

**2020 > 2030**  
**GIPUZKOA**  
**AGENDA**

**POLÍTICAS SOCIALES  
DE TRANSICIÓN**

(Plan de Acción 2021 – 2023)

## ÍNDICE

Prólogo: Hacia un Territorio de Cuidados	2
Introducción	4
<b>Capítulo 1: La Pandemia de la Covid-19: Lecciones aprendidas</b>	
1.1. Introducción	8
1.2. La crisis de la Covid-19	8
1.3. Las lecciones aprendidas	10
1.4. Consideraciones finales	10
<b>Capítulo 2: Las Políticas Sociales de Transición</b>	
2.1. Introducción	12
2.2. Las tres políticas en las políticas sociales	13
2.3. Las políticas sociales de transición	14
2.4. Consideraciones finales: capacidades de transición	15
<b>Capítulo 3: Agenda Gipuzkoa 20 &gt; 30: Las Políticas Sociales de Transición</b>	
3.1. Introducción	16
3.2. Principios rectores de la Agenda Gipuzkoa 20 > 30	16
3.3. Objetivos de la Agenda Gipuzkoa 20 > 30	17
3.4. Resultados de la Agenda Gipuzkoa 20 > 30	20
<b>Capítulo 4: Plan de Acción 2021-2023: Las Políticas Sociales de Transición</b>	
4.1. Introducción	22
4.2. El Plan de Acción 2021-2023: Ejes y actuaciones	22
4.3. La gestión del Plan de Acción 2021-2023	32
4.4. Resultados esperados del Plan de Acción 2021-2023	33
<b>Anexos</b>	
I.- Fichas de las actuaciones 2021-2023	39
II.- Cronograma de ejecución 2021-2023	50
III.- Transparencia en la validación y consenso	55

# Prólogo

## Hacia un Territorio de Cuidados

El Territorio Histórico de Gipuzkoa viene desarrollando desde 2015 un conjunto de actuaciones de política social que impulsan la innovación social, la innovación pública, la gobernanza colaborativa, la transformación del modelo de atención y cuidados y el sistema de garantía de la calidad de los servicios sociales.

La pandemia de la Covid-19 ha supuesto un punto de inflexión en la trayectoria de los servicios sociales de Gipuzkoa. Algunas debilidades del sistema tales como las dificultades en la coordinación sociosanitaria, el refuerzo de la atención en el domicilio, la mejora en las condiciones laborales, el impulso de la formación en nuevos modelos de cuidados, la importancia de la innovación en los centros residenciales, entre otros aspectos, ha destacado la importancia de impulsar la *transición* hacia un modelo de atención, cuidados y apoyos centrado en las personas y sus relaciones, fortaleciendo los ecosistemas locales de cuidados.

Así, las políticas sociales de transición buscan transformar Gipuzkoa en un Territorio de Cuidados. Un Territorio de Cuidados es el resultado de un conjunto de procesos convergentes que pueden definirse según las siguientes características.

En primer lugar, un Territorio de Cuidados define las políticas sociales como el conjunto de normas legales, servicios de intervención pública e instrumentos de control que tienen el objetivo de garantizar servicios de calidad, eficientes y transparentes destinados a fomentar el cuidado y la calidad de vida de las personas a lo largo de su ciclo vital. La calidad se garantiza gracias a sistemas de acreditación y evaluación de la calidad de los servicios. La eficiencia se garantiza gracias a modelos de gestión ágiles centrados en las personas usuarias. La transparencia gracias a la evaluación participativa y la comunicación e información eficaz a todos los agentes involucrados en los procesos de los cuidados.

En segundo lugar, un Territorio de Cuidados garantiza un continuo en la atención a través de la puesta en marcha de mecanismos innovadores de gobernanza multinivel facilitando la coordinación institucional de servicios de salud y socio-sanitarios, sociales y comunitarios a todos los niveles, combinados con metodologías de mapeos de la vulnerabilidad y la fragilidad, gestión de casos, profesionales de referencia e historias de vida, que facilitan la personalización de los cuidados según las preferencias y las necesidades de las personas usuarias.

En tercer lugar, un Territorio de Cuidados prioriza el domicilio como el espacio privilegiado del cuidado, lo que supone innovar en los servicios sociales de atención en el domicilio (normativa, instrumentos de política y herramientas de seguimiento y evaluación), atender las necesidades de apoyo a las personas familiares y personas allegadas cuidadoras, facilitar la formación y soporte a las personas cuidadoras (cuidado formal e informal), atender a las inequidades de género en el cuidado, fomentando cambios a nivel normativo/administrativo, tecnológico y social para transformar paulatinamente el cuidado en el domicilio.

En cuarto lugar, un Territorio de Cuidados no desatiende los cuidados en los recursos de atención destinados a personas vulnerables, frágiles, y/o en situación o en riesgo de dependencia, exclusión social o desprotección. Sin embargo, transforma estos centros en ecosistemas, conectando los cuidados residenciales con la comunidad local, fortaleciendo la participación de las personas usuarias, familiares y allegados, mejorando la formación y las condiciones de trabajo de las personas profesionales, para colaborar activamente en los Planes Personalizados de Cuidado de las personas usuarias.

En quinto lugar, un Territorio de Cuidados pone en marcha estrategias de cuidado para las personas cuidadoras, ya sea que éstas desarrollen sus actividades de cuidado de manera formal (personas profesionales) o informal (familiares y allegadas). El soporte a las personas cuidadoras forma un componente central de los modelos ecosistémicos de cuidados en el domicilio.

En sexto lugar, un Territorio de Cuidados desarrolla la experimentación social para testar ideas, productos, procesos y/o metodologías según criterios experimentales basados en códigos de ética y aprendizaje de la experiencia. Un Territorio de Cuidados es un Territorio en constante aprendizaje que se sirve de las tecnologías digitales para dar soporte a las redes de aprendizaje.

Por último, un Territorio de Cuidados desarrolla estrategias de monitorización y evaluación de la calidad de los servicios y del impacto social, incluyendo metodologías participativas (tanto de personas usuarias, familiares y allegadas, como

personas profesionales y expertas), análisis de tendencias y sistemas de indicadores. La mejora en la capacidad de evaluación del sistema facilita el desarrollo de políticas sociales basadas en la evidencia.

Para impulsar la transición hacia un Territorio de Cuidados, el Departamento de Políticas Sociales (Diputación Foral de Gipuzkoa) ha puesto en marcha la *Agenda Gipuzkoa 20 > 30: Las Políticas Sociales de Transición*. La Agenda Gipuzkoa 20 > 30 propone una transformación profunda del modelo de atención y cuidados para el conjunto de las políticas sociales de Gipuzkoa, tomando en cuenta que uno de los mayores desafíos del Territorio está relacionado con la transición demográfica.

La agenda ha sido diseñada sobre la base de cuatro contribuciones centrales: a) Un balance realizado sobre las principales actuaciones implementadas y coordinadas por los servicios sociales de Gipuzkoa (2015-2020), b) Los estudios realizados en torno al impacto de la Covid-19 en los servicios sociales y la red pública de atención y cuidados en Gipuzkoa (2020) c) Los resultados obtenidos en la ejecución de la Estrategia ADINBERRI de envejecimiento saludable y las actuaciones implementadas en el marco de Etorbizuna Eraikiz (2016-2020); d) Las contribuciones realizadas en el marco de Etorbizuna Eraikiz Think Tank: Los futuros del Estado del Bienestar, sintetizadas en el Libro Blanco: Los futuros de la atención y los cuidados en el Territorio Histórico de Gipuzkoa (2021).

Una versión preliminar de la Agenda Gipuzkoa 20 > 30 ha sido discutida con diferentes agentes del sistema, entre estos pueden mencionarse: a) Los equipos técnicos del Departamento de Políticas Sociales (DFG), b) Las personas integrantes del Etorbizuna Eraikiz Think Tank: Los futuros del Estado del Bienestar; c) Personas profesionales y responsables de centros residenciales y entidades del Tercer Sector; d) Una selección de expertos en políticas sociales.

La Agenda Gipuzkoa 20 > 30: Políticas Sociales de Transición constituye un esfuerzo colectivo por posicionar las políticas sociales como palanca de futuro y ofrecer un camino, un sendero, que permita transformar el modelo de atención y cuidados del Territorio Histórico de Gipuzkoa basado en la gobernanza colaborativa, la experimentación social y la evaluación sistémica.

Maite Peña  
Diputada de Políticas Sociales  
Diputación Foral de Gipuzkoa

# Introducción

## La trayectoria de las políticas sociales de Gipuzkoa

El Departamento de Políticas Sociales de la Diputación Foral de Gipuzkoa (DFG) apostó en 2015 por llevar a cabo políticas públicas alineadas con la seña de identidad de un buen gobierno, donde están presentes la inquietud por la innovación social, la gestión orientada a resultados, la mejora en la atención y cuidados a las personas, impulsando mejoras gracias a la evaluación de los servicios. De todo ello son testigo las numerosas actuaciones, planes y reformas acometidos en estos años, no solo en su cantidad sino en su calidad, innovando en las formas de hacer, buscando la complicidad de los agentes sociales e institucionales del Territorio Histórico de Gipuzkoa.

En todo este proceso, la Diputación Foral de Gipuzkoa ha sostenido que las respuestas a los retos del futuro no vendrán exclusivamente de las herramientas habituales. Es necesario innovar, apostar por la transformación paulatina de las políticas públicas. Para ello, la Diputación Foral de Gipuzkoa, desde el inicio de la legislatura pasada (2015), impulsó Etorbizuna Eraikiz cuyo propósito es detectar y anticipar colectivamente los diferentes retos futuros del Territorio Histórico de Gipuzkoa, diseñar la manera de afrontarlos, experimentar posibles respuestas en entornos reales con la colaboración de distintos agentes y aplicar los resultados a las políticas públicas de la Diputación Foral de Gipuzkoa.

## El impacto de la pandemia Covid-19

En este escenario irrumpe la crisis socio-sanitaria y económica provocada por la COVID -19, la cual ha profundizado los desafíos ya identificados como consecuencia de la transición demográfica. Así, la crisis ha acelerado diversos retos para las políticas sociales, retos tales como la coordinación de los sistemas, el fomento de un nuevo modelo de atención y cuidados basado en la personalización de los servicios, la mejora de la calidad asistencial, el refuerzo de la atención en el domicilio, la generación de ecosistemas locales de atención, cuidados y apoyos, así como redefinir nuevos perfiles profesionales para ofrecer servicios sociales innovadores y eficientes.

En medio de una situación sin precedentes, rodeados de urgencia y tragedia, resulta difícil dar un paso atrás y hace necesario pensar en las oportunidades que presenta una crisis. Sin embargo, y como ya ha ocurrido en situaciones similares en el pasado, nunca se debe desperdiciar una buena crisis para desafiar lo establecido y promover el cambio y la evolución a través del establecimiento de nuevas oportunidades y retos.

## Las políticas sociales de transición

La transición demográfica, con el consecuente envejecimiento de la población, es el principal desafío que afronta el Territorio Histórico de Gipuzkoa. Para dar respuesta a este reto, se ha puesto en marcha la Estrategia Territorial ADINBERRI, con el objetivo de fortalecer la gobernanza colaborativa e impulsar proyectos experimentales para testar y anticipar soluciones ligadas al envejecimiento saludable. La presente Agenda Gipuzkoa 20>30 se incardina en la perspectiva experimental y colaborativa de Etorbizuna Eraikiz, la estrategia ADINBERRI y el desarrollo de un nuevo enfoque basado en las Políticas Sociales de Transición.

Las Políticas Sociales de Transición se estructuran como una respuesta a los problemas combinados de la transición demográfica, el impacto de la crisis de la COVID-19 y la necesidad de continuar con la transformación del modelo de atención, cuidados y apoyos que ya se venían desarrollando desde antes de la pandemia.

## La Agenda Gipuzkoa 20 > 30: Políticas Sociales de Transición

El principal objetivo de la Agenda Gipuzkoa 20 > 30 es ofrecer un marco y una dirección de carácter general para guiar una nueva manera de actuar durante los próximos 10 años y reforzar el papel de todos los agentes sociales en un entorno dinámico de transformación.

La Agenda Gipuzkoa 20 > 30 apuesta por continuar con la transformación del modelo de atención, cuidados y apoyos en cuatro grandes áreas de las Políticas Sociales del Territorio Histórico de Gipuzkoa:

### Transformación 1: Impulso de un nuevo modelo de atención, cuidados y apoyos para el conjunto de las Políticas Sociales

La Agenda Gipuzkoa 20 > 30 promueve un cambio de modelo de atención, cuidados y apoyos para el conjunto de las políticas sociales. Este cambio de modelo implica una profunda transformación cultural e institucional de los servicios sociales gracias al desarrollo de cinco líneas claves de cambio: a) la apuesta por la personalización de los servicios

sociales, b) la generación de ecosistemas locales de cuidados (que fortalecen la atención en el domicilio conectando los servicios de salud, servicios sociales y servicios comunitarios), c) el rediseño de los centros residenciales y otros recursos de alojamiento (centros de días, centros de acogida, etc.) ligados a nuevas formas de alojamiento; d) la mejora de las condiciones de trabajo para hacer más atractivo el sector con mayor formación y especialización, e) el impulso de la innovación social y tecnológica gracias a la experimentación social para dar soporte y generar evidencias del cambio de modelo. Estas líneas de trabajo implican una profunda actualización de la normativa y cambio adaptativo de los servicios sociales orientados por una mayor eficiencia y sostenibilidad económica del sistema.

### **Transformación 2: Fortalecer la gobernanza colaborativa a nivel territorial**

La Agenda Gipuzkoa 20 > 30 fortalece la gobernanza colaborativa consistente en impulsar y crear nuevos espacios participativos y deliberativos para diseñar, evaluar, recomendar y promover una nueva generación de políticas sociales. La gobernanza colaborativa conecta instituciones, organizaciones y personas usuarias al proceso de producción de políticas sociales de transición en base al diseño participativo de futuros y construcción de agendas de transición.

### **Transformación 3: Impulsar la experimentación y la innovación integrada**

La Agenda Gipuzkoa 20 > 30 apuesta por los modelos experimentales para el diseño, implementación y evaluación de experiencias piloto (nuevos productos y servicios) que impulsan operativamente el cambio paulatino hacia nuevos modelos de atención, cuidados y apoyos. Los proyectos experimentales se implementan en el marco de ecosistemas locales de cuidados. Una vez que los proyectos experimentales han sido testados en contextos reales se diseñan nuevos productos, servicios o metodologías de intervención y cuidados, combinando la innovación tecnológica con la social, organizacional e institucional (innovación integrada).

### **Transformación 4. Desarrollar un nuevo modelo de evaluación de los cuidados y monitorización de las políticas sociales de transición**

La Agenda Gipuzkoa 20 > 30 impulsa un nuevo sistema de evaluación de las políticas sociales. Se trata de un sistema de evaluación en red, integrado por diferentes nodos de evaluación (personas usuarias, familias, grupos de contraste y expertos internacionales), capaz de acreditar la calidad de los servicios sociales y evaluar el impacto en la mejora de la calidad de vida de las personas usuarias de las políticas sociales. El nuevo sistema de evaluación combina y fortalece el uso de técnicas cuantitativas, cualitativas, experimentales y participativas para evaluar los servicios sociales, la sostenibilidad del sistema y monitorizar la transición hacia un nuevo modelo de atención, cuidados y apoyos.

### **La población objetivo de la Agenda Gipuzkoa 20 >30**

La Agenda Gipuzkoa 20 >30 tiene diferentes poblaciones dianas, entre las que se pueden identificar:

- 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 niños, niñas y adolescentes en situación de desprotección, personas en situación de exclusión social, mujeres víctimas de violencia machista, y personas frágiles y en situación de dependencia (sea esta física, intelectual y/o social).
- Las personas responsables de las políticas sean estas personas decisoras, gestoras y/o técnicas de servicios sociales del entramado institucional que concierne a las políticas sociales de Gipuzkoa.
- Las personas profesionales y gestoras que trabajan en diferentes tipos de centros (residenciales, de día, de acogida, etc.), servicios públicos sociosanitarios 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.

### **La operacionalización de la Agenda 20 >30: Plan de Acción 2021-2023**

La Agenda Gipuzkoa 20 > 30 es una guía estratégica para el cambio incremental del modelo de atención, cuidados y apoyos para los próximos 10 años. Para hacer operativo este proceso de transformación del sistema de servicios sociales se propone un Plan de Acción integrado por 12 ejes de transición y 39 actuaciones de política social.

Los ejes de actuación operacionalizan la Agenda 20 > 30 apostando por dar cobertura a cinco tipos de problemas centrales relativos a la transición del modelo de atención, cuidados y apoyos: a) Monitorizar las nuevas necesidades emergentes de la pandemia de la COVID-19 y adecuar la red pública de recursos sociales para atender estas necesidades; b) Mejorar el bienestar de las personas usuarias de los servicios sociales y personas trabajadoras ligadas a la atención, cuidados y apoyos; c) Impulsar iniciativas experimentales y de innovación, incluyendo la dimensión digital y el desarrollo de nuevos

planes de intervención en todas las áreas de las políticas sociales; d) Desarrollo de actuaciones experimentales para el cambio de modelo de cuidados tanto en el domicilio como en centros residenciales; e) Impulso de una red de evaluación de impacto social, sostenibilidad económica de los servicios sociales y monitorización de la transición del modelo de atención, cuidados y apoyos.

En la Tabla Nº1 se presenta una síntesis de los ejes de transición y las actuaciones que operacionalizan el Plan de Acción 2021-2023.

