

Evaluación 2030

Bases para el impulso de la evaluación sistémica
en las políticas sociales de Gipuzkoa



Evaluación 2030

Bases para el impulso de la evaluación sistémica
en las políticas sociales de Gipuzkoa



CONTENIDO

| | | | |
|---|-----------|---|-----------|
| Agradecimientos | 5 | | |
| Descargo | 6 | | |
| Prólogo | 7 | | |
| Introducción | 8 | | |
| Capítulo I | | | |
| Nueve aprendizajes para el impulso de la evaluación en las políticas sociales | 13 | | |
| APRENDIZAJE 1. Libre elección y transparencia sobre la calidad de los centros y entidades proveedoras de servicios | 13 | | |
| APRENDIZAJE 2. De la regulación <i>ex ante</i> a la evaluación <i>ex post</i> | 13 | | |
| APRENDIZAJE 3. La evaluación entendida como un sistema integrado (funciones, agentes y personas usuarias) | 14 | | |
| APRENDIZAJE 4. La autonomía e independencia funcional de las agencias de evaluación | 14 | | |
| APRENDIZAJE 5. La calidad de vida y el bienestar como paradigma de evaluación de la calidad | 14 | | |
| APRENDIZAJE 6. Hacia la evaluación en red (agentes) y la evaluación participativa (personas usuarias) | 14 | | |
| APRENDIZAJE 7. Estándares de calidad, evidencia y riesgos en la gestión de la calidad | 15 | | |
| APRENDIZAJE 8. Cualificación de personal, motivación e implicación de las personas profesionales | 15 | | |
| APRENDIZAJE 9. Evaluación de las políticas sociales territoriales | 15 | | |
| Capítulo II | | | |
| Nueve acuerdos básicos para una Agenda de Evaluación en las políticas sociales | 19 | | |
| ACUERDO 1. Para qué evaluar | 19 | | |
| ACUERDO 2. Qué evaluar | 19 | | |
| ACUERDO 3. Quién evalúa | 20 | | |
| ACUERDO 4. A quién evaluar | 21 | | |
| ACUERDO 5. Cómo evaluar | 21 | | |
| ACUERDO 6. Cuándo evaluar | 22 | | |
| ACUERDO 7. Dónde evaluar | 22 | | |
| ACUERDO 8. Qué metodologías para evaluar | 23 | | |
| ACUERDO 9. Qué servicios para evaluar | 23 | | |
| Capítulo III | | | |
| Cinco principios rectores de la evaluación en las políticas sociales | 27 | | |
| Principio 1. Garantizar la calidad de los servicios sociales constituye una responsabilidad pública | 27 | | |
| | | Principio 2. Garantizar la independencia de criterio y autonomía en la gestión de la evaluación | 27 |
| | | Principio 3. Orientar la evaluación hacia la generación de evidencias y la rendición de cuentas | 27 |
| | | Principio 4. Favorecer la evaluación de la calidad de vida, la personalización y la transición en los servicios sociales | 28 |
| | | Principio 5. Orientar la evaluación hacia los resultados e impactos en la provisión de servicios sociales | 28 |
| | | Capítulo IV | |
| | | Doce recomendaciones para el impulso de la evaluación en las políticas sociales | 31 |
| | | Recomendación 1. Consensuar un modelo integral de la atención, cuidados y apoyos en las políticas sociales | 31 |
| | | Recomendación 2. Diseñar y desarrollar una agenda de evaluación en las políticas sociales | 31 |
| | | Recomendación 3. Diseñar y poner en marcha una agencia para desarrollar la evaluación en las políticas sociales | 32 |
| | | Recomendación 4. Diseñar y validar estándares de calidad para desarrollar la evaluación integral | 32 |
| | | Recomendación 5. Elaborar guías, directrices y manuales para implementar procesos de evaluación integrada | 32 |
| | | Recomendación 6. Diseñar y poner en marcha programas de formación para la evaluación en las políticas sociales | 32 |
| | | Recomendación 7. Diseñar y poner en marcha una red de evaluación (personas profesionales y personas usuarias) | 33 |
| | | Recomendación 8. Implementar procesos de evaluación de los servicios sociales (centros, entidades y domicilios) | 33 |
| | | Recomendación 9. Desarrollar estadísticas e indicadores sobre los procesos y resultados de las evaluaciones integrales | 33 |
| | | Recomendación 10. Coordinar la evaluación integrada con los servicios de inspección, concertación y contratación de los servicios sociales | 33 |
| | | Recomendación 11. Desarrollar una estrategia de comunicación y rendición de cuentas de los resultados de evaluación | 34 |
| | | Recomendación 12. Desarrollar una red internacional de evaluación en políticas sociales | 34 |

AGRADECIMIENTOS

El presente documento “*Libro Blanco 2023: Grado de avance de las Políticas Sociales de Transición de Gipuzkoa*”, ha sido elaborado gracias a la colaboración y compromiso de las siguientes instituciones y personas.

Markel Olano

Diputado General
Diputación Foral de Gipuzkoa

Maite Peña

Diputada del Departamento de Políticas Sociales
Diputación Foral de Gipuzkoa

Xanti Moriones

Coordinación del Monitor de Transiciones
Departamento de Políticas Sociales
Diputación Foral de Gipuzkoa

Javier Castro-Spila

Coordinación del Grupo de Deliberación: “Los Futuros del Estado del Bienestar” Etokizuna Eraikiz Think Tank

Joseba Zalakain

Director del Servicio de Servicio de Información e Investigación Social (SIIS)

Alfonso Lara

Coordinación del benchmarking internacional - ESN (European Social Network)

Participantes de Etorkizuna Eraikiz Think Tank

Agote, Garikoitz
Alfonso, Carlos
Amunarriz, Gerardo
Arrieta, Félix
Arzelus, Ander
Aulestia, Koldo
Basagoitia, Elena
Benedicto, Zorione

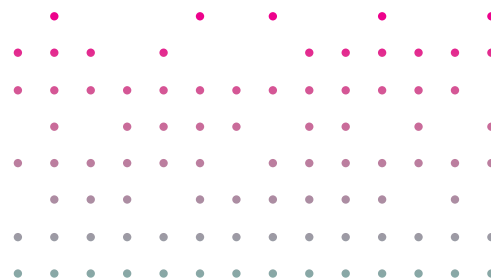
Castro-Spila, Javier
Etxeberria, Bakarne
Etxeberria, Igone
Florez, Julian
Gago, Josu
González de Heredia, Arantxa
Jiménez Zabaleta, Amaia
Heredia, Toni

Kortabitarte, Iñigo
Leturia, Patxi
Malkorra, Mikel
Martínez-Sans, Adriana
Moriones, Xanti
Muñoz, María
Rodrigo, Txaro
Rodríguez-Anabitarte, Aitor

San Román, Aitziber
San Sebastián, Rakel
Sancho, Javi
Uson, Iker
Zalakain, Joseba
Zapiain, Ander
Zulaika, Andoni
Zurutuza, Sebastián

Descargo

El presente documento ofrece las conclusiones del trabajo realizado durante el período 2022-2023 del Grupo de Deliberación: Los Futuros del Estado del Bienestar de Etorkizuna Eraikiz Think Tank. Las recomendaciones ofrecidas en este documento para el impulso de la evaluación en las políticas sociales no representan necesariamente la perspectiva y la posición de la Diputación Foral de Gipuzkoa ni de las personas integrantes del Think Tank.



ETORKIZUNA ERAIKIZ Think Tank

Grupo de deliberación: Los Futuros del Estado del Bienestar

Etorkizuna Eraikiz Think Tank es un espacio de deliberación y experimentación impulsado por la Diputación Foral de Gipuzkoa para abordar el futuro del Territorio Histórico de Gipuzkoa. El Think Tank se basa en una metodología de investigación-acción integrada por diferentes tipos de agentes territoriales con el propósito de reflexionar sobre los desafíos del presente y ofrecer un conjunto de recomendaciones de política pública para el futuro. El Think Tank está organizado en cuatro grupos de deliberación según ejes temáticos.

- a] La economía y el empleo del futuro.
- b] El cambio climático y la economía verde.
- c] El futuro del estado de bienestar.
- d] La nueva cultura política.

