Social respondió a la necesidad detectada por el Servicio de Protección a la Mujer Víctima de Violencia Machista y de Inclusión Social de la Diputación Foral de Gipuzkoa de ampliar la cobertura de la red de atención integrando necesidades de apoyo específicas. Este proceso coincidió, a su vez, con un proceso de análisis y adecuación de nuestra práctica profesional, así como con la definición de un modelo de atención centrado en la persona, el reconocimiento de sus derechos y los principios de individualización y autodeterminación. En este sentido, se consideró fundamental incorporar elementos que permitieran la evaluación del proyecto. Para ello, se contempló un modelo de evaluación que permitiera detectar necesidades de apoyo, definir actuaciones y recursos a poner en marcha, y evaluar los procesos de intervención social a través de herramientas de registro y diagnóstico específicas que permitieran la obtención de resultados en términos de calidad de vida, desde dos perspectivas:

- El punto de vista de la persona profesional.
- El punto de vista de la persona atendida.

Grupo destinatario

Personas en situación crónica de exclusión social y diagnosticadas con un trastorno mental grave atendidas en el servicio Ustez, que integra, junto con otros dos servicios, el centro para la inclusión social Uba, que forma parte de la red de centros residenciales para personas en situación de exclusión (servicio 2.4.5. de la Cartera), de titularidad foral.

Objetivo

Esta práctica permite disponer de un documento que recoge una batería de herramientas que nos permiten ir evaluando hasta qué punto las intervenciones (individuales y grupales), los procesos y la propia percepción de los participantes del programa resultan efectivos en términos de calidad de vida., además de poder confeccionar un mapa de todo lo que rodea (recursos, apoyos, vínculos) a dicha persona.

Lugar o cobertura geográfica:

Centro para la inclusión social Uba.

Partes implicadas

- Personas atendidas en el Servicio Ustez: catorce.
- Personal profesional/técnico: siete profesionales, aproximadamente (Emaús Fundación Social).
- Servicio de Protección a la Mujer Víctima de Violencia Machista e Inclusión Social (Diputación Foral de Gipuzkoa).
- Otras profesionales clave o de referencia en el proceso de inclusión de la persona atendida.

Metodología

- Atención centrada en la persona.
- Reconocimiento de derechos.
- Calidad de vida.
- Activación inclusiva (modelo Inclúe).
- Modelo de apoyos y apoyo conductual positivo.
- Modelo de diagnóstico social.

Elementos que convierten la experiencia en novedosa y buena práctica

- Permite evaluar los procesos, no solo desde la percepción subjetiva de la persona profesional, sino desde el punto de vista de la persona atendida, además de objetivar la percepción del o de la profesional.
- Hace posible detectar acciones útiles, o no tan útiles, para el proceso de inclusión de la persona atendida.
- Da la posibilidad a la persona de participar activamente en la definición y toma de decisiones sobre su proceso.
- Permite ir adaptando y ajustando las actuaciones planteadas sin esperar a la evaluación del proceso.
- Hace posible la evaluación de eficacia de las actuaciones puestas en marcha.

Eficacia

No hay datos objetivos recogidos sobre la medición de la eficacia de esta metodología de evaluación. Pero sí se ha constatado que el uso de las herramientas planteadas (escala SIS, escala Honos, escala Gencat) ofrece datos objetivos y mejor cuantificables en cuanto a la evolución de los procesos.

Por otro lado, y aunque se trata de una percepción subjetiva, ha de señalarse que el equipo técnico ha constatado que esta metodología de evaluación genera mejores resultados en cuanto a la definición más ajustada de las actuaciones y el resultado de estas en términos de calidad de vida de las personas atendidas.

Beneficios para las partes interesadas

Al examinar los beneficios de esta buena práctica, hay que considerar a las tres partes interesadas:

- Las propias personas atendidas:
 - Participación activa en su proceso de inserción.
 - Poder de decisión sobre su propio proceso.
 - Mayor sentimiento de dignificación.
 - Mayor autonomía.
 - Menor sentimiento de estigmatización.
 - Mayor vinculación entre las propias personas atendidas en el servicio.
- Las personas profesionales que intervienen en los procesos:
 - Mejora de la vinculación con las personas atendidas.
 - El hecho de que los objetivos sean consensuados facilita el avance de los procesos.
 - La utilización de herramientas concretas, estandarizadas, aporta una mayor percepción de profesionalización del trabajo y la intervención.
 - Los acuerdos han acrecentado el sentimiento de equipo y pertenencia.
- La Administración pública (Diputación):
 - Ofrece una evaluación objetiva tanto de los objetivos del servicio como de los procesos de las personas atendidas.
 - La metodología se ajusta al modelo de calidad de vida.

Lecciones aprendidas y factores de éxito

Todo lo comentado en los puntos anteriores se puede considerar aprendizajes, pero podemos destacar los siguientes como aspectos aprendidos y factores de éxito:

- Un objetivo negociado es un objetivo en el que se avanza.
- La prohibición unilateral nos lleva a la contención de determinadas cuestiones, pero en el momento en el que quitamos los apoyos que ofrece el servicio, reaparecen las mismas necesidades anteriores. No hay un aprendizaje.
- Es importante crear en la persona un sentimiento de individualización y recordar que la intervención debe ser personalizada.

Transferibilidad

Consideramos que esta metodología de evaluación tiene, por supuesto, posibilidad de réplica por parte de otros servicios o entidades. Las siguientes cuestiones podrían facilitar este proceso:

- Que la propia Diputación se posicionara en un modelo de evaluación de los procesos de intervención y de los servicios: herramientas de evaluación concretas

y unificadas, ajuste de la memoria anual en relación con el modelo de calidad de vida.

- Que los diferentes servicios/entidades interiorizaran esta práctica como metodología de intervención, más allá de la evaluación.
- Que se ofreciera una formación a los equipos profesionales en modelo de calidad de vida y para el manejo de herramientas de evaluación.

Referencias documentales

Emaús Fundación Social: <<https://www.emaus.com>>.

Autoría de la ficha: Samuel Lizaso y Iune Polo.

Datos de contacto: Samuel Lizaso <s.lizaso@emaus.com>.

Javi Sancho <j.sancho@emaus.com>.

Iune Polo <i.polo@emaus.com>.

DESARROLLO DE ACTIVIDADES SIGNIFICATIVAS CENTRADAS EN LA PERSONA



Emaús Fundación Social

Fecha de inicio: mayo 2018.

Tiempo de desarrollo o implantación: doce meses.

Resumen

En consideración a un modelo de atención orientado al reconocimiento de derechos de la persona y en coherencia con los principios de individualización y autodeterminación, en 2016 se inició una experiencia piloto con carácter innovador y transformador de la práctica habitual del servicio respecto del desarrollo de actividades grupales. A partir del análisis y resultados obtenidos hasta ese momento y de la incorporación progresiva de actuaciones orientadas a la mejora de la calidad de vida de las personas, se consideró, en particular, replantear el desarrollo de las actividades grupales propuestas, en un intento de transitar de un modelo de planificación e intervención centrado en el servicio a otro centrado en la persona.

Así, en lugar de ofrecer un calendario y programa de actividades en las que participen de manera obligada las personas que acceden al servicio, se propone una metodología basada en el diagnóstico y detección de necesidades, intereses y expectativas de manera previa, coparticipada y negociada con la persona a través de tutorías individuales, de tal forma que pueda proponérsele un conjunto de actividades significativas más ajustadas a sus necesidades. A partir de ahí, se informa al resto de participantes y se lleva a cabo la actividad, en la cual participan de manera voluntaria, programando estas actividades de manera semanal.

Grupo destinatario

Participantes en los tres servicios que integran el centro Uba, perteneciente a la red de centros residenciales para personas en situación de exclusión (servicio 2.4.5. de la Cartera), de titularidad foral.

Objetivo

Priorizar el desarrollo de actividades significativas acordes al proyecto de vida de las personas participantes.

Lugar o cobertura geográfica

Gipuzkoa.

Partes implicadas

49 participantes en el centro Uba, y el equipo educativo que opera en el centro residencial, a través de sus diferentes servicios, en total, 24 profesionales.

Metodología

- Atención centrada en la persona.
- Reconocimiento de derechos.
- Calidad de vida.
- Activación inclusiva (modelo Inclúe).

Elementos que convierten la experiencia en novedosa y buena práctica

- Reconocimiento y ejercicio efectivo del derecho de elección y fomento de la autodeterminación.
- Voluntario.
- Personalizado.
- Coparticipado y negociado, siendo la persona parte activa de esta programación.

Eficacia

El cambio de modelo de planificación prioriza las necesidades y preferencias individuales sobre los aspectos organizativos del servicio. Aunque el número de participantes en las diferentes actividades es menor que cuando se plantean como obligatorias, el grado de implicación, motivación y satisfacción tras su realización es mayor.

Beneficios para las partes interesadas

- Las y los participantes se sienten más respetados, por trabajar con base en los objetivos que ellos quieren trabajar, y se da una mayor dignidad, porque son más partícipes en sus procesos, lo cual genera más avances.
- Mayor satisfacción en las actividades que realizan en su día a día. En definitiva, se ha observado una mejora significativa en la percepción de calidad de vida, participación y autodeterminación.
- Aunque de inicio ha podido generar cierta inquietud e incertidumbre en las y los profesionales, superada la ansiedad inicial, esta metodología promueve una actitud de aprendizaje continuo y mayor creatividad e implicación, favoreciendo un cambio en el papel de los profesionales hacia una mayor horizontalidad en las relaciones.

Lecciones aprendidas y factores de éxito

- Situar a la persona en el centro de la planificación versus el modelo anterior, que podía primar más objetivos del servicio y de la organización.
- Tomar conciencia colectiva de lo que se está trabajando, sin importar el número de participantes (se prioriza la participación cualitativa y no la cuantitativa).
- Los cambios necesitan ir acompañados en procesos, a través de la motivación y el significado. Forzarlos mediante la obligatoriedad no contribuye, en general, al objetivo pretendido.

Transferibilidad

Las posibilidades de réplica de la experiencia implican, en primer lugar, la asunción de los principios que guían el desarrollo y adopción de un modelo de atención en estos términos por parte de todos los agentes implicados, empezando por la Administración. Esto nos lleva a la necesidad de procesos de sistematización de la práctica que evidencien su eficacia y que nos permitan detectar aprendizajes y aplicarlos. En este sentido, se debería promover la generalización y el uso de herramientas e instrumentos comunes e indicadores a lo largo de los procesos de diagnóstico, intervención y evaluación en términos de satisfacción de necesidades, apoyos y proyectos y calidad de vida. Para ello se requiere de procesos de formación, acompañamiento y supervisión de las actuaciones profesionales.

Referencias documentales

Emaús Fundación Social: <<https://www.emaus.com>>.

Autoría de la ficha: Samuel Lizaso y Rebeca López.

Datos de contacto: Samuel Lizaso <s.lizaso@emaus.com>.
Rebeca López <r.lopez@emaus.com>.

PROGRAMA HÁBITAT: APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA HOUSING FIRST EN GIPUZKOA

Asociación RAIS Euskadi

Fecha de inicio: agosto de 2017.

Tiempo de desarrollo o implantación: 24 meses.

Resumen

El programa Hábitat parte de la colaboración entre la Asociación RAIS Euskadi y la Fundación RAIS, que permite trasladar su experiencia previa de trabajo en el ámbito del sinhogarismo y de gestión de alojamientos para colectivos vulnerables. El programa ofrece una solución innovadora a las situaciones de sinhogarismo más severo, para las que los servicios tradicionales no estaban ofreciendo una solución. Hábitat proporciona vivienda y apoyos flexibles y mientras sean necesarios a personas con largas trayectorias de sinhogarismo y otros factores de exclusión social (adicciones, salud mental o discapacidad). El programa sigue los principios metodológicos del modelo Housing First según los recoge la *Guía Housing First Europa* (Pleace, 2016), marco de referencia para la implementación del modelo en Europa.

El programa ofrece cinco plazas en Donostia gestionadas por la Asociación RAIS Euskadi. A las personas participantes, se les proporciona una vivienda individual de carácter incondicional y permanente y apoyos proporcionales para el mantenimiento de la vivienda y el inicio y adherencia a tratamientos y a procesos de recuperación personal e integración comunitaria. Las personas participantes en el programa asumen cuatro compromisos muy básicos que el equipo profesional explica en las entrevistas iniciales previas a la entrada:

1. Aceptar al menos una visita a la semana por parte del equipo del programa.
2. Aportar el 30% de sus ingresos (si los tienen). En caso de no contar con ellos, el programa cubrirá el alquiler y las necesidades básicas (suministros, comida e higiene).
3. Mantener unas reglas básicas de convivencia en la comunidad.
4. Mantener una entrevista de evaluación cada seis meses.

Las viviendas proporcionadas tienen las siguientes características:

- Individuales, con una o dos habitaciones.
- Dispersas, ubicadas en diferentes vecindarios dentro de la ciudad.
- Integradas dentro de bloques de viviendas en áreas residenciales con acceso a servicios básicos y transporte público.
- De mercado público o privado.

- Con equipamiento básico adecuado (agua caliente, calefacción, muebles, ropa de cama y baño, utensilios de cocina).
- Si las personas lo necesitan, se ofrecen viviendas adaptadas.

Desde su puesta en marcha en 2017, el programa ofrece los siguientes resultados:

- Un 100% de retención de la vivienda en programa.
- Un 100% de participantes tienen un diseño de planes de trabajo.
- Un 100% de participantes perciben rentas de garantía de ingresos.

Grupo destinatario

El programa Hábitat está dirigido especialmente a aquellas personas que, debido a la complejidad de su proceso de exclusión, no accedían a los servicios de apoyo tradicionales: es decir, se dirige a las personas en situaciones más complejas y cronicadas de sinhogarismo. Los participantes deben cumplir el siguiente perfil:

- Ser mayores de 18 años.
- Encontrarse en situación sin techo (*roofless*), considerando como tales a quienes pernoctan bien:
 - en un espacio público o exterior (categoría 1 de la tipología ETHOS); o bien
 - en centros de acogida de emergencias (categoría 2 de la tipología ETHOS).
- Contar con una dilatada trayectoria en calle, considerando como tal cualquiera de estas dos situaciones:
 - Llevar un mínimo de tres años en la situación actual (categorías 1-2 de ETHOS) o centros de acogida para personas sin hogar (categoría 3 de ETHOS).
 - Llevar más de un año pernoctando de modo continuo en espacios públicos (categoría 1 de ETHOS) o en centros de acogida de emergencias (categoría 2 de ETHOS).
- Presentar una o varias de estas circunstancias: problema de salud mental, de adicción o discapacidad.

El establecimiento de estos criterios permite asegurar que el proyecto se dirige a aquellas personas sin hogar con larga trayectoria y con mayor vulnerabilidad y que, por lo general, tienen dificultades para “escalar” en el sistema de atención y protección a personas sin hogar.

Objetivo

Hábitat trata de ofrecer una solución permanente y sostenible a las situaciones más complejas y cronicadas de sinhogarismo, de forma que las personas en esas circunstancias puedan desarrollar un proceso de mejora y que dicha experiencia propicie su posterior transferencia a las políticas sociales.

Lugar o cobertura geográfica

Donostia.

Partes implicadas

- Diputación Foral de Gipuzkoa.
- Asociación RAIS Euskadi.
- Fundación RAIS.
- Ayuntamiento de Donostia.
- Etxegintza.
- Fresno Consulting.

Metodología

El programa puede definirse a partir de ocho principios fundamentales recogidos en la *Guía Housing First Europa* (Pleace, 2016: 13), que están basados en los principios desarrollados por Sam Tsemberis para la definición del programa Pathways to Housing a principios de la década de 1990 y del que surge el modelo Housing First (Figura 1).

FIGURA 1

Principios fundamentales del modelo Housing First



Fuente: Pleace (2016: 13).

- 1.** La vivienda como derecho humano. Housing First enfatiza el derecho a la vivienda que tienen las personas sin hogar. La vivienda se suministra en primer lugar, en vez de en último. Housing First no espera que las personas sin hogar se ganen su derecho al alojamiento o a permanecer en una vivienda, sino que les reconoce ese derecho y lo hace efectivo. Se espera que las personas usuarias sigan las reglas de su contrato de alquiler o de ocupación de la misma manera que se esperaría de cualquier otra persona que alquile una vivienda, y se les ofrece apoyo para que consigan hacerlo. La vivienda que se ofrece en Housing First no es un alojamiento temporal, ofrece un hogar real en los términos de las definiciones ETHOS y de Naciones Unidas.
- 2.** Las personas usuarias del servicio deben tener las máximas garantías posibles sobre la tenencia de su vivienda. Desde el momento en que acceden a ella, se convierte en su hogar y tienen para con ella los mismos derechos y obligaciones que cualquier otro ciudadano. La permanencia en la vivienda tiene un carácter indefinido, sin que esté supeditada al inicio de ningún tratamiento o a un cambio en la persona.
- 3.** Elección y control de las personas usuarias. El éxito del modelo está en buena medida basado en la idea de que las personas sin hogar con largas trayectorias de exclusión son capaces de definir sus propias metas. Las personas que sufren una situación de exclusión conocen sus necesidades y tienen preferencias claras sobre cómo orientar sus vidas y su recuperación. En ello se basa el modelo. La posibilidad de elegir es la base del empoderamiento y la clave para que cada persona tome las riendas de su futuro. El servicio se ha diseñado para crear las circunstancias para que esto se produzca.
- 4.** Este es un principio clave basado en la necesidad de escuchar a las personas que utilizan el servicio y respetar sus opiniones. Una persona usuaria tiene la capacidad de tomar decisiones reales sobre cómo quiere vivir su vida y sobre el tipo de apoyos que va a recibir. Este principio fundamental se centra en hacer posible que las personas sin hogar decidan cuáles son sus necesidades y cómo se les puede dar respuesta.
- 5.** Separación de vivienda y tratamiento. Housing First garantiza que el derecho humano a la vivienda no está comprometido por la obligación de las personas usuarias de seguir un tratamiento, ya sea para acceder a la vivienda, ya para permanecer en ella. La vivienda, por tanto, está separada del tratamiento.
- 6.** La incondicionalidad de la ayuda propicia que la persona coloque el foco de atención en sí misma, y no tanto en su entorno. Al solucionarle una necesidad vital como la vivienda y no supeditarla a un cambio, es la persona quien dirige la atención hacia sí misma, y no tanto hacia luchar contra su entorno. La atención hacia sí misma suele provocar crisis y cuestionamientos personales que la inducen a iniciar procesos por sí misma, precisamente porque su entorno ha mejorado.

- 7.** La vivienda es el lugar de residencia de la persona y los tratamientos que esta necesite se prestarán fuera de ella, allí donde se ofrecen para el conjunto de la ciudadanía. Además, las evidencias muestran que contar primero con una vivienda estructura, sustenta otro tipo de intervenciones y ofrece mejores resultados en el tratamiento. Que ambas cuestiones se ofrezcan de forma separada normaliza la situación de la persona y le ofrece un sentimiento de hogar y pertenencia a un entorno (barrio, ciudad) que no se tiene en otras circunstancias, propiciando dinámicas de integración en el barrio.
- 8.** Orientación a la recuperación. Housing First se centra en el bienestar general de la persona. El bienestar incluye su salud física y mental, su grado de apoyo social (de su pareja, familia o amistades) y su grado de integración social, por ejemplo, el hecho de formar parte de una comunidad y de participar activamente en la sociedad. Favorecer el acceso a la educación o ayudar a encontrar una actividad de ocio reconfortante pueden ser maneras de promover la recuperación. Un enfoque de recuperación es mucho más amplio y más ambicioso que trabajar con la persona su consumo de drogas y alcohol, o fomentar su participación en un tratamiento. Se trata de conseguir una vida segura, dotada de significado y reconfortante para la persona, y de generar un contexto que consiga, en un sentido amplio, su integración en la comunidad, en la vivienda y en una vida social y económica positivas. Los enfoques de recuperación se han utilizado con demostrado éxito en la integración social y comunitaria de las personas con enfermedades mentales graves.
- 9.** Reducción del daño. La reducción del daño es un enfoque persuasivo. El objetivo no es necesariamente detener por completo el uso de drogas y alcohol, sino reducir el daño que estos generan en la persona, y ayudarla a reducir y gestionar ese consumo. Un enfoque de reducción del daño apoya a las personas que quieren mantener la abstinencia, pero también se compromete con las personas que mantienen un uso activo de sustancias, y trabaja con ellas para fomentar la reducción de su consumo, pero sobre todo las consecuencias que este consumo tiene para otras áreas de su vida.
- 10.** Compromiso activo sin coerción. Housing First enfatiza que se trata de que las personas usuarias se comprometan positivamente con la ayuda que necesitan. Del mismo modo, enfatiza activa y continuamente que el apoyo, el tratamiento y el asesoramiento están siempre disponibles, y que los cambios positivos en salud, bienestar, integración social y en la calidad de vida en general son posibles. El diálogo, el asesoramiento, la información, el apoyo y la persuasión son mecanismos para conseguirlo.
- 11.** Planificación centrada en la persona. Consiste en organizar el apoyo y el tratamiento en torno a cada persona y a sus necesidades. Este enfoque insiste en la capacidad de elección de la persona usuaria y su control sobre el servicio. Podría resumirse diciendo que el servicio se adapta y organiza alrededor de las

personas usuarias, en vez de pretender que sean estas las que se adapten al servicio.

12. Los apoyos que ejerce el equipo son proporcionales a las demandas y a las capacidades de las personas. La intervención es acordada con cada persona usuaria y trabajada según los acuerdos alcanzados.
13. Apoyo flexible y disponible durante el tiempo necesario. El apoyo es adaptable, flexible y puede ser imaginativo, respondiendo a cada conjunto de necesidades individuales según lo requieran, al menos dentro de los recursos (económicos) del servicio. La intensidad del apoyo puede aumentar o disminuir según las necesidades del individuo, así que Housing First debe responder positivamente cuando la persona necesite más o menos ayuda. El elemento final y crucial de la prestación de un servicio flexible es que se deberá proporcionar apoyo durante todo el tiempo que sea necesario. El servicio no trata de capacitar a la persona y crear una dependencia, sino de aumentar o disminuir los apoyos en función de la persona. La idea fundamental es propiciar salidas naturales del programa en aquellas personas que ya no requieran de dichos apoyos y en el momento en que puedan vivir de forma autónoma.

Operando en el marco de estos principios fundamentales, Housing First busca una serie de prioridades en el servicio, entre ellas, ofrecer ayuda para el acceso y mantenimiento de la vivienda y para mejorar la salud, el bienestar y la integración social, desde la perspectiva de los derechos humanos y la dignidad del ser humano. La intervención se dirigirá al cumplimiento no punitivo de los compromisos adquiridos.

El modelo de intervención se basa en la gestión intensiva del caso (Intensive Case Management, ICM), que es la modalidad de apoyo utilizada en la mayor parte de los programas Housing First europeos y proporciona a las personas participantes los apoyos necesarios y con la intensidad que demanden.

Elementos que convierten la experiencia en novedosa y buena práctica

Desde el punto de vista cuantitativo, el sinhogarismo permanece como la manifestación más intensa de exclusión social, siendo un fenómeno que continúa en progresión creciente y que afecta ya a millones de ciudadanos. Estas personas han intentado en repetidas ocasiones iniciar procesos de integración participando en diversos programas sociales (alojamiento en albergues, tratamiento de deshabitación a drogas o programas de empleo), pero el resultado, en muchas ocasiones, no ha sido satisfactorio y han terminado de nuevo en situación de calle. Por lo general, estas personas suelen presentar enfermedad mental, adicciones, discapacidad o patología dual, elementos que dificultan el éxito en estos programas. Pero el elemento que más dificulta avanzar en sus procesos es no disponer de un alojamiento estable. Son las personas con más hándicaps las que terminan en calle y las que más tiempo permanecen en ella. Y además son precisamente estas personas, las

que sufren una mayor vulnerabilidad, mayores tasas de victimización delictiva, de muerte prematura y de agresiones.

Las iniciativas puestas en marcha se han dirigido más a la gestión del problema que a su solución. Las políticas deberían partir de una concepción común del problema, seguir la lógica de los derechos y no de los recursos, ser integrales, configurarse a largo plazo y tener como objetivo la erradicación del sinhogarismo.

El programa Hábitat es una propuesta contrastada, innovadora y eficiente contra el sinhogarismo que trata de contribuir a cambiar la situación de las personas sin hogar con mayor grado de vulnerabilidad. El programa Hábitat trata de cambiar dos elementos del problema de las personas sin hogar:

- Mejorar su calidad de vida a través de proporcionar un alojamiento estable y seguro.
- Propiciar el acceso a recursos sociales y sanitarios dirigidos a la ciudadanía.

Para cambiar estos dos elementos, el programa ofrece:

- Acceso inmediato a viviendas independientes, diseminadas geográficamente, con garantía de tenencia, sin fecha de finalización y no condicionado a iniciar un tratamiento.
- Apoyos continuados, durante el tiempo y con la intensidad que la persona necesite y siempre dirigidos por sus elecciones.

El programa Hábitat se basa en el único modelo de intervención con personas sin hogar que ha demostrado de forma amplia y contrastada ser una solución al sinhogarismo. Surge como alternativa a un modelo tradicionalmente aceptado (modelo de continuo o "escalera" de recursos de intervención). En el modelo en escalera, las personas deben "competir" contra otras para acceder a los recursos y los programas; por tanto, se da una exclusión de aquellas que presentan mayores dificultades precisamente en sistemas de atención social que persiguen la inclusión. En este sentido, Hábitat es un programa innovador, puesto que modifica este modelo al ofrecer una vivienda sin exigir *a priori* compromisos o cambios por parte de la persona en aspectos tales como su adicción o el inicio de tratamientos para resolver un problema de salud mental, por ejemplo. En un grupo de personas sin hogar tan complejo, el modelo en escalera se convierte en un mecanismo de entradas y salidas, de puertas giratorias que no producen cambios, mientras la persona se estanca y se agrava su situación. El otro elemento innovador reside en la proporción de apoyos individuales, personalizados y proporcionales a las demandas de la persona. Si la persona no solicita nada, se respeta su decisión. En ese sentido, la motivación para el cambio siempre es intrínseca y, por tanto, mucho más sólida y consistente que cuando supeditamos la vivienda a la participación en programas de inserción.

La vivienda está relacionada directamente con la mejora de la calidad de vida y con la seguridad; por tanto, es el primer elemento que proporciona el programa.