Tabla Nº 1: Síntesis de los ejes de transición y actuaciones del Plan de Acción 2021-2023	
EJES DE TRANSICIÓN	ACTUACIONES
Eje 1 Soporte a la gestión socio-sanitaria de la COVID-19	Actuación 1. Asegurar los suministros de protección personal (COVID-19) Actuación 2. Monitorización inteligente para la detección precoz y vigilancia de la COVID-19. Actuación 3. Coordinación de la campaña de vacunación anti COVID-19.
Eje 2: Soporte a la gestión psicosocial de las consecuencias de la COVID-19.	Actuación 4. Actualización del régimen de visitas para personas mayores en residencias Actuación 5. Revisión de los códigos de ética para la gestión de la COVID-19. Actuación 6. Conexión de los centros residenciales con la comunidad.
Eje 3: Adecuar la red pública de recursos sociales a la evolución de las necesidades sociales	Actuación 7: Análisis de las nuevas necesidades sociales derivadas del COVID-19 en Gipuzkoa Actuación 8. Adaptación de los centros a la nueva situación COVID-19 Actuación 9. Fortalecimiento del compromiso con las entidades proveedoras de servicios sociales
Eje 4: Mejora de la oferta de servicios y de centros residenciales y comunitarios	Actuación 10. Adecuación y despliegue del Mapa de Servicios Sociales de Gipuzkoa. Actuación 11: Adecuación progresiva de la red de centros residenciales del Territorio Histórico de Gipuzkoa al nuevo modelo de atención residencial
Eje 5: Mejorar el bienestar de las personas usuarias, las condiciones laborales y capacitación de las personas trabajadoras en el nuevo modelo de cuidados	Actuación 12. Mejora de la calidad de vida y bienestar de las personas usuarias Actuación 13. Mejora del apoyo al cuidado emocional y relacional de las personas trabajadoras Actuación 14. Mejora de las condiciones laborales y capacitación de las personas trabajadoras en los cuidados Actuación 15. Fomento de la formación en nuevos modelos de cuidados en la ciudadanía
Eje 6: Fomento de la digitalización de los cuidados	Actuación 16. Lanzamiento de la Plataforma Digital Herri Lab para Ecosistemas de Cuidados Actuación 17. Diseño de una Plataforma Digital de Aprendizaje para centros residenciales Actuación 18. Impulso de la digitalización en domicilios y centros residenciales
Eje 7: Implementar una estrategia de comunicación y participación social	Actuación 19. Puesta en marcha de un Sitio Web sobre Políticas Sociales de Transición Actuación 20. Lanzamiento de una campaña de comunicación en materia de cuidados Actuación 21. Implementación de un Programa de Sensibilización Participativa (grupos de contraste para discutir los avances de la Agenda Gipuzkoa 20 > 30: Políticas Sociales de Transición). Actuación 22. Fomento del voluntariado social y comunitario en el conjunto del Territorio.
Eje 8: Diseño de la agenda de transición	Actuación 23. Desarrollo del Modelo de Participación para el co-diseño de las políticas de transición (desarrollo del Etorbizuna Eraikiz Think Tank, Grupos de Contraste seguimiento Libro Blanco). Actuación 24: Promoción del diálogo social con entidades del ámbito social (Mesa de Diálogo Civil) Actuación 25: Reflexión sobre el futuro de los alojamientos de atención residencial
Eje 9: Desarrollo de la Agenda de Transiciones	Actuación 26. Fomento de la innovación y experimentación social Actuación 27. Despliegue de la Estrategia Gipuzkoa Zaintza Lurraldea 2030 Actuación 28. Despliegue del nuevo plan para la prevención y la atención a la desprotección infantil Actuación 29. Despliegue del nuevo modelo integral para la atención a víctimas de violencia machista Actuación 30. Despliegue del nuevo Plan de Inclusión Social Actuación 31: Nuevo modelo de apoyo y promoción de la participación y calidad de vida de las personas con discapacidad intelectual en Gipuzkoa Actuación 32: Diseño y despliegue de una estrategia territorial ante las soledades
Eje 10: Desarrollo de un nuevo modelo de cuidados	Actuación 33. Impulso de la personalización del cuidado y los servicios en las Políticas Sociales Actuación 34. Fomento al desarrollo de ecosistemas locales de cuidados (Zaintza Herri Lab) Actuación 35. Diseño y despliegue de una estrategia territorial para la transición hacia un nuevo modelo de atención y cuidados en el domicilio
Eje 11: Desarrollo del modelo de evaluación en red	Actuación 36. Fomento de la innovación y de la gestión avanzada como una línea de actuación prioritaria del Departamento de Políticas Sociales Actuación 37. Impulso a la evaluación participativa en los centros residenciales Actuación 38. Diseño y puesta en marcha en el Territorio Histórico de Gipuzkoa de un sistema de acreditación y evaluación en red de los servicios sociales
Eje Transversal 12: Fomento de la Igualdad de Género y Lingüística	Actuación 39 (transversal): Fomento de la igualdad de género e igualdad lingüística en el conjunto de las actuaciones del Plan de Acción 2021-2023.

## Los resultados estratégicos de la Agenda 20 > 30

### Resultado 1. Estrategia Anti-Covid 19

En el año 2030, el Territorio Histórico de Gipuzkoa habrá estabilizado un modelo de gestión de la pandemia Covid-19 en los centros residenciales y otros tipos de alojamientos sociales. Esto significa que el 100% de los centros dispondrán de materiales de protección personal, protocolos de gestión basados en nuevos o revisados códigos de ética, y activas estrategias de comunicación sobre la pandemia que facilite el flujo de información entre personas usuarias, familias y personal profesional. El 100% de los centros residenciales dispondrán de sistemas de prevención, gestión de riesgos y monitorización inteligente para identificar y gestionar los casos de Covid-19 en los centros. El 100% de los centros residenciales dispondrán de un sistema de aprendizaje sobre emergencias sociales y socio-sanitarias estructurados en planes de contingencia.

## Resultado 2. Nuevo modelo de cuidados

En el año 2030, el Territorio Histórico de Gipuzkoa habrá desarrollado un nuevo modelo de cuidados centrado en las personas y la comunidad. Esto significa que el 85% de las personas con necesidades de atención y cuidados residirá en su domicilio. El 25% de los Municipios del Territorio habrán iniciado alguna de las actividades claves para desarrollar un ecosistema local de cuidados. El 100% de las personas trabajadoras ligadas al nuevo modelo de cuidados habrán mejorado sus condiciones laborales.

## Resultado 3. Desarrollo de nuevos modelos de gobernanza de los cuidados

En el 2030, el Territorio Histórico de Gipuzkoa tendrá consolidados sus mecanismos de gobernanza colaborativa multinivel e instrumentos estables de participación de las personas usuarias, familiares y organizaciones claves ligadas al nuevo modelo de cuidados. Esto significa que el 50% de las personas usuarias de las políticas sociales estarán integradas en los mecanismos regulares de toma de decisiones sobre su propio cuidado.

## Resultado 4. Fomento de la innovación de los cuidados

En el 2030, el Territorio Histórico de Gipuzkoa tendrá consolidado un modelo propio de innovación integrada (social, tecnológica e institucional) basado en la experimentación social. Esto significa que el 100% de los recursos de la red de servicios sociales habrá incorporado tecnologías digitales para facilitar la gestión, seguimiento y evaluación de sus servicios. El 60% de las organizaciones territoriales que hayan recibido recursos públicos para impulsar la innovación en la atención y los cuidados habrán integrado nuevas metodologías, prototipos o modelos de negocio que mejoran la calidad de vida y la personalización de los cuidados.

## Resultado 5. Desarrollo de la evaluación de los cuidados

En el 2030, el Territorio Histórico de Gipuzkoa tendrá consolidado un modelo, metodologías y herramientas para acreditar y evaluar la calidad. Esto significa que el 50% de los recursos de la red de servicios sociales habrán sido evaluados y acreditados en su calidad. El 50% de las personas usuarias de los servicios públicos ligados a los cuidados habrán participado de los procesos de evaluación de la calidad de los servicios. El 100% de los servicios sociales de la red foral dispondrán de un cuadro de mando para monitorizar sus actuaciones sobre la base de un sistema de indicadores de eficiencia, impacto y transición.

## Organización del documento

El documento está organizado en tres capítulos. El primer capítulo ofrece las lecciones aprendidas de la crisis de la COVID-19. Estas lecciones emergen del estudio realizado por el Departamento de Políticas Sociales (DFG) denominado: "Las Políticas Sociales en tiempos de la COVID-19". La reflexión sobre la crisis de la COVID-19 sugiere que la pandemia ha modificado radicalmente las condiciones en las que se desarrollarán la transición hacia un nuevo modelo de atención, cuidados y apoyos. El segundo capítulo ofrece una reflexión sobre la naturaleza de las políticas sociales y las características centrales de las políticas sociales de transición. El tercer capítulo presenta los 12 ejes del Plan de Acción 2021-2023 del Departamento de Políticas Sociales en 39 actuaciones. Por último, se presenta en Anexo las fichas técnicas de cada una de las actuaciones, una propuesta de cronograma de ejecución y un balance con el consenso obtenido en las consultas realizadas para validar el Plan de Acción 2021-2023.



# Capítulo 1

## La pandemia de la COVID-19: Lecciones aprendidas

### 1.1. Introducción

La crisis de la COVID-19 ha planteado diversos desafíos para las políticas sociales, desafíos tales como la coordinación de los sistemas, la gestión y supervisión de las medidas de emergencia, la evaluación de los impactos, y la innovación en los modelos de atención impulsados por la pandemia y el uso intensivo de tecnologías digitales. La crisis también ha implicado y afectado la capacidad de las propias organizaciones territoriales para gestionar la emergencia desde una perspectiva organizacional (recursos escasos y presión incremental). Y, por último, y no por ello menos importante, la responsabilidad social y la gestión de las secuelas físicas y psicológicas que la pandemia ha dejado en los colectivos más vulnerables como son las personas mayores (y sus familias) y las personas trabajadoras del sector socio-sanitario, donde el impacto de la COVID-19 ha sido especialmente dramático.

En el presente capítulo se sintetizan los resultados del estudio: “Las Políticas Sociales en tiempos de la COVID-19”, estudio independiente encargado por el Departamento de Políticas Sociales (DFG). El estudio, realizado entre los meses de julio, agosto y septiembre de 2020, se ha basado en una combinación de metodologías cuantitativas (encuesta online) y cualitativas (entrevistas y talleres). En el estudio participaron diferentes actores del sistema como son las personas gestoras de las políticas sociales, personas responsables de la gestión de las residencias y organizaciones del Tercer Sector, personas expertas y profesionales del sector socio-sanitario, así como personas usuarias de los servicios sociales y sus familias.

El capítulo está organizado en tres secciones. En la primera sección, se describen los elementos principales de la crisis según cuatro dimensiones: emergencia, gestión e impactos de la crisis de la COVID-19. En la segunda sección, se presentan las lecciones aprendidas de la crisis. Por último, en la tercera sección se ofrecen algunas consideraciones finales.

### 1.2. La crisis de la COVID-19

#### 1.2.1. La emergencia de la crisis

**La capacidad de anticipación y reacción.** El sistema ha demostrado una débil capacidad de anticipación. Las personas implicadas en el estudio coinciden en que la falta de alarmas adecuadas en tiempo real para alertar sobre amenazas latentes u observar la evolución de peligros patentes, ha dificultado en extremo la gestión de la crisis. Si bien la capacidad de reacción ha sido casi inmediata (el sistema es ágil y adaptable), no se han garantizado los resultados en términos de eficacia y, en menor medida, de eficiencia.

**La capacidad de liderazgo.** La crisis es interpretada como un problema sanitario de naturaleza epidemiológica. El liderazgo sistémico debería haber sido asumido por Salud Pública desde el despliegue de adecuados canales de colaboración interinstitucional. Sin embargo, la capacidad de coordinación de los servicios de salud, servicios sociales y servicios comunitarios ha sido destacada como débil e inadecuada para afrontar la emergencia.

### 1.2.2. La gestión de la crisis

**Los problemas en el acceso a material sanitario.** Las principales dificultades identificadas en la gestión de la crisis han sido la falta de EPIS, la tardanza y heterogeneidad de instrucciones públicas (pluralidad de protocolos contradictorios), la imposibilidad de sectorizar espacios físicos, las bajas de personal, las dificultades para reclutar personal sanitario y la carencia de una adecuada estrategia de comunicación con las familias.

**Los problemas de comunicación.** La comunicación (interna y externa), tanto del Departamento de Políticas Sociales como de las organizaciones territoriales, ha mostrado no disponer de plataformas ni herramientas adecuadas y coordinadas para facilitar la gestión de la crisis (como informar, compartir conocimiento y difundir directivas). La comunicación con las familias tuvo inicios difíciles hasta su normalización con el uso de nuevas tecnologías digitales.

**Los problemas de inclusión.** Los principales grupos vulnerabilizados por la crisis han sido, principalmente, dos: las personas mayores y discapacitadas, y las personas en condiciones de exclusión social. El principal problema ha sido identificar y decidir sobre las prioridades para destinar recursos a estos dos grupos. La percepción generalizada es que las personas mayores han sido prioritarias en la crisis para el Departamento de Políticas Sociales, cuando las personas en exclusión social son personas con múltiples problemas que necesitan ayudas y atención especializadas en condiciones de pandemia y han recibido menos atención.

**Los problemas de recursos humanos.** Una de las principales dificultades identificadas durante la primera ola de la pandemia se refiere a la indisponibilidad de recursos humanos cualificados (enfermeras, trabajadores sociales, médicos, etc.). Adicionalmente, los centros residenciales y organizaciones del Tercer Sector se vieron limitadas para poder incorporar personas voluntarias debido a vacíos legales inflexibles que limitan su incorporación a las actividades de cuidados y atención.

### 1.2.3. Los impactos de la crisis

**Impacto económico.** Se estima un importante impacto económico en los centros residenciales y en las organizaciones del Tercer Sector, que asumieron los costes en la emergencia (incluyendo costes de personal). No por ello los centros residenciales consideran en peligro su sostenibilidad económica, aunque sí estiman un posible incremento del copago y una reducción de algunos servicios no fundamentales.

**Impacto psicológico y emocional.** Las sensaciones de tristeza, de miedo, de limitación de la autonomía, de duelos prohibidos o de suspensión de la interacción residente-familia han sido detectadas como agravantes de una calidad de atención durante la crisis. La necesidad de dar soporte psicológico y emocional a las personas residentes, familias y personas trabajadoras emerge como un tema relevante.

**Impacto en el modelo de atención.** La crisis ha mostrado las debilidades del modelo de atención y cuidados. Los agentes del sistema refieren a la posible medicalización de los centros residenciales para personas mayores, es decir, profundizar en el modelo sanitario antes que en el modelo psico-social de los centros. Esta es una advertencia válida para el conjunto de los recursos forales. Desde la perspectiva de los agentes territoriales es imprescindible avanzar en la personalización de los servicios sociales (para todos los tipos de personas usuarias) y el impulso de ecosistemas de cuidados. Estos ecosistemas facilitan un enfoque y gestión social y socio-sanitaria de la atención, cuidados y apoyos sostenidos por los servicios sociales y socio-sanitarios a diferentes niveles (tanto municipales como forales).

**Impacto organizacional.** La crisis ha transformado los modelos de gestión de las organizaciones, en particular, de los centros residenciales. La gestión de los espacios, la gestión de personal, la gestión económica, la gestión del conocimiento y la gestión de las relaciones con las familias y la comunidad son las dimensiones señaladas que deben ser reestructuradas en el futuro inmediato.

**Impacto tecnológico.** La crisis y las restricciones de movilidad y de las visitas de familiares ha impulsado el uso de tecnologías digitales para conectar a las personas usuarias con sus familias. De manera inesperada las tecnologías se han impulsado como un modo alternativo de comunicación en condiciones de emergencia. El desafío es impulsar la transformación digital de los servicios sociales, del sector residencial y las organizaciones del Tercer Sector.

**Impacto político-institucional.** La pandemia ha transformado las relaciones institucionales y sociales. Existe una amplia percepción sobre la necesidad de modificar el modelo de gobernanza institucional (instituciones públicas – organizaciones) y gobernanza social (instituciones públicas-personas usuarias) basada en una mayor integración de los agentes en la toma de decisiones y una red eficaz de aprendizaje y conocimiento en el espacio socio-sanitario. Este

cambio no solo implica mayor coordinación entre los sistemas de salud y servicios sociales (multinivel local, foral y autonómico) sino una mayor integración de las personas usuarias en el diseño y desarrollo de nuevos modelos de atención y cuidados.

### 1.3. Las lecciones aprendidas

**Lección 1: Anticipación.** La capacidad de anticipación del sistema ha sido un problema que ha afectado la planificación de una respuesta eficaz y eficiente tanto a nivel epidemiológico como psico-social. Emerge como aprendizaje la necesidad de desarrollar herramientas de mapeo (global y local) y análisis de tendencias capaces de identificar riesgos y diseñar planes de contingencia.

**Lección 2: Coordinación.** La coordinación de los servicios de salud, servicios sociales y servicios comunitarios ha sido débil afectando la capacidad del sistema para afrontar la emergencia de la pandemia de manera eficaz. Emerge como un aprendizaje la necesidad de crear redes de coordinación territorial que se configuren como plataformas ágiles para facilitar la coordinación del sistema sociosanitario y el aprendizaje mutuo entre servicios, organizaciones y personas usuarias.

**Lección 3: Comunicación.** La comunicación entre las políticas, los servicios de salud, sociales y comunitarios, las organizaciones ligadas a la atención y cuidados, las personas usuarias y sus familias y la ciudadanía en general ha sido destacada como un fallo importante que ha afectado a la capacidad de gestión y comprensión social de la pandemia. Emerge como un aprendizaje la necesidad de desarrollar adecuados planes de comunicación social para informar, co-crear conocimiento y transferir soluciones entre diferentes agentes del sistema, incluyendo a las personas usuarias, además de crear nuevas vías de comunicación, ágiles y pertinentes para diferentes tipos de públicos concernidos.

