

SEMINARIO TRANSFRONTERIZO

Evaluación y calidad en Servicios Sociales

MUGAZ GAINDIKO MINTEGIA

Ebaluazioa eta kalitatea gizarte zerbitzuetan

SÉMINAIRE TRANSFRONTALIER

Évaluation et qualité des services sociaux

2022
21 de junio
Ekainak 21
21 Juin

Orona
(Hernani)

Siis
Servicio de
Información e
Investigación Social
Gizarte Informazio
eta Ikerketa
Zerbitzua
Fundación Eguía-Careaga Fundazioa

Gipuzkoako
Foru Aldundia
Diputación Foral
de Gipuzkoa



ETORKIZUNA
ORAIN
Es futuro

R Berreskuratze, Eraldaketa
eta Erresilientzia Plana



Hacia un sistema de evaluación de las políticas y los servicios sociales en Gipuzkoa

ETORKIZUNA
ERAIKIZ



GIPUZKOA
ETORKIZUNA
ORAIN

Antolatzaileria

Siis

Servicio de
Información e
Investigación Social
Gizarte Informazio
eta Ikerketa
Zerbitzua

Fundación Eguía-Careaga Fundazioa

Finantzazioria

Gipuzkoako
Foru Aldundia
Diputación Foral
de Gipuzkoa



ETORKIZUNA
ORAIN
Es futuro



Berreskuratze, Eraldaketa
eta Erresilientzia Plana



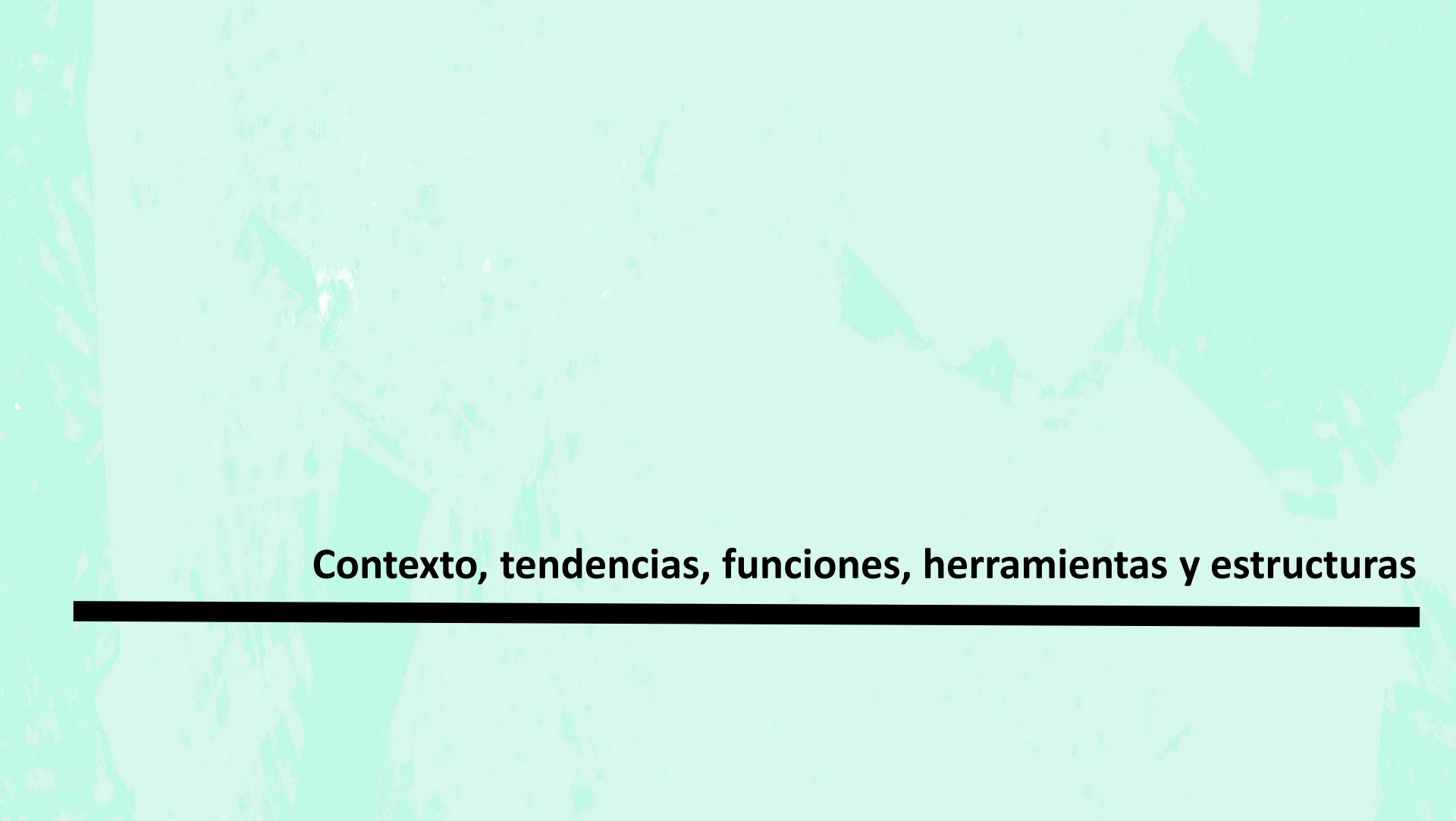
GOBIERNO
DE ESPAÑA

¿Por qué este seminario?

- ✓ Proceso de **reflexión** sobre los **modelos de evaluación y de gestión de la calidad en los Servicios Sociales en Gipuzkoa** que está realizando el SIIS en colaboración con el Departamento de Políticas Sociales de la Diputación Foral de Gipuzkoa
 - ✓ Objetivo: dar a conocer **experiencias de interés** que se están realizando en **Gipuzkoa, Navarra** y el **Departamento de Pirineos Atlánticos** en relación a estas cuestiones
 - ✓ Contribuir al **debate y a la realización de propuestas** con relación a la mejora del sistema de evaluación de los Servicios Sociales, desde una perspectiva integral (dependencia, discapacidad, exclusión, infancia...)
-

Programa

- ✓ **Marco general:** elementos básicos del sistema de evaluación de las políticas y los servicios sociales en Gipuzkoa
