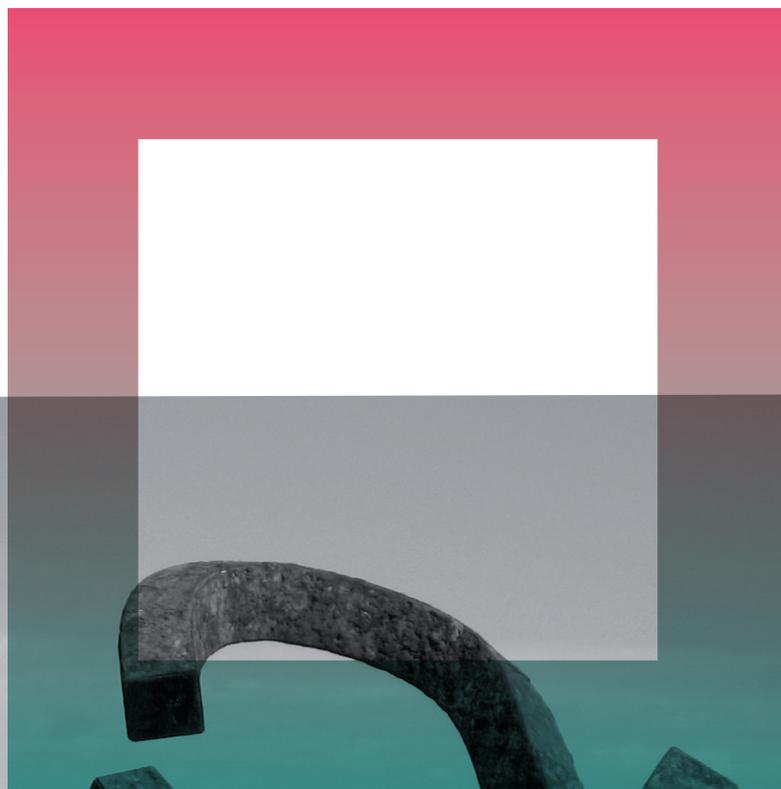


Personalización 2030

Guía de indicadores de personalización de los servicios sociales de Gipuzkoa



Personalización 2030

Guía de indicadores de personalización de
los servicios sociales de Gipuzkoa

CONTENIDO

Agradecimientos	5
Descargo	5
Etorkizuna ERAIKIZ Think Tank	6
Prólogo	7
Introducción Sobre la personalización y los indicadores de medición	8
Capítulo I Enfoque sobre personalización y el proceso de co-diseño de indicadores	
1.1. Objetivos del Proyecto	13
1.2. Metodología del Proyecto	13
1.3. Población Objetivo	14
1.4 Guía de Personalización de los Servicios Sociales: Enfoque y dimensiones	15
1.5. Guía de Personalización de los Servicios Sociales: Indicadores y herramientas	17
Capítulo II Pilotaje del sistema de indicadores de personalización	29
2.1. Objetivos del Pilotaje	29
2.2. Metodología del Pilotaje	29
Capítulo III Indicadores de personalización de la atención en los servicios sociales	37
3.1. Análisis detallado del sistema de indicadores tras el pilotaje	37
3.2. Claves del sistema de indicadores revisado	73
Capítulo IV Conclusiones y aprendizajes	77

AGRADECIMIENTOS

El presente documento “Personalización 2030: Indicadores de Personalización de los Servicios Sociales”, 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

Belen Larrion

Directora de Protección a la Infancia y de Inclusión Social
Departamento de Políticas Sociales
Diputación Foral de Gipuzkoa

Javier Castro-Spila

Coordinación del Grupo de Deliberación: Los Futuros del Estado del Bienestar
Etorkizuna Eraikiz Think Tank

Jaime García y Ainara Canto

Fundación EDE

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

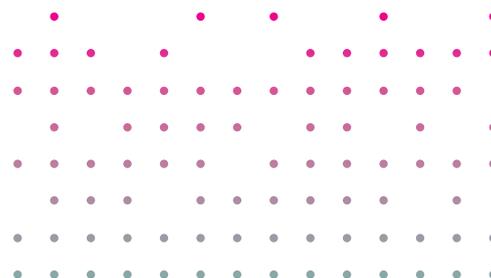
Etxeberría, Bakarne
Etxeberría, Igone
Florez, Julian
Gago, Josu
González de Heredia, Arantxa
Jiménez Zabaleta, Amaia
Heredia, Toni
Kortabitarte, Iñigo
Larrion, Belen

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 establece 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 personalización

El presente documento es el resultado del trabajo desarrollado por el grupo de deliberación: “Los Futuros del Estado del Bienestar” de Etorikizuna Eraikiz Think Tank durante dos fases de trabajo.

En la primera fase (2020-2021), el grupo de deliberación diseñó la Guía de Personalización de los Servicios Sociales, en la que se ofrece una reflexión sobre la personalización de los servicios sociales, sus principios rectores, herramientas y experiencias relevantes sobre esta temática. El producto de este trabajo ha sido publicado como “*Guía para la Personalización de los Servicios Sociales*” (2021).

En la segunda fase (2022-2023), el grupo de deliberación puso en marcha una metodología participativa para diseñar y testar indicadores de personalización de los servicios sociales. Los indicadores, diseñados y validados con personas usuarias/familias, personas profesionales, técnicas y expertas, ofrecen un sendero para hacer operativa la Guía de Personalización que permita medir y monitorizar el grado de desarrollo de la personalización de los servicios sociales. El producto de este trabajo ha sido publicado como “*Personalización 2030: Indicadores de personalización de los servicios sociales de Gipuzkoa*” (2023).

La personalización de los servicios sociales constituye uno de los ejes centrales de las Políticas Sociales de Transición. Se trata de una estrategia de innovación que impulsa actuaciones orientadas a la transformación profunda y paulatina de los servicios sociales, pasando de un modelo de atención centrado en los servicios hacia un modelo de atención centrado en las personas.

PERSONALIZAR los servicios sociales significa poner a las personas en el centro de la atención y de los cuidados, impulsando la innovación institucional para adaptar los servicios sociales a las necesidades y preferencias de las personas, lo que supone impulsar nuevos marcos normativos, nuevas herramientas de gestión (incluyendo a las digitales), y una nueva cultura de la atención basada en la empatía y la escucha activa de las personas que necesitan atención y cuidados.

PERSONALIZAR los servicios sociales significa entender la atención y cuidados como un continuo dentro del ciclo vital de las personas. Así, el impulso de estrategias

basadas en la coordinación de servicios (salud, sociales y comunitarios), herramientas basadas en las historias de vida e historia socio-sanitaria (incluyendo sus soportes digitales), y el diseño de itinerarios de atención y cuidados que se adaptan a los diferentes perfiles de las personas que necesitan atención, cuidados y apoyos.

PERSONALIZAR los servicios sociales significa incluir a las personas en la toma de decisiones sobre cómo desean ser atendidas y cuidadas, tomando en cuenta sus necesidades y preferencias, impulsando la innovación social como herramienta facilitadora de la participación de las personas y su entorno social, la creación de comunidades de cuidados y el desarrollo de competencias para el autocuidado y el cuidado comunitario.

PERSONALIZAR los servicios sociales significa impulsar modelos de evaluación y monitorización que permiten establecer el grado de personalización de los servicios sociales, estableciendo criterios de calidad, sostenibilidad e impacto en la mejora de la calidad de vida de las personas que necesitan atención, cuidados y apoyos.

PERSONALIZAR los servicios sociales constituye un profundo cambio en el modelo de atención, cuidados y apoyos que reciben las personas a lo largo de su vida, facilitando su inclusión social y empoderamiento en su autocuidado, adaptando los servicios sociales para ofrecer una atención, cuidados y apoyos eficaces, personalizados y sostenibles.

Maite Peña

Diputada del Departamento de Políticas Sociales - Diputación Foral de Gipuzkoa

INTRODUCCIÓN

Sobre la personalización y los indicadores de medición

Objetivos del presente documento

El presente documento tiene el objetivo de ofrecer las bases para el diseño de indicadores con los que medir la personalización de la atención en los servicios sociales de la Diputación Foral de Gipuzkoa. Los indicadores de personalización que se presentan en este documento han sido diseñados en coherencia con la “Guía para la personalización de los Servicios Sociales” (2021) elaborada por el Grupo de Deliberación sobre los Futuros de Estado de Bienestar (Etorkizuna Eraikiz Think Tank).

La personalización de la atención y cuidados

La personalización de la atención, cuidados y apoyos de los servicios sociales constituye una estrategia impulsada por el Departamento de Políticas Sociales de Gipuzkoa para el desarrollo de un Territorio de Cuidados. Esta estrategia promueve un conjunto de actuaciones que fomentan la transición de un modelo de atención centrado en los servicios hacia un modelo de atención centrado en las personas.

La personalización de los servicios sociales implica reconocer que las personas que reciben y ofrecen atención, cuidados y apoyos disponen de recursos, soportes y herramientas que facilitan identificar necesidades, establecer preferencias y tomar decisiones sobre cómo, cuándo y dónde reciben atención, cuidados y apoyos.

El diseño de indicadores de personalización

El diseño y desarrollo de indicadores de personalización de los servicios sociales forma parte de una pluralidad de herramientas que facilitan la sistematización y visibilización de los avances obtenidos por la estrategia de personalización en los servicios sociales.

El diseño y validación de los indicadores de personalización de los servicios sociales tiene tres objetivos centrales:

- **Objetivo 1.** Poner en marcha una metodología participativa para testar las herramientas y el sistema de indicadores de personalización

- **Objetivo 2.** Validar la utilidad de los indicadores de personalización en su capacidad para ofrecer información relevante orientada a la toma de decisiones.
- **Objetivo 3.** Valorar la calidad de los indicadores (exclusividad y exhaustividad) y la facilidad de comprensión para diferentes públicos ligados a la atención, cuidados y apoyos.
- El proceso de diseño y validación se ha implementado siguiendo una metodología participativa basada en cuatro fases.
- **Fase 1. Operativizar.** La primera fase está dedicada a definir conceptualmente los indicadores de personalización y elaborar el primer set de indicadores de personalización
- **Fase 2. Contrastar.** La segunda fase está dedicada a validar el primer borrador de indicadores con las personas usuarias / familias y personas profesionales de intervención.
- **Fase 3. Testar.** La tercera fase está dedicada a implementar un piloto que permita testar la calidad de los indicadores de personalización valorada con las personas responsables de los servicios sociales y personas expertas.
- **Fase 4. Transferir.** La cuarta fase está dedicada a la comunicación y transferencia de los resultados del proceso de diseño y validación de indicadores de personalización para los servicios sociales.

Público objetivo del presente documento

El presente documento está destinado a difundir y facilitar la comprensión sobre los indicadores de personalización de los servicios sociales. 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 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 capítulo 1 ofrece un enfoque sobre personalización y proceso de producción de indicadores en el que presentan los objetivos y metodologías generales para su co-diseño. En el capítulo 2 se describe el proceso de pilotaje del sistema de indicadores de personalización. En este capítulo se describen los procesos y fases en las que se han co-diseñado de los indicadores. En el capítulo 3 se describen los indicadores de personalización de los servicios sociales. En este capítulo se presenta un análisis detallado del resultado del pilotaje. En el capítulo 4 se ofrecen conclusiones y aprendizajes obtenidos del proceso de pilotaje de indicadores de personalización.



CAPÍTULO I

Enfoque sobre
personalización
y el proceso de
co-diseño de
indicadores



CAPÍTULO I

Enfoque sobre personalización y el proceso de co-diseño de indicadores

1.1. Objetivos del Proyecto

Objetivo general

Definir, consensuar y validar indicadores estratégicos que permitan estimar el grado de personalización de la atención, cuidados y apoyos ofrecidos por los servicios sociales del Departamento de Políticas Sociales (Diputación Foral de Gipuzkoa).

Objetivos específicos

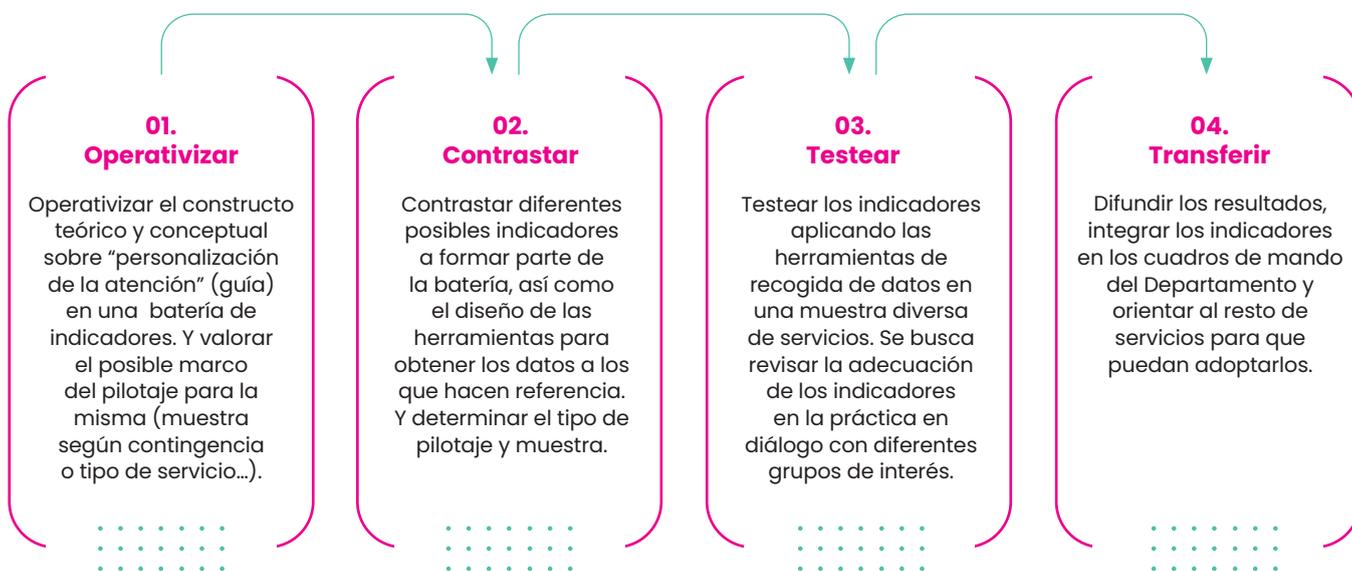
- **O.E.1.** Identificar los indicadores que permitan establecer grados de personalización en la atención, cuidados y apoyos que ofrecen los servicios sociales.
- **O.E.2.** Establecer los criterios que permitan seleccionar los indicadores estratégicos que mejor estiman los grados de personalización de la atención, cuidados y apoyos en los servicios sociales.

- **O.E.3.** Diseñar y aplicar una metodología de testeo y la validación de indicadores estratégicos, incorporando a las personas usuarias en el proceso de validación.

1.2. Metodología del Proyecto

El diseño y validación de indicadores de personalización se ha desarrollado sobre la base de una **metodología participativa** que ha facilitado la participación de diferentes personas expertas incluyendo en el proceso la visión tanto de las personas usuarias y familiares como la de las personas profesionales y responsables de entidades que gestionan los servicios y de la administración foral.

El **plan de trabajo** se ha desarrollado en 4 fases diferentes (2022–2023):



La primera fase está dedicada a **operativizar** en indicadores el constructo teórico y conceptual que constituye el punto de partida para el diseño de los indicadores considerado clave para el trabajo con las personas expertas (organizaciones ligadas a la provisión de servicios sociales).

La segunda fase está dedicada a **contrastar** el primer borrador de indicadores con dos de los principales grupos de interés: personas usuarias/ familias y profesionales de intervención. El objetivo es asegurar que el borrador incluye aspectos que son relevantes para estos grupos de interés y que son suficientemente comprensibles, inequívocos, etc.

La tercera fase está dedicada a **testear** los indicadores en aquellos servicios seleccionados para el pilotaje aplicando una recogida de datos. Se busca revisar la adecuación de los indicadores en la práctica en diálogo con las personas responsables de los servicios y las personas expertas.

La cuarta fase está dedicada a **difundir** los resultados con el fin de integrar los indicadores en los cuadros de mando del Departamento de Políticas Sociales para evaluar y orientar los servicios sociales hacia la personalización.

1.3. Población Objetivo

La población objetivo para el contraste, validación y consenso de los indicadores de personalización de los servicios sociales se describe en la siguiente figura.

Personas expertas. En el marco de las personas expertas se han realizado 7 sesiones de trabajo (5 presencial y 2 on-line) con 10 entidades/ instituciones: Elkartu; Zabalduz; Hirube; Hurkoa Fundazioa; Fundación Goyeneche; Gureak; Matia Fundazioa; Emaus; Universidad de Deusto; Dpto. Políticas Sociales DFG.

Personas responsables de servicios sociales. Con las personas responsables de los servicios se han realizado 2 talleres on-line con aproximadamente 20 personas participantes.

Personas usuarias, las familias (red primaria de apoyo) y las profesionales de referencia. Estos perfiles han participado en un pilotaje a través de la aplicación de 3 modelos de cuestionario y fichas de registro. En total han participado 7 organizaciones y servicios diferentes: Zabalduz (pisos con apoyo para la inclusión y GAZTEON-Programa de apoyo para la transición a vida adulta; Hirube (Programa TREBATU);



Hurkoa Fundazioa (Servicio de tutela-medidas de apoyo y Hauskor); Fundación Goyeneche (Servicio de atención diurna en 4 localizaciones); Gureak (Servicio ocupacional); Matia Fundazioa (Centro de atención residencial Argixao); Emaus (Centro residencial y de día Munto, Viviendas con apoyos para la inclusión-Zeharkale y Centro de día Bidasoa).

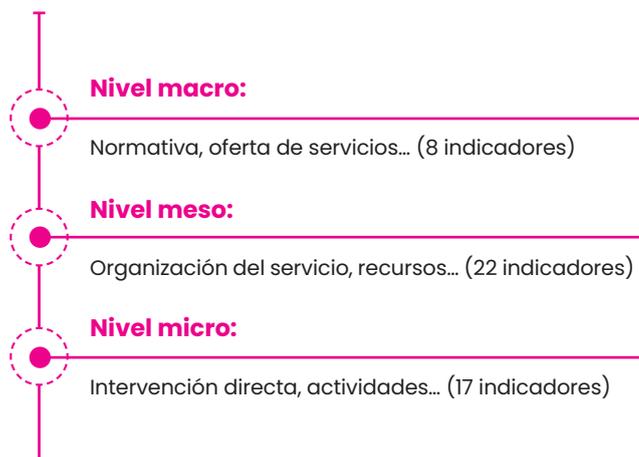
1.4 Guía de Personalización de los Servicios Sociales: Enfoque y dimensiones

Tal y como se ha mencionado en la introducción, el Grupo de Deliberación sobre los Futuros de Estado de Bienestar (Etorkizuna Eraikiz Think Tank) elaboró un documento marco denominado “**Guía para la personalización de los Servicios Sociales**” en el que se recogen elementos conceptuales clave para el desarrollo de un proceso de personalización de los servicios sociales de Gipuzkoa. La Guía ha sido el punto de partida para la elaboración de la batería de indicadores de personalización de los servicios sociales que permitan operativizar dichas claves.

La PERSONALIZACIÓN se refiere a formas de hacer y actuar que ponen a las personas en el centro (“las personas primero”) y reconocen sus fortalezas y preferencias sobre cómo quieren ser atendidas y cuidadas. Se trata de adaptar el apoyo que se ofrece a la situación particular de cada una de ellas y también de favorecer que las personas puedan elegir entre diferentes alternativas de apoyo. Se busca garantizar que la información llega a todas las personas usuarias/familiares, profesionales y técnicas, y de adoptar fórmulas para que participen activamente en el desarrollo de la atención y cuidados recibidos. La personalización se basa en la inteligencia emocional y creativa y de prestar especial atención a la intervención temprana, la rehabilitación y la prevención. La personalización incluye el contexto y las relaciones de

las personas usuarias, es decir, en el desarrollo del apoyo a las personas cuidadoras y en el proceso que garantiza que todas las personas tengan acceso a los recursos comunitarios. Por último, se trata de asegurar que las personas usuarias y familiares tengan control sobre sus datos personales ligados a la atención y cuidados.

La Guía para la personalización de los Servicios Sociales recoge **11 principios**:



Además de estos 11 principios, la Guía establece 9 dimensiones organizativas, 7 dimensiones vitales y 10 dimensiones organizativas y vitales.

Las dimensiones organizativas son:

- Determinación del catálogo de servicios y las formas de acceso a los recursos: la importancia de la libre elección (7 indicadores).
- El papel de los y las profesionales (7 indicadores).
- Las dinámicas organizativas de las entidades prestadoras de los servicios (5 indicadores).
- El diseño físico, arquitectónico y ambiental de los centros y la importancia de la desinstitucionalización (4 indicadores).
- La normativa que regula la vida en los centros y servicios (3 indicadores).
- La planificación, la intervención individual y las actividades cotidianas (10 indicadores).
- La participación de las personas usuarias en la toma de decisiones colectivas (5 indicadores).
- Los recursos comunitarios y la inclusión en la comunidad (4 indicadores).
- Las herramientas de comunicación, el acceso a la información y la transparencia de las organizaciones (2 indicadores).

