

ETORKIZUNA
ERAIKIZ
think tank

**NUEVOS FUTUROS DEL ESTADO DEL
BIENESTAR
MEMORIA DE LA REUNIÓN N^o18**

24/11/2022

Contenido

1.	Programa	3
2.	Personas participantes	3
3.	Introducción y presentación del taller	4
4.	Presentación del trabajo realizado en cuanto al monitor de transiciones	4
5.	Presentación de los avances en el grupo de indicadores de personalización: operativización de los criterios y las dimensiones	6
6.	Análisis de los modelos de evaluación y gestión de la calidad: lecciones aprendidas en Suecia y Escocia y próximos pasos	8
7.	Dinámica de grupos	14
8.	Resultados de la dinámica en grupos	14
9.	Cierre de la sesión	15
10.	Anexos	16
a.	Documento de Trabajo nº 18	16
b.	Propuesta del grupo de trabajo sobre Indicadores de Personalización de los Servicios Sociales	19
c.	Presentación de los aprendizajes del viaje a Suecia y a Escocia	20

1. Programa

Tema	Presenta/dinamiza
Introducción y presentación del taller	Maite Peña
Análisis internacional de los modelos de evaluación y gestión de la calidad: lecciones aprendidas en Suecia y Escocia y próximos pasos	Joseba Zalakain
Otras lecciones aprendidas en Suecia y Escocia	Joseba Zalakain
Deliberación por grupos: Elementos a incorporar en el futuro modelo de garantía de la calidad en Gipuzkoa	Personas participantes del grupo de deliberación
Balance del taller	Personas participantes del grupo de deliberación
Cierre de la sesión	Maite Peña

2. Personas participantes

- Maite Peña
- Javier Castro-
Spila
- Carlos Alfonso
- Adriana
Martínez Sans
- Garikoitz Agote
- Josu Gago
- Bakarne
Etxeberria
- Sebastian
Zurutuza
- Julian Florez
Esnal
- Mikel Malcorra
- Iñigo
Kortabitarte
- Patxi Leturia
- Jaime García
- Maria Muñoz
- Felix Arrieta
- Jon Arzallus
- Elena Basagoitia
- Arantxa
Gorostiaga
- Andoni Zulaika
- Koldo Aulestia
- Rakel San
Sebastian
- Javi Sancho
- Xanti Moriones
- Amaia Jiménez
- Belén Larrión
- Ainhoa Arrona
- Naia Begiristain

3. Introducción y presentación del taller

La Diputada de Políticas Sociales comienza la sesión dando la bienvenida y las gracias a todas las personas participantes. Asimismo, aclara que hay personas que no participan directamente en el espacio del Think Tank, pero que, sin embargo, pertenecen a la comisión de ética del Departamento de Políticas Sociales y estuvieron en los viajes a Suecia y a Escocia.

Sigue con su intervención haciendo referencia al Plenario de Loiola, celebrado el pasado mes de octubre. Indica que los avances realizados quedaron en evidencia. *“En tres de las doce recomendaciones, el camino está muy avanzado. En concreto, en los que tienen que ver con la evaluación. Ha sido una orientación que ha surgido del propio Think Tank”*.

La Diputada de Políticas Sociales explica que DFG6 hará una exposición sobre cómo están afectando las recomendaciones del Libro Blanco en la Agenda 2030. Añade que ECO21 explicará los avances que se están realizando en la materia de los indicadores de personalización. *“Por último, en relación al sistema de evaluación y de calidad, ECO1 nos compartirá los aprendizajes que se han extraído. Tendremos una recomendación del Think Tank en lo relativo al sistema de evaluación. En los grupos, trabajaremos sobre este tema”*.

4. Presentación del trabajo realizado en cuanto al monitor de transiciones

DFG6 comienza su intervención dando las gracias a todas las personas participantes. *“Las recomendaciones del Think Tank se ven reflejadas en el monitor de transiciones. Tenemos una monitorización por estudios de caso, que es donde vamos más avanzados, y también tenemos un monitor de indicadores. Nos han salido 16 indicadores en total”*.