**Lección 4: Modelo de atención, cuidados y apoyos.** La crisis ha puesto de manifiesto las debilidades y las fortalezas del modelo de atención, cuidados y apoyos. Las principales lecciones que se extraen de este proceso pueden sintetizarse en tres ejes. El primero, se refiere a la tensión entre atención (sanitaria) y cuidados (social). El segundo, se refiere a los espacios del cuidado, el cuidado no se circunscribe solamente a los centros residenciales, sino que implica otros espacios (como son los domicilios, las personas en condiciones de exclusión, las mujeres víctimas de la violencia machista, etc.). El tercero, los grados en los que puede desarrollarse la personalización de los cuidados en los diversos ámbitos y para diferentes perfiles.

**Lección 5: Modelo de evaluación.** La monitorización sistémica de la crisis es algo que no ha estado presente durante la primera ola de la pandemia. La lección que se extrae de este proceso es doble. Por un lado, es preciso implementar eficaces sistemas de monitorización epidemiológica ligados a la toma de decisiones en el ámbito de la salud. Por otro lado, la necesidad de desarrollar sistemas participativos en los que tanto las personas responsables de centros de la red foral, como profesionales y personas usuarias (incluyendo las familias) puedan ser integradas en los sistemas de evaluación y toma de decisiones institucionales.

**Lección 6: Modelo de financiación.** La crisis ha dejado un alto impacto económico que condiciona la captación de recursos económicos con los que hacer frente a modelos de atención, cuidados y apoyos derivados de la irrupción de la Covid-19 en el sistema de protección social. Este impacto afecta al futuro de los centros residenciales y otros recursos de alojamiento social, a las organizaciones del Tercer Sector y a la capacidad propia de los servicios sociales y comunitarios. Emerge como un aprendizaje la necesidad de mejorar los modelos de gestión y los modelos de financiación de los servicios sociales y sus ecosistemas que deben ser adaptados a la nueva realidad.

### 1.4. Consideraciones finales

El estudio de impacto sobre la COVID-19 en los centros residenciales de Gipuzkoa ofrece un balance sobre las fortalezas y debilidades de los servicios sociales en general. Cuatro consideraciones pueden realizarse como balance de la crisis y las lecciones aprendidas durante la pandemia COVID-19 para las políticas sociales.

#### La relevancia de transformar el modelo de atención y cuidados

La pandemia de la Covid-19 ha dejado al descubierto las debilidades y fortalezas del modelo de atención y cuidados. Esta dimensión se refiere a cuatro temas centrales donde el modelo debe fortalecerse: a) Mejorar la integración de las personas usuarias, familias, profesionales y gestores en la toma de decisiones sobre la atención y los cuidados; b) Introducir de manera efectiva nuevos o revisados códigos de ética para gestionar la atención y los cuidados en casos complejos y controversiales en los centros residenciales y otros tipos de alojamientos (como centros de día, ambulatorios, etc.); c)

Mejorar las infraestructuras residenciales, adaptándolas al cuidado personalizado, impulsando la transformación de los centros residenciales como ecosistemas de cuidados (incluyendo la participación comunitaria); d) Impulsar programas de captación y retención de perfiles profesionales específicos (como personal de enfermería) así como el desarrollo de las carreras profesionales para hacer más atractivo al sector de los servicios sociales.

### **La importancia de la gobernanza colaborativa**

La pandemia de la Covid-19 ha puesto de manifiesto la importancia de la gobernanza colaborativa. Esta dimensión se refiere a tres temas centrales en los que las políticas sociales deben fortalecerse: a) Mejorar la coordinación socio-sanitaria multinivel. Es decir, la coordinación entre los servicios de salud, servicios sociales y servicios comunitarios, tanto a nivel municipal como foral y autonómico; b) Fortalecer la coordinación entre instituciones y redes vecinales para vigorizar los cuidados a nivel comunitario con foco en los procesos de inclusión social; c) Impulsar nuevos mecanismos de integración de las personas usuarias así como facilitar los espacios y herramientas de integración social de todos los colectivos vulnerables (no solo las personas mayores).

### **Las capacidades de evaluación**

La pandemia de la Covid-19 ha dejado en evidencia las debilidades de los sistemas de evaluación. La evaluación se refiere a tres dimensiones centrales: a) La capacidad de anticipación se refiere a las debilidades del sistema para anticipar problemas e impactos no deseados de las situaciones de emergencia y diseñar planes de contingencia social; b) La capacidad de evaluación de la calidad de la atención y cuidados (bienestar material, físico y psico-social), incluyendo nuevas dimensiones éticas así como la capacidad de innovación como un componente destacado de la calidad; c) La capacidad de monitorizar la transición hacia un nuevo modelo de atención y cuidados a nivel territorial. La velocidad de la transición por comarcas y municipios pequeños es una dimensión a tener en cuenta.

### **La necesidad de redefinir la sostenibilidad de los servicios sociales**

La pandemia de la Covid-19 ha dejado un importante impacto económico en los servicios sociales y la red de recursos forales. La cuestión de la sostenibilidad de los servicios sociales emerge como un tema central de futuro. Así, varios aspectos destacan en relación con esta dimensión: a) La relación entre ratios de personal y calidad de la atención necesita disponer de un modelo sostenible que garantice la calidad de la atención, la mejora de las condiciones laborales y el flujo de recursos públicos, privados y sociales a futuro; b) La importancia de realizar estudios de coste-efectividad sobre las experiencias piloto e innovaciones integradas que apuntan al cambio de modelo y atención; c) La importancia de abrir el debate sobre la participación de las personas usuarias, sector privado y sector social en la financiación del sistema de servicios sociales y sus prestaciones.

### **La importancia de la comunicación social**

Por último, la pandemia ha dejado de manifiesto la importancia de la comunicación social. Esta dimensión plantea tres cuestiones centrales: a) La relevancia de mejorar la comunicación con la población diana de las políticas sociales. Este ha sido un déficit durante la crisis Covid-19; b) La comunicación entre las personas usuarias, familias, profesionales e instituciones tiene un amplio margen de mejora, dado que no existen herramientas integrales de comunicación por perfiles de personas usuarias; c) La importancia de realizar campañas de comunicación regulares para informar sobre las innovaciones y mejora permanente en el modelo de atención y cuidados (la transición debe ser comunicada adecuadamente).

# Capítulo 2

## Las Políticas Sociales de Transición

### 2.1. Introducción

El presente capítulo ofrece una reflexión sobre la naturaleza de las políticas sociales. Las políticas sociales se refieren a los enfoques, programas y actuaciones que buscan reducir las inequidades sociales y fortalecer la cohesión social. Sin embargo, los problemas sociales son complejos (enmarañados) por su carácter multidimensional, frecuentemente estructural, de larga data, cuya solución suele ser contradictoria e incompleta porque no depende exclusivamente de la acción de los servicios sociales. Esto es así porque los problemas sociales son difíciles de definir y establecer qué se considera una solución satisfactoria y cuándo se ha obtenido esta solución. El carácter dinámico de las necesidades sociales obliga a la redefinición continua de los problemas y de sus alternativas de solución con la consecuente adecuación de los recursos públicos, privados y sociales, la mayoría de las veces escasos y limitados.

Las políticas sociales se despliegan en tres diferentes dimensiones que requieren competencias y recursos diferentes, a saber: a) las políticas sociales relacionadas con la contingencia social entendida ésta como la emergencia de un problema social inesperado para el cual no existe una capacidad de respuesta desarrollada y herramientas de intervención probadas; b) las políticas sociales relacionadas con el aseguramiento y la estabilización de la calidad de vida de la población diana de las políticas sociales. Se trata de programas, actuaciones y herramientas de intervención que tienen un carácter adaptativo a los cambios incrementales de las demandas sociales; c) las políticas sociales relacionadas con las innovaciones, es decir, aquellos programas y actuaciones que poseen visiones de futuro y ofrecen respuestas anticipatorias a los problemas sociales. Estas tres dimensiones de las políticas sociales se entrelazan entre sí en la gestión de las políticas sociales. La dinámica y peso de cada una de estas dimensiones de las políticas sociales, configuran el estilo de gobierno y la forma, intensidad y capacidad para responder a la complejidad de los problemas sociales.

La crisis de la COVID-19 constituye una contingencia de alto impacto social que ha modificado el patrón de funcionamiento de todo el sistema de servicios sociales. La crisis socio-sanitaria, en su primer y más acuciante momento, transformó las condiciones de la atención y cuidados en el lapso de unos pocos meses y las políticas sociales debieron afrontar la crisis con recursos escasos, restringida calidad de gobernanza, límites en la capacidad de gestión y alta contingencia social. Esto es así porque las políticas sociales de estabilización tienen un carácter estandarizado, basado en la normativa vigente y funcionan con criterios de calidad y eficacia en condiciones de normalidad o estabilidad social. En las nuevas condiciones generadas por la crisis de la COVID-19, las políticas sociales de estabilización tuvieron poca capacidad de adaptación al cambio. En su lugar, las políticas de contingencia y las políticas de innovación ganan predominio. Las primeras deben dar una respuesta inmediata y adaptada a la crisis momentánea de la COVID-19. Las segundas deben dar una respuesta transformadora y de largo plazo para gestionar el cambio de paradigma que los modelos de atención y cuidados exigen para el futuro en una sociedad post- COVID-19.

Las Políticas Sociales de Transición expresan una nueva conceptualización de las políticas sociales. Se trata de un esfuerzo del Departamento de Políticas Sociales de la Diputación Foral de Gipuzkoa por gestionar el cambio de paradigma del modelo de atención, cuidados y apoyos en el marco del modelo Etorbizuna Eraikiz. Así, las políticas sociales de transición pueden considerarse como el conjunto de programas y actuaciones que impulsan cuatro procesos específicos: a) el desarrollo de la gobernanza colaborativa concebida como la generación de espacios de deliberación, experimentación y recomendación de políticas del que participan tanto instituciones como organizaciones, personas usuarias, profesionales y expertas de las políticas sociales; b) el diseño e implementación de proyectos de innovación social basados en enfoques experimentales (grupos experimentación-grupos control, generación de nuevos productos, servicios y métodos-procesos); c) el desarrollo de ecosistemas locales de cuidados (nuevos itinerarios de atención y cuidados que integran de forma coordinada servicios sociales, servicios de salud y servicios comunitarios para ofrecer servicios personalizados), d) el diseño e implementación de redes de evaluación para monitorizar el impacto social y la transición hacia un nuevo modelo de cuidados.

## 2.2. Las tres políticas en las políticas sociales

Como ha sido destacado en la sección introductoria de este capítulo, las políticas sociales expresan una dinámica combinada de tres tipos de políticas: a) políticas sociales de contingencia, b) políticas sociales de estabilización, y c) políticas sociales de innovación. Estas tres políticas requieren tres tipos de capacidades institucionales diferentes: agilidad, adaptabilidad y anticipación.

### 2.2.1. Las políticas sociales de contingencia: agilidad

La primera dimensión de las políticas sociales se refiere a la gestión de la contingencia. En todo contexto social en el que las políticas sociales operan se producen contingencias, es decir, eventos no esperados e incluso impredecibles que afectan a la vida social de las poblaciones, ya sea a una gran parte de la población o a grupos específicos considerados vulnerables que son la prioridad de las políticas sociales al tratarse de grupos con baja capacidad de resiliencia y los primeros afectados frente a una contingencia social, económica o natural.

Frente a la emergencia / contingencia social de un evento se espera de las políticas sociales una respuesta rápida, ágil y relativamente satisfactoria en cuanto a garantizar a las personas afectadas unas condiciones adecuadas de vida y de seguridad en el corto plazo, independientemente del impacto social que tenga la emergencia. En condiciones de estabilidad social este aspecto de las emergencias / contingencias sociales pueden ser asumidas, resueltas o aliviadas por la gestión de los servicios sociales. Esto es así puesto que en condiciones de estabilidad las contingencias tienen un carácter limitado, esporádico y atendible con los recursos existentes. Sin embargo, una contingencia social tiene un alto impacto social, económico e institucional que afecta de manera simultánea a diferentes grupos sociales vulnerables y vulnerabiliza otros que se encontraban en mejores condiciones que los primeros. Así, se multiplican las necesidades y demandas sociales, que tienen carácter urgente y que requieren respuestas ágiles y eficaces en el marco de recursos limitados y tiempos de reacción reducidos.

### 2.2.2. Las políticas sociales de estabilización: adaptación

La segunda dimensión de las políticas sociales se refiere a la gestión de los programas y servicios sociales en tiempos de estabilidad. En estas condiciones los servicios sociales funcionan sobre la base de un marco normativo que regula sus atributos, funciones y responsabilidades. Así, la gestión de los servicios sociales se realiza de manera protocolizada y estandarizada, con el soporte técnico y recursos adaptados a la normativa. Se trata de servicios estabilizados y por lo tanto previsibles. La previsibilidad y estandarización es una condición de calidad de los servicios sociales. Ahora bien, las condiciones de vida de las personas o grupos vulnerables fluctúan dentro de ciertos parámetros incrementales, por lo que los servicios sociales en su función de “estabilización” de las condiciones de vida de los grupos vulnerables, tiene una dinámica adaptativa y garantista de la calidad de vida.

Cabe destacar que las políticas sociales de estabilización no transforman las condiciones sociales de la vulnerabilidad, sino que mejoran la calidad de vida de las personas vulnerables en función de un estándar socialmente aceptable y estabilizado en los marcos jurídicos y en patrones socialmente aceptables de vida. Por esta razón, los servicios sociales ligados a la estabilización de las condiciones de vida son evaluados con parámetros de eficiencia y calidad, entendidos ambos desde la perspectiva garantista de un estilo de vida. Desde esta perspectiva, las políticas sociales de estabilización, no empoderan a las personas usuarias con sus programas y actuaciones.

### 2.2.3. Las políticas sociales de innovación: anticipación

La tercera dimensión de las políticas sociales se refiere al impulso de la innovación. En condiciones de estabilidad los servicios sociales desarrollan o financian proyectos ligados a la innovación (social, organizacional y tecnológica) con dos objetivos centrales: a) mejorar productos, servicios o métodos que permitan mejorar la calidad y eficacia de los servicios sociales facilitando su “adecuación” a las necesidades / demandas sociales actuales, es decir, desarrollando innovaciones incrementales que transforman el corto plazo; b) desarrollar nuevos productos, servicios o métodos que permitan mejorar la calidad de vida y eficiencia de los servicios sociales facilitando la “anticipación” a las necesidades y demandas sociales futuras, es decir, desarrollando innovaciones radicales que transforman el largo plazo.

Cabe destacar que las políticas sociales de innovación transforman las condiciones sociales de la vulnerabilidad, creando nuevas oportunidades, desarrollando nuevos estilos de vida a futuro. Desde esta perspectiva, las políticas sociales de innovación, empoderan a las personas usuarias con sus programas y actuaciones.

## 2.3. Las políticas sociales de transición

Las políticas sociales de transición se refieren al conjunto de políticas, programas y actuaciones que impulsan el cambio de paradigma de un modelo de atención y cuidados centrado en los servicios hacia un modelo de atención y cuidados centrado en las personas.

No se trata de innovaciones sino de cambio de paradigma. Las políticas sociales de transición asumen que el cambio de paradigma se puede “gestionar”. Así, la gestión de transiciones se refiere al cambio lento, de largo plazo, radical e irreversible en el que se promueve la sostenibilidad justa de los sistemas sociales. La gestión no significa que se pueda detener el proceso evolutivo de los sistemas sociales, sino que es posible “reconducir su trayectoria” gracias al desarrollo de modelos de gobernanza multi-nivel y multi-agente, que desarrollan acuerdos de largo plazo basados en visiones de futuro, y que fomentan y protegen nichos de experimentación que son los espacios privilegiados donde diseñar y testar innovaciones de transición, es decir, aquellos productos, servicios, métodos/procesos que, articulados en ecosistemas, conducen hacia un futuro transformado y sostenible. Las políticas sociales de transición están íntimamente ligadas a las políticas de innovación a través de cuatro componentes conectados.

**Componente 1. Gobernanza colaborativa.** La gobernanza colaborativa se entiende como un espacio gubernamental donde una o más agencias públicas involucran directamente a las partes interesadas (organizaciones e instituciones) y las personas usuarias en un proceso de toma de decisiones colectivo. La gobernanza colaborativa se estructura en un espacio formal, consensuado y deliberativo. La gobernanza colaborativa tiene tres funciones precisas: a) Colaborar en el diseño de los escenarios de futuro, b) Estructurar y desarrollar las agendas de transición, c) Diseñar e impulsar la agenda de experimentación. Por otro lado, la gobernanza colaborativa se estructura en tres tipos de gobernanzas complementarias: a) gobernanza institucional: se refiere a los espacios de cooperación y colaboración entre instituciones y organizaciones ubicadas en el Territorio; b) La gobernanza social: se refiere a los espacios de colaboración y participación de las personas usuarias (ciudadanía); c) La gobernanza experimental: se refiere a los espacios de colaboración y cooperación entre proyectos experimentales (nichos de experimentación) para el aprendizaje y la transferencia.

**Componente 2. Experimentación e innovación socio-técnica.** La experimentación socio-técnica se refiere a los proyectos experimentales que se desarrollan en ecosistemas locales de atención y cuidados. Los proyectos experimentales se estructuran en torno a metodologías experimentales y cuasi-experimentales (grupos de experimentación – grupos control, evaluación ex ante y ex post) que diseñan y testean innovaciones de transición, es decir, aquellos productos, servicios, métodos-procesos que facilitan la transición hacia un modelo y paradigma alternativos de atención y cuidados. Los proyectos experimentales “operacionalizan” una agenda de transiciones. La noción de experimentación socio-técnica significa que las innovaciones de transición toman en cuenta las dimensiones sociales y también las dimensiones tecnológicas en la generación de nuevos productos, servicios, métodos-procesos. Un elemento central de los proyectos experimentales socio-técnicos es que se deben desarrollar en contextos ecosistémicos localizados, es decir, en interacción con otros proyectos experimentales y servicios de salud, sociales y comunitarios. Se trata de la construcción de “nichos de experimentación” para diseñar y testar innovaciones.