 - ✓ Presentación de **experiencias y herramientas** desarrolladas por entidades de los tres territorios
 - ✓ Presentación del **marco institucional** establecido en cada Territorio con relación a la evaluación de los Servicios Sociales
 - ✓ **Contraste** con las personas asistentes: **mini-encuesta cuantitativa** y sesión de **discusión cualitativa** con los miembros de Etorkizuna Eraikiz Think Tank sobre los futuros del Estado de Bienestar
-



Contexto, tendencias, funciones, herramientas y estructuras

Contexto, tendencias y novedades

- ✓ Creciente **interés por la evaluación de las políticas públicas**
- ✓ Creciente interés por el **desarrollo de mecanismos para la gestión y la evaluación de la calidad** en el ámbito de los Servicios Sociales
- ✓ (Al menos) cuatro **cambios importantes** en nuestro entorno:
 - ✓ De la calidad de la atención a la calidad de vida y la personalización
 - ✓ De comprobar requisitos a evaluar resultados
 - ✓ Extensión de lógicas mercantiles basada en la competencia
 - ✓ Énfasis en la co-producción, la deliberación y la co-gobernanza: la visión de las personas usuarias y la participación de todos los agentes
- ✓ Necesidad de **institucionalizar y articular** los procesos de **inspección, evaluación y gestión de la calidad**: la importancia de los **centros tractores**

Dónde estamos

- Modelo de regulación **ex – ante**, orientado a la regulación previa y la **inspección de procesos y estructuras**.
- **Estándares de calidad genéricos**, declarativos, recogidos en la normativa, establecidos por la administración, centrados en el servicio.
- Modelo caracterizado por la **opacidad** y las dificultades para disponer de **datos e indicadores** que faciliten la **rendición de cuentas** y la **elección** de las personas usuarias.
- Modelo de investigación e innovación **poco articulado**, condicionado a iniciativas públicas y privadas **aisladas y descoordinadas**