El acceso a la vivienda es inmediato y los apoyos facilitados permiten el acceso a una vida normalizada, lo cual supone un uso más racional de los recursos sociales y sanitarios disponibles y evita el uso de recursos especializados o de urgencias, de un coste mucho mayor y un carácter menos normalizador.

Hábitat es un programa que puede y debe convivir con otros modelos más tradicionales, pero resulta más pertinente que otros sobre todo en personas sin hogar con mayores dificultades. Las experiencias en los Estados Unidos, Canadá y en otros países europeos así lo demuestran.

Hábitat es una propuesta eficaz, orientada a resultados, que consigue que las personas mantengan su vivienda y logra una clara mejora de su calidad de vida. Así, por ejemplo, en Francia los participantes redujeron en un 50% las visitas a hospitales y, en general, en todos los proyectos el 85% de las personas mantienen su vivienda trascurridos tres años. Además, es un modelo eficiente, que evidencia ahorros en relación con el coste de otros servicios y hace un uso más eficiente de los recursos invertidos. Así por ejemplo la experiencia finlandesa muestra un ahorro medio de 9.600 euros por persona y año (un 38% menos) en comparación con el coste resultante de la utilización de servicios por la misma persona en situación de calle (modelo en escalera). Esta cifra es similar al resto de experiencias europeas.

Eficacia

Desde que se pusieron en marcha los primeros servicios que seguían esta metodología, el modelo Housing First se presenta como una respuesta exitosa para acabar con el sinhogarismo, basada en la evidencia de sus resultados en los Estados Unidos, Canadá y en número creciente de países europeos. El proyecto de investigación Housing First Europe, financiado por la Comisión Europea, ofrece un análisis de la implementación y resultados de evaluación de cinco programas Housing First europeos, comparados con los de otros cinco programas (Busch-Geertsema, 2013). Se señalan los siguientes elementos clave:

- Todos los programas ofrecían unas altas tasas de mantenimiento de la vivienda a los 24 meses (por encima del 85%).
- Las personas usuarias pertenecían a diferentes grupos, con un alto porcentaje de abuso de sustancias en la mayoría de los casos. Predominaban los hombres con larga trayectoria de sinhogarismo.
- Las principales necesidades de apoyo de las personas alojadas eran: alojamiento, ingresos, salud física y mental, ausencia de empleo y aislamiento social.
- Se desarrollaron diferentes patrones de apoyo, tanto en lo relativo a las necesidades de las personas como a la implementación de las ayudas. Los proyectos evidenciaron una alta satisfacción de las personas usuarias con la atención y servicios prestados.
- Los resultados con incidencia positiva en la calidad de vida de las personas eran generalizados. La mayoría de las personas mostraron progresos relacionados

con el abuso de sustancias y la salud mental. Se dieron resultados más moderados en el acceso al empleo, a ingresos y con relación a la soledad.

- Los resultados relacionados con la integración en la comunidad y los conflictos vecinales fueron variados. Algunos de los participantes se comprometieron con actividades comunitarias, aunque otros prefirieron “mantener su privacidad” y fueron menos activos en este sentido.
- Los proyectos Housing First resultaban menos caros que el alojamiento temporal en los recursos tradicionales para el mismo periodo temporal.

La Estrategia Integral Nacional sobre Personas sin Hogar 2015-2020 (Gobierno de España, 2015), que es la primera estrategia para la lucha contra el sinhogarismo elaborada en el Estado español, recoge también una serie de resultados del modelo Housing First en programas internacionales:

Los resultados tras muchos años de existencia en otros países, muestran mejoras cualitativas en la aceptación para residir en una vivienda por parte de las personas sin hogar (por encima de un 80% de permanencia en una vivienda cuatro años después de haber comenzado el programa), reducción del uso general de servicios públicos (estudios basados en evidencias logran demostrar que las personas sin hogar en programas de Housing First reducen el uso de emergencias sanitarias en un 83%, hay un 80% menos de traslados en ambulancias, su uso de instituciones penitenciarias baja en un 77%, el número de días que implican esas estancias penitenciarias baja en un 45%, las visitas a médicos descienden el 83%, las hospitalizaciones psiquiátricas son un 75% menos, el uso de cama hospitalaria baja un 72%, las visitas a centros para alcoholismo son un 97% menos y bajan un 65% los contactos con la Policía), mejora de la calidad de vida (el 93% de las antiguas personas sin hogar tan resistentes se declaran “muy satisfechos”, se reduce un tercio la autopercepción de discapacidades físicas, el 97% mejora su salud mental y se reduce un 57% el consumo de sustancias o alcohol) y reduce costes.

La evaluación del programa Hábitat aplicable en el territorio de Gipuzkoa se ha diseñado teniendo en cuenta las experiencias previas de evaluación de otros programas Housing First, especialmente la de los proyectos de Home/Chez Soi canadiense y Housing First Europe. Se escogió un diseño de experimentación social con un grupo experimental y un grupo de control determinados mediante asignación aleatoria. Los dos grupos de participantes cumplían con el perfil de acceso al programa en el momento de su entrada, de modo que la única diferencia existente entre ellos era si recibían el apoyo de Housing First (grupo experimental) o de servicios tradicionales (grupo de control). Las características sociodemográficas de ambos grupos se compararon tras la entrevista inicial y se confirmó que ambos eran equivalentes estadísticamente. A partir de esa evaluación inicial, se entrevistó a las personas de ambos grupos cada 6 meses durante un periodo de 24 meses.

Dentro de la evaluación que se ha ido realizando agrupando todos los proyectos que desarrolla la Fundación RAIS en el Estado, y donde se integrará la evaluación

del territorio de Gipuzkoa, la situación inicial apuntaba que la media de edad de las personas participantes en la evaluación era de 48 años, con una trayectoria media de calle de 9,5 años. El 72,1 % tenían problemas de adicción al alcohol o sustancias; el 40,7%, problema de salud mental; y un 29,1 %, discapacidad.

Los resultados obtenidos de esta evaluación han seguido la línea de otros programas internacionales. Más del 80% de personas del grupo experimental se encontraban en situación de calle o en recursos de emergencia o alojamiento temporal al inicio del programa. A los 24 meses, el 96% de estas personas seguían alojadas en sus viviendas (una persona había salido a una habitación alquilada en un piso compartido). La evolución de la situación de alojamiento en el grupo de control había sido escasa: de aproximadamente un 85% de personas en la misma situación inicial que el grupo experimental, más del 60% seguían en la misma situación a los 24 meses, con un 37% de ellas en situación de calle.

En relación con la calidad de vida, evaluada con la encuesta de calidad de vida de Lehmann, la satisfacción había aumentado de manera significativa en la mayoría de las áreas evaluadas, en especial en alojamiento, relaciones familiares, situación económica y seguridad. En el caso del grupo de control, la satisfacción de las personas había empeorado en varias de las áreas evaluadas, mientras que en otras se produjeron mejoras mínimas. En el ámbito de la salud mental, las personas usuarias del programa Hábitat experimentaron mejoras generales; y también lo hicieron en cada uno de los ámbitos evaluados mediante el General Health Questionnaire de Goldberg (GHQ) en mayor medida que las mejoras detectadas en el grupo de control.

Beneficios para las partes interesadas

En este punto, debemos remitirnos principalmente a los resultados ya reseñados, que llevan a confirmar los beneficios que, frente a las alternativas tradicionales, supone la aplicación del programa Hábitat, siempre y cuando esta se circunscriba exactamente a las características y principios del programa. Por ello, insistimos en que el Hábitat es un programa que puede y debe convivir con otros modelos más tradicionales, pero consideramos que esta iniciativa es más pertinente que otras especialmente en personas sin hogar con mayores dificultades.

Lecciones aprendidas y factores de éxito

Uno de los factores clave de éxito ha sido detectar hitos de implementación del programa en los que se puede proporcionar información a las partes interesadas y definir la información que debe entregarse a instituciones, organizaciones, profesionales y personas sin hogar. Los procesos de derivación al programa Hábitat y el acceso de los participantes al programa fueron momentos clave para la comunicación del modelo Housing First.

Por otro lado, como ha ocurrido en otras experiencias de implementación de Housing First en Europa, las particularidades del contexto territorial, las estructuras

administrativas de los servicios sociales que apoyan a las personas sin hogar y sus competencias determinan algunas de las adaptaciones al modelo.

Housing First Europe señala algunos retos y las lecciones aprendidas también en la implementación de este tipo de programas, lecciones que se repiten en los distintos países y que son perfectamente aplicables al programa Hábitat desarrollado en nuestro territorio:

- Asegurar un rápido acceso a la vivienda es fundamental para facilitar los procesos de recuperación de las personas.
- Existen algunos riesgos para las personas usuarias, derivados de tener una dirección fija: pueden tener que afrontar procesos y resoluciones judiciales, se reducen sus ingresos disponibles, pueden reclamarles deudas, puede afectar negativamente a su estado de ánimo al perder contacto con compañías de la calle o con las redes sociales que mantenían en esta etapa en situación de calle, entre otras.
- El modelo Housing First supone un cambio en la “balanza de poder” entre las personas usuarias y las entidades prestadoras de servicios si lo comparamos con el alojamiento institucionalizado. Esto supone que los equipos deben hacer ofertas de apoyo orientadas a dar respuesta a los objetivos individuales de las personas participantes y a cubrir sus necesidades y preferencias.

Transferibilidad

El programa Hábitat es replicable dentro del sector, y prueba de ello es que distintas entidades en todo el territorio estatal afirman estar aplicando la metodología Housing First en distintos proyectos. Para la Asociación RAIS Euskadi, el presente programa debe estar dotado de unas características concretas que garanticen, por un lado, la práctica de la metodología conforme a sus claves irrenunciables y, por otro, la incorporación de variantes que permitan su replicabilidad. Por ello, la concepción en la ejecución del programa incorpora en Gipuzkoa, al menos, los siguientes valores:

- Proceso de aprendizaje continuo.
- Flexibilidad a la hora de adaptarse territorialmente.
- Rigurosidad a la hora de mantener la experiencia bajo los parámetros estrictos del modelo (fidelidad al modelo).
- Retroalimentación.

Asimismo, la experiencia que se está llevando a cabo debe seguir aportándonos información acerca de los problemas y barreras que nos vamos encontrando y a las que hay que ir dando respuesta:

- Ajuste de expectativas temporales en la ejecución a corto, medio y largo plazo.
- Aumento de la eficacia y la eficiencia en el proceso de replicación en el territorio.

- Obtención de un modelo de financiación y gestión sostenible.
- Detección de áreas de incertidumbre no resueltas internamente.

Referencias documentales

Bernad, R. (2019): "Défis et stratégies pour l'appropriation du modèle Housing First dans la première expérience systématique d'implémentation en Espagne", *Vie Sociale*, nº 23-24, págs. 151-166.

Bernad, R.; Talens, F.; Geraci, I.; Ramos, M.; Yuncal, R. y Rivero, B. (2017): *Estudio comparativo de la intervención en adicciones en el modelo Housing First y en los servicios tradicionales de atención al sinhogarismo descriptivo sobre los sistemas de tratamiento a las adicciones en España*, Madrid, Plan Nacional sobre Drogas; RAIS Fundación.

Bernad, R.; Yuncal, R. y Panadero, S. (2016): "Implementing Housing First in Spain. First results of the Habitat program", *European Journal of Homelessness*, vol. 10, nº 1, págs. 53-82.

Blanco, S. (2016): "Sam Tsemberis, el hombre que empezó la revolución por el techo", *El País Semanal*, <https://elpais.com/elpais/2016/11/10/eps/1478732741_147873.html>.

Busch-Geertsema, V. (2013): *Housing First Europe. Final Report and Local Evaluation Reports for Amsterdam, Budapest, Copenhagen, Glasgow and Lisbon*. Bruselas, Comisión Europea.

Gobierno de España (2015): *Estrategia Nacional Integral para Personas sin Hogar 2015-2020*, Madrid, Gobierno de España.

Homeless as Unfairness-Home EU (<<http://www.home-eu.org>>): se trata de un proyecto de investigación internacional financiado por el programa de Investigación y Desarrollo de la Comisión Europea Horizonte 2020. Su principal objetivo es desarrollar una reflexión empírica multinivel sobre la desigualdad en Europa para apoyar la innovación social y el desarrollo de servicios y prácticas que puedan revertir la situación, especialmente a través de políticas sociales basadas en la evidencia, y en concreto, de la metodología Housing First para erradicar el sinhogarismo.

Housing First Hub Europe (<<https://housingfirsteurope.eu>>): agrupación de entidades públicas y privadas que tiene por finalidad promover el modelo Housing First en Europa. Se formó en 2017 a partir del grupo de expertos miembros del Comité Asesor de la *Guía Housing First Europe* (Pleace, 2016), que se ha convertido en el manual de referencia para la implementación del modelo Housing First en Europa.

Pleace, N. (2016): *Guía Housing First Europa*, Bruselas, Federación Europea de Organizaciones Estatales que Trabajan con las Personas sin Hogar.

Autoría de la ficha: Alejandra Puente García.

Datos de contacto: Asociación RAIS Euskadi
<bilbao@rais-euskadi.org>
Tel.: 610 169 676



GAZTEON SARELAN: PROGRAMA DE APOYO PARA LA TRANSICIÓN A LA VIDA ADULTA DE JÓVENES EN SITUACIONES DE DIFICULTAD PERSONAL, FAMILIAR Y SOCIAL

Zabalduz, Cooperativa de Iniciativa Social

Fecha de inicio: julio 2018.

Tiempo de desarrollo o implantación: dieciséis meses.

Resumen

La transición de la adolescencia a la vida joven-adulta es un proceso que cada vez se alarga más en el ciclo total de la vida de las personas, y son las familias quienes vienen dando esta protección y sustento en ese momento, incluso permitiendo entrenamientos parciales de emancipación (residencia de estudios, convivencias temporales de pareja y actividad laboral parcial). Sin embargo, en nuestra experiencia con diferentes colectivos de atención, encontramos que no todas y todos los adolescentes cuentan con una familia que pueda dar este soporte, o que también muchos de los conflictos personales, llenan estos procesos de dificultad.

Estas experiencias previas y la escucha tanto de las propias necesidades existentes en Gipuzkoa como de las recomendaciones europeas, nos ha llevado proponer un programa para dar soporte para la transición a la vida adulta o acompañamiento a la emancipación que creemos que aporta un mejor andamiaje para esta transición y que puede reforzar los elementos de autonomía y disminuir falsos pasos o dificultades que a menudo se observan en grupos de jóvenes en dificultad.

GazteOn SareLan quiere aportar un modelo territorial específico de atención para la emancipación y pretende mejorar, respecto a las prácticas actuales, la capacidad de crear contextos que permitan el desarrollo de la autonomía de las personas jóvenes, que sea flexible para ajustarse a las necesidades individuales y que ofrezca una atención integral y sin rupturas entre los 16 y los 23 años. El proyecto aporta un modelo específico de unidades convivenciales de tres o cuatro personas. En estos momentos, el programa cuenta con dos recursos residenciales: Larzabal-Erreterria (cuatro chicas) y Zumarraga (cuatro chicos).

Grupo destinatario

La población destinataria son personas jóvenes que precisa de apoyo en la construcción y definición de su proyecto vital, por carecer de figuras de apoyo estables de referencia para llevarlo a cabo, ya sea por ausencia o por debilidad en su red de apoyo. Se consideran factores favorecedores de los procesos de emancipación que las personas jóvenes que deseen acceder al programa:

- Cuenten con un proyecto formativo-laboral en curso o, en su defecto, planificado.
- Cuenten con motivación y actitud proactiva en la elaboración de su proyecto vital.
- Cuenten con capacidad para asumir responsabilidades en la toma de decisiones.
- Hayan progresado en la consecución de sus objetivos personales.
- No presenten necesidades especiales tales como discapacidad, problemas graves de adicciones o problemas graves de salud mental.

Objetivo

Los objetivos generales del programa GazteOn SareLan son:

- Facilitar el desarrollo integral de la persona.
- Motivar a las personas jóvenes en la construcción de su proyecto de autonomía personal.
- Acompañar a las personas jóvenes en su proceso de autonomía y emancipación.
- Apoyar las actividades formativas y prelaborales para la inserción plena en el mercado laboral.
- Garantizar el bienestar, la inclusión y autodeterminación del joven o la joven mediante un contexto de convivencia seguro.
- Facilitar el acceso e integración a recursos institucionales y sociocomunitarios disponibles.

Lugar o cobertura geográfica

Errenteria y Zumarraga.

Partes implicadas

- Diputación Foral de Gipuzkoa (Servicio de Protección a la Infancia y la Adolescencia, Servicio de Protección Social a la Mujer Víctima de Violencia Machista y de Inclusión Social).
- Zabalduz, Cooperativa de Iniciativa Social.

Metodología

Los principales elementos metodológicos del programa se describen a continuación:

- La asunción de responsabilidades como elemento central sobre el que pivota la intervención. Se centra, entre otros, en la formación personal (conocimientos, actitudes, habilidades, valores), la organización personal, la motivación y el compromiso con su proyecto educativo, el desarrollo personal y sociorrelacional, la asunción de un rol social, el modelaje y la autonomía.

Además, el programa se sustenta también en los siguientes elementos:

- Los acompañamientos: la conexión de la persona con el medio, de donde obtiene recursos y apoyos, es un aspecto donde incidimos de manera activa.
- La intervención en calle o espacios abiertos.
- La intervención directa a través de las nuevas tecnologías (teléfono o plataformas en línea).
- Las actividades de apoyo en la vivienda.
- Otras actividades de apoyo: además del uso de los recursos y programas ya existentes, se plantea poner en marcha, por un lado, actividades de apoyo para los y las jóvenes basadas en la mentoría, como procesos de relación y acompañamiento con personas extuteladas o voluntarias; y por otro, actividades de apoyo en colaboración con asociaciones, así como promocionar el asociacionismo y el voluntariado.
- Acciones de intermediación con redes de apoyo relacionales y comunitarias.
- La coordinación y colaboración con agentes y recursos como garantía de una actuación coherente.
- Sesiones de trabajo con familias, en los casos que sea necesario o posible.

Elementos que convierten la experiencia en novedosa y buena práctica

- Adelanta procesos de emancipación personal de jóvenes menores de edad que se encuentran bajo medidas de protección o que, aunque no sea así, se encuentren en un nivel de desprotección grave, consiguiéndose mayores competencias personales y relacionales a la mayoría de edad.
- Asegura la conexión de los y las jóvenes con los recursos comunitarios, o de los diversos sistemas (vivienda, educación, inclusión social, redes comunitarias, justicia, empleo) de una manera más precoz.
- Da continuidad a los procesos de emancipación y, en consecuencia, obtiene mejores resultados en las dimensiones del modelo de calidad de vida propuesto por Verdugo y otros (2009).

Eficacia

Cabe subrayar que durante este primer año de experiencia:

- El 90% de los jóvenes (todos ellos menores de 20 años) que participan en el programa han tenido su primera experiencia laboral.
- El 45% han obtenido un empleo remunerado.
- El 20% se han emancipado.

Beneficios para las partes interesadas

- Aumento de la satisfacción personal, reducción de situaciones de estrés y aumento de la percepción de apoyo.

- Aumento del número de interacciones y relaciones y, por tanto, mejora de la red de apoyo social (profesional e informal).
- Mejora el acceso a itinerarios formativos y a oportunidades laborales.
- Mejora en los niveles de desempeño autónomo en aspectos cotidianos.
- Mejora de su participación social y comunitaria.
- Mejora en el acceso a derechos básicos (documentación) y a unos ingresos mínimos.
- Reducción de conflictividad y conductas de riesgo.

Lecciones aprendidas y factores de éxito

- Intensidad gradual en el acompañamiento socioeducativo a fin de facilitar un proceso de emancipación y transición a la vida adulta con garantías.
- Mayor comprensión de las fases del desarrollo vinculadas con la adquisición de una mayor autonomía.
- Adaptación estructural y metodológica a las necesidades colectivas e individuales.

Transferibilidad

El modelo se considera replicable reduciendo el número de personas en las unidades de convivencia e integrándolas en ellas desde edades más tempranas.

Referencias documentales

Zabalduz: <<http://www.zabalduz.com>>.

Autoría de la ficha: Mikel Castander Sánchez.

Datos de contacto: GazteOn SareLan

<responsablegazteon1@zabalduz.com>

Tel.: 688 87 12 65

B/ ÁMBITO COMUNITARIO

AUZOLAB INCLUSIÓN SOCIAL C2+i Conexiones Improbables



Fecha de inicio: diciembre 2018.

Tiempo de desarrollo o implantación: nueve meses.

Resumen

El proyecto comienza con la definición del siguiente reto:

La inclusión de la exclusión, donde los servicios sociales a diferentes niveles pasen a ejercer un papel de promotor de la capacitación educativa y física de las personas excluidas para facilitar su socialización. Apoyándose y colaborando con los agentes y estructuras sociales y deportivas locales, trabajando en red entre todos para mostrar que es posible impulsar procesos de inclusión de personas concretas a través de la actividad física. Procesos que, a su vez, nos permitan también alcanzar a las personas excluidas más lejanas, para que puedan realizar su propio proceso de autodeterminación que las pueda llevar a la inclusión.

Una vez definido, se inicia un trabajo codo con codo con las personas en exclusión de un centro de referencia de Gipuzkoa, el centro Trintxer (Caritas), a través de las metodologías de Conexiones Improbables, para que sean ellas mismas las que puedan ir diseñando nuevas herramientas de inclusión apoyadas en la práctica y el desarrollo de la actividad física que nos permitan crear nuevas guías de actuación futuras a diferentes niveles —macro, meso, micro—, integrando el ámbito de los servicios sociales y el ámbito del deporte y la actividad física y, sobre todo, generando un nuevo ámbito híbrido transdisciplinar (políticas sociales - deporte) que se abre a la hora de desarrollar nuevas políticas y acciones de inclusión social.

Grupo destinatario

Personas en situación de exclusión social.

Objetivo

En el marco del plan Elkar-EKIN, se busca diseñar procesos de inclusión de personas concretas a través de la actividad física, procesos que nos permitan alcanzar a las personas excluidas más lejanas para que puedan realizar su propio trayecto de autodeterminación personal que les pueda llevar a la inclusión.

Lugar o cobertura geográfica

Centro de acogida personas en exclusión Trintxer.

Partes implicadas

- Diputación Foral de Gipuzkoa:
 - Servicio de Protección a la Mujer Víctima de Violencia Machista y de Inclusión Social (Departamento de Políticas Sociales).
 - Servicio de Deportes (Departamento de Juventud, Cultura y Deportes).
- Centro de personas en exclusión de Trintxer.
- Personas usuarias.
- Equipo consultor C2+i Conexiones Improbables y Athlon.

Metodología

Metodologías propias de innovación colaborativa y abierta de la Plataforma Conexiones Improbables: Encuentros Improbables, Paseos Improbables, Conversaciones Improbables.

Elementos que convierten la experiencia en novedosa y buena práctica

- El enfoque del proyecto, centrado en cada una de las personas en exclusión, con su correspondiente adaptación metodológica.
- La participación de los dos servicios institucionales —el Departamento de Políticas Sociales y el Departamento de Juventud, Cultura y Deportes—, a diferentes niveles —territorial y local— y desde el inicio, en el diseño del enfoque y desarrollo del proyecto.
- La vinculación del proyecto a la comunidad local deportiva y social.
- La posibilidad de escalar la experiencia para otro tipo de personas en exclusión y agentes que favorecen la inclusión.

Eficacia

El proyecto se ha finalizado en una primera etapa y, tras esta fase, estamos en condiciones de afirmar que se ha abierto una nueva forma de trabajo en red entre servicios-agentes y personas en exclusión que puede servir de modelo para futuras intervenciones integrales con personas en exclusión a través de la actividad física. El proyecto ha permitido pilotar una experiencia:

- De colaboración interdepartamental en la propia Diputación Foral de Gipuzkoa, de cooperación interinstitucional con ayuntamientos, público-privada y transdisciplinar con entidades sociales y comunitarias, que entendemos constituye una buena práctica.
- Relativa al potencial de la actividad física para promover cambios comportamentales en las personas en exclusión.

- Dirigida a personas con necesidad de apoyos importantes, cuando hasta ahora esta práctica está extendida entre aquellas personas en riesgo de exclusión, pero no tanto con este perfil específico de personas excluidas más lejanas.

Beneficios para las partes interesadas

- Para las personas usuarias:
 - Autodeterminación.
 - Promoción de niveles de atención específicos.
 - Capacitación educativa y desarrollo de la socialización.
 - Potencial de la actividad física para el cambio comportamental y relacional.
- Para las instituciones:
 - Acceso a personas a las que, en general, cuesta implicar tanto en servicios sociales como deportivos.
 - Trabajo en red entre diferentes departamentos forales y locales, y constitución de una mesa local.
 - Mayor conocimiento de la situación física y social de partida de cada usuario (motivación, participación): en definitiva, un mayor conocimiento holístico de la persona en exclusión.

Lecciones aprendidas y factores de éxito

- A nivel macro:
 - Se antoja fundamental diseñar políticas sociales que impulsen proyectos híbridos de inclusión que incorporen desde el inicio la mirada social y de la actividad física como elemento socializador y de inclusión.
 - A la hora de diseñar los niveles de atención, poner el foco en alcanzar a la población inactiva/no deportiva/invisible.
 - Procurar concretar el diseño de servicios específicos dirigidos a personas usuarias en función de sus problemas concretos.
 - En paralelo, diseñar políticas deportivas de apoyo a los clubes y entidades deportivas que valoren más los criterios sobre el enfoque e incidencia de cada proyecto en la reducción de la exclusión social en su comunidad y premiar, a su vez, la gestión deportiva proactiva.
 - Destinar recursos económicos en las políticas diseñadas en esta línea.
- A nivel meso:
 - Articular espacios en los niveles de gestión pública para compartir conocimiento de lo que se viene haciendo en cada ámbito, social y deportivo, para impulsar la posibilidad de generar proyectos comunes. Es decir, trabajo interdepartamental con vocación transformadora y llevada a la práctica.