**Componente 3. Evaluación y comunicación social.** La evaluación se refiere al proceso de monitorización de las políticas sociales, es decir, al análisis regular sobre el grado en el que las políticas sociales impulsan un modelo alternativo de atención y cuidados. La evaluación sugiere que el proceso evaluativo relaciona tres tipos de evaluaciones que permiten tener una visión de conjunto.

Las tres evaluaciones que se ponen en relación y se integran son: a) La evaluación de las políticas sociales consistente en definir y monitorizar la calidad de los servicios sociales y el grado de impacto social de las políticas sociales en el impulso de la transición, b) La evaluación de la experimentación consistente en monitorizar el grado en el que los proyectos experimentales desarrollan innovaciones de transición, es decir, productos, servicios / métodos que desarrollan la cadena de impactos que facilitan la transición de un modelo hacia otro modelo de atención y cuidados, c) La evaluación de los ecosistemas locales consistente en monitorizar el grado de mejora de la calidad de vida de las personas usuarias gracias a la generación de ecosistemas de servicios centrados en la persona. El conjunto de estas evaluaciones relacionadas permite documentar e informar los avances hacia la transición de un modelo sostenible de cuidados.

Por otro lado, la comunicación social es un elemento central de los procesos evaluativos. Los procesos comunicativos facilitan los procesos de evaluación en dos sentidos: a) Permiten la comunicación interna entre las políticas sociales, los agentes territoriales y las personas usuarias, b) Permiten la comunicación externa de los resultados de evaluación hacia el conjunto de la sociedad y otros entornos locales.

**Componente 4. Agenda de cuidados y agenda de transiciones.** La agenda de cuidados se refiere al conjunto de actuaciones que facilitan la atención y cuidado (presente) en las condiciones actuales para una diversidad de poblaciones (desde la infancia hasta la tercera edad, incluyendo el auto-cuidado, el cuidado informal, el cuidado formal). Por otro lado, la agenda de transiciones se refiere al conjunto de actuaciones que facilitan la transición de un modelo de atención y cuidados centrado en los servicios hacia un modelo de atención y cuidados centrado en las personas. Este proceso se estructura sobre la base de estrategias de gobernanza, experimentación y evaluación relacionadas.

## 2.4. Consideraciones finales: capacidades de transición

Las políticas sociales están integradas por las dinámicas de tres políticas diferentes: a) las políticas sociales de contingencia, b) las políticas sociales adaptativas, y c) las políticas de innovación. En condiciones de estabilidad social predominan las políticas sociales de estabilización, es decir, la gestión de los servicios sociales basados en recursos actuales y la normativa vigente para la mejora de la calidad de vida de las personas usuarias de las políticas sociales.

¿Qué sucede cuando el sistema se encuentra desbordado por una contingencia social como la crisis de la COVID-19? En condiciones de contingencia con alto impacto social las políticas sociales hacen frente a la crisis con escasos recursos, baja capacidad de gestión, limitada gobernanza institucional, límites en la normativa y alta conflictividad social y política. En estas condiciones la relación entre los tres tipos de políticas sociales se transforma radicalmente. Así, ganan prioridad la gestión de la contingencia y la gestión de la innovación puesto que la gestión estandarizada de las políticas sociales no puede dar respuesta satisfactoria al impacto de la contingencia. Se trata de una crisis con un alto impacto social cuyas consecuencias exigen un cambio de paradigma. Para que la respuesta institucional desarrolle una nueva relación entre políticas y problemas sociales es necesario desarrollar capacidades de transición. Las capacidades de transición se refieren a las capacidades organizacionales e institucionales que permiten identificar, asimilar, transformar y explotar conocimiento que facilite la transición hacia un nuevo paradigma de cuidados.

¿Cuáles son las capacidades necesarias para impulsar las Políticas Sociales de Transición hacia un nuevo paradigma de atención y cuidados?

**A. Las capacidades de Exploración.** Estas capacidades se refieren a las habilidades organizacionales e institucionales para explotar e interpretar los problemas sociales en términos de transiciones y no solo en términos de impactos sociales y calidad de los servicios. Para explorar los problemas actuales se diseñan futuros y se realizan análisis de prospectiva que permiten comprender los problemas sociales en términos de trayectorias y escenarios.

**B. Las capacidades de Experimentación.** Estas capacidades se refieren a las habilidades organizacionales e institucionales para diseñar e impulsar modelos experimentales que permiten testar nuevas ideas, iniciativas y proyectos para desarrollar innovaciones de transición y conectarlas entre sí en el marco de ecosistemas.

**C. Las capacidades de Explotación.** Estas capacidades se refieren a las habilidades organizacionales e institucionales para transformar las experimentaciones (testeos y prototipos) en innovaciones (productos, servicios y métodos). Estas habilidades implican el diseño y desarrollo de modelos de negocio, sostenibilidad social de las iniciativas, capacidades de escalado, y diseño de políticas basadas en la evidencia experimental.

**D. Las capacidades de Evaluación.** Estas capacidades se refieren a las habilidades organizacionales e institucionales para analizar y evaluar la experimentación, las innovaciones y las políticas en términos de cadenas de impacto (hacia dónde conducen las innovaciones) y su potencialidad para desarrollar nuevos modelos de atención y cuidados.

La Agenda Gipuzkoa 20 > 30: Las políticas sociales de transición constituyen un marco para el desarrollo de estas cuatro capacidades tanto para los servicios sociales como para las organizaciones (empresas, Tercer Sector, Universidades) que se encuentran implicadas como proveedoras de servicios sociales, y también para las personas usuarias, sus familias y allegados, personas profesionales y expertas, personas gestoras y tomadoras de decisiones.



# Capítulo 3

## AGENDA GIPUZKOA 20 > 30 Políticas Sociales de Transición

### 3.1. Introducción

El presente capítulo ofrece una descripción sobre los elementos centrales de la Agenda Gipuzkoa 20 > 30: Políticas Sociales de Transición. El objetivo fundamental de la Agenda Gipuzkoa 20 > 30 es el de sentar las bases, en materia de políticas sociales, que impulsan un cambio de paradigma en el modelo de atención, cuidados y apoyos para el sistema de servicios sociales de Gipuzkoa.

El capítulo está organizado en tres secciones. La primera sección estructura los principios de la Agenda, estos principios, definen el estilo de políticas sociales que se busca implementar y desarrollar. La segunda sección, presenta los objetivos de la Agenda, diferenciando los diferentes objetivos generales de la misma. Por último, se describen los resultados esperados por implementar la Agenda, resultados que ofrecen una visión de futuro y una primera estimación del impacto potencial de la Agenda.

### 3.2. Principios rectores de la Agenda Gipuzkoa 20>30

La Agenda Gipuzkoa 20>30 se estructura en ocho principios básicos que orientan la implementación del Plan de Actuaciones 2021-2023.

**Principio 1. Las personas en el centro de la decisión.** Las políticas sociales no sólo han de centrarse en las necesidades de cada persona, sino que han de poner a la persona en el centro de las decisiones. Con este principio se emprende una transición hacia un nuevo modelo de cuidados en el que el respeto a la voluntad de cada persona usuaria es una norma fundamental previa a la gestión administrativa.

**Principio 2. El continuo de los cuidados.** Garantizar un cuidado integral, transversal, inclusivo, de calidad y sostenible para todas las personas que habitan en Gipuzkoa es una tarea fundamental de las políticas y los servicios sociales. Las políticas sociales del cuidado deben entenderse como el conjunto de los soportes y apoyos públicos, privados y sociales que permiten garantizar el bienestar físico, emocional y social de las personas a lo largo de toda la vida.

**Principio 3. Gobernanza Colaborativa.** La gobernanza colaborativa forma parte de la dinámica central de la transformación y transición hacia un nuevo modelo de cuidados. La gobernanza colaborativa desarrolla los espacios de colaboración (instituciones y organizaciones) y participación (personas usuarias, familiares y profesionales) para la generación de consensos en torno al diseño, desarrollo y evaluación de actuaciones que permiten impulsar un nuevo modelo de cuidados a lo largo de la vida.

**Principio 4. Igualdad de Género.** La economía de los cuidados destaca la importancia de atender de manera sistemática a los procesos que, de manera informal e invisible, consolidan o generan condiciones de exclusión por diferencia de género. Esto es particularmente importante puesto que los cuidados están altamente feminizados en la actualidad y el impulso de un nuevo modelo de cuidados debe evitar reproducir las actuales condiciones de desigualdad de género.

**Principio 5. Igualdad lingüística.** La normalización del uso del euskera es una dimensión clave de un nuevo modelo de cuidados. Los cuidados no solo se refieren a las condiciones físicas y emocionales, sino también a las culturales lo que implica la posibilidad de comunicarse en la lengua de preferencia, y esto es particularmente claro en el cuidado de las personas mayores.

**Principio 6. Códigos de Ética.** La crisis de la COVID-19 ha puesto de manifiesto la necesidad de revisar los códigos de ética disponibles en los centros residenciales y otros recursos de alojamiento vinculados a las políticas sociales. Esta revisión de los códigos de ética emerge como particularmente importante en el caso de los centros residenciales donde durante la crisis se ha observado la tensión entre la aplicación del principio de precaución y el respeto de los derechos

individuales. La transición hacia un nuevo modelo de cuidados exige también el desarrollo de un nuevo código de ética, máxime si la transición desarrolla ampliamente procesos de experimentación social.

**Principio 7. Experimentación social.** La experimentación social es un principio básico de los procesos transicionales. La experimentación permite generar y testar ideas nuevas para mejorar la calidad de vida de las personas usuarias de los servicios sociales. Facilita la demostración sobre el impacto potencial de prototipos innovadores impulsando su escalado. Las innovaciones son estrategias de mejora de la calidad de vida que funcionan y pueden ser estabilizadas. Por último, la experimentación promueve la generación de políticas sociales basadas en la evidencia y la demostración.

**Principio 8. Evaluación participativa.** La transición hacia un nuevo modelo de cuidados necesita ser evaluada de manera integral y regular gracias a un sistema de monitorización y evaluación de impacto. La monitorización exige aplicar metodologías cuantitativas (seguimiento por indicadores y evaluación coste-beneficio) y metodologías cualitativas basadas en modelos participativos integrando a las personas usuarias-familiares, personas profesionales del cuidado y expertas, así como a las personas gestoras de políticas sociales, salud y socio-sanitarias.

### 3.3. Objetivos de la Agenda 20 > 30

#### Objetivo Estratégico

El objetivo estratégico de la Agenda 20 > 30: Territorio de Cuidados es fortalecer y acelerar **el proceso de desinstitucionalización de los cuidados** en el Territorio Histórico de Gipuzkoa entendida como el impulso de los procesos que facilitan la transformación de los cuidados y la transición de un modelo de atención y cuidados centrado en los servicios hacia un modelo de cuidados centrado en las personas con participación de la comunidad.

#### Objetivos generales

##### Objetivo 1. Desarrollar actuaciones de prevención, protección y monitorización de la Covid-19

Este objetivo se refiere al desarrollo de un conjunto de actuaciones que permitan prevenir, proteger y monitorizar el desarrollo de la pandemia tanto en la red de centros residenciales como en otros recursos de las políticas sociales. Este objetivo busca facilitar el soporte a la gestión socio-sanitaria de la Covid-19, monitorizar la detección precoz de casos Covid-19 y facilitar la coordinación de las campañas de vacunación.

##### Objetivo específico 1.1. Ofrecer soporte material para gestionar la pandemia de la Covid-19 en centros residenciales

Este objetivo se refiere a la puesta en marcha de actuaciones que dan soporte a los centros residenciales y otras formas de alojamiento social para disponer de materiales de protección, protocolos de gestión (salud, cuidado y visitas) y soportes de comunicación para gestionar la pandemia Covid-19.

##### Objetivo específico 1.2. Incluir nuevos o revisados códigos de ética en la gestión de los cuidados derivados de la experiencia de la Covid-19 en centros residenciales

Este objetivo se refiere al desarrollo de nuevos o revisados protocolos de gestión de los cuidados basados en nuevos códigos de ética derivados de la experiencia Covid-19 en los centros residenciales. El objetivo busca crear espacios de aprendizaje sobre la experiencia y balance de la gestión de la crisis Covid-19.

##### Objetivo específico 1.3. Contribuir a la campaña de vacunación anti-Covid 19 en centros residenciales

Este objetivo se refiere a la colaboración en la gestión de la campaña de vacaciones a personas mayores y personas profesionales en los centros residenciales, en coordinación con el Departamento de Salud del Gobierno Vasco.

#### Objetivo 2. Impulsar un nuevo modelo de cuidados

Este objetivo se refiere al desarrollo de un conjunto de actuaciones que permitan impulsar el cambio de un modelo centrado en los servicios y las instituciones hacia un modelo centrado en las personas y las relaciones. Este objetivo propone impulsar el desarrollo del cuidado integral, coordinado y transversal a lo largo de la vida, basados en la prevención, el fomento de ecosistemas locales de cuidados, el cuidado en el domicilio como prioridad sin olvidar el cuidado en los centros destinados a personas vulnerables, frágiles, y/o en situación o en riesgo de dependencia, exclusión social o desprotección.

### **Objetivo específico 2.1. Impulso de la prevención en el ciclo del cuidado.**

Este objetivo específico tiene el propósito de desarrollar estrategias locales de prevención focalizadas en el cuidado a lo largo de la vida. La prevención implica no solo los procesos de monitorización de la vulnerabilidad y la fragilidad con el propósito de anticipar escenarios de dependencia, exclusión o desprotección sino también implica el fomento de una cultura del autocuidado para los diferentes momentos de la vida.

### **Objetivo específico 2.2. Impulso de los ecosistemas locales de cuidados.**

Este objetivo específico tiene el propósito de diseñar, desarrollar y evaluar ecosistemas locales de cuidados. Los ecosistemas conectan los servicios de salud, los servicios sociales y servicios comunitarios a través de la gestión de casos que facilitan la personalización de los cuidados a nivel local y la integración comunitaria. Los ecosistemas locales facilitan la gestión de los cuidados en municipios pequeños, sostenidos por plataformas digitales que facilitan el aprendizaje mutuo y la evaluación de calidad de vida de las personas usuarias.

### **Objetivo específico 2.3. Fomento de los cuidados en el domicilio.**

La prioridad de las políticas sociales del cuidado es la de favorecer y permitir a las personas vulnerables, frágiles o dependientes residir en sus domicilios el mayor tiempo posible, innovando en los servicios de atención en el domicilio, incorporando las técnicas de gestión de casos (personalización), planes de atención y cuidados (seguimiento), incluyendo el soporte y apoyo a las personas cuidadoras (familiares y personas allegadas), la inclusión de nuevas tecnologías en el hogar (inteligencia artificial, domótica, robótica social) con una adecuada gobernanza del dato y respecto de derechos digitales (historia digital de vida).

### **Objetivo específico 2.4. Mejora de los cuidados en los centros y entidades.**

Cuando las personas vulnerables, frágiles, y/o en situación o en riesgo de dependencia, exclusión social o desprotección, que no puedan residir en su domicilio, las políticas sociales de cuidados deben garantizar que si no es en casa que sea como en casa. Estos centros se conciben de manera innovadora. Así, se suprimen toda simbología sanitaria (como las batas blancas y otros elementos), ofrecen técnicas personalizadas de acompañamiento, respetan los gustos y las preferencias de las personas residentes, disponen de espacios adecuados para recibir a familiares y amistades, se gestionan sobre ratios de personal/residente adecuadas a los planes de atención y cuidados personalizados, poseen espacios luminosos combinados con la naturaleza y los espacios verdes, disponen de programas activos de conexión con la comunidad local, y aplican la evaluación permanente de la calidad de vida de las personas residentes (temporales y no temporales).

### **Objetivo específico 2.5. Fomentar el empleo de calidad.**

Este objetivo específico se refiere al impulso de la negociación colectiva entre los agentes sociales para alcanzar acuerdos que permitan la progresiva mejora de las condiciones laborales, tanto salariales como de otro tipo, hasta alcanzar un nivel de calidad acorde con la importancia que tienen los profesionales en la provisión efectiva de cuidados de calidad.

## **Objetivo 3. Desarrollar nuevos modelos de gobernanza de los cuidados**

Este objetivo se refiere al desarrollo de un conjunto de actuaciones que permitan impulsar la coordinación institucional y socio-sanitaria de los cuidados, la cooperación entre agentes diferentes (administración pública, empresas, profesionales, organizaciones del Tercer Sector y universidades/centros tecnológicos) y la participación de las personas usuarias y familiares con el objetivo de facilitar la generación de ecosistemas locales de cuidados. Los ecosistemas facilitan la convergencia de objetivos, recursos y capacidades para la mejora de la calidad de vida de las personas vulnerables, frágiles, y/o en situación o en riesgo de dependencia, exclusión social o desprotección y sus entornos.

### **Objetivo específico 3.1. Coordinación socio-sanitaria (gobernanza institucional).**

Este objetivo específico desarrolla la gobernanza institucional para conectar los servicios de salud, servicios sociales y servicios comunitarios (centros de día, servicios ambulatorios, etc.), conectando Ayuntamientos, Diputación Foral y Gobierno Vasco, para desarrollar ecosistemas locales de cuidados.

### **Objetivo específico 3.2. Promoción del diálogo social (gobernanza organizacional).**

Este objetivo específico desarrolla diferentes espacios para la colaboración tales como la mesa de diálogo social, think tanks, grupos de contraste y otras estructuras que facilitan la generación de consensos en el diseño, ejecución y evaluación de políticas sociales de cuidados.

### **Objetivo específico 3.3. Impulso de la participación social (gobernanza social).**

Este objetivo específico desarrolla los espacios y metodologías participativas que permiten integrar a las personas usuarias, familiares, profesionales, gestoras y la ciudadanía en general en el diseño, ejecución y evaluación de políticas sociales de cuidados.