Grupo de deliberación: Los Futuros del Estado del Bienestar está integrado por organizaciones del tercer sector, empresas, universidades y administraciones públicas del ámbito territorial de Gipuzkoa. Su objetivo principal es explorar las condiciones (fortalezas y debilidades) y las alternativas de futuro (prospectiva y anticipación) que los desafíos sociales plantean a las políticas sociales y los servicios sociales del Territorio Histórico de Gipuzkoa. La función principal del Think Tank es la de promover una perspectiva integral de los problemas sociales y ofrecer recomendaciones para la transición de los modelos de atención, cuidados y apoyos que ofrecen las políticas sociales a la sociedad guipuzcoana.

Primer ciclo (2020-2021): Generación y diseño de Políticas Sociales de Transición

Objetivos del primer ciclo: El primer ciclo se ha focalizado en realizar un balance en torno a la situación covid-19, deliberar sobre el futuro de la atención, cuidados y apoyos de personas en situación de exclusión social, fragilidad y dependencia en Gipuzkoa, explorar las palancas de transformación e innovación y ofrecer recomendaciones de política social para impulsar la transición del modelo de atención, cuidados y apoyos.

Productos:

- a] Libro Blanco (2021): Gipuzkoa 2030: El Futuro de la atención y los cuidados en las Políticas Sociales.
- b] Guía para la Personalización de los Servicios Sociales (2021).

Segundo ciclo (2022-2023): Evaluación de las Políticas Sociales de Transición

Objetivos del segundo ciclo: El segundo ciclo del Think Tank se ha focalizado en la evaluación de las políticas sociales de transición. Así, las actividades del think tank se han desarrollado sobre la base de tres acciones centrales:

- a] Diseñar, validar y aplicar el monitor de transiciones para realizar el seguimiento de las recomendaciones del Libro Blanco (2021).
- b] Diseñar y testar con usuarias reales un sistema de indicadores de personalización de los servicios sociales.
- c] Proponer las bases para el impulso de una agenda/agencia de evaluación en las políticas sociales.
- d] Diseñar un Código de Buena Gobernanza que establezca las relaciones entre el Think Tank y el Departamento de Políticas Sociales.

Productos:

- a] Libro Blanco (2023): Monitorización de las Políticas Sociales de Transición.
- b] Guía de Indicadores de Personalización de los Servicios Sociales.
- c] Código de Buena Gobernanza.
- d] Evaluación 2030: Bases para la evaluación sistémica en las políticas sociales de Gipuzkoa.

PRÓLOGO

El compromiso con la evaluación

Innovación en las políticas sociales

En el año 2021, el Grupo de Deliberación sobre los “Futuros del Estado del Bienestar” (Etorkizuna Eraikiz Think Tank), tras un año de deliberación, elaboró el Libro Blanco (2021) “Gipuzkoa 2030: El futuro de la atención y los cuidados en las Políticas Sociales”. En este Libro Blanco se realizaron un conjunto de recomendaciones de política social para el futuro de la cohesión social en Gipuzkoa.

En el año 2021, el Departamento de Políticas Sociales (DFG) diseñó la “Agenda Gipuzkoa 2030: Las Políticas Sociales de Transición” en la que operacionalizan las recomendaciones del Libro Blanco (2021) con el fin de impulsar la transición en el modelo de atención, cuidados y apoyos en los servicios sociales de Gipuzkoa.

Estrategias de transición del modelo de cuidados

Las Políticas Sociales de Transición impulsadas por el Libro Blanco (2021) y la Agenda Gipuzkoa 2030 (2021) se desarrollan sobre la base de cuatro estrategias combinadas:

- a] La personalización de los servicios sociales, entendida como el impulso de un nuevo modelo de atención, cuidados y apoyos que pasa de estar centrado en los servicios a estar centrado en las personas.
- b] La gobernanza colaborativa, entendida como el diseño y gestión de espacios colaborativos para el diseño y evaluación de políticas sociales. Estos espacios están integradas instituciones públicas (personas técnicas de la administración pública), organizaciones de diverso tipo (personas profesionales), y personas usuarias/familias (personas beneficiarias de los servicios sociales).
- c] La experimentación social, entendida como el impulso y financiación de proyectos experimentales que documentan, informan y crean evidencia sobre la transición del modelo de atención, cuidados y apoyos orientados por la personalización de los servicios sociales.

- d] La evaluación sistémica, entendida como el desarrollo de una agenda/agencia de evaluación de los cuidados en Gipuzkoa para implantar un sistema de evaluación y acreditación de la calidad de los centros, entidades proveedoras y servicios en el domicilio.

Evaluación sistémica

Durante el año 2022 el Departamento de Políticas Sociales diseñó y puso en marcha el Monitor de Transacciones. El Monitor estableció la matriz de relaciones que conecta las recomendaciones del Libro Blanco (2021) con las actuaciones de la Agenda Gipuzkoa 2030 (2021). El Monitor desarrolla indicadores de transición para estimar el grado en que se está impulsando un cambio de modelo de atención, cuidados y apoyos en los servicios sociales al implementar las políticas sociales de transición (Agenda Gipuzkoa 2030).

Complementario a los procesos de monitorización, el Grupo de Deliberación sobre los Futuros del Estado del Bienestar (Etorkizuna Eraikiz Think Tank), ha deliberado sobre el impulso de la evaluación sistémica en los servicios sociales Gipuzkoa.

El presente documento sintetiza estas deliberaciones y ofrece un conjunto de recomendaciones para desarrollar una agenda/agencia de evaluación en las políticas sociales de Gipuzkoa. Así, estas propuestas buscan operacionalizar una de las cuatro dimensiones claves de las transiciones como es la de impulsar la evaluación sistémica de los servicios sociales.

Maite Peña

Diputada del Departamento de Políticas Sociales
Diputación Foral de Gipuzkoa

INTRODUCCIÓN

Sobre la evaluación y las políticas sociales de transición evaluación en las políticas sociales

Propósitos del presente documento

El presente documento tiene el propósito de ofrecer las bases para el diseño de un modelo de evaluación de la calidad de los servicios sociales en el Territorio Histórico de Gipuzkoa. Estas recomendaciones, realizadas por el Grupo de Deliberación de Etorkizuna Eraikiza Think Tank, se han elaborado a partir de realizar un mapeo de modelos y herramientas de evaluación de los servicios sociales, implementar visitas en centros de evaluación europeos (benchmarking) y establecer un conjunto de recomendaciones de política para el impulso de la evaluación de la calidad de los servicios sociales.

El impulso de una agenda/agencia de evaluación en las políticas sociales se puede sintetizar en cuatro ejes centrales:

- a] **Evaluar para mejorar (la calidad).** El primer objetivo ligado al impulso de la evaluación y acreditación de la calidad es orientar y fomentar la mejora de la calidad de la atención prestada a las personas usuarias. En esta primera dimensión, la evaluación tiene el sentido estratégico de orientar la mejora continua de la calidad en centros y entidades proveedoras.
- b] **Evaluar para informar (la transparencia).** El segundo objetivo ligado al impulso de la evaluación y acreditación de la calidad es la de proveer información sobre los resultados de la evaluación y la acreditación. En esta segunda dimensión, la evaluación tiene el sentido estratégico de comunicar resultados sobre la calidad y acreditación de centros, entidades proveedoras y servicios en el domicilio, para informar a la administración pública, las organizaciones/ayuntamientos y las personas usuarias / familias sobre la calidad de los mismos.
- c] **Evaluar para evidenciar (las políticas basadas en evidencia).** El tercer objetivo ligado al impulso de la evaluación y acreditación de la calidad es el de poner en marcha metodologías (cuantitativas, cualitativas y participativas) que facilitan la producción de evidencia. En esta tercera dimensión, la evaluación tiene el sentido estratégico de producir evidencia para

la toma de decisiones y el diseño de políticas sociales basadas en información contrastada.

- d] **Evaluar para transformar (impulso de las transiciones).** El cuarto objetivo ligado al impulso de la evaluación y acreditación de la calidad es el documentar la transición del modelo de cuidados. En esta cuarta dimensión, la evaluación del grado de personalización de los servicios sociales permitirá documentar el avance en el desarrollo del nuevo modelo de cuidados que pasa, progresivamente, de estar centrado en los servicios a estar centrado en las personas.