- Establecer dinámicas de trabajo colaborativo entre los agentes de los diferentes ámbitos en las que cobra importancia el trabajo en red, rompiéndose estructuras estancas, y en las que se parta de la escucha y la observación para co-crear, detectando retos comunes. Construir red.
 - Diseñar y completar un mapa municipal de información sobre inclusión social/deportes con personas usuarias, asociaciones y otros agentes, para así poder analizar en cada caso la situación de partida.
 - Formar sobre diversidad a los agentes de los ámbitos de la red.
 - Visibilizar las iniciativas el ámbito social y del deporte inclusivo, centrándose más en la inclusión y menos en los logros deportivos.
- A nivel micro:
 - Para realizar cualquier tipo de iniciativa en el ámbito de la inclusión, resulta esencial involucrar a las personas usuarias para, de este modo, poder acercarnos realmente a sus verdaderas necesidades, miedos...
 - Diseñar programas específicos individuales considerando, por un lado, el estado físico de inicio de cada usuario y, por otro, su grado de interés para la socialización.
 - Activar mesas locales que incorporen a todos los agentes de los diferentes ámbitos que interactúan con las personas usuarias en conexión con los servicios de orientación deportiva.
 - Generar espacios comunitarios vinculados a agentes y programas locales concretos. Detectar y potenciar los espacios inclusivos en personas autónomas.

Transferibilidad

La estructura del proyecto como sistema de actuación con los diferentes elementos va a ser replicable y, de hecho, es lo que se pretende con el diseño de este primer piloto como tal. Pero nos gustaría reseñar que lo que entendemos fundamental para el mejor resultado de cualquier proyecto de este tipo es adecuar siempre su desarrollo a las necesidades individuales y los contextos de cada una de las personas en situación de exclusión, porque no debemos de olvidar que uno de los principales retos del proyecto es incidir en las actitudes y comportamientos de las propias personas en exclusión, además de en su entorno y en las entidades y personas que lo integran.

Referencias documentales

Conexiones Improbables: <<http://www.conexionesimprobables.es>>.

Athlon: <<http://www.athlon.eus>>.

Departamento de Juventud, Cultura y Deportes de la Diputación Foral de Gipuzkoa: <<https://www.gipuzkoa.eus/es/web/kirolak>>.

SIIS Centro de Documentación y Estudios (2018): *Promoción del deporte en colectivos en situación de exclusión socioeconómica: principios de actuación y buenas*

prácticas, Donostia, SIIS Centro de Documentación y Estudios, <<https://www.sis.net/documentos/informes/Promocionedeporteexclusion.pdf>>.

Autoría de la ficha: Jose Mari Armentia Macazaga (c2+i).
Gorka Martínez de Lahidalga (Athlon).
Iker Usón González (Servicio de Protección a la Mujer Víctima de Violencia Machista y de Inclusión Social).

Datos de contacto: Jose Mari Armentia <jma@conexionesimprobables.com>

MEDIACIÓN COMUNITARIA

Caritas Gipuzkoa

Fecha de inicio: septiembre de 2017.

Tiempo de desarrollo o implantación: septiembre de 2017 - actualidad.

Resumen

Mediación comunitaria ante las quejas de una parte del vecindario de las calles adyacentes al centro de atención a personas sin hogar Aterpe, debido a los problemas que ocasionaban en el barrio algunas personas que se acercaban a recibir asistencia en el Centro. En todos los proyectos de Caritas Gipuzkoa, se busca la integración y sensibilización social en el ámbito comunitario en el que se desarrollan, motivo por el cual nos preocupaba la situación que se estaba generando.

Grupo destinatario

Vecindario y Proyecto Aterpe.

Objetivo

Reducir la incidencia negativa que pudiera tener en el vecindario actuaciones y comportamientos de algunas personas que se acercaban al Centro.

Lugar o cobertura geográfica

Vecinos de las calles cercanas al Centro Aterpe (barrio Amara de Donostia).

Partes implicadas

- Caritas Gipuzkoa.
- Vecindario de la calle José María Salaberría, Asociación de Vecinos de Amara Berri, Asociación de Vecinos de Morlans.
- Ayuntamiento de Donostia.
- Diputación Foral de Gipuzkoa.
- Ertzaintza.
- Guardia Municipal de Donostia.

Metodología

Llevar a cabo una radiografía de la situación real, ver qué medidas se estaban adoptando y cuáles se podrían adoptar en un futuro, procurando ser lo más objetivo posible.

Elementos que convierten la experiencia en novedosa y buena práctica

La participación directa en un mismo espacio de todas las partes implicadas, que, a través de un proceso colaborativo, ha dado lugar a mejoras sobre la situación de partida, así como a un cambio en las posturas que las partes mantenían en su inicio.

Eficacia

- Se ha modificado la acogida directa, y en la actualidad se atiende por derivación, con un cupo máximo de personas.
- Se ha suprimido el reparto de bocadillos a las personas que están de paso.
- Se ha ampliado el horario del comedor de Laguntza Etxea para poder atender, festivos y fines de semana, a una parte de las personas que acudían a Aterpe, reduciendo de esta forma la presión que pudiera haber en el vecindario por el número de personas en calle.
- Se ha trabajado con el Ayuntamiento la derivación de algunas personas con las que estábamos interviniendo y cuyas necesidades excedían lo que en Aterpe podíamos ofrecerles.
- Se ha creado un recurso de atención a personas en calle para intervenir con aquellas personas que no accedían a Aterpe, pero se quedaban en el entorno.
- Mantenemos seguimiento y acompañamiento intensivo a personas que tienen actitudes incívicas.
- Hemos incorporado a la normativa del Centro las consecuencias que se derivan de hechos y acciones con incidencia negativa realizados en el entorno.
- Nos hacemos presentes cuando vecinos y comerciantes lo solicitan. Además, se hacen rondas en el barrio por iniciativa propia.
- Ha disminuido, cualitativa y cuantitativamente, el número de incidencias de las que el vecindario se queja.
- La Ertzaintza y la Guardia Municipal reconocen que el número de incidentes es muy bajo, prácticamente nulo, y que desde el punto de vista de la seguridad, se trata de una zona segura.
- Se mantiene una relación directa con el hurbiltzaille (ertzaina de proximidad).
- Se ha potenciado el número de jornadas de puertas abiertas para dar a conocer el proyecto, a sus participantes y la metodología de trabajo.

Beneficios para las partes interesadas

Se han ampliado y mejorado servicios e infraestructuras comunitarias en la zona (servicios de limpieza, alumbrado, bancos, parque, jardineras). También se está buscando la forma de llevar a cabo actividades en la calle (por ejemplo, mercadillos).

Lecciones aprendidas y factores de éxito

- Los factores que más han contribuido al resultado de esta experiencia han sido:

- La predisposición de las partes a cambiar la situación, poniéndose en el lugar del otro y tratando de buscar soluciones compartidas.
- La figura mediadora del Ayuntamiento, que ha sabido ordenar, encauzar y dirigir, de manera acertada, las reuniones y los contenidos en ellas trabajados.
- El vecindario ha valorado muy positivamente la figura del ertzaina de proximidad, muy cercana a los vecinos y al propio Aterpe.
- Necesidad de colaboración interinstitucional.
- Necesidad de fomentar la sensibilización comunitaria para discriminar los posibles comportamientos conflictivos de la visión de la persona y sus dificultades, así como para evitar las generalizaciones.

Transferibilidad

Cualquier proyecto que se vaya a llevar a cabo debería requerir de un trabajo previo con el entorno vecinal en el que se vaya a incardinar. Hay que adelantarse a informaciones que puedan llevar a otras personas y facilitar información directa y de primera mano de lo que se quiere hacer, el colectivo al que se va a atender, con qué tipo de medios y recursos, y prever situaciones que se puedan producir y sean negativas para el entorno, participantes y la entidad que gestione el proyecto.

Referencias documentales

Labor de Caritas Gipuzkoa con las personas sin hogar: <<https://www.caritasgipuzkoa.org/es/que-hacemos/personas-sin-hogar>>.

Autoría de la ficha: José Emilio Lafuente, secretario general de Caritas Gipuzkoa.
José Antonio Lizarralde, responsable del Área de Personas Sin Hogar Caritas Gipuzkoa.

Datos de contacto: Área de Personas Sin Hogar de Caritas Gipuzkoa
<etxegabeak1@caritasgi.org>

PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA Y LA RADICALIZACIÓN A TRAVÉS DE LA INCLUSIÓN SOCIAL



Asociación Intercultural Kolore Guztiak

Fecha de inicio: enero de 2016.

Tiempo de desarrollo o implantación: enero 2016 - actualidad.

Resumen

Partiendo de la base de que uno de los fenómenos que se derivan de la exclusión social es la socialización de la violencia como medio de expresión de las y los jóvenes, en Kolore Guztiak hemos desarrollado, en el marco de nuestra política de tolerancia cero con respecto a la violencia, una propuesta de intervención basada en el desarrollo de un programa de actividades en la que, al mismo tiempo que se trabaja la inclusión social, se aborda la prevención de conductas violentas y de radicalización. Este programa tiene tres pilares:

- Actividades de ocio y tiempo libre centradas en el desarrollo de expresiones artísticas (teatro, pintura) y la práctica periódica del deporte (fútbol, montañismo, atletismo) para trabajar habilidades tanto personales como laborales y sociales, especialmente la empatía, el trabajo en equipo, el control del estrés, el respeto y la cultura de paz.
- Actividades de visibilización e integración comunitaria en el marco de las programaciones culturales de las localidades guipuzcoanas en las que tenemos presencia, centrándonos principalmente en la población infantil como colectivo meta.
- Actividades de prevención de conductas violentas de las y los jóvenes a través de la participación en un programa de prevención de la radicalización conjunto con la Diputación Foral de Gipuzkoa y la Ertzaintza, con el apoyo de referentes socioculturales y religiosos (Consejo Islámico del País Vasco y mezquitas), consistente en la sensibilización/concienciación y capacitación de las y los jóvenes y las y los profesionales de Kolore Guztiak.

En este programa global, participa todo el personal de Kolore Guztiak y todas y todos los jóvenes a los que acompañamos. En el caso concreto de las actividades de sensibilización y capacitación para la prevención de la radicalización, han participado un tercio del personal educador (cinco educadoras y un educador) y un total de quince jóvenes (una mujer y catorce hombres).

Grupo destinatario

Jóvenes (mayores de edad) migrantes en situación o en riesgo de exclusión social.

Objetivo

Crear espacios y canales de contención y referencia donde se promuevan una cultura de la paz, valores de responsabilidad, cohesión grupal, solidaridad, tolerancia, y el cuidado de la salud; espacios y canales que, a su vez, proporcionen a los y las jóvenes los recursos, las herramientas, las capacidades y el acompañamiento necesarios para promover y defender de forma autónoma y eficiente sus derechos y transformar, junto con otros agentes, a la sociedad guipuzcoana.

Lugar o cobertura geográfica

Gipuzkoa.

Partes implicadas

- Kolore Guztiak y las y los jóvenes con quienes trabaja.
- El Servicio de Protección a la Mujer Víctima de Violencia Machista y de Inclusión Social de la Diputación Foral de Gipuzkoa.
- Asociaciones de vecinas y vecinos, comisiones culturales y de fiestas, mesas de diversidad cultural/igualdad de los municipios donde tenemos presencia.
- La comunidad islámica vasca (Consejo Islámico del País Vasco y mezquitas).
- Ligas y espacios deportivos municipales y provinciales.
- La Ertzaintza.

Metodología

Se utiliza un doble enfoque. Por un lado, un enfoque lúdico para el trabajo de las cuestiones personales y emocionales, en este caso a través de actividades de ocio y tiempo libre. Y por otro lado, un enfoque comunitario centrado en la creación de espacios de interrelación y en la visibilización positiva del colectivo.

Elementos que convierten la experiencia en novedosa y buena práctica

Consideramos que es novedosa la aplicación de un enfoque integral en el que se aborde de manera paralela la inclusión y la prevención de la violencia y la radicalización de las y los jóvenes. Y más allá de eso, que el propio proceso de empoderamiento y de inclusión social de las y los jóvenes sirva para luchar contra las violencias en todas sus facetas, y contra la radicalización.

Eficacia

Se han podido valorar algunos aspectos cualitativos relacionados con el programa, como los siguientes:

- Más allá de la adquisición de habilidades, se destacan los avances observados por las y los propios jóvenes y las y los educadores de Kolore Guztiak en relación con el control del estrés y el desarrollo de valores como la empatía y el respeto.
- Hay un cambio claro y palpable en la visión que tenía previamente la población guipuzcoana sobre las y los jóvenes en situación o riesgo de exclusión, especialmente sobre quienes tienen origen inmigrante. Las y los jóvenes se sienten mejor considerados y valorados, y han percibido cambios importantes en el trato que reciben.

Beneficios para las partes interesadas

En general, este programa, con las actividades que propone, complementarias a la intervención directa que hacemos desde Kolore Guztiak, es fundamental tanto para las y los jóvenes con los que trabajamos como para las educadoras y educadores de la organización, ya que proporcionan recursos, herramientas y capacidades para promover y defender de forma autónoma y eficiente sus derechos y transformar, junto con otros agentes, a la sociedad vasca.

De manera específica, con este programa se puede trabajar no solo la lucha activa contra las desigualdades y la discriminación que sufren las y los jóvenes en situación o riesgo de exclusión a los/as que acompañamos, si no también cuestiones del ámbito personal (emocional) y comunitario que están en el centro del desarrollo de conductas violentas (contra la propia persona o contra otras personas) y de la radicalización de este colectivo juvenil por sus particularidades y el contexto de marginalidad en el que se desenvuelven.

Lecciones aprendidas y factores de éxito

Como lecciones aprendidas, podemos destacar que las actividades de ocio y tiempo libre, a las que no se les suele dar mucha importancia, son las que más han marcado positivamente a las y los jóvenes con las/os que se han trabajado en el marco de programa, tanto en el plano personal, —centradas en este caso en el desarrollo de valores de tolerancia y respeto en el marco de una cultura de paz—; como en el plano comunitario —en términos de arraigo/inclusión social—, ya que se ha conseguido al mismo tiempo avanzar en los programas de intervención en términos de desarrollo de la autonomía y empoderamiento personal y grupal.

Uno de los principales factores de éxito ha sido la utilización del deporte como herramienta y espacio de intervención socioeducativa. Para ello se ha trabajado con las y los propias/os jóvenes en la elección de la práctica deportiva que más interés les despierta. En nuestro caso, podemos destacar el fútbol, que además de servir de canal para controlar o rebajar los nivel de estrés y ansiedad, se ha convertido en un espacio de intervención para trabajar las diferentes cuestiones del ámbito personal y emocional abordadas por el programa.

Transferibilidad

Consideramos que es un programa sencillo que se puede desarrollar y replicar en cualquier organización que trabaje con colectivos vulnerables o excluidos. Sugeriríamos que se enfatizaran especialmente dos aspectos. Por un lado, las actividades de ocio y tiempo libre, ya que, como hemos comentado, es una de las claves del programa en lo que a desarrollo personal se refiere. Y por el otro lado, las actividades de visibilización e integración en el marco de la comunidad, ya que con ellas se consigue franquear una de las principales barreras de exclusión social. Trabajando estos dos aspectos, como base, lo que se realice en términos de sensibilización y concienciación para la prevención de conductas violentas y de la radicalización será mucho más efectiva.

Referencias documentales

En la página web de Kolore Guztiak (<<http://www.koloreguztiak.org>>) —actualmente en fase de actualización— y en nuestro Facebook (<<https://es-es.facebook.com/koloreelkartea/>>) se puede encontrar información general sobre las actividades que realizamos, incluyendo las que hemos hecho mención. Disponemos, asimismo, del informe de actividades anual de la organización (disponible en la web) y de informes internos de desarrollo de las diferentes actividades a las que hemos hecho referencia (la mayoría de ellas han contado y cuentan con financiación tanto pública como privada).

Destacamos también la publicación de una investigación titulada *Experiencias, vivencias y necesidades de los jóvenes extranjeros en situación o riesgo de exclusión en Gipuzkoa* y el corto documental *Salah*, que describen el contexto y las situaciones que viven los jóvenes con los que trabajamos, que, como hemos señalado, son el caldo de cultivo ideal para el desarrollo de conductas violentas y para la radicalización. Por último, como hemos mencionado al inicio de esta ficha, contamos con una política de tolerancia cero con respecto a la violencia, en la cual se enmarca este programa.

Autoría de la ficha: Jorge A. Correa Quintero, responsable de proyectos y relaciones institucionales.

Datos de contacto: Kolore Guztiak <proyectos@koloreguztiak.org>

EXPERIENCIA PILOTO DE ACOMPañAMIENTO SOCIAL

Asociación Loiolaetxea para la Integración Social



Fecha de inicio: 1 de enero de 2019.

Tiempo de desarrollo o implantación: doce meses.

Resumen

Se trata de una experiencia piloto mediante la que se facilita que ocho personas usuarias de la Red Foral de Inclusión Social y ocho personas/familias de Gipuzkoa no usuarias de dicha red inicien una relación de encuentro e interacción no educativa que favorezca la inclusión social desde la vinculación. Con el objetivo de promover el encuentro sobre la base de la total voluntariedad que permita a las personas usuarias de la Red Foral de Inclusión con dificultades para una gestión positiva de su soledad fortalecer sus relaciones no institucionales.

A fin de llevar a cabo esta iniciativa, se establecen criterios o pautas de actuación para cada una de las partes participantes:

- Personas/familias ajenas a la Red Foral de Inclusión:
 - Ser respetuosas, evitando hacer preguntas indiscretas y evitando generar relaciones de dependencia, dejando "ir" a la otra persona cuando corresponda.
 - Facilitar los espacios de encuentro y relación con absoluta voluntariedad, de forma adulta y responsable.
 - Colaborar y participar en las reuniones y encuentros a los que se les convoque, tanto de seguimiento como de formación.
 - Colaborar en la difusión del programa, para favorecer la sensibilización a través del relato de su experiencia propia (en la medida de las posibilidades).
- Personas en proceso de inclusión social (dentro de la Red Foral de Inclusión):
 - Acudir a los encuentros con su referente técnico, para continuar desarrollando de forma adulta y responsable su plan individual de atención.
 - Facilitar los espacios de encuentro y relación con absoluta voluntariedad, de forma adulta y responsable.
 - Colaborar en la difusión del programa, para favorecer la sensibilización a través del relato de la experiencia propia (en la medida de las posibilidades).
- Referente técnico de acompañamiento (Asociación Loiolaetxea u otras asociaciones de la red):
 - Ser referente de intervención por medio del diseño, contraste, seguimiento y evaluación del plan individualizado de atención.

- Realizar el seguimiento semanal y el desarrollo de esos planes mediante entrevistas y otras actividades educativas. Coordinarse con otras entidades y servicios sociales con relación a los acompañamientos.

Grupo destinatario

Personas usuarias de la Red Foral de Inclusión Social.

Objetivo

- Ofrecer a las personas usuarias de la Red Foral de Inclusión con dificultades para una gestión positiva de su soledad o necesidad de fortalecer sus relaciones no institucionales, un programa que coadyuve a ello en el marco de su plan individualizado de atención.
- Promover el encuentro sobre la base de la total voluntariedad, tanto al inicio como en cualquier momento del proceso, así como del máximo respeto al otro, lejos de relaciones de superioridad, juicio o búsqueda de beneficios personales.
- Promover espacios de conocimiento y reconocimiento mutuo, favoreciendo la vinculación normalizadora de las personas usuarias y no usuarias.
- Promover la sensibilización y el cambio social a través del efecto humano que la experiencia vinculatoria pueda generar en las personas participantes y sus entornos.

Lugar o cobertura geográfica

Gipuzkoa.

Partes implicadas

Ocho personas usuarias de la Red Foral de Inclusión Social y ocho personas/familias de Gipuzkoa no usuarias de dicha red. La asociación Loiolaetxea para la Integración Social y la Red Foral de Inclusión Social.

Metodología

Las relaciones construidas entre las personas que participan en la experiencia están enmarcadas en un encuentro de hospitalidad y fundadas en la total voluntariedad.

Elementos que convierten la experiencia en novedosa y buena práctica

Como respuesta a la soledad y la exclusión, debemos tratar de ampliar recursos y ofrecer respuestas adecuadas a los colectivos en situación de mayor vulnerabilidad. La respuesta debe de ser articulada y coordinada, con capacidad de ofrecer alternativas creativas e innovadoras. Debido a ello, este programa promueve experiencias de encuentro entre personas de dentro y fuera de la Red Foral de Gipuzkoa. Se trata de crear una experiencia que promueva la inclusión social a través del encuentro entre personas basado en la hospitalidad.

Los vínculos generados entre las personas permiten, por un lado, promover la inclusión social de las personas, evitando la institucionalización, y, por otro lado, sensibilizar y favorecer el cambio social a través del efecto humano de las personas participantes.

Eficacia

Desde hace más de un año, se vienen desarrollando este tipo de prácticas en la Red de Familias Acogedoras (relacional y residencial), que se enmarca en la Campaña Hospitalidad de la Compañía de Jesús en el País Vasco y Navarra.

A través de estas experiencias, diversas familias residentes en Gipuzkoa han generado vínculos relacionales con jóvenes en situación de vulnerabilidad. Promovidas desde la total voluntariedad, las relaciones establecidas se han perpetuado en el tiempo, alcanzando los objetivos previstos. Se han generado espacios de reconocimiento mutuo que han permitido la vinculación entre las personas, lo que ha contribuido a la autonomía e inclusión de los y las jóvenes.

Beneficios para las partes interesadas

Valoramos el encuentro no como una dinámica asistencial, sino como una experiencia voluntaria de acompañar y ser acompañado que pone en juego las capacidades propias y ajenas. La acogida convierte a la persona en un miembro más de la comunidad, que comparte vida y produce una dinámica de apoyo y escucha recíproco para fortalecer sus relaciones no institucionales.

Lecciones aprendidas y factores de éxito

- El encuentro como experiencia de vida.
- La ciudadanía como agente de inclusión que evita institucionalizaciones innecesarias.
- El refuerzo de la comunidad, que se convierte en protagonista de sus propios procesos a través de sus redes.
- El conocimiento y reconocimiento de las fronteras sociales visibles e invisibles de nuestras comunidades.

Referencias documentales

Página web: <<https://www.loiolaetxea.com>>.

Autoría de la ficha: Ioritz López, Karmele Villarroel y Martín Iriberrí.

Datos de contacto: Loiolaetxea

<loiolaetxea@hotmail.com>

Tels.: 943 285 676 y 664 768 329

INKLUSIB (GENERACIONES INCLUSIVAS)

Fundación Instituto Gerontológico Matia (Ingema)

Fecha de inicio: septiembre 2019.

Tiempo de desarrollo o implantación: septiembre 2019 - octubre 2020.

Resumen

El proyecto Inklusib (Generaciones Inclusivas) tiene por objetivo promover la inclusión de personas mayores en riesgo de exclusión social en programas de intervención comunitaria desarrollados en diferentes municipios del territorio guipuzcoano, desde la participación activa de personas de diferentes generaciones. Se trata de un proyecto de innovación social en el que, a través del mapeo de agentes, la metodología de investigación-acción participativa y la co-creación, pretende elaborar una herramienta para el pilotaje y la experimentación en dos municipios guipuzcoanos con marcadas diferencias poblacionales. El pilotaje servirá para probar lo co-creado en la detección, captación e inclusión de personas mayores, en riesgo de exclusión, en dos programas de intervención comunitaria: Adinkide y Antzuola Lagunkoia. La herramienta podrá servir para la escalabilidad y replicabilidad en otros programas, contextos y municipios.

Grupo destinatario

Los sectores de población potencialmente beneficiarios de los avances derivados de la puesta en marcha del proyecto son, en primera instancia, las personas mayores, las personas en proceso de envejecimiento en riesgo de exclusión por diferentes motivos, ya sean económicos, sociales, de salud o del entorno, por ejemplo: personas que viven solas, personas con escasos recursos económicos, personas de 55 o más años en situación de desempleo de larga duración, personas migrantes, personas frágiles o en situación de dependencia o personas que residen alejadas del núcleo urbano.

Objetivo

El objetivo general del programa es promover la participación en la vida activa comunitaria de personas mayores en riesgo de exclusión social y fragilidad a través de la colaboración entre generaciones y agentes del municipio. Los objetivos específicos:

- Favorecer la inclusión de las personas con perfiles de fragilidad, dependencia o exclusión en programas de intervención comunitaria a través del diseño de una herramienta.

- Fomentar la relación entre generaciones en el proceso de construcción de entornos sociales amigables e inclusivos de forma común y compartida.
- Impulsar la colaboración entre agentes, Administración y ciudadanía para fomentar la participación ciudadana desde la equidad.
- Abordar la soledad no deseada desde la comunidad.
- Promover entornos sociales amigables para todas las personas.

Lugar o cobertura geográfica

Gipuzkoa.

Partes implicadas

- Matia Instituto Gerontológico.
- Adinkide.
- Ayuntamiento de Antzuola.
- Gobierno Vasco.
- Diputación de Gipuzkoa (programa Etorkizuna Eraikiz).

Metodología

El programa se basa en una metodología de investigación-acción participativa (IAP) que pretende promover la participación de los miembros de comunidades en la búsqueda de soluciones a sus problemas y ayudarles a incrementar el grado de control que ellos tienen sobre aspectos relevantes de sus vidas (incremento de poder o empoderamiento) (Balcázar, 2003). El objetivo último de esta metodología es conseguir que la comunidad se convierta en el principal agente de cambio para lograr transformar su realidad, siendo para ello imprescindible el pacto intergeneracional.

Se buscará generar espacios adecuados para la co-creación y reflexión, por medio de dinámicas participativas y técnicas cualitativas, para diseñar entre los diferentes agentes comunitarios y ciudadanía de diferentes generaciones una herramienta para captar e incluir a las personas mayores en riesgo de exclusión social en programas de intervención comunitaria.

Para ello es necesaria la reflexión conjunta de las diferentes generaciones y agentes, buscando así ajustarnos a la realidad cambiante de las personas que envejecen y buscando soluciones en común en las que toda la realidad que compone un municipio tenga un papel relevante y no solo aquellas personas que, por edad, puedan parecer más cercanas.

Las dinámicas de trabajo comunitario que presentamos tienen como base metodologías colaborativas innovadoras entre generaciones, utilizan dinámicas variadas adaptadas al grupo de trabajo y que no solo busca la recogida de información y co-creación, sino también que resulte un proceso atractivo y motivante en el que participar.

Elementos que convierten la experiencia en novedosa y buena práctica

En este proyecto, se considera imprescindible la implicación de diferentes generaciones en la creación de soluciones para la integración en la comunidad de las personas mayores en riesgo de exclusión social. Al promocionar la relación entre infancia, juventud, personas adultas y mayores, se facilita la reconstrucción de un tejido social que gradualmente se ha ido debilitando, acentuándose la distancia entre generaciones. Se busca construir comunidad juntos/as, implicando a todas las generaciones en la corresponsabilidad social y en la cultura de la interdependencia, el apoyo mutuo y de los cuidados.