## **Objetivo 4. Fomento de la innovación de los cuidados**

Este objetivo se refiere al desarrollo de instrumentos y actuaciones de política pública que fomentan la innovación entendida como el desarrollo, adopción y/o adaptación de nuevos productos, servicios o métodos que permiten impulsar la transición hacia nuevos modelos de cuidados. Las innovaciones integradas (innovación social + innovación tecnológica + innovación organizacional/institucional) son las más efectivas para el impulso de procesos transicionales.

### **Objetivo específico 4.1. Impulso de la digitalización de los servicios y sus centros asociados.**

Este objetivo específico se refiere a la adopción / adaptación de tecnologías digitales habilitadoras (inteligencia artificial, internet de las cosas, domótica, robótica social, Big Data, soluciones digitales de mejora de servicios y portales digitales) para mejorar la calidad de los servicios, la calidad de la atención, la monitorización de los cuidados, la teleasistencia entre otras mejoras e impactos. En el marco de este objetivo se impulsan diferentes Plataformas Digitales para conectar los ecosistemas locales de cuidados, para facilitar el aprendizaje interactivo, para agilizar la monitorización de las actuaciones y la evaluación del impacto de las políticas sociales, gestionadas sobre el derecho y protección de la identidad digital y datos personales.

### **Objetivo específico 4.2. Impulso de la experimentación social.**

Este objetivo específico se refiere al desarrollo de instrumentos de política social que financien y apoyen proyectos experimentales que utilizan grupos de experimentación / grupos control – evaluación ex ante y evaluación ex post para testar ideas y prototipos innovadores en contextos reales de aplicación. La experimentación social debe estar acompañada de códigos de ética en la gestión de los cuidados y soportada por una adecuada gestión de la gobernanza del dato.

### **Objetivo específico 4.3. Impulso de la personalización de los cuidados.**

Este objetivo específico se refiere al desarrollo de instrumentos de política social que facilitan el impulso de personalización de los cuidados en contextos reales (uso de Planes Personalizados de Cuidados, metodologías de gestión de casos, técnicas para gestionar cuidados personalizados, e indicadores de medición y evaluación de impacto en el desarrollo de la personalización del cuidado).

### **Objetivo específico 4.4. Impulso de nuevos modelos de formación para los cuidados.**

Este objetivo específico se refiere al desarrollo de nuevos programas de formación / capacitación, tanto para el cuidado formal como informal, que facilitan la actualización del conocimiento necesaria para el desarrollo de nuevos modelos de cuidados. Se garantizará el acceso y la gratuidad a dichos programas de formación.

## **Objetivo 5. Desarrollar la evaluación de los cuidados**

Este objetivo se refiere al desarrollo de un conjunto de actuaciones que permitan garantizar la evaluación de los cuidados orientados hacia la acreditación de la calidad de los servicios sobre la base de estándares establecidos y validados, mejorar la evaluación participativa integrando a las personas gestoras, profesionales y usuarias y sus familias en los procesos de evaluación para la mejora de la calidad de la atención, y monitorizar el grado de desarrollo de la transición y la innovación.

### **Objetivo específico 5.1. Acreditación de la calidad de los servicios de cuidados y sus centros asociados.**

Este objetivo específico desarrolla procesos de acreditación de la calidad de los servicios sociales y sus recursos sobre la base de parámetros estándar y consensuados con el conjunto del sistema. La acreditación hace pública la calidad de los servicios y establecimientos ligados a los cuidados. Los servicios sociales y los centros de cuidados (tales como centros de acogida, centros de día, centros residenciales y otros modelos de alojamientos que se desarrollan con fondos

de la administración) tienen un carácter público, aunque su gestión pueda ser privada. Dado que los cuidados son una cuestión pública, la acreditación de la calidad expresa una forma eficaz de control público sobre la gestión de los cuidados.

#### **Objetivo específico 5.2. Evaluación participativa de las políticas sociales de cuidados.**

Este objetivo específico desarrolla metodologías que estructuran la participación de las personas usuarias y familiares en los procesos de diseño, ejecución y valoración del impacto de las políticas sociales de los cuidados. La incorporación de las personas usuarias mejora la calidad de los cuidados puesto que permite identificar de manera relativamente objetiva la percepción en el uso de los recursos públicos desde la perspectiva de las personas destinatarias.

#### **Objetivo específico 5.3. Monitor de la transición.**

Este objetivo específico desarrolla metodologías que permiten identificar el grado de ejecución de las actividades establecidas en la Agenda de Gipuzkoa 20 > 30. El monitor de transiciones estima el impacto institucional, organización y social alcanzado por la implementación del Plan de Acción 2021-2023. Como resultado de este proceso de monitorización puede dar lugar a la formulación de planes de contingencia para corregir desvíos identificados.

### **3.4. Resultados de la Agenda Gipuzkoa 20 > 30**

#### **Resultado 1. Estrategia Anti-Covid 19**

En el año 2030, el Territorio Histórico de Gipuzkoa habrá estabilizado un modelo de gestión de la pandemia Covid-19 en los centros residenciales y otros tipos de alojamientos sociales. Esto significa que el 100% de los centros dispondrán de materiales de protección personal, protocolos de gestión basados en nuevos o revisados códigos de ética, y activas estrategias de comunicación sobre la pandemia que facilite el flujo de información entre personas usuarias, familias y personal profesional. El 100% de los centros residenciales dispondrán de sistemas de prevención, gestión de riesgos y monitorización inteligente para identificar y gestionar los casos de Covid-19 en los centros. El 100% de los centros residenciales dispondrán de un sistema de aprendizaje sobre emergencias sociales y socio-sanitarias estructurados en planes de contingencia.

#### **Resultado 2. Nuevo modelo de cuidados**

En el año 2030, el Territorio Histórico de Gipuzkoa habrá desarrollado un nuevo modelo de cuidados centrado en las personas y la comunidad. Esto significa que el 85% de las personas con necesidades de atención y cuidados residirá en su domicilio. El 25% de los Municipios del Territorio habrán iniciado alguna de las actividades claves para desarrollar un ecosistema local de cuidados. El 100% de las personas trabajadoras ligadas al nuevo modelo de cuidados habrán mejorado sus condiciones laborales.

#### **Resultado 3. Desarrollo de nuevos modelos de gobernanza de los cuidados**

En el 2030, el Territorio Histórico de Gipuzkoa tendrá consolidados sus mecanismos de gobernanza colaborativa multinivel e instrumentos estables de participación de las personas usuarias, familiares y organizaciones claves ligadas al nuevo modelo de cuidados. Esto significa que el 50% de las personas usuarias de las políticas sociales estarán integradas en los mecanismos regulares de toma de decisiones sobre su propio cuidado.

#### **Resultado 4. Fomento de la innovación de los cuidados**

En el 2030, el Territorio Histórico de Gipuzkoa tendrá consolidado un modelo propio de innovación integrada (social, tecnológica e institucional) basado en la experimentación social. Esto significa que el 100% de los recursos de la red de servicios sociales habrá incorporado tecnologías digitales para facilitar la gestión, seguimiento y evaluación de sus servicios. El 60% de las organizaciones territoriales que hayan recibido recursos públicos para impulsar la innovación en la atención y los cuidados habrán integrado nuevas metodologías, prototipos o modelos de negocio que mejoran la calidad de vida y la personalización de los cuidados.

#### **Resultado 5. Desarrollo de la evaluación de los cuidados**

En el 2030, el Territorio Histórico de Gipuzkoa tendrá consolidado un modelo, metodologías y herramientas para acreditar y evaluar la calidad. Esto significa que el 50% de los recursos de la red de servicios sociales habrán sido evaluados y acreditados en su calidad. El 60% de las personas usuarias de los servicios públicos ligados a los cuidados habrán participado de los procesos de evaluación de la calidad de los servicios. El 100% de los servicios sociales de la red foral dispondrán de un cuadro de mando para monitorizar sus actuaciones sobre la base de un sistema de indicadores de eficiencia, impacto y transiciones.



# Capítulo 4

## Plan de Acción 2021-2023: Políticas Sociales de Transición

### 4.1. Introducción

El presente capítulo ofrece una descripción del Plan de Acción 2021-2023 que operacionaliza la Agenda Gipuzkoa 20>30: Políticas Sociales de Transición. El Plan de Acción se estructura en 12 ejes de transición y 39 actuaciones que en su conjunto son capaces de movilizar el sistema de servicios sociales de Gipuzkoa hacia un nuevo paradigma de atención, cuidados y apoyos.

El capítulo está organizado en tres secciones. La primera, ofrece una descripción del Plan de Acción 2021-2023 integrado por sus ejes y actuaciones. En la segunda, se estructura el modelo de gestión del Plan de Acción 2021-2023. Por último, en la sección final se describen los resultados esperados, expresados en indicadores potenciales.

### 4.2. El Plan de Acción 2021 -2023: Ejes y actuaciones

En esta sección se describen los ejes, actuaciones y acciones que propone el Plan de Acción 2021-2023.

#### Eje 1: Soporte a la gestión sociosanitaria de la COVID-19

Este eje tiene el objetivo de mejorar las condiciones materiales para gestionar la protección sanitaria de profesionales y personas usuarias para una adecuada gestión de la COVID-19 en los centros de la red foral. Se trata de implementar actuaciones que permitan asegurar los suministros de protección personal (EPIS, máscaras, etc.), monitorizar la detección precoz y vigilancia de la COVID-19, así como coordinar la campaña de vacunación anti-COVID-19.

- ✓ **Actuación 1. Asegurar los suministros de protección personal (COVID-19)**

Esta actuación tiene por objetivo atender a la provisión de material sanitario (EPIS, máscaras, guantes, etc.) para la red de centros forales con el fin de garantizar la protección personal tanto de las personas usuarias como de las personas profesionales.

  - **Acciones ejecutadas y/o previstas**
    - 1.1.- Licitación, compra y almacenamiento del material de protección individual necesario para garantizar el suministro a lo largo de 2021 y 2022
    - 1.2.- Distribución del material sanitario entre los centros de la red foral
  
- ✓ **Actuación 2. Monitorización inteligente para la detección precoz y vigilancia de la COVID-19.**

Esta actuación tiene como objetivo reforzar las estrategias de mapeo y aplicación de test PRC o antígenos con el fin de realizar alertas tempranas sobre potenciales contagios en centros residenciales. Pruebas y testeo en el personal profesional y personas usuarias serán llevadas a cabo según criterios epidemiológicos. Análisis de riesgo de cara a nuevos picos de contagios gracias a mapeos en los centros residenciales.

  - **Acciones ejecutadas y/o previstas**
    - 2.1.- Puesta en marcha de un equipo foral para la detección y prevención de la COVID-19 en los centros de la red foral
    - 2.2.- Diseño y aplicación de una metodología para la prevención de la COVID-19 en los centros de la red foral

✓ **Actuación 3. Coordinación de la campaña de vacunación anti COVID-19.**

Esta actuación tiene como objetivo coordinar las acciones de vacunación de la población potencialmente vulnerable (personas mayores y personas profesionales de los centros residenciales) en el marco de la campaña de vacunación implementada por el Departamento de Salud del Gobierno Vasco.

▪ **Acciones ejecutadas y/o previstas**

3.1.- Puesta en marcha de un equipo foral de vacunación

## Eje 2: Soporte a la gestión psico-social de las consecuencias de la COVID-19

Este eje tiene el objetivo de mejorar la situación y la atención psico-social de las personas usuarias en los centros de la red foral gracias a la implementación de actuaciones tales como mejorar el régimen de visitas para las personas mayores en las residencias; revisar los códigos de ética para la gestión de la COVID-19; actuaciones ligadas a mejorar la relación de los centros residenciales con las comunidades locales.

✓ **Actuación 4. Actualización del régimen de visitas para personas mayores en residencias.**

Esta actuación tiene por objetivo actualizar y adaptar el régimen de visitas en las residencias para personas mayores. Esta flexibilización del régimen de visitas no será universal sino caso por caso según las condiciones de cada centro y se tendrán en cuenta criterios sanitarios, pero también criterios psico-sociales. El uso de nuevas tecnologías será tomado en cuenta como estrategia complementaria al régimen de visitas presencial. Adicionalmente, se habilitarán zonas seguras para paseos y visitas alrededor de los centros con el fin de facilitar el régimen de visitas.

▪ **Acciones ejecutadas y/o previstas**

4.1.- Compra e instalación de dispositivos táctiles para fomentar las visitas virtuales

4.2.- Habilitación de zonas seguras y carpas para garantizar paseos y visitas en el entorno de los centros

4.3.- Adaptación y flexibilización de la normativa en materia de salidas y visitas a la evolución de la situación epidemiológica.

✓ **Actuación 5. Revisión de los códigos de ética para la gestión de la COVID-19.**

Esta actuación tiene por objetivo poner en marcha un “grupo de reflexión ética” como espacio donde se busca encontrar la mejor solución a problemas difíciles y complejos, dando voz a las personas profesionales, personas usuarias – familias, personas gestoras de centros y personas expertas en ética. En particular, el grupo de reflexión ética puede recomendar nuevos códigos de ética para una mejor gestión de la atención y los cuidados en particular referidos a la COVID-19.

▪ **Acciones ejecutadas y/o previstas**

5.1.- Consultar al Comité de Ética en Intervención Social de Gipuzkoa sobre la idoneidad de las acciones del Plan de Choque para hacer frente al COVID-19.

5.2.- Constituir el “Grupo de Reflexión Ética” cuyo cometido es el de funcionar como espacio para resolver problemas complejos y facilitar la toma de decisiones contando con todas las partes involucradas.

5.3.- Elaborar un documento sobre Ética de los Cuidados validado por expertos en ética de distintas entidades y personas usuarias, trabajadoras y familiares con el objetivo de hacer recomendaciones sobre la dimensión ética de las medidas previstas adoptar en los centros.

✓ **Actuación 6. Conexión de los centros residenciales con la comunidad.**

Esta actuación tiene por objetivo mejorar las relaciones de las residencias con la comunidad a partir del desarrollo de actividades sociales tales como actividades musicales, culturales y de animación sociocultural y facilitar la participación de la comunidad local

▪ **Acciones ejecutadas y/o previstas**

6.1.- Puesta en marcha del Programa de apertura a la comunidad (desarrollo comunitario)

## Eje 3: Adecuar la red pública de recursos sociales a la evolución de las necesidades sociales

Este eje tiene el objetivo de adaptar la red pública de recursos a la evolución de las nuevas necesidades sociales derivadas de la pandemia COVID-19. Este eje desarrolla actuaciones tales como el análisis y estudio de nuevas necesidades sociales derivadas de la COVID-19, adaptación de los espacios (arquitectura) de los centros de la red foral para gestionar



la pandemia (zonas COVID19, etc.), así como fortalecer las ayudas económicas y el compromiso con las entidades proveedoras de servicios sociales.

- ✓ **Actuación 7: Análisis de las nuevas necesidades sociales derivadas del COVID-19 en Gipuzkoa**  
Esta actuación tiene el objetivo de mapear las necesidades sociales (situación actual y proyección futura) derivadas de la COVID-19 en función de las nuevas necesidades emergentes de las diferentes poblaciones que se ven afectadas por las sucesivas olas de la COVID-19. Realizar un conjunto de recomendaciones de mejora e innovación en los servicios para dar respuesta a las nuevas necesidades identificadas.
  - **Acciones ejecutadas y/o previstas**
    - 7.1.- Elaboración de un estudio que analice las nuevas necesidades sociales derivadas de la COVID-19 con especial hincapié en las necesidades relacionadas con servicios y prestaciones de la red pública de atención y proponga recomendaciones incluyendo cambios normativos.
  
- ✓ **Actuación 8. Adaptación de los centros a la nueva situación COVID-19**  
Esta actuación tiene por objetivo facilitar la creación de zonas COVID en los centros y diseñar entornos amigables accesibles y seguros para las personas usuarias, así como extender los esfuerzos para mantener la concertación de plazas sin ocupar en las residencias, reducir de manera preventiva las plazas en los centros residenciales y centros de día para personas mayores, y aprobar ayudas económicas para adaptar los centros a la nueva realidad COVID-19.
  - **Acciones ejecutadas y/o previstas**
    - 8.1.- Análisis e implantación de la sectorización en todos los centros residenciales
    - 8.2.- Habilitar un número suficiente de plazas libres concertadas para permitir mejorar la atención y prevención en los centros
    - 8.3.- Aprobación de una línea de ayudas a la inversión para la adaptación de los centros a la nueva situación
  
- ✓ **Actuación 9. Fortalecimiento del compromiso con las entidades proveedoras de servicios sociales**  
Esta actuación tiene por objetivo reforzar el apoyo a las entidades proveedoras de servicios sociales actualizando las tarifas con efectos retroactivos, con el fin de garantizar la continuidad de los servicios sociales de Gipuzkoa según la nueva situación generada por el impacto de la COVID-19.
  - **Acciones ejecutadas y/o previstas**
    - 9.1.- Actualización de las tarifas de acuerdo con los acuerdos alcanzados en los distintos sectores
    - 9.2.- Incremento de las tarifas por plazas no ocupadas

#### **Eje 4: Mejora de la oferta de servicios y de centros residenciales y comunitarios**

Este eje tiene como objetivo impulsar actuaciones orientadas a mejorar la calidad de la atención en los centros de la red foral y al desarrollo estratégico de las residencias. En este eje se busca impulsar actuaciones ligadas a la actualización del Mapa de Servicios Sociales, la revisión del modelo de residencias que se recoge más adelante, y la renovación de centros residenciales y comunitarios.

- ✓ **Actuación 10. Adecuación y despliegue del Mapa de Servicios Sociales de Gipuzkoa.**  
Esta actuación tiene el objetivo de mapear los servicios sociales de Gipuzkoa (dependencia y discapacidad, inclusión social, menores en situación de desprotección y mujeres víctimas de la violencia machista) para adecuar la oferta pública a nuevas necesidades estructurales relacionadas con una nueva política de los cuidados.
  - **Acciones ejecutadas y/o previstas**
    - 10.1.- Revisión del Mapa de Servicios Sociales, elaboración de recomendaciones para la adaptación de la oferta pública a las necesidades identificadas en coherencia con una nueva política de los cuidados.
    - 10.2.- En coordinación con Eudel impulsar nuevas fórmulas para la prestación conjunta de servicios de ámbito supramunicipal.