Objetivos y metodología para la elaboración del documento

OBJETIVOS

- O.1. Explorar las bases conceptuales, prácticas y organizativas de los sistemas de evaluación de la calidad prestada en el ámbito de los servicios sociales en el contexto internacional, mediante un mapeo de las experiencias más relevantes, y establecer un marco de relaciones de cooperación y trabajo en red con esos centros.
- O.2. Valorar el contexto del Territorio Histórico de Gipuzkoa con relación a los procedimientos de acreditación, inspección y evaluación de la calidad de la atención, analizando para ello tanto las fortalezas y debilidades de la situación actual, como las necesidades, expectativas y disponibilidad de datos que dan soporte a los procesos de evaluación de la calidad en los servicios sociales.
- O.3. Implementar un proceso de benchmarking internacional para conocer y aprender de las experiencias internacionales en materia de evaluación de la calidad de los servicios sociales, a través de la generación de redes de contactos con centros especializados a nivel europeo y las organizaciones de encuentros especializados.

- O.4. Contrastar y dinamizar el debate en torno a los diferentes modelos internacionales de evaluación de la calidad de los servicios sociales en el seno del grupo de deliberación sobre los futuros del estado del bienestar (Etorkezuna Eraikiz Think Tank).
- O.5. Ofrecer un conjunto de recomendaciones en materia de evaluación de la calidad de los servicios sociales para el desarrollo de una agenda y mecanismos de evaluación en el futuro.

METODOLOGÍA

Fase 1. Mapear modelos y experiencias de gestión y evaluación de los servicios sociales

- 1.1. Realizar una revisión de la literatura gris sobre modelos y experiencias de gestión y evaluación de los servicios sociales.
- 1.2. Identificar las organizaciones y centros públicos dedicados a la certificación, inspección y evaluación de los servicios sociales a nivel europeo (Escocia, Inglaterra, Irlanda, Alemania, Francia, Canadá y Holanda).
- 1.3. Debatir los hallazgos sobre los modelos de evaluación de los servicios sociales en un seminario transfronterizo (N. Aquitania, Navarra, Euskadi) para contrastar modelos, herramientas y resultados.

Fase 2. Realizar un viaje de aprendizaje (benchmarking) a centros europeos de evaluación de los servicios sociales

- 2.1. Seleccionar los centros y agencias de evaluación en Europa (Care Inspectorate en Escocia, e IVO Socialtlyrelsen en Suecia) para ser visitados.
- 2.2. Coordinar, organizar y realizar las visitas de aprendizaje a los centros seleccionados. Realizar semanarios de discusión e identificar lecciones aprendidas. Sistematización de los aprendizajes.

- 2.3. Debatir en el seno del Think Tank los aprendizajes obtenidos de las visitas y sistematizar las lecciones aprendidas.

Fase 3. Realizar un seminario internacional para aprender de otras experiencias

- 3.1. Seleccionar los centros y agencias de evaluación identificadas en la fase 1.
- 3.2. Invitar y organizar el seminario internacional con la participación de representantes de la Alta Autoridad de Salud (Francia), la Autoridad de Información y Calidad de Salud (Irlanda), el Gobierno de Quebec (Canadá), el Instituto Nacional de Excelencia en Salud y Servicios Sociales (INESS) de Quebec, la Universidad de Amsterdam, la London School of Economics, de Inglaterra, y el European Centre for Social Welfare Policy and Research (ESSWR) de Viena.
- 3.3. Debatir en el seno del Think Tank los aprendizajes obtenidos del seminario internacional y sistematizar las lecciones aprendidas.

Fase 4. Sistematización de los aprendizajes obtenidos y elaboración de recomendaciones

- 4.1. Sistematizar en un informe las características de las experiencias internacionales y de los aprendizajes realizados.
- 4.2. Debatir en el think tank estos resultados con el fin de validar un conjunto de recomendaciones para el impulso de la evaluación en las políticas sociales y servicios sociales del Territorio Histórico de Gipuzkoa.
- 4.3. Elaborar un informe para difundir las recomendaciones para el desarrollo de un modelo Gipuzkoa de evaluación de los servicios sociales.

Público objetivo del presente documento

El presente documento de recomendaciones para el impulso de un modelo de evaluación en las políticas sociales y los servicios sociales está destinado a involucrar en los procesos de evaluación de la atención, cuidados y apoyos a diferentes personas y colectivos concernidos por la atención y cuidados en el Territorio Histórico de Gipuzkoa. Entre los públicos objetivos del presente documento se pueden indicar:

- Las personas usuarias y sus entornos de apoyo (familiares y allegadas) que necesitan atención, cuidados y apoyos para mejorar su calidad de vida. Entre estas destacan las personas ligadas a los recursos sociales focalizados en la infancia y la adolescencia, las personas en situación de exclusión social, las mujeres víctimas de violencia machista, y las personas frágiles y con diferentes niveles de dependencia (sea esta física, intelectual y/o social, como es el caso de las personas en situación de soledad no deseada).
- Las personas responsables de las políticas sean estas personas decisoras, gestoras y/o técnicas de servicios sociales del entramado institucional que concierne a las políticas sociales.
- Las personas profesionales y gestoras que trabajan en diferentes tipos de centros (residenciales, de día, de acogida, etc.), servicios públicos socio-sanitarios y organizaciones de distinto tipo y objetivos (Tercer Sector, empresas, asociaciones, cooperativas, etc.) que desarrollan su actividad ofreciendo atención, cuidados y apoyos a las personas que lo necesitan.
- Las personas investigadoras, expertas e interesadas en la generación de políticas, programas y actuaciones tendentes a modificar el modelo de atención, cuidado y apoyos para personas frágiles y dependientes.

Estructura del documento

El documento está organizado en cuatro capítulos centrales. El primer capítulo describe los nueve aprendizajes para impulsar la evaluación en las políticas sociales. Dichos aprendizajes se han realizado gracias a la revisión de la literatura especializada sobre evaluación de la atención y cuidados, la visita de dos agencias de evaluación (benchmarking) y el desarrollo de un seminario internacional sobre evaluación de los servicios sociales. El segundo capítulo presenta los nueve acuerdos básicos para el desarrollo de una Agenda de Evaluación en las políticas sociales. Estos acuerdos establecen para qué evaluar, qué evaluar, cómo evaluar, cuándo evaluar. El tercer capítulo presenta los cinco principios rectores de la evaluación en las políticas sociales. Estos principios organizan de manera estratégica el impulso de la evaluación sistémica en políticas sociales. Por último, el cuarto capítulo presenta doce recomendaciones para el impulso de la evaluación en las políticas sociales. Las recomendaciones se organizan en torno al desarrollo de una agenda/agencia de evaluación para evaluar la calidad, eficiencia e impacto de los servicios sociales de Gipuzkoa.



CAPÍTULO I

Nueve aprendizajes
para el impulso de
la evaluación en las
políticas sociales



CAPÍTULO I

Nueve aprendizajes para el impulso de la evaluación en las políticas sociales

En este capítulo se presentan los aprendizajes sistematizados de la experiencia internacional gracias a la revisión de la literatura especializada, las visitas de benchmarking a dos agencias europeas de evaluación (Escocia y Suecia), y al seminario internacional al que fueron invitadas personas de diferentes agencias de Canadá, Francia, Austria, Irlanda y Reino Unido para presentar y debatir sobre diferentes modelos de evaluación.

APRENDIZAJE 1. **Libre elección y transparencia sobre la calidad de los centros y entidades proveedoras de servicios**

El primer aprendizaje de la experiencia internacional se refiere a la importancia de la lógica de la “libre elección” de las personas usuarias para elegir las entidades proveedoras y la contratación directa de prestaciones ligadas a los servicios sociales. Esta lógica de libre elección, que se encuentra en muchos países europeos, está asociada, en gran parte, al desarrollo de servicios privados (con y sin fines de lucro), al desarrollo normativo y al desarrollo de la calidad ligada en la competencia entre entidades proveedoras de servicios sociales. Derivado de esta lógica de la libre elección, la evaluación juega un papel central como espacio de transparencia sobre la calidad y eficiencia de las entidades que ofertan servicios sociales. Así, la transparencia y rendición de cuentas son entendidas como herramientas relevantes para fomentar la calidad de los servicios sociales vía la competencia, la certificación y publicidad de los resultados obtenidos por las entidades y servicios sociales evaluados. Con la precaución que es necesario tener a la hora de adoptar/adaptar modelos de evaluación desarrollados en otros entornos geográficos, sociales e institucionales, la libre elección de entidades y prestaciones para cubrir servicios sociales, y el

impulso de la transparencia sobre la calidad y eficiencia de dichas entidades podrían constituir elementos claves de un modelo de evaluación de la calidad.