Eficacia

Puesto que el proyecto se encuentra en una fase inicial, actualmente se desconoce su eficacia real, pero se prevé un resultado positivo, puesto que ambos programas se encuentran en pleno proceso de desarrollo y con alta necesidad de involucrar a los perfiles señalados. Para medir su eficacia y evaluar su impacto, en el proyecto está programado realizar un estudio cuasiexperimental a través del sentido psicológico de comunidad (*sense of community index*, SCI). El sentido psicológico de comunidad es una experiencia subjetiva de pertenencia a una colectividad mayor, que forma parte de una red de relaciones de apoyo mutuo en la que se puede confiar. También se incluirá una escala sencilla que se creará específicamente para el proyecto, la cual evaluará las dimensiones de frecuencia de contacto entre generaciones, la dotación de significado a las relaciones intergeneracionales y la presencia de estereotipos entre generaciones para medir el impacto del programa en este sentido.

Beneficios para las partes interesadas

Trabajar en la promoción de la inclusión social incide en una variedad de beneficios potenciales para las personas mayores, tales como: realizar intercambios sociales recíprocos que fomentan la interdependencia, la equidad y el empoderamiento; la integración social, que apoya, a su vez, la detección social; el desempeño de roles y la preservación de la autodeterminación y autoestima; el reconocimiento social por parte de los miembros de la comunidad y de uno/a mismo/a; la interacción social significativa y de valor; o la autoeficacia y control percibido de uno/a mismo/a y de su entorno.

Lecciones aprendidas y factores de éxito

El grado de desarrollo de Adinkide y Antzuola Lagunkoia supone una oportunidad para avanzar en estas intervenciones e incorporar avances para co-crear fórmulas que mejoren la inclusión de personas en riesgo de exclusión y trabajar con personas de diferentes generaciones en el diseño, detección, captación e implicación de estos perfiles en iniciativas comunitarias.

Las personas mayores quieren oportunidades para socializar e integrarse con otros grupos de edad y culturas dentro de sus comunidades (OMS, 2007). Las relaciones sociales son importantes a lo largo de la vida de todos los individuos. En la vejez, la repercusión de estas relaciones tiene aun más importancia, en tanto que es un momento vital caracterizado por las pérdidas en diversos sentidos (salud, social y física).

Uno de los retos del futuro en cohesión social está en conseguir superar un cierto aislamiento generacional o entre grandes grupos de edad, que si bien tienen situaciones vitales y expectativas de vida muy diferentes, pueden encontrar espacios para compartir e intercambiar experiencias y enriquecerse mutuamente. Como señala el Consejo de Europa (2004: 3), “una sociedad cohesionada es una comunidad que se apoya mutuamente y que está compuesta por individuos libres que persiguen metas comunes por medios democráticos”. Asimismo, la cohesión social también alude, en el plano comunitario, a la condición capaz de asegurar que los distintos grupos de una comunidad se lleven bien entre ellos y tengan un sentido compartido de su presente y de su futuro (Commission on Integration & Cohesion, 2007). La idea de fondo es que las generaciones son interdependientes y forman parte del mismo tejido social; por ello, el trabajo intergeneracional puede ayudar a lograr una mejor configuración del bienestar y de la equidad entre esas generaciones (Imsero, 2010).

La multiplicidad de situaciones que se recogerán en la investigación suponen un amplio espectro de actuación que se despliega en un abanico de oportunidades para intervenir en la exclusión, promocionando intervenciones efectivas. De este modo, se cubrirán requerimientos y necesidades que los conocimientos científicos y las intervenciones existentes no consiguen abarcar. Cabe destacar que este proyecto pretende aumentar los beneficios en cuanto al bienestar social y calidad de vida de las personas afectadas.

Transferibilidad

La incidencia social del programa se podrá observar mediante su efectividad y su replicabilidad en otras iniciativas y contextos. El proyecto ofrece las bases para el abordaje de las situaciones de riesgo de exclusión social en la vejez desde el entorno comunitario, que incluye a la Administración pública, los agentes sociales y privados y la ciudadanía en general.

Sobre las posibilidades de réplica y escalabilidad futura, la herramienta desarrollada puede conformarse como un instrumento para implicar a personas mayores en riesgo de exclusión social en iniciativas de intervención comunitaria que puede ser utilizado por otras entidades y organismos que trabajan en el ámbito de la amigabilidad, el envejecimiento activo, la soledad, entre otros.

En el marco concreto de la amigabilidad, las oportunidades de replicabilidad se multiplican internacionalmente, ya que este programa tiene un largo recorrido en todo el mundo. En Euskadi, en la actualidad hay 61 municipios adheridos a Euskadi

Lagunkoia, en los que residen el 71,3% de la población mayor del País Vasco. En Gipuzkoa, son 24 los municipios adheridos y suponen el 64,8% de la población mayor de este territorio.

Por su parte, Adinkide actualmente desarrolla sus programas en Donostia y Lasarte-Oria en Gipuzkoa, pero también en otros territorios y ciudades, tales como Madrid, Móstoles, San Fernando de Henares, Torrejón de Ardoz y Vigo. Por lo tanto, el resultado del pilotaje realizado en uno de los municipios guipuzcoanos permitirá la replicabilidad de esta iniciativa en estos otros lugares.

Referencias documentales

Euskadi Lagunkoia: <<https://www.euskadilagunkoia.net>>.

Autoría de la ficha: Elena del Barrio, Ainara Tomasena y Nerea Almazán.

Datos de contacto: Elena del Barrio <elena.barrio@matiafundazioa.eus>

MENTORÍA CON PREADOLESCENTES DE ORIGEN MIGRANTE: URRETXINDORRA/RUISEÑOR



SOS Racismo Gipuzkoa

Fecha de inicio: finales de 2014.

Tiempo de desarrollo o implantación: finales de 2014 - actualidad.

Resumen

Urretxindorra/Ruiseñor es un proyecto de mentoría dirigido a preadolescentes de origen migrante y en cierto riesgo de exclusión en el que hacemos posible que se encuentren semanalmente por un tiempo aproximado de tres horas con sus mentores/as, estudiantes universitarios/as. La pretensión del programa es la de colaborar en el proceso de desarrollo personal e inclusión social de estos niños y niñas, que presentan diferentes tipos de dificultades en su adaptación a la sociedad de acogida. La idea que hay detrás del concepto de mentoría es que, gracias a la relación personal, de confianza y de creación del vínculo, el o la mentora se convierta para el niño/a en un modelo positivo y en un referente. Esto ayuda a desarrollar y reforzar la confianza personal y social de los y las menores, su autoestima y sus competencias personales, funcionales y sociales.

Grupo destinatario

Niños y niñas entre 10 y 14 años de origen migrante y jóvenes estudiantes de las universidades (18-30 años).

Objetivo

El objetivo general es:

- Reforzar las opciones de acogida e inclusión en nuestra sociedad del alumnado preadolescente de origen extranjero en edad escolar y de bajo nivel socioeconómico, mediante el desarrollo de relaciones de mentoría con estudiantes universitarios/as.

Los objetivos específicos son:

- Formar un cuerpo de jóvenes universitarios/as que, de manera voluntaria, hagan posible un proceso de mentoría con preadolescentes para favorecer su desarrollo y capacitación diaria, y que incida directamente en la mejora de su competencia intercultural y de sus habilidades interpersonales y capacidades comunicativas.

- Contribuir al fortalecimiento de la autonomía y la inclusión en igualdad de los y las preadolescentes a través de las relaciones establecidas con sus mentores/as, de tal manera que vean ampliada su red social, reforzadas sus expectativas futuras y mejorado su desarrollo personal, social y emocional.
- Propiciar la desaparición de la barrera emocional que muchos/as de estos/as niños/as sienten frente al euskera y colaborar en la normalización de su uso con sus mentores/as y en su vida cotidiana en general, para que se convierta en una herramienta de inclusión.
- Reforzar la participación de la juventud en tareas de voluntariado que contribuyan a la sensibilización en torno a la igualdad y la inclusión social de personas de diferentes culturas o pertenecientes a minorías.
- Detectar posibles actitudes discriminatorias de género entre jóvenes de cara a la realización de propuestas de prevención, reforzando los valores de igualdad.

Lugar o cobertura geográfica

Donostia, Errenteria, Hernani, Urnieta, Tolosa y Pasaia.

Partes implicadas

- Centros escolares de Gipuzkoa.
- Universidades: Universidad del País Vasco (UPV/EHU), Universidad de Deusto.
- Familias.
- Entidades colaboradoras (Kutxa Fundazioa, Topic, Albaola, Gipuzkoa Basket Club, Real Sociedad Fundazioa, San Telmo Museoa, Aquarium de Donostia).
- Entidades financiadoras (Ayuntamientos de Donostia y Errenteria, Diputación de Gipuzkoa y Gobierno Vasco).

Metodología

En SOS Racismo llevamos cinco cursos desarrollando el proyecto Urretxindorra. Para ponerlo en marcha, nos basamos en la experiencia de otras entidades que llevaban más años implementándolo, y en concreto, en Servei Solidari. El día a día metodológico de la práctica de la mentoría Urretxindorra tiene en su núcleo central la relación semanal, a lo largo de un curso escolar, entre un/a estudiante universitario/a como mentor/a y un preadolescente (10-14 años) de origen migrante. La relación es monitoreada por un equipo técnico, en este caso de SOS Racismo, que facilita y promueve los elementos necesarios para su desarrollo en calidad. Los elementos fundamentales del modelo son:

- Una buena selección y un proceso formativo de calidad para los y las mentoras.
- Una correcta selección de los/as niños/as, para lo cual es básico una coordinación acertada con las escuelas y con diferentes servicios sociales, así como la aceptación no solo del menor, sino también de su familia, con vistas a la colaboración de todos/as.

- Un emparejamiento meticuloso con vistas a hacer posible una conexión más fácil desde el primer momento.
- Un seguimiento semanal de cada una de las parejas y del desarrollo de sus citas, siempre con respeto a la privacidad, pero atentos a cualquier distorsión o elemento que dificulte los objetivos de la mentoría en cuanto a bienestar psico-social de sus protagonistas, para así evitar paternalismos y llegar con el tiempo a una relación de mayor igualdad.
- Un cierre adecuado en cada caso, con la vista puesta en aumentar las opciones de búsqueda de mentores naturales en la vida de estos menores. Para ello se realiza una última formación sobre el cierre con los mentores.

Realizamos además dos tutorías individuales con cada mentor/a y dos colectivas. Por otro lado, a lo largo del curso diferentes entidades culturales y deportivas colaboran con el programa, de manera que hacen posible un inicio de las relaciones adaptado a gustos compartidos.

Elementos que convierten la experiencia en novedosa y buena práctica

Lo novedoso está dentro del propio concepto de mentoría: relaciones que aportan un beneficio mutuo, que no están sujetas a juicio y organizadas por terceros, que se desarrollan cuando las personas voluntariamente ofrecen su tiempo para apoyar y alentar a otros que se encuentran en situación de desventaja, compartiendo experiencias y conocimientos, durante un periodo significativo, ya sea determinado o prolongado en el tiempo.

El proyecto persigue, en la práctica, reforzar la autoestima y las habilidades sociales de un sector de la población especialmente vulnerable y sobre el que la actuación de mentoría ejerce un beneficio expreso, que se ve al mismo tiempo reflejado en las relaciones familiares y en la progresiva inclusión en condiciones de igualdad en su entorno social.

Proyectos similares (con quienes estamos coordinados en red a través de la Coordinadora de Mentoría Social) se llevan a cabo en Navarra, Girona, Barcelona y Tarragona, en el Estado español, así como en otros países europeos (Islandia, Suiza, Suecia, Dinamarca, Noruega, Austria y Finlandia).

El proyecto de mentoría contiene también la particularidad de ser el único servicio en nuestro territorio dirigido de manera expresa a esa franja de personas de origen migrante (menores entre 10 y 14 años) con dificultades para la inclusión en el entorno donde viven.

En estos años de desarrollo del proyecto, hemos ido recopilando necesidades que tienen las personas jóvenes de origen inmigrante y nos hemos dado cuenta de las lagunas que hay en los servicios que se ofrecen. Gracias a ello, hemos tenido la posibilidad de ir conociendo otras entidades y agentes que intentan dar respuesta a estas demandas y con los cuales estamos en contacto para poder hacer una fotografía de la realidad a la cual nos enfrentamos y de las respuestas que todavía

están por ofrecer: en concreto Ika Lagun, Hasi eta Ikasi, Ongi Etorri Eskolara y Proyecto Izeba.

Es muy importante hacer hincapié en el mapa de alianzas que este proyecto permite generar entre centros escolares, tejido asociativo, instituciones públicas y familias; es decir, un ecosistema donde el niño o la niña, con sus necesidades y demandas, es el centro de la intervención.

Además de ello, y como un elemento de importancia destacada, está la implicación voluntaria como mentores/as de estudiantes de las universidades de Deusto y el País Vasco (UPV/EHU). Más de cien jóvenes de diferentes carreras han pasado por el programa, ejercitando un servicio de acompañamiento activo con niños/as de origen migrante con quienes han desarrollado una labor de acompañamiento que ha supuesto para ellos y ellas la adquisición o fortalecimiento de habilidades de responsabilidad, comunicación, empatía, solidaridad y conocimiento en la práctica de una realidad que enfrenta estereotipos y prejuicios.

La mentoría social se configura entonces como parte del ecosistema educativo, ya que complementa el trabajo que la escuela hace con el/la menor, ejerciendo una labor tutorial que aprovecha los valiosos recursos humanos y sociales del entorno en el cual vive el niño o la niña. La consecución del bienestar psicosocial de estos menores que se encuentran en una situación de desventaja social pasa por crear y reforzar esos mapas de alianzas que el centro escolar teje con otros agentes sociales, intentando dar respuesta a necesidades reales y generar oportunidades equivalentes de desarrollo para todos los niños y todas las niñas.

Es significativo, de hecho, que Amara Berri Sarea propusiera a SOS Racismo Gipuzkoa participar en la revista pedagógica *Aula de Innovación Educativa* de la editorial Grao, en concreto en el monográfico sobre acción tutorial, de cara a presentar el Proyecto Urretxindorra como práctica innovadora.

Eficacia

La eficacia de la mentoría con jóvenes y adolescentes en situación de vulnerabilidad, riesgo o exclusión social se destaca en el informe *Resultados del estudio de evaluación del impacto de los programas de mentoría social*, realizado en 2013 por el grupo de investigación sobre mentoría por la Universidad de Girona para la Coordinadora de Mentoría Social. Los datos recogidos en el estudio aportan evidencias del efecto a corto plazo y muestra algunos indicios sobre cuáles pueden ser los beneficios que aporta la mentoría en el desarrollo personal de las personas mentoradas y mentoras.

El informe recoge que, con los programas de mentoría, las personas mentoradas aumentan sus aspiraciones y expectativas educativas. Ello se refleja tanto en la actitud hacia los estudios actuales como en la búsqueda de nuevas vías para formarse o estudiar, más allá de los programas en los que se encuentran. Los autores destacan también que la mentoría mejora el desarrollo emocional en las personas mentoradas, causando un efecto positivo y efectivo en ellas. El mentor promueve

el desarrollo emocional de los jóvenes a través del aumento de la autoconfianza y la autoestima.

Estos datos han sido corroborados en las evaluaciones que, en concreto, sobre el programa Urretxindorra ha llevado a cabo desde su inicio el Departamento de Psicología Social de la Universidad del País Vasco (UPV/EHU).

A partir del curso 2018-2019, se está desarrollando el proyecto de investigación Applying Mentoring: Innovaciones Sociales y Tecnológicas para la Inclusión Social de Personas Inmigrantes y Refugiadas. Su propósito es observar si la relación de mentoría que tienen los/as mentolados/as puede favorecer o no su mejora escolar y social. Esta investigación es coordinada por la Universidad de Girona en colaboración con la UPV/EHU.

Beneficios para las partes interesadas

- Mentores/as: sensibiliza a jóvenes estudiantes universitarios/as hacia realidades culturales y sociales distintas, desarrollando en ellos/as la competencia intercultural necesaria en sociedades multiculturales y fomentando el dialogo intercultural de cara a promover el respeto mutuo y la convivencia. De esta manera, los y las estudiantes universitarios/as serán partícipes de un objetivo social común mediante la experiencia directa de colaboración con los/as destinatarios/as.
- Mentorados/as: aprenden habilidades para la vida, promueve su desarrollo personal y social, y favorece nuevos proyectos en las expectativas vitales de las y los niños, entre ellos, el acceso a estudios de educación superior. Asimismo, fomenta el uso del euskera en el caso de menores y mentoras y mentores euskaldunes, así como el conocimiento del entorno en el que residen.

Lecciones aprendidas y factores de éxito

Las personas en situación de mayor dificultad para la inclusión social, y más las menores de edad, se encuentran en situación de gran fragilidad. En esas condiciones, las personas que, con una atención especial, de manera voluntaria y haciendo uso de la escucha activa les acompañan en el día a día se convierten en referentes de gran valor. Los intereses e inquietudes de los y las preadolescentes de origen migrante están muy ligados al hecho de sentirse aceptados, entendidos y protegidos. Un mentor o mentora ejerce un papel estratégico en esa dirección.

La labor que SOS Racismo ejerce con el proyecto Urretxindorra nos ha hecho testigos, por ejemplo, de la incomodidad con la que muchos/as de estos/as menores viven el euskera, lengua que a menudo perciben como un elemento que les aleja de sus iguales. Ante esa realidad, en el proyecto hemos ido adaptando fórmulas que detienen ese rechazo, en primer lugar, para pasar a la progresiva aceptación y uso del euskera como otra herramienta de comunicación.

Las familias, en términos generales viven el programa como una oportunidad de inclusión y relaciones para sus hijos e hijas. En SOS Racismo ponemos una especial

atención en el trato directo con las madres y padres, con el objetivo de compartir avances o encontrar juntos/as soluciones a posibles desencuentros.

El seguimiento directo y semanal que hacemos a cada pareja y a la cohesión de su vínculo permite encontrar fórmulas de relación adaptadas a cada persona. Para ello, entre otros aspectos, ponemos un cuidado exquisito a la hora de establecer los emparejamientos mentor/a- mentorado/a, teniendo en cuenta para ello múltiples aspectos y factores que permiten un desarrollo exitoso de la relación y sus objetivos.

La coordinación eficaz entre los diferentes agentes implicados en la mentoría resulta esencial para aumentar las posibilidades de éxito y que el/la mentorado/a vea realizado el objetivo que el programa le ofrece en cuanto al refuerzo de su autoestima. Son numerosas las personas y entidades que entran en juego en el desarrollo de la autoestima y una coordinación ágil y bien organizada aumenta las posibilidades de éxito.

Otro elemento de importancia reside en el aporte que un ejercicio de mentoría como el que venimos desarrollando tiene en menores de mayor vulnerabilidad. En ocasiones, encuentran graves dificultades para relacionarse con sus iguales fuera del estereotipo o del hecho diferencial. En esas circunstancias, su mundo relacional se ve reducido. La mentoría incide directamente en las posibilidades de abrir nuevos espacios y lo hace promoviendo una autonomía que se refuerza y retroalimenta con cada avance. En esa medida, el/la niño/a encuentra más propuestas que le alejan del riesgo de la marginación.

Transferibilidad

SOS Racismo Gipuzkoa es miembro de la Junta de Gobierno de la Coordinadora de Mentoría Social (<<http://mentoriasocial.org>>), que tiene su sede en Barcelona. La Coordinadora colabora en el desarrollo de programas de mentoría dirigidos a personas en situación de vulnerabilidad. Existen diferentes tipos de mentoría, de acuerdo con los beneficiarios/as a quienes se dirija. El programa Urretxindorra corresponde a uno de ellos, el dirigido a menores. Una de las responsabilidades de SOS Racismo en la Junta de la Coordinadora es el de buscar nuevas entidades que, en diferentes localidades del Estado español, puedan implicarse en la utilización profesional y de calidad de la mentoría como herramienta que, bien aplicada, permite el aumento de las oportunidades para personas en riesgo de exclusión. Así, en SOS Racismo estamos en contacto con dos entidades para poder extender Urretxindorra a Bizkaia y a Araba, y nos hemos prestado para asesorar en la puesta en marcha.

Por otro lado también, en 2019 hemos comenzado con otro proyecto de mentoría dirigido esta vez a personas o familias refugiadas, comprometiéndonos ante el Gobierno Vasco a la elaboración de un informe de cara a la posibilidad de replicar la experiencia en otras localidades de la CAV.

Algunas sugerencias importantes para construir un programa de mentoría eficaz son:

- Diseñar el programa con objetivos bien definidos y focalizados.
- Contextualizar el programa a la realidad en la que se quiere implantar.
- Integrar en el programa distintos agentes, socios o colaboradores para contribuir en la difusión del proyecto y en la sensibilización.
- Realizar una selección de mentores/as y mentorados/as de acuerdo con un perfil claramente definido, que esté en consonancia con el proyecto.
- Asegurar un acompañamiento y un seguimiento constantes de las personas mentoras y mentoradas por parte de un profesional técnico de referencia.
- Formar previamente a los/las mentores/as sobre los objetivos específicos que el programa de mentoría quiere conseguir.
- Diseñar programas sostenibles en el tiempo, de modo que tengan continuidad, se evalúen, revisen y se puedan replicar en un futuro.
- Establecer protocolos para dar respuesta a posibles problemas que se deriven de un programa de mentoría.

Referencias documentales

Feu, J. et al., (2016) *Resultats de l'estudi d'avaluació de l'impacte dels programes de mentoria social*, Girona, Universitat de Girona, <http://mentoriasocial.org/wp-content/uploads/2017/02/Estudi_impacte.pdf>.

Manzani, L. y Ordóñez Ferrer, C. (2019): "Un proyecto de mentoría: la hija de Leticia", *Aula de Innovación Educativa*, nº 279, págs. 27-31, <<http://mugak.eu/news/la-hija-de-leticia--2>>.

SOS Racismo (s.f.): *Ruiseñor/Urretxindorra (proyecto de mentoría)*, <<http://www.mugak.eu/menores-jovenes-y-educacion/ruisenor-urretxindorra-proyecto-de-mentor-ia>>.

Autoría de la ficha: Karlos Ordoñez Ferrer.

Datos de contacto: Proyecto Urretxindorra/Ruiseñor
<urretxindorra@sosracismo.eu>
Tel.: 943 32 18 11

B/

INVESTIGACIÓN PILOTO, DE CARÁCTER COLABORATIVO, SOBRE LAS PERSONAS EN RIESGO O EN EXCLUSIÓN SOCIAL Y EL SENTIMIENTO DE SOLEDAD NO DESEADA

Asociación Teléfono de la Esperanza de Gipuzkoa / Gipuzkoako Itxaropen Telefonoa, Caritas Gipuzkoa, Emaús Fundación Social, Facultad de Psicología de la Universidad del País Vasco (UPV/EHU)

Fecha de inicio: marzo 2019.

Tiempo de desarrollo o implantación: ocho meses.

Resumen

La importancia de abordar el aislamiento social y la soledad para mejorar el bienestar psicosocial de las personas e incrementar su calidad de vida es cada vez más reconocida en la política internacional y en algunas estrategias estatales y autonómicas. Además, en el caso concreto de Gipuzkoa, profesionales de las tres entidades sociales que participamos en este proyecto hemos detectado altos niveles de soledad no deseada entre las usuarias y los usuarios de nuestros servicios, así como dificultades importantes para un abordaje efectivo de este problema que afecta al bienestar psicosocial de estas personas y dificulta sus procesos de inclusión social. Con este proyecto de investigación, pretendemos visibilizar la situación de soledad no deseada de personas que están en riesgo o en situación de exclusión social, conocer cómo opera esa circunstancia y diseñar estrategias para abordarla.

Grupo destinatario

Personas en riesgo o en situación de exclusión social.

Objetivo

- Visibilizar cómo vivencian la soledad las personas en riesgo o en situación de exclusión social que son usuarias de tres entidades sociales: Teléfono de la Esperanza de Gipuzkoa, Emaús Fundación Social y Caritas Gipuzkoa.
- Explorar cómo interactúa la soledad no deseada con determinadas variables estructurales, como el género, la edad, la situación de extranjería, la desigualdad socioeconómica o los problemas de salud física o mental.
- Contribuir a la definición de actuaciones que mejoren el abordaje de la soledad no deseada en la atención que reciben las personas en riesgo o en situación de exclusión social, así como contribuir a su prevención y a mejorar la calidad de vida de estas personas.

Lugar o cobertura geográfica

Gipuzkoa.

Partes implicadas

Entidades sociales (Teléfono de la Esperanza de Gipuzkoa/Gipuzkoako Itxaropen Telefonoa, Caritas Gipuzkoa, Emaús Fundación Social), Diputación Foral de Gipuzkoa y Universidad del País Vasco (Departamento de Psicología Social y Metodología de las Ciencias del Comportamiento de la Facultad de Psicología, UPV/EHU).

El proyecto de investigación titulado "Personas en riesgo o en exclusión social y soledad no deseada", desarrollado en el marco del plan Elkar-EKIN de Inclusión Social de Gipuzkoa 2016-2020, ha sido promovido por el Teléfono de la Esperanza de Gipuzkoa, la Fundación Social Emaús y Caritas Gipuzkoa, y diseñado junto con la Facultad de Psicología de la Universidad del País Vasco (UPV/EHU). La investigadora principal del proyecto es Ainara Arnoso, del Departamento de Psicología Social, y el proyecto está subvencionado por el Vicerrectorado del Campus de Gipuzkoa, en el marco de la iniciativa Etorbizuna Eraikiz 2019, junto con la Diputación Foral de Gipuzkoa.

La adecuación de este estudio al contexto de la población usuaria de los servicios de atención en Gipuzkoa ha sido fruto de un proceso de trabajo participativo liderado por Maribel Pizarro, del Teléfono de la Esperanza de Gipuzkoa.

Metodología

El estudio utiliza una metodología mixta:

- Herramientas cualitativas: entrevistas en profundidad y grupos de discusión.
- Herramientas cuantitativas: escalas de calidad de vida (Gencat) y soledad (UCLA-R), y encuesta en línea dirigida a profesionales de los dispositivos de intervención social en Gipuzkoa.

Se realizará análisis de contenido de las entrevistas en profundidad llevadas a cabo con personas en situación de riesgo y exclusión social, así como de los grupos de discusión con profesionales. Los datos obtenidos en las escalas y las encuestas *ad hoc* se analizarán mediante el programa estadístico SPSS.