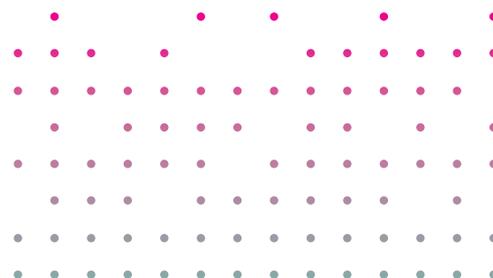
Las **dimensiones vitales** son:

- Trayectoria de vida o biografía (7 indicadores).
- El espacio íntimo y privado (3 indicadores).
- El contexto y la red significativa de apoyo (10 indicadores).
- Preferencias, deseos, metas y hábitos de vida: proyecto de vida (13 indicadores).
- Cultura, valores y creencias (5 indicadores).
- Recursos personales, capacidades y aspectos a fortalecer (6 indicadores).
- Satisfacción personal (3 indicadores).

Las **dimensiones organizativas y vitales** son:

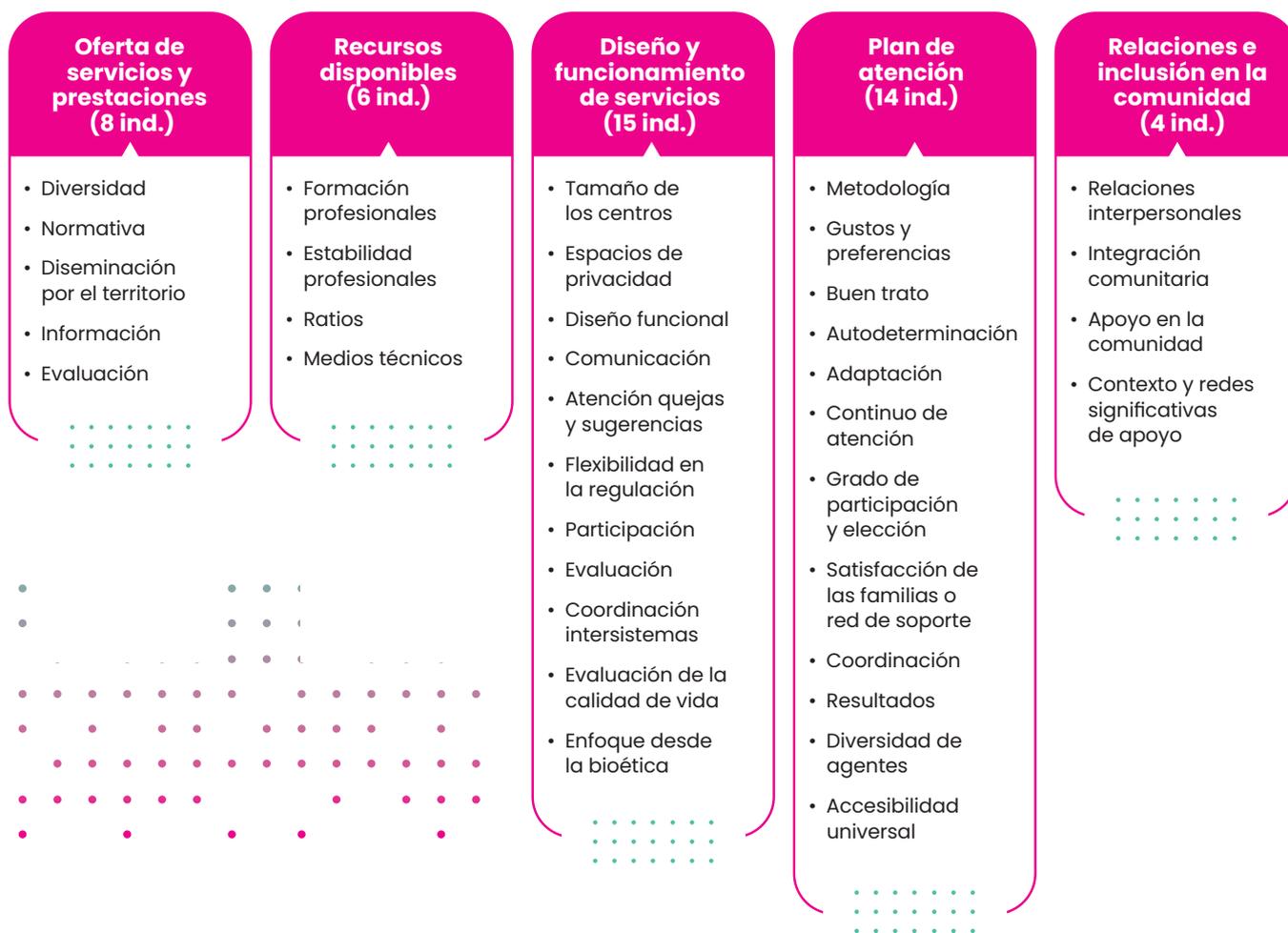
- La posibilidad de **elegir el tipo de centro, servicio o programa** al que cada persona quiere acceder, y la entidad o persona que va a prestar esos servicios (*Elección del servicio*) (3 indicadores).
- La posibilidad de **elegir el lugar** –o, al menos, el tipo de lugar– en el que cada persona va a residir (*Elección de lugar*) (6 indicadores).
- La posibilidad de **elegir las actividades** que cada persona realiza en el marco del programa de atención, y de definir los objetivos de su proceso de intervención (*Elección de actividades y objetivos*) (6 indicadores).
- La posibilidad de **adaptar los objetivos y los contenidos** de la intervención a los **intereses y los valores** reales de la persona atendida (*Objetivos adaptados a intereses y valores*) (5 indicadores).
- La posibilidad de **elegir con relación a los múltiples aspectos de la vida cotidiana** que son objeto de regulación, especialmente en el marco de los servicios residenciales: los horarios, los lugares en los que estar, las compañías, la forma de vestir, las comidas... (*Elección aspectos cotidianos*) (7 indicadores).
- La posibilidad de contar con **referentes profesionales cercanos y estables**, y con una dotación suficiente de profesionales con capacidad para ofrecer las prestaciones de servicios sociales, de salud, de acompañamiento o de intervención socioeducativa que cada persona requiera (*Referentes profesionales cercanos y estables*) (8 indicadores).
- La posibilidad de **participar en la elaboración del plan individual** de atención que se elabora para cada persona, y de que su opinión respecto al plan sea considerada determinante (*Participación en el plan de atención*) (1 indicador).
- La posibilidad de **elegir las relaciones personales** que cada persona quiere tener, en la misma medida que el resto de las personas (*Elección de relaciones personales*) (4 indicadores).
- La posibilidad de **participar en actividades ordinarias**, no segregadas y de carácter comunitario, en la misma medida que el resto de las personas (*Participación en la comunidad*) (4 indicadores).

- La posibilidad de que la **red de soporte primario** de la persona cuidada sea a su vez debidamente acompañada y apoyada durante todo el proceso de provisión de cuidados y prestación de apoyos (*Red de soporte primario acompañada*) (4 indicadores).



1.5. Guía de Personalización de los Servicios Sociales: Indicadores y herramientas

El primer punto de llegada ha sido un sistema provisional con **5 dimensiones** y **47 indicadores** (en base a diversos focos):



En la siguiente tabla se asocian los indicadores con una **dimensión**, un **foco**, un **informante**, un **nivel**, un **principio** y una **dimensión organizativa-vital**, tal y como puede contemplarse en la siguiente tabla:

INDICADOR	DIMENSIÓN	FOCO	INFORMANTE	NIVEL	PRINCIPIO	DIMENSIÓN ORGANIZATIVA VITAL
1- Porcentaje de personas usuarias que valoran positivamente la variedad de alternativas u opciones de servicios, programas y/o prestaciones que se le han ofrecido, en respuesta a su situación, en el itinerario de intervención.	Oferta de servicios y prestaciones	Diversidad	Personas usuarias	Macro	Autodeterminación, elección y control	Elección de servicio
2- Número de servicios y/o prestaciones para los que no existe en la oferta alguna alternativa de intervención	Oferta de servicios y prestaciones	Diversidad	Jefaturas de servicios de DFG	Macro	Autodeterminación, elección y control	Elección de servicio
3- Porcentaje de personas usuarias que han podido elegir el servicio o centro concreto al que acudir entre varias posibilidades.	Oferta de servicios y prestaciones	Diversidad	Personas usuarias	Macro	Autodeterminación, elección y control	Elección de lugar
4- Grado en que la normativa que regula el catálogo de servicios está adaptada al enfoque de la personalización, favoreciendo la libre elección, el acceso a los distintos servicios, la transparencia respecto al modelo de atención... independientemente del apoyo que la persona necesite.	Oferta de servicios y prestaciones	Normativa	Jefaturas de servicios de DFG	Macro	Derechos	Elección de servicio
5- Porcentaje de personas usuarias que están recibiendo intervención en su entorno de referencia deseado	Oferta de servicios y prestaciones	Diseminación por el territorio	Profesionales de referencia de DFG o servicio	Macro	Dignidad	Elección de lugar
6- Porcentaje de servicios que están distribuidos/diseminados en el territorio en base al mapa de servicios sociales sobre el total de servicios de la oferta (en relación con cada una de las contingencias)	Oferta de servicios y prestaciones	Diseminación por el territorio	Jefaturas de servicios de DFG	Macro	Derechos	Elección de lugar
7- Porcentaje de servicios, programas o prestaciones que, de manera pública, tienen definido el modo de acceso, las prestaciones técnicas, y los ratios y perfiles profesionales	Oferta de servicios y prestaciones	Información	Jefaturas de servicios de DFG	Macro	Derechos	Elección de lugar

INDICADOR	DIMENSIÓN	FOCO	INFORMANTE	NIVEL	PRINCIPIO	DIMENSIÓN ORGANIZATIVA VITAL
8- Porcentaje de servicios que evalúan la personalización de la atención y publican los resultados	Oferta de servicios y prestaciones	Evaluación	Responsables de servicio/ entidad	Macro	Calidad de vida (vida de calidad)	Referentes profesionales cercanos y estables
9- Porcentaje de profesionales (intervención+gestión) que se ha formado en los últimos dos años en aspectos sobre personalización de la atención	Recursos disponibles	Formación profesional	Responsables de servicio/ entidad	Meso	Calidad de vida (vida de calidad)	Referentes profesionales cercanos y estables
10- Porcentaje de personas usuarias que muestran confianza en los y las profesionales porque están formadas y son competentes.	Recursos disponibles	Formación profesional	Personas usuarias	Meso	Derechos	Referentes profesionales cercanos y estables
11- Porcentaje de personas usuarias que han visto modificado su profesional de referencia en el servicio durante el último año.	Recursos disponibles	Estabilidad profesional	Responsables de servicio/ entidad	Meso	Derechos	Referentes profesionales cercanos y estables
12- Porcentaje de servicios que valoran que existe un ajuste adecuado entre el ratio de profesionales y las necesidades para realizar una atención personalizada.	Recursos disponibles	Ratios	Responsables de servicio/ entidad	Meso	Derechos	Referentes profesionales cercanos y estables
13- Porcentaje de servicios que hacen uso de medios específicos (traducción, documentación lectura fácil, tecnología...) para asegurar una comunicación adecuada con todas las personas.	Recursos disponibles	Medios técnicos	Responsables de servicio/ entidad	Meso	Derecho a la orientación y a la información	Elección de actividades y objetivos
14- Porcentaje de personas usuarias que señala que se encuentra con barreras arquitectónicas o sensoriales que limitan el acceso a algunos espacios o recursos	Recursos disponibles	Medios técnicos	Personas usuarias	Meso	Dignidad	Elección aspectos cotidianos
15- Porcentaje de servicios residenciales de menos de 25 plazas en total o por módulos diferenciados	Diseño y funcionamiento de servicios	Tamaño de los centros	Jefaturas de servicios de DFG	Meso	Dignidad	Elección de lugar

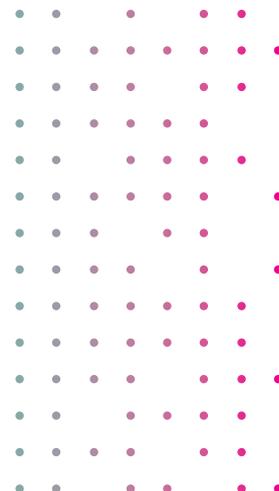
INDICADOR	DIMENSIÓN	FOCO	INFORMANTE	NIVEL	PRINCIPIO	DIMENSIÓN ORGANIZATIVA VITAL
16- Porcentaje de servicios residenciales que dispone de habitaciones individuales para al menos el 75% de las personas usuarias	Diseño y funcionamiento de servicios	Espacios de privacidad	Responsables de servicio/ entidad	Meso	Dignidad	Elección de lugar
17- Porcentaje de servicios que han realizado obras o adaptaciones (en los casos en que el servicio no se da en un centro en concreto) en los dos últimos años con el fin de personalizar más el servicio	Diseño y funcionamiento de servicios	Diseño funcional	Responsables de servicio/ entidad	Meso	Dignidad	Elección aspectos cotidianos
18- Porcentaje de servicios que cuentan con canales de información y comunicación con las personas usuarias y con sus familias o personas de la red primaria formalizados	Diseño y funcionamiento de servicios	Comunicación	Responsables de servicio/ entidad	Meso	Derecho a la orientación y a la información	Red de soporte primario acompañada
19- Porcentaje de quejas y sugerencias sobre el funcionamiento del servicio contestadas en el plazo de 20 días	Diseño y funcionamiento servicios	Atención quejas y sugerencias	Responsables de servicio/ entidad	Meso	Participación	Elección de actividades y objetivos
20- Porcentaje de personas usuarias que considera que la normativa del servicio es flexible para tratar de adecuarse a las personas	Diseño y funcionamiento servicios	Flexibilidad en la regulación	Personas usuarias	Meso	Incondicionalidad	Elección aspectos cotidianos
21- Porcentaje de servicios que han actualizado regulaciones internas en los dos últimos años con el fin de personalizar más el servicio y atender a las orientaciones dadas por las personas usuarias	Diseño y funcionamiento servicios	Flexibilidad en la regulación	Responsables de servicio/ entidad	Meso	Participación	Elección aspectos cotidianos
22- Porcentaje de servicios que promueven y dinamizan espacios de participación de las personas usuarias en relación con aspectos de la vida cotidiana del servicio	Diseño y funcionamiento servicios	Participación	Responsables de servicio/ entidad	Meso	Participación	Elección aspectos cotidianos

INDICADOR	DIMENSIÓN	FOCO	INFORMANTE	NIVEL	PRINCIPIO	DIMENSIÓN ORGANIZATIVA VITAL
23- Porcentaje de personas usuarias que considera que se tienen en cuenta sus opiniones en cuestiones que afectan al servicio	Diseño y funcionamiento servicios	Participación	Personas usuarias	Meso	Participación	Elección aspectos cotidianos
24- Porcentaje de servicios que promueven y dinamizan espacios de participación de las familias o personas que forman su red primaria en relación con el funcionamiento del servicio	Diseño y funcionamiento servicios	Participación	Responsables de servicio/ entidad	Meso	Participación	Red de soporte primario acompañada
25- Porcentaje de servicios que cuentan con procedimientos formalizados para implicar a las personas usuarias en la evaluación de los servicios	Diseño y funcionamiento servicios	Evaluación	Responsables de servicio/ entidad	Meso	Participación	Elección aspectos cotidianos
26- Porcentaje de familias o personas de la red primaria de soporte que perciben que el nivel de personalización de la atención en el servicio es alto o muy alto	Diseño y funcionamiento servicios	Evaluación	Familias	Meso	Calidad de vida (vida de calidad)	Red de soporte primario acompañada
27- Porcentaje de servicios que han puesto en marcha mecanismos de coordinación y colaboración ágiles entre distintos sistemas y agentes que apoyan a la persona para facilitar la consecución de los objetivos de ésta, incluyéndola en todos los procesos	Diseño y funcionamiento servicios	Coordinación intersistemas	Responsables de servicio/ entidad	Meso	Integralidad	Referentes profesionales cercanos y estables
28- Porcentaje de servicios que recogen indicadores subjetivos del impacto de los apoyos en la calidad de vida de la persona según la escala de valores de ésta al menos cada dos años	Diseño y funcionamiento servicios	Evaluación de la calidad de vida	Responsables de servicio/ entidad	Meso	Calidad de vida (vida de calidad)	Objetivos adaptados a intereses y valores
29- Porcentaje de servicios que llevan a deliberación ética aquellos dilemas que planteen no llevar a cabo las acciones tal cual las marca/define/ decide la propia persona	Diseño y funcionamiento servicios	Enfoque desde la bioética	Responsables de servicio/ entidad	Meso	Incondicionalidad	Elección de actividades y objetivos

INDICADOR	DIMENSIÓN	FOCO	INFORMANTE	NIVEL	PRINCIPIO	DIMENSIÓN ORGANIZATIVA VITAL
30- Porcentaje de servicios que los apoyos se planifican con herramientas accesibles y contrastadas y hay una sistemática definida para llevar a cabo la metodología que favorece la personalización	Plan de atención	Metodología	Responsables de servicio/ entidad	Meso	Autodeterminación, elección y control	Elección de actividades y objetivos
31- Porcentaje de personas usuarias que considera que sus gustos y preferencias se tienen muy o bastante en cuenta a la hora de organizar las actividades que se le proponen.	Plan de atención	Gustos y preferencias	Personas usuarias	Micro	Participación	Elección de actividades y objetivos
32- Porcentaje de personas usuarias que siente que la manera en la que le tratan es adecuada, se respetan sus emociones y necesidades	Plan de atención	Buen trato	Personas usuarias	Micro	Calidad de vida (vida de calidad)	Referentes profesionales cercanos y estables
33- Porcentaje de personas usuarias que cree que dispone de la información adecuada para tomar decisiones sobre los riesgos que toma en su vida diaria	Plan de atención	Autodeterminación	Personas usuarias	Micro	Incondicionalidad	Elección de actividades y objetivos
34- Porcentaje de personas usuarias que percibe que las y los profesionales se preocupan por conocer su punto de vista y respetan sus elecciones	Plan de atención	Autodeterminación	Personas usuarias	Micro	Autodeterminación, elección y control	Participación en el plan de atención
35- Porcentaje de personas usuarias que considera que su plan de atención está adaptado a sus intereses y valores (bastante o mucho)	Plan de atención	Adaptación	Personas usuarias	Micro	Perspectiva de género e interseccionalidad	Objetivos adaptados a intereses y valores
36- Porcentaje de personas usuarias que ha recibido información y ha podido hablar sobre sus necesidades futuras con el o la profesional de referencia	Plan de atención	Continuo de atención	Personas usuarias	Micro	Integralidad	Objetivos adaptados a intereses y valores

INDICADOR	DIMENSIÓN	FOCO	INFORMANTE	NIVEL	PRINCIPIO	DIMENSIÓN ORGANIZATIVA VITAL
37- Porcentaje de personas usuarias que han participado en la elaboración de su Plan Individualizado de Atención y han tenido al menos 3 reuniones durante el proceso para su elaboración con el fin de establecer objetivos, elegir actividades, etc.	Plan de atención	Grado de participación y elección	Profesionales de referencia de DFG o servicio	Micro	Autodeterminación, elección y control	Participación en el plan de atención
38- Porcentaje de familias o personas de la red primaria de soporte que se sienten suficientemente acompañadas y apoyadas por el servicio	Plan de atención	Satisfacción de las familias o red de soporte	Familias	Micro	Integralidad	Red de soporte primario acompañada
39- Porcentaje de personas usuarias que percibe que las y los diferentes profesionales que le atienden están adecuadamente coordinados entre sí	Plan de atención	Coordinación	Personas usuarias	Micro	Integralidad	Referentes profesionales cercanos y estables
40- Porcentaje de Planes Individualizados de Atención en que los resultados personales definidos son coherentes con sus valores, estilo de vida deseado y actividades/lugares/ personas significativas	Plan de atención	Resultados	Profesionales de referencia de DFG o servicio	Micro	Autodeterminación, elección y control	Objetivos adaptados a intereses y valores
41- Porcentaje de Planes Individualizados de Atención en que los resultados personales definidos son específicos, medibles, alcanzables, relevantes para la persona y con una temporalidad concreta	Plan de atención	Resultados	Profesionales de referencia de DFG o servicio	Micro	Derechos	Objetivos adaptados a intereses y valores
42- Porcentaje de Planes Individualizados de Atención que incluyen entre los responsables de las acciones a personas de distintos servicios, personas de la comunidad, amistades/familiares	Plan de atención	Diversidad de agentes	Profesionales de referencia de DFG o servicio	Micro	Inclusión social	Participación en la comunidad

INDICADOR	DIMENSIÓN	FOCO	INFORMANTE	NIVEL	PRINCIPIO	DIMENSIÓN ORGANIZATIVA VITAL
43- Porcentaje de personas usuarias que consideran que su Plan Individualizado de Atención está descrito de forma que se entiende su contenido	Plan de atención	Accesibilidad universal	Personas usuarias	Micro	Derecho a la orientación y a la información	Participación en el plan de atención
44- Porcentaje de personas usuarias que, por las características del servicio, en gran medida no han podido mantener o establecer las relaciones personales que han deseado, bien sea en el servicio o fuera de él	Relaciones e inclusión en la comunidad	Relaciones interpersonales	Personas usuarias	Micro	Calidad de vida (vida de calidad)	Elección de relaciones personales
45- Porcentaje de personas usuarias que considera que le apoyan bastante o mucho para participar en su comunidad local de la manera que quiere	Relaciones e inclusión en la comunidad	Integración comunitaria	Personas usuarias	Micro	Atención en (y por) la comunidad, en entornos ordinarios	Participación en la comunidad
46- Porcentaje de personas usuarias en cuyos planes individuales de atención se recoge específicamente el apoyo para utilizar diferentes servicios comunitarios	Relaciones e inclusión en la comunidad	Apoyo en la comunidad	Profesionales de referencia de DFG o servicio	Micro	Atención en (y por) la comunidad, en entornos ordinarios	Participación en la comunidad
47- Porcentaje de personas usuarias que acuden habitualmente a espacios o recursos comunitarios donde comparten con otras personas momentos de ocio, culturales, de formación o de encuentro	Relaciones e inclusión en la comunidad	Contexto y redes significativas de apoyo	Profesionales de referencia de DFG o servicio	Micro	Inclusión social	Participación en la comunidad