✓ **Actuación 11: Adecuación progresiva de la red de centros residenciales del THG al nuevo modelo de atención residencial**

Esta actuación tiene por objetivo general impulsar una nueva línea de financiación para desarrollar nuevos modelos de residencias en tres líneas de trabajo: a) Impulsar la construcción de nuevos centros residenciales basados en un modelo innovador; b) Renovar arquitectónicamente las residencias actuales para su adecuación progresiva al nuevo modelo de atención residencial. La adecuación se orienta a la mejora de las unidades de convivencia y a su adaptación para hacer frente a la COVID-19; c) Adaptar y mejorar los entornos físicos (condiciones espaciales y arquitectónicas) de las residencias actuales.

▪ **Acciones ejecutadas y/o previstas**

- 11.1.- Aprobación de una convocatoria extraordinaria para impulsar la construcción de nuevos centros basado en un modelo más centrado en la persona y la remodelación y ampliación de centros ya existentes con el objetivo de adaptar su arquitectura y organización al nuevo modelo de atención residencial.
- 11.2.- Adecuación de los proyectos para la construcción y remodelación de centros promovidos por la DFG al nuevo modelo de atención residencial.
- 11.3.- Elaboración de un estudio general sobre la mejora de los entornos físicos de los centros residenciales adaptado a nuevos de atención residencial.
- 11.4.- Mapa de los entornos físicos de cada uno de los centros para su mejora

**Eje 5: Mejorar el bienestar de las personas usuarias, las condiciones laborales y capacitación de las personas trabajadoras en los cuidados**

Este eje tiene como objetivo impulsar actuaciones que facilitan la mejora del bienestar de las personas usuarias de las residencias a partir de desarrollar actividades ocupacionales, fisioterapéuticas y psico-emocionales para personas usuarias. Este eje también tiene el objetivo de mejorar las condiciones laborales y la capacitación de las personas profesionales a través del desarrollo de programas destinados a personas cuidadoras profesionales y no profesionales (con énfasis en mujeres trabajadoras migrantes) para impulsar nuevos modelos de atención y cuidados basados en la personalización de los cuidados, estrategias de mejora de la calidad de vida e impulso de ecosistemas locales de cuidados.

✓ **Actuación 12. Mejora de la calidad de vida y bienestar de las personas usuarias.**

Esta actuación tiene por objetivo ofrecer apoyo psicosocial, atención emocional y desarrollo relacional, así como actividades ocupacionales y fisioterapéuticas para las personas mayores usuarias de centros residenciales.

▪ **Acciones ejecutadas y/o previstas**

- 12.1.- Puesta en marcha del programa de actividades Goxatu
- 12.2.- Modificación del Catálogo de Servicios para duplicar las ratios de fisioterapia, psicología y terapias ocupacionales en centros residenciales de personas mayores

✓ **Actuación 13. Mejora del apoyo al cuidado emocional y relacional de las personas trabajadoras**

Esta actuación tiene por objetivo ofrecer apoyo profesional para el autocuidado emocional y relacional de las personas trabajadoras que desarrollan actividades profesionales en los centros residenciales para personas mayores.

▪ **Acciones ejecutadas y/o previstas**

- 13.1.- Puesta en marcha de experiencias piloto en diversos centros residenciales y centros de día para fomentar el autocuidado emocional y relacional de las personas trabajadoras.
- 13.2.- Colaborar con los centros para escalar, en su caso, las experiencias piloto.

✓ **Actuación 14. Mejora de las condiciones laborales y capacitación de las personas trabajadoras en los cuidados**

Esta actuación tiene por objetivo diseñar e implementar un programa de formación en cuidados de larga duración para personas cuidadoras profesionales y otro para personas cuidadoras no profesionales, con especial atención a las mujeres trabajadoras migrantes. En el caso de las cuidadoras profesionales, esta actuación tiene por objetivo diseñar e implementar un programa de formación y certificación en nuevos modelos de atención y cuidados destinado a profesionales en activo en el sistema sociosanitario. En el caso de las cuidadoras no profesionales, el programa tiene el objetivo de incrementar la inclusión social de personas inmigrantes que trabajan en condiciones de informalidad laboral y que se dedican a los cuidados de personas mayores a través

de tres acciones: a) incrementar sus competencias en cuidados de larga duración, b) mejorar sus condiciones de trabajo e inserción, c) impulsar la creación del autoempleo y cooperativas de cuidados para garantizar la sostenibilidad de los empleos y la calidad de la atención y el cuidado.

- **Acciones ejecutadas y/o previstas**

- 14.1.- Coordinada desde la Fundación Adinberri, diseño y ejecución del proyecto ADINPREST cuyo objetivo es la profesionalización y capacitación de las personas cuidadoras tanto en el hogar y como en los centros residenciales para dar respuesta a los nuevos modelos de atención e impulsar un mercado de cuidados en el territorio de Gipuzkoa.
- 14.2.- Impulsar la comunicación y el diálogo en la negociación colectiva y, en su caso, promover una solución auxiliada.

- ✓ **Actuación 15. Fomento de la formación en nuevos modelos de cuidados en la ciudadanía**

Esta actuación tiene por objetivo diseñar e implementar un programa de formación y sensibilización en nuevos modelos de cuidados implicando a la ciudadanía a través de proyectos intergeneracionales, proyectos vitales (nueva etapa vital), autocuidado y prevención, conectando las iniciativas que ya se están desarrollando en el Territorio Histórico de Gipuzkoa.

- **Acciones ejecutadas y/o previstas**

- 15.1.- Diseño y puesta en marcha de un programa de formación de competencias en cuidados de larga duración destinado a la ciudadanía, articulando las experiencias que ya existen en esta materia (escuelas de participación, proyecto vital, academia de transiciones, etc.) y ligadas a los ecosistemas locales de cuidados.

## Eje 6: Fomento de la digitalización de los cuidados

Este eje tiene por objetivo impulsar la incorporación de tecnologías digitales como soporte de una nueva política de los cuidados. En el marco de este eje se impulsa la puesta en marcha de Plataformas Digitales para el impulso de ecosistemas locales de cuidados, red digital para los centros residenciales y otros recursos, y el fomento de la digitalización en proyectos experimentales para el impulso de nuevos modelos de cuidados en domicilios.

- ✓ **Actuación 16. Lanzamiento de la Plataforma Digital Herri Lab para Ecosistemas de Cuidados**

Coordinada desde la Fundación Adinberri, esta actuación desarrolla una Plataforma Digital orientada a fortalecer la conectividad de las organizaciones e instituciones ligadas a los ecosistemas locales de cuidados, facilitando la interoperabilidad de los datos, y la conectividad entre los ecosistemas locales de cuidados a nivel Territorial.

- **Acciones ejecutadas y/o previstas**

- 16.1.- Diseño y lanzamiento de la Plataforma Digital ZAINZA HERRI LAB para los ecosistemas locales de cuidados a fin de facilitar la interoperabilidad de los datos socio-sanitarios y la conectividad de proyectos experimentales y personas usuarias.

- ✓ **Actuación 17. Diseño de una Plataforma Digital de Aprendizaje para centros residenciales**

Esta actuación diseña y desarrolla una Plataforma Digital de Aprendizaje que conecta los centros residenciales, centros día, ambulatorios para facilitar la formación, aprendizajes e intercambios de buenas prácticas incluyendo a las organizaciones del Tercer Sector.

- **Acciones ejecutadas y/o previstas**

- 17.1.- Diseño y lanzamiento de una Plataforma Digital de Aprendizaje para conectar los centros residenciales entre sí a fin de facilitar el intercambio de conocimiento, buenas prácticas, desarrollo de programas de formación digital y en red, entre otras actuaciones.

- ✓ **Actuación 18. Impulso de la digitalización en domicilios y residencias**

Esta actuación impulsa y facilita la utilización de tecnologías digitales, domótica, inteligencia artificial, Big Data y otras tecnologías para el impulso de la digitalización de los cuidados en el domicilio y en las residencias a través de los proyectos experimentales financiados por ADINBERRI, Etorkizuna Eraikiz, Departamento de Políticas Sociales y otras instancias de la Diputación Foral de Gipuzkoa.

- **Acciones ejecutadas y/o previstas**

- 18.1.- Desarrollo e impulso de nuevas tecnologías digitales, inteligencia artificial, domótica y otras tecnologías ligadas a los cuidados a través del apoyo y financiación de proyectos experimentales

y de innovación tanto para digitalizar los cuidados en el domicilio y en las residencias.

### Eje 7: Implementar una estrategia de comunicación y participación social

Este eje tiene por objetivo desarrollar una estrategia de comunicación y sensibilización social sobre las políticas de cuidados y políticas sociales de transición capaz de comunicar enfoques y resultados de las políticas y del desarrollo de la Agenda Gipuzkoa 2030.

✓ **Actuación 19. Puesta en marcha de un Sitio Web sobre Políticas Sociales de Transición (Territorio de Cuidados)**

Esta actuación tiene por objetivo diseñar y desarrollar un Sitio Web que integre conceptos, casos, y resultados obtenidos por la ejecución de la Agenda Gipuzkoa 20>30. El Sitio Web tiene el objetivo dar soporte digital a la comunicación de resultados fundamentalmente direccionado hacia las personas usuarias de las políticas sociales y las organizaciones colaboradoras y Ayuntamientos que podrán remitir sus sugerencias. Asimismo, a través del Portal se incidirá al valor del trabajo de las personas profesionales de los cuidados, así como información sobre los recursos de apoyo disponibles.

▪ **Acciones ejecutadas y/o previstas**

19.1.- Diseño y puesta en marcha de un Sitio Web sobre Políticas Sociales de Transición (Territorio de Cuidados) que recoge, integra y comunica sobre los productos, guías y resultados de la Agenda Gipuzkoa 20>30 para todos los ámbitos de las políticas sociales (infancia y adolescencia, inclusión social, dependencia y envejecimiento, violencia machista).

✓ **Actuación 20. Lanzamiento de una campaña de comunicación en materia de cuidados**

Esta actuación tiene por objetivo informar a la ciudadanía sobre el desarrollo de la Agenda Gipuzkoa 20>30: Políticas Sociales de Transición. La campaña de comunicación informa sobre el enfoque, contenido y avances en la ejecución de la Agenda Gipuzkoa 20>30.

▪ **Acciones ejecutadas y/o previstas**

20.1.- Campaña de comunicación. Diseño y realización de una campaña de comunicación de la Agenda 20>30 definiendo mensajes clave, audiencias, soportes (videos, newsletter) y evaluación de resultados.

20.2.- Puesta en marcha de un programa de empoderamiento de los hombres en materia de cuidados

✓ **Actuación 21. Implementación de un Programa de Sensibilización Participativa**

Esta actuación se desarrolla en el marco de la Agenda Gipuzkoa 20>30: Políticas Sociales de Transición. El Programa de Sensibilización Participativa desarrolla diferentes talleres en los que participan responsables de la toma de decisiones políticas del Departamento de Políticas Sociales y organizaciones del tercer sector, empresas tecnológicas, centros residenciales, y los diferentes colectivos y personas usuarias/familias ligadas al conjunto de los recursos sociales del Departamento de Políticas Sociales.

▪ **Acciones ejecutadas y/o previstas**

21.1.- Diseño y realización de un Programa de Sensibilización. El programa sensibiliza sobre las Políticas Sociales de Transición y se orienta hacia diferentes tipos de audiencias (como empresas, organizaciones del Tercer Sector, grupos de personas usuarias, Ayuntamientos, DPS, etc.) con el fin de comunicar y desarrollar la Agenda Gipuzkoa 20>30.

✓ **Actuación 22. Fomento del voluntariado social y comunitario**

Esta actuación tiene por objetivo promover el voluntariado y la participación ciudadana para el desarrollo y la cohesión de la comunidad y el apoyo y acompañamiento a las personas que lo necesiten. El fomento de la acción voluntaria se canalizará a través de agencias y programas de voluntariado social.

▪ **Acciones ejecutadas y/o previstas**

22.1.- Puesta en marcha de un programa para la Promoción, Sensibilización y captación de Voluntariado Social en el THG.

### Eje 8: Diseño de la agenda de transición

Este eje tiene el objetivo de impulsar los mecanismos de diseño de las agendas de transición para las diferentes áreas de las políticas sociales. Este eje desarrolla actuaciones ligadas al mapa de los servicios sociales de Gipuzkoa, al

despliegue del mapa de servicios sociales de Gipuzkoa, desarrollo de un Think Tank sobre el Futuro de las Políticas Sociales, la creación de espacios de diálogo civil y grupos de contraste para el diseño de agendas.

- ✓ **Actuación 23. Desarrollo del Modelo de Participación para el co-diseño de las políticas de transición**  
Esta actuación tiene por objetivo diseñar y desarrollar los espacios de participación de los agentes territoriales clave en el diseño de las políticas sociales de transición (presente y futuro) con el objetivo estratégico de estructurar agendas de transición hacia un nuevo modelo de atención y cuidados.
  - **Acciones ejecutadas y/o previstas**
    - 23.1.- Diseño y puesta en marcha en el Think Tank de Etorbizuna Eraikiz del Grupo de Deliberación sobre el Futuro del Estado del Bienestar
    - 23.2.- Diseño y puesta en marcha de los Grupos de Contraste para el co-diseño y validación del Libro Blanco sobre los Futuros del Estado del Bienestar (resultado del Think Tank).
  
- ✓ **Actuación 24: Promoción del diálogo social con entidades del ámbito social**  
Esta actuación tiene por objetivo crear y desarrollar la mesa de diálogo civil de Gipuzkoa que estructura un foro para el diseño, desarrollo y evaluación de las políticas sociales. La mesa de diálogo social se organiza de manera similar a la auditoría social basada en mecanismos de diálogo entre partes implicadas en un problema social de competencia del Departamento de Políticas Sociales y sobre la base de la evaluación deliberativa de las políticas sociales.
  - **Acciones ejecutadas y/o previstas**
    - 24.1.- Aprobación y puesta en marcha de la Mesa de Diálogo Civil de Gipuzkoa con el objetivo de fomentar el diálogo entre el Tercer Sector y el Departamento de Políticas Sociales para la toma de decisiones y diseño de políticas sociales.
  
- ✓ **Actuación 25. Reflexión sobre el futuro de los alojamientos de atención residencial**  
Esta actuación tiene por objetivo reflexionar sobre los futuros del modelo de atención y cuidados en los alojamientos residenciales. Esta reflexión impulsada desde el Departamento de Políticas Sociales en colaboración con el Organismo Autónomo Kabia y la Fundación Adinberri, se realiza realizando análisis diagnósticos gracias a la aplicación de técnicas cuantitativas (encuestas de satisfacción), técnicas cualitativas (talleres de evaluación participativa), y diseño participativo de futuros. En el proceso participan diferentes grupos de contraste (personas usuarias, gestores de residencias, personas expertas, personas técnicas ligadas a las políticas sociales y las políticas de salud, entre otros). Como resultado de esta actuación se espera contar con un conjunto de recomendaciones que permita fijar los principios y las actuaciones para impulsar la transición hacia un nuevo modelo residencial orientado por la personalización de la atención y el cuidado, la mejora de la calidad de vida, la optimización de la gestión organizacional, la mejora de las ratios de personal, el impulso de la innovación, la integración comunitaria y la aplicación de nuevos modelos de evaluación de la calidad.
  - **Acciones ejecutadas y/o previstas**
    - 25.1.- Elaborar un diagnóstico estratégico sobre los centros residenciales de Gipuzkoa con el fin de identificar las fortalezas, debilidades y oportunidades para impulsar la transición hacia nuevos modelos residenciales.
    - 25.2.- Estructurar una hoja de ruta para impulsar la transición hacia un nuevo modelo residencial según diferentes tipologías de centros residenciales emergentes del diagnóstico estratégico. Integrar en este contexto las especificidades de los centros residenciales de KABIA y los centros de titularidad pública.
    - 25.3.- Diseñar, implantar y evaluar experiencias piloto que permitan testar, documentar y escalar las experiencias piloto con el fin de impulsar de manera pragmática la transición hacia un nuevo modelo de atención y cuidados en los centros residenciales de Gipuzkoa.

## Eje 9: Desarrollo de la agenda de transiciones

Este eje tiene el objetivo de implementar la agenda de transiciones a partir de desarrollar actuaciones ligadas al fomento de la innovación y la experimentación, el desarrollo de nuevos modelos de atención y cuidados en el conjunto de las políticas sociales tales como el plan de inclusión social, Atención a la desprotección infantil, nuevos modelos de atención a víctimas de violencia machista, nuevos modelos de atención y cuidados en el domicilio para personas mayores.

✓ **Actuación 26. Fomento de la innovación y experimentación social**

Esta actuación tiene por objetivo lanzar una convocatoria para la presentación de proyectos de innovación social con enfoque ecosistémico y basados en la gobernanza colaborativa. La financiación de proyectos de innovación social busca consolidar la experimentación social y el diseño de nuevos productos, servicios, métodos-proceso que faciliten la transición hacia un nuevo modelo de cuidados.

▪ **Acciones ejecutadas y/o previstas**

- 26.1.- Aprobación de las bases para una nueva línea de ayudas para la financiación de proyectos de innovación social
- 26.2.- Aprobación de las convocatorias de ayudas 2021, 2022 y 2023 y concesión de las correspondientes ayudas.

✓ **Actuación 27. Despliegue de la Estrategia Gipuzkoa Zaintza Lurraldea 2030**

Esta actuación tiene por objetivo diseñar y desplegar la Estrategia Gipuzkoa Zaintza Lurraldea 2030 orientada al desarrollo integral de las Políticas de Cuidados de Larga Duración a nivel territorial integrando el desarrollo de nuevos modelos de cuidados en el domicilio, las residencias entendidas como ecosistemas de cuidados y otros proyectos piloto considerados estratégicos relativos a los cuidados y apoyos.

