

# THINK TANK

Grupo de Deliberación: Los Futuros del Estado del Bienestar

## Documento de Trabajo N° 20

23 de febrero 2023

**Resumen:** Este documento, el noveno del segundo ciclo, finaliza el segundo ciclo del Grupo de Deliberación de Los Futuros del Estado de Bienestar de Etorbizuna Eraikiz Think Tank (2021-2023). En esta sesión se han abordado tres cuestiones y se ha cerrado el ciclo del grupo del Think Tank. Las cuestiones trabajadas han sido: las recomendaciones para desarrollar una agenda/agencia para el impulso de la evaluación en las políticas sociales; el grado de avance de las Políticas Sociales de Transición en cuanto al Libro Blanco; y por último, la guía de indicadores para medir la personalización de los servicios sociales.

### A. Las recomendaciones para desarrollar una agenda u agencia para el impulso de la evaluación en las políticas sociales

Respecto a las recomendaciones relacionadas con la agenda o agencia de evaluación, se han indicado nueve aprendizajes, acuerdos, varios principios para la evaluación, recomendaciones para el impulso de la evaluación, y varios puntos críticos. Los aprendizajes son los siguientes:

- Libre elección y transparencia sobre la calidad de los centros y entidades proveedoras
- De la regulación ex-ante a la evaluación ex-post
- La evaluación entendida como un sistema integrado
- La independencia funcional de las agencias de evaluación
- La calidad de vida y bienestar como paradigma de la evaluación de la calidad
- Hacia la evaluación en red y la evaluación participativa
- Estándares de calidad, evidencia y riesgos en la gestión de la calidad
- Cualificación de personal, motivación e implicación de las personas profesionales
- Evaluación de las políticas sociales territoriales

Sobre los acuerdos, se han mencionado los siguientes:

- Para qué evaluar
- Qué evaluar
- Quién evaluar
- A quién evaluar
- Cómo evaluar
- Qué metodologías para evaluar
- Qué servicios para evaluar

Los principios para la evaluación son los remarcados en las siguientes líneas:

- Garantizar la calidad de los servicios es una responsabilidad pública
- Garantizar la independencia de criterio y autonomía en la gestión de la evaluación
- Orientar la evaluación hacia la generación de evidencias y rendición de cuentas
- Favorecer la evaluación de la calidad de vida, la personalización y transición del modelo de atención y cuidados
- Orientar la evaluación hacia los resultados e impactos en la provisión de servicios sociales

Las recomendaciones han sido las siguientes:

- Consensuar un modelo integral de atención, cuidados y apoyos
- Diseñar y desarrollar una agenda de evaluación en políticas sociales
- Diseñar y poner en marcha una agencia para desarrollar la evaluación integral
- Diseñar y validar estándares de calidad para desarrollar una agenda de evaluación integral
- Diseñar, elaborar guías, directrices y manuales para implementar procesos de evaluación integral
- Diseñar y poner en marcha programas de formación
- Diseñar y poner en marcha una red de evaluación
- Implementar procesos de evaluación de los servicios sociales (centros, entidades y domicilios)
- Desarrollar estadísticas e indicadores sobre los procesos y resultados de las evaluaciones
- Coordinar la evaluación integrada con los servicios de inspección, concertación y contratación
- Desarrollar una estrategia de comunicación y rendición de cuentas de los resultados de evaluación
- Desarrollar una red internacional de evaluación

Los aspectos críticos han sido señalados como los siguientes:

- Debe de haber una agencia de evaluación que defienda la necesidad de un organismo independiente de evaluación de los servicios sociales de evaluación de cuidados
- La acreditación profesional de las personas profesionales se debería contemplar dentro de los procesos de evaluación
- La formación continua en evaluación
- La evaluación participativa
- La evaluación de la calidad de vida
- Fortalecer los nodos de evaluación mediante la generación de herramientas, manuales y el acompañamiento especializado
- No se debería complejizar mucho la nomenclatura, y se debería volver a la nomenclatura consensuada de calidad de la atención y los cuidados

## B) El Libro Blanco y el grado de avance de las Políticas Sociales de Transición

El documento sobre el Libro Blanco y el grado de avance de las Políticas Sociales de transición se basa, en su estructura, en los cinco pilares para las políticas de transición:

- Fomentar los cuidados a lo largo de la vida
- Impulsar la personalización de la atención, en cuanto a los cuidados y los apoyos
- Fortalecer la gobernanza colaborativa
- Robustecer la experimentación/innovación
- Desarrollar la monitorización y evaluación

El monitor de transiciones hay cuatro niveles de indicadores (ejecución, innovación, gobernanza e impacto), y se recogen doce recomendaciones en cuanto a los resultados de la monitorización:

- Expandir una nueva forma de entender la atención, los cuidados y los apoyos en las Políticas Sociales
- Impulsar la personalización de la atención y los cuidados
- Priorizar un modelo integral de la atención y cuidados en el domicilio
- Fomentar la innovación integral en los centros y entidades
- Promover ecosistemas locales de cuidados
- Impulsar la transformación digital
- Impulsar programas de formación en nuevos modelos de atención y cuidados
- Mejorar las condiciones laborales de las personas trabajadoras
- Diseñar y desplegar programas comunitarios de cuidados
- Fortalecer la gobernanza colaborativa y social
- Mejorar la capacidad de resiliencia territorial
- Crear un sistema de evaluación de los cuidados

Este libro se publicará y se hará difusión a lo largo del año 2023.

## C) Guía de indicadores para medir la personalización de los servicios sociales

El objetivo de la guía ha sido definir, consensuar y validar unos indicadores que ayuden a formar y operativizar la personalización en los servicios sociales. Se han tratado de identificar indicadores que ayuden a medir, para lo que se han establecido unos criterios que ayuden a poner en práctica.

El proceso de la creación de la guía ha tenido cuatro pasos y se ha hecho desde un enfoque de co-diseño con diferentes agentes y con diferentes perspectivas. Por ello, para cada uno de los indicadores hay diferentes referencias.

En cuanto a los resultados del informe, han profundizado en: a) el análisis detallado del sistema de indicadores inicial tras el pilotaje; b) las claves del sistema de indicadores revisado; c) conclusiones finales y aprendizajes.

En cuanto a las conclusiones de la guía de personalización, se ha concluido que hay tres puntos críticos que se deben trabajar:

- La mejora de la atención prestada
- El liderazgo
- Una nueva fase

## D) Dinámica de grupos y resultados

La dinámica de grupos de la sesión ha consistido en definir cuál será o cuál debería ser el futuro del grupo del Think Tank. Para ello, las personas participantes han rellenado una hoja con un cuestionario sobre diferentes aspectos y se han reunido en cuatro grupos para discutir los diferentes aspectos sobre la hoja de evaluación.

Las personas participantes han deliberado en cuanto a cuestiones como qué funciones debería tener el Think Tank del futuro, qué temáticas debería tratar, quién debería estar y quién no, entre otros. Para las personas participantes, en general, ha sido un ejercicio difícil pero necesario para dar cierre al segundo ciclo del grupo del Think Tank.