Elementos que convierten la experiencia en novedosa y buena práctica

- Tanto el diseño como el desarrollo y ejecución de la investigación se están llevando a cabo en un marco de colaboración y cooperación entre la Universidad del País Vasco y tres entidades sociales de Gipuzkoa que trabajamos con personas en riesgo o en situación de exclusión social.
- Se trata de una investigación pionera en el estudio de la soledad no deseada en personas en situación de riesgo o exclusión social. La revisión bibliográfica realizada así nos lo confirma.
- Para el Teléfono de la Esperanza de Gipuzkoa, esta práctica es novedosa por dos razones:

- Es la primera vez que lleva a cabo una actividad en cooperación y colaboración con otras entidades sociales y la UPV/EHU.
- Es la primera vez que nuestra entidad co-lidera una actuación de carácter investigador.

Eficacia

Los participantes del estudio son 15 personas usuarias de los programas o recursos de las entidades que participan en el proyecto: 9 mujeres y 6 hombres, de entre 24 y 65 años. El 70% son personas autóctonas y el 30%, extranjeras, la mayoría procedentes de Marruecos y una mujer, de Bolivia. Los resultados del instrumento de calidad de vida muestran una media del percentil del índice de calidad de vida de 30, lo que significa que la calidad de vida de los y las participantes es menor que la del 70% de la población general. En cuanto a la escala de soledad, se aprecian niveles moderados en el 31% y niveles altos en el 46% de la muestra.

El análisis de contenido de las entrevistas ofrecerá una información cualitativa acerca del significado de la soledad y su relación con otras variables estructurales, tales como el género, el origen y la situación de exclusión, así como la situación económica y laboral de la persona, el alojamiento y la vivienda, la salud física y mental, el ámbito social, las competencias y habilidades sociales, y los vínculos afectivos y apoyo social.

En cuanto a los resultados proporcionados por la encuesta en línea dirigida a profesionales de los dispositivos de intervención social en Gipuzkoa, han participado 62 centros/programas: el 27,4% de los servicios de atención diurna, el 3,2% de los de atención nocturna, el 24,2% de los de atención residencial, el 27,4% de los de atención ambulatoria, el 8,1% de los de apoyo dirigidos a la empleabilidad y el 9,7% de los servicios de apoyo a procesos de deshabituación de drogas. Las y los profesionales de los diversos servicios o programas participantes detectaron como más vulnerables a sufrir situaciones de soledad no deseada a las personas con enfermedades físicas o mentales, seguidas de las personas mayores, las personas migrantes y las personas que han sufrido violencia machista.

Con relación a las estrategias y actividades llevadas a cabo para reducir la soledad, refieren fundamentalmente intervenciones dirigidas a mejorar las habilidades sociales (98,4%), el apoyo e interacción (87,1%), así como intervenciones psicoeducativas (66,1%) e intervenciones comunitarias dirigidas a fomentar los recursos, la autogestión y el empoderamiento de la propia comunidad (54,8%). Para ello, utilizan un abordaje mixto, individual (96,8%), grupal (85,5%) y comunitario (56,5%). La intervención se realiza con un claro enfoque de derechos en el 19,4% de los centros; con un claro enfoque de necesidades, en el 14,5%; y con un enfoque tanto de derechos como de necesidades, en la mayoría de centros (66,1%). Por otro lado, el 66% considera que su centro tiene capacidad para responder a las necesidades diferenciales de hombres y mujeres, si bien con algunas dificultades que serán exploradas según el tipo de servicio y enfoque (derechos frente a necesidades).

A partir de la revisión de programas evaluados que se han mostrado eficaces, y de los resultados de la encuesta, se hará una propuesta con diversas actuaciones y estrategias para responder de forma adecuada ante las situaciones de soledad y exclusión que favorezcan la calidad de vida.

Beneficios para las partes interesadas

- Incorporar en los programas y servicios de las entidades que trabajan en el ámbito de la inclusión social actuaciones dirigidas a mejorar el abordaje de la soledad no deseada en sus usuarias y usuarios.
- Disminuir los niveles de soledad no deseada y las consecuencias derivadas de esta, en las personas en riesgo o en situación de exclusión social. Esto contribuirá a mejorar su bienestar físico y psicosocial y, por lo tanto, su calidad de vida.
- Avanzar en la investigación sobre la soledad no deseada y la exclusión social.

Lecciones aprendidas y factores de éxito

La cooperación entre diferentes organizaciones es compleja y requiere de mucho tiempo para la reflexión conjunta y el consenso. Sin embargo, este modelo de trabajo aporta riqueza (por la diversidad de experiencias y puntos de vista) y produce resultados y conocimientos que permiten definir intervenciones más adecuadas y ajustadas a las diferentes realidades de nuestro territorio.

Transferibilidad

Otras entidades del ámbito de la inclusión social podrían incorporarse a estudios posteriores que esperamos puedan desarrollarse a partir de los resultados que obtengamos en esta investigación piloto sobre la soledad no deseada en personas en riesgo o en situación de exclusión social. Para ello, deberían ajustarse a las definiciones de las contingencias referidas, tal y como se recogen en los instrumentos y normas vigentes. Sería conveniente introducir en posteriores análisis el factor de la desprotección, así como analizar las posibles diferencias derivadas del género y la edad.

Referencias documentales

Teléfono de la Esperanza de Gipuzkoa/Gipuzkoako Itxaropen Telefonoa: <<http://telesgi.org>>.

Autoría de la ficha: Maribel Pizarro y Ainara Arnoso.

Datos de contacto: Maribel Pizarro

<maribelpizarro@telesgi.org>

Tel.: 943 42 48 54

C/ EMPLEABILIDAD E INSERCIÓN SOCIOLABORAL

C/ ECOSISTEMA DE EMPLEO SOCIAL Y PROYECTOS COMUNITARIOS DE DESARROLLO TERRITORIAL

Ayuntamientos de Beterri-Buruntza

Fecha de inicio: junio de 2017.

Tiempo de desarrollo o implementación: junio de 2017 - hoy.

Resumen

El Ecosistema de Empleo Social del Departamento de Empleo de la comarca de Beterri-Buruntza tiene como objetivo la articulación estable (gobernanza público-privada-comunitaria) entre agentes sociales públicos y privados, así como el desarrollo de un nuevo modelo de gobernanza basado en la cooperación, que promueva la innovación social en la gestión pública, proyectos de desarrollo territorial comunitario y el desarrollo endógeno del empleo.

Grupo destinatario

Personas en situación o riesgo de exclusión social.

Objetivo

El Ecosistema de Empleo Social persigue crear una articulación estable (gobernanza público-privada-comunitaria) entre el Departamento de Empleo, la oficina de Lanbide, los servicios sociales y los agentes sociales de la comarca de Beterri-Buruntza, así como desarrollar un nuevo modelo de gobernanza basada en la cooperación, que impulse la innovación social en la gestión pública, los proyectos de desarrollo territorial y la creación de empleo endógeno.

- Permitir la gobernanza público-privada-comunitaria para el diseño de políticas sociales.
- Mejorar la atención de las personas en situación o riesgo de exclusión social, implementando una nueva metodología y herramientas de intervención.
- Aumentar la cohesión social de la zona, mejorando la empleabilidad de las personas en situación de exclusión social.

- Fomentar proyectos de desarrollo comunitario territorial y la creación de empleo endógeno.
- Crear instrumentos propios para satisfacer las necesidades sociales y económicas de la comarca.

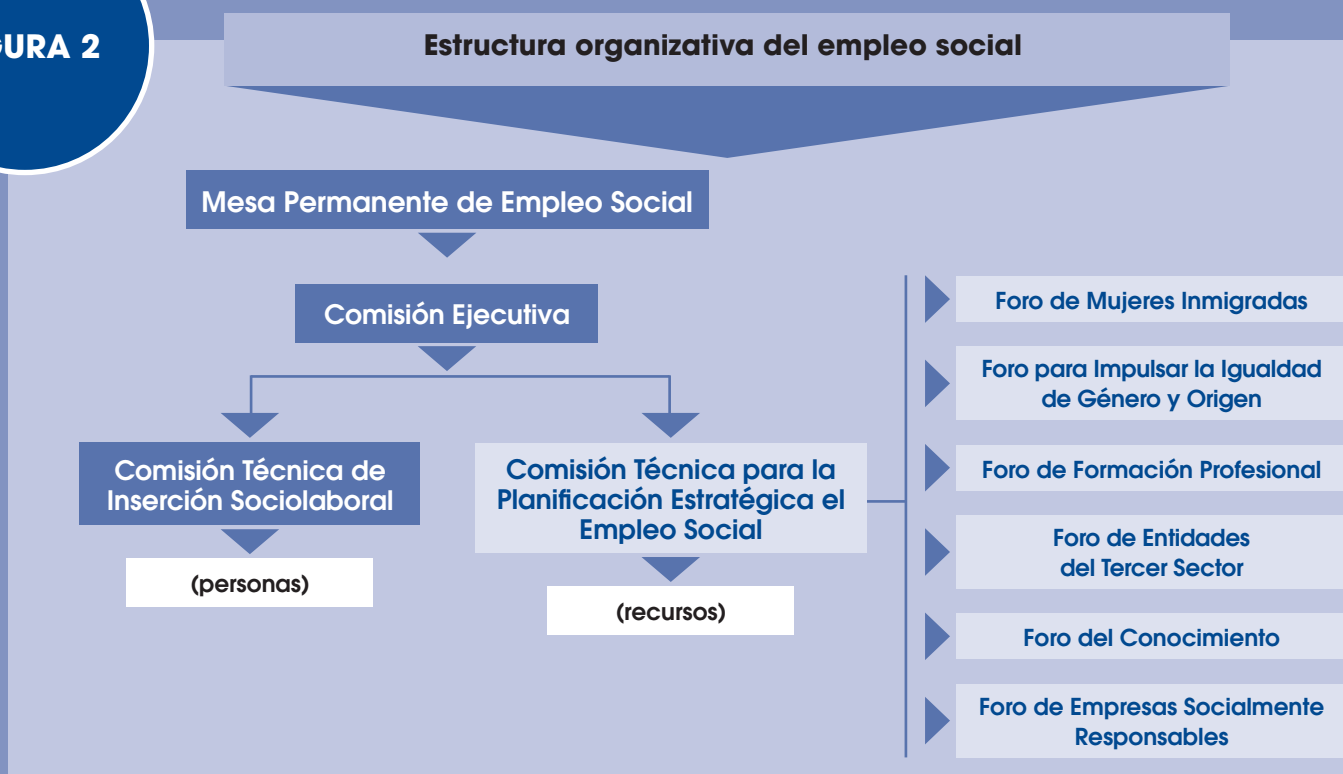
Lugar o cobertura geográfica

Comarca de Beterri-Buruntza (Andoain, Astigarraga, Hernani, Lasarte-Oria, Usurbil y Urnieta).

Partes implicadas

- Los/as cinco técnicos/as de empleo de la comarca.
- Los seis departamentos comarcales de servicios sociales (responsables y trabajadores/as sociales).
- Oficina comarcal de Lanbide (director/a y orientadores/as).
- Técnico/a de empleo social, técnico/a de desarrollo local y coordinador/a comarcal.
- Entidades del tercer sector.
- Centros de Formación Profesional.
- Otros agentes sociales.

FIGURA 2



Fuente: Elaboración propia.

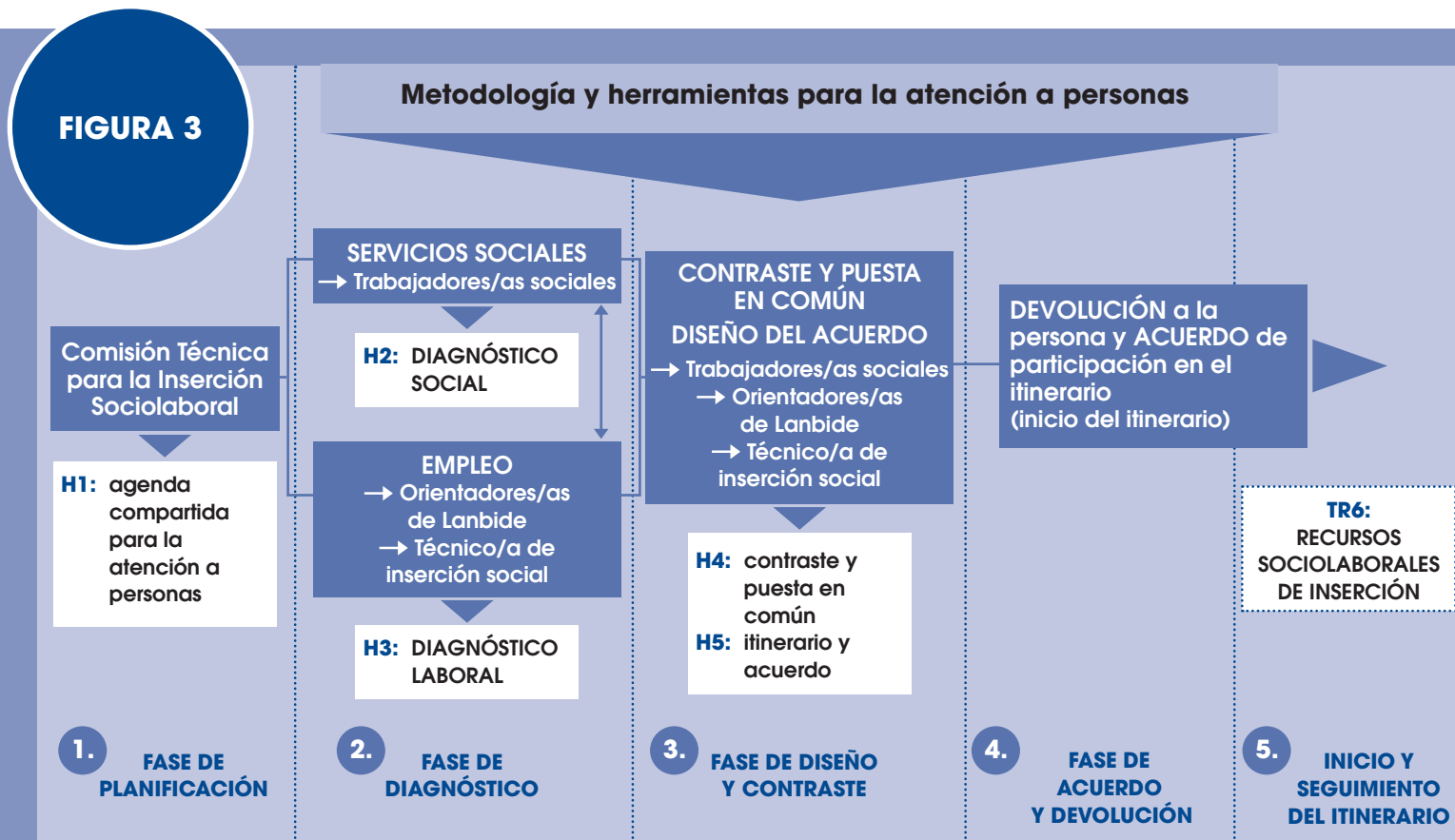
Metodología

- Ecosistema de Empleo Social: a partir de junio de 2017 se inició un proceso de articulación entre el Departamento de Empleo y los servicios sociales. Posteriormente, se contactó con Lanbide, y se acordó la estructura y funcionamiento de gobernanza pública. Finalmente, a través de diferentes foros sectoriales, se han creado canales y espacios para una gobernanza abierta con entidades del tercer sector, Formación Profesional, empresas y diferentes agentes sociales.
- Metodología para la atención a personas: se ha diseñado la metodología de atención a las personas a través de la Comisión Técnica de Inserción Sociolaboral. En esta comisión participan un/una trabajador/a social de cada localidad, una representación de orientadores/as de Lanbide, técnicos/as de inserción sociolaboral, técnicos/as de empleo social y técnicos/as de empleo.

Se acuerda utilizar la metodología y herramientas para atender a las personas que figuran en la Figura 3.

Elementos que convierten la experiencia en novedosa y buena práctica

- Mejorar la atención de las personas en situación o riesgo de exclusión social mediante la implantación de una nueva metodología y herramientas para la atención de las personas.
- Fomentar proyectos comunitarios de desarrollo territorial (plataforma ciudadana para la atención a personas y empresas de inserción laboral - cooperativa integral - proyectos) y el desarrollo endógeno del empleo.



Fuente: Elaboración propia.

- Que las personas destinatarias de las políticas sociales participen en el codiseño de las políticas. Consideración de la persona destinataria como sujeto, no como mera receptora.
- Gobernanza público-privada-comunitaria entre todos los agentes que trabajan en torno a la exclusión en el territorio.
- Más recursos sociolaborales. El programa Auzolan Berri, por ejemplo, se ha puesto en marcha gracias a la colaboración de los servicios sociales, el departamento de empleo y la Diputación Foral de Gipuzkoa.
- Optimización de los recursos sociolaborales públicos y privados.
- Se están dando pasos para transversalizar el euskera, el género y la diversidad de origen en las políticas sociales, tanto de cara a los recursos sociolaborales ya existentes como a los nuevos.
- Diseñar itinerarios sociolaborales basados en las necesidades sociales y económicas de la comarca (prospección).

Beneficios para las partes interesadas

- La metodología de atención a las personas tiene en cuenta el diagnóstico integral de la persona en relación con las necesidades de las personas que participan en los recursos sociolaborales, y contribuye a superar las dificultades que puedan presentarse, por ejemplo, a través del servicio de guardería para la conciliación.
- Transversalización del euskera, el género y la diversidad de origen en las políticas sociales, de cara a nuevos recursos sociolaborales.
- Participación de las personas destinatarias de las políticas sociales en el codiseño de estas. Consideración de la persona destinataria como sujeto, no como mera receptora.

Lecciones aprendidas y factores de éxito

El Departamento de Empleo de la comarca de Beterri-Buruntza, mediante la articulación entre Lanbide y los servicios sociales, ha construido un nuevo modelo de gobernanza basado en la cooperación (Estructura de Empleo Social), con el objetivo de promover la innovación social en la gestión pública, los proyectos de desarrollo territorial comunitario y el desarrollo endógeno del empleo. Es evidente la necesidad de la Estructura de Empleo Social por parte de los servicios sociales comarcales, Lanbide y los departamentos de empleo de los ayuntamientos. La Diputación Foral de Gipuzkoa también ha apostado claramente, a favor de la promoción de este modelo y, además de ser partícipe, ha colaborado con la financiación de la estructura. Siguiendo con la estructura, se han puesto en marcha diversos foros sectoriales para permitir la gobernanza pública, privada y comunitaria en las políticas sociales: el Foro de Entidades del Tercer Sector, el Foro de Formación Profesional y el Foro de Mujeres Inmigradas, entre otros.

Por otro lado, se han diseñado y desarrollado nuevas metodologías y herramientas para atender a las personas con el objetivo de mejorar la atención a las personas

en situación o riesgo de exclusión social, en colaboración con los servicios sociales y Lanbide. El reto de 2019 ha consistido en poner en marcha estas metodologías y estas herramientas, con un diagnóstico integral de las personas y el diseño y desarrollo de itinerarios sociolaborales personalizados, con el fin de llegar a la inclusión de las personas. También se ha visto claramente la necesidad de un/a técnico/a en inserción sociolaborales de ámbito comarcal, y aunque hemos contratado un/a técnico/a para 2019, el reto de cara al futuro será estabilizar este recurso.

En cuanto a los recursos sociolaborales, mediante múltiples programas financiados por los Ayuntamientos de Beterri-Buruntza y Lanbide, se ha conseguido la inserción laboral de 40 personas, y se han puesto en marcha dos nuevos proyectos comunitarios de desarrollo territorial orientados a aumentar la cohesión social de la comarca. El primero, en el ámbito del cuidado y la dependencia (proyecto Forma Gaitezen y proyecto de la cooperativa de cuidados), y el otro, en el ámbito del medio ambiente (empresa de inserción laboral). El proyecto de empresa de inserción laboral está ya en marcha, y se espera que el proyecto de la cooperativa de cuidado esté en marcha para finales de año.

Sin embargo, estos recursos no son suficientes y los diferentes departamentos han señalado claramente que se necesitan más recursos destinados a las personas en situación de exclusión social grave. La puesta en marcha de nuevos recursos sociolaborales (recursos ocupacionales, prelaborales) es otro de los retos de 2019. También se destaca la necesidad de elaborar un mapa de recursos sociolaborales públicos, privados y comunitarios en colaboración con las entidades del tercer sector y la Formación Profesional de la comarca. Por último, de cara tanto al Estructura de Empleo Social como a los nuevos recursos sociolaborales, hemos comenzado a dar pasos para transversalizar el euskera, el género y la diversidad de origen en las políticas sociales.

Transferibilidad

La transferibilidad de esta experiencia requeriría las siguientes condiciones:

- Un/a técnico/a o coordinador/a de empleo social para la articulación y coordinación del ecosistema.
- Un/a técnico/a o coordinador/a de la comarca en inclusión/inclusión sociolaboral.
- Elaborar proyectos comunitarios de desarrollo territorial (empresa de inserción y cooperativa de cuidados).
- Fomentar una relación paritaria con los agentes privados (empresas) y sociales.
- Poner en marcha nuevos recursos sociolaborales con entidades del tercer sector y Formación Profesional, combinando diferentes fuentes de financiación.
- Identificar las necesidades sociales y económicas de la comarca (prospección) para el diseño de recursos sociolaborales. Relación directa con el servicio de empresa.

Autoría de la ficha: Andoni Zulaika Arriaga, técnico de empleo social y emprendimiento.

Datos de contacto: Ecosistema de Empleo Social <enplegu-soziala@hernani.eus>

COLABORACIÓN ENTRE GUREAK Y LA RED DE SALUD MENTAL DE GIPUZKOA



Gureak

Fecha de inicio: 2011.

Tiempo de desarrollo o implantación: 2011 - actualidad.

Resumen

Aunque la coordinación y colaboración entre Gureak y la Red de Salud Mental de Gipuzkoa se viene realizando desde la incorporación de las personas con enfermedad mental en Gureak, en 2011 se inicia una nueva colaboración regulada a través de la definición de un protocolo o convenio de colaboración. La elaboración del protocolo surge de la necesidad de sistematizar la coordinación entre ambas organizaciones involucradas en la atención de personas con necesidades de apoyo para la integración sociolaboral.

Grupo destinatario

Personas atendidas en distintos recursos de Gureak y, a su vez, en la Red de Salud Mental de Gipuzkoa que han prestado su consentimiento para que pueda realizarse dicha coordinación. En la actualidad, se realiza el seguimiento a unas 850 personas. Más del 60% de las personas con enfermedad mental usuarias del servicio ocupacional son destinatarias de dicha coordinación.

Objetivo

Mejorar la coordinación y colaboración entre ambas entidades para mejorar la atención y servicio que prestamos a las personas atendidas, y consecuentemente, su calidad de vida.

Lugar o cobertura geográfica

Gipuzkoa.

Partes implicadas

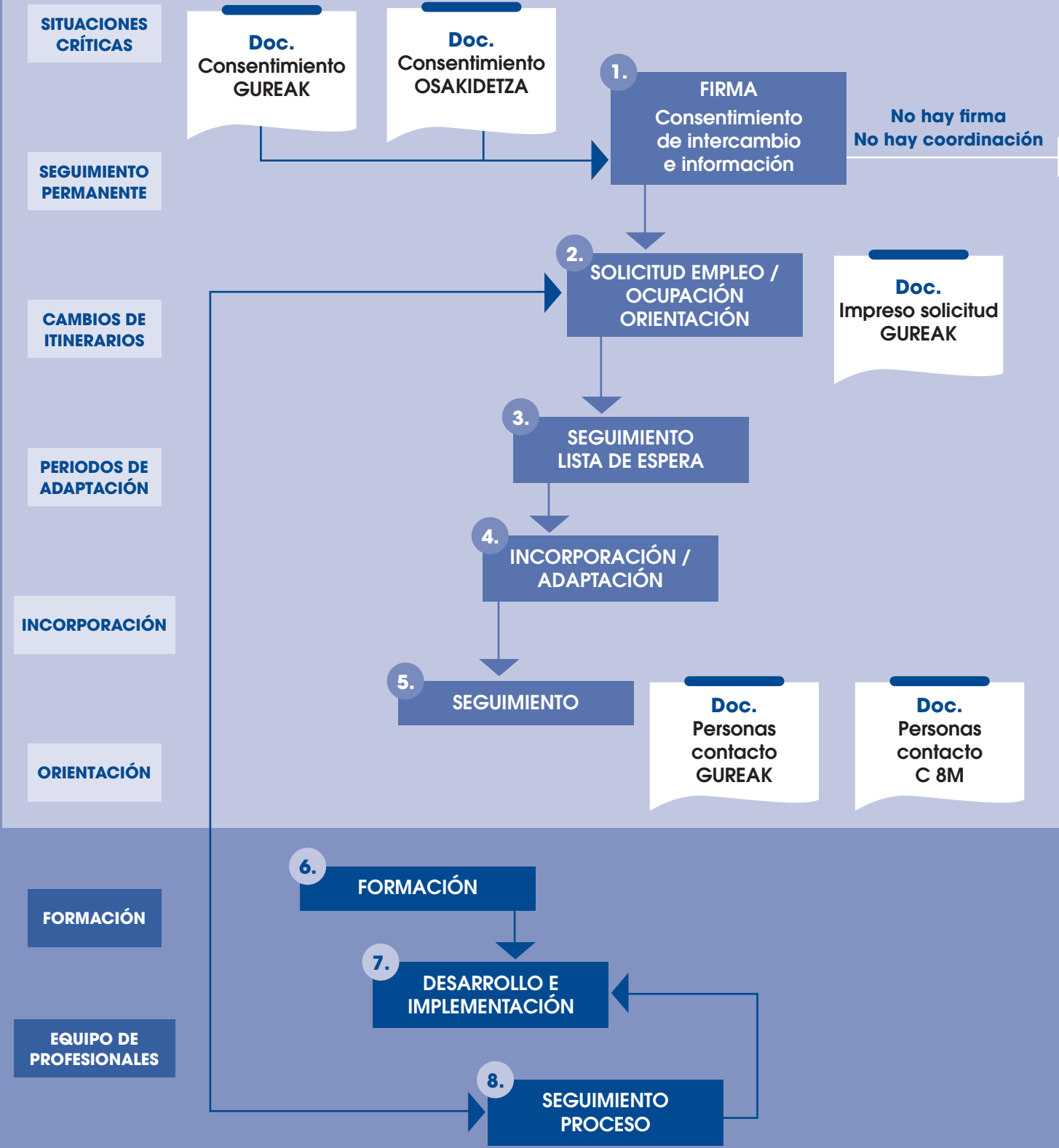
Red de Salud Mental de Gipuzkoa y Gureak.