Sigue con su intervención explicando que hay cuatro tipos de indicadores:

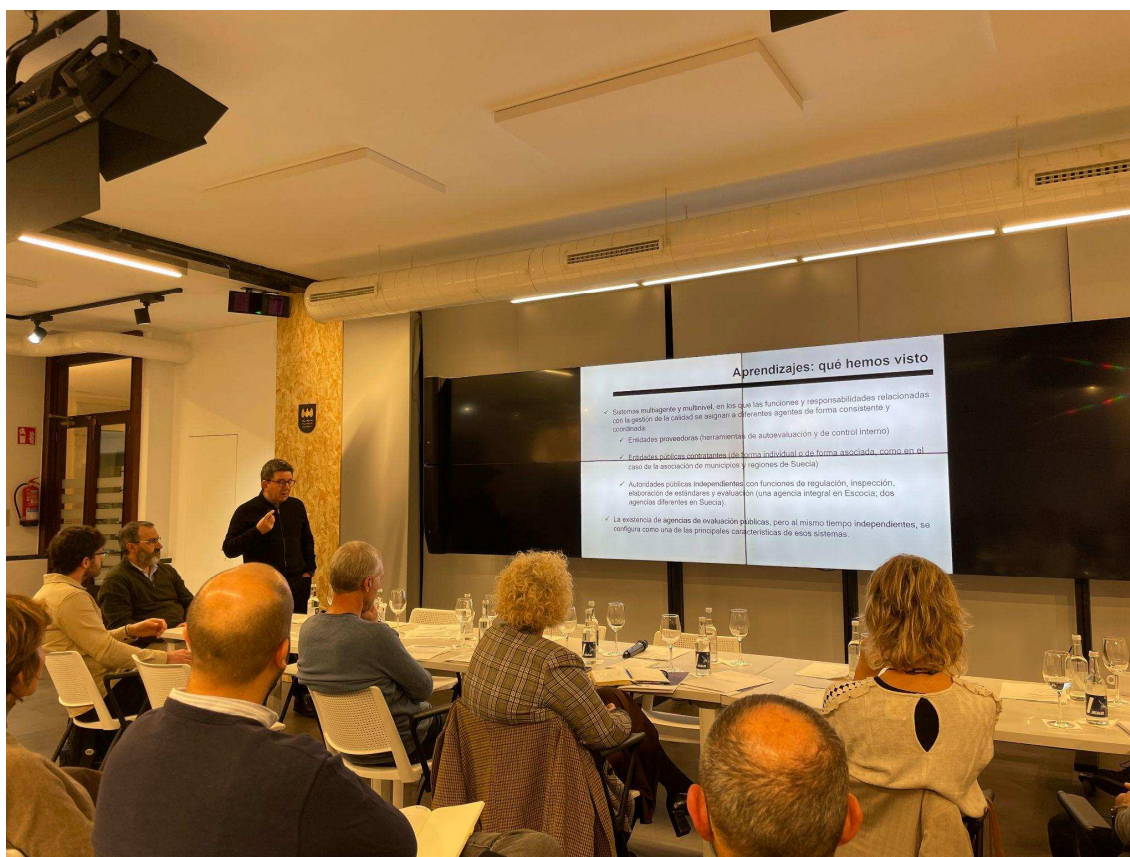
- a) Indicadores de ejecución
- b) Indicadores de innovación

c) Indicadores de gobernanza

d) Indicadores de impacto

Añade que, en cuanto a los estudios de caso, los criterios de selección de los casos han sido los siguientes: la gobernanza del caso, la innovación y el impacto potencial. Sigue diciendo que, *“una vez decididos los estudios a realizar, los hemos puesto en marcha”*. Ha presentado una agenda con todos los pasos a seguir:

- Diseño de la metodología
- Implementación de entrevistas
- Elaboración de resultados
- Validación de resultados (en el propio Think Tank)
- Difusión de los resultados (mediante el Libro Blanco)



5. Presentación de los avances en el grupo de indicadores de personalización: operativización de los criterios y las dimensiones

Respecto al trabajo relacionado con los indicadores de personalización, ECO21 toma la palabra para explicar que han avanzado en operativizar los criterios y las dimensiones. *“Hemos ido trabajando mediante diferentes sesiones una batería de indicadores posibles. Las herramientas que podrías pasar a las personas. Después, abriríamos el proceso de testeo entre ciudades y servicios haciendo diferentes sesiones con diferentes personas”*. Sigue con su intervención presentando los pasos que han dado y los que les quedan por dar.