▪ **Acciones ejecutadas y/o previstas**

- 27.1.- Diseñar y desplegar la Estrategia Gipuzkoa Zaintza Lurraldea 2030.

✓ **Actuación 28. Despliegue del nuevo plan para la prevención y la atención a la desprotección infantil**

Esta actuación tiene por objetivo diseñar y desplegar un nuevo Plan de Prevención y Atención para la desprotección infantil (riesgo de desprotección, desprotección leve, desprotección grave) utilizando las estrategias ligadas a la mejora de la calidad de vida del menor: acogida de urgencia, acogida residencial, acogimiento familiar y adopción.

▪ **Acciones ejecutadas y/o previstas**

- 28.1.- Diseñar y desplegar el nuevo Plan para la Prevención y la Atención a la Desprotección Infantil

✓ **Actuación 29. Despliegue del nuevo modelo integral para la atención a víctimas de violencia machista**

Esta actuación tiene por objetivo diseñar y desplegar nuevo Modelo Integral que define un itinerario de atención de víctimas de la violencia machista incorporando un nuevo enfoque basado en una perspectiva feminista y que empodere a las mujeres víctimas para salir de su situación de vulnerabilidad. El modelo redefine los servicios de asesoramiento jurídico, atención psicosocial, servicio de acogida e intervención psico-social para mujeres e hijos/as víctimas de violencia machista. El modelo se estructura en un Plan que desarrolla actuaciones en la línea de mejoras en la planificación, seguimiento y evaluación del conjunto de este recurso social.

▪ **Acciones ejecutadas y/o previstas**

- 29.1.- Diseño y despliegue del nuevo modelo integral para la atención a víctimas de violencia machista
- 29.2.- Construcción y apertura del nuevo centro de atención integral a víctimas de violencia machista

✓ **Actuación 30. Despliegue del nuevo Plan de Inclusión Social**

Esta actuación tiene por objetivo diseñar y desplegar el nuevo Plan de Inclusión Social que define nuevos itinerarios de inclusión de las personas en situación de exclusión social. El Plan impulsa la generación de nuevas oportunidades de inserción social y económica de personas en condiciones de exclusión social, reforzar la transversalidad de las políticas territoriales (mejorando la coordinación con las políticas socio-sanitarias y otras políticas como vivienda, etc.) y desarrollar una estrategia de comunicación y sensibilización sobre la inclusión social implicando la ciudadanía.

▪ **Acciones ejecutadas y/o previstas**

- 30.1.- Diseño y despliegue del nuevo Plan de Inclusión Social

✓ **Actuación 31: Nuevo modelo de apoyo y promoción de la participación y calidad de vida de las personas con discapacidad intelectual en Gipuzkoa**

El propósito de esta iniciativa es reflexionar sobre un nuevo marco de actuación de las entidades del sector de la discapacidad intelectual para identificar y defender un modelo de apoyo y promoción de la participación y calidad de vida de estas personas y sus familias en Gipuzkoa, así como sobre los elementos necesarios para avanzar en su sostenibilidad. El ámbito de esta reflexión abarcará el desarrollo de servicios y programas de

atención, apoyo y acompañamiento a las personas y sus familias: tanto en servicios identificados en el Decreto 185/2015 de Cartera, como en otros servicios y actividades innovadoras, anticipando respuestas a nuevas necesidades. También abarcará el fomento de la participación social, el ejercicio de la ciudadanía activa y otras actividades sociales de interés general en aras de la inclusión social e igualdad de oportunidades de estas personas.

- **Acciones ejecutadas y/o previstas**

- 31.1.- Redacción del documento de modelo de apoyo y promoción de la participación y calidad de vida de las personas con discapacidad intelectual en Gipuzkoa.
- 31.2.- Despliegue de las medidas acordadas y evaluación participativa incluyendo a las personas usuarias y familias, así como a las organizaciones del sector.

- ✓ **Actuación 32: Diseño y despliegue de una estrategia territorial ante las soledades**

Bajo el liderazgo de la Fundación ADINBERRI, el objetivo es crear una estrategia compartida para hacer frente a las soledades de Gipuzkoa con las principales entidades locales y agentes que trabajan en el THG. Se pondrá el foco en las personas mayores y en los procesos de envejecimiento, pero no de forma exclusiva ni excluyente.

- **Acciones ejecutadas y/o previstas**

- 32.1.- Redacción y consenso participativo de la Estrategia de Gipuzkoa ante las soledades
- 32.2.- Despliegue y monitorización de la Estrategia

## Eje 10: Desarrollo de un nuevo modelo de cuidados

Este eje se refiere al desarrollo de un conjunto de actuaciones que permitan impulsar el cambio de un modelo centrado en los servicios y las instituciones hacia un modelo centrado en las personas y las relaciones. Este objetivo propone impulsar el desarrollo del cuidado integral, coordinado y transversal a lo largo de la vida, basados en la prevención, el fomento de ecosistemas locales de cuidados, el apoyo comunitario, el cuidado en el domicilio como prioridad sin olvidar el cuidado en los centros destinados a personas vulnerables, frágiles, y/o en situación o en riesgo de dependencia, exclusión social o desprotección.

- ✓ **Actuación 33. Impulso de la personalización de la atención, cuidado y apoyos en los servicios sociales (Departamento de Políticas Sociales)**

Esta actuación se desarrolla en el marco de Etorbizuna Eraikiz Think Tank, Zaintza Herri Lab e implantación del Profesional de Referencia del Departamento de Políticas Sociales, con el fin de fomentar la gestión de la atención y cuidados personalizados en el conjunto de los servicios sociales (infancia y adolescencia; inclusión social; dependencia y discapacidad; víctimas de violencia machista).

- **Acciones ejecutadas y/o previstas**

- 33.1- Puesta en marcha del grupo de trabajo sobre Personalización de los Cuidados
- 33.2.- Elaboración de una Guía para el impulso de la personalización de los servicios sociales en Gipuzkoa
- 33.3.- Implantación de las medidas y recomendaciones que se propongan en la Guía para el impulso de la personalización de los cuidados en los servicios sociales
- 33.4.- Garantizar la figura de la persona profesional de referencia en todos los servicios
- 33.5.- Gestionar la referencialidad desde una planificación común y puesta en marcha de proyectos piloto
- 33.6.- Implantación del diagnóstico social polivalente (diseño de herramientas comunes de diagnóstico, pirámide de Kaiser, itinerarios de atención y cuidado, etc.) como vía única de acceso a la atención secundaria
- 33.7. Implementar el grupo de trabajo interno de trabajo para la gestión del caso complejo (Departamento de Políticas Sociales)

- ✓ **Actuación 34. Fomento al desarrollo de ecosistemas locales de cuidados**

En coordinación con los ayuntamientos del THG y con la Fundación Adinberri, esta actuación tiene por objetivo impulsar la generación de ecosistemas locales de cuidados en base al modelo HERRI LAB de impulso de ecosistemas de cuidados donde los Municipios son el eje vertebrador de una política local de cuidados.

- **Acciones ejecutadas y/o previstas**
  - 34.1.- Concesión de ayudas económicas a los ayuntamientos que pongan en marcha ecosistemas locales de cuidados.
  - 34.2.- Creación del Foro de Aprendizaje Zaintza Herri Lab (ecosistemas locales de cuidados) para compartir experiencias y recomendaciones entre los Municipios de Gipuzkoa.
  - 34.3.- Diseño e implementación de la red de transferencia de experiencias piloto entre ecosistemas locales de cuidados al resto de municipios del THG.
- ✓ **Actuación 35: Diseño y despliegue de una estrategia territorial para la transición hacia un nuevo modelo de atención y cuidados en el domicilio**

Esta actuación tiene por objetivo diseñar y desplegar una nueva Estrategia para la transición en el THG hacia un nuevo modelo de atención y cuidados en el domicilio. La Estrategia impulsará nuevas fórmulas para la extensión y diversificación de las ayudas y los cuidados en el domicilio, revisando las Prestaciones Económicas gracias a la creación de un Grupo de Trabajo.

  - **Acciones ejecutadas y/o previstas**
    - 35.1.-Elaboración de un diagnóstico inicial compartido con los ayuntamientos del THG
    - 35.2.- Diseño y despliegue de la nueva Estrategia para la transición hacia un nuevo modelo de atención en el domicilio
    - 35.3.- Análisis y diseño de instrumentos de co-financiación de los gastos que puedan derivarse de su ejecución.
    - 35.4.- Estudio sobre patrones de cuidados a personas dependientes en el domicilio.
    - 35.5.- Propuesta de utilización de la Inteligencia Artificial en el ámbito del cuidado en el domicilio.

#### Eje 11: Desarrollo del modelo de evaluación en red

Este eje tiene el objetivo de diseñar e implementar una Red de Evaluación de los Cuidados basadas en la implementación de un modelo de evaluación participativa que conecta personas usuarias y familiares, gestores de políticas y gestores de centros y organizaciones del tercer sector, expertos, grupos de contraste (como sindicatos, asociaciones de familias y empresas tecnológicas). La red de evaluación se desarrolla aplicando diversas técnicas de evaluación cualitativas, cuantitativas, participativas y deliberativas.

- ✓ **Actuación 36. Fomento de la innovación y de la gestión avanzada como una línea de actuación prioritaria del Departamento de Políticas Sociales**

Esta actuación tiene el objetivo de diseñar y poner en marcha la Unidad de I+D+E de Departamento de Políticas Sociales (DFG) con la participación de la Fundación Adinberri, cuyo objetivo es impulsar los modelos innovadores en los servicios sociales, monitorizar el Plan de Actuación del Departamento, y co-diseñar recomendaciones para el rediseño de las políticas sociales en función de la evidencia emergente del proceso evaluativo y de la gobernanza evaluativa (integración de la perspectiva de las personas usuarias y agentes del territorio).

  - **Acciones ejecutadas y/o previstas**
    - 36.1.- Diseño y puesta en marcha en el Departamento de Políticas Sociales de la Unidad de Investigación, Desarrollo y Evaluación (I+D+E)
    - 36.2.- Diseño e implementación del monitor de innovación y participación del Departamento de Políticas Sociales
    - 36.3- Puesta en marcha de Unidad Aurrerabide de Gestión Avanzada
- ✓ **Actuación 37. Impulso a la evaluación participativa en los centros residenciales**

Esta actuación tiene por objetivo diseñar y poner en marcha un modelo de evaluación participativa de centros residenciales de Gipuzkoa. El proceso de evaluación integra personas usuarias/familias, personas profesionales, personas gestoras de centros y la inspección del Departamento de Políticas Sociales, utilizando técnicas cuantitativas, cualitativas y participativas con el fin de evaluar el desarrollo de nuevos modelos de atención y cuidados en las residencias. En esta actuación se plantean 3 objetivos: O1.- Monitorizar la calidad de vida de las personas usuarias en los centros residenciales. O2.- Monitorizar el grado de desarrollo de la innovación social en los centros residenciales para impulsar la transición hacia un nuevo modelo de atención y cuidados. O3.- Monitorizar el grado de mejora en la gestión de la COVID-19 en los centros residenciales.

  - **Acciones ejecutadas y/o previstas**



37.1.- Diseño e implementación del monitor de innovación y participación de los centros residenciales de Gipuzkoa.

- ✓ **Actuación 38. Diseño y puesta en marcha en el THG de un sistema de acreditación y evaluación en red**  
Esta actuación tiene el objetivo de diseñar las bases de un modelo de Evaluación de los Cuidados basado en el desarrollo de un monitor de transiciones hacia un nuevo modelo de cuidados en todos los ámbitos de las políticas sociales. El Monitor se estructura en una **red de nodos de evaluación** liderado por la Unidad I+D+E del Departamento de Políticas Sociales (DFG) basadas en metodologías cuantitativas, cualitativas, participativas y deliberativas, integradas en un cuadro de mando para la toma de decisiones.

- **Acciones ejecutadas y/o previstas**

- 38.1.- Diseño de un modelo de sistema de acreditación y evaluación en red adaptado al THG.
- 38.2.- Elaboración de estándares y directrices vinculantes de calidad en la atención y garantizar su cumplimiento
- 38.3.- Diseño y puesta en marcha del Monitor de Transiciones integrado por una Red de Evaluación de los Cuidados, basado en técnicas cualitativas, cuantitativas y deliberativas para monitorizar el avance de las Políticas Sociales de Transición (Agenda Gipuzkoa 20 30 y Plan de Acción 2021-2023).

## Eje 12: Transversal. Fomento de la igualdad de género y lingüística

Este eje transversal tiene el objetivo de diseñar y desplegar actuaciones que fomenten la igualdad de género y lingüística en el diseño, ejecución y evaluación de las actuaciones del Plan de Acción 2021-2023. Adicionalmente, diseñar e incluir indicadores de igualdad de género y lingüística en el Monitor de Transiciones a fin de medir el impacto de estas dos dimensiones transversales.

- **Actuación 39: Acciones ejecutadas y/o previstas**

- 39.1.- Diseño y despliegue de actuaciones que fomenten la igualdad de género en la implementación de las acciones del Plan de Acción 2021-2023.
- 39.2.- Diseño y despliegue de actuaciones que fomenten la igualdad lingüística en la implementación de las acciones del Plan de Acción 2021-2023.
- 39.3. Diseño e integración de indicadores de igualdad de género y lingüística en el Monitor de Transiciones para estimar el impacto de estas dos dimensiones transversales.

## 4.3. La gestión del Plan de Acción 2021-2023

El desarrollo operativo del Plan de Actuaciones 2021-2023 es responsabilidad del Departamento de Políticas Sociales de la Diputación Foral de Gipuzkoa. Para garantizar una gestión adecuada y eficaz del Plan de Actuaciones se proponen tres acciones centrales:

### A.1. Poner en marcha el Comité de Seguimiento del Plan de Actuaciones 2021-2023

Esta acción tiene el objetivo de poner en marcha el Comité de Seguimiento del Plan de Actuaciones 2021-2023.

#### Funciones

- a) Asesorar al Departamento de Políticas Sociales en lo referente a la ejecución del Plan de Acción 2021-2023, aportando alternativas y recomendaciones al proceso de ejecución de las actuaciones cuando existan obstáculos o desvíos en los procesos de ejecución de las acciones.
- b) Validar el Monitor de Transiciones, integrado en un cuadro de mando para realizar el seguimiento de las actuaciones previstas en el Plan de Acción 2021-2023
- c) Ofrecer recomendaciones de mejora a los informes cuatrimestrales generados por el Monitor de Transiciones
- d) Dar soporte a los procesos de difusión y comunicación de resultados e impactos del Plan de Acción 2021-2023.

El Comité de Seguimiento estará presidido por la Diputada de Políticas Sociales e integrado por las personas integrantes de la Unidad de Investigación, Desarrollo y Evaluación (I+D+E) (actuación 36)

El Comité de Seguimiento del Plan de Acción 2021-2023 someterá los informes de seguimiento a los distintos grupos de contraste así como a la Comisión de Políticas Sociales de las Juntas Generales de Gipuzkoa.

## A.2. Diseñar e implementar el Monitor de Transiciones

Esta acción tiene por objetivo diseñar e implementar un cuadro de mando para la monitorización, seguimiento y evaluación de las actuaciones previstas en el Plan de Actuaciones 2021-2023. El Monitor de Transiciones combina metodologías y técnicas cuantitativas, cualitativas y participativas para: a) Estimar el grado de ejecución de las acciones que operacionalizan el Plan de Actuaciones; b) Estimar el grado de impacto social de las acciones gracias a metodologías participativas y sistema de indicadores, c) documentar en informes el grado de avance, d) Ofrecer, cuando sea pertinente, recomendaciones o planes de contingencia para mejorar la ejecución de las acciones previstas en el Plan de Actuaciones 2021-2023.

## A.3. Comunicar regularmente sobre los avances del Pacto G>30

Esta acción tiene el objetivo de diseñar y poner en marcha la estrategia de comunicación (informes, documentos, videos y otros soportes) para informar sobre los avances del Plan de Acción 2021-2023. Asimismo, la estrategia de comunicación también informará de manera ágil y resumida a las personas usuarias, profesionales y gestores de organizaciones ligadas al cuidado sobre los impactos y sus resultados.

# 4.4. Resultados esperados del Plan de Acción 2021-2023

### Eje 1: Soporte a la gestión socio-sanitaria de la COVID-19

Para el año 2023 se esperan los siguientes resultados:

- El 100% de los centros residenciales de Gipuzkoa tendrán asegurados los suministros de protección personal frente a la Covid-19
- El 100% de los centros residenciales de Gipuzkoa dispondrán de un sistema de monitorización inteligente de detección precoz y vigilancia de la Covid-19
- El 100% de los centros residenciales de Gipuzkoa habrá participado de las campañas de vacunación de personas residentes (vacunas anti-Covid 19)

### Eje 2: Soporte a la gestión psico-social por consecuencias de la COVID-19

Para el año 2023 se esperan los siguientes resultados:

- El 100% de los centros residenciales de Gipuzkoa dispondrán de régimen de visitas de familiares y allegados actualizados y estandarizados para garantizar que las personas residentes mejoren sus relaciones afectivas y emocionales.
- El 50% de los centros residenciales de Gipuzkoa estará aplicando códigos de ética actualizados según las recomendaciones propuestas por el Grupo de Reflexión Ética en Intervención Social de Gipuzkoa
- El 20% de los centros residenciales de Gipuzkoa habrán implementado el Programa de Apertura a la Comunidad (desarrollo comunitario e impulso del voluntariado en los centros)

### Eje 3: Adecuar la red pública de recursos sociales a la evolución de las necesidades sociales

Para el año 2023 se esperan los siguientes resultados:

- Estudio realizado sobre las nuevas necesidades derivadas de la Covid-19. El estudio identifica las nuevas necesidades emergentes en los servicios sociales y ofrece un conjunto de recomendaciones para atender a las mismas (incluyendo cambio normativo).
- El 20% de los centros residenciales de Gipuzkoa habrán accedido a las ayudas a la inversión para la adaptación de espacios físicos (situación de la Covid-19)
- El 100% de los centros residenciales de Gipuzkoa se habrán beneficiado del sistema de plazas libres concertadas para atender a la situación de la Covid-19
- El 60% de las entidades proveedoras de servicios habrán recibido soporte para la actualización de las tarifas por plazas no ocupadas (según acuerdos sectoriales)

#### **Eje 4: Mejora de la oferta de servicios y de centros residenciales y comunitarios**

Para el año 2023 se esperan los siguientes resultados:

- Mapa de Servicios Sociales Actualizado con recomendaciones para la adaptación de la cartera de servicios del Departamento de Políticas Sociales a las políticas sociales de transición
- Acuerdo Institucional con Eudel firmado para la prestación conjunta de servicios de ámbito supramunicipal
- Tres (3) nuevos centros residenciales habrán iniciado su construcción o adecuación según nuevos modelos de atención y cuidados residenciales
- El 20% de los centros residenciales de Gipuzkoa habrán accedido a recursos para adaptar los entornos físicos a nuevos modelos de atención y cuidados orientados por la personalización.