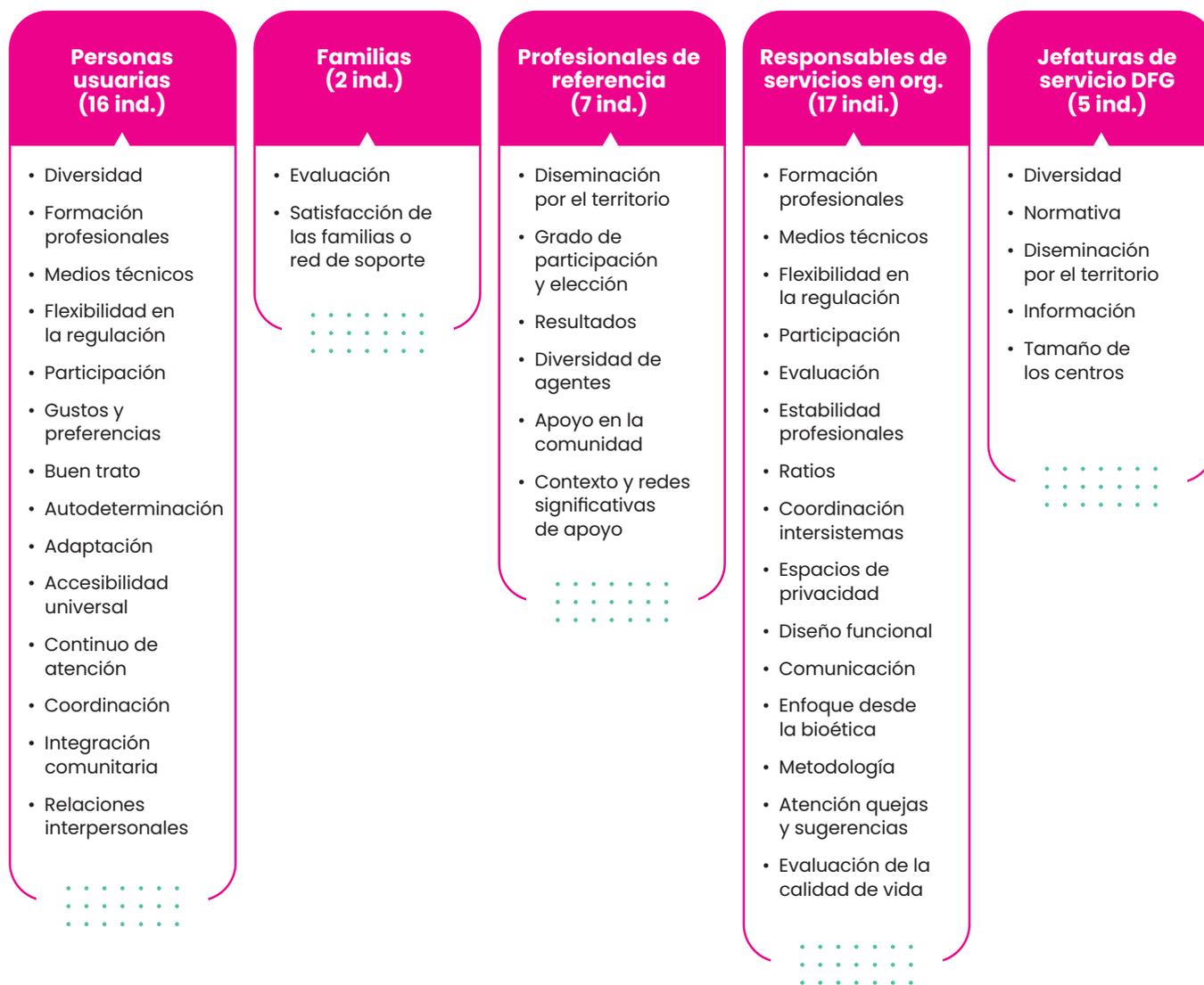
Los datos de los indicadores se han obtenido a través de **5 cuestionarios** enviados a informantes clave distintos:

1. Cuestionario de consulta a personas usuarias (16 indicadores).
2. Cuestionario de consulta a familias o personas de la red primaria de apoyo (2 indicadores).
3. Cuestionario de consulta a profesionales de referencia de entidades proveedoras y/o DFG (7 indicadores).

4. Cuestionario de consulta a responsables de servicio de entidades proveedoras (17 indicadores).

5. Cuestionario de consulta a jefaturas de servicios de DFG (5 indicadores).

En cada cuestionario se han abordado diferentes indicadores y diversos focos, tal y como puede contemplarse en la siguiente tabla:



CAPÍTULO II

Pilotaje del sistema de indicadores de personalización



CAPÍTULO II

Pilotaje del sistema de indicadores de personalización

2.1. Objetivos del Pilotaje

O.1. Poner en marcha una metodología participativa para testar las herramientas asociadas al sistema de indicadores sobre personalización de los servicios sociales, con el fin de ajustar la Guía de Personalización de los Servicios Sociales.

O.2. Valorar y validar la utilidad de los indicadores generando información relevante para la toma de decisiones para los diferentes grupos de interés ligados a la atención y cuidados,

O.3. Valorar y validar la calidad de los indicadores considerando su carácter específico y excluyente (miden lo que tienen que medir y lo hacen de manera exhaustiva) y comprensibles para los diferentes grupos de interés ligados a la atención y cuidados.

2.2. Metodología del Pilotaje

El pilotaje ha estado centrado en el **testeo de herramientas** asociadas al sistema de indicadores que ha permitido obtener información cualitativa suficiente para realizar ajustes al borrador del sistema inicial diseñado por el grupo de las personas expertas.

Así, el pilotaje busca responder a las siguientes preguntas:

¿Todos los datos aportan valor significativo?

¿Se recogen todas las cuestiones clave que son de interés para los diferentes grupos?

¿Son comprensibles e inequívocos los ítems y categorías de respuesta?

En el marco del pilotaje, se **han realizado 2 talleres** con las entidades implicadas en el mismo:

En el pilotaje, han participado una **muestra diversa de entidades** que atienden distintas contingencias (Atención a la dependencia; Atención a la discapacidad y la enfermedad mental; Promoción de la inclusión social; y Protección a la infancia y adolescencia) y cuentan con servicios de distinto tipo (Servicios de alojamiento y residenciales; Servicios de atención diurna; y Servicios de intervención en el ámbito comunitario).

Cada entidad ha seleccionado **un servicio o varios servicios** en los que llevar a cabo el pilotaje. Las organizaciones han implicado en el testeo a responsables de servicio, profesionales de referencia, personas usuarias y familias o personas de la red primaria, si bien ha

TALLER 1 con entidades pilotaje:



- Presentar el sistema de indicadores inicial y herramientas asociadas;
- Solicitar apoyo para adaptar lenguaje de herramientas;
- Ofrecer instrucciones para el pilotaje;



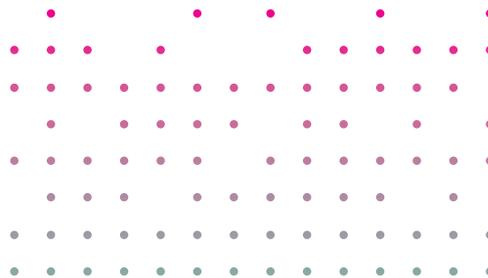
TALLER 2 con entidades pilotaje:

- Poner en común el resultado del testeo (qué ha funcionado mejor y peor, qué datos son más significativos y cuáles no aportan valor...);
- Valorar los ajustes necesarios en el sistema de indicadores.



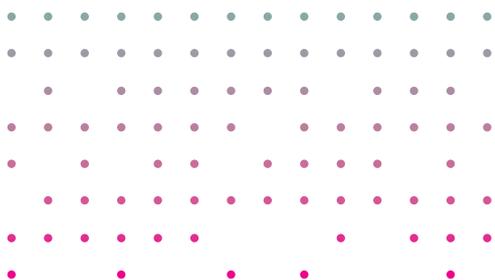
podido decidir en cada caso el número total de personas a implicar y la modalidad de aplicación (en grupo, individual, con más o menos apoyo...). Se ha priorizado la **muestra cualitativa** (buenos informantes) frente a la cuantitativa (se ha descartado el proceso de validación clásico). Asimismo, las organizaciones se han encargado de recoger datos (aplicación de cuestionarios) y también observaciones (**fichas de registro**).

Respecto a la **participación total en el pilotaje**, se ha contado con la participación de 177 personas, con el fin de disponer de miradas diferentes. Casi la mitad son personas usuarias de los diferentes servicios y recursos cuya personalización se busca medir. La muestra ha sido rica por cuanto se han involucrado tipos de servicios con características diferentes y que atienden contingencias distintas.



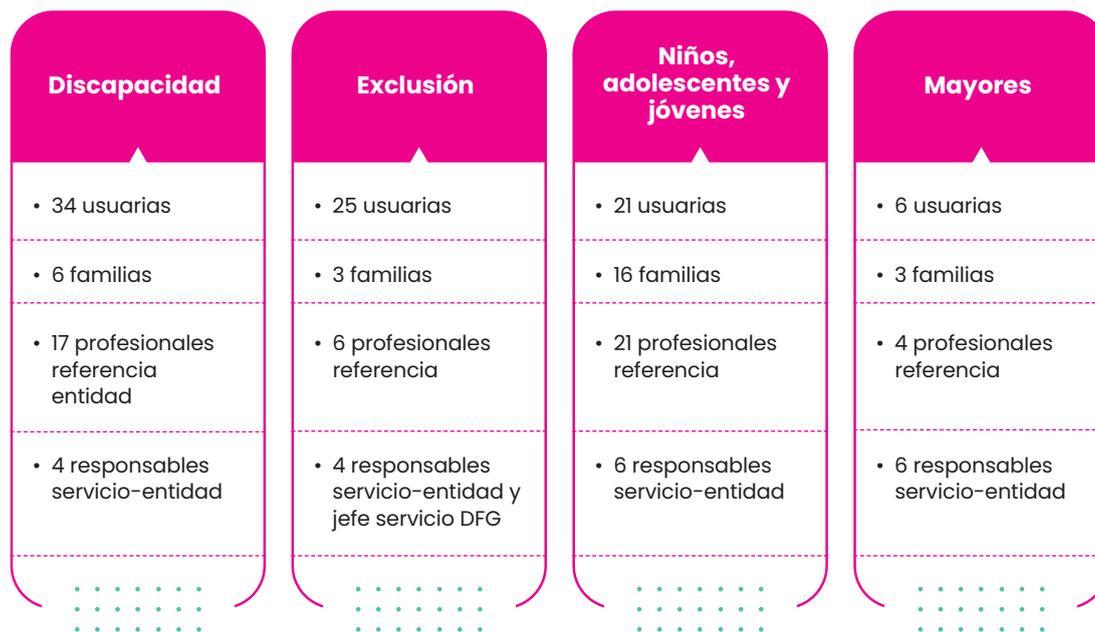
La siguiente tabla describe las entidades, servicios y perfil de personas usuarias participantes:

DIMENSIONES					PARTICIPANTES					
Entidad	Servicio	Tipo de servicio	Perfil de usuarias (amplio)	Perfil/Contingencia	Usuarios	Familias	Profesionales Ref-entidad	Responsables servicio-entidad	Jefaturas servicio DFG	TOTAL
HURKOA FUNDAZIOA	Medidas de apoyo - Servicio de tutela	Servicio de intervención en el ámbito comunitario	Discapacidad -salud mental	discapacidad	6	0	4	1	0	11
	Atención a la fragilidad (Hauskor)	Servicio de intervención en el ámbito comunitario	Personas mayores y fragilidad social	mayores	3	1	1	1	0	6
FUNDACIÓN GOYENECHÉ	Servicio de atención diurno de Fundación Goyeneche de San Sebastián (Garagune Berio, Erreenteria, Zarautz, Amara)	Servicio de atención diurna	Personas con discapacidad intelectual, con necesidades de apoyo limitadas y extensas	discapacidad	16	6	6	2	0	30
GUREAK	Servicio ocupacional de Gureak	Servicio de atención diurna- Centro Ocupacional	Personas con grandes necesidades de apoyo, con dificultades en la comunicación y expresión	discapacidad	12	0	7	1	0	20
MATIA FUNDAZIOA	Centro de Atención Residencial Argixao	Servicio residencial	Personas mayores	mayores	3	2	3	1	0	9

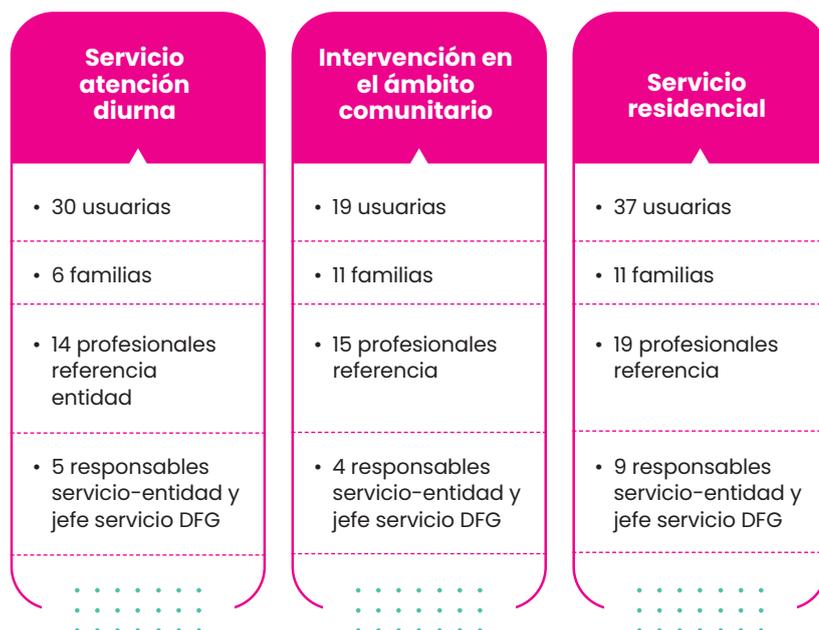


ZABALDUZ KOOPERATIVA ELKARTEA	Pisos con apoyo para la inclusión	Servicio residencial	Jóvenes en situación de desprotección o vulnerabilidad	infancia y adolescencia	5	4	5	2	0	16
	GAZTEON: Programa de apoyo para la transición a la vida adulta de jóvenes en situaciones de dificultad personal, familiar y social	Servicio residencial	Menores y jóvenes (16-23 años) en situaciones de dificultad personal, familiar o social que estén en transición a la vida adulta (adolescentes bajo tutela y custodia de la DFG)	infancia y adolescencia	6	2	6	3	0	17
EMAUS FUNDACIÓN SOCIAL	Centro residencial/ centro de día Munto	Servicio residencial y servicio de atención diurna	Personas que están en situación de riesgo y/o exclusión social	exclusión	19	0	3	1	0	23
	Viviendas con apoyos para la inclusión social: zeharkale I y II (Arrasate)	Servicio residencial		exclusión	5	3	2	1	0	11
	Centro de día Bidasoa	Servicio de atención diurna		exclusión	1	0	1	1	0	3
HIRUBE KOOPERATIVA	Programa Trebatu: servicio de intervención socioeducativa y psicosocial. Infancia	Servicio de intervención en el ámbito comunitario	Infancia	infancia y adolescencia	10	10	10	1	0	31
DFG	Servicio de Protección a las Mujeres Víctimas de Violencia Machista y de Inclusión Social	Servicios de atención diurna, residenciales e intervención en el ámbito comunitario	Personas adultas en situación de desprotección o vulnerabilidad	exclusión y violencia machista	0	0	0	0	1	1
TOTAL PILOTAJE					86	28	48	15	1	178
TOTAL ANALIZADOS					77	27	43	13	1	161

La participación en el pilotaje, teniendo en cuenta el perfil, ha sido la siguiente:



La participación por tipo de servicio ha sido:



CAPÍTULO III

Indicadores de
personalización de
la atención en los
servicios sociales



CAPÍTULO III

Indicadores de personalización de la atención en los servicios sociales

3.1. Análisis detallado del sistema de indicadores tras el pilotaje

El análisis se ha estructurado considerando los **diferentes tipos de informantes/cuestionarios** (personas usuarias, familias, profesionales de referencia, responsables de servicio de las organizaciones proveedoras y jefaturas de servicio de la DFG). Para cada uno se ofrecen:

1. Resultados cuantitativos de la aplicación de cada uno de los tipos de cuestionario.
2. Resultados cualitativos de la aplicación de cada uno de los cuestionarios (incluye recomendaciones para realizar ajustes en los indicadores, propuestas de nuevos indicadores, etc.).
3. Análisis cuantitativo y cualitativo detallado de los resultados asociados a cada uno de los indicadores del sistema inicial.

Además, se ha usado un sistema de colores para distinguir:

- los indicadores del sistema inicial cuyo contenido se ha confirmado como relevante y conviene preservar (color verde);
- los indicadores que conviene modificar sustancialmente para que aumente su precisión, claridad y sensibilidad con respecto a lo que se desea medir (color amarillo);
- los indicadores que conviene descartar porque no han dado el resultado que sería deseable (color rojo)



A. CUESTIONARIO PERSONAS USUARIAS

Resultados cuantitativos:

PREGUNTAS	MIN	MAX	MEDIA	MODA	MEDIANA	% OPCIÓN MENOR PERSONALIZACIÓN	% OPCIÓN MAYOR PERSONALIZACIÓN
P1. En la definición de mi itinerario de intervención, mi valoración respecto a la oferta de diferentes alternativas u opciones de servicios o prestaciones que pudieran responder a mi necesidad, es (por ejemplo, la posibilidad de elegir un recurso residencial respecto a una intervención en mi domicilio y con prestaciones económicas):	1	3	2,51	3	3	16,00	66,67
P2. Una vez acordamos el itinerario de intervención he podido elegir el servicio o centro concreto al que acudir entre varias posibilidades (por ejemplo, la posibilidad de elegir un centro en un municipio con respecto a otros centros en diferentes municipios):	1	3	1,93	1	2	45,21	38,36
P.3 Mi nivel de confianza en los y las profesionales que me apoyan porque están formadas y son competentes es:	1	3	2,79	3	3	2,60	81,82
P4. Me encuentro con barreras arquitectónicas o sensoriales que limitan el acceso a algunos espacios o recursos del servicio:	1	3	1,68	1	1	53,95	22,37
P5. La normativa del servicio es flexible para tratar de adecuarse a las diferentes personas que somos atendidas en él (por ejemplo, reglamentos internos, horarios, visitas, salidas del centro, horas de atención, ...)	1	3	2,82	3	3	2,70	85,14
P6. Dispongo de diferentes formas y posibilidades para participar en las cuestiones que afectan al servicio y siento que se tienen en cuenta mis opiniones:	1	3	2,53	3	3	13,79	67,24
P7. Mis gustos y preferencias se tienen en cuenta a la hora de organizar las actividades que luego me proponen:	1	4	3,12	3	3	3,51	31,58

PREGUNTAS	MIN	MAX	MEDIA	MODA	MEDIANA	% OPCIÓN MENOR PERSONALIZACIÓN	% OPCIÓN MAYOR PERSONALIZACIÓN
P8. La manera en la que me tratan es adecuada y se respetan mis emociones y necesidades:	2	3	2,79	3	3	0,00	79,31
P9. Tomo decisiones informadas sobre los riesgos que tomo en mi vida diaria:	1	3	2,76	3	3	1,85	77,78
P10. Las y los profesionales buscan mis puntos de vista y se respetan mis elecciones:	1	3	2,78	3	3	3,45	81,03
P11. Mi plan de atención está adaptado a mis intereses y valores:	1	4	3,23	3	3	5,26	36,84
P12. He recibido información y he podido hablar sobre mis necesidades futuras con el o la profesional de referencia:	1	3	2,69	3	3	5,17	74,14
P13. Las y los diferentes profesionales que me atienden (propios del servicio y de otros recursos o sistemas de atención como salud, empleo, ayudas económicas...) están bien coordinados entre sí:	1	3	2,79	3	3	3,45	82,76
P14. Mi Plan de Atención está descrito de una forma en que entiendo su contenido:	1	3	2,56	3	3	8,77	64,91
P15. Por las características del servicio, en gran medida he podido mantener o establecer las relaciones personales que he deseado, en el servicio o fuera de él:	1	3	2,71	3	3	8,93	80,36
P16. Me apoyan para participar en mi comunidad (barrio, municipio) de la manera que quiero:	1	4	3,11	3	3	5,33	30,67

- Las P2 y P4 obtienen peores resultados;
- Las preguntas P3, P5, P10, P13 y P15 discriminan poco ya que más del 80% de la muestra se concentra en torno a la opción asociada con el mayor nivel de personalización.