Metodología

Creación de un grupo de trabajo compuesto por profesionales de ambas entidades, los cuales han creado el protocolo de colaboración, que se va revisando y mejorando a través de la experiencia. El flujograma de la Figura 4 sintetiza lo recogido en ese protocolo.

FIGURA 4

Flujograma de coordinación entre Gureak y la Red de Salud Mental de Gipuzkoa



Fuente: Elaboración propia.

Elementos que convierten la experiencia en novedosa y buena práctica

Se trata de un convenio de colaboración entre entidades de distintos sistemas que está funcionando y está mejorando el servicio prestado a las personas atendidas.

Eficacia

- Mejora de la coordinación y colaboración sujeta a un convenio. Antes, la colaboración dependía más de la voluntad de los profesionales, pero ahora se considera parte del trabajo profesional.
- Mejora de la atención en aspectos como respuestas rápidas, mensaje común u objetivos compartidos.

Beneficios para las partes interesadas

- Facilita la labor profesional, ya que el protocolo explicita el marco de colaboración y la manera de proceder en las distintas situaciones que se dan.
- Las personas reciben una atención más integral, con un mensaje común y un trabajo más coordinado y coherente.

Lecciones aprendidas y factores de éxito

- Participación de los profesionales implicados directamente con las personas en la elaboración del protocolo.
- Consciencia de la interdependencia de ambas entidades para un mejor resultado y efectividad en las personas.
- Inmediatez o rapidez en la comunicación y en el abordaje de situaciones.

Transferibilidad

Vemos posibilidades de réplica en otras entidades siempre que exista interés y se prevean resultados positivos para ambas entidades. ¿Qué debería tenerse en cuenta en estos casos? Que el sistema o procedimiento sea sencillo, ágil y práctico.

Referencias documentales

Gureak: <<https://www.gureak.com>>.

SIIS Centro de Documentación y Estudios (2018): *Atención diurna a personas adultas con trastorno mental grave en Gipuzkoa*, Donostia-San Sebastián, Gureak Fundazioa, <<https://www.sis.net/es/documentacion/catalogo/Record/539703>>.

— (2018): *Seminario sobre atención a personas con trastorno mental grave (agentes de la red de atención)*. Resultados, Donostia-San Sebastián, Gureak Fundazioa.

Autoría de la ficha: Isabel Esteibar, Maria Elizetxea, Ainhoa Askasibar y Nerea Apalategi.

Datos de contacto: Nerea Apalategi.
<napalategi@gureak.com>
Tel.: 647 32 17 96

PROGRAMA LAN-R-BAI

Ayuntamiento de Arrasate y Kalexka Elkartea

Fecha de inicio: marzo 2019.

Tiempo de desarrollo o implantación: marzo 2019 - diciembre 2020.

Resumen

El Programa Lan-r-Bai tiene por finalidad generar un itinerario de inserción social a través de diferentes fases y acciones de carácter socioeducativo-formativo, así como de la experiencia práctica laboral (periodo de prácticas). En este sentido, hablamos de la “creación y posterior desarrollo de un itinerario de inserción a través de contenidos formativos y experiencia laboral para personas que se encuentren en riesgo de exclusión o en situación de exclusión social (leve-moderada-grave)”, la cual se determinará mediante las herramientas de valoración de la exclusión propias de los servicios sociales de base (Departamento de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Arrasate) y del Departamento de Inclusión de la Diputación Foral de Gipuzkoa (BARE).

Dicho programa trata de responder a la necesidad de complementar el trabajo desarrollado por los servicios sociales de base a través del Servicio de Intervención Socioeducativa con Adultos en Situación de Exclusión, del Programa de Acompañamiento Especializado del Departamento de Inclusión de la Diputación Foral de Gipuzkoa, así como por los recursos y servicios del municipio que trabajan para la inclusión de personas en exclusión social, agrupados en la Red de Empleo y Formación de la Comarca de Debagoiena.

Esta propuesta se presenta como un recurso puente hacia una posterior integración en circuitos formativos normalizados, en circuitos laborales normalizados o, en su caso, en empresas de trabajo protegido o de inserción laboral (ya sean empresas de inserción existentes, ya las empresas de nueva creación en el sector de la construcción que han sido impulsadas por la Red de Empleo y Formación, como es el caso de la Lanerain-Comarca de Debabarrena).

El programa se concibe con el objetivo de generar itinerarios inclusivos personalizados de formación-empleo, adaptados a las personas en situación de exclusión social y dotados de acompañamiento socioeducativo continuo, complementado con acciones formativas y prácticas laborales que posibiliten una posterior integración en el mercado de trabajo (normalizado o protegido) o la vuelta a la formación normalizada.

El itinerario de inclusión se ha adaptado a las necesidades de las personas en situación de exclusión moderada-grave del municipio de Arrasate detectadas por los servicios sociales de base y el Departamento de Empleo del Ayuntamiento de Arrasate, así como del resto de recursos y servicios que trabajan con adultos en situación de exclusión, a través de la Red de Empleo y Formación de Debagoiena.

Grupo destinatario

Los/as destinatarios/as del Programa Lan-r-Bai serán 30 personas adultas en situación de exclusión social. Se realizarán dos grupos de 15 personas cada uno. Todas las personas que participen en el programa deben estar empadronadas en el municipio de Arrasate y tener realizada su valoración de la situación de exclusión, a través de las herramientas propias del Departamento de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Arrasate y la del Departamento de Inclusión de la Diputación Foral de Gipuzkoa (herramientas Gizarte.net, informe social e Instrumento Técnico de la Valoración de la Exclusión Social del Sistema Vasco de Servicios Sociales). A continuación, se detallan algunos de los colectivos diana con los que se desarrollará el programa:

- Jóvenes de 18-23 años que han salido de los recursos de acogimiento familiar y residencial de la Diputación Foral de Gipuzkoa.
- Adultos con los que se interviene en el Programa de Intervención Socioeducativa con Adultos en Exclusión Municipal y en el Programa de Acompañamiento Especializado del Departamento de Inclusión Social de la Diputación Foral de Gipuzkoa.
- Mujeres víctimas de violencia de género.
- Personas inmigrantes o de minoría étnicas, en especial mujeres.
- Personas en situación de exclusión con valoración de discapacidad o en proceso de valoración.

Se pondrá especial atención en todo el proceso en:

- La igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres (incluyendo la participación paritaria de mujeres y hombres).
- La valoración de la situación de exclusión realizada a través del Instrumento Técnico de la Valoración de la Exclusión Social del Sistema Vasco de Servicios Sociales. Aquellos/as usuarios/as que no tengan realizada esa valoración serán valorados/as mediante las herramientas propias del Departamento de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Arrasate (prevaloración e informe social basado en las áreas de la Herramienta para la Valoración de la Exclusión).

Objetivo

- Transferir a los/as usuarios/as del programa recursos y herramientas de cara a que puedan desarrollar un itinerario de inserción a través del acompañamiento socioeducativo y la formación teórica-práctica.
- Potenciar la adquisición de recursos y herramientas de relación adecuada con iguales, adultos y entorno.
- Fomentar una adecuada organización-estructuración de su vida diaria.

Lugar o cobertura geográfica

Arrasate.

Partes implicadas

Departamento de Servicios Sociales de Base de Arrasate, Departamento de Empleo de Arrasate, empresas de inserción y empleo protegido, recursos y servicios de la Red de Empleo y Formación de Debagoiena.

Metodología

El modelo de intervención que se plantea está centrado en la persona, es decir, en el desarrollo de un proceso de intervención ajustado a las necesidades de cada usuario/a y en el que se potencia la participación continua del propio usuario/a.

- Modelo de competencia, en el que se refuerzan y abonan las capacidades de los individuos y colectivos para su propio desarrollo en el abordaje de la intervención social.
- Modelo en el que el acercamiento a las personas y los colectivos desde sus capacidades y potencialidades incide en la evolución positiva hacia la superación de las dificultades, compensándolas.

El respeto al individuo como protagonista de su devenir y de su propia trayectoria, siempre desde el aporte que la intervención socioeducativa posibilite, nos permite ver que:

- Es el individuo y los colectivos los que evolucionan hacia la mejora de su situación.
- Es importante centrar la intervención en la persona y en sus características y necesidades.
- Es necesaria la individualización y el ajuste de la intervención a la persona y el colectivo.

Este modelo se traduce en las siguientes actividades:

- Detección/motivación/propuesta de personas en situación de riesgo de exclusión social o exclusión social para que participen en el programa, en colaboración con los recursos de la Red de Empleo y Formación de Debagoiena.
- Tutorización individual para la elaboración conjunta de itinerarios de inclusión a través de la formación y el empleo.
- Talleres grupales para la valoración positiva de la formación y el empleo. Se hace especial hincapié en la importancia de reengancharse a la formación y empleo normalizados a través de la formación reglada (en especial con los/as más jóvenes).
- Formación técnica basada en la metodología del aprendizaje; prácticas reales de la restauración de una villa que se convertirá en un futuro equipamiento para

la intervención con personas en situación de riesgo y exclusión social en el municipio de Arrasate.

- Acompañamiento para la inserción laboral a través del regreso a la formación reglada o el paso al empleo protegido, a las empresas de inserción laboral o al empleo normalizado.

Elementos que convierten la experiencia en novedosa y buena práctica

Hay un itinerario individualizado con cada usuario/a, que complementa la intervención socioeducativa a través del trabajo desarrollado por educadores sociales en todo el proceso, compaginando la formación específica (sector de la construcción) y las prácticas en el sector.

Eficacia

Hemos tenido varias experiencias previas que han permitido que usuarias y usuarios completen el proceso de formación y se activen para continuar su proceso de inserción a través de la formación y el empleo. A continuación se detallan los resultados esperados:

- Presentación a los agentes de la Red de Empleo y Formación de Debagoiena. Al menos 10 agentes, recursos y servicios derivan potenciales usuarios/as y se implican durante el proceso.
- 30 personas inician el proceso de formación para la mejora de empleabilidad en el marco del presente proyecto.
- 30 personas mejoran el grado de reconocimiento de la formación y el empleo como elemento motivador, respecto a su impresión inicial.
- Acogida inclusiva: 25 de las 30 personas que inician el proceso diseñan y ponen en marcha su itinerario de inserción con el equipo educativo del Programa.
- 30 personas completan el taller de ubicación en formación y empleo.
- 30 personas completan el taller de búsqueda de empleo.
- 20 personas completan el taller de formación técnica.
- 20 personas completan las prácticas a través de la restauración de la casa.
- Al menos 10 personas encuentran un empleo al completar el proceso (empleo protegido, empresas de inserción laboral, empleo protegido).

Beneficios para las partes interesadas

El programa complementa la intervención socioeducativa para trabajar aspectos personales, organizativos y relacionales, y proporciona una formación específica que permite la activación para la formación e inserción laboral.

Lecciones aprendidas y factores de éxito

En el equipo educativo de Programa de Acompañamiento Especializado, hemos visto que complementar las intervenciones desarrolladas en él con programas de formación que combinen la intervención socioeducativa y formación-prácticas reales permite una mayor autoconciencia de la situación que viven las personas destinatarias del programa, que se concreta en cuatro ámbitos en los que se esperan mejoras en estas personas:

- 1.** Aprendizaje y desarrollo de competencias básicas y transversales:
 - Cooperación.
 - Capacidad para adaptarse a la manera de ser de los otros.
 - Inteligencia emocional y autoestima.
 - Capacidad para influenciar a los otros componentes del grupo, pero desde el asesoramiento, el consejo y la ayuda apropiada.
 - Capacidad para definir metas, planificar y coordinar. Capacidad para negociar.
- 2.** Aprendizaje y desarrollo de competencias técnicas. Como fundamento de un modelo de aprendizaje, se propone reforzar competencias de base:
 - Matemáticas, lenguaje e informática básica.
 - Asentar conocimientos trasversales a muchas operaciones de la construcción. Interpretación de y prevención de riesgos laborales.
- 3.** Emociones:
 - Autoestima y autoconcepto.
 - Estigmatización de la comunidad.
 - Competencias cognitivas.
 - Asimilación de la situación personal.
 - Percepción de futuro y estabilidad emocional.
 - Conexión con las emociones.
 - Sentimiento de capacidad para el avance en el proceso.
- 4.** Relaciones:
 - Participación en grupos de iguales.
 - Mejora en las relaciones de conflicto con el entorno.
 - Menor participación en grupos de iguales de riesgo.
 - Reflexión sobre el consumo como eje de las relaciones sociales.
 - Oportunidades para desarrollar actividades sociales dentro de la comunidad.
 - Disminución en comportamientos/conductas machistas.
 - Menor aislamiento social.
 - Ocupación saludable del tiempo libre.
 - Aceptación de la oferta de la comunidad.

Transferibilidad

Creemos que el programa es un recurso fundamental para acabar los procesos de inserción que ya se están desarrollando en otros recursos (Programa de Acompañamiento Especializado) y que sería interesante que se pudiera desarrollar en otras comarcas, impulsado por las entidades que trabajan en la zona, junto con los recursos y servicios formativos y laborales locales. Para ello, vemos necesario trabajar de forma coordinada con los agentes, recursos y servicios de cada zona de cara a realizar una oferta formativa adaptada a las personas en situación de riesgo y exclusión social. A tal fin, vemos necesario combinar intervención socioeducativa y la formación-prácticas en el mismo programa formativo, y que se pueda tejer una red de trabajo compartido y corresponsable entre todos los agentes, recursos y servicios que intervienen con este colectivo, de cara a la detección, motivación para la participación e implicación en el proceso, para de este modo solventar las dificultades que vayan surgiendo.

Referencias documentales

Kalexka: <<http://www.kalexka.com>>.

Autoría de la ficha: Francisco Javier Jiménez Ramírez.
Mari Mar Jiménez Ramírez.

Datos de contacto: Mari Mar Jiménez Ramírez
<marimarjimenez@kalexka.com>
Tel.: 609 84 53 58

CENTROS ESPECIALES DE EMPLEO COMO HERRAMIENTA DE MEJORA DE LA EMPLEABILIDAD DE PERSONAS EN SITUACIÓN DE EXCLUSIÓN SOCIOLABORAL

Katealegaia

Fecha de inicio: enero 2018.

Tiempo de desarrollo o implantación: enero 2018 - actualidad.

Resumen

Aprovechar la red de centros especiales de empleo de Gipuzkoa para la mejora de la empleabilidad de personas en situación o riesgo de exclusión social, a través de su participación en acciones de desarrollo personal que giran en torno a la actividad productiva, con el fin de favorecer su acceso al empleo cuando resulte posible.

Grupo destinatario

Personas en situación de exclusión sociolaboral.

Objetivo

La mejora de la empleabilidad de personas en situación o riesgo de exclusión social, a través de su participación en acciones de desarrollo personal que giran en torno a la actividad productiva, con el fin de favorecer su acceso al empleo cuando resulte posible.

Lugar o cobertura geográfica

Gipuzkoa.

Partes implicadas

- Diputación Foral de Gipuzkoa.
- Servicios sociales municipales.
- Asociaciones.

Metodología

El enfoque metodológico se centra principalmente en la orientación a la persona desde el conocimiento de sus capacidades e intereses, el fomento del aprendizaje individual en el puesto de trabajo —aprendizaje técnico y de competencias transversales—, la accesibilidad universal y el desarrollo de la participación con el objetivo de lograr una mejor adaptación a las necesidades del mercado y la inserción de

estas personas con más dificultades de empleabilidad. Todo ello con una estrecha coordinación con los recursos sociales referentes de cada persona.

Elementos que convierten la experiencia en novedosa y buena práctica

- Se brindan las estructuras y metodologías del centro especial de empleo para el apoyo a la inclusión sociolaboral de las personas en situación de exclusión sociolaboral.
- Se fomenta el aprendizaje individual en puesto —aprendizaje técnico y de competencias transversales—, centrándose en la persona y en coordinación con otros agentes.

Eficacia

Dentro del plan Elkar-EKIN, los centros especiales de empleo jugamos un papel importante, ya que somos estructuras ya creadas y contrastadas en materia de acompañamiento y apoyo en la inserción laboral de personas con discapacidad. Somos estructuras necesarias para mejorar las tasas de desempleo de las personas en situación de riesgo de exclusión en Gipuzkoa.

Beneficios para las partes interesadas

- Generación de recursos en las personas en exclusión para que puedan acceder a una oportunidad laboral, a poder ser de calidad y sostenible en el tiempo, y generación de esas oportunidades.
- Trabajo en red con agentes implicados en la inclusión social (ayuntamientos, Diputación Foral, otros centros especiales).
- Mejora de las tasas de desempleo de las personas en situación de riesgo de exclusión en Gipuzkoa.

Lecciones aprendidas y factores de éxito

Frutos en gran parte del saber hacer existente, en líneas generales, los resultados obtenidos son satisfactorios, pero sobre todo han permitido continuar con una línea de actuación y un régimen de funcionamiento interno que deberán seguir reportando resultados en adelante. Como factores de éxito, se señalan:

- La existencia de estructuras ya creadas y contrastadas en materia de acompañamiento y apoyo en la inserción laboral de personas con discapacidad.
- El trabajo en red con agentes implicados en la inclusión social (ayuntamientos, Diputación Foral, otros centros especiales), para así generar oportunidades y metodologías compartidas.
- La orientación laboral para acompañar e informar a las personas en riesgo respecto a las necesidades sociales y laborales, aportando información sobre recursos fuera del ámbito de nuestra entidad.

- La sensibilización social, dar a conocer el trabajo que se desarrolló dentro del programa Landuz mediante jornadas abiertas a profesionales, empresas, centros de formación u otras entidades relacionadas con el ámbito sociolaboral.

Transferibilidad

Los centros especiales de empleo llevamos años desarrollando herramientas y metodologías centradas en la persona de cara a mejorar y mantener la empleabilidad de cada una de ellas. Estas experiencias pueden ser transferibles y servir para el acompañamiento en el puesto de cualquier tipo de persona en situación de exclusión sociolaboral.

Referencias documentales

Katealegaia (s.f.): "Innovación social", <<https://grupokl.com/innovacion-social>>.
— (2019): "Programa Landuz", <<https://grupokl.com/hablamos-con-mohamed-del-programa-landuz-de-kl-katealegaia/>>.

Autoría de la ficha: Patxi González Villarroel, coordinador de programas de apoyo a las personas.

Datos de contacto: Patxi González Villarroel
<pgonzalez@grupokl.com>
Tel.: 666 46 68 28

PROGRAMA HASI GAZTE

Peñascal, S. Coop.



Fecha de inicio: septiembre 2019.

Tiempo de desarrollo o implantación: septiembre 2019 - actualidad.

Resumen

Activar rápidamente a los jóvenes recién llegados atendidos en la red de inclusión para iniciar una serie de formaciones transversales (cocina, fontanería doméstica, electricidad, pintura, limpieza, idiomas o matemáticas) con el fin de ayudar a estructurar el día del joven, y darles a conocer especialidades que son un oficio, para así ir diseñando conjuntamente entre el joven, el centro residencial y el tutor de HasiGazte un itinerario formativo adecuado a la motivación de cada joven, a sus posibilidades, actitudes y aptitudes, ayudándole y acompañándole hasta que pueda incorporarse a la oferta formativa ordinaria de Lanbide, el Gobierno Vasco o la Diputación Foral de Gipuzkoa.

Grupo destinatario

Jóvenes de 16 a 23 años.

Objetivo

Activar a jóvenes inmigrados inmediatamente a su llegada y orientarlos a procesos formativos, tras una evaluación de sus capacidades, aptitudes, actitudes y motivación.

Lugar o cobertura geográfica

Tolosaldea y Oarsoaldea.

Partes implicadas

Recursos residenciales de menores y de emancipación, Programa de Acompañamiento Especializado, y otros programas de la Diputación Foral de Gipuzkoa.

Metodología

- Pedagogía basada en el modelo de competencia: ello supone relacionarnos prioritariamente con los aspectos sanos del alumno en todo lo concerniente a su persona, esto es, con todo aquello en lo que funciona bien: capacidad de lograr algo, interesarse por algo o estremecerse con alguien.
- Individualización: la diversidad de las situaciones particulares hace necesaria una atención particular a cada persona.

- Dinámica grupal socializadora.
- Organización de la atención en torno al eje central de lo profesional: agrupar todos los elementos de estudio en torno a un punto unitario, que una y dé significado al resto. Las dimensiones trabajo y educación aparecen completamente interrelacionadas. A tal efecto, creamos los proyectos integrales de aprendizaje, que, partiendo de un trabajo de taller, plantean y desarrollan los contenidos teóricos necesarios para ejecutar ese trabajo (Lengua, Matemáticas, Dibujo, Ciencias Sociales).
- Activo, significativo y útil: el aprendizaje pasa de ser lineal a organizarse de manera concéntrica, de lo más concreto a lo más abstracto, de lo particular a lo general. Se aprende mucho mejor aquello que se hace o experimenta.
- Dominio de la palabra: la palabra no es reducir el acto educativo a una propuesta de normas y meros aprendizajes, es construir el andamiaje por el que logran expresar lo que pasa y lo que les pasa.
- Evaluación como medio de mejora formativa: la evaluación, a diferencia de lo que pasa en otros procesos, se convierte en un medio, y no en un fin en sí mismo. Partiremos de una evaluación inicial, realizada por el equipo, y una evaluación de proceso y final, realizadas conjuntamente con el alumno, de manera que le obligue a hacer e interiorizar una autoevaluación de su propia tarea y de sus metas.

Elementos que convierten la experiencia en novedosa y buena práctica

La activación temprana de los recién llegados y el enfrentarse a diferentes especialidades les servirán para tener autonomía en sus vidas, y, además, les ayudará a ellos a conocer qué posibles formaciones quieren/pueden realizar. Ver la desenvolvimiento y potencial de estos jóvenes ayudará, por otro lado, a los técnicos, a orientarlos adecuadamente hacia procesos formativos adecuados en el momento que tengan plaza.

Eficacia

- La experiencia de Peñascal en el campo formativo y residencial nos permite afirmar que uno de los objetivos del proyecto migratorio de los jóvenes pasa por la formación y el empleo. La activación rápida permite aprovechar el momento inicial de motivación del joven.
- Conocer diferentes oficios (aunque sean básicos) de manera práctica, permite que el joven pueda elegir basándose en la experiencia y el contraste con los tutores, y no en el ideal o en la recomendación de iguales.
- Ajustar los tiempos, y centrar la motivación y posibilidades permiten realizar una orientación más adecuada con estos jóvenes.

Beneficios para las partes interesadas

- Para los jóvenes, tener la opción de una formación abierta a su llegada, que les ayude a realizar tareas de manera autónoma (cocina, fontanería básica, electricidad, pintura) y, a la vez, visualizar los posibles oficios en los que iniciar un proceso formativo.
- Para los centros residenciales, tener la opción de activar a los jóvenes de manera inmediata cuando valoren que están preparados. Y contar con el apoyo de los tutores de HasiGazte para valorar las opciones formativas del chaval y desarrollar un itinerario temprano.
- Para los centros formativos que reciban a estos jóvenes tras el Programa, encontrarse con un colectivo motivado y centrado por la especialidad.

Lecciones aprendidas y factores de éxito

Es conveniente la eliminación de tiempos muertos de estos jóvenes, que puedan generar hábitos no positivos. Brindarles cinco horas de formación diaria desde el principio de su proceso sabemos que es positivo en la mayor parte de los casos.

Como factores de éxito, señalaremos los siguientes:

- La motivación inicial en su proceso migratorio como motor de establecimiento de hábitos positivos y estructura personal.
- El conocimiento desde la práctica de diferentes especialidades profesionales, no desde el comentario o el ideal.
- La eliminación de momentos vacíos en su proceso formativo.
- La adecuación de la motivación personal, las habilidades personales y la demanda del mercado de trabajo a la hora de elegir una especialidad.

Transferibilidad

Para transferir este programa, sería necesario considerar:

- La generación de itinerarios personalizados.
- El acompañamiento, la práctica y la orientación a la hora de elegir especialidades.

Referencias documentales

Grupo Peñasca: <<http://www.grupopenascal.com>>.

Autoría de la ficha: Guillermo Malkorra Altuna.

Datos de contacto: Guillermo Malkorra Altuna
<guillermo@grupopenascal.com>
Tels.: 943 67 61 61 y 606 30 38 14

DEKOSOCIAL: MOBILIARIO RECICLADO CON VALOR SOCIAL

Sutargi, S.A.L.

Fecha de inicio: julio 2017.

Tiempo de desarrollo o implantación: nueve meses.

Resumen

El proyecto DEKOsocial nace del Programa Landuz, cuyo principal objetivo es ofrecer un servicio de apoyo a las personas en situación de riesgo o exclusión social (servicio ocupacional) mediante una actividad laboral que sirva como acceso al mercado laboral y a la inclusión en la sociedad. A través de la colaboración y el asesoramiento de la Diputación Foral de Gipuzkoa, y junto con Sutargi-Landuz, Koo-pfabrika y la sociedad en general, se inicia el proyecto DEKOsocial.

La sensibilización hacia el cuidado del medioambiente y del planeta es una de las principales características del proyecto, que hace un uso coherente de los recursos para generar productos sostenibles. Esta actividad, además, cumple con el objetivo de ampliar opciones de empleo a las personas en situación de riesgo o en exclusión social.

Grupo destinatario

Personas en situación de riesgo o exclusión social y la sociedad en general.

Objetivo

El objetivo principal es ampliar las oportunidades de empleo para las personas que tienen dificultades de inserción en el mercado laboral ordinario, asegurando el bienestar, fomentando la inclusión y respetando el medioambiente. Los objetivos específicos son:

- Cuidar el medioambiente, reutilizando materiales y trabajando este sentimiento en la comunidad.
- Fomentar la inclusión real en la comunidad, las empresas y las instituciones, dando a conocer a las/los participantes por sus competencias y habilidades.
- Concienciar en materia de medioambiente y vulnerabilidad social mediante acciones comunitarias e inclusivas.

Lugar o cobertura geográfica

Euskadi y Navarra.

Partes implicadas

- Sutargi.
- Diputación Foral de Gipuzkoa.

Metodología

Dekosocial es un proyecto de co-creación, concepto que Galvagno y Dalli (2014) definen como “un proceso conjunto, colaborativo, concurrente y similar a la producción de nuevo valor, tanto material como simbólicamente”. Nuestro enfoque se centra en generar un aprendizaje compartido entre la sociedad-comunidad, el tejido empresarial, el medioambiente y las personas en situación de riesgo o exclusión social.