APRENDIZAJE 2. **De la regulación *ex ante* a la evaluación *ex post***

El segundo aprendizaje que se puede extraer de la experiencia internacional se refiere al hecho de que en los países más avanzados se ha pasado de una regulación exhaustiva de los procesos (*ex ante*) a una evaluación exhaustiva de resultados e impactos (*ex post*). Los modelos basados en la regulación *ex ante* tienden a centrarse en aspectos estructurales, materiales y de recursos humanos (indicadores de proceso) de los que disponen las entidades y centros, priorizando los procesos de inspección como garantía de la calidad. Los modelos basados en la evaluación *ex post* (indicadores de resultados e impacto) priorizan la calidad de vida y el bienestar de las personas usuarias de servicios sociales, priorizando los procesos de evaluación externa como garantía de calidad. La identificación de esta tendencia hacia modelos basados en evaluación *ex post* puede ofrecer soluciones a los problemas conocidos sobre la garantía de la calidad por vía de la regulación y la inspección que predomina en nuestro entorno.



APRENDIZAJE 3.

La evaluación entendida como un sistema integrado (funciones, agentes y personas usuarias)

El tercer aprendizaje se refiere al carácter sistémico de los modelos de evaluación existentes en las experiencias europeas. El carácter sistémico sugiere que los modelos de evaluación muestran un amplio grado de estructuración y articulación institucional. Se trata de modelos altamente articulados entre funciones y agentes. Las experiencias muestran que las instituciones públicas son responsables de la provisión de servicios sociales, en particular en relación a establecer estándares de calidad, regulación, inspección y evaluación. Las entidades (públicas y privadas) son las responsables de la gestión de los servicios sociales, y tienen entre sus funciones la autoevaluación, implementar planes de mejora y velar por la atención y cuidados de calidad. Las personas usuarias, además de ser las receptoras de las prestaciones y servicios sociales, tienen un papel clave en la evaluación de la calidad (valorando los cuidados recibidos). Las personas profesionales, además de ser las prestatarias operativas. En nuestro entorno, las funciones, agentes y herramientas de evaluación, aun cuando están desarrolladas, carecen de coordinación e integración sistémica. La evaluación entendida como un sistema integrado puede ser un buen aprendizaje para ser impulsado en nuestro entorno.

APRENDIZAJE 4.

La autonomía e independencia funcional de las agencias de evaluación

El cuarto aprendizaje que emerge de la valoración de la experiencia internacional se refiere al hecho de que las agencias de evaluación que, aun cuando puedan ser impulsadas por el sector público, son independientes y se gestionan con autonomía respecto de la administración pública. La independencia de criterio prima a la hora de definir estándares de calidad y regulaciones relativas a la evaluación y la inspección. Sin embargo, en algunas experiencias, la evaluación se encuentra diferenciada de la inspección. En el primer caso, se trata de funciones de evaluación de la calidad y gestión del conocimiento (para el diseño de políticas basadas en la evidencia). En el segundo caso, se trata de funciones de inspección y regulación con potestad para autorizar y certificar centros. Por otro lado, entidades profesionales se ocupan de certificar y evaluar las competencias

y desempeño profesional, ofreciendo soporte a la formación continua. La posibilidad de diferenciar estos tres planos (evaluación, inspección y certificación profesional) pueden ser funciones relevantes para el impulso de un sistema de evaluación en nuestro entorno.

APRENDIZAJE 5.

La calidad de vida y el bienestar como paradigma de evaluación de la calidad

El quinto aprendizaje se refiere a la constatación de un cambio de paradigma en los modelos de evaluación en la experiencia europea. Así, es posible identificar un cambio de paradigma que se aleja de la *evaluación de la gestión de la calidad* hacia la *evaluación de la calidad de vida y bienestar* de las personas. En este marco, la “personalización” de los servicios sociales emerge como un eje tractor de los procesos de evaluación de la calidad y la transformación de los servicios sociales. El énfasis en la calidad de vida y bienestar de las personas está en sintonía con la evaluación *ex post* orientada a resultados e impactos.

APRENDIZAJE 6.

Hacia la evaluación en red (agentes) y la evaluación participativa (personas usuarias)

El sexto aprendizaje evidencia un creciente impulso de redes (agentes) y estructuras de participación (personas usuarias) en los procesos de evaluación de la calidad. La primera se refiere a la importancia de consensuar estándares, parámetros y herramientas de evaluación por parte de todas las entidades (públicas y privadas) involucrados en la calidad de la atención y cuidados. La segunda se refiere a la creciente importancia de la participación activa de las personas usuarias y familias en la definición de los estándares de calidad, metodologías participativas de evaluación (encuestas, entrevistas, grupos focales, etc.) y en la valoración misma de la calidad, con foco en la calidad de vida y bienestar.

APRENDIZAJE 7. Estándares de calidad, evidencia y riesgos en la gestión de la calidad

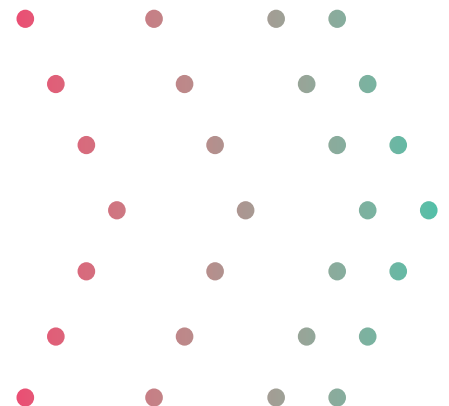
El séptimo aprendizaje emergente de la experiencia internacional se refiere a la definición de estándares de calidad como pieza clave de todo proceso evaluativo. Los estándares definen qué se entiende por calidad, orientan tanto los procesos como los resultados de la evaluación, y estructuran los indicadores y escalas de evaluación de los centros y servicios sociales. Todos estos procesos generan evidencia, sustrato central para la toma de decisiones en el impulso de la mejora de la calidad. Un elemento importante que destaca de la experiencia internacional es la inclusión de indicadores de riesgo (de mala praxis) a partir de los cuales se evalúan y acreditan las entidades proveedoras de servicios sociales. El perfil de riesgo de las entidades es utilizado como un parámetro para la inspección, asesoramiento y control de la calidad por parte del sector público y sus agencias de evaluación.

APRENDIZAJE 8. Cualificación de personal, motivación e implicación de las personas profesionales

El octavo aprendizaje sugiere que la calidad de la evaluación y calidad de los servicios sociales está relacionada con la cualificación y dotación de personal. Por un lado, una de las funciones principales de estos sistemas se refiere a la acreditación y la evaluación de las prácticas de las personas profesionales, lo que incluye la puesta en marcha de programas de formación continua, supervisión y acreditación de la experiencia y la cualificación de las personas profesionales de atención directa. Por otro lado, la cualificación y dotación de personal es otro elemento clave para conducir y gestionar procesos de evaluación de la calidad. La motivación, liderazgo e implicación de las personas profesionales en los procesos de evaluación de la calidad es una condición clave para garantizar la calidad de la evaluación (intervención institucional).

APRENDIZAJE 9. Evaluación de las políticas sociales territoriales

El noveno aprendizaje sugiere que una función de los modelos de evaluación en la experiencia internacional se centra en la evaluación de las políticas de servicios sociales a escala territorial. Esta función se relaciona con la evaluación de las políticas públicas y pretende obtener evidencia sobre el funcionamiento y el impacto agregado de los diferentes servicios y prestaciones, así como sobre las posibles desigualdades territoriales en el acceso o en el funcionamiento de los servicios.



CAPÍTULO II

Nueve acuerdos
básicos para
una Agenda de
Evaluación en las
políticas sociales



CAPÍTULO II

Nueve acuerdos básicos para una Agenda de Evaluación en las políticas sociales

Los análisis de la experiencia internacional, las visitas de benchmarking, el seminario internacional de evaluación, y las cinco sesiones de deliberación en el Think Tank sobre la evaluación, han aportado información y evidencia que permiten establecer seis acuerdos sobre el impulso de una agenda de evaluación en las políticas sociales.