Resultados cualitativos:

- Se alerta de que la respuesta a algunas preguntas puede verse condicionada por el contexto de partida de la persona que contesta. Su percepción sobre la posibilidad de elección o formación de profesionales está condicionada por la información de la que disponen.
- Parece que las preguntas que incluyen 4 opciones de respuesta se comportan mejor que las que incluyen solo 3 opciones de respuesta.
- Podría ayudar el hecho de que todas las preguntas tuvieran las mismas opciones de respuesta (por ejemplo, a partir de una escala de tipo Likert).
- Se ve imprescindible contar con versiones de "lectura fácil" del cuestionario adaptadas en términos de lenguaje (evitar tecnicismos como itinerario, PAP o PIA) y formato (en algunos casos con grandes necesidades de apoyo el texto escrito puede requerir apoyo visual) a los diferentes perfiles de personas usuarias (como mínimo en relación con las diferentes contingencias consideradas, pero quizá también teniendo en cuenta el origen sociocultural, nivel de comprensión del idioma, etc.).
- Sería deseable que las preguntas del cuestionario se acompañaran de ejemplos aterrizados a la realidad, de forma que se facilite que todas las personas consultadas comprenden de la misma manera las cuestiones que se les plantean.
- Aunque contar con cuestionarios más adaptados podrá contribuir positivamente a que algunas personas puedan rellenarlos autónomamente, es posible que en algunos casos siga siendo necesario que la aplicación del cuestionario la realice un o una profesional que pueda ofrecerle apoyo (aclaración de dudas...). Ahora bien, cabe valorar que esta persona no necesariamente sea su profesional de referencia, sino otra, lo cual facilitaría la confidencialidad y libertad que algunas preguntas requieren porque pueden verse afectadas por el vínculo.

- Algunas preguntas incluyen varias cuestiones diferentes que convendría abordar por separado.
- Algunas preguntas pueden confundirse fácilmente con otras cuando se distinguen a partir de ligeros matices. Se puede evitar las preguntas repetitivas y eliminar algunas de ellas.
- Se echa en falta abordar la cuestión del trabajo en red (en qué medida las personas usuarias perciben que la coordinación entre su profesional de referencia y resto de profesionales que le atienden es adecuada...).
- Se echa en falta abordar en mayor medida el tema del derecho a la información, la confidencialidad y la privacidad para conocer la valoración de las usuarias. Son cuestiones que en el cuestionario actual se asocian casi exclusivamente con las habitaciones, pero podría ampliarse la mirada.
- Se echa de menos no incluir alguna referencia a la participación de las familias y otras personas de referencia significativas en el proceso de cambio.
- Se echa en falta incluir algún aspecto relacionado con la flexibilidad de horarios o capacidad de decisión en relación con la comida, las actividades, etc.
- Se echa en falta abordar el tema de la autonomía (personas que creen que las y los profesionales le conceden tiempo para que hagan cosas por sí mismos).

En el cuestionario de las personas usuarias se han abordado los siguientes indicadores:

Indicador 1: porcentaje de personas usuarias que valoran positivamente la variedad de alternativas u opciones de servicios, programas y/o prestaciones que se le han ofrecido, en respuesta a su situación, en el itinerario de intervención.

Valor: 

PREGUNTA 1 PARA APLICAR:

En la definición de mi itinerario de intervención, mi valoración respecto a la oferta de diferentes alternativas u opciones de servicios o prestaciones que pudieran responder a mi necesidad, es (por ejemplo, la posibilidad de elegir un recurso residencial respecto a una intervención en mi domicilio y con prestaciones económicas):

1. Negativa. No estoy satisfecho ya que no me ofrecieron alternativas.
2. Ni positiva, ni negativa.
3. Positiva. Estoy satisfecho porque me ofrecieron diferentes alternativas.

DESCRIPCIÓN

RESULTADOS DE APLICACIÓN

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Dimensión: oferta de servicios y prestaciones • Foco: diversidad • Nivel: macro • Principio: autodeterminación, elección y control • Dimensión vital-organizativa: elección de servicio • Informante: personas usuarias | <ul style="list-style-type: none"> • Mínimo: 1 • Máximo: 3 • Media: 2,51 • Moda: 3 • Mediana: 3 • % opción menor personalización: 16 • % opción mayor personalización: 66,67 • % No contesta: 2,60 |
|--|--|

VALORACIÓN PILOTAJE:

- Esta pregunta no se ajusta a todos los servicios ya que, en algunos no se puede dar la posibilidad de elección (situaciones de desprotección infantil, personas que están en situación de calle, entre otras). Incluir otra pregunta para responder en los casos que no pueden elegir.
- Se considera un indicador pertinente.
- Se han recibido varias propuestas de cambios concretos para reformular la pregunta y que sea más adecuada.
- Nivel de comprensión especialmente limitado.
- Las preguntas 1 (indicador 1) y 2 (indicador 3), están

tan relacionadas entre sí que cuesta diferenciarlas. Se propone especificar en la primera poniendo si han tenido opción de elegir entre distintas opciones (y eso supone conocer antes, visitando incluso) y en la segunda, si han podido elegir lugar, personas...

- Se desconoce el significado de prestaciones y el término requeriría de ejemplos para mejorar su comprensión.
- Pregunta demasiado extensa.
- La pregunta debería incluir opciones para la detección de las necesidades de la persona, ya que puede ser que, ni ella misma las pueda reconocer.
- Se echa de menos alguna pregunta previa que responda al derecho a la información previo a la toma de decisiones en torno al itinerario y/o servicios. Por ello, se propone incorporar un indicador que recoja el derecho a estar informado: accesibilidad a la información.
- Se han recogido las siguientes opciones de cambio de texto para esta pregunta:
 - » Cuando he necesitado recibir apoyos o dinero para organizar mis apoyos, las distintas opciones que he tenido para mi necesidad me han parecido: en la repuesta poner tres caritas de color verde, amarillo y rojo para valorar positiva, ni positiva ni negativa y negativa.
 - » En el camino que estás haciendo, ¿cómo valoras, qué te parecen, las posibilidades que te dieron de entrar en distintos centros/residenciales?
 - » ¿Crees que los recursos que se te ofrecen se ajustan a lo que necesitas? En la respuesta señalar, únicamente si o no. En caso negativo ¿por qué?
 - » Me ofrecieron diferentes opciones de servicios o prestaciones que respondían a mis necesidades (SO, Formación, Distintas actividades, PB, etc.). En la respuesta, poner cuatro caras de color rojo, naranja, amarillo y verde con los siguientes valores: 1- Nada / Nunca o casi nunca / Nada de acuerdo; 2- Poco / En ocasiones / Algo de acuerdo; 3- Bastante / Habitualmente / Bastante de acuerdo; 4- Mucho / Siempre / De acuerdo.

Indicador 3: porcentaje de personas usuarias que han podido elegir el servicio o centro concreto al que acudir entre varias posibilidades.

Valor:

PREGUNTA 2 PARA APLICAR:

Una vez acordamos el itinerario de intervención he podido elegir el servicio o centro concreto al que acudir entre varias posibilidades (por ejemplo, la posibilidad de elegir un centro en un municipio con respecto a otros centros en diferentes municipios):

1. No he podido elegir. El centro concreto me vino dado.
2. Escucharon mi opinión respecto a que tipo de servicio o centro y en que entorno me gustaría ir, aunque no tenía la capacidad de elegirlo.
3. Me propusieron varios servicios o centros concretos y elegí el que más se ajustaba a mis intereses.

DESCRIPCIÓN	RESULTADOS DE APLICACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> • Dimensión: oferta de servicios y prestaciones • Foco: diversidad • Nivel: macro • Principio: autodeterminación, elección y control • Dimensión vital-organizativa: elección de lugar • Informante: personas usuarias 	<ul style="list-style-type: none"> • Mínimo: 1 • Máximo: 3 • Media: 1,93 • Moda: 1 • Mediana: 2 • % opción menor personalización: 45,21 • % opción mayor personalización: 38,36 • % No contesta: 5,19

VALORACIÓN PILOTAJE:

- Nivel de comprensión especialmente limitado.
- No todas las personas usuarias han podido elegir y las que sí han podido elegir servicios, han dispuesto de escasas oportunidades. Esta pregunta no procede teniendo en cuenta la realidad de todos los programas.

- Las preguntas 1 (indicador 1) y 2 (indicador 3), están tan relacionadas entre sí que cuesta diferenciarlas. Se propone especificar en la primera poniendo si han tenido opción de elegir entre distintas opciones (y eso supone conocer antes, visitando incluso) y en la segunda, si han podido elegir lugar, personas...

- No se comprende el término "itinerario de intervención".

- Pregunta demasiado extensa que dificulta su comprensión.

- Se echa de menos alguna pregunta previa que responda al derecho a la información previo a la toma de decisiones en torno al itinerario y/o servicios. Por ello, se propone incorporar un indicador que recoja el derecho a estar informado: accesibilidad a la información.

- Se han recogido las siguientes opciones de cambio de texto para esta pregunta:

- » ¿Cuándo he necesitado recibir apoyos o dinero para organizar mis apoyos, me han dado a elegir qué quiero, dónde lo quiero, cómo lo quiero, quiénes me apoyarán...? En la respuesta, poner tres caritas de color verde, amarillo y rojo para valorar positiva, ni positiva ni negativa y negativa.

- » ¿Has tenido la posibilidad de elegir el centro o servicio en el que estas?

- » ¿He podido elegir el servicio o centro concreto al que acudir entre varias posibilidades (por ejemplo, la posibilidad de elegir un centro en un municipio con respecto a otros centros en diferentes municipios): en la respuesta, poner cuatro caras de color rojo, naranja, amarillo y verde con los siguientes valores: 1- Nada / Nunca o casi nunca / Nada de acuerdo; 2- Poco / En ocasiones / Algo de acuerdo; 3- Bastante / Habitualmente / Bastante de acuerdo; 4- Mucho / Siempre / De acuerdo.

Indicador 10: porcentaje de personas usuarias que muestran confianza en los y las profesionales porque están formadas y son competentes.

Valor:

PREGUNTA 3 PARA APLICAR:

Mi nivel de confianza en los y las profesionales que me apoyan porque están formadas y son competentes es:

1. Bajo. No creo que estén suficientemente formadas y tengan las competencias que se necesitan.
2. Medio. Son profesionales con formación y competencias pero que pudieran mejorarse.
3. Alto. Creo que son profesionales con la adecuada formación y competencias.

de acuerdo; 2- Poco / En ocasiones / Algo de acuerdo; 3- Bastante / Habitualmente / Bastante de acuerdo; 4- Mucho / Siempre / De acuerdo.

- » Formadas y son competentes es:
En las respuestas la palabra tener competencias, modificarla por: han estudiado y saben lo que hacen.
- » ¿Confías en las y los profesionales del recurso? puntúa la escala (en escala Likert).

DESCRIPCIÓN	RESULTADOS DE APLICACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> • Dimensión: recursos disponibles • Foco: formación profesional • Nivel: meso • Principio: derechos • Dimensión vital-organizativa: referentes profesionales cercanos y estables • Informante: personas usuarias 	<ul style="list-style-type: none"> • Mínimo: 1 • Máximo: 3 • Media: 2,79 • Moda: 3 • Mediana: 3 • % opción menor personalización: 2,60 • % opción mayor personalización: 81,82 • % No contesta: 0

VALORACIÓN PILOTAJE:

- Dificultad para hacer valoraciones adecuadas cuando las opciones son: alto, medio o bajo.
- La formulación de la pregunta es confusa.
- Se han recogido las siguientes opciones de cambio de texto para esta pregunta:
 - » La confianza que siento con las y los profesionales que han estudiado para apoyarnos y ser buenos profesionales es: En la respuesta, poner tres caras de color verde, amarillo y rojo para valorar positiva, ni positiva ni negativa y negativa.
 - » Mi nivel de confianza en los y las profesionales es: Bajo.../Medio.../Alto...
 - » Confío en los y las profesionales porque están formadas y hacen bien su trabajo: En la respuesta, poner cuatro caras de color rojo, naranja, amarillo y verde con los siguientes valores: 1- Nada / Nunca o casi nunca / Nada

Indicador 14: porcentaje de personas usuarias que señala que se encuentra con barreras arquitectónicas o sensoriales que limitan el acceso a algunos espacios o recursos.

Valor:

PREGUNTA 4 PARA APLICAR:

Me encuentro con barreras arquitectónicas o sensoriales que limitan el acceso a algunos espacios o recursos del servicio:

1. Nunca o casi nunca.
2. En ocasiones.
3. Habitualmente.

DESCRIPCIÓN	RESULTADOS DE APLICACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> • Dimensión: recursos disponibles • Foco: medios técnicos • Nivel: meso • Principio: dignidad • Dimensión vital-organizativa: elección aspectos cotidianos • Informante: personas usuarias 	<ul style="list-style-type: none"> • Mínimo: 1 • Máximo: 3 • Media: 1,68 • Moda: 1 • Mediana: 1 • % opción menor personalización: 53,95 • % opción mayor personalización: 22,37 • % No contesta: 1,30

VALORACIÓN PILOTAJE:

- Las barreras se entienden en sentido físico. Las personas usuarias han relacionado “barreras” con barreras arquitectónicas. Siendo así, habría que añadir algo que haga referencia a “cosas difíciles de entender” ... Hacer referencia a “fácil/difícil”.
- Esta pregunta no responde a la realidad de todos los servicios (por ejemplo, en el caso en el que se acude la mayoría de las veces a domicilio).
- No se entienden los conceptos de barreras arquitectónicas o sensoriales, requieren de ejemplos y apoyo en la comprensión.
- Se han recogido las siguientes opciones de cambio de texto para esta pregunta:
 - » ¿Hay dificultades o barreras en los espacios que podría utilizar en el centro o en las actividades que podría realizar? En la respuesta, poner tres caritas de color verde, amarillo y rojo para valorar positiva, ni positiva ni negativa y negativa.
 - » ¿Crees que existen obstáculos o barreras que no te permiten acceder fácilmente a algunos espacios del centro (escaleras, etc.)? SI/NO ¿Cuáles? (en caso de sí).
 - » En la respuesta, poner cuatro caras de color rojo, naranja, amarillo y verde con los siguientes valores: 1- Nada / Nunca o casi nunca / Nada de acuerdo; 2- Poco / En ocasiones / Algo de acuerdo; 3- Bastante / Habitualmente / Bastante de acuerdo; 4- Mucho / Siempre / De acuerdo.

Indicador 20: porcentaje de personas usuarias que considera que la normativa del servicio es flexible para tratar de adecuarse a las personas.

Valor: 

PREGUNTA 5 PARA APLICAR:

La normativa del servicio es flexible para tratar de adecuarse a las diferentes personas que somos atendidas en él (por ejemplo, reglamentos internos, horarios, visitas, salidas del centro, horas de atención, etc.):

1. Nada de acuerdo.
2. Parcialmente de acuerdo.
3. Totalmente de acuerdo.

DESCRIPCIÓN: RESULTADOS DE APLICACIÓN

- | | |
|--|---|
| • Dimensión: diseño y funcionamiento de servicios | • Mínimo: 1 |
| • Foco: flexibilidad en la regulación | • Máximo: 3 |
| • Nivel: meso | • Media: 2,82 |
| • Principio: incondicionalidad | • Moda: 3 |
| • Dimensión vital-organizativa: elección aspectos cotidianos | • Mediana: 3 |
| • Informante: personas usuarias | • % opción menor personalización: 2,70 |
| | • % opción mayor personalización: 85,14 |
| | • % No contesta: 3,90 |

VALORACIÓN PILOTAJE:

- Esta pregunta puede asociarse sólo a los centros y por ello, se considera que no es adecuada para todos los servicios.
- La palabra flexible lleva a la confusión de las personas usuarias.
- Se precisa poner ejemplos para ayudar a la comprensión de la pregunta, por ejemplo, ¿puedes elegir a qué hora levantarte?
- Se propone simplificar la pregunta para ayudar a la comprensión de las personas usuarias.
- Se han recogido las siguientes opciones de cambio de texto para esta pregunta:
 - » ¿Se adaptan los horarios a las necesidades de las personas; se apoya en la entrada y salida; se adapta...?
 - » ¿Las normas del centro se pueden cambiar para que todas las personas estemos bien? En la respuesta, poner tres caritas de color verde, amarillo y rojo para valorar positiva, ni positiva ni negativa y negativa.
 - » ¿Crees que las normas del centro son flexibles y puedes llevar a cabo el estilo de vida que deseas? SI/NO. ¿Por qué?
 - » En la respuesta, poner cuatro caritas de color

rojo, naranja, amarillo y verde con los siguientes valores: 1- Nada / Nunca o casi nunca / Nada de acuerdo; 2- Poco / En ocasiones / Algo de acuerdo; 3- Bastante / Habitualmente / Bastante de acuerdo; 4- Mucho / Siempre / De acuerdo.

Indicador 23: porcentaje de personas usuarias que considera que se tienen en cuenta sus opiniones en cuestiones que afectan al servicio.

Valor: 

PREGUNTA 6 PARA APLICAR:

Dispongo de diferentes formas y posibilidades para participar en las cuestiones que afectan al servicio y siento que se tienen en cuenta mis opiniones:

1. Nada de acuerdo.
2. Parcialmente de acuerdo.
3. Totalmente de acuerdo.

- Esta pregunta lleva a diversas interpretaciones ya que las necesidades son personales.
- Se han recogido las siguientes opciones de cambio de texto para esta pregunta:

» ¿Puedo opinar sobre las cosas que tienen que ver con el centro de diferentes formas, y mi opinión se tiene en cuenta? En la respuesta, poner tres caritas de color verde, amarillo y rojo para valorar positiva, ni positiva ni negativa y negativa.

» ¿Puedo participar en las cuestiones que afectan al servicio y siento que se tienen en cuenta mis opiniones? En la respuesta, poner cuatro caras de color rojo, naranja, amarillo y verde con los siguientes valores: 1- Nada / Nunca o casi nunca / Nada de acuerdo; 2- Poco / En ocasiones / Algo de acuerdo; 3- Bastante / Habitualmente / Bastante de acuerdo; 4- Mucho / Siempre / De acuerdo.

» ¿Crees que se tiene en cuenta tu opinión en cómo quieres que funcione o sea el centro para que cubra tus necesidades?

DESCRIPCIÓN

RESULTADOS DE APLICACIÓN

• Dimensión: diseño y funcionamiento de servicios	• Mínimo: 1
• Foco: participación	• Máximo: 3
• Nivel: meso	• Media: 2,53
• Principio: participación	• Moda: 3
• Dimensión vital-organizativa: elección aspectos cotidianos	• Mediana: 3
• Informante: personas usuarias	• % opción menor personalización: 13,79
	• % opción mayor personalización: 67,24
	• % No contesta: 24,68

Indicador 31: porcentaje de personas usuarias que considera que sus gustos y preferencias se tienen muy o bastante en cuenta a la hora de organizar las actividades que se le proponen.

Valor: 

VALORACIÓN PILOTAJE:

- Se percibe como una pregunta repetitiva.
- No procede con la realidad de todos los servicios y programas.
- Se sugiere fraccionar la pregunta o simplemente preguntar si se tienen en cuenta sus opiniones.
- Se propone simplificar y concretar la pregunta para mejorar la comprensión.

PREGUNTA 7 PARA APLICAR:

Mis gustos y preferencias se tienen en cuenta a la hora de organizar las actividades que luego me proponen:

1. Nada.
2. Poco.
3. Bastante.
4. Mucho.

DESCRIPCIÓN	RESULTADOS DE APLICACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> • Dimensión: plan de atención • Foco: gustos y preferencias • Nivel: micro • Principio: participación • Dimensión vital-organizativa: elección de actividades y objetivos • Informante: personas usuarias 	<ul style="list-style-type: none"> • Mínimo: 1 • Máximo: 4 • Media: 3,12 • Moda: 3 • Mediana: 3 • % opción menor personalización: 3,51 • % opción mayor personalización: 31,58 • % No contesta: 25,97

VALORACIÓN PILOTAJE:

- Se percibe como una pregunta repetitiva.
- Se han recogido las siguientes opciones de cambio de texto para esta pregunta:
 - » ¿Se tienen en cuenta mis gustos y preferencias a la hora de proponer las actividades que puedo realizar? En la respuesta, poner cuatro caritas de color rojo, naranja, amarillo y verde con los siguientes valores: 1- Nada / Nunca o casi nunca / Nada de acuerdo; 2- Poco / En ocasiones / Algo de acuerdo; 3- Bastante / Habitualmente / Bastante de acuerdo; 4- Mucho / Siempre / De acuerdo.
 - » Otra opción podría ser: % de residentes cuyas necesidades y preferencias (estilo vida, culturales) están satisfechas.

Indicador 32: porcentaje de personas usuarias que siente que la manera en la que le tratan es adecuada, se respetan sus emociones y necesidades.

Valor:

PREGUNTA 8 PARA APLICAR:

La manera en la que me tratan es adecuada y se respetan mis emociones y necesidades:

1. Nunca o casi nunca.
2. En ocasiones.
3. Habitualmente.

DESCRIPCIÓN	RESULTADOS DE APLICACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> • Dimensión: plan de atención • Foco: buen trato • Nivel: micro • Principio: calidad de vida (vida de calidad) • Dimensión vital-organizativa: referentes profesionales cercanos y estables • Informante: personas usuarias 	<ul style="list-style-type: none"> • Mínimo: 1 • Máximo: 3 • Media: 2,79 • Moda: 3 • Mediana: 3 • % opción menor personalización: 0 • % opción mayor personalización: 79,31 • % No contesta: 24,68

VALORACIÓN PILOTAJE:

- Esta pregunta presenta dificultades para su comprensión por parte de las personas usuarias. Podría preguntarse ¿os respetan, os tratan bien?
- Se sugiere fraccionar la pregunta en dos diferentes para mejorar su comprensión.
- Carece de falta de concreción en cuanto a señalar a que tipo de necesidades se está haciendo referencia.
- Se han recogido las siguientes opciones de cambio de texto para esta pregunta:
 - » ¿La manera en la que te tratan en el centro es adecuada? SI/NO. En caso negativo ¿Por qué? A lo mejor se podrían sacar más ítems en relación con lo que aquí se pretende identificar sin tener que realizar un ejercicio de abstracción tan grande para poder responderla.
 - » En la respuesta, poner cuatro caras de color rojo, naranja, amarillo y verde con los siguientes valores: 1- Nada / Nunca o casi nunca / Nada de acuerdo; 2- Poco / En ocasiones / Algo de acuerdo; 3- Bastante / Habitualmente / Bastante de acuerdo; 4- Mucho / Siempre / De acuerdo.