1. Operativizar (entre marzo y septiembre del 2022)
 - a. En la sesión uno, con un grupo de personas expertas.
 - b. En la sesión dos, con un grupo de personas expertas.
 - c. En la sesión tres, con el grupo motor.
 - d. DELPHI con grupo motor (ejercicio individual mediante email).
2. Contrastar (entre septiembre y diciembre del 2022)
 - a. En la sesión cuatro con grupo de personas expertas.
 - b. En la sesión cinco con grupo motor.
 - c. Se invitan entidades para el pilotaje.
 - d. Se realiza una presentación del estado de la situación del proyecto (en la sesión actual).
 - e. Sesión seis con el grupo responsable de servicios de entidades participantes en el pilotaje.
3. Testear (entre diciembre del 2022 y febrero del 2023)
 - a. Se realiza un testeo de entidades y un acompañamiento EDE.
 - b. Sesión siete con el grupo responsable de servicios de entidades participantes en el pilotaje y el grupo motor.
 - c. Sesión ocho con el grupo de personas expertas.
4. Transferir (entre febrero y abril del 2023)
 - a. Se realizará una sesión nueve con el grupo de personas expertas.

- b. Se realizará una sesión diez con un grupo de personas expertas.
- c. Se planea llevar a cabo las traducciones y la maquetación final (en abril del 2023).



ECO21 finaliza su intervención explicando que, *“se quiere medir todo esto desde las posibilidades de cada entidad, con un objetivo de aplicación práctica. No se quiere medir ningún nivel de personalización de actividad, queremos que el proceso sea lo más llevadero posible, y por ello, no pondremos límites al pilotaje”*. Da las gracias a todas las personas participantes antes de finalizar su intervención.

6. Análisis de los modelos de evaluación y gestión de la calidad: lecciones aprendidas en Suecia y Escocia y próximos pasos

ECO1 toma la palabra para resumir y extraer algunos aprendizajes y propuestas de lo que han ido viendo en el viaje que hicieron a Estocolmo y a Edimburgo, para ver cuál era el modelo de la evaluación de la gestión de la calidad. *“Estuvimos tanto con las entidades que son responsables de la gestión de la calidad. También con entidades que son proveedores de servicios. Para la sesión de hoy, hemos intentado incorporar todas las cosas que nos habéis ido diciendo: qué os ha parecido más interesante, qué propuestas habéis pensado para Gipuzkoa, vuestra valoración del viaje, los aprendizajes, las reflexiones... El debate de hoy será muy útil. Sobre todo, todo el proceso del cuestionario que habéis respondido los que habéis estado en el viaje. Aunque no era un objetivo del viaje, ha habido una parte sobre construcción de relaciones y sobre construcción de capital social”*. Sigue con su intervención explicando que este tipo de valoraciones y cuestionarios vienen bien para que todo funcione más articuladamente, y subraya que no hubo problemas organizativos. Entre los aspectos a mejorar, destaca la traducción simultánea. *“Hay problemas con estos viajes y actividades. No se eligieron buenas empresas de traducción y hubo un problema de traducción cultural. En este caso, la dificultad fue muy cara”*.

ECO1 sigue con su intervención dando a conocer los aprendizajes de los viajes: *“Existe, en esos países, un sistema multiagente en el que intervienen tres niveles:*

- *Las entidades proveedoras (las herramientas de autoevaluación y de control interno).*
- *Las entidades públicas contratantes (de forma individual o de forma asociada, como en el caso de la asociación de municipios y regiones de Suecia).*
- *Las autoridades públicas independientes con funciones de regulación, inspección, elaboración de estándares y evaluación (una agencia integran en Escocia; dos agencias diferentes en Suecia)”*.

Sigue explicando que una de las principales características de estos sistemas es que hay una inexistencia de agencias de evaluación públicas y al mismo tiempo independientes.

“Hubo tres planos de evaluación particularmente claros en Escocia.

- *Un primer nivel de profesionales: formación, acreditación y código de conducta de las personas profesionales (particularmente en el caso de Escocia).*
- *En cuanto a los centros, la calidad de la atención prestada en los centros y servicios, desde la perspectiva de la calidad de la vida de las personas usuarias.*
- *En cuanto al sistema, la evaluación de las políticas desde una perspectiva temática y/o territorial (por ejemplo, mediante evaluaciones conjuntas en Escocia o mediante el sistema de comparaciones abiertas en Suecia)”.*