ACUERDO 1. Para qué evaluar

1.1. Evaluar para mejorar

La evaluación para la mejora continua es una de las claves centrales identificadas en las experiencias internacionales relativas a la evaluación de la atención y cuidados en centros, entidades y domicilios. La evaluación para la mejora significa que se ponen en marcha un conjunto de procesos sistemáticos de análisis y recogida de información para diseñar y monitorizar planes de mejora de calidad.

1.2. Evaluar para certificar

La certificación de la calidad de centros y entidades, así como de servicios al domicilio constituye uno de los ejes centrales de los procesos de evaluación de la calidad. La certificación se establece sobre parámetros y estándares que establecen, por consenso, qué se entiende por calidad y cómo se garantiza tanto su continuidad como su mejora. La certificación ofrece información pública sobre la calidad de los centros, entidades y servicios y facilita la toma de decisiones a las personas usuarias, gobiernos y organizaciones.

1.3. Evaluar para evidenciar

La generación de evidencia es un elemento clave de los procesos de evaluación, estableciendo de manera empírica qué funciona y qué no funciona en materia de atención y cuidados. La producción de evidencia, cuando se conecta con el diseño y formulación de políticas, mejora la calidad e impacto de las políticas sociales. La experiencia muestra que es preciso desarrollar espacios de formulación de políticas que permitan conectar la evidencia con las políticas y con el futuro.

ACUERDO 2. Qué evaluar

2.1. Evaluar la personalización

Evaluar el grado de personalización de los servicios sociales significa valorar y medir el grado de implementación de un conjunto de procesos, protocolos, metodologías y herramientas que adaptan los servicios sociales a las preferencias y expectativas de atención y cuidados de las personas usuarias y beneficiarias de los servicios sociales.

2.2. Evaluar la calidad

Evaluar la calidad de la atención y los cuidados significa que los servicios sociales se anticipan y se adecuan a las necesidades dinámicas de las personas usuarias y de las personas cuidadoras (sean familiares o profesionales). Este proceso adaptativo supone la mejora continua y la innovación permanente. La evaluación permite guiar estos procesos de mejora identificando, valorando y midiendo las fortalezas y debilidades de los servicios de sociales desde la perspectiva de la calidad.

2.3. Evaluar la eficiencia y la equidad

Evaluar la eficiencia en la gestión de los servicios sociales es clave para garantizar la continuidad y sostenibilidad de las políticas y los servicios sociales. Las relaciones coste-beneficio están relacionados con la sostenibilidad de los sistemas sociales y facilita el diseño de políticas basadas en la evidencia para el impulso de modelos sostenibles de servicios sociales. Por otro lado, evaluar la equidad implica analizar si se producen desigualdades en el acceso y/o en la calidad de los servicios recibidos, tanto desde el plano territorial como desde el plano individual.

2.4. Evaluar el impacto

Evaluar el impacto de los servicios sociales significa valorar y medir el qué medida se está mejorando la calidad de vida y bienestar de las personas objeto de las políticas sociales, sujeto de derechos y usuarias de los servicios. La evaluación del impacto no solo significa la utilización de metodologías adecuadas, sino el desarrollo de estudios longitudinales de seguimiento para identificar en el largo plazo las mejoras en la calidad de vida y bienestar de las personas.

2.5. Evaluar las políticas sociales de transición

Evaluar las políticas sociales significa evaluar la integralidad de las políticas en su objetivo general de reducir la exclusión social, valorar la capacidad de coordinación y gobernanza (tanto institucional como social), valorar la innovación y el impulso de la transición de sus modelos de intervención social para la mejora de la calidad de vida y bienestar de las personas.

ACUERDO 3. Quién evalúa

3.1. Impulsar la creación de una Agencia de Evaluación (instituciones)

El diseño de una agenda de evaluación no es suficiente para el impulso de la evaluación en políticas sociales. La evaluación de centros, entidades y domicilios para garantizar la calidad de la atención y cuidados a lo largo de vida es un esfuerzo que exige legitimidad y liderazgo público.

La experiencia internacional evidencia que la forma más eficaz para impulsar la evaluación en las políticas sociales consiste en la creación de una Agencia de Evaluación. Las agencias son estructuras institucionales que ofrecen cuatro elementos centrales para el impulso de la evaluación en las políticas:

- a] Las agencias estructuran el liderazgo público en los procesos de evaluación. La evaluación de la calidad de los servicios sociales es una responsabilidad pública.
- b] Las agencias independientes ofrecen legitimidad pública sobre los procesos, resultados y acreditaciones de la calidad. La legitimidad de la evaluación es fundamental para estructurar procesos de cambio.
- c] Las agencias ofrecen continuidad evaluativa, que es una condición central para la acreditación de la calidad, comparabilidad y producción de series históricas de resultados.
- d] Las agencias permiten dar a la gestión de la calidad en el ámbito de los servicios sociales una mayor visibilidad, tanto frente a las personas usuarias y las entidades proveedoras como frente a la ciudadanía.

3.2. Integrar una red de agentes de evaluación (nodos de organizaciones)

La evaluación colaborativa se define como la creación de espacios, metodologías y herramientas que permiten incluir a diferentes tipos de agentes (centros, entidades, organizaciones) en los procesos de evaluación de la calidad de los cuidados. Los diferentes tipos de agentes se integran a la Agencia de Evaluación como un nodo de evaluación que permite definir estándares de calidad, procesos de evaluación y valoración de impacto desde la perspectiva de las dinámicas organizacionales.

3.3. Integrar una red de personas expertas (nodos de profesionales)

La evaluación por comités de pares se define como la creación de espacios, metodologías y herramientas que permiten incluir a personas expertas y profesionales en los procesos de evaluación de la calidad de los cuidados. Los comités de pares se integran a la Agencia de Evaluación como un nodo de evaluación que permite definir estándares de calidad, procesos de evaluación y valoración

de impacto desde la perspectiva de las prácticas profesionales que dan soporte a los servicios sociales.

3.4. Integrar una red de personas usuarias (nodos de personas usuarias)

La evaluación participativa se define como la creación de espacios, metodologías y herramientas que permiten incluir a las personas usuarias y sus familias en los procesos de evaluación de la calidad de los cuidados. Las personas usuarias se integran a la Agencia de Evaluación como un nodo de evaluación que permite definir estándares de calidad, procesos de evaluación y valoración de impacto desde la perspectiva de las personas usuarias de los servicios sociales.

ACUERDO 4. A quién evaluar

4.1. Evaluar la atención y cuidados en los servicios públicos y centros (instituciones)

Evaluar y certificar la calidad de los centros residenciales, centros de día, centros de acogida, servicios y programas sociales constituye una función clave de un sistema integrado de evaluación a nivel territorial. Evaluar y certificar la red de servicios sociales constituye una pieza clave para el impulso de la transición del modelo de atención, cuidados y apoyos.

4.2. Evaluar la atención y cuidados en las entidades proveedoras (entidades)

Evaluar y certificar la calidad de las entidades públicas / privadas (con o sin fines de lucro) proveedoras de servicios de atención, cuidados y apoyos, integrando las herramientas y sistemas ya existentes. Evaluar y certificar la calidad de las entidades proveedoras de servicios es una garantía indirecta de calidad de los servicios sociales.

4.3. Evaluar la atención, cuidados y apoyos en el domicilio (domicilios)

Evaluar y certificar la calidad de los servicios de atención, cuidados y apoyos en el domicilio. Promover la evaluación en dos momentos:

- a] Evaluar la calidad de los servicios en el domicilio actuales.
- b] Evaluar los ecosistemas locales de cuidados, iniciativa que estructura la coordinación de los servicios de salud, servicios sociales y servicios comunitarios a nivel local, integrando recursos a diferentes niveles (ayuntamientos, diputación foral y gobierno vasco), conectando diferentes agentes (empresas, universidades, organizaciones del tercer sector), para atender, cuidar y dar soporte a las personas frágiles y dependientes en el domicilio.