Indicador 33: porcentaje de personas usuarias que cree que dispone de la información adecuada para tomar decisiones sobre los riesgos que toma en su vida diaria.

Valor:

PREGUNTA 9 PARA APLICAR:

Tomo decisiones informadas sobre los riesgos que tomo en mi vida diaria:

1. Nunca o casi nunca.
2. En ocasiones.
3. Habitualmente.

DESCRIPCIÓN	RESULTADOS DE APLICACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> • Dimensión: plan de atención • Foco: autodeterminación • Nivel: micro • Principio: incondicionalidad • Dimensión vital-organizativa: elección de actividades y objetivos • Informante: personas usuarias 	<ul style="list-style-type: none"> • Mínimo: 1 • Máximo: 3 • Media: 2,76 • Moda: 3 • Mediana: 3 • % opción menor personalización: 1,85 • % opción mayor personalización: 77,78 • % No contesta: 29,87

VALORACIÓN PILOTAJE:

- Dificultad de comprensión elevada. Requiere de ejemplos para que se entienda.
- La pregunta no queda clara, es muy abierta y se han encontrado dificultades a la hora de responderla.
- Se han recogido las siguientes opciones de cambio de texto para esta pregunta:
 - ¿Me informan si en algún momento tomo una decisión que me ponga en riesgo, para que pueda decidir? En la respuesta, poner tres caritas de color verde, amarillo y rojo para valorar positiva, ni positiva ni negativa y negativa.
 - ¿El profesional de referencia te apoya/te informa...?

- En la respuesta, poner cuatro caras de color rojo, naranja, amarillo y verde con los siguientes valores: 1- Nada / Nunca o casi nunca / Nada de acuerdo; 2- Poco / En ocasiones / Algo de acuerdo; 3- Bastante / Habitualmente / Bastante de acuerdo; 4- Mucho / Siempre / De acuerdo.
- ¿Hemos recibido información de los riesgos que nos ayudan en la toma de decisiones?

Indicador 34: porcentaje de personas usuarias que percibe que las y los profesionales se preocupan por conocer su punto de vista y respetan sus elecciones.

Valor:

PREGUNTA 10 PARA APLICAR:

Las y los profesionales buscan mis puntos de vista y se respetan mis elecciones:

1. Nunca o casi nunca.
2. En ocasiones.
3. Habitualmente.

DESCRIPCIÓN	RESULTADOS DE APLICACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> • Dimensión: plan de atención • Foco: autodeterminación • Nivel: micro • Principio: autodeterminación, elección y control • Dimensión vital-organizativa: participación en el plan de atención • Informante: personas usuarias 	<ul style="list-style-type: none"> • Mínimo: 1 • Máximo: 3 • Media: 2,78 • Moda: 3 • Mediana: 3 • % opción menor personalización: 3,45 • % opción mayor personalización: 81,03 • % No contesta: 24,68

VALORACIÓN PILOTAJE:

- Se perciben como preguntas repetitivas.
- Habría que considerar que, determinadas elecciones no siempre son respetadas cuando existe un marco “no totalmente voluntario” de participación.
- No se identifica el detalle de valorar la proactividad de los y las profesionales en la búsqueda de intereses o deseos, requiere de explicación de si los y las profesionales se mantienen a la espera de recibir información de los intereses y deseos de las personas usuarias o si muestran interés preguntando en reuniones o en el día a día.
- Se sugiere reformular la pregunta para que así sea más concreta. Por ejemplo, la elección de alguien puede ser algo que vaya en contra de la seguridad y la normativa del centro.
- Se han recogido las siguientes opciones de cambio de texto para esta pregunta:
 - » ¿Las y los profesionales me piden mi opinión y respetan lo que elijo? En la respuesta, poner tres caritas de color verde, amarillo y rojo para valorar positiva, ni positiva ni negativa y negativa.
 - » En la respuesta, poner cuatro caras de color rojo, naranja, amarillo y verde con los siguientes valores: 1- Nada / Nunca o casi nunca / Nada de acuerdo; 2- Poco / En ocasiones / Algo de acuerdo; 3- Bastante / Habitualmente / Bastante de acuerdo; 4- Mucho / Siempre / De acuerdo.

Indicador 35: porcentaje de personas usuarias que considera que su plan de atención está adaptado a sus intereses y valores (bastante o mucho).

Valor: 

PREGUNTA 11 PARA APLICAR:

Mi plan de atención está adaptado a mis intereses y valores:

1. Nada.
2. Poco.
3. Bastante.
4. Mucho.

DESCRIPCIÓN	RESULTADOS DE APLICACIÓN
-------------	--------------------------

• Dimensión: plan de atención	• Mínimo: 1
• Foco: adaptación	• Máximo: 4
• Nivel: micro	• Media: 3,23
• Principio: perspectiva de género e interseccionalidad	• Moda: 3
• Dimensión vital-organizativa: objetivos adaptados a intereses y valores	• Mediana: 3
• Informante: personas usuarias	• % opción menor personalización: 5,26
	• % opción mayor personalización: 36,84
	• % No contesta: 25,97

VALORACIÓN PILOTAJE:

- Se percibe como una pregunta repetida. Podría ponerse algo así como: “lo que pone en mi Plan son cosas interesantes para mí, lo que de verdad me importa”.
- Muchos no sabían a que se refería el plan de atención.
- Se han recogido las siguientes opciones de cambio de texto para esta pregunta:
 - » ¿Mi plan está adaptado a mis intereses y valores? En la respuesta, poner tres caritas de color verde, amarillo y rojo para valorar positiva, ni positiva ni negativa y negativa.
 - » ¿Mi itinerario está adaptado a mis intereses y valores? En la respuesta, poner cuatro caras de color rojo, naranja, amarillo y verde con los siguientes valores: 1- Nada / Nunca o casi nunca / Nada de acuerdo; 2- Poco / En ocasiones / Algo de acuerdo; 3- Bastante / Habitualmente / Bastante de acuerdo; 4- Mucho / Siempre / De acuerdo.

- » ¿Participas a la hora de decidir tus propios objetivos? SI/NO. En caso negativo ¿Por qué?
- » Se podría plantear: % de Personas residentes que creen que el personal de su unidad conoce su Historia de su Vida.

Indicador 36: porcentaje de personas usuarias que ha recibido información y ha podido hablar sobre sus necesidades futuras con el o la profesional de referencia

Valor: 

PREGUNTA 12 PARA APLICAR:

He recibido información y he podido hablar sobre mis necesidades futuras con el o la profesional de referencia:

1. Nada de acuerdo.
2. Parcialmente de acuerdo.
3. Totalmente de acuerdo.

DESCRIPCIÓN

RESULTADOS DE APLICACIÓN

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Dimensión: plan de atención • Foco: continuo de atención • Nivel: micro • Principio: integralidad • Dimensión vital-organizativa: objetivos adaptados a intereses y valores • Informante: personas usuarias | <ul style="list-style-type: none"> • Mínimo: 1 • Máximo: 3 • Media: 2,69 • Moda: 3 • Mediana: 3 • % opción menor personalización: 5,17 • % opción mayor personalización: 74,14 • % No contesta: 24,68 |
|--|---|

VALORACIÓN PILOTAJE:

- Dificultad de interpretar y de comprender esta pregunta. Hay que explicar lo que significa "futuro": dónde quieres vivir, con quién, qué quieres hacer...
- La pregunta requiere de una mayor concreción.
- Podría considerarse he recibido información, por algo relacionado con la escucha, por ejemplo: "Me he sentido escuchado/a y..."

- Se han recogido las siguientes opciones de cambio de texto para esta pregunta:
 - » En la respuesta, poner cuatro caras de color rojo, naranja, amarillo y verde con los siguientes valores: 1- Nada / Nunca o casi nunca / Nada de acuerdo; 2- Poco / En ocasiones / Algo de acuerdo; 3- Bastante / Habitualmente / Bastante de acuerdo; 4- Mucho / Siempre / De acuerdo
 - » ¿He podido hablar con las y los profesionales sobre lo que puedo necesitar en el futuro y me han informado sobre otras opciones? SI/NO. En caso negativo ¿Por qué?

Indicador 39: porcentaje de personas usuarias que percibe que las y los diferentes profesionales que le atienden están adecuadamente coordinados entre sí

Valor: 

PREGUNTA 13 PARA APLICAR:

Las y los diferentes profesionales que me atienden (propios del servicio y de otros recursos o sistemas de atención como salud, empleo, ayudas económicas...) están bien coordinados entre sí:

1. Nunca o casi nunca.
2. En ocasiones.
3. Habitualmente.

DESCRIPCIÓN:

RESULTADOS DE APLICACIÓN

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Dimensión: plan de atención • Foco: coordinación • Nivel: micro • Principio: integralidad • Dimensión vital-organizativa: referentes profesionales cercanos y estables • Informante: personas usuarias | <ul style="list-style-type: none"> • Mínimo: 1 • Máximo: 3 • Media: 2,79 • Moda: 3 • Mediana: 3 • % opción menor personalización: 3,45 • % opción mayor personalización: 82,76 • % No contesta: 24,68 |
|---|---|

VALORACIÓN PILOTAJE:

- Lo relacionan con llevarse bien. Quizás estaría mejor si se pusiera “se hablan entre sí para apoyarnos bien a todas las personas”.
- Se propone tener en cuenta que la coordinación también depende de factores ajenos.
- Esta pregunta requiere de contextualización, se requieren ejemplos que ayuden a identificar lo que significa recurso de atención (viviendas, ocio), salud (Osakidetza, CSM), empleo (Lanbide)...
- En el caso de algunas personas usuarias (por ejemplo, usuarias de las viviendas para la inclusión social), hay parte de información relevante en tareas de coordinación a la que no se puede acceder sin previo consentimiento (CSM, citas médicas, citas psicológicas, etc.). Esto tiene diferentes consecuencias en cuanto al grado de personalización en las intervenciones que se desarrollan, ya que siempre no se dispone de toda la información.
- Se podría formular la pregunta de otra manera en la cual salgan a la luz cuestiones relacionadas con la confidencialidad y la confianza en el manejo de la información por parte de profesionales. Y si se quiere, otra pregunta posterior a ésta, en la que la persona participante pueda valorar el grado de coordinación según las decisiones que toma en torno al aspecto anteriormente mencionado.
- Se han recogido las siguientes opciones de cambio de texto para esta pregunta:
 - » ¿Los y las profesionales que me apoyan se organizan los unos con los otros? En la respuesta, poner tres caritas de color verde, amarillo y rojo para valorar positiva, ni positiva ni negativa y negativa.
 - » En la respuesta, poner cuatro caritas de color rojo, naranja, amarillo y verde con los siguientes valores: 1- Nada / Nunca o casi nunca / Nada de acuerdo; 2- Poco / En ocasiones / Algo de acuerdo; 3- Bastante / Habitualmente / Bastante de acuerdo; 4- Mucho / Siempre / De acuerdo.
 - » Se propone modificar plan de atención por los objetivos.
 - » ¿Crees que los y las profesionales del centro comparten información y están al corriente

con otros profesionales como la o el médico, la o el psiquiatra, la o el dentista, Lanbide, SMUS... SI/NO. En caso negativo ¿Por qué?

Indicador 43: porcentaje de personas usuarias que consideran que su Plan Individualizado de Atención está descrito de forma que se entiende su contenido.

Valor: 

PREGUNTA 14 PARA APLICAR:

Mi Plan de Atención está descrito de una forma en que entiendo su contenido:

1. Nada de acuerdo.
2. Parcialmente de acuerdo.
3. Totalmente de acuerdo.

DESCRIPCIÓN	RESULTADOS DE APLICACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> • Dimensión: plan de atención • Foco: accesibilidad universal • Nivel: micro • Principio: derecho a la orientación y a la información • Dimensión vital-organizativa: participación en el plan de atención • Informante: personas usuarias 	<ul style="list-style-type: none"> • Mínimo: 1 • Máximo: 3 • Media: 2,56 • Moda: 3 • Mediana: 3 • % opción menor personalización: 8,77 • % opción mayor personalización: 64,91 • % No contesta: 25,97

VALORACIÓN PILOTAJE:

- Se perciben como preguntas repetitivas. En esta ocasión también, aparece la palabra Itinerario que requiere de explicación.
- Se sugiere explicar lo que es el plan de atención. Este es un concepto que no ha sido comprendido por las personas usuarias.
- Se han recogido las siguientes opciones de cambio de texto para esta pregunta:
 - » ¿Conozco mi itinerario?

- » ¿Entiendo lo que pone en mi Plan? En la respuesta, poner tres caritas de color verde, amarillo y rojo para valorar positiva, ni positiva ni negativa y negativa.
- » ¿Entiendo mi Itinerario? En la respuesta, poner cuatro caritas de color rojo, naranja, amarillo y verde con los siguientes valores: 1- Nada / Nunca o casi nunca / Nada de acuerdo; 2- Poco / En ocasiones / Algo de acuerdo; 3- Bastante / Habitualmente / Bastante de acuerdo; 4- Mucho / Siempre / De acuerdo.
- » ¿Entiendo los objetivos marcados? SI/ NO. En caso negativo ¿Por qué?

Indicador 44: porcentaje de personas usuarias que, por las características del servicio, en gran medida no han podido mantener o establecer las relaciones personales que han deseado, bien sea en el servicio o fuera de él.

Valor: 

PREGUNTA 15 PARA APLICAR:

Por las características del servicio, en gran medida he podido mantener o establecer las relaciones personales que he deseado, en el servicio o fuera de él:

1. Nunca o casi nunca.
2. En ocasiones.
3. Habitualmente.

DESCRIPCIÓN:

- Dimensión: relaciones e inclusión en la comunidad
- Foco: relaciones interpersonales
- Nivel: micro
- Principio: calidad de vida (vida de calidad)
- Dimensión vital-organizativa: elección de relaciones personales
- Informante: personas usuarias

RESULTADOS DE APLICACIÓN

- Mínimo: 1
- Máximo: 3
- Media: 2,71
- Moda: 3
- Mediana: 3
- % opción menor personalización: 8,93
- % opción mayor personalización: 80,36
- % No contesta: 27,27

VALORACIÓN PILOTAJE:

- Esta pregunta no procede en el caso de todos los servicios y programas.
- La pregunta requiere de más detalle: "Dentro del Servicio y Fuera del Servicio".
- La pregunta no se entiende.
- Se han recogido las siguientes opciones de cambio de texto para esta pregunta.
- Gracias al centro donde me apoyan, ¿he podido conocer gente que quería conocer, del centro o de fuera? En la respuesta, poner tres caritas de color verde, amarillo y rojo para valorar positiva, ni positiva ni negativa y negativa.
- ¿Mantengo o establezco las relaciones personales que deseo, en el servicio o fuera de él? En la respuesta, poner cuatro caras de color rojo, naranja, amarillo y verde con los siguientes valores: 1- Nada / Nunca o casi nunca / Nada de acuerdo; 2- Poco / En ocasiones / Algo de acuerdo; 3- Bastante / Habitualmente / Bastante de acuerdo; 4- Mucho / Siempre / De acuerdo.
- ¿El recurso en el que estoy me ofrece la libertad que necesito para relacionarme como deseo? SI/NO. En caso negativo ¿Por qué?

Indicador 45: porcentaje de personas usuarias que considera que le apoyan bastante o mucho para participar en su comunidad local de la manera que quiere.

Valor: 

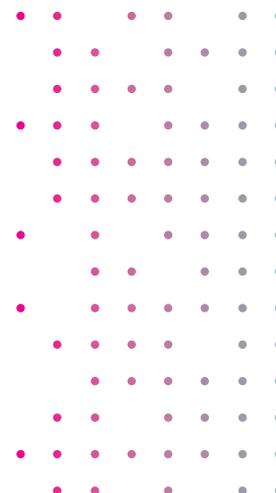
PREGUNTA 16 PARA APLICAR:

Me apoyan para participar en mi comunidad (barrio, municipio) de la manera que quiero:

1. Nada.
2. Poco.
3. Bastante.
4. Mucho.

DESCRIPCIÓN **RESULTADOS DE APLICACIÓN**

<ul style="list-style-type: none"> • Dimensión: relaciones e inclusión en la comunidad • Foco: integración comunitaria • Nivel: micro • Principio: atención en (y por) la comunidad, en entornos ordinarios • Dimensión vital-organizativa: participación en la comunidad • Informante: personas usuarias 	<ul style="list-style-type: none"> • Mínimo: 1 • Máximo: 4 • Media: 3,11 • Moda: 3 • Mediana: 3 • % opción menor personalización: 5,33 • % opción mayor personalización: 30,67 • % No contesta: 2,60
---	--



VALORACIÓN PILOTAJE:

- Es una pregunta que precisa concreción y poner ejemplos para una mayor comprensión por parte de las personas usuarias.
- La pregunta no contempla que puede que no exista sentimiento de pertenencia ni de identidad en cuanto a la comunidad en la que reside la persona. Siendo así, se propone reflexionar sobre la posibilidad de la pregunta se centre en este aspecto.
- En el enunciado no se menciona quién debe prestar el apoyo para el acceso a la comunidad y esto genera dudas.
- Se han recogido las siguientes opciones de cambio de texto para esta pregunta:
 - » En la respuesta, poner cuatro caras de color rojo, naranja, amarillo y verde con los siguientes valores: 1- Nada / Nunca o casi nunca / Nada de acuerdo; 2- Poco / En ocasiones / Algo de acuerdo; 3- Bastante / Habitualmente / Bastante de acuerdo; 4- Mucho / Siempre / De acuerdo.
 - » ¿Los y las profesionales del recurso o servicio al que acudes te ayudan o apoyan para participar en la comunidad?

B. CUESTIONARIO FAMILIAS

Resultados cuantitativos:

PREGUNTAS	MIN	MAX	MEDIA	MODA	MEDIANA	% OPCIÓN MENOR PERSONALIZACIÓN	% OPCIÓN MAYOR PERSONALIZACIÓN
P1. Considero que el nivel de personalización de la atención (tal y como se define) que se da en el servicio es:	2,00	5,00	4,19	4,00	4,00	0,00	33,33
P2. Como familiar me siento suficientemente acompañada y apoyada por el servicio y sus profesionales:	2,00	3,00	2,81	3,00	3,00	0,00	81,48

- La P2 no hace referencia directa a personalización. Puede llevar a confundir la personalización con la satisfacción con el servicio. Las puntuaciones altas se relacionan con el hecho de que se valora positivamente la ayuda recibida del servicio, pero no tanto que se mida la calidad de esa ayuda.
- Se echa de menos abordar la cuestión del derecho a la información de las familias.
- Se echa de menos alguna pregunta sobre si el servicio ofrece alternativas para la edad cronológica y el momento vital de las personas usuarias.
- Se echa de menos preguntas relacionadas con el número de profesionales y si les parece que son suficientes para ofrecer un servicio personalizado.
- Se echa en falta alguna pregunta referente a si se tienen en cuenta la visión y los valores de la persona usuaria, aunque sean distintos a los de la familia (por ver si ha habido una colisión de intereses con la familia a la hora de personalizar el servicio).
- En el cuestionario de las familias se han abordado los siguientes indicadores:

Resultados cualitativos:

- En general las familias comprenden sin problema las preguntas, si bien adolecen de ser poco específicas.
- Las opciones de respuesta asociadas con el menor y el mayor nivel de personalización no se han usado en ninguna ocasión y parece que las preguntas con 5 opciones de respuesta no muestran un buen comportamiento.
- Un contexto de aplicación interesante para este cuestionario pueden ser las reuniones con las familias.
- En algunos servicios actualmente algunas familias pueden tener insuficiente información sobre cómo funcionan los servicios en detalle como para poder responder a preguntas sobre personalización.
- Se echa en falta observar en qué medida las familias perciben que pueden participar en los cuidados y apoyos y especialmente en situaciones críticas.
- Se echa en falta observar en qué medida las familias perciben que el centro es "abierto" y pueden entrar y salir "como si fuera su casa".

Indicador 26: porcentaje de familias o personas de la red primaria de soporte que perciben que el nivel de personalización de la atención en el servicio es alto o muy alto.