Hacia dónde avanzar

- Modelo de **evaluación ex – post**, más orientado a la **evaluación de los resultados**, desde la perspectiva de la **calidad de vida**, que a la comprobación de los requisitos.
- **Estándares de calidad consensuados, detallados** más allá de la normativa y **centrados en la persona**.
- Modelo basado en la **transparencia** y la **rendición** de cuentas, con **información detallada respecto a cada centro y proveedor**, a partir de **datos fiables y comparables**
- Modelo de I+D+I y gestión del conocimiento **articulado y coordinado, estable, estratégico, bien dotado y basado en la evidencia**
- Modelos de **evaluación participativa** que incorporen la perspectiva de las personas usuarias y la ciudadanía

Contexto, tendencias y novedades

- ✓ Algunos **desarrollos políticos de interés:**
 - ✓ Proyecto de **Ley de Institucionalización de la Evaluación de Políticas Públicas** en la Administración General del Estado
 - ✓ Proyecto de creación del **Sistema de Evaluación de las Intervenciones Públicas** en la CAPV (¿paralizado?)
 - ✓ Proyecto de **acuerdo sobre criterios comunes de acreditación** para garantizar la calidad de los centros y servicios del SAAD
 - ✓ 2020>2030 **Gipuzkoa Agenda**
 - ✓ Eje 4. **Mejora de la oferta** de servicios y de centros
 - ✓ Eje 10. Desarrollo de un **nuevo modelo de cuidados**
 - ✓ Eje 11. Desarrollo de un modelo de **evaluación en red**