DEKOsocial se crea a raíz del proyecto Landuz, el cual busca ofrecer a las personas en situación de riesgo o exclusión social un servicio de apoyo mediante una actividad laboral que sirva como acceso al mercado laboral y la inclusión social. Por ello, es significativo incidir en la importancia de sensibilizar a la sociedad en general (empresas, comunidades, entidades públicas) y, a su vez, en la justicia social y el cuidado del medioambiente, generando conocimiento compartido desde la empatía y la capacidad-responsabilidad de cada individuo.

En cuanto a los actores de co-creación que se involucran en DEKOsocial, se quiere aplicar el paradigma del desarrollo comunitario, implicando y combinando la comunidad, la red pública y la red cooperativa económica. Para ello, en un inicio se contó con el asesoramiento de Koopfabrika y su comunidad, Sutargi y la Diputación Foral de Gipuzkoa. La metodología que quiere fomentar DEKOsocial es ir sumando actores de los tres paradigmas para ampliar el conocimiento y aprendizaje, dando respuesta a las realidades sociales de hoy en día.

A lo largo del recorrido del proyecto, se han ido sumando más empresas y comunidades, y durante 2020 se prevé seguir trabajando para que se sigan uniendo más empresas y comunidades, y también fomentar más la implicación de la red pública. Para llegar a la situación actual, el proyecto ha pasado por las siguientes seis fases:

1. Creación del grupo de trabajo

La creación de grupo de trabajo se inicia en 2017 y se enmarca dentro de la empresa Sutargi y la Diputación Foral de Gipuzkoa. En un principio, dentro del grupo se encontraban tres trabajadoras/es técnicas/os y las/os catorce usuarias/os de Landuz. De este modo, se inicia el conocimiento de grupo, empatizando con la realidad de las personas participantes. Las personas participantes del programa están condicionadas a la temporalidad, ya que su itinerario en el proyecto finaliza al terminar su participación en el programa Landuz o al conseguir el objetivo de la inserción sociolaboral.

En 2018, al equipo técnico se incorpora un nuevo perfil profesional, para mejorar la calidad del producto y la formación técnica de las/os usuarias/os; y en 2019, se une un perfil de prospección, para mejorar las relaciones con el tejido empresarial y sensibilizar en términos de responsabilidad social y sostenibilidad.

2. Definición

En la segunda fase de DEKOsocial, y después de tener un conocimiento de la realidad, se comenzaron a detectar las necesidades que se habían unido en torno al grupo, momento y lugar concreto. Así, se detectó la necesidad de trabajar competencias, habilidades, aptitudes y actitudes, para mejorar de esta forma la calidad de vida y lograr la inserción sociolaboral. Para ello, se realizó una lluvia de ideas donde se tuvieron en cuenta los recursos con los que se contaba. Tras un análisis de la lluvia de ideas, se optó por darle un nuevo uso a la gran cantidad de palés acumulados en el taller, así como por adecuar este. A partir de entonces, comenzó a coger fuerza la idea de DEKOsocial, entendiendo que teníamos que servirnos de los materiales que ya teníamos para mejorar y aprender, creando una estrategia o línea de trabajo que nos facilitase el acceso a la inclusión social.

3. Estructuración

En enero de 2018 se decide participar en el proyecto Koopfabrika, como refuerzo del proyecto y generación de nuevas ideas y así priorizar posibles soluciones a través de la creación de nuevas redes. KoopFabrika, a su vez, buscaba dotar el emprendizaje de contenido social, cooperativo y transformador, poniendo el foco en la creación de redes comarcales, por lo que su participación fue relevante para el buen desarrollo del proyecto DEKOsocial, por dos cuestiones prioritarias: la creación de red y la construcción del proyecto DEKOsocial a través de la formación.

4. Creación y construcción

Al finalizar la parte teórica en KoopFabrika, existía la posibilidad de la tutorización para poner en marcha el proyecto. En nuestro caso, el proyecto fue seleccionado y la empresa Tapuntu, especializada en marketing digital, se encargó de tutorizarlo, ayudando a generar nuevas estrategias de venta.

En un inicio se planteó la posibilidad de vender en línea los productos reciclados, pero finalmente se optó por hacerlo a través de mercadillos y transferencias bancarias, puesto que es necesario conocer el alcance de las ventas del producto en la sociedad y la venta en línea requiere de unos permisos bastante exhaustivos.

Al mismo tiempo en el que se comenzó a tener presencia en las redes sociales y se creó la página web, se contrató a un especialista en carpintería para impartir formación y mejorar así la calidad de productos y las competencias técnicas de las personas participantes en Landuz-Dekosocial.

5. Implantación

En diciembre de 2018, se inaugura DEKOsocial con el fin de comenzar a comercializar los productos elaborados por las personas participantes y, de este modo, cuidar el medioambiente, empoderar a las personas y llegar a la so-

ciudad a través de diferentes actividades inclusivas, concienciando sobre y visualizando las necesidades de empleo, personales y medioambientales.

6. Evaluación

DEKOsocial está abierto a cambios constantes, fomentando el emprendizaje y la adaptación a nuevos retos, con el objetivo de generar una sociedad más inclusiva y sostenible.

Es difícil establecer el orden de las fases, ya que cada participante del grupo puede estar en una fase diferente, al igual que el proyecto en sí mismo. Se prevé realizar una evaluación a finales de 2019, para valorar el trabajo realizado, fijar las buenas prácticas y aportar mejoras.

Elementos que convierten la experiencia en novedosa y buena práctica

Nuestro valor añadido nace de las manos de las/os trabajadoras/es que crean el producto. Estas personas vienen de un proceso largo y de difícil inserción sociolaboral, en el que tienen la esperanza de mejorar su calidad de vida. La principal diferencia respecto a otros proyectos es que el 100% de las ganancias se reinvierten en el programa o en la contratación de personas en situación de riesgo o en exclusión social, ya que por razones socioeconómicas diversas y por injusticias mundiales no pueden satisfacer sus necesidades básicas y tener una calidad de vida digna.

Ofrecemos mobiliario a un coste menor, puesto que reutilizamos palés y los nuestros productos son elaborados por personas en formación. Esto supone una reducción de la deforestación y de la tala de árboles para obtener madera. Por todo ello, comprando en DEKOsocial, además de obtener un producto único, adaptado y exclusivo, se contribuye a fomentar la inclusión, así como el bienestar social y medioambiental.

Eficacia

El número de clientes comprometidos con el medioambiente y la justicia social con la compra de nuestros productos va aumentando progresivamente. Cabe mencionar a algunas de las empresas que confían en nuestros productos: Dekolanak, Teatrolari, Txukuntzen, Bar Oria Txiki, Bihurri Eskola y Yogalarte. Además, queremos destacar a los más de cuarenta clientes particulares que han confiado en nosotras/os desde el inicio del proyecto.

En cuanto a su eficacia, no podemos olvidar que DEKOsocial nace de forma estratégica con la intención de sensibilizar a la sociedad y, por ello, en 2018 participó en mercadillos, ferias y conferencias. Es fundamental, para el proyecto y para el grupo, sensibilizar en torno a la situación que sufren las personas en riesgo o exclusión social, trasladando esa realidad a la sociedad desde las perspectivas de quienes luchan diariamente por mejorar, ya sea como empresas, particulares o entidades públicas. Del mismo modo, y de forma pormenorizada, se quiere seguir fomentando

la economía circular. En este sentido, contamos con algunas empresas de la zona que nos facilitan madera y corchos utilizados, y en un futuro, se quiere pensar en nuevas vías de reciclaje que impliquen a diferentes sectores y personas de la sociedad dentro del proyecto, trabajando de forma comunitaria.

Beneficios para las partes interesadas

- Beneficios para las personas en situación de riesgo o exclusión social: formación y entrenamiento en competencias en el ámbito de la carpintería (uso de herramientas, términos del sector, cálculo matemático), en la venta cara al público y en el funcionamiento del mundo empresarial.
- Beneficios para los clientes: conocimiento de una realidad social, sensibilización hacia el cuidado medioambiental, adquisición de mobiliario elaborado artesanalmente a menor coste. Se ofrece de un mobiliario más estiloso, actual, moderno y adecuado a las necesidades de las/los clientes del siglo XXI, posibilitando incluso el propio diseño por su parte.
- Beneficios para otras empresas: en caso de una vacante laboral, podemos facilitarles perfiles acordes a su necesidad (sector, conocimiento del ámbito de la producción, conocimiento del perfil, seguimiento, referencias), gracias a nuestra bolsa de empleo.

Lecciones aprendidas y factores de éxito

Nuestro sistema económico basado en la máxima producción, el consumo, la explotación ilimitada de recursos y el beneficio como único criterio de la buena marcha económica es insostenible. Mediante la puesta en marcha del proyecto DEKOsocial, hemos aprendido que la sostenibilidad económica no solo depende de los Gobiernos, sino de las actividades diarias de consumo responsable que pueden contribuir a lograrlo.

Mediante la realización de muebles con palés, contribuimos al desarrollo sostenible del planeta, satisfaciendo las necesidades presentes sin poner en peligro la capacidad de las generaciones futuras para atender sus propias necesidades. Del mismo modo, contribuimos a que las comunidades y la ciudadanía se apropien y sean parte fundamental del proceso de desarrollo, logrando así el mantenimiento de la sostenibilidad social a través del fortalecimiento de un estilo de desarrollo que no perpetúe ni agudice la pobreza ni, por tanto, la exclusión social, sino que tenga como uno de sus objetivos centrales la erradicación de aquella, el logro de la justicia social y la participación social en la toma de decisiones.

En este sentido, cabe destacar que las/os participantes del proyecto han contribuido a que la sociedad vaya cambiando progresivamente su mentalidad hacia los colectivos más desfavorecidos. Esto se consigue gracias a su participación en los mercadillos solidarios y a su contribución a la visualización del proyecto a través de conferencias.

Como factor de éxito, señalamos que el Programa acentúa la progresiva y creciente sensibilización del ser humano y su necesaria educación y capacitación para la búsqueda de soluciones creativas con el fin de lograr un cambio ambiental y social que nos acerque hacia un mundo mejor.

Transferibilidad

Posibilidad de crear proyectos con otras organizaciones en torno a la sostenibilidad medioambiental, mediante el consumo responsable y la reducción de residuos, generando espacios compartidos con la sociedad con el fin de concienciarla en materia de justicia social.

Referencias documentales

Dekosocial: <<https://www.dekosocial.com>>.

Sutargi: <<https://www.sutargi.org>>.

Galvagno, M. y Dalli, D. (2014): "Theory of value co-creation: A systematic literature review", *Managing Service Quality*, vol. 24, nº 6, págs. 643-683.

Autoría de la ficha: Marta Rosende Vázquez, Jennifer Alonso Fernández y Begoña Puras Colomo.

Datos de contacto: Marta Rosende Vázquez
<mrosende@sutargi.org>

D / VIOLENCIA MACHISTA

D / EVALUACIÓN PARTICIPATIVA Y CON PERSPECTIVA DE IGUALDAD DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA MACHISTA: EL CASO DE LA DIPUTACIÓN DE GIPUZKOA

Órgano para la Igualdad de Mujeres y Hombres, en colaboración con el Servicio de Protección a la Mujer Víctima de Violencia Machista y de Inclusión Social del Departamento de Políticas Sociales de la Diputación Foral de Gipuzkoa, y de la Fundación EDE

Fecha de inicio: noviembre 2018.

Tiempo de desarrollo o implantación: seis meses.

Resumen

La práctica consiste en una evaluación de los diferentes servicios forales de atención a mujeres víctimas de violencia contra las mujeres en Gipuzkoa (servicios de acogida residencial, Servicio de Urgencias Sociales, Servicio de Atención Psicológica, Servicio de Atención Sociojurídica y Servicio de Atención Psicosocial Ambulatoria) desde una perspectiva de igualdad. Se trata de una evaluación con enfoque feminista, de carácter integral y multidimensional, basada en la participación de diversos agentes, incluidas las propias mujeres usuarias, y la combinación de técnicas de recogida de información cuantitativas y cualitativas. Ha sido liderada por el Órgano para la Igualdad de Mujeres y Hombres, en colaboración con el Servicio de Protección a la Mujer Víctima de Violencia Machista y de Inclusión Social del Departamento de Políticas Sociales para la mejora en la atención a víctimas de violencia machista.

Esta evaluación ha permitido detectar las áreas de mejora y los cambios necesarios en el diseño, estructura e intervención de estos servicios, para conseguir ofrecer una respuesta de calidad coherente con los principios recogidos en la normativa de referencia tanto del ámbito de los servicios sociales como de la igualdad de mujeres y hombres.

Grupo destinatario

El grupo destinatario principal han sido las y los profesionales del Órgano para la Igualdad de Mujeres y Hombres y del Servicio de Protección a la Mujer Víctima de Violencia Machista y de Inclusión Social del Departamento de Políticas Sociales, así como de los servicios de intervención directa a las víctimas de violencia machista dependientes de este. Con la evaluación, estas y estos profesionales han detectado mejoras y, en definitiva, han conseguido conocimiento útil para mejorar tanto la organización de los servicios como su práctica profesional.

Además, entre las personas destinatarias cabe mencionar también a las mujeres víctimas de violencia machista, por cuanto en última instancia son las usuarias de los servicios quienes se verán beneficiadas por las mejoras que puedan implantarse tras la evaluación.

Objetivo

Con esta evaluación, se ha buscado valorar la adecuación de los servicios de atención de la Diputación Foral de Gipuzkoa a los diferentes tipos de violencia machista, su cobertura y eficacia, así como la detección de ámbitos de mejora y la propuesta de medidas concretas y operativas que garantizaran la incorporación de la perspectiva de igualdad. Por ello, el trabajo se ha organizado para responder a tres grandes interrogantes:

1. ¿Qué tipo de respuesta debiéramos de dar? ¿Cómo debiéramos intervenir con las víctimas de violencia machista?

Se ha efectuado un primer acercamiento a una propuesta de definición de un modelo de atención coherente con los marcos actuales de referencia tanto en materia de igualdad como en materia de servicios sociales.

2. ¿Qué respuesta estamos ofreciendo? ¿Cómo estamos interviniendo con ellas?

Se ha realizado la evaluación de los servicios forales de atención a mujeres víctimas de violencia machista desde una perspectiva de igualdad, que ha puesto el foco, entre otros aspectos, sobre la adecuación del enfoque de intervención, el alcance de la atención o la coordinación entre agentes.

3. ¿Cómo podemos mejorar lo que hacemos? ¿Qué cambios podemos acometer para ajustar nuestra respuesta e intervención al modelo deseado?

Una vez detectadas y analizadas las propuestas de mejora, se ha elaborado una propuesta de rediseño de los servicios forales de atención a mujeres víctimas de violencia machista atendiendo a las áreas de mejora señaladas y en coherencia con el modelo y los marcos, así como un sistema de indicadores para su seguimiento.

Lugar o cobertura geográfica

Gipuzkoa.

Partes implicadas

La evaluación ha involucrado a agentes muy diversos, gracias a lo cual se ha asegurado incorporar en el análisis múltiples visiones: la interna, la externa, la relacionada con la gestión, la relacionada con la intervención, la de las usuarias o la de las y los profesionales. En concreto, han participado:

- Responsables del Órgano de Igualdad de la Diputación Foral de Gipuzkoa.
- Responsables del Servicio de Protección a la Mujer Víctima de Violencia Machista y de Inclusión Social del Departamento de Políticas Sociales de la Diputación Foral de Gipuzkoa.
- Profesionales de los servicios de atención a mujeres víctimas de violencia machista de la Diputación Foral de Gipuzkoa (entidades proveedoras).
- Mujeres víctimas de violencia machista (usuarias de los servicios).
- Personas expertas y profesionales de otros servicios similares de otros territorios.
- Profesionales de servicios sociales de atención primaria de diferentes municipios del territorio histórico de Gipuzkoa.
- Profesionales de otros ámbitos (Salud, Policía, Justicia).
- Entidades sociales y grupos feministas de Gipuzkoa.

Metodología

Se ha optado por la evaluación feminista como instrumento de análisis crítico para la transformación y por un enfoque participativo. El proceso de trabajo ha incluido espacios de reflexión compartida entre agentes y grupos de interés que se han enriquecido desde la práctica y que, más allá de la recogida de datos, han permitido acercamientos para armonizar puntos de vista y han hecho posible promover cambios sobre las actitudes y comportamientos de las personas que operan en el sistema.

Así mismo, el proceso ha estado guiado por el interés en detectar áreas de mejora y comprender los obstáculos que pueden dificultar los cambios en la práctica, a fin de aumentar las probabilidades de encontrar soluciones con un nivel alto de concreción y viabilidad y, por ello, se ha prestado especial atención a indagar en torno a cómo alcanzar la mejora.

También ha sido clave contar con un Grupo Motor, en el que se ha implicado personal del Órgano para la Igualdad de Mujeres y Hombres y del Departamento de Políticas Sociales para la mejora en la atención a víctimas de violencia machista de la Diputación Foral de Gipuzkoa. Ha sido el encargado de guiar y dar contraste al equipo técnico de Fundación EDE a lo largo de todo el proceso y de asegurar la incorporación de las perspectivas de igualdad y servicios sociales.

El sentido de esta evaluación reside en que sea utilizada para despejar interrogantes, mejorar la efectividad y tomar decisiones sobre los servicios partiendo de unos

FIGURA 5

Enfoque de la evaluación



Grupo Motor como estrategia de seguimiento del proceso y aseguramiento de la incorporación de las perspectivas de igualdad y servicios sociales (dos áreas forales + equipo multidisciplinar EDE).



Evaluación feminista como instrumento de análisis crítico para la **transformación**, desde la creencia de que la desigualdad de género es estructural y de que la evaluación es una actividad política con poder de cambio.



Investigación de carácter **aplicado** que busca detectar áreas de mejora y comprender los obstáculos que dificultan los cambios en la práctica para aumentar las probabilidades de encontrar soluciones concretas y viables.



Nudos detectados en procesos previos como punto de partida, a fin de enfocar la inversión de esfuerzos en **avanzar** para superarlos, poniendo el foco en la recogida de propuestas en torno al **cómo** conseguir la mejora.



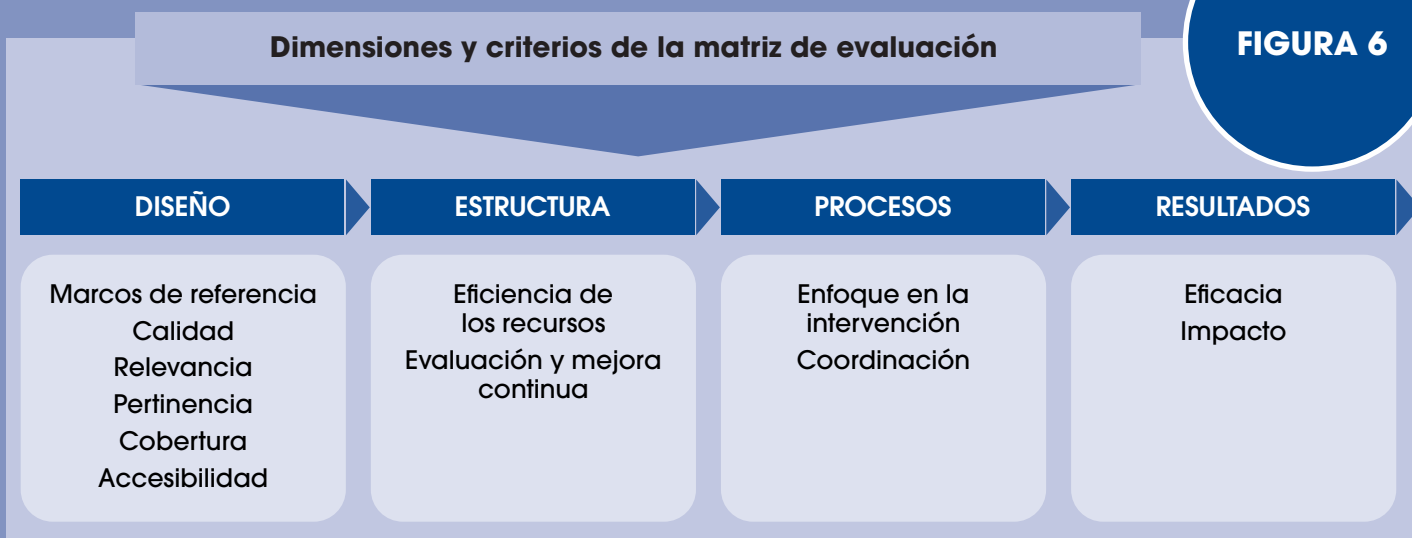
Espacios de **reflexión compartida**, participados por agentes y grupos de interés, que buscan armonizar puntos de vista y promover cambios micro en las propias personas que operan en el sistema (para favorecer cambios posteriores meso/macro).

Fuente: Elaboración propia.

propósitos constructivos de aprendizaje y mejora. Para ello, se ha optado por un modelo de evaluación de carácter integral, que comprende la valoración del diseño de los servicios, su estructura, el desarrollo de sus procesos de intervención y sus resultados, e incluye tanto elementos de carácter estratégico como operativo. Así, los contenidos de esta evaluación se han ordenado a partir de una matriz de evaluación que responde a la lógica de dimensiones y criterios indicada en la Figura 6.

FIGURA 6

Dimensiones y criterios de la matriz de evaluación



Fuente: Elaboración propia.

Durante la fase de diseño de la evaluación, junto con el Grupo Motor se han establecido las dimensiones de análisis, definido los criterios de evaluación y detallado los indicadores para dar respuesta a las necesidades informativas, a partir de las cuales se han elaborado las herramientas para recoger la información (Figura 7). Gracias a ellas, ha sido posible recoger información cualitativa y cuantitativa significativa y suficiente en relación con los servicios, a través tanto de fuentes secundarias (documentación, estadísticas) como de fuentes primarias (consulta directa a diferentes agentes a través de herramientas que han facilitado su participación en el proceso de evaluación, como entrevistas, cuestionarios o talleres).

FIGURA 7

Herramientas utilizadas para recoger información



Fuente: Elaboración propia.

Elementos que convierten la experiencia en novedosa y buena práctica

Del planteamiento metodológico de esta evaluación, cabe destacar los siguientes aspectos:

- Se ha adoptado el análisis crítico que representa la evaluación feminista como instrumento para la transformación social, orientando las acciones emprendidas hacia la detección de los factores que explican aquello que no está funcionando.
- Se han buscado soluciones lo más adaptadas posible a la realidad concreta estudiada, para aumentar las probabilidades de éxito en su implantación.
- Se ha optado por un modelo de evaluación de carácter integral y multidimensional que comprende tanto elementos estratégicos como operativos; un modelo que contempla diferentes criterios de evaluación y diversos indicadores cuantitativos y cualitativos en relación con el diseño, la estructura, los procesos y los resultados.
- Se ha adoptado un enfoque participativo que integra la visión de diferentes agentes. Finalmente, se han involucrado en la evaluación cerca de 200 personas, que han ofrecido sus reflexiones y sugerencias de mejora.
- Se ha conseguido que los dos departamentos implicados en el proceso se involucraran desde el primer momento (a través del Grupo Motor) en el diseño de la propia evaluación (dimensiones, criterios, indicadores) y acordaran los parámetros y el alcance de aquella.
- Se ha configurado un equipo evaluador multidisciplinar formado por profesionales con experiencia en la evaluación de políticas públicas, programas y proyectos sociales; con formación especializada en el ámbito de la igualdad; con amplio dominio del análisis, interpretación y sistematización de información cuantitativa y cualitativa; con capacidad y larga trayectoria en la coordinación y desarrollo de proyectos de investigación y consultoría para distintas Administraciones públicas en el ámbito de servicios sociales; con amplia experiencia en la intervención directa con mujeres víctimas de violencia machista; y con conocimiento del contexto de Gipuzkoa.

Eficacia

El proceso evaluativo ha dejado resultados y productos que van más allá del propio informe de evaluación, entre los cuales, cabe destacar los siguientes:

- Se ha fortalecido la relación y el trabajo conjunto entre el Órgano de Igualdad y el Servicio de Protección a la Mujer Víctima de Violencia Machista y de Inclusión Social del Departamento de Políticas Sociales. La activa participación del personal de ambos departamentos en el Grupo Motor durante todo el desarrollo del proyecto ha permitido un mayor conocimiento mutuo, el intercambio de reflexiones o el acercamiento de posturas.
- Entre las técnicas de recogida de información, se han incluido espacios de encuentro y reflexión compartida entre profesionales, los cuales han permitido el

intercambio de experiencias y el aprendizaje colectivo, promoviendo cambios a escala micro que podrán facilitar posteriormente cambios a escala meso y macro. Entre estos espacios, destacan el taller participado por personal experto en servicios residenciales de Gipuzkoa y otros territorios, el taller participado por personal de atención primaria y secundaria, el grupo de discusión realizado con mujeres usuarias de los servicios de atención, y el grupo participado por asociaciones de mujeres.

- Se ha diseñado una matriz de evaluación amplia, así como diferentes herramientas de recogida de información que podrán ser útiles para futuras evaluaciones de estos servicios, por cuanto se sustentan en una relación de indicadores con enfoque feminista obtenidos a partir de una reflexión sólida.
- El informe final incluye, en coherencia con los aspectos más destacables del diagnóstico, una batería amplia de propuestas de mejora con un nivel de detalle y concreción considerable, que podrán orientar la toma de decisiones para implementar cambios que contribuyan a una mayor calidad de los servicios. Estas propuestas se clasifican a partir de varios ejes o líneas de trabajo, que podrán ser complementadas con otras acciones adicionales.
- Se ha elaborado un informe ejecutivo que facilitará la difusión y socialización de los resultados entre las personas participantes y otros agentes interesados, garantizando una lectura ágil del conjunto de conclusiones.
- Se ha elaborado un sistema de indicadores de seguimiento y evaluación de los servicios de atención que permitirá al equipo de la Diputación Foral de Gipuzkoa disponer de un cuadro de mando para realizar un seguimiento adecuado de la evolución de la situación tras la evaluación, detectar avances y valorar posibles dificultades en relación con los objetivos establecidos.
- El proceso ha puesto en valor la medición del impacto (logros y cambios) de la intervención para poder mejorarla y ha visibilizado y socializado la idea de que, para poder evaluar, es necesario contar con sistemas de recogida de información adecuados y planificados previamente.

Lecciones aprendidas y factores de éxito

Esta experiencia ha permitido comprobar la importancia que, para mejorar y optimizar las intervenciones que la Administración pública realiza en el ámbito de la violencia contra las mujeres, tiene estrechar lazos entre los diferentes agentes involucrados desde una óptica lo más amplia posible: servicios sociales de primaria; servicios sociales de secundaria; ámbitos de Salud, Policía, Justicia o Igualdad; e incluso la sociedad civil organizada (asociaciones, movimientos sociales).