4.4. Evaluar el conjunto de los servicios sociales (atención primaria y secundaria)

De lo anterior se deduce que el sistema de evaluación debe centrarse tanto en los servicios de atención primaria, de competencia municipal, como de atención secundaria, de competencia foral. El foco de esta iniciativa no puede estar en la evaluación de los servicios que competen a un nivel concreto de la administración, sino en la evaluación del conjunto de los servicios que conforman el sistema de servicios sociales. Ello exige, y facilita, una integración de la administración foral y las administraciones municipales en el diseño y la gestión del modelo de evaluación.

ACUERDO 5. Cómo evaluar

5.1. Estándares de evaluación

La experiencia internacional sugiere que la definición consensuada de estándares de calidad es el elemento central para impulsar procesos de evaluación de la calidad de la atención y los cuidados en los servicios sociales. Qué se entiende por calidad, cómo se mide y cómo se mejora son los elementos claves de los procesos de evaluación. De esta manera, definir estándares de calidad, impulsar la autoevaluación e implantar la evaluación externa constituyen los tres procesos básicos más extendidos para evaluar la calidad en la experiencia internacional.

5.2. Evaluación interna (autoevaluación)

La autoevaluación se entiende como un proceso deliberado de reflexión y análisis interno sobre la calidad de la atención para la toma de decisiones. La

comunidad interna (dirección, profesionales y personas usuarias-familias) posee un conocimiento experto basado en la experiencia y la gestión cotidiana de la atención y cuidados ofrecidos por el centro/ servicio. En los procesos de autoevaluación la comunidad interna se dota de una *metodología sistémica* (cuantitativa, cualitativa y participativa) para valorar debilidades, fortalezas y oportunidades de la atención y diseñar planes de mejora de la calidad. Dichos planes de mejora tienen el objetivo de garantizar mayores niveles de calidad de vida y bienestar de las personas usuarias.

5.3. Evaluación externa

La evaluación externa se entiende como un proceso deliberado de reflexión y análisis sobre la calidad de la atención y cuidados basado en el juicio experto y externo a los servicios sociales. Las comunidades externas de evaluación ofrecen un conocimiento experto basado en la experiencia comparada y aprendizajes generados en otros entornos. En los procesos de evaluación externa la comunidad de evaluación se dota de una *metodología sistémica* (cuantitativa, cualitativa y participativa) para valorar la calidad (sobre estándares establecidos) y la efectividad de los planes de mejora derivados de la autoevaluación de la calidad.

ACUERDO 6. Cuándo evaluar

6.1. Evaluación *ex ante* de programas e iniciativas de política social

La evaluación *ex ante* de la calidad es fundamental para establecer, de manera rigurosa, los objetivos, los medios, los resultados y los impactos esperados de los programas, proyectos y actuaciones que fomentan la calidad y la eficiencia en la atención y los cuidados.

6.2. Evaluación *intermedia* de programas e iniciativas de política social

La evaluación *intermedia* de la calidad es clave para identificar desvíos, problemas y obstáculos en la consecución de los objetivos tendentes a mejorar la calidad de la atención y los cuidados. La evaluación intermedia, ligada a la monitorización, facilita el diseño de planes de contingencia con el fin de corregir desvíos en la ejecución de programas, proyectos y actuaciones de mejora de la calidad.

6.3. Evaluación *ex post* de programas e iniciativas de política social

La evaluación *ex post* de la calidad está ligada a la evaluación de resultados y la evaluación de impactos de los programas, proyectos y actuaciones de mejora de la calidad. La evaluación *ex post* permite identificar la eficiencia de las actuaciones (coste-beneficio), grado de mejora de la calidad de vida y bienestar de las personas usuarias, y la eficacia de las políticas sociales.

ACUERDO 7. Dónde evaluar

7.1. Evaluar a nivel del Territorio Histórico de Gipuzkoa

La apuesta de las instituciones vascas por la descentralización de los Servicios Sociales, y el grado de desarrollo de las políticas sociales en cada Territorio de la CAPV. En este contexto se apuesta por desarrollar una agenda / agencia de evaluación específicamente centrada en el Territorio Histórico de Gipuzkoa.

7.2. Coordinar actuaciones con iniciativas supraterritoriales de evaluación

En otros ámbitos territoriales de la Comunidad Autónoma del País Vasco (CAPV) y del ámbito del Estado Español se desarrollan iniciativas de evaluación en las políticas y servicios sociales. En este contexto es recomendable desarrollar estrategias de coordinación con dichas iniciativas de evaluación.

7.3. Conectar con Agencias y programas europeos de evaluación

En el ámbito europeo existen diversas agencias, programas e iniciativas de evaluación en políticas y servicios sociales. En este contexto, es recomendable conectarse con estas iniciativas para aprender de ellas y estructurar relaciones de colaboración.

ACUERDO 8. Qué metodologías para evaluar

8.1. Metodologías cuantitativas

Las metodologías cuantitativas son herramientas que permiten cuantificar procesos, resultados e impactos a través del diseño de indicadores y la identificación de correlaciones estadísticas para explorar relaciones causales en la mejora de la calidad de la atención y cuidados. Adicionalmente, las metodologías cuantitativas permiten elaborar series estadísticas para realizar el seguimiento y facilitar la comparabilidad de la calidad de los servicios sociales. El trabajo de benchmarking realizado a lo largo de los últimos meses ha permitido constatar la existencia de numerosas escalas, estadísticas y compendios de indicadores útiles para la medición de la calidad de la atención de una forma común y armonizada, sobre bases conceptuales y organizativas comunes.

8.2. Metodologías cualitativas

Las metodologías cualitativas son herramientas que permiten comprender (antes que establecer relaciones causa-efecto) cómo funcionan los procesos de mejora de la calidad desde una perspectiva holística. Gracias a estudios a pequeña escala (pocos casos), las metodologías cualitativas permiten identificar dimensiones ocultas que están influyendo en la calidad de la atención y cuidados y ofrecen explicaciones plausibles sobre cómo impulsar el cambio y la innovación.

8.3. Metodologías participativas

Las metodologías participativas son herramientas que permiten incorporar al todo el ciclo de evaluación a diferentes perfiles de personas usuarias / familias, personas profesionales/expertas, personas técnicas/tomadoras de decisiones, con el fin de garantizar consensos para todos los agentes implicados en los procesos de mejora de la calidad y gestión de los servicios sociales.

ACUERDO 9. Qué servicios para evaluar

9.1. Producción de indicadores y series estadísticas

La producción de indicadores y desarrollo de series estadísticas sobre la calidad de los servicios sociales (centros, entidades y domicilios) es un servicio clave que ofrecen agencias de evaluación identificadas en el ámbito internacional. Así, estos servicios pueden ser:

- a) Establecer estándares de calidad según análisis estadísticos que permitan identificar correlaciones y testar hipótesis de causa-efecto en la mejora de la calidad.
- b) Dar publicidad sobre la calidad de la atención prestada por los servicios sociales (centros, entidades y domicilios) destinada a las personas usuarias, familiares e instituciones públicas.
- c) Elaborar series estadísticas para monitorizar los avances en la mejora de la calidad de los servicios sociales.

9.2. Acompañamiento en los procesos de evaluación

La experiencia internacional sugiere que las agencias de evaluación desarrollan espacios de aprendizaje y acompañamiento para la mejora de la calidad, tanto a los centros, entidades como a los servicios sociales en general. Así, ofrecer servicios (herramientas técnicas y formación/capacitación) de acompañamiento para la implantación de procesos de evaluación resulta un elemento clave para el desarrollo de un sistema de evaluación.

9.3. Servicios de información y comunicación

La experiencia internacional muestra que las agencias de evaluación desarrollan servicios de información estadística con el fin de producir evidencia sobre las tendencias y cambios en los modelos de atención y cuidados. Por otro lado, las agencias poseen sistemas de comunicación orientados a difundir los resultados de los procesos de evaluación y acreditación de centros, entidades proveedoras de servicios y servicios de atención en el domicilio.

CAPÍTULO III

Cinco principios
rectores de la
evaluación en las
políticas sociales



CAPÍTULO III

Cinco principios rectores de la evaluación en las políticas sociales

En este capítulo se presentan los cinco principios rectores que se proponen para orientar los procesos de evaluación en las políticas sociales de Gipuzkoa. Se recomienda tener en cuenta estos principios destacando que la evaluación de la calidad es una responsabilidad pública y que los procesos de evaluación deben desarrollarse sobre la base de la independencia de criterio. Adicionalmente, la evaluación debe orientarse hacia los resultados e impactos (antes que a los procesos), lo que supone focalizarse en la evaluación de la calidad de vida y bienestar de las personas usuarias y beneficiarias de los servicios sociales (antes que a la calidad de la gestión de los servicios).