Más aprendizajes
Sistemas integrales que se centran tanto en los centros como en los domicilios, y que abordan diversas contingencias, a menudo de forma conjunta, aunque diferenciada, con el sistema de salud.
Continuidad entre modelos teóricos, principios, estándares e indicadores de evaluación, dentro de un marco común y consistente de evaluación: protagonismo de las guías, estándares y directrices, más o menos vinculantes, frente a la regulación legal.
Los sistemas se basan en marcos normativos más laxos en los que parece primar la confianza frente al control. El marco jurídico es más estratégico que regulatorio y en lugar de establecer requisitos detallados, marca líneas estratégicas y líneas rojas de calidad.
En ese contexto, las exigencias a los centros se establecen de forma más flexible, individualizada y, aparentemente, dialogada.
Importancia de las herramientas relacionadas con la toma en consideración del riesgo a la hora de establecer las entidades evaluadas, la frecuencia de las inspecciones o los indicadores de evaluación, con un objetivo de prevención y anticipación.
Énfasis, especialmente en Escocia, en los procesos de capacitación de las entidades, mejora continua y acompañamiento para el cambio.
Importancia de los aspectos relacionados con la dotación, la selección y la formación del personal encargado de las inspecciones.
Importancia de la elección/elaboración de encuestas y escalas comunes (de

satisfacción, de valoración geriátrica, de calidad de vida, etc.)
Desarrollo de herramientas cualitativas y cuantitativas orientadas a recoger la opinión y la perspectiva de las personas usuarias.
Elementos relacionados con la gestión del conocimiento y la práctica basada en la evidencia.
Centralidad de la lógica de la libre elección, que tiene una implicación directa sobre las fórmulas de prestación del servicio y sobre las razones para la evaluación y la publicación de resultados.
Financiación, en Escocia, de los servicios de inspección y evaluación mediante las tarifas abonadas por los propios centros inspeccionados.

Aspectos dudosos
Laxitud y escasa concreción de la normativa.
Sobrecarga administrativa y riesgo de burocratización derivado del marco de inspección y evaluación.
Falta de consistencia y de coordinación entre los diferentes agentes que intervienen en la regulación/evaluación.
Posibles riesgos asociados a la publicación de los informes y, sobre todo, a los sistemas de calificación de los centros.
Criterios de exclusión de los procesos de evaluación (centros que no están registrados o autorizados porque no forman parte de la cartera, por ejemplo).
Mal uso de los indicadores y riesgo de reorientar la labor de los centros y servicios a obtener buenos resultados en los indicadores.

Articulación institucional multinivel: ¿cómo se podrían trasladar los aprendizajes a Gipuzkoa?	
<i>Articulación Institucional multinivel</i>	Desarrollar una agenda y una agencia.
	Asignar esa agencia a las funciones blandas (estandarización, formación, investigación, evaluación...) y mantener en las instituciones públicas competentes las funciones duras (inspección, acreditación, concreción...) con

	<p>un desarrollo sinérgico y coordinado.</p> <p>Este modelo implica desarrollar la agencia, pero también introducir cambios paralelos y coincidentes en el funcionamiento de las entidades públicas contratantes y de las entidades proveedoras.</p> <p>Centrar el ámbito territorial en los Servicios Sociales de atención primaria.</p>
<i>Avanzar de forma sinérgica con otras herramientas/desarrollar los</i>	Cambios en el servicio de inspección del departamento.
	Desarrollo de un nuevo modelo de concertación.
	Desarrollo y aplicación de los indicadores de personalización.
	Puesta en marcha de la unidad de investigación, desarrollo y evaluación (i+d+e) en el departamento de Políticas Sociales.
	Diseño e implementación del monitor de innovación y participación del departamento de Políticas Sociales.
<i>Enfoques, funciones y herramientas</i>	Desarrollar las funciones de evaluación en tres planos: personal, calidad de la atención y sistemas y políticas.
	Orientación preferente a los resultados, pero también a los procesos y estructuras.
	Desarrollar herramientas anticipatorias para la evaluación del riesgo.
	Atención preferente a las funciones de acompañamiento en el cambio y mejora continua.

Otros aprendizajes a tener en cuenta

Atención preferente a las labores de estandarización y generación de modelos comunes de intervención.

Desarrollo de herramientas sectoriales a partir de una base conceptual y filosófica común.

Atención preferente a los modelos de comparación interna entre centros y entre territorios, de forma que la disponibilidad de indicadores comunes sirva como

herramienta de aprendizaje y de avance.
Atención preferente a los modelos de evaluación basados en la incorporación de la opinión y la experiencia de las personas usuarias así como al desarrollo de fórmulas.
Combinar autoevaluación y evaluación externa, generando un ciclo temporal que vaya de la autoevaluación al plan de mejora y a la evaluación externa.
Avanzar hacia el desarrollo de un modelo único de gestión de incidencias, quejas y reclamaciones.
Desarrollar de forma progresiva un modelo de publicación de los indicadores y las evaluaciones de los centros, sin crear sistemas de notas o calificaciones.
Desarrollar un plan específico de formación y captación de personal especializado en evaluación de centros y servicios, desde la perspectiva de la personalización de la calidad de vida.