Valor: 

PREGUNTA 1 PARA APLICAR:

Considero que el nivel de personalización de la atención (tal y como se define) que se da en el servicio es:

1. Muy bajo.
2. Bajo.
3. Medio.
4. Alto.
5. Muy alto.

PREGUNTA 2 PARA APLICAR:

Como familiar me siento suficientemente acompañada y apoyada por el servicio y sus profesionales:

1. Nada de acuerdo.
2. Parcialmente de acuerdo.
3. Totalmente de acuerdo.

DESCRIPCIÓN	RESULTADOS DE APLICACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> • Dimensión: diseño y funcionamiento de servicios • Foco: evaluación • Nivel: meso • Principio: calidad de vida (vida de calidad) • Dimensión vital-organizativa: red de soporte primario acompañada • Informante: familias 	<ul style="list-style-type: none"> • Mínimo: 1 • Máximo: 5 • Media: 4,19 • Moda: 4 • Mediana: 4 • % opción menor personalización: 0 • % opción mayor personalización: 33,33 • % No contesta: 0

DESCRIPCIÓN	RESULTADOS DE APLICACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> • Dimensión: plan de atención • Foco: satisfacción de las familias o red de soporte • Nivel: micro • Principio: integralidad • Dimensión vital-organizativa: red de soporte primario acompañada • Informante: familias 	<ul style="list-style-type: none"> • Mínimo: 1 • Máximo: 3 • Media: 2,81 • Moda: 3 • Mediana: 3 • % opción menor personalización: 0 • % opción mayor personalización: 0 • % No contesta: 0

VALORACIÓN PILOTAJE:

- La pregunta puede ser muy general y se ha podido responder en base al grado de satisfacción. Se proponen las siguientes opciones:
 - » ¿Si sienten que esto también es su casa? ¿si es un espacio donde pueden entrar y salir libremente?
 - » ¿En qué medida pueden participar en apoyos, en los cuidados?
 - » ¿Si se respeta el estilo de vida del familiar con el que viven, aunque esté en contra de lo que ellos piensan?

VALORACIÓN PILOTAJE:

- Alguna familia considera que la definición de personalización es una descripción excesivamente larga.
- Son muy escasas las preguntas y quizás desorientadas desde algunos ámbitos de intervención. Las posibilidades podrían ser, cambiar nivel de personalización por “adecuado” “ajustado a las necesidades”, etc. También, cambiar acompañamiento y apoyo suficiente por información, accesibilidad, tenerlos en consideración en procesos de toma de decisión, posibilidad de participar en las actuaciones que se desarrollen, etc.
- Se podría plantear: % de familiares que cree que el personal sabe quiénes son y se sienten bienvenidos en la residencia (en el centro que sea).
- Otra opción podría ser: % de familiares que se sienten implicados en las decisiones acerca de los cuidados y se valora sus aportaciones.

Indicador 38: porcentaje de familias o personas de la red primaria de soporte que se sienten suficientemente acompañadas y apoyadas por el servicio.

Valor:

C. CUESTIONARIO PROFESIONALES DE REFERENCIA

Resultados cuantitativos:

PREGUNTAS	MIN	MAX	MEDIA	MODA	MEDIANA	% OPCIÓN MENOR PERSONALIZACIÓN	% OPCIÓN MAYOR PERSONALIZACIÓN	NC
P1. % de personas usuarias que están recibiendo intervención en su entorno de referencia deseado sobre el total de usuarias	0,00	100,00	83,12	100,00	100,00	8,33	69,44	16,28
P2. % de personas usuarias que han participado en la elaboración de su Plan Individualizado de Atención y han tenido al menos 3 reuniones durante el proceso para su elaboración con el fin de establecer objetivos, elegir actividades, etc. sobre total de personas con plan.	0,00	100,00	79,71	100,00	93,11	9,52	47,62	2,33
P3. % de Planes Individualizados de Atención en que los resultados personales definidos son coherentes con sus valores, estilo de vida deseado y actividades/lugares/ personas significativas sobre total personas con plan	0,00	100,00	90,75	100,00	100,00	2,50	75,00	6,98
P4. % de Planes Individualizados de Atención en que los resultados personales definidos son específicos, medibles, alcanzables, relevantes para la persona y con una temporalidad concreta sobre total personas con plan	0,00	100,00	94,50	100,00	100,00	2,44	87,80	4,65
P5. % de Planes Individualizados de Atención que incluyen entre las y los responsables de las acciones a personas de distintos servicios, personas de la comunidad, amistades/familiares sobre total personas con plan	0,00	100,00	82,90	100,00	100,00	7,89	65,79	11,63

PREGUNTAS	MIN	MAX	MEDIA	MODA	MEDIANA	% OPCIÓN MENOR PERSONALIZACIÓN	% OPCIÓN MAYOR PERSONALIZACIÓN	NC
P6. % de personas usuarias en cuyos planes individuales de atención se recoge específicamente el apoyo para utilizar diferentes servicios comunitarios sobre el total de personas con plan	0,00	100,00	79,19	100,00	100,00	8,33	63,89	16,28
P7. %de personas usuarias que acuden habitualmente a espacios o recursos comunitarios donde comparten con otras personas momentos de ocio, culturales, de formación o de encuentro sobre total de usuarias	10,00	100,00	76,68	100,00	89,81	0,00	44,44	16,28

- Las P1, P5, P6 y P7 presentan niveles muy elevados de no respuesta.

Resultados cualitativos

- Varios de los indicadores pueden dar lugar a interpretaciones múltiples y en ocasiones se refieren a más de una cuestión.
- Algunos de los datos que se solicitan no siempre están sistematizados y registrados cuantitativamente. Por ejemplo, se realizan reuniones, pero no se cuantifican.
- Algunas personas cuestionan que se deba medir la personalización cuantificando el número de reuniones que se dedican a la elaboración del PAP o PIA ya que puede significar no tener en cuenta los diferentes ritmos y tiempos de cada persona.
- Algunos de los ítems que se plantean para las y los profesionales podrían abordarse en el cuestionario de personas usuarias también.
- Desde algunos servicios se pone en cuestión que la o el profesional de referencia ocupe un lugar tan esencial en el proceso de cambio. En ocasiones la referencialidad está en el equipo.
- En algunos casos el o la profesional puede no disponer de la información relativa a la red de apoyos fuera del servicio, etc. Algunos indicadores

requerirán adaptar los actuales sistemas de registro de datos sobre personas usuarias.

- Algunos indicadores no son aplicables al conjunto de servicios.
- El hecho de que algunas preguntas soliciten el dato absoluto para posteriormente calcular un porcentaje puede generar confusión. Sería aconsejable solicitar directamente el porcentaje.
- En algunos indicadores sería conveniente delimitar la temporalidad del dato y el grupo de personas usuarias a los que se quiere hacer referencia en concreto.
- Sería interesante establecer algún criterio en relación con el tiempo mínimo de permanencia en el servicio del o la profesional que responde el cuestionario.
- Se echa de menos incluir preguntas que hagan alusión a cómo se incluye en el PAP o PIA la mirada de las personas de referencia a lo largo del proceso de inserción de las personas usuarias.
- Se echan de menos referencias a la formación de profesionales, a las estrategias de apoyo tales como la supervisión... para conocer cómo perciben las y los profesionales la inversión que la organización realiza de cara a avanzar en personalización. En relación con esto se echa en falta ir más allá del PAP y PIA y preguntar a las y los profesionales si han recibido formación, si creen que disponen

de tiempo suficiente para atender a las personas usuarias, para realizar un seguimiento adecuado...

- Se echa en falta abordar el nivel de permeabilidad del servicio para adaptarse a las necesidades de las personas usuarias. En este sentido, se echa en falta abordar el tema de la adaptabilidad o versatilidad de los equipos y la posibilidad de elegir la persona que va a brindarle el apoyo.
- Se echa en falta alguna alusión a si los PIA contribuyen positivamente a la calidad de vida y la integración de las personas usuarias y a mejorar su percepción de integración.
- Se echa de menos abordar el tema del respeto en la toma de decisiones de las personas usuarias.

En el cuestionario de las y los profesionales de referencia se han abordado los siguientes indicadores:

Indicador 5: porcentaje de personas usuarias que están recibiendo intervención en su entorno de referencia deseado.

Valor: 

PREGUNTA 1 PARA APLICAR:

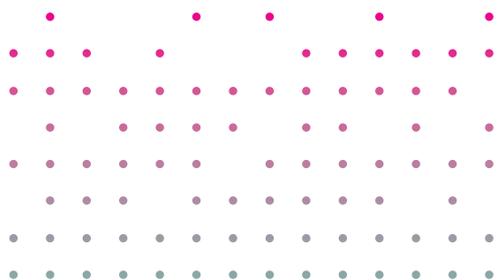
Señalar el número de personas usuarias que están recibiendo intervención en su entorno de referencia deseado:

1. Número de personas usuarias totales.
2. Número de personas usuarias que están recibiendo intervención en su entorno de referencia deseado.

DESCRIPCIÓN	RESULTADOS DE APLICACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> • Dimensión: oferta de servicios y prestaciones • Foco: diseminación por el territorio • Nivel: macro • Principio: dignidad • Dimensión vital-organizativa: elección de lugar • Informante: profesionales de referencia de DFG o servicio 	<ul style="list-style-type: none"> • Mínimo: 0 • Máximo: 100 • Media: 83,12 • Moda: 100 • Mediana: 100 • % opción menor personalización: 8,33 • % opción mayor personalización: 69,44 • % No contesta: 16,28

VALORACIÓN PILOTAJE:

- No se comprende "entorno de referencia deseado", genera dudas. "Las personas reciben los apoyos en el entorno deseado: hogar, barrio, centro...". Se sugiere concretar un poco más o poner algún ejemplo (lugar de formación, localización de la familia en el país actual...) que ayuden a la comprensión del término o, cambiarlo por "señala el número de personas usuarias que están recibiendo intervención en su entorno o en un lugar de su elección".



Indicador 37: porcentaje de personas usuarias que han participado en la elaboración de su Plan Individualizado de Atención y han tenido al menos 3 reuniones durante el proceso para su elaboración con el fin de establecer objetivos, elegir actividades, etc.

Valor: 

PREGUNTA 2 PARA APLICAR:

Señalar el número de personas usuarias que han participado en la elaboración de su Plan Individualizado de Atención y han tenido al menos 3 reuniones durante el proceso para su elaboración con el fin de establecer objetivos, elegir actividades, etc.:

- Número de personas usuarias totales.
- Número de personas usuarias que han participado en la elaboración de su Plan Individualizado de Atención y han tenido al menos 3 reuniones.

DESCRIPCIÓN	RESULTADOS DE APLICACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> Dimensión: plan de atención Foco: grado de participación y elección Nivel: micro Principio: autodeterminación, elección y control Dimensión vital-organizativa: participación en el plan de atención Informante: profesionales de referencia de DFG o servicio 	<ul style="list-style-type: none"> Mínimo: 0 Máximo: 100 Media: 79,71 Moda: 100 Mediana: 93,11 % opción menor personalización: 9,52 % opción mayor personalización: 47,62 % No contesta: 2,33

VALORACIÓN PILOTAJE:

- Se considera que concretar una referencia temporal ayudaría a responder. ¿Desde cuándo hay que empezar a contar las personas que han participado? Es decir, podría darse que exista una diferencia entre la referencia del año anterior (2022) y el número de personas que ya tienen plan de acción pero que no ha sido revisado en el 2022.
- Habría que tener en cuenta que, no todas las personas tienen capacidad para realizar el plan.
- El proceso de elaboración del PIA no se asemeja a si en 3 reuniones está hecho. Se habla de tiempos y habría que tener en cuenta los ritmos de cada persona, sobre todo cuando hablamos de personalización. Hay casuísticas muy complejas y los tiempos son cosas a tener en cuenta en el caso de cada persona. Es difícil hacer el PIA a todos igual.
- En general, en la mayoría de servicios no se realizan 3 reuniones formales, se va adaptando el

plan de atención, hablándolo con la persona de manera informal. La pregunta es muy específica. Se adapta el plan de atención, pero no se realizan necesariamente 3 reuniones. Siendo así, se sugiere repensar esta pregunta eliminando las tres reuniones.

Indicador 40: porcentaje de Planes Individualizados de Atención en que los resultados personales definidos son coherentes con sus valores, estilo de vida deseado y actividades/lugares/personas significativas.

Valor: 

PREGUNTA 3 PARA APLICAR:

Señalar el número de Planes Individualizados de Atención en que los resultados personales definidos son coherentes con sus valores, estilo de vida deseado y actividades/lugares/personas significativas:

- Número de personas usuarias totales con Planes Individualizados de Atención.
- Número de personas usuarias con Planes Individualizados de Atención en que los resultados personales definidos son coherencias con sus valores y estilo de vida deseado.

DESCRIPCIÓN	RESULTADOS DE APLICACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> Dimensión: plan de atención Foco: resultados Nivel: micro Principio: autodeterminación, elección y control Dimensión vital-organizativa: objetivos adaptados a intereses y valores Informante: profesionales de referencia de DFG o servicio 	<ul style="list-style-type: none"> Mínimo: 0 Máximo: 100 Media: 90,75 Moda: 100 Mediana: 100 % opción menor personalización: 2,50 % opción mayor personalización: 75 % No contesta: 6,98

VALORACIÓN PILOTAJE:

- Para mejorar la comprensión, se propone cambiar “los resultados personales definidos” por “acciones definidas”.
- El final de la pregunta “valores, estilo de vida...” tiene demasiadas características, se sugiere resumirlo en alguna de ellas como por ejemplo “estilo de vida” o que la persona haya decidido realizar esas actividades.
- Cuando se habla de lugares, ¿a qué se refiere, coherencia de su proyecto individual con el lugar en el que vive?
- Se propone modificar la pregunta o añadir otra donde se recojan los casos en los que se ha reformulado o modificado el Plan individualizado de Atención, ya que durante los procesos largos que se mantienen en varios programas los procesos pueden cambiar.

Indicador 41: porcentaje de Planes Individualizados de Atención en que los resultados personales definidos son específicos, medibles, alcanzables, relevantes para la persona y con una temporalidad concreta.

Valor:

PREGUNTA 4 PARA APLICAR:

Señalar el número de Planes Individualizados de Atención en que los resultados personales definidos son específicos, medibles, alcanzables, relevantes para la persona y con una temporalidad concreta:

1. Número de personas usuarias totales con Planes Individualizados de Atención.
2. Número de personas usuarias con Planes Individualizados de Atención en que los resultados personales definidos son específicos, medibles, alcanzables, relevantes para la persona y con una temporalidad concreta.

DESCRIPCIÓN

RESULTADOS DE APLICACIÓN

- | | |
|---|---|
| • Dimensión: plan de atención | • Mínimo: 0 |
| • Foco: resultados | • Máximo: 100 |
| • Nivel: micro | • Media: 94,5 |
| • Principio: derechos | • Moda: 100 |
| • Dimensión vital-organizativa: objetivos adaptados a intereses y valores | • Mediana: 100 |
| • Informante: profesionales de referencia de DFG o servicio | • % opción menor personalización: 2,44 |
| | • % opción mayor personalización: 87,80 |
| | • % No contesta: 4,65 |

VALORACIÓN PILOTAJE:

- La pregunta en general es difícil de responder. Las respuestas son poco fiables ya que es difícil saber qué significa “resultados personales definidos” y también es difícil que estos cumplan tantos requisitos.
- En esta pregunta existe una tendencia a responder que todos cumplen (al no entender la pregunta) o ninguno (ya que es difícil cumplir con todas estas características).

Indicador 42: porcentaje de Planes Individualizados de Atención que incluyen entre los responsables de las acciones a personas de distintos servicios, personas de la comunidad, amistades/familiares.

Valor:

PREGUNTA 5 PARA APLICAR:

Señalar el número de Planes Individualizados de Atención que incluyen entre las y los responsables de las acciones a personas de distintos servicios, personas de la comunidad, amistades/familiares:

1. Número de personas usuarias totales con Planes Individualizados de Atención.
2. Número de personas usuarias con Planes Individualizados de Atención que incluyen entre las y los responsables de las acciones a personas de distintos servicios, personas de la comunidad, amistades/familiares.

DESCRIPCIÓN **RESULTADOS DE APLICACIÓN**

- | | |
|---|---|
| • Dimensión: plan de atención | • Mínimo: 0 |
| • Foco: diversidad de agentes | • Máximo: 100 |
| • Nivel: micro | • Media: 82,90 |
| • Principio: inclusión social | • Moda: 100 |
| • Dimensión vital-organizativa: participación en la comunidad | • Mediana: 100 |
| • Informante: profesionales de referencia de DFG o servicio | • % opción menor personalización: 7,89 |
| | • % opción mayor personalización: 65,79 |
| | • % No contesta: 11,63 |

VALORACIÓN PILOTAJE:

- La pregunta genera dudas para responder adecuadamente ¿cuántas acciones de los itinerarios individualizados tiene como responsable a una persona ajena al servicio?; la mayoría de servicios no disponen de indicadores que faciliten el dato.
- La falta de precisión de esta pregunta hace que lleve a diversas interpretaciones, “si hay personas ajenas a la organización que participen en el itinerario individualizado”, en tal caso la respuesta sería de un alto porcentaje ya que los itinerarios se comparten con el entorno familiar.
- En esta pregunta surgen muchas dudas, ¿de qué servicios o personas se tienen que tener en cuenta?, no en todos los casos se dispone de información exacta.
- Esta pregunta ha llevado a diversas interpretaciones, requiere una mayor concreción u ofrecer algún ejemplo para poder aclararla y que no se interpretara de forma diferente.
- Se han recogido las siguientes opciones de cambio de texto para esta pregunta:
 - » ... siempre que la persona lo quiera
 - » Interesaría preguntar ¿cuántas personas que tienen un itinerario individualizado cuentan con apoyo de personas ajenas al servicio, familiares, amigos...?, ¿Con que red de apoyos cuentan?

Indicador 46: porcentaje de personas usuarias en cuyos planes individuales de atención se recoge específicamente el apoyo para utilizar diferentes servicios comunitarios.

Valor: 

PREGUNTA 6 PARA APLICAR:

Señalar el número de personas usuarias en cuyos planes individuales de atención se recoge específicamente el apoyo para utilizar diferentes servicios comunitarios:

1. Número de personas usuarias totales con Planes Individualizados de Atención.
2. Número de personas usuarias en cuyos planes individuales de atención se recoge específicamente el apoyo para utilizar diferentes servicios comunitarios.

DESCRIPCIÓN **RESULTADOS DE APLICACIÓN**

- | | |
|---|---|
| • Dimensión: relaciones e inclusión en la comunidad | • Mínimo: 0 |
| • Foco: apoyo en la comunidad | • Máximo: 100 |
| • Nivel: micro | • Media: 79,19 |
| • Principio: atención en (y por) la comunidad, en entornos ordinarios | • Moda: 100 |
| • Dimensión vital-organizativa: participación en la comunidad | • Mediana: 100 |
| • Informante: profesionales de referencia de DFG o servicio | • % opción menor personalización: 8,33 |
| | • % opción mayor personalización: 63,89 |
| | • % No contesta: 16,28 |

VALORACIÓN PILOTAJE:

- Casi todas las personas usuarias tienen alguna acción de apoyo para el uso de un servicio comunitario, desde contribuciones en comercios, hasta colaboraciones con ONGs, participaciones en eventos de la comunidad (bailes, coros, exposiciones...) pero en este ítem se echa de menos el recoger si se apoya a las personas a mantener sus relaciones significativas, y esto no son “servicios comunitarios”.

- Hay varias preguntas que hacen referencia a la comunidad, y se hace difícil responder debido a que no se dispone de indicadores que hagan referencia a la comunidad.
- Se propone especificar qué son servicios comunitarios e incluir ejemplos.
- En algunos casos ha sido difícil responder a esta pregunta ya que deberían mirarlo en el plan de atención.
- Se echa de menos el especificar a que grupo en concreto (por ejemplo, usuarias del servicio donde trabajo o en el piso donde intervengo directamente con regularidad...).
- Se requiere una mayor concreción y especificar lo que son y a que se refiere "servicios comunitarios".

Indicador 47: porcentaje de personas usuarias que acuden habitualmente a espacios o recursos comunitarios donde comparten con otras personas momentos de ocio, culturales, de formación o de encuentro.

Valor: 

PREGUNTA 7 PARA APLICAR:

Señalar el número de personas usuarias que acuden habitualmente a espacios o recursos comunitarios donde comparten con otras personas momentos de ocio, culturales, de formación o de encuentro:

1. Número de personas usuarias totales.
2. Número de personas usuarias que acuden habitualmente a espacios o recursos comunitarios.

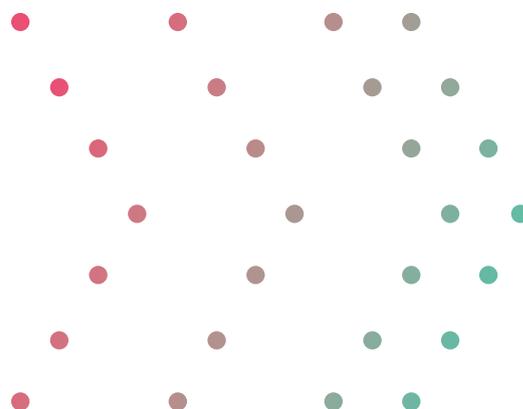
DESCRIPCIÓN

RESULTADOS DE APLICACIÓN

- | | |
|---|---|
| • Dimensión: relaciones e inclusión en la comunidad | • Mínimo: 10 |
| • Foco: contexto y redes significativas de apoyo | • Máximo: 100 |
| • Nivel: micro | • Media: 76,68 |
| • Principio: inclusión social | • Moda: 100 |
| • Dimensión vital-organizativa: participación en la comunidad | • Mediana: 89,81 |
| • Informante: profesionales de referencia de DFG o servicio | • % opción menor personalización: 0 |
| | • % opción mayor personalización: 44,44 |
| | • % No contesta: 16,28 |

VALORACIÓN PILOTAJE:

Se echa de menos aludir a las relaciones inclusivas, relaciones de amistad, de una forma clara y concisa. Se propone indicar si el servicio genera acciones específicas para fomentar esto.