Principio 1. Garantizar la calidad de los servicios sociales constituye una responsabilidad pública

El primer principio establece que, aun cuando la provisión o gestión directa de los servicios sociales puede ser realizada por diferentes agentes tanto públicos como privados y/o sociales, la garantía de calidad de los servicios sociales es una responsabilidad pública. Esta responsabilidad se garantiza a través de diferentes mecanismos tales como la regulación, la inspección, la acreditación y evaluación de los servicios sociales. La participación en los procesos de evaluación y los resultados de esas evaluaciones, por otra parte, deben ser tenidos en cuenta en los procesos de concertación y contratación de los servicios sociales de responsabilidad pública, tal y como ocurre en los países de nuestro entorno.

Principio 2. Garantizar la independencia de criterio y autonomía en la gestión de la evaluación

El segundo principio establece que la independencia de criterio en los procesos de evaluación de la calidad de la atención, cuidados y apoyos asume que la evaluación se realiza sobre la base de parámetros objetivos y neutrales basados en estándares de calidad y eficiencia consensuados y públicos, es decir, accesibles y comprensibles para todas las entidades y servicios sujetos/objetos de evaluación. La autonomía de gestión en los procesos de evaluación supone que, aun cuando sea el sector público quien impulsa, promueve y financia los procesos de evaluación de la calidad, la planificación y las herramientas de evaluación se aplican con independencia de gestión y criterio.

Principio 3. Orientar la evaluación hacia la generación de evidencias y la rendición de cuentas

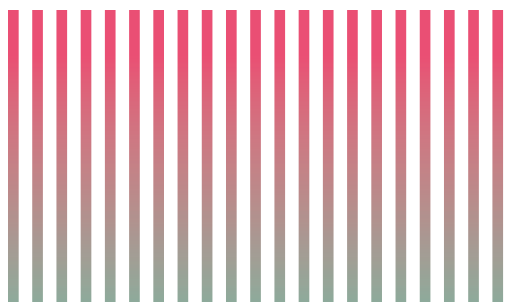
El tercer principio establece que la evaluación para la mejora de la calidad de los servicios sociales debe ser capaz de generar evidencia basada en metodologías de investigación empírica sólida y consensuada. La generación de evidencia es un soporte inestimable para la toma de decisiones en torno a procesos de mejora de la calidad de los servicios sociales, pero también ofrece transparencia sobre la calidad de los servicios sociales, y la rendición de cuentas a la sociedad sobre el uso que se hace de los recursos públicos destinados a la mejora de la calidad de vida y bienestar de las personas usuarias de dichos servicios.

Principio 4. Favorecer la evaluación de la calidad de vida, la personalización y la transición en los servicios sociales

El cuarto principio establece que la calidad de los servicios sociales debe ser observada como una herramienta para la mejora de la calidad de vida y bienestar de las personas usuarias. La mejora de la calidad de vida supone que los servicios sociales se adaptan a las necesidades, preferencias y expectativas de las personas usuarias / familias, contemplando los intereses de las personas profesionales, personas técnicas y tomadoras de decisiones. La evaluación desde esta perspectiva tiene el cometido de dar soporte a la mejora de la calidad e impulso de la transición hacia una creciente personalización de la atención, cuidados y soportes ofrecidos por los servicios sociales.

Principio 5. Orientar la evaluación hacia los resultados e impactos en la provisión de servicios sociales

El quinto principio establece que la calidad de la vida y bienestar de las personas durante todo su ciclo vital depende de factores dinámicos: personales (autocuidado), familiares (comunidad afectiva), económicos (recursos en el largo plazo), educativos (formación y capacitación), institucionales (servicios públicos) y comunitarios (redes vecinales y redes de organizaciones locales). Este enfoque ecosistémico de la calidad de vida y bienestar de las personas tiene importantes consecuencias para la implantación y desarrollo de la evaluación. Así, la evaluación se aleja de modelos de control de procesos y gestión de la calidad a nivel de las organizaciones e instituciones para abocarse a la valoración de los resultados e impactos obtenidos en la mejora de la calidad de vida y bienestar de las personas usuarias.



CAPÍTULO IV

Doce
recomendaciones
para el impulso de
la evaluación en las
políticas sociales



CAPÍTULO IV

Doce recomendaciones para el impulso de la evaluación en las políticas sociales

En este capítulo se presentan las recomendaciones que realiza el Grupo de Deliberación de los Futuros del Estado del Bienestar (Etorkizuna Eraikiz Think Tank) al conjunto del sistema de servicios sociales para el impulso de un modelo de evaluación en las políticas sociales.

Recomendación 1. Consensuar un modelo integral de la atención, cuidados y apoyos en las políticas sociales

La calidad de la vida y bienestar de las personas a lo largo de toda la vida responde a una concepción integral de la atención, cuidados y apoyos. Este enfoque integral supone desarrollar espacios de articulación entre los servicios de salud, servicios sociales y servicios comunitarios, tanto para la atención en el domicilio como para centros y entidades, desde la infancia hasta el final de vida. Así, la provisión de servicios sociales se realiza en el marco de una red en la que diferentes entidades públicas, privadas y sociales cumplen distintas funciones en el desarrollo de la atención, cuidados y apoyos. Un marco integral de garantía de la calidad supone no solo evaluar centros, entidades proveedoras y servicios, sino evaluar todo el ciclo vital de cuidados de las personas.

Se recomienda poner en marcha un proceso abierto de generación de consensos mínimos para el diseño de un modelo integral de atención, cuidados y apoyos en las políticas sociales basado en un enfoque de ciclo vital de cuidados y para todos los servicios sociales (centros, entidades proveedoras y domicilios).

Recomendación 2. Diseñar y desarrollar una agenda de evaluación en las políticas sociales

El impulso de un sistema de evaluación en las políticas sociales debe estructurarse en el torno a una agenda integral y consensuada que defina qué se evalúa, cómo se evalúa, quién evalúa, cuándo se evalúa entre otras cuestiones relevantes. Esta agenda debe orientar sobre los estándares de calidad, los principios de innovación y los impactos esperados de un sistema de evaluación. La noción de sistema sugiere la puesta en marcha de una red de evaluación, constituida por diferentes nodos de evaluación integrada por personas usuarias/familias, entidades, centros y organizaciones implicadas en las políticas sociales (empresas, organizaciones del tercer sector, administraciones públicas, universidades).

Se recomienda poner en marcha una estrategia participativa para el diseño de una agenda de evaluación del modelo integral de atención, cuidados y apoyos en las políticas sociales. Dicha agenda debe establecer qué evaluar, cómo evaluar, cuándo evaluar y otros parámetros para promover la mejora y certificación de ámbitos de atención y cuidados (centros, entidades proveedoras y domicilios). La agenda debería establecer una hoja de ruta para el diseño y puesta en marcha de una Agencia de Evaluación de los Cuidados en Gipuzkoa.

Recomendación 3. Diseñar y poner en marcha una agencia para desarrollar la evaluación en las políticas sociales

El impulso de un sistema de evaluación en las políticas sociales precisa de una estructura institucional que gestione, de soporte y legitimidad institucional a los objetivos, procesos y resultados de la evaluación de la calidad, eficiencia e impacto en centros, entidades y servicios sociales. El diseño y puesta en marcha de una Agencia de Evaluación de los Cuidados en Gipuzkoa debe poder establecer, además de las condiciones institucionales para su diseño y lanzamiento, una hoja de ruta que establezca las fases para su implementación en el sistema de servicios sociales.

Se recomienda poner en marcha una estrategia institucional orientada al diseño y desarrollo de una Agencia de Evaluación de los Cuidados en Gipuzkoa a fin de operacionalizar la agenda de evaluación del modelo integral de atención, cuidados y apoyos en las políticas sociales. La Agencia constituye el espacio institucional y en red para evaluar los ámbitos donde se produce la atención, cuidados y apoyos para la mejora de la calidad de vida y bienestar de las personas en todo el ciclo vital.