ECO1 sigue con su intervención explicando que el 16 de diciembre celebrarán un seminario internacional, con la participación de representantes de Francia, Holanda, Irlanda y Quebec. *“El Seminario tendrá lugar en el Kursaal de Donostia entre las 9:00 am y las 15:30, y se invitará a 50 personas, de administraciones y entidades públicas de Gipuzkoa”*. Para finalizar su intervención, da las gracias a todas las personas participantes.

Aitor toma la palabra para indicar que, desde su visión, se sintió más cercano al modelo Escocés que al cercano. *“Hay cosas que puntualmente se pueden aplicar aquí. El tema de los estándares es lo primero que deberíamos trabajar: qué es el área clave, cuál es el indicador, y cómo tratar esos temas”*. Asimismo, señala que le llamó la atención el perfil de las personas que hacían las evaluaciones: *“Todos son personas que ya han trabajado en el sector. Gente que conoce el sector”*.

DFG11 interviene para preguntar si se está intentando cambiar el modelo de atención. *“Con la importancia que tiene la gobernanza, esta propuesta está muy centrada en los servicios”*.

ECO1 responde la pregunta de Sebastian Zurutuza remarcando que, *“hay algunos planos en los que se ha incidido más. El plano de evaluación y supervisión. No solo por el covid, sino también por la calidad de la atención. Dentro del plano de sistemas de las políticas, luego hay una evaluación de la gobernanza. Si aplicamos una visión muy*

territorial. En los territorios, la gobernanza, ¿cómo está funcionando? Deberíamos tener un sistema coordinado, es verdad”.

Se han debatido diferentes aspectos interesantes de lo observado durante la estancia, entre los cuales han señalado:

- La cuestión de la cultura.
- La colaboración de entidades y servicios.
- La complejidad y la multicontingencia.
- Poder medir el cambio y poder atenderlo desde dentro.
- La relación con otros sistemas.
- La calidad de la atención.



7. Dinámica de grupos

El facilitador toma la palabra para hacer un breve resumen de todo lo comentado sobre los viajes. *“Cuando se habla de evidencia, es básicamente evidencia sanitaria. Toda evidencia que se construye suele ser refutada por una nueva evidencia. Me parece buena idea crear un modelo de construcción de la evidencia: produciendo la evidencia desde lo social, con una metodología más estandarizada, desde donde se producen los procesos más estandarizados”*.

Sigue con su intervención introduciendo la dinámica en grupos: *“Os repartiremos un papel con una serie de priorizaciones. Queremos queelijáis cuáles son las tres grandes recomendaciones. Nos parece fundamental. Luego, me devolveréis los papeles y generaremos un documento. Haremos un documento único con una propuesta única, y os enviaremos ese documento para que se valore”*.

Las personas participantes se han dividido en tres grupos diferentes para la dinámica, y como lo ha subrayado el facilitador, se han dispuesto a rellenar la hoja con diferentes propuestas y recomendaciones, evaluando el impacto, la factibilidad y la priorización.

8. Resultados de la dinámica en grupos

El facilitador interviene para dar inicio a la puesta en común de los resultados de la dinámica.

Grupo 1:

El grupo uno ha subrayado que el ejercicio ha sido difícil. Han señalado los siguientes puntos:

- Claramente, tiene que haber una creación y elaboración de la agenda.
- La creación de la agenda, exige incorporar las funciones blandas.
- La recomendación de modelo, la recomendación cuatro, se ve como un sí o sí para la propia agenda. No es una recomendación independiente, es una recomendación que han hecho en ese marco.
- El aspecto que más puntuación ha tenido ha sido el de publicidad de los resultados.

- El punto de sistema ha generado dudas en el grupo. Han señalado que hubo una experiencia “traumática” con el punto de mecanismo de la contratación, y que hay cuestiones que son difíciles de abordar.
- Han indicado que hay muchas cuestiones interesantes que se deberían poner encima de la mesa.

Grupo 2:

Como portavoz del grupo 3, DFG6 subraya que en su grupo no han podido separar el punto número uno y el dos, es decir, el punto de la Agenda y la Agencia. Sigue con su intervención diciendo que en cuanto al punto número ocho, todas las puntuaciones han coincidido.

Grupo 3:

DFG9 subraya que en su grupo, en cuanto a agrupaciones altas agenda y modelo van muy seguidos. Sigue diciendo que la siguiente puntuación más alta sería la de herramientas y funciones.