D. CUESTIONARIO RESPONSABLE DE SERVICIO DE LA ORGANIZACIÓN

Resultados cuantitativos:

PREGUNTAS	MIN	MAX	MEDIA	MODA	MEDIANA	% OPCIÓN MENOR PERSONALIZACIÓN	% OPCIÓN MAYOR PERSONALIZACIÓN	NC
P1. En el servicio se evalúa el grado de personalización de la atención y se dan a conocer los resultados (no tiene por qué ser un proceso específico de evaluación de la personalización, sino que puede estar incorporado en un proceso de evaluación general del servicio):	1,00	5,00	3,92	5,00	5,00	8,33	58,33	7,69
P2. % de profesionales que se ha formado en los últimos dos años en aspectos sobre personalización de la atención sobre total de profesionales:	46,15	100,00	93,93	100,00	100,00	0,00	84,62	0,00
P3. % de personas usuarias que han visto modificado su profesional de referencia en el servicio durante el último año sobre el total de usuarias:	0,00	100,00	25,14	0,00	20,00	27,27	9,09	7,69
P4. Considero que existe un ajuste adecuado entre la ratio de profesionales y las necesidades para realizar una atención personalizada en el servicio:	1,00	3,00	2,38	3,00	3,00	23,08	61,54	0,00
P5. En el servicio se hace uso de medios específicos (traducción, documentación lectura fácil, tecnología...) para asegurar una comunicación adecuada con todas las personas:	1,00	5,00	4,23	5,00	5,00	7,69	61,54	0,00
P6. (Sólo para servicios de alojamiento o residenciales). % de habitaciones individuales respecto al total de plazas:	15,00	100,00	57,49	30,43	47,04	0,00	25,00	38,46
P7. Se han realizado obras o adaptaciones (ya sea un centro o servicio) en los dos últimos años con el fin de personalizar más la atención prestada:	1,00	2,00	1,46	1,00	1,00	53,85	46,15	0,00

PREGUNTAS	MIN	MAX	MEDIA	MODA	MEDIANA	% OPCIÓN MENOR PERSONALIZACIÓN	% OPCIÓN MAYOR PERSONALIZACIÓN	NC
P8. En el servicio se cuenta con canales formalizados de información y comunicación con las personas usuarias y con sus familias o personas de la red primaria:	1,00	5,00	4,15	5,00	5,00	15,38	76,92	0,00
P9. % de quejas y sugerencias sobre el funcionamiento del servicio contestadas en el plazo de 20 días respecto al total de quejas y sugerencias recibidas en el último año:	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	0,00	100,00	84,62
P10. Se ha actualizado la regulación interna del servicio en los dos últimos años, con el fin de personalizar más el servicio y atender a las orientaciones dadas por las personas usuarias:	1,00	2,00	1,18	1,00	1,00	18,18	81,82	7,69
P11. Se promueven y dinamizan espacios de participación de las personas usuarias en relación con aspectos de la vida cotidiana del servicio:	2,00	3,00	2,85	3,00	3,00	0,00	84,62	0,00
P12. Por otro lado, se promueven y dinamizan espacios de participación de las familias o personas que forman su red primaria en relación con el funcionamiento del servicio:	1,00	3,00	1,85	2,00	2,00	30,77	15,38	0,00
P13. Se cuenta con procedimientos formalizados para implicar a las personas usuarias en la evaluación del servicio:	1,00	5,00	4,46	5,00	5,00	7,69	76,92	0,00
P14. Se dispone de mecanismos ágiles de coordinación y colaboración entre distintos sistemas y agentes que apoyan a la persona para facilitar la consecución de sus objetivos:	3,00	5,00	4,69	5,00	5,00	0,00	76,92	0,00

PREGUNTAS	MIN	MAX	MEDIA	MODA	MEDIANA	% OPCIÓN MENOR PERSONALIZACIÓN	% OPCIÓN MAYOR PERSONALIZACIÓN	NC
P15. Cómo máximo cada dos años se recogen indicadores subjetivos del impacto de los apoyos en la calidad de vida de la persona, según su escala de valores:	1,00	5,00	4,17	5,00	5,00	8,33	58,33	7,69
P16. Se llevan a deliberación ética aquellos dilemas que se dan en caso de no llevar a cabo las acciones tal cual las marca/define/decide la propia persona:	1,00	5,00	4,00	5,00	5,00	15,38	61,54	0,00
P17. Los apoyos, en el servicio, se planifican con herramientas accesibles y contrastadas y mediante una metodología que favorece la personalización:	4,00	5,00	4,67	5,00	5,00	0,00	66,67	7,69

- Las preguntas P2 y P11 discriminan poco ya que más del 80% de la muestra se concentra en torno a la opción asociada con el mayor nivel de personalización.
- La P9 presenta niveles muy elevados de no respuesta.
- La P1, P8 y P16 suscitan dudas y pueden dar lugar a interpretaciones múltiples.

Resultados cualitativos:

- Convendría incluir matices en algunas preguntas para evitar dudas y múltiples interpretaciones.
- En la medida en que algunas preguntas hacen referencia a personas usuarias y familias se complejiza la respuesta.
- Algunas preguntas hacen alusión al hecho de que las y los profesionales promuevan ciertas prácticas (coordinación, participación...), pero ello no asegura que finalmente se consiga. En este sentido convendría revisar la formulación para hacer referencia más clara al impacto real de las prácticas de las y los profesionales.
- Se echan de menos referencias de incorporación de la personalización en las entidades: a la formación de profesionales y al impacto de la misma en

sus prácticas/formas de hacer en el servicio, a las estrategias de cuidado a profesionales tales como la supervisión, al presupuesto invertido en personalización, a la participación de profesionales en órganos de decisión de la organización... porque son formas de medir en qué medida la organización está poniendo los medios necesarios para avanzar en personalización. En este sentido, convendría que este cuestionario de organización fuera sensible para medir hasta qué punto en el servicio ha habido un cambio de paradigma real, hasta qué punto el servicio se ha visto alterado desde que se llevan a cabo prácticas relacionadas con la personalización.

- Se echa de menos alguna alusión a cómo se ve modificado el servicio a partir del momento en que se adopta una mayor personalización.
- Se echan de menos otras preguntas más directas sobre la participación de las personas en la organización y normativa de los recursos.
- Se echa de menos que la pregunta que se refiere a la coordinación no sea más directa, dada la importancia de este aspecto en relación con la personalización.
- Se echa de menos alguna alusión más a la rotación/estabilidad del personal.

En el cuestionario de las personas responsables de servicio de la organización se han abordado los siguientes indicadores:

Indicador 8: porcentaje de servicios que evalúan la personalización de la atención y publican los resultados.

Valor:

PREGUNTA 1 PARA APLICAR:

En el servicio se evalúa el grado de personalización de la atención y se dan a conocer los resultados (no tiene por qué ser un proceso específico de evaluación de la personalización, sino que puede estar incorporado en un proceso de evaluación general del servicio):

1. No se ha pensado sobre ello.
2. Se está pensando sobre ello.
3. Se está planificando para ello.
4. Poniendo en marcha.
5. Haciendo.

DESCRIPCIÓN	RESULTADOS DE APLICACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> • Dimensión: oferta de servicios y prestaciones • Foco: evaluación • Nivel: macro • Principio: calidad de vida (vida de calidad) • Dimensión vital-organizativa: referentes profesionales cercanos y estables • Informante: responsables de servicio/entidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Mínimo: 1 • Máximo: 5 • Media: 3,92 • Moda: 5 • Mediana: 5 • % opción menor personalización: 8,33 • % opción mayor personalización: 58,33 • % No contesta: 7,69

VALORACIÓN PILOTAJE:

- Se propone diferenciar con cuántas personas se puede hacer y posteriormente con cuántas se ha hecho.
- En esta pregunta habría que precisar si hace referencia a indicadores, análisis de casos de reuniones, seguimientos semestrales con personas usuarias...

Indicador 9: Porcentaje de profesionales (intervención + gestión) que se ha formado en los últimos dos años en aspectos sobre personalización de la atención.

Valor:

PREGUNTA 2 PARA APLICAR:

Señalar el número de profesionales respecto al total considerado (profesionales totales del servicio sobre el que se cumplimenta el cuestionario) que se ha formado en los últimos dos años en aspectos sobre personalización de la atención:

1. Número de profesionales totales.
2. Número de profesionales que se ha formado.

DESCRIPCIÓN	RESULTADOS DE APLICACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> • Dimensión: recursos disponibles • Foco: formación profesional • Nivel: meso • Principio: calidad de vida (vida de calidad) • Dimensión vital-organizativa: referentes profesionales cercanos y estables • Informante: responsables de servicio/entidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Mínimo: 46,15 • Máximo: 100 • Media: 93,93 • Moda: 100 • Mediana: 100 • % opción menor personalización: 0 • % opción mayor personalización: 84,62 • No contesta: 0

VALORACIÓN PILOTAJE:

Los resultados sobre la formación de los profesionales generan dudas ¿las y los profesionales están realmente formados?

El indicador es pertinente pero quizá darle una vuelta para que las opciones de respuesta discriminen en mayor medida.

Indicador 11: porcentaje de personas usuarias que han visto modificado su profesional de referencia en el servicio durante el último año.

Valor:

PREGUNTA 3 PARA APLICAR:

Señalar el número de personas usuarias que han visto modificado su profesional de referencia en el servicio durante el último año:

- Número de personas usuarias totales.
- Número de personas usuarias a las que se les ha modificado el profesional de referencia.

DESCRIPCIÓN	RESULTADOS DE APLICACIÓN
-------------	--------------------------

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> Dimensión: recursos disponibles Foco: estabilidad profesional Nivel: meso Principio: derechos Dimensión vital-organizativa: referentes profesionales cercanos y estables Informante: responsables de servicio/entidad | <ul style="list-style-type: none"> Mínimo: 0 Máximo: 100 Media: 25,14 Moda: 0 Mediana: 20 % opción menor personalización: 27,27 % opción mayor personalización: 9,09 % No contesta: 7,69 |
|--|--|

VALORACIÓN PILOTAJE:

- Se propone tener en cuenta cuáles son las causas.

Indicador 12: porcentaje de servicios que valoran que existe un ajuste adecuado entre la ratio de profesionales y las necesidades para realizar una atención personalizada.

Valor:

DESCRIPCIÓN	RESULTADOS DE APLICACIÓN
-------------	--------------------------

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> Dimensión: recursos disponibles Foco: ratios Nivel: meso Principio: derechos Dimensión vital-organizativa: referentes profesionales cercanos y estables Informante: responsables de servicio/entidad | <ul style="list-style-type: none"> Mínimo: 1 Máximo: 3 Media: 2,38 Moda: 3 Mediana: 3 % opción menor personalización: 23,08 % opción mayor personalización: 61,54 % No contesta: 0 |
|---|--|

VALORACIÓN PILOTAJE:

- Cuesta elegir entre totalmente de acuerdo y parcialmente de acuerdo.
- Se propone incorporar un espacio abierto para observaciones para matizar.
- La pregunta en torno al ratio se considera que no se ajusta a los criterios de personalización que se buscan.
- Se debate sobre la idoneidad de que el ratio de profesionales/usuarios sea un indicador adecuado.

Indicador 13: porcentaje de servicios que hacen uso de medios específicos (traducción, documentación lectura fácil, tecnología...) para asegurar una comunicación adecuada con todas las personas.

Valor:

PREGUNTA 4 PARA APLICAR:

Considero que existe un ajuste adecuado entre la ratio de profesionales y las necesidades para realizar una atención personalizada en el servicio:

- Nada de acuerdo.
- Parcialmente de acuerdo.
- Totalmente de acuerdo.

PREGUNTA 5 PARA APLICAR:

En el servicio se hace uso de medios específicos (traducción, documentación lectura fácil, tecnología...) para asegurar una comunicación adecuada con todas las personas:

- No se ha pensado sobre ello.
- Se está pensando sobre ello.
- Se está planificando para ello.
- Poniendo en marcha.
- Haciendo.

DESCRIPCIÓN

RESULTADOS DE APLICACIÓN

- | | |
|---|---|
| • Dimensión: recursos disponibles | • Mínimo: 1 |
| • Foco: medios técnicos | • Máximo: 5 |
| • Nivel: meso | • Media: 4,23 |
| • Principio: derecho a la orientación y a la información | • Moda: 5 |
| • Dimensión vital-organizativa: elección de actividades y objetivos | • Mediana: 5 |
| • Informante: responsables de servicio/entidad | • % opción menor personalización: 7,69 |
| | • % opción mayor personalización: 61,54 |
| | • % No contesta: 0 |

VALORACIÓN PILOTAJE:

No hay ninguna valoración concreta para este indicador, ver valoraciones generales.

Indicador 16: porcentaje de servicios residenciales que dispone de habitaciones individuales para al menos el 75% de las personas usuarias.

Valor: 

PREGUNTA 6 PARA APLICAR:

(Sólo para servicios de alojamiento o residenciales). Qué número de habitaciones individuales para las personas usuarias dispone el servicio respecto al total de plazas:

1. Plazas totales.
2. Plazas en habitaciones individuales.

DESCRIPCIÓN

RESULTADOS DE APLICACIÓN

- | | |
|---|--------------------------------------|
| • Dimensión: diseño y funcionamiento de servicios | • Mínimo: 15 |
| • Foco: espacios de privacidad | • Máximo: 100 |
| • Nivel: meso | • Media: 57,49 |
| • Principio: dignidad | • Moda: 30,43 |
| • Dimensión vital-organizativa: elección de lugar | • Mediana: 47,04 |
| • Informante: responsables de servicio/entidad | • % opción menor personalización: 0 |
| | • % opción mayor personalización: 25 |
| | • % No contesta: 38,46 |

VALORACIÓN PILOTAJE:

Se considera que la pregunta no se corresponde con la personalización, sino con el derecho a la intimidad con relación a ocupar una plaza en habitación individual o compartida. Siendo así, sería interesante abrir un poco el foco y hablar del espacio en su conjunto, más allá de las habitaciones, posibilidades que ofrece el servicio espacialmente para darse una intervención lo más personalizada posible.

Quizá no se debieran recoger preguntas específicas para el ámbito residencial.

Indicador 17: porcentaje de servicios que han realizado obras o adaptaciones (en los casos en que el servicio no se da en un centro en concreto) en los dos últimos años con el fin de personalizar más el servicio.

Valor: 

PREGUNTA 7 PARA APLICAR:

Se han realizado obras o adaptaciones (ya sea un centro o servicio) en los dos últimos años con el fin de personalizar más la atención prestada:

1. Sí. ¿Cuál?
2. No.

DESCRIPCIÓN

RESULTADOS DE APLICACIÓN

- | | |
|--|---|
| • Dimensión: diseño y funcionamiento de servicios | • Mínimo: 1 |
| • Foco: diseño funcional | • Máximo: 2 |
| • Nivel: meso | • Media: 1,46 |
| • Principio: dignidad | • Moda: 1 |
| • Dimensión vital-organizativa: elección aspectos cotidianos | • Mediana: 1 |
| • Informante: responsables de servicio/entidad | • % opción menor personalización: 53,85 |
| | • % opción mayor personalización: 46,15 |
| | • % No contesta: 0 |

VALORACIÓN PILOTAJE:

- No hay ninguna valoración concreta, considerar las valoraciones generales.

Indicador 18: porcentaje de servicios que cuentan con canales de información y comunicación con las personas usuarias y con sus familias o personas de la red primaria formalizados.

Valor:

PREGUNTA 8 PARA APLICAR:

En el servicio se cuenta con canales formalizados de información y comunicación con las personas usuarias y con sus familias o personas de la red primaria:

1. No se ha pensado sobre ello.
2. Se está pensando sobre ello.
3. Se está planificando para ello.
4. Poniendo en marcha.
5. Haciendo.

DESCRIPCIÓN	RESULTADOS DE APLICACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> • Dimensión: diseño y funcionamiento de servicios • Foco: comunicación • Nivel: meso • Principio: derecho a la orientación y a la información • Dimensión vital-organizativa: red de soporte primario acompañada • Informante: responsables de servicio/entidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Mínimo: 1 • Máximo: 5 • Media: 4,15 • Moda: 5 • Mediana: 5 • % opción menor personalización: 15,38 • % opción mayor personalización: 76,92 • % No contesta: 0

VALORACIÓN PILOTAJE:

- Habría que aclarar el tema de los canales de comunicación formalizados, ya que se entiende que los tienen, pero no saben identificarlos.
- Se requiere precisar el término “canal formalizado”, no se comprende.

- Se hace referencia a la existencia de canales de comunicación, pero cabe considerar que su existencia no garantiza su uso.
- Convendría definir mejor a qué se hace referencia con “canales de comunicación”.
- En la medida en que la misma pregunta hace referencia a personas usuarias y familias se complejiza la respuesta.

Indicador 19: porcentaje de quejas y sugerencias sobre el funcionamiento del servicio contestadas en el plazo de 20 días.

Valor:

PREGUNTA 9 PARA APLICAR:

Señalar el número de quejas y sugerencias sobre el funcionamiento del servicio contestadas en el plazo de 20 días respecto al total de quejas y sugerencias recibidas en el último año:

1. Número de quejas y sugerencias totales.
2. Número de quejas y sugerencias contestadas en el plazo máximo de 20 días.

DESCRIPCIÓN	RESULTADOS DE APLICACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> • Dimensión: diseño y funcionamiento de servicios • Foco: atención quejas y sugerencias • Nivel: meso • Principio: participación • Dimensión vital-organizativa: elección de actividades y objetivos • Informante: responsables de servicio/entidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Mínimo: 100 • Máximo: 100 • Media: 100 • Moda: 100 • Mediana: 100 • % opción menor personalización: 0 • % opción mayor personalización: 100 • % No contesta: 86,62

VALORACIÓN PILOTAJE:

- No en todos los programas se registran cuantitativamente las quejas y/o sugerencias que realizan las personas usuarias. En algunos casos,

los propios programas fomentan que siempre exista un canal abierto en este aspecto y la propia naturaleza evolutiva de las personas usuarias facilita que se produzcan de modo constante.

- En algunos casos se dispone y se utiliza el buzón de sugerencias, pero no se contabilizan los días ni se registran las cuantías. Siendo así, en estos casos no se ha podido responder a la pregunta.
- Podría ser más interesante abordar el tema de las quejas considerando la satisfacción con la resolución de quejas en lugar del tiempo de resolución.

Indicador 21: porcentaje de servicios que han actualizado regulaciones internas en los dos últimos años con el fin de personalizar más el servicio y atender a las orientaciones dadas por las personas usuarias.

Valor: 

PREGUNTA 10 PARA APLICAR:

Se ha actualizado la regulación interna del servicio en los dos últimos años, con el fin de personalizar más el servicio y atender a las orientaciones dadas por las personas usuarias:

1. Si. ¿Qué regulación y en qué sentido se ha cambiado?
2. No

DESCRIPCIÓN	RESULTADOS DE APLICACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> • Dimensión: diseño y funcionamiento de servicios • Foco: flexibilidad en la regulación • Nivel: meso • Principio: participación • Dimensión vital-organizativa: elección aspectos cotidianos • Informante: responsables de servicio/entidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Mínimo: 1 • Máximo: 2 • Media: 1,18 • Moda: 1 • Mediana: 1 • % opción menor personalización: 18,18 • % opción mayor personalización: 81,82 • % No contesta: 7,69

VALORACIÓN PILOTAJE:

- Esta pregunta quizá no procede en el caso de servicios no residenciales, o al menos modificar el estilo de pregunta.

Indicador 22: porcentaje de servicios que promueven y dinamizan espacios de participación de las personas usuarias en relación con aspectos de la vida cotidiana del servicio.

Valor: 

PREGUNTA 11 PARA APLICAR:

Se promueven y dinamizan espacios de participación de las personas usuarias en relación con aspectos de la vida cotidiana del servicio:

1. Nunca o casi nunca.
2. En ocasiones
3. Habitualmente

DESCRIPCIÓN	RESULTADOS DE APLICACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> • Dimensión: diseño y funcionamiento de servicios • Foco: participación • Nivel: meso • Principio: participación • Dimensión vital-organizativa: elección aspectos cotidianos • Informante: responsables de servicio/entidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Mínimo: 2 • Máximo: 3 • Media: 2,85 • Moda: 3 • Mediana: 3 • % opción menor personalización: 0 • % opción mayor personalización: 84,62 • % No contesta: 0

VALORACIÓN PILOTAJE:

- No hay ninguna valoración concreta, considerar las valoraciones generales.

Indicador 24: porcentaje de servicios que promueven y dinamizan espacios de participación de las familias o personas que forman su red primaria en relación con el funcionamiento del servicio.

Valor:

PREGUNTA 12 PARA APLICAR:

Por otro lado, se promueven y dinamizan espacios de participación de las familias o personas que forman su red primaria en relación con el funcionamiento del servicio:

1. Nunca o casi nunca.
2. En ocasiones.
3. Habitualmente.

DESCRIPCIÓN	RESULTADOS DE APLICACIÓN
-------------	--------------------------

- | | |
|--|---|
| • Dimensión: diseño y funcionamiento de servicios | • Mínimo: 1 |
| • Foco: participación | • Máximo: 3 |
| • Nivel: meso | • Media: 1,85 |
| • Principio: participación | • Moda: 2 |
| • Dimensión vital-organizativa: red de soporte primario acompañada | • Mediana: 2 |
| • Informante: responsables de servicio/entidad | • % opción menor personalización: 30,77 |
| | • % opción mayor personalización: 15,38 |
| | • % No contesta: 0 |

VALORACIÓN PILOTAJE:

- Esta pregunta no procede para todos los servicios, teniendo en cuenta la realidad de los mismos.
- Sería pertinente realizar alguna pregunta en torno a la participación de las familias en los servicios o en los propios procesos por ser estas personas significativas quienes forman parte de su red primaria, en todos los cuestionarios. Solo se hace referencia a este tema en la pregunta 12 del cuestionario de responsables del servicio.
- Se da una incongruencia entre el cuestionario diseñado para las familias (o personas significativas),

en la cual no se hace ninguna pregunta en relación con el grado de participación en la atención y/o en el servicio, y la pregunta aquí propuesta.