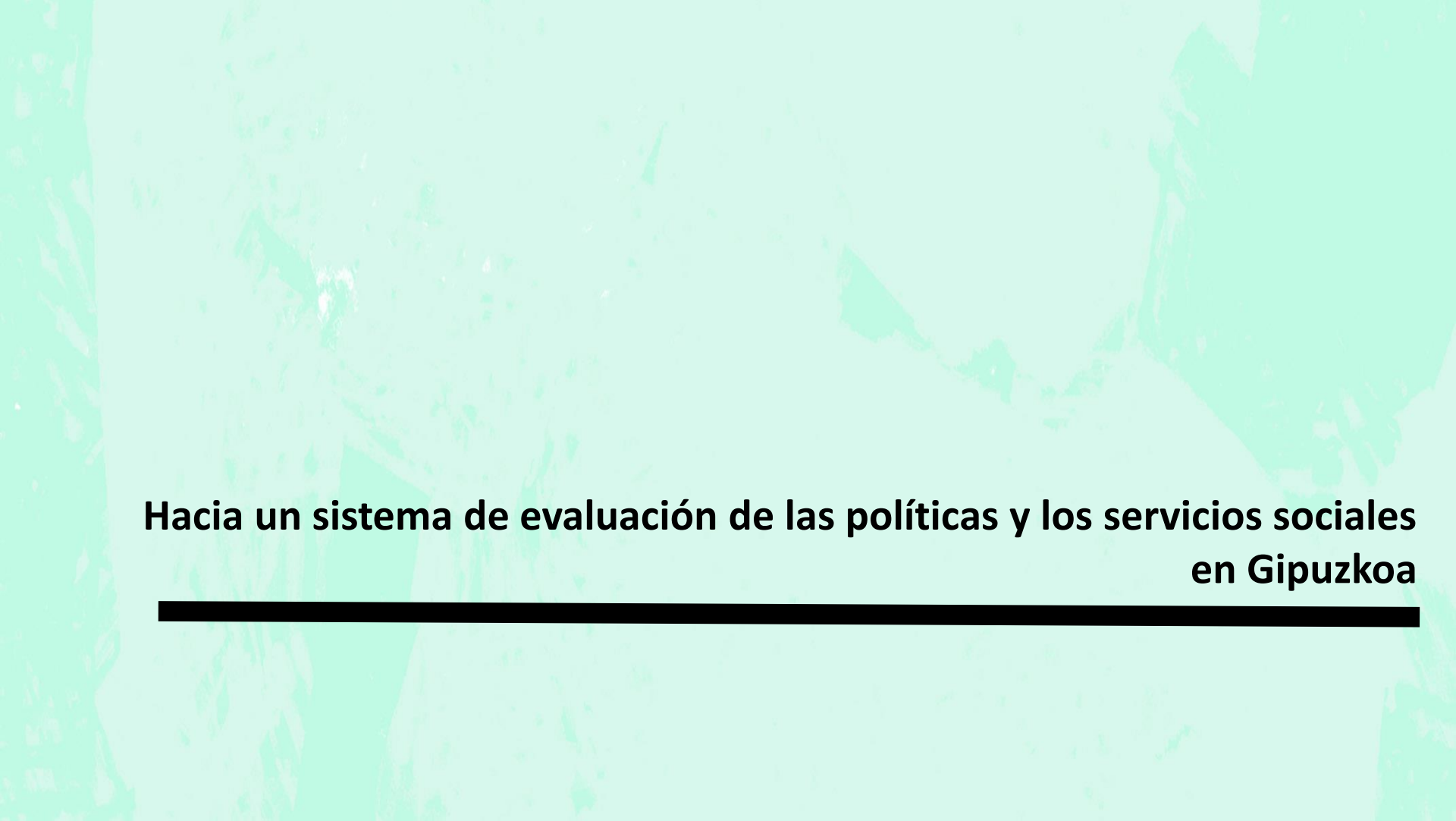
Funciones y herramientas

Funciones “duras”	Funciones “blandas”
<ul style="list-style-type: none">• Regulación• Autorización• Inspección• Acreditación (centros y/o profesionales)• Concertación• Gestión de quejas y reclamaciones• Imposición de sanciones	<ul style="list-style-type: none">• Investigación• Formación• Acompañamiento y asesoramiento• Elaboración de guías y estándares• Evaluación de resultados• Gestión de la información (estadísticas, indicadores...)• Publicación de resultados• Certificación de la calidad• Difusión y sensibilización• Fomento de la innovación



Herramientas y estructuras

- ✓ Las entidades señaladas se diferencian entre sí en diversos aspectos:
 - ✓ Foco en la **evaluación general de políticas públicas** (AIREF, Ivalúa, AVAP...) vs. **foco en la calidad de la atención de los servicios sociales o sanitarios** (Care Inspectorate, Care Quality Commission, etc.)
 - ✓ **Ámbito estatal** (AIREF, HAS, HIQA...) vs. **ámbito autonómico o regional** (Care Inspectorate, Care Quality Commission)
 - ✓ Dentro de los segundos, la práctica totalidad evalúan los **servicios de salud y de servicios sociales**, con un componente sociosanitario claro (salvo Alemania, centrado sólo en dependencia o Australia, sólo en mayores).
 - ✓ En algunos casos (Suecia o Alemania), las **funciones de evaluación y las de inspección** se asignan a entidades diferentes
 - ✓ Las entidades asumen en diversa medida las funciones de **investigación, difusión y apoyo a la innovación**



**Hacia un sistema de evaluación de las políticas y los servicios sociales
en Gipuzkoa**

Algunos elementos de partida

- ✓ Creación de una **estructura organizativa autónoma** orientada a la evaluación de los planes, programas y servicios sociales en Gipuzkoa
- ✓ Asunción de **funciones “blandas”** relacionadas con la evaluación de políticas y la gestión de la calidad en centros y servicios
- ✓ Orientación a los **procesos** (qué se hace y cómo se hace) y a los **resultados** (qué impacto se logra en la situación de las personas atendidas)
- ✓ Orientación a la **personalización** y la **calidad de vida** de las personas usuarias
- ✓ **Consenso** con todos los agentes e introducción de **metodologías participativas** para tener en cuenta la visión de las personas usuarias y de toda la ciudadanía