9. Cierre de la sesión

Tras finalizar la dinámica de grupos, el facilitador interviene para decir que harán un pequeño informe con la información recibida, y ver cuál debería ser la agenda de creación de la agencia.

La Diputada de Políticas Sociales toma la palabra para subrayar que la sesión ha sido muy interesante. *“Esta sesión ha dado para mucho y seguiremos con esta dinámica, porque creemos que dará para más”*. Finaliza su intervención diciendo que se reunirán de nuevo el 16 de diciembre.

10. Anexos

a. Documento de Trabajo nº 18

ETORKIZUNA ERAIKIZ THINK TANK

Grupo de Deliberación: Los Futuros del Estado del Bienestar

Documento de Trabajo N° 18

24 de noviembre 2022

Resumen: Este documento, el séptimo del segundo ciclo, da continuidad al Grupo de Deliberación de Los Futuros del Estado de Bienestar de Etorkizuna Eraikiz Think Tank (2021-2023). En esta sesión se abordan tres cuestiones: el trabajo realizado en cuanto al monitor de transiciones; los avances realizados en el grupo de indicadores de personalización; y el análisis de los modelos de evaluación y gestión de la calidad, teniendo en cuenta las lecciones aprendidas en Suecia y Escocia, y los próximos pasos que se deberían dar. En la dinámica de grupos se ha deliberado en cuanto a los elementos a incorporar en el futuro modelo de garantía de la calidad en Gipuzkoa.

A. El trabajo realizado en cuanto al monitor de transiciones

Respecto al trabajo realizado en cuanto al monitor de transiciones, se ha subrayado que las recomendaciones del Think Tank se ven reflejadas en el propio monitor. Asimismo, han presentado los cuatro tipos de indicadores que hay:

- Indicadores de ejecución
- Indicadores de innovación
- Indicadores de gobernanza
- Indicadores de impacto

Se ha aclarado que los criterios de selección de los estudios de caso han sido la gobernanza del caso, la innovación y el impacto potencial. Han presentado una agenda con los siguientes pasos a seguir:

- Diseño de la metodología
- Implementación de entrevistas

- Elaboración de resultados
- Validación de resultados (en el propio Think Tank)
- Difusión de los resultados (mediante el Libro Blanco)

B) Los avances realizados en el grupo de indicadores de personalización

En cuanto a los indicadores de personalización, se han presentado los pasos que se han dado y los que darán en los próximos meses:

1. Operativizar (entre marzo y septiembre del 2022)
2. Contrastar (entre septiembre y diciembre del 2022)
3. Testear (entre diciembre y febrero del 2023)
4. Transferir (entre febrero y abril del 2023)

C) Análisis de los modelos de evaluación y gestión de la calidad: las lecciones aprendidas en Suecia y Escocia, y próximos pasos

Sobre los aprendizajes de los viajes a Suecia y Escocia, se ha subrayado, principalmente el sistema multiagente en el que intervienen tres niveles: las entidades proveedoras; las entidades públicas contratantes; y las autoridades públicas independientes que tienen funciones de regulación, inspección, elaboración de estándares y evaluación. Han explicado que una de las principales características de estos sistemas es que hay una inexistencia de agencias públicas que son al mismo tiempo independientes.

En cuanto a cómo trasladar los aprendizajes a Gipuzkoa, han subrayado lo recogido en la siguiente tabla:

¿Cómo se podrían trasladar los aprendizajes a Gipuzkoa?	
<i>Articulación Institucional Multinivel</i>	Desarrollar una agenda y una agencia
	Asignar esa agencia a las funciones blandas (estandarización, formación, investigación, evaluación...) y mantener en las instituciones públicas competentes las funciones duras (inspección, acreditación, concreción...) con un desarrollo sinérgico y coordinado.
	Este modelo implica desarrollar la agencia, pero también introducir cambios paralelos y coincidentes en el funcionamiento de las entidades públicas contratantes y de las entidades proveedoras.
	Centrar el ámbito territorial en los Servicios Sociales de atención primaria.
<i>Avanzar de forma sinérgica con otras herramientas/desarrollos</i>	Cambios en el servicio de inspección del departamento.
	Desarrollo de un nuevo modelo de concertación.
	Desarrollo y aplicación de los indicadores de personalización.
	Puesta en marcha de la unidad de investigación, desarrollo y evaluación (i+d+e) en el departamento de Políticas Sociales.
	Diseño e implementación del monitor de innovación y participación del departamento de Políticas Sociales.
<i>Enfoques, funciones y</i>	Desarrollar las funciones de evaluación en tres planos: personal, calidad de la atención y sistemas y políticas.