Recomendación 4. Diseñar y validar estándares de calidad para desarrollar la evaluación integral

La definición de estándares de calidad constituye una pieza clave para el desarrollo de la evaluación integral en las políticas sociales. Los estándares establecen qué es la calidad, como se evalúa, y qué impacto se espera. Los estándares permiten acreditar la calidad (indicadores) y hacer públicos los criterios de evaluación (transparencia). Los estándares deben consensuarse. La importancia de consensuar y validar los estándares, los procesos y las herramientas de evaluación de la calidad con los centros, entidades proveedoras y personas usuarias/familias fortalece la legitimidad de la evaluación.

Se recomienda poner en marcha los espacios técnicos participativos para el diseño de los estándares de calidad que permitan operacionalizar la agenda de evaluación integral. Dichos estándares constituyen la clave para el desarrollo de la evaluación en el marco de la Agencia de Evaluación de los Cuidados en Gipuzkoa en los ámbitos donde se produce la atención, cuidados y apoyos para la mejora de la calidad de vida y bienestar de las personas en todo el ciclo vital.

Recomendación 5. Elaborar guías, directrices y manuales para implementar procesos de evaluación integrada

La elaboración de guías, directrices y manuales permiten operacionalizar los estándares de calidad. Estos manuales deben ser revisables y actualizables en base a la experiencia. La publicación de las guías y manuales de evaluación son los soportes que hacen públicos y utilizables los parámetros de evaluación de calidad. Estos documentos públicos facilitarán la unificación y mejora de las prácticas organizativas y profesionales para la mejora de la calidad y el impulso de la personalización de la atención, cuidados y apoyos en los servicios sociales.

Se recomienda poner en marcha los equipos técnicos y las metodologías de validación de las guías, directrices y manuales que operacionalizan los estándares de evaluación integrada. Dichas guías y manuales serían integrados como documentos clave en la creación de la Agencia de Evaluación de los Cuidados en Gipuzkoa.

Recomendación 6. Diseñar y poner en marcha programas de formación para la evaluación en las políticas sociales

La formación de personal técnico (administración pública), profesionales (centros y entidades) y personas usuarias/familias (personas beneficiarias) en torno a las guías, directrices y manuales de evaluación es fundamental para dar un soporte técnico y operativo a los procesos de evaluación. La formación permite la construcción de un enfoque común y visión compartida sobre los procesos de evaluación y certificación de la calidad entre los centros, entidades, servicios sociales y personas usuarias/familias.

Se recomienda poner en marcha los equipos técnicos y las metodologías de validación para diseñar los programas de formación para diferentes tipos de públicos (personas técnicas, personas profesionales y personas usuarias/familias). Los programas operacionalizan de manera práctica y comprensible las guías y manuales que operacionalizan los estándares de evaluación integrada. Los programas de formación serían integrados como soportes clave en la creación de la Agencia de Evaluación de los Cuidados en Gipuzkoa.

Recomendación 7. Diseñar y poner en marcha una red de evaluación (personas profesionales y personas usuarias)

La evaluación basada en redes es una forma eficaz de impulsar la gobernanza evaluativa. La gobernanza evaluativa estructura diferentes nodos de evaluación y acreditación de los que participan diferentes perfiles de evaluación tales como personas técnicas (servicios sociales), personas profesionales (organizaciones), personas usuarias/familias (beneficiarios/as) y gestores de políticas (administraciones públicas). La gobernanza evaluativa garantiza la legitimidad de las decisiones relativas a la evaluación y acreditación de la calidad, eficiencia e impacto de los servicios sociales.

Se recomienda diseñar y poner en marcha nodos de evaluación integrados por personas técnicas, personas profesionales, personas usuarias/familias y personas tomadoras de decisiones, con el fin de ser incluidas en los procesos de evaluación y acreditación de la calidad de los servicios sociales.

Recomendación 8. Implementar procesos de evaluación de los servicios sociales (centros, entidades y domicilios)

En el marco de la Agencia de Evaluación de los Cuidados en Gipuzkoa, diseñar una estrategia de evaluación en la que se planifica cómo se implementa la evaluación en los centros, entidades proveedoras y domicilios (constitución de los comités de evaluación, procesos y herramientas de evaluación, certificaciones, etc.). Así, es preciso diseñar una hoja de ruta para implementar la evaluación integral en el ámbito de los Servicios Sociales, tanto de atención primaria como de atención secundaria.

Se recomienda diseñar y consensuar una hoja de ruta para implementar la evaluación en los centros, así como en las entidades proveedoras y los domicilios. Dada la complejidad y la diversidad de los ámbitos de atención y cuidados a ser evaluados y certificados, se recomienda establecer prioridades y planificar la implementación de los procesos de evaluación en función de su factibilidad y mejores resultados.

Recomendación 9. Desarrollar estadísticas e indicadores sobre los procesos y resultados de las evaluaciones integrales

En el marco de la Agencia de Evaluación de los Cuidados en Gipuzkoa es relevante estructurar un sistema de producción de estadísticas sobre los procesos y resultados de la evaluación y certificación de la calidad. Estas dos funciones son claves para identificar patrones de atención, cuidados y apoyos basados en evidencia empírica. Para ello, es necesario integrar sistemas estadísticos preexistentes, y desarrollar nuevos soportes para la gestión de datos y estadísticas según los ámbitos de evaluación de la atención, cuidados y apoyos (centros, entidades proveedoras, ayuntamientos, domicilios).

Se recomienda integrar sistemas estadísticos preexistentes y desarrollar nuevos sistemas de producción de datos ligados a los estándares de evaluación consensuados en el marco de la Agencia de Evaluación de los Cuidados en Gipuzkoa. Estos sistemas deberían permitir la identificación de patrones de cuidados, realizar series estadísticas (análisis longitudinales), y producir información de acceso público y comparaciones abiertas sobre evaluación y acreditación entre centros y entidades proveedoras.

Recomendación 10. Coordinar la evaluación integrada con los servicios de inspección, concertación y contratación de los servicios sociales

La evaluación de la calidad y la inspección de los servicios sociales son dos funciones públicas ligadas a la garantía de la calidad. En el marco de la Agencia de Evaluación de los Cuidados de Gipuzkoa es necesario desarrollar un espacio de coordinación entre las funciones de evaluación y certificación de la calidad, la unidad interna de innovación y gestión avanzada de la calidad, y las funciones de inspección de los servicios sociales. En mérito a facilitar la diferenciación y articulación entre estas tres funciones ligadas a las garantías de calidad.

Se recomienda diseñar y desarrollar un marco normativo y organizacional para coordinar las funciones de evaluación y certificación de la calidad con las funciones de inspección de los servicios sociales, así como con los procedimientos para la

concertación y la contratación pública de los servicios que forman parte de la Cartera de Servicios Sociales.

Recomendación 11. Desarrollar una estrategia de comunicación y rendición de cuentas de los resultados de evaluación

La publicación de los informes y resultados de la evaluación de la calidad en los centros y entidades proveedoras es clave para informar a las personas usuarias/familias sobre la calidad de los servicios, y a las administraciones públicas sobre la eficiencia de los mismos. Por otro lado, la comunicación a la sociedad sobre la calidad y eficiencia de los servicios sociales es fundamental para informar sobre la transición del modelo de atención, cuidados y apoyos para la mejora de la calidad y bienestar de las personas.

Se recomienda diseñar e impulsar una estrategia de comunicación y rendición de cuentas sobre los resultados de la calidad de los centros y entidades proveedoras de servicios sociales. Por otro lado, impulsar estrategias de comunicación sobre la transición del modelo y la mejora de la calidad de vida y bienestar de las personas en todo su ciclo de vida.

Recomendación 12. Desarrollar una red internacional de evaluación en políticas sociales

La conexión con agencias internacionales de evaluación y acreditación de la calidad de los servicios sociales constituye una importante fuente de aprendizaje. Aprender de otros entornos y experiencias evaluativas puede incrementar la legitimidad y comparabilidad de las evaluaciones realizadas en el Territorio Histórico de Gipuzkoa.

Se recomienda desarrollar y fortalecer una red internacional de evaluación cuyos miembros puedan participar como evaluadores externos en los procesos de evaluación y acreditación de la calidad de los servicios sociales de Gipuzkoa. En esta línea, se promueve fortalecer las redes construidas en el marco de los procesos de benchmarking desarrollados para la elaboración de estas recomendaciones sobre la evaluación de la calidad en las políticas sociales de Gipuzkoa.