Algunos elementos de partida

✓ Doble perspectiva:

- ✓ Evaluación participativa de políticas sociales (**macro y meso**)
- ✓ Acreditación de la calidad de la atención en centros y servicios (**micro**)

✓ Cuatro objetivos:

- ✓ contribuir a **identificar los ámbitos de mejora** en cuanto al diseño y el despliegue de los servicios sociales y a **monitorizar las transiciones**
- ✓ **acompañar y asesorar** a las entidades proveedoras de servicios en los procesos de mejora de la calidad de la atención
- ✓ Garantizar la **transparencia y rendición de cuentas**: ofrecer a la ciudadanía la información necesaria sobre la calidad de los servicios
- ✓ Canalizar la **innovación social** y extraer aprendizajes de la **experimentación**

Elementos sujetos a debate

1. Vinculación a otras **herramientas o estructura similares** desarrolladas en el **ámbito foral o autonómico** (OVSS, SVISS, Alta Inspección...)
2. **Ámbito de actuación** dentro del sistema de Servicios Sociales
 - ✓ Servicios de atención secundaria
 - ✓ Servicios de atención primaria y servicios de atención secundaria
3. Composición y **titularidad** de la estructura:
 - ✓ Red o plataforma sin estructura jurídica propia,
 - ✓ Estructuras actualmente operativas (Adinberri, Departamento...)
 - ✓ Nueva entidad foral (fundación, organismo autónomo...).
 - ✓ Consorcio interadministrativo (DFG, ayuntamientos, universidad, entidades...)

4. Modelo de **evaluación** de la calidad en centros y servicios

- ✓ **Autoevaluación** frente a **evaluación externa**
- ✓ Evaluación con **recursos propios** frente a evaluación delegada o subcontratada a **entidades colaboradoras**
- ✓ Evaluación basada en **indicadores de proceso** frente a evaluación basada en **indicadores de resultado** (individualizados)

5. Opciones para la **publicación de los resultados**

- ✓ **Publicación de informes** de inspección / evaluación
- ✓ **Indicadores agregados** (por categorías de centros o servicios)
- ✓ **Indicadores individuales** (por centros y servicios)
- ✓ Publicación **restringida** de **informes y datos**

6. Alcance de los **estándares de calidad** que han de guiar la evaluación
 - ✓ ¿Común a todas las **contingencias**?
 - ✓ ¿Común a todos los tipos de **centros y servicios**?

7. Elementos relacionados con la **metodología de la evaluación**
 - ✓ **Dimensiones e indicadores** de la calidad
 - ✓ **Fuentes de información** (escalas, estadísticas...)

8. Vinculación con las **funciones “duras”**
 - ✓ Relación con los procesos de **inspección forales y municipales**
 - ✓ Relación con los procesos de **acreditación / concertación** forales y estatales

9. Fases para el despliegue del sistema

- ✓ ¿Primero la **estructura** y después las **herramientas**?
- ✓ ¿Desarrollo progresivo de **herramientas** y posteriormente creación de una **estructura**?
- ✓ ¿Primero unos **tipos de centros o contingencias** y después el resto?
- ✓ ¿Primero unas **funciones** y después otras?

10. Otros elementos de importancia (derivados de lo anterior)

- ✓ Cambios normativos
- ✓ Dotación y presupuesto
- ✓ Calendario

Eskerrik asko

ETORKIZUNA
ERAIKIZ



GIPUZKOA
ETORKIZUNA
ORAIN

Antolatzailea

Siis

Servicio de
Información e
Investigación Social
Gizarte Informazio
eta Ikerketa
Zerbitzua

Fundación Eguía-Careaga Fundazioa

Finantzazioa

Gipuzkoako
Foru Aldundia
Diputación Foral
de Gipuzkoa



ETORKIZUNA
ORAIN
Es futuro



Berreskuratze, Eraldaketa
eta Erresilientzia Plana



GOBIERNO
DE ESPAÑA