<i>herramientas</i>	Orientación preferente a los resultados, pero también a los procesos y estructuras.
	Desarrollar herramientas anticipatorias para la evaluación del riesgo.
	Atención preferente a las funciones de acompañamiento en el cambio y mejora continua.

Han debatido, también, sobre los aspectos más llamativos observados durante la estancia:

- La cultura
- La colaboración de entidades y servicios
- La complejidad y la multi contingencia
- Poder medir el cambio y poder atenderlo desde dentro
- La relación con otros sistemas
- La calidad de la atención

D) Dinámica de grupos y resultados

Se ha deliberado en torno a los elementos que se deberían incorporar en el futuro modelo de garantía de la calidad en Gipuzkoa. Han hablado sobre qué aspectos se deberían priorizar en ese modelo de garantía de la calidad.

En cuanto a los resultados de la dinámica en grupos, las personas participantes han subrayado que les ha parecido difícil priorizar diferentes aspectos, porque consideran que muchos son importantes para el modelo de garantía de la calidad.

b. Propuesta del grupo de trabajo sobre Indicadores de Personalización de los Servicios Sociales

GIZARTE – ZERBITZUAK PERTSONALITZEKO ADIERAZLEAK

PERTSONALIZATZEKO LANTALDEAREN PROPOSAMENA 2022ko azaroko eguneratzea

Resumen de pasos dados y pendientes



c. Presentación de los aprendizajes del viaje a Suecia y a Escocia

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

Aprendizajes del viaje a Suecia y Escocia

Valoración del viaje

- ✓ **Valoración positiva del viaje** en lo que se refiere a los **aprendizajes comunes** extraídos, la profundización en el debate gracias a la **reflexión colectiva**, y la construcción de **relaciones (capital social)** de las personas y entidades que conforman la red.
- ✓ Valoración positiva de los **aspectos organizativos** y de la elección de las entidades con las que se han mantenido reuniones, así como de la colaboración establecida con la **European Social Network (ESN)**.
- ✓ **Aspectos a mejorar**: traducción simultánea, unificación de criterios sobre los aspectos a tratar (antes del viaje), aprovechamiento del viaje para ver/analizar otras cuestiones...
- ✓ Constatación de las **diferencias** culturales, institucionales, organizativas y competenciales entre los diversos países.

Aprendizajes: qué hemos visto

- ✓ Sistemas **multiagente y multinivel**, en los que las funciones y responsabilidades relacionadas con la gestión de la calidad se asignan a diferentes agentes de forma consistente y coordinada:
 - ✓ Entidades **proveedoras** (herramientas de autoevaluación y de control interno)
 - ✓ Entidades públicas **contratantes** (de forma individual o de forma asociada, como en el caso de la asociación de municipios y regiones de Suecia)
 - ✓ Autoridades públicas **independientes** con funciones de regulación, inspección, elaboración de estándares y evaluación (una agencia integral en Escocia; dos agencias diferentes en Suecia).
- ✓ La existencia de **agencias de evaluación públicas**, pero al mismo tiempo, **independientes** se configura como una de las principales características de esos sistemas.

Aprendizajes: qué hemos visto

- ✓ **Tres planos** de evaluación, particularmente claros en Escocia:
 - ✓ Profesionales: formación, acreditación y código de conducta de las personas **profesionales** (particularmente en el caso del Scottish Social Services Council, en Escocia),
 - ✓ Centros: calidad de la atención prestada en los **centros y servicios**, desde la perspectiva de la calidad de vida de las personas usuarias
 - ✓ Sistema: evaluación de las **políticas** desde una perspectiva temática y/o territorial (por ejemplo mediante evaluaciones conjuntas en Escocia o mediante el sistema de comparaciones abiertas en Suecia).
- ✓ Posibilidad de realizar evaluaciones especializadas, **parciales o sectoriales**, además de las evaluaciones integrales que se hacen de forma regular.
- ✓ Orientación a los **resultados** desde la perspectiva de las personas usuarias, frente al énfasis en procesos y estructuras (requisitos materiales, personales y funcionales).