- A la persona participante, la cual debería de tener poder de decisión en torno a qué personas/familiares les da acceso a intervenir/decidir/participar en el servicio o en el propio proceso de intervención. En ambos cuestionarios, en el de personas usuarias y familiares, deberían de incorporarse diferentes ítems en relación a la posibilidad de participación.
- Se promueven y dinamizan espacios de participación de las familias o personas que forman su red primaria (en celebraciones etc.), pero no concretamente en relación con el funcionamiento del servicio.

Indicador 25: porcentaje de servicios que cuentan con procedimientos formalizados para implicar a las personas usuarias en la evaluación de los servicios.

Valor:

PREGUNTA 13 PARA APLICAR:

Se cuenta con procedimientos formalizados para implicar a las personas usuarias en la evaluación del servicio.

1. No se ha pensado sobre ello.
2. Se está pensando sobre ello.
3. Se está planificando para ello.
4. Poniendo en marcha.
5. Haciendo.

DESCRIPCIÓN	RESULTADOS DE APLICACIÓN
-------------	--------------------------

- | | |
|--|---|
| • Dimensión: diseño y funcionamiento de servicios | • Mínimo: 1 |
| • Foco: evaluación | • Máximo: 5 |
| • Nivel: meso | • Media: 4,46 |
| • Principio: participación | • Moda: 5 |
| • Dimensión vital-organizativa: elección aspectos cotidianos | • Mediana: 5 |
| • Informante: responsables de servicio/entidad | • % opción menor personalización: 7,69 |
| | • % opción mayor personalización: 76,92 |
| | • % No contesta: 0 |

VALORACIÓN PILOTAJE:

- No hay ninguna valoración concreta, considerar valoraciones generales.

Indicador 27: porcentaje de servicios que han puesto en marcha mecanismos de coordinación y colaboración ágiles entre distintos sistemas y agentes que apoyan a la persona para facilitar la consecución de los objetivos de ésta, incluyéndola en todos los procesos.

Valor 

PREGUNTA 14 PARA APLICAR:

Se dispone de mecanismos ágiles de coordinación y colaboración entre distintos sistemas y agentes que apoyan a la persona para facilitar la consecución de sus objetivos.

1. No se ha pensado sobre ello.
2. Se está pensando sobre ello.
3. Se está planificando para ello.
4. Poniendo en marcha.
5. Haciendo.

DESCRIPCIÓN

- Dimensión: diseño y funcionamiento de servicios
- Foco: coordinaciones intersistemas
- Nivel: meso
- Principio: integralidad
- Dimensión vital-organizativa: referentes profesionales cercanos y estables
- Informante: responsables de servicio/entidad

RESULTADOS DE APLICACIÓN

- Mínimo: 3
- Máximo: 5
- Media: 4,69
- Moda: 5
- Mediana: 5
- % opción menor personalización: 0
- % opción mayor personalización: 76,92
- % No contesta: 0

VALORACIÓN PILOTAJE:

- Se precisa considerar que la coordinación no solo depende de la entidad.
- Se sugiere no utilizar conceptos subjetivos, como "ágil".

- Este indicador no asegura la participación de la red, de las familias. Siendo así, se echa de menos alguna pregunta sobre si lo que hacen los profesionales tiene impacto real.

Indicador 28: porcentaje de servicios que recogen indicadores subjetivos del impacto de los apoyos en la calidad de vida de la persona según la escala de valores de ésta al menos cada dos años.

Valor: 

PREGUNTA 15 PARA APLICAR:

Cómo máximo cada dos años se recogen indicadores subjetivos del impacto de los apoyos en la calidad de vida de la persona, según su escala de valores:

1. No se ha pensado sobre ello.
2. Se está pensando sobre ello.
3. Se está planificando para ello.
4. Poniendo en marcha.
5. Haciendo.

DESCRIPCIÓN

- Dimensión: diseño y funcionamiento de servicios
- Foco: evaluación de la calidad de vida
- Nivel: meso
- Principio: calidad de vida (vida de calidad)
- Dimensión vital-organizativa: objetivos adaptados a intereses y valores
- Informante: responsables de servicio/entidad

RESULTADOS DE APLICACIÓN

- Mínimo: 1
- Máximo: 5
- Media: 4,17
- Moda: 5
- Mediana: 5
- % opción menor personalización: 8,33
- % opción mayor personalización: 58,33
- % No contesta: 7,69

VALORACIÓN PILOTAJE:

- No hay ninguna valoración concreta, considerar valoraciones generales

Indicador 29: porcentaje de servicios que llevan a deliberación ética aquellos dilemas que planteen no llevar a cabo las acciones tal cual las marca/define/decide la propia persona.

Valor:

PREGUNTA 16 PARA APLICAR:

Se llevan a deliberación ética aquellos dilemas que se dan en caso de no llevar a cabo las acciones tal cual las marca/define/decide la propia persona:

1. No se ha pensado sobre ello.
2. Se está pensando sobre ello.
3. Se está planificando para ello.
4. Poniendo en marcha.
5. Haciendo.

DESCRIPCIÓN	RESULTADOS DE APLICACIÓN
-------------	--------------------------

• :Dimensión: diseño y funcionamiento de servicios	• Mínimo: 1
• Foco: enfoque desde la bioética	• Máximo: 5
• Nivel: meso	• Media: 4
• Principio: incondicionalidad	• Moda: 5
• Dimensión vital-organizativa: elección de actividades y objetivos	• Mediana: 5
• Informante: responsables de servicio/entidad	• % opción menor personalización: 15,38
	• % opción mayor personalización: 61,54
	• % No contesta: 0

VALORACIÓN PILOTAJE:

- En ocasiones se llevan a deliberación ética otros temas y no el que se plantea en la pregunta.
- Se sugiere simplificar la pregunta para mejorar su comprensión.
- Respecto a la “deliberación ética” de aquellas acciones que no ha llevado a cabo, no queda claro cuál es el significado concreto. No se comprende a lo que se refiere “la deliberación ética” y eso ha llevado a diversas interpretaciones y, por ende, respuestas inadecuadas.

- ¿Que implica deliberación ética?, surge la duda de si vale con lo que hagan los profesionales y el equipo interno o debiera de haber un comité ético.
- Quizá podría reformularse para establecer que se delibera sobre la práctica en caso de conflicto.

Indicador 30: porcentaje de servicios que los apoyos se planifican con herramientas accesibles y contrastadas y hay una sistemática definida para llevar a cabo la metodología que favorece la personalización.

Valor:

PREGUNTA 17 PARA APLICAR:

Los apoyos, en el servicio, se planifican con herramientas accesibles y contrastadas y mediante una metodología que favorece la personalización:

1. No se ha pensado sobre ello.
2. Se está pensando sobre ello.
3. Se está planificando para ello.
4. Poniendo en marcha.
5. Haciendo.

DESCRIPCIÓN	RESULTADOS DE APLICACIÓN
-------------	--------------------------

• Dimensión: plan de atención	• Mínimo: 4
• Foco: metodología	• Máximo: 5
• Nivel: meso	• Media: 4,67
• Principio: autodeterminación, elección y control	• Moda: 5
• Dimensión vital-organizativa: elección de actividades y objetivos	• Mediana: 5
• Informante: responsables de servicio/entidad	• % opción menor personalización: 0
	• % opción mayor personalización: 66,67
	• % No contesta: 7,69

VALORACIÓN PILOTAJE:

- Se sugiere especificar mejor a lo que se refiere con herramientas accesibles ya que es algo que ha llevado a confusión a las personas usuarias.

3.2. Claves del sistema de indicadores revisado

Se valida la idea de adoptar un sistema de indicadores cuyos datos se obtienen a partir de **diferentes informantes** (usuarias, familias, profesionales, responsables...). Es coherente con el modelo de personalización y enriquece la medición.

Aunque se consideren las distintas fuentes, se ve conveniente priorizar los indicadores que permitan conocer la **experiencia de las personas usuarias**.

Es necesario clarificar el **diferente rol de las y los profesionales de referencia** de la propia estructura de DFG y de los servicios y por tanto su papel a la hora de evaluar el nivel de personalización de la atención. Si bien las personas profesionales de referencia de los servicios pueden contestar en la mayoría de los casos a las preguntas planteadas, es posible que la persona de referencia de DFG aporte una perspectiva propia y específica del momento inicial de la definición de los itinerarios de intervención. Además, se trataría de una figura imprescindible para valorar la personalización de la atención en el caso de las personas que no son usuarias de ningún servicio del catálogo, porque no han aprobado el plan propuesto o porque se trata de una persona que sólo recibe prestaciones económicas.

El test realizado sólo ha tomado como casos a personas usuarias de servicios y deberá tenerse en cuenta, tal y como se recoge en la guía de personalización, que en muchos casos las personas pueden ser únicamente receptoras de **prestaciones económicas** y además con un claro enfoque de personalización según su elección personal.

Se confirma la apuesta por combinar información **cuantitativa y cualitativa** (aunque esta última se cuantifique). Resulta de especial interés para la medición contar con datos que refieren percepciones subjetivas describiendo la "calidad" de lo que se ha logrado. Además, esta información permite ir percibiendo la evolución en el tiempo y la incorporación de mejoras reales en cuanto a la asunción del modelo de personalización.

Se considera imprescindible que las herramientas que se usen para conseguir los datos de los indicadores, especialmente los cuestionarios que se aplican con personas usuarias, cuenten con un nivel alto de **adaptación**. Se apuesta por contar con múltiples versiones de cuestionarios según tipo de servicio, contingencia atendida, necesidades de apoyo presentadas por las personas usuarias con quienes se

aplican... En este sentido se ha recopilado información sumamente útil para reajustar la descripción de los indicadores preseleccionados, así como la redacción de las preguntas de los cuestionarios asociados para que sea menos técnica y se facilite la comprensión.

Se observa la conveniencia de cuidar las **traducciones** del cuestionario a diferentes idiomas (euskera, inglés, árabe...) para asegurar que se preserve la esencia del mismo.

Se valora positivamente optar por un modelo **flexible** en cuanto a criterios de aplicación (aplicación de cuestionario a personas usuarias con o sin apoyo profesional). Respecto al apoyo de las y los profesionales a la hora de cumplimentar la evaluación se considera que aporta además un espacio de trabajo grupal (o individual) muy interesante y potente. Sin bien también se observa que puede en algunos casos generar cierto sesgo en las respuestas (aun confiando plenamente en la ética de las y los profesionales del sector) y que por tanto se pudiera en ocasiones o cada cierto tiempo contar con un apoyo externo.

Se ve con claridad que, en caso de contar con un **apoyo externo** en la cumplimentación de los cuestionarios de evaluación a personas usuarias, debiera ser alguien cercano y conocedor del sistema de servicios sociales, en general, y del servicio o prestación concreta que va a evaluar, en particular. Pudiera probarse, por ejemplo, con un apoyo externo de un o una profesional de referencia de un servicio similar, pero en otro centro o lugar.

La introducción a los cuestionarios, con una adaptación de la definición de personalización, se ha valorado positivamente, si bien se han recopilado sugerencias para mejorar las **instrucciones de aplicación** asociadas a cada cuestionario. Entre otros, sería interesante establecer criterios en relación con el tiempo mínimo de permanencia en el servicio de las personas que responden los cuestionarios. En este sentido, en la medida en que algunos de los indicadores no aplican a todos ellos se considera conveniente especificarlo.

Tras analizar qué **opciones de respuesta** se adaptan mejor a cada pregunta se observa que mayoritariamente la opción de 4 categorías resulta más sensible. Y que en la medida de lo posible pueda tener la misma definición de las categorías para facilitar la comprensión del conjunto de preguntas.

Se ha podido estudiar con detenimiento la versión más adecuada ante los casos de indicadores que presentaban.

Se ha podido estudiar con detenimiento la versión más adecuada ante los casos de indicadores que presentaban ciertas **similitudes** de partida.

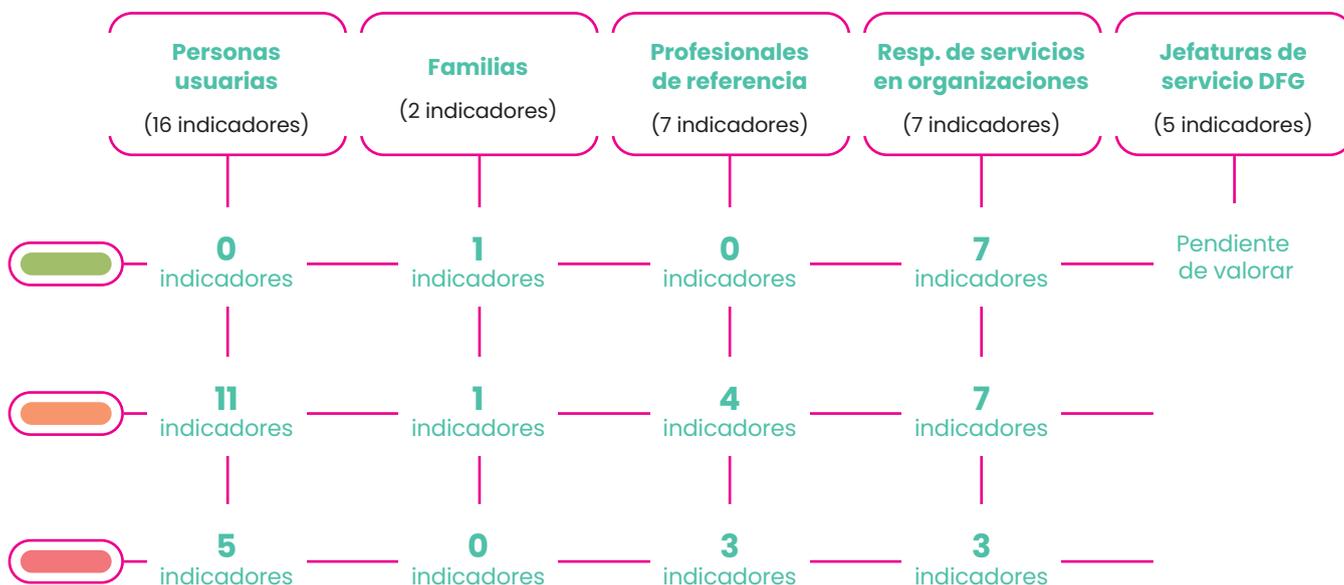
Al inicio de este documento se hablaba de la Guía para la Personalización de los Servicios Sociales como punto de partida para el diseño de la batería de indicadores de personalización de los servicios sociales. El análisis realizado muestra que:

- Se ha confirmado la relevancia del contenido de algunos de los indicadores preseleccionados para la medición de la personalización.
- Se han identificado áreas de mejora significativas en la descripción de algunos de los indicadores que podrán contribuir a que estos mejoren en precisión, sensibilidad y claridad.

- Se han descartado algunos de los indicadores preseleccionados porque no han conseguido el resultado deseable.
- Los distintos grupos de interés consultados han identificado aspectos críticos insuficientemente abordados en el sistema que podrían convertirse en nuevos indicadores.

Siendo así, tras el análisis, el nuevo punto de llegada es:

Un sistema orientativo con 8 indicadores verdes, 23 indicadores amarillos y 11 indicadores rojos.



CAPÍTULO IV

Conclusiones y aprendizajes



CAPÍTULO IV

Conclusiones y aprendizajes

Las personas participantes en el pilotaje coinciden en celebrar la iniciativa y destacar la utilidad de este tipo de mediciones para avanzar en la personalización e identificar aspectos de mejora en esta clave para aumentar la calidad de los servicios. La experiencia ha permitido comenzar a poner el ojo sobre algunas cuestiones sobre las que hasta el momento no se había reparado lo suficiente en muchos de los servicios. Se entiende como un proceso de **OPORTUNIDAD** para ilusionar e impulsar cambios que pongan en el centro la decisión de las personas que requieren apoyos.

Así mismo, confirman el interés por consensuar una serie de **INDICADORES MÍNIMOS COMUNES** al conjunto de servicios para que la evaluación adopte un enfoque común y permita cierta comparativa (aunque no se descarta que puedan identificarse también otros indicadores complementarios más sensibles a la realidad específica de cada ámbito o contingencia que permitan recoger información sobre ciertos matices). Una de las expectativas del proceso coincide con alinear criterios entre servicios diferentes.

Se considera que el reto es realmente complejo y que por tanto es posible que continuamente se valoren los indicadores mínimos comunes como incompletos o mejorables, pero eso no debe paralizarnos y hacernos desistir. La apuesta debe ser firme hacia un **MODELO DE EVALUACIÓN** de la personalización que, aunque se vaya mejorando con el tiempo permita incorporar este enfoque en la evaluación sistémica de las políticas sociales.

Con el pilotaje se ha puesto en valor el potencial de estas herramientas de recogida de información para generar espacios de **REFLEXIÓN COMPARTIDA** a nivel interno (entre personas usuarias y entre estas y profesionales, con familiares, etc.) sobre las prácticas en el servicio y sobre cómo mejorarlas. En sí misma la experiencia puede considerarse una buena práctica

que ha ayudado a los servicios a plantearse nuevas preguntas internamente con el ánimo de descubrir si lo que creen que quieren las personas usuarias es lo que realmente quieren. Los cuestionarios invitan a la acción y a la mejora desde un modelo de personalización.

Las organizaciones que han participado en el pilotaje han tomado conciencia de que esta evaluación/medición implica introducir ciertos cambios en los procedimientos y sistemas internos de registro de datos. Aunque conlleve un esfuerzo inicial, es importante ser capaces de recoger datos que **EVIDENCIEN** las buenas prácticas que ya están en marcha, así como la transición de los servicios hacia una mayor personalización.

Es fundamental que, en paralelo al ejercicio de medir, se difunda y comparta la definición de personalización (acuñada en la Guía) para hacer pedagogía y conseguir sensibilizar sobre la especificidad de este enfoque y modelo y no confundirlo con otros aspectos como el de la satisfacción con el servicio o la evaluación de resultados o impacto (guardan relación, pero es importante distinguirlos). Los indicadores y herramientas elaboradas en este proceso deben servir para dar continuidad al trabajo comenzado con la Guía y ayudar a que los servicios adopten un lenguaje y conceptualización común a partir de unos valores y principios rectores claros. En definitiva, se busca ayudar a promover la **CULTURA DE LA PERSONALIZACIÓN** y un modo de gestión coherente con este enfoque de entidades humanistas y servicios de responsabilidad pública personalizados.

Se apuesta por una **APLICACIÓN ESCALABLE Y SOSTENIBLE** que permita a los servicios, entidades y profesionales ir familiarizándose poco a poco con el enfoque de la personalización y las herramientas. Se entiende apropiado comenzar a dar pasos con herramientas sencillas o con adaptaciones de las herramientas de las que ya dispongan las entidades (incluyendo el enfoque de personalización a las encuestas de satisfacción, por

ejemplo) para que con el tiempo puedan ir ampliándose y complejizándose. En fases más avanzadas, se podría pensar en una evaluación periódica (no de carácter anual) a través de círculos de personas evaluadoras de diferentes servicios que facilitaran una recogida de datos cada vez más consistente y fiable.

Se ha evidenciado la necesidad de que al tiempo que los servicios y prestaciones integren esta evaluación e identifiquen áreas de mejora se impulsen iniciativas de **ACOMPANIAMIENTO Y FORTALECIMIENTO** que les ayuden a implementar los cambios (por ejemplo, programas de formación, guías o marcos de modelos de intervención personalizada ...). Es clave poner los medios para hacer realidad la atención personalizada.

Además, se propone combinar la medición con otras estrategias tales como la identificación de **BUENAS PRÁCTICAS** que pueda retroalimentar la evaluación. Sería interesante avanzar consensuando qué es una buena práctica de personalización y qué no. También puede tener interés promover espacios de intercambio de experiencias entre entidades, etc.

El principal objetivo debe ser fomentar la **MEJORA DE LA ATENCIÓN PRESTADA** a las personas usuarias y no tanto la evaluación del nivel de personalización de un servicio concreto o la comparativa entre servicios. Los indicadores y su análisis de resultados tienen que ayudar a orientar la mejora continua a lo largo del tiempo y aportar luz sobre los progresos, o en su caso retrocesos, en relación con el modelo de atención.

Se requiere un **LIDERAZGO** claro por parte del Departamento de Políticas Sociales de la Diputación Foral de Gipuzkoa para el impulso de la personalización en la atención a todas las personas usuarias. Se precisa alguien que coordine, promueva, conduzca la mejora, genere herramientas, asesore o financie evaluaciones externas.

Para finalizar señalar que terminada esta fase del proyecto de elaboración de indicadores de personalización de la atención debiéramos adentrarnos en **UNA NUEVA FASE** que rediseñe desde la experiencia un sistema de indicadores que pueda aplicarse de manera más generalizada. Adaptando para ellos las herramientas y cuestionarios concretos y planificando, seguramente en diferentes momentos, la realización de la evaluación, así como la metodología concreta a seguir en un primer proceso. Proceso que, como no puede ser de otra manera, deberá integrarse y ser parte del modelo de evaluación de las políticas sociales que finalmente se defina en Gipuzkoa.