Ha sido clave constituir un Grupo Motor que ha ido orientando y supervisando el proceso, así como tomando decisiones y cotejando con el equipo evaluador sus sugerencias y expectativas en relación con los procesos y productos. Además, ha merecido la pena constituir un equipo evaluador formado por profesionales con experiencia complementaria en distintos ámbitos, para asegurar un análisis de la

situación de mayor profundidad y riqueza y un mayor nivel de viabilidad de las propuestas de mejora.

También se ha puesto encima de la mesa la importancia de que la Administración pública no solo disponga de unos servicios de atención con estrategias de intervención adecuadas y orientadas a la búsqueda de impacto, sino también que incorpore como condición *sine qua non* la evaluación de dichas estrategias para medir el impacto que busca alcanzar. Así mismo, se ha constatado que incorporar la perspectiva de la evaluación implica desplegar sistemas de recogida y seguimiento de información adecuados que permitan realizar las mediciones que se desean, muy especialmente en lo que se refiere a la evaluación de resultados e impacto.

La parte más compleja de la evaluación realizada guarda relación, precisamente, con la medición de resultados e impacto en las mujeres víctimas de violencia machista, ya que los servicios objeto de evaluación carecían de un sistema de recogida de datos suficientemente estructurado y unificado como para poder medir adecuadamente el cumplimiento de los objetivos, lo que ha limitado considerablemente la profundidad del análisis en relación con esta cuestión.

Transferibilidad

Esta práctica pone de manifiesto la importancia de realizar evaluaciones en el marco de las políticas públicas y concretamente, de los servicios de atención. Esta práctica puede ser especialmente replicable por otras Administraciones públicas que prestan servicios de atención a mujeres víctimas de violencia machista. En este sentido, puede considerarse referente la matriz de evaluación diseñada para este proceso, que combina diferentes enfoques y engloba varios criterios de evaluación.

Entre las recomendaciones para aquellas entidades que se planteen replicar esta buena práctica, cabe destacar:

- La planificación debe ser minuciosa, ya que son muchas las personas a las que se involucra durante el proceso y la coordinación de acciones juega un papel fundamental.
- Realizar la evaluación en un plazo de seis meses ha exigido un sobreesfuerzo importante al conjunto de personas implicadas. A la hora de planificar procesos de estas características con un enfoque claramente participativo, conviene ser más flexible en relación con los tiempos de ejecución, y en este caso concreto, se considera que lo deseable habría sido contar con un plazo de aproximadamente un año.

Autoría de la ficha: Equipo de Fundación EDE (Monika Mena y Ainara Canto).

Datos de contacto: Monika Mena <mmena@fundacionede.org>.
Ainara Canto <acanto@fundacionede.org>.

D/

ITSAS ETXEA, CENTRO DE ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA MACHISTA EN SITUACIÓN DE DESPROTECCIÓN O EXCLUSIÓN SOCIAL

Emaús Fundación Social

Fecha de inicio: 3 de diciembre de 2018.

Tiempo de desarrollo o implantación: ocho meses.

Resumen

Se trata de un proyecto de intervención social desarrollado en consideración a los principios de individualización y autodeterminación, y orientado a la atención de mujeres solas que se encuentran en situaciones críticas asociadas a la desprotección o exclusión social. Consiste en ofrecer apoyos personalizados en un marco de atención residencial flexible y adaptado a las necesidades de las mujeres que acceden al servicio, incorporando la perspectiva de género desde un enfoque que promueva el empoderamiento. El servicio pertenece a la red de centros residenciales para mujeres víctimas de maltrato y otros servicios residenciales para mujeres (servicio 2.4.6. de la Cartera), de titularidad foral.

Grupo destinatario

Mujeres solas sin personas menores o dependientes a cargo, mayores de 18 años, en riesgo grave de desprotección como víctimas de violencia machista, o que presentan dificultades o carencias simultáneas y persistentes en el tiempo en sus recursos personales y relacionales, las cuales condicionan el ejercicio de su autonomía y derechos de ciudadanía, así como sus interacciones convivenciales. Pueden acceder a través de procedimiento ordinario (8 plazas) o urgente (1 plaza).

Objetivo

Atender las necesidades derivadas de una posible situación de desprotección o exclusión social, garantizando la seguridad y los apoyos requeridos para procurar la necesaria estabilidad psicosocial y la mejora de calidad de vida que permitan a estas mujeres iniciar, en su caso, procesos orientados al ejercicio progresivo de su autonomía y empoderamiento.

Lugar o cobertura geográfica

Donostialdea y Oarsoaldea.

Partes implicadas

El Servicio de Protección a la Mujer Víctima de Violencia Machista e Inclusión Social (Diputación Foral de Gipuzkoa); el equipo profesional que atiende el servicio, formado por 10 personas (Emaús Fundación Social); y las 14 participantes en el servicio hasta la fecha.

Metodología

Atención centrada en la persona, reconocimiento de derechos, calidad de vida y activación inclusiva (modelo Inclúe).

Elementos que convierten la experiencia en novedosa y buena práctica

- El perfil atendido: atención específica a mujeres, en particular, mujeres en situación de riesgo grave de desprotección y mujeres en situación de riesgo o exclusión social. Esta especificidad contribuye a que, en las intervenciones grupales, se haga posible la detección, sentirse reflejadas, comprendidas e incluso se dé pie a una intervención horizontal e informal. Las reflexiones entre iguales pueden generar mayor introspección y agilizar el cambio.
- El equipo de profesionales:
 - Multidisciplinar, para favorecer la especificidad, a la vez que se complementan las actuaciones, abordando los casos de una manera integral.
 - Integrado por mujeres, lo que garantiza desde el inicio un clima de seguridad y confianza, dada la particularidad de las vivencias de las personas usuarias.
- El procedimiento de acceso: a través de procedimiento ordinario o urgente, y en el marco de servicios de titularidad pública.
- El tipo de atención: marco residencial con alta intensidad de apoyos en consideración de criterios de personalización y flexibilidad. Propicia regular los objetivos, adaptándolos a la evolución y respuesta de la persona usuaria, es decir, a mayor autonomía, mayor exigencia, y siempre garantizando la respuesta a unos mínimos de estructura.
- El enfoque metodológico utilizado, que favorece la adecuación de las intervenciones a las características y particularidades de las personas atendidas, y orienta las intervenciones desde un plano individual, grupal y comunitario. En él, destaca la evaluación como forma de detectar cambios y revisar estrategias y la participación activa de las implicadas.
- La filosofía de trabajo:
 - El empoderamiento de las mujeres como forma de trabajo y como fin. Se trata de trabajar con las personas colocándolas en una posición de derecho y poder sobre sus propias vidas y objetivos. Esto implica ser protagonista de las decisiones y responsabilizarse de ellas. También se busca que crezcan en la capacidad de manejar sus propios personales y relacionales para orientar sus

- metas, proyectos vitales y manejar sus dificultades. Ejemplos de ello: haber participado en la decoración de la casa, además de en la creación del marco normativo en modo asambleario, hace que se sientan más implicadas con su proceso de cambio y con el propio servicio; o la aplicación de tecnologías de la información y la comunicación como herramientas de participación social.
- El establecimiento de lazos y relaciones significativas como medio. Estamos de acuerdo con Hilary Cottam en que el poder de la relación que establecen las profesionales con las mujeres residentes en la casa y la capacidad de fomentar y generar redes de relaciones significativas entre las personas es clave para promocionar y proteger a corto y medio plazo el bienestar de las personas, máxime el de las más vulnerables (el vínculo humano como motor e impulsor del cambio). Intervenir desde el vínculo permite marcar los límites y no dañar la relación con la persona.
 - Una relación que parta del respeto y aceptación de la persona usuaria, y también de su responsabilidad en las decisiones y el cambio; una relación donde las personas trabajen conjuntamente para lograr unos objetivos consensuados y se superen las relaciones impersonales de dispensación de recursos. Para alcanzarla, es necesario poner el acento en la escucha de las personas y en entender las claves y el contexto de las demandas que nos hacen; trabajar desde la transparencia y el no juicio permite que las usuarias muestren mayor cercanía con el equipo, brindándonos más claves para una intervención eficiente.
 - Las características estructurales: tanto la dimensión (máximo, 9 plazas) como el hecho de contar con habitaciones individuales favorecen la adecuación de los espacios, creando un ambiente cálido y familiar, así como un sentimiento de pertenencia y un respeto a la intimidad.

Eficacia

El tiempo que lleva funcionando el servicio es relativamente corto, inferior a un año, y actualmente se está en proceso de evaluación. No hay datos objetivos todavía, pero la valoración subjetiva de las personas y profesionales en cuanto a grado de satisfacción, calidad de vida y clima apuntan en la dirección deseada.

Beneficios para las partes interesadas

Para la Administración:

- Contar con una alternativa de atención y protección a mujeres afectadas por multicontingencias en condiciones de adecuación de apoyos y flexibilidad.

Para la entidad:

- Seguir evaluando y revisando nuestra práctica y detectar aprendizajes desde la metodología adoptada, a la vez que contrastamos con otras experiencias.

Para las personas usuarias:

- Sentirse partes activas de las rutinas diarias; por ejemplo, realizar la compra de alimentos facilitan la adquisición de herramientas para la vida cotidiana.
- El plan de intervención se realiza junto con la persona y se diseña desde sus propias expectativas. Se formulan objetivos concretos y alcanzables, los cuales se reformulan una vez alcanzados. Siempre persiguen llegar al empoderamiento e incrementar la autonomía de las mujeres.
- La perspectiva de personalización y flexibilidad permite acompañar ritmos diferentes.
- El potencial de contar con un equipo profesional multidisciplinar y extenso.
- A la hora de diseñar los talleres psicoeducativos, se trabajan contenidos que interiorizan para la posible implementación en futuras prácticas cotidianas.

Lecciones aprendidas y factores de éxito

- Comunicación: desde una intervención transparente y no fiscalizadora, se ha podido apreciar reducción de consumos tóxicos en un perfil muy cronificado.
- Atención centrada en la persona: incidir en el reconocimiento de capacidades favorece la mejora de la autoestima y el aumento de la motivación, lo que ha permitido que la mayoría de las personas usuarias hayan promocionado laboral o formativamente en el transcurso de su estancia.
- El abordaje desde la perspectiva de género ha permitido la sensibilización de prácticas seguras.
- El vínculo como elemento motor del cambio: la intervención con sus vínculos afectivos más cercanos ha contribuido a enriquecer su red de apoyo.

Transferibilidad

Las posibilidades de réplica de la experiencia implican, en primer lugar, la asunción de los principios que guían el desarrollo y adopción de un modelo de atención en estos términos por parte de todos los agentes implicados, empezando por la Administración. Esto nos lleva a la necesidad de establecer procesos de sistematización de la práctica que evidencien su eficacia y que nos permitan detectar aprendizajes y aplicarlos. En este sentido, se ha de promover la generalización y el uso de herramientas e instrumentos comunes e indicadores a lo largo de los procesos de diagnóstico, intervención y evaluación en términos de satisfacción de necesidades, apoyos y proyectos y calidad de vida. Para ello, se requiere de procesos de formación, acompañamiento y supervisión de las actuaciones profesionales.

Referencias documentales

Emaús Fundación Social: <<https://www.emaus.com>>.

Autoría de la ficha: Arantxa Etxeberria.
Javi Sancho.

Datos de contacto: Arantxa Etxeberria <a.etxeberrria@emaus.com>.
Javi Sancho <j.sancho@emaus.com>.
Iune Polo <i.polo@emaus.com>.

PROTOCOLO DE COLABORACIÓN ENTRE EL SERVICIO FORAL DE COORDINACIÓN DE URGENCIAS SOCIALES Y LA ERTZAINZA



Servicio Foral de Coordinación de Urgencias Sociales y Eulen Sociosanitarios

Fecha de inicio: agosto de 2018.

Tiempo de desarrollo o implantación: doce meses.

Resumen

Se trata de una colaboración emprendida por el Servicio Foral de Coordinación de Urgencias Sociales de Gipuzkoa con la Ertzaintza en las comisarías de Donostialdea y Tolosaldea, con el propósito de que cualquier persona (mujer e hijos/as) víctima de violencia machista que acuda a una comisaría, o de la cual la Ertzaintza tenga constancia que sufre una situación de violencia, pueda recibir una atención integral y personalizada de manera presencial, durante las 24 horas y 365 días del año.

Grupo destinatario

Víctimas/supervivientes de violencia machista.

Objetivo

Atención integral, personalizada y empoderante las 24 horas del día 365 días del año.

Lugar o cobertura geográfica

Gipuzkoa (comisarías piloto: Donostia y Tolosa).

Partes implicadas

Servicio Foral de Coordinación de Urgencias Sociales y Ertzaintza.

Metodología

Las intervenciones se realizan desde una perspectiva psicosocial, entendidas como un proceso integral y permanente dirigido a incrementar la capacidad de desarrollo del ser humano, la familia y la comunidad, y basándose en la bidireccionalidad entre lo psicológico y lo social. Estas intervenciones son posibles con la colaboración de la red Elkar-EKIN.

Elementos que convierten la experiencia en novedosa y buena práctica

El Servicio Foral de Coordinación de Urgencias Sociales es un servicio compuesto por trabajadoras/es sociales y psicólogos/as especializados/as en violencia machista e intervención en crisis que, hasta la puesta en marcha del protocolo de colaboración, intervenían en situaciones de violencia machista una vez que se había producido toda la intervención de urgencia y únicamente en situaciones donde la víctima no disponía de alojamiento. Mediante el nuevo protocolo, los agentes de la Ertzaintza ofrecen a la víctima la posibilidad de activar el Servicio Foral de Coordinación de Urgencias Sociales, en cuyo caso los agentes posponen cualquier decisión hasta la llegada de los técnicos del servicio. Ante una solicitud de intervención, se movilizan dos técnicos del servicio (un/a trabajador/a social y un/a psicólogo/a), que acuden al lugar de manera inmediata.

En consecuencia, se informa y asesora a la víctima sobre la interposición de denuncia y sus consecuencias, evitando denuncias innecesarias o procedimientos que no van acordes con la situación personal de la víctima; se realizan intervenciones especializadas y ajustadas a su realidad; se realizan valoraciones de riesgo emocionales; y se proporciona contención emocional durante todo el proceso a todas las víctimas, tanto mayores como menores de edad.

Por otra parte, el protocolo dota al servicio de una perspectiva mucho más integral sobre la violencia machista, lo cual, a su vez, dota a la Diputación Foral de una mirada más amplia para diseñar políticas al respecto.

Eficacia

Cabe señalar los siguientes factores clave:

- Evita la victimización secundaria, porque las víctimas son acompañados/as durante todo el proceso por técnicos especializados, que pilotan y realizan el engranaje necesario con el resto de los agentes intervinientes.
- La víctima decide sobre la intervención, ya que se realiza de manera empoderante.
- La intervención es integradora y se pone voz a todas las víctimas, tanto mayores como menores de edad.
- Se mejora la coordinación y eficacia entre los agentes intervinientes.
- Se evitan procesos generalistas que no van acordes con la realidad personal de las víctimas.
- Las víctimas disponen, de manera inmediata y presencial, de un/a trabajador/a social y de psicólogos/as.
- Se realiza una valoración provisional de necesidades de manera inmediata y se ofrecen los recursos necesarios de manera inmediata.

Se han atendido 71 casos: 35 en la comisaría de Tolosa-Beasain y 36 en la de Donostia. Únicamente 20 se han derivado a centros protegidos de la red, habiéndose

derivado al resto a otros servicios. El tiempo medio de intervención en cada caso es de 5 horas y, cuando se precisa acudir al juzgado al día siguiente, de 6 horas más.

Por otro lado, el programa cuenta con los siguientes recursos humanos: 7 trabajadores/as sociales, 6 psicólogos/as, una coordinadora y departamentos comunes de Eulen Sociosanitarios.

Beneficios para las partes interesadas

- Víctimas/supervivientes: se evita la victimización secundaria; acompañamiento especializado durante todo el proceso; información, orientación e intervención ajustadas a su realidad; contención emocional; intervención empoderante; valoración provisional de necesidades *in situ* y posterior derivación a recurso especializado de manera inmediata.
- Servicio Foral de Coordinación de Urgencias Sociales: se hace posible que acompañe a la víctima durante todo el proceso. Esto supone una visión más amplia sobre la violencia machista, ya que hasta antes de aplicarse el protocolo se atendían los casos de violencia machista ligados a la necesidad de vivienda.
- Ertzaintza: obtiene una visión más integral sobre la violencia machista.

Lecciones aprendidas y factores de éxito

- Es fundamental que cada agente conozca tanto sus funciones como los beneficios que se derivan de la colaboración con otros agentes.
- Las víctimas son las protagonistas de sus vidas y son ellas las que deben tomar sus propias decisiones, primando la seguridad.

Transferibilidad

El siguiente reto es analizar la posibilidad de ampliar el protocolo a toda Gipuzkoa y, posteriormente, la de trasladarlo a otros territorios.

Referencias documentales

Aurre! I Plan Foral para Enfrentar la Violencia contra las Mujeres en Gipuzkoa: <https://www.gipuzkoa.eus/documents/2556071/2587844/Behin+betiko+aurre+plana_elebi.pdf>.

Ficha del servicio en la cartera foral: <<http://www.gipuzkoa.eus/es/web/gizartepolitika/gizarte-larrialdien-koordinazioko-zerbitzua>>.

Autoría de la ficha: Anuska Esnal, Leire Recalde y Carla Urbiola.

Datos de contacto: Leire Recalde <lrecalde@eulen.com>.
Carla Urbiola <curbiola@eulen.com>.

D/

UNIFICACIÓN DE CRITERIOS DE FUNCIONAMIENTO EN LOS CENTROS DE ACOGIDA PARA MUJERES (Y PERSONAS DEPENDIENTES DE ESTAS) SUPERVIVIENTES DE LA VIOLENCIA MACHISTA Y ELABORACIÓN DE PROTOCOLOS DE COLABORACIÓN CON AGENTES EXTERNOS

Diputación Foral de Gipuzkoa y Fundación para el Estudio y la Promoción de la Acción Social (Fepas)

Fecha de inicio: septiembre 2018.

Tiempo de desarrollo o implantación: septiembre 2018 - septiembre 2019.

Resumen

Por una parte, se han revisado o creado procedimientos e instrucciones de trabajo con el fin de unificar el funcionamiento del Centro de Atención Inmediata y el Centro de Media/Larga Estancia. En ambos ya se utilizaban instrucciones de trabajo escritas, que favorecían el orden y la claridad de tareas varias. Estas se han repasado, mejorado y adaptado a la estructura de ambos centros, además de crearse nuevos procedimientos que se consideran necesarios para asegurar un trabajo eficaz en equipos multidisciplinares.

En sintonía con el *II Acuerdo interinstitucional para la mejora en la atención a mujeres víctimas de maltrato en el ámbito doméstico y de violencia sexual*, se han acordado y puesto en marcha protocolos de colaboración tanto con la Ertzaintza como con el ambulatorio perteneciente al municipio donde se sitúan los centros de acogida de mujeres víctimas de violencia machista:

- En mayo 2019, se realizó una reunión con la Ertzaintza, tras la cual se puso en marcha el protocolo de actuación en relación con las usuarias y personas dependientes alojadas tanto en el Centro de Acogida Inmediata como en el Centro de Acogida de Media/Larga Estancia.
- En junio de 2019, se realizó una reunión con el centro de salud del municipio donde se encuentran los centros, reunión en la que se acordaron criterios relativos a la colaboración entre los centros y los agentes de salud.

Así mismo, se vienen realizando reuniones de coordinación con otros agentes o recursos del sistema de protección social (Emaús, Cruz Roja, Servicio Foral de Coordinación de Urgencias Sociales), lo cual facilita el conocimiento mutuo y la colaboración de cara a una mejora en la intervención y en la orientación a los recursos más idóneos que se ofrecen a mujeres y unidades familiares.

Grupo destinatario

Personas usuarias de los centros de acogida de mujeres víctimas de violencia machista, trabajadores/as de los centros, ambulatorios, comisarías, Guardia Municipal y otros recursos o agentes intervinientes.

Objetivo

- Revisar o crear procedimientos e instrucciones de trabajo con el fin de unificar el funcionamiento de los centros de acogida para mujeres.
- Acordar y poner en marcha protocolos de colaboración tanto con la Ertzaintza como con el ambulatorio perteneciente al municipio donde se sitúan los centros de acogida de mujeres víctimas de violencia machista.
- Impulsar la coordinación con otros agentes o recursos del sistema de protección social.

Lugar o cobertura geográfica

Donostialdea y municipios donde están situados los recursos.

Partes implicadas

Personas usuarias de los centros de acogida para mujeres víctimas de violencia machista, trabajadores/as de los centros, ambulatorios, comisarías de referencia, Guardia Municipal y otros recursos o agentes intervinientes.

Metodología

Reuniones periódicas → seguimiento de las líneas de coordinaciones acordadas entre todos → elaboración de protocolos escritos.

Elementos que convierten la experiencia en novedosa y buena práctica

- Aporta documentación escrita con relación a cómo realizar las intervenciones con las personas usuarias, que hasta la fecha era escasa. Disponer de criterios y protocolos facilita ordenar las funciones y tareas de las profesionales de los servicios y permite priorizar la atención a las contingencias de cada momento y, por tanto, mejorar los resultados.
- Mejora la comunicación entre sistemas: la experiencia cubre la necesidad de conectar la red existente, de modo que cada recurso o agente deje de funcionar de manera aislada, evitando duplicidades y revictimización, y ampliando el conocimiento del entorno para ampliar, a su vez, la colaboración en el itinerario más adecuado a las necesidades de las personas usuarias.
- Supone la aplicación práctica de los principios establecidos en el *II Acuerdo interinstitucional*.
- Permite mejorar la gestión y atención en casos complejos que trascienden la contingencia de la violencia machista por presentar interseccionalidades.

- Permite anticipar y gestionar situaciones en ocasiones previsibles de interacción entre contingencias y problemas.
- Permite priorizar la atención a las contingencias prioritarias en cada momento y, por tanto, mejorar los resultados.

Eficacia

- El personal de más reciente incorporación ha manifestado que le resulta útil disponer de instrucciones escritas para leer los primeros días de trabajo, pues optimiza los tiempos de trabajo y la agilidad de respuesta en la intervención.
- Al unificarse los criterios, se unifican las respuestas que se dan a las usuarias del servicio y se les presenta un horizonte más lineal y coherente en su proceso personal.
- En relación con la coordinación con la Ertzaintza y Policía Municipal, se refuerza la seguridad de los centros ante cualquier contingencia de manera rápida, se reduce la sensación de miedo durante su estancia en los recursos de las usuarias y de las personas que dependen de ellas, y se reducen el riesgo cuando las mujeres acuden a sus domicilios a recoger sus enseres.
- En relación con la coordinación con el centro de salud, se aumenta la eficacia y rapidez a la hora de detectar problemas derivados de los consumos de tóxicos, (se ajustan más las propuestas técnicas a las realidades de las personas).
- En general, mejora la comunicación entre sistemas y profesionales, en parte debido a la unificación de la terminología.
- Se incrementa la sensación de control sobre situaciones que desbordan a cualquiera de los sistemas si actúan por separado.

Beneficios para las partes interesadas

- La coordinación, aceptada por las usuarias, favorece la obtención de información entre los agentes intervinientes, evita que la mujer tenga que repetir su relato una y otra vez (revictimización secundaria) y favorece el entendimiento cuando existen dificultades idiomáticas o culturales.
- Aumento de la colaboración, por lo que la respuesta a la usuaria es más ágil.
- Mayor seguridad para las personas atendidas en los centros y para las propias trabajadoras.

Lecciones aprendidas y factores de éxito

Ante el incremento de casos con pluricontingencias y de carácter complejo:

- Es preciso disponer de un equipo ordenado, que traslada orden a la persona que atiende y permite evitar mensajes dubitativos, confusos o contradictorios.
- Deber reforzarse la colaboración entre sistemas, tal como reclaman el *II Acuerdo interinstitucional* y los protocolos locales.

- Es importante disponer de un procedimiento de colaboración muy operativo para gestionar este tipo de casos y establecer referentes (si es posible especializados) en cada sistema.

Transferibilidad

- Sería conveniente disponer de un procedimiento similar y referentes especializados en cada sistema del territorio histórico de Gipuzkoa.
- Sería conveniente llevar la parte de coordinación sociosanitaria a las organizaciones sanitarias integradas (OSIS).

Referencias documentales

Departamento de Políticas Sociales (2014): *Documento sobre la violencia machista, la terminología utilizada por la Diputación Foral de Gipuzkoa y el análisis que la sustenta*, Diputación Foral de Gipuzkoa, <<https://www.gipuzkoa.eus/documents/2556071/2587709/Terminologi%CC%81a-+lndarkeria+matxistaren+arloko+kontzeptuak.pdf>>.

Departamento de Empleo y Políticas Sociales (2015): "Decreto 185/2015, de 6 de octubre, de Cartera de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales", *Boletín Oficial del País Vasco*, nº 206, 29 de octubre, pág. 54 (ficha 2.4.6.), <<https://www.euskadi.eus/y22-bopv/es/bopv2/datos/2015/10/1504561a.shtml>>.

Diputación Foral de Gipuzkoa (2016): *Aurre! I Plan Foral para Enfrentar la Violencia contra las Mujeres en Gipuzkoa*, Diputación Foral de Gipuzkoa, <https://www.gipuzkoa.eus/documents/2556071/2587844/Behin+betiko+aurre+plana_+elebi.pdf>.

Emakunde (2009): *II Acuerdo interinstitucional para la mejora en la atención a mujeres víctimas de maltrato en el ámbito doméstico y de violencia sexual*, Vitoria-Gasteiz, Emakunde, <https://www.emakunde.euskadi.eus/contenidos/informacion/pub_guias/es_emakunde/adjuntos/2_acuerdo_interinsti_es.pdf>.

Autoría de la ficha: Naiara Guibelalde y Lide Marco.

Datos de contacto: Lide Marco
<lmarco@fepas.org>
Tel.: 686 82 79 97

**BUENAS PRÁCTICAS
DE INTERVENCIÓN EN
INCLUSIÓN SOCIAL
Y ATENCIÓN A
MUJERES VÍCTIMAS DE
VIOLENCIA MACHISTA**
2019



GIPUZKOA
ETORKIZUNA ORAIN
Es futuro