Aprendizajes: qué hemos visto

- ✓ **Sistemas integrales**, que se centran tanto en los **centros** como en los **domicilios**, y que abordan diversas contingencias, a menudo de forma conjunta, aunque diferenciada, con el sistema de salud.
- ✓ **Continuidad** entre principios, estándares e indicadores de evaluación, dentro de un marco común y consistente de evaluación: protagonismo de las **guías, estándares y directrices**, más o menos vinculantes, frente a la regulación legal.
- ✓ Los sistemas se basan en **marcos normativos más laxos** en los que parece primar la **confianza frente al control**. El marco jurídico es más estratégico que regulatorio y en lugar de establecer requisitos detallados, marca líneas estratégicas y líneas rojas de calidad.
- ✓ En ese contexto, las exigencias a los centros se establecen de forma más **flexible, individualizada** y, aparentemente, **dialogada**.
- ✓ Importancia de las herramientas relacionadas con la toma en consideración del **riesgo** a la hora de establecer las entidades evaluadas, la frecuencia de las inspecciones o los indicadores de evaluación, con un objetivo de **prevención y anticipación**.

Aprendizajes: qué hemos visto

- ✓ Énfasis, especialmente en Escocia, en los procesos de **capacitación de las entidades, mejora continua** y de **acompañamiento para el cambio**.
- ✓ Importancia de los aspectos relacionados con la **dotación, selección y formación** del personal encargado de las inspecciones.
- ✓ Desarrollo de herramientas cualitativas y cuantitativas orientadas a recoger la **opinión y la perspectiva** de las personas usuarias
- ✓ Promoción de los mecanismos para la presentación de **quejas y reclamaciones**, y para la comunicación de **incidencias o irregularidades** (Lex Sarah y Lex Maria en Suecia)
- ✓ Énfasis en la **transparencia** y la rendición de cuentas, especialmente en Escocia, donde el sistema de puntos y publicación de resultados se valora positivamente. En Suecia, el sistema está más basado en la comparación mediante encuestas.

Aprendizajes: qué hemos visto

- ✓ Importancia de los elementos relacionados con la **gestión del conocimiento** y la práctica basada en la evidencia.
- ✓ **Centralidad de la lógica de la libre elección**, que tiene una implicación directa sobre las fórmulas de prestación del servicio y sobre las razones para la evaluación y la publicación de resultados.
- ✓ Importancia, especialmente en Escocia, a los procesos relacionados con la **mejora continua y el acompañamiento para el cambio**
- ✓ **Financiación**, en Escocia, de los servicios de inspección y evaluación mediante las tarifas abonadas por los propios centros inspeccionados

Aprendizajes: aspectos dudosos o discutibles

- ✓ Laxitud y **escasa concreción de la normativa**
- ✓ **Sobrecarga administrativa** y riesgo de **burocratización** derivado del marco de inspección y evaluación
- ✓ Falta de **consistencia y de coordinación** entre los diferentes agentes que intervienen en la regulación / evaluación
- ✓ Posibles **riesgos** asociados a la **publicación** de los informes y, sobre todo, a los sistemas de **calificación** de los centros
- ✓ Criterios de **exclusión** de los procesos de evaluación (centros que no están registrados o autorizados porque no forman parte de la cartera, por ejemplo)
- ✓ **Mal uso de los indicadores** y riesgo de reorientar la labor de los centros y servicios a obtener buenos resultados en los indicadores, pero no necesariamente a mejorar la realidad que miden esos indicadores.

Próximos pasos

- ✓ Seminario internacional el 16 de diciembre, con participación de representantes de Francia, Holanda, Irlanda y Quebec.
- ✓ 9,00 a 15,30 en el Kursaal de Donostia. Invitación a una representación de 50 personas, de administraciones y entidades públicas de Gipuzkoa
- ✓ Ponentes:
 - ✓ Maite Peña. Diputación Foral de Gipuzkoa
 - ✓ José Luis Fernandez. London School of Economics (Inglaterra)
 - ✓ Kai Leichsenring. European Centre for Social Welfare Policy and Research (Austria)
 - ✓ Véronique Ghadi. Alta Autoridad de Salud - HAS (Francia)
 - ✓ Sandra Grimaldi. Alta Autoridad de Salud - HAS (Francia)
 - ✓ Marie-Claude Sirois. Instituto nacional de excelencia en salud y en servicios sociales (INESSS) (Quebec, Canadá)
 - ✓ Natalie Rosebuch. Gobierno de Quebec (Zoom)
 - ✓ Carol Grogan. Autoridad de Información y Calidad en Salud HIQA (Irlanda)
 - ✓ Henk Nies. Universidad Vrije de Amsterdam (Holanda)

Eskerrik asko