#### **Eje 5: Mejorar el bienestar de las personas usuarias, las condiciones laborales y capacitación de las personas trabajadoras en el nuevo modelo de cuidados**

Para el año 2023 se esperan los siguientes resultados:

- El 25% del personal trabajador de los centros residenciales de Gipuzkoa habrá participado de algunas de las actividades del Programa Goxatu
- El 35% de los centros residenciales habrá duplicado sus ratios de personal de fisioterapia, psicología y terapias ocupacionales
- El 10% de los centros residenciales habrán implementado una experiencia piloto sobre cuidado auto-emocional y relacional de las personas trabajadoras (cambios en los climas de trabajo).
- El 5% del personal de centros residenciales habrá participado en algunas de las actividades formativas del Programa ADINPREST de profesionalización en nuevos estilos y modelos de cuidado
- El 3% de personas cuidadoras (familiares) de personas con dependencia que reciben prestaciones sociales habrá participado del Programa de Formación de Competencias en Cuidados de Larga Duración

#### **Eje 6: Fomento de la digitalización de la atención y cuidados**

Para el año 2023 se esperan los siguientes resultados:

- Una Plataforma Digital Zaintza Herri Lab estará operativa para el intercambio de experiencias, aprendizaje y difusión de información de los ecosistemas locales (Municipios)
- Una Plataforma Digital de Aprendizaje entre centros residenciales estará operativa para el intercambio de buenas prácticas, evaluación participativa, comunicación con las familias y difusión de información relevante.
- Un Programa de Transformación Digital de los Hogares para el impulso de la digitalización de la atención y cuidados (teleasistencia y otras alternativas)
- El 10% de los centros residenciales de Gipuzkoa habrán implantado nuevas tecnologías para mejorar la atención y el cuidado a las personas residentes.

#### **Eje 7: Implementar una estrategia de comunicación y participación social**

Para el año 2023 se esperan los siguientes resultados:

- Un Sitio Digital sobre Políticas Sociales de Transición estará operativo para la monitorización de las actuaciones del Plan de Acción 2021-2023 (cuadro de mando embebido), difusión de actividades e impacto y comunicación social.
- Una Campaña de Difusión sobre la Agenda Gipuzkoa 20 > 30 habrá sido realizada para comunicar sobre los ejes, actuaciones y resultados del Plan de Acción 2021-2023
- El 5% de hombres de familias cuidadoras habrá participado de alguna de las actividades del Programa de Empoderamiento de los Hombres en materia de cuidados (experiencia piloto)
- El 100% de los Grupos de Contraste del Plan de Acción 2021-2023 (monitor de transiciones) habrán participado del Programa de Sensibilización Participativa.
- Un Programa de Voluntariado Social habrá sido implementado y evaluado en el Territorio Histórico de Gipuzkoa

#### **Eje 8: Diseño de la agenda de transición**

Para el año 2023 se esperan los siguientes resultados:

- Etorbizuna Eraikiz Think Tank habrá validado sus resultados por grupos de contraste (Libro Blanco)
- Etorbizuna Eraikiz Think Tank habrá diseñado e implementado un proyecto experimental sobre indicadores de personalización en los servicios sociales (incluyendo a las personas usuarias)

- La Mesa de Diálogo Civil habrá sido puesta en marcha y estará constituida como uno de los nodos de evaluación de las Políticas Sociales de Transición (Monitor de Transiciones)
- Estudio sobre el Futuro de los Alojamientos Residenciales (la Residencias del Futuro) habrá sido realizado aportando un diagnóstico estratégico, diseño e implementación de experiencias piloto, y recomendaciones para el impulso de nuevos modelos de atención y cuidados.

### **Eje 9: Desarrollo de la Agenda de Transiciones**

Para el año 2023 se esperan los siguientes resultados:

- Programa de Ayudas para Financiar Proyectos de Innovación Social habrá sido implementado en sucesivas convocatorias 2021-2022-2023.
- El 25% de las actuaciones de la Estrategia Gipuzkoa Zaintza Lurralde 2030 habrán sido implementadas para fortalecer los cuidados de larga duración en el Territorio Histórico de Gipuzkoa
- El 10% de las actuaciones del Plan para la Prevención y la Atención a la Desprotección Infantil habrán sido implementadas y evaluadas
- El 10% de las actividades del nuevo Modelo Integral para la Atención a Mujeres Víctimas de Violencia Machista habrán sido implementadas y evaluadas
- El Centro de Atención Integral a Mujeres Víctimas de Violencia Machista habrá iniciado su construcción
- El 10% del Nuevo Plan de Inclusión Social habrán sido implementadas y evaluadas
- El 5% de las actividades del Nuevo Modelo de Calidad de Vida de las Personas con Discapacidad Intelectual habrán sido implementadas y evaluadas
- El 5% de las actividades de la Estrategia de Soledades No Deseadas (Fundación ADINBERRI) habrán sido implementadas y evaluadas

### **Eje 10: Desarrollo de un nuevo modelo de cuidados**

Para el año 2023 se esperan los siguientes resultados:

- El Grupo de Trabajo sobre Personalización de los Cuidados (Etorbizuna Eraikiz Think Tank) habrá sido constituido
- La Guía de Personalización de los Servicios Sociales (Etorbizuna Eraikiz Think Tank) habrá sido elaborada y difundida en el ecosistema de políticas sociales
- El 80% del Proyecto Experimental sobre Personalización de los Servicios Sociales (Etorbizuna Eraikiz Think Tank) habrá sido implementado, evaluado y difundido
- La primera fase del Modelo de Referencialidad en los servicios sociales del Departamento de Políticas Sociales habrá sido implementada y evaluada.
- La primera fase del Modelo de Gestión de Casos Complejos en el Departamento de Políticas Sociales habrá sido implementada y evaluada
- El 40% de las actuaciones de la Estrategia Zaintza Herri Lab habrán sido implementadas y evaluadas (un informe por Municipio implicado).
- El 25% de las actividades del Foro de Aprendizaje Zaintza Herri Lab habrán sido implementadas y evaluadas.
- El 15% de las actividades de la Estrategia de Innovación del Modelo de Atención y Cuidados en el Domicilio habrán sido implementadas y evaluadas
- El Grupo de Trabajo sobre Prestaciones Económicas para impulsar el nuevo modelo de atención y cuidados en el domicilio habrá sido creado y sus recomendaciones incorporadas a la Estrategia de Innovación del Modelo de Atención y Cuidados en el Domicilio

### **Eje 11: Desarrollo del modelo de evaluación en red**

Para el año 2023 se esperan los siguientes resultados:

- La Unidad de Innovación, Desarrollo y Evaluación habrá sido creada y elaborados sus protocolos de funcionamiento
- El Monitor de Transiciones habrá sido diseñado, implementado y sus resultados difundidos
- La Unidad Aurrerabide de Gestión Avanzada habrá sido creada y elaborados sus protocolos de funcionamiento
- El Monitor de Innovación y Calidad de Vida en los Centros Residenciales habrá sido implementado y sus resultados validados y difundidos
- El 35% de las actividades de la Red de Evaluación para la acreditación de la calidad de los Servicios Sociales habrán sido implementadas, valoradas y difundidas.
- El 60% de las actividades del Monitor de Transiciones habrán sido implementadas y sus resultados difundidos.

## Eje 12: Fomento de la Igualdad de Género y Lingüística

Para el año 2023 se esperan los siguientes resultados:

- El 100% de las actividades ejecutadas del Plan de Acción 2021-2023 tendrán un equilibrio en materia de género en todas las actividades realizadas.
- El 100% de las actividades ejecutadas del Plan de Acción 2021-2023 tendrán un equilibrio lingüístico en todas las actividades realizadas.



# ANEXOS

## ANEXO I

### Fichas de las actuaciones 2021-2023

Número	1		
Título de la actuación	<b>Asegurar los suministros de protección personal (COVID-19)</b>		
Fecha de inicio	01-2021	Fecha de finalización	12-2022
Objetivos	Garantizar el suministro de EPIs en los centros de la red foral		
Población objetivo	Personas usuarias y personas trabajadoras de los centros de la red foral		
Ámbito de impacto	Centros de la red foral		
Acciones previstas	1.1.- Licitación, compra y almacenamiento del material de protección individual necesario para garantizar el suministro a lo largo de 2021 y 2022 1.2.- Distribución del material entre los centros de la red foral		
Presupuesto estimado	5.000.000 €		

Número	2		
Título de la actuación	<b>Monitorización inteligente para la detección precoz y vigilancia de la COVID-19</b>		
Fecha de inicio	01-2021	Fecha de finalización	12-2022
Objetivos	Reforzar las estrategias de mapeo y aplicación de test PRC o antígenos con el fin de realizar alertas tempranas en los centros de la red foral		
Población objetivo	Personas usuarias y personas trabajadoras de los centros de la red foral		
Ámbito de impacto	Centros de la red foral		
Acciones previstas	2.1.- Puesta en marcha de un equipo foral para la detección y prevención de la COVID-19 en los centros de la red foral 2.2.- Diseño y aplicación de una metodología para la prevención de la COVID-19 en los centros de la red foral.		
Presupuesto estimado	1.500.000 €		

Número	3		
Título de la actuación	<b>Coordinación de la campaña de vacunación anti COVID-19</b>		
Fecha de inicio	03-2021	Fecha de finalización	12-2022
Objetivos	Coordinar las acciones de vacunación de la población potencialmente vulnerable en el marco de la campaña de vacunación implementada por el Departamento de Salud del Gobierno Vasco		
Población objetivo	Personas usuarias y personas trabajadoras de los centros de la red foral		
Ámbito de impacto	Centros de la red foral		
Acciones previstas	3.1.- Puesta en marcha de un equipo foral de vacunación		
Presupuesto estimado	150.000 €		

Número	4		
Título de la actuación	<b>Actualización del régimen de visitas para personas mayores en residencias</b>		
Fecha de inicio	01-2021	Fecha de finalización	12-2022
Objetivos	Adaptación y flexibilización del régimen de visitas en las residencias para personas mayores.		
Población objetivo	Personas usuarias y personas familiares de los centros de la red foral		
Ámbito de impacto	Centros residenciales de personas mayores y discapacidad		
Acciones previstas	4.1.- Compra e instalación de dispositivos táctiles para fomentar las visitas virtuales 4.2.- Habilitación de zonas seguras y carpas para garantizar paseos y visitas en el entorno de los centros 4.3.- Adaptación y flexibilización de la normativa en materia de salidas y visitas a la evolución de la situación epidemiológica.		
Presupuesto estimado	200.000 €		

Número	5		
Título de la actuación	<b>Revisión de los códigos de ética para la gestión de la COVID-19</b>		
Fecha de inicio	01-2021	Fecha de finalización	12-2022



Objetivos	Mejorar los nuevos protocolos de gestión de la atención y cuidados basados en nuevos o revisados códigos de ética para una mejor gestión de los protocolos COVID-19
Población objetivo	Instituciones, entidades gestoras, personas usuarias, trabajadoras y familiares de los servicios
Ámbito de impacto	Centros de la red foral
Acciones previstas	5.1.- Consultar al Comité de Ética en Intervención Social de Gipuzkoa sobre la idoneidad de las acciones del Plan de Choque para hacer frente al COVID-19. 5.2.- Constituir el Grupo de Reflexión Ética cuyo cometido es el de funcionar como espacio para resolver problemas complejos y facilitar la toma de decisiones contando con todas las partes involucradas. 5.3.- Elaborar un documento sobre Ética de los Cuidados validado por expertos en ética de distintas entidades y personas usuarias, trabajadoras y familiares con el objetivo de hacer recomendaciones sobre la dimensión ética de las medidas previstas adoptar en los centros.
Presupuesto estimado	0 €

Número	<b>6</b>		
Título de la actuación	<b>Conexión de los centros residenciales con la comunidad</b>		
Fecha de inicio	01-2021	Fecha de finalización	12-2023
Objetivos	Mejorar las relaciones de los centros residenciales con la comunidad		
Población objetivo	Entidades gestoras, personas usuarias, trabajadoras y familiares de los centros		
Ámbito de impacto	Centros residenciales		
Acciones previstas	6.1.-Puesta en marcha del Programa de apertura a la comunidad (desarrollo comunitario)		
Presupuesto estimado	50.000 €		

Número	<b>7</b>		
Título de la actuación	<b>Análisis de las nuevas necesidades sociales derivadas del COVID-19 en Gipuzkoa</b>		
Fecha de inicio	06-2021	Fecha de finalización	12-2022
Objetivos	Mapear las nuevas necesidades y proponer recomendaciones para dar respuesta a las mismas		
Población objetivo	Todos los agentes del sistema		
Ámbito de impacto	Todos los recursos sociales ligados al Departamento de Políticas Sociales.		
Acciones previstas	7.1.- Elaboración de un estudio que analice las nuevas necesidades sociales derivadas de la COVID-19 con especial hincapié en las necesidades relacionadas con servicios y prestaciones de la red pública de atención y proponga recomendaciones incluyendo cambios normativos		
Presupuesto estimado	15.000 €		

Número	<b>8</b>		
Título de la actuación	<b>Adaptación de los centros a la nueva situación COVID-19</b>		
Fecha de inicio	01-2021	Fecha de finalización	12-2022
Objetivos	Activar en la red pública de recursos sociales de Gipuzkoa un estado de alerta-prevención-vigilancia permanente		
Población objetivo	Entidades gestoras, personas usuarias, trabajadoras y familiares de los centros		
Ámbito de impacto	Centros Residenciales, Centros de Día		
Acciones previstas	8.1.- Análisis e implantación de la sectorización en todos los centros residenciales 8.2.- Habilitar un número suficiente de plazas libres concertadas para permitir mejorar la atención y prevención en los centros 8.3.- Aprobación de una línea de ayudas a la inversión para la adaptación de los centros a la nueva situación		
Presupuesto estimado	15.800.0000 €		

Número	<b>9</b>		
Título de la actuación	<b>Fortalecimiento del compromiso con las entidades proveedoras de servicios sociales</b>		
Fecha de inicio	06-2021	Fecha de finalización	12-2023
Objetivos	Reforzar el apoyo a las entidades proveedoras		
Población objetivo	Entidades gestoras, personas usuarias y trabajadoras y familiares de los centros		
Ámbito de impacto	Residencias		
Acciones previstas	9.1.- Actualización de las tarifas de acuerdo con los acuerdos alcanzados en los distintos sectores 9.2.- Incremento de las tarifas por plazas no ocupadas		
Presupuesto estimado	5.700.000 €		

Número	<b>10</b>		
Título de la actuación	<b>Adecuación y despliegue del Mapa de Servicios Sociales de Gipuzkoa</b>		
Fecha de inicio	01-2021	Fecha de finalización	12-2023
Objetivos	Adecuar la oferta de nuevas plazas y servicios a las nuevas necesidades previstas		
Población objetivo	Todos los agentes del sistema		
Ámbito de impacto	Todos los servicios sociales (Departamento de Políticas Sociales)		
Acciones previstas	10.1.- Revisión del Mapa de Servicios Sociales, elaboración de recomendaciones para la adaptación de la oferta pública a las necesidades identificadas en coherencia con una nueva política de los cuidados. 10.2.- En coordinación con Eudel impulsar nuevas fórmulas para la prestación conjunta de servicios de ámbito supramunicipal.		
Presupuesto estimado	10.800.000 €		

Número	<b>11</b>		
Título de la actuación	<b>Adecuación progresiva de la red de centros residenciales del THG al nuevo modelo de atención residencial</b>		
Fecha de inicio	10-2021	Fecha de finalización	12-2023
Objetivos	a) Impulsar la construcción de nuevos centros residenciales basados en un modelo innovador; b) Renovar arquitectónicamente las residencias actuales para su adecuación progresiva al nuevo modelo de atención residencial. c) Adaptar y mejorar los entornos físicos (condiciones espaciales y arquitectónicas) de las residencias actuales		
Población objetivo	Entidades gestoras, personas usuarias y trabajadoras de los centros		
Ámbito de impacto	Centros Residenciales		
Acciones previstas	11.1.- Aprobación de una convocatoria extraordinaria para impulsar la construcción de nuevos centros basada en un modelo más centrado en la persona y la remodelación y ampliación de centros ya existentes con el objetivo de adaptar su arquitectura y organización al nuevo modelo de atención residencial. 11.2.- Adecuación de los proyectos para la construcción y remodelación de centros promovidos por la DFG al nuevo modelo de atención residencial. 11.3.- Elaboración de un estudio general sobre la mejora de los entornos físicos de los centros residenciales adaptado a nuevos de atención residencial. 11.4.- Mapa de los entornos físicos de cada uno de los centros para su mejora.		
Presupuesto estimado	31.600.000 €		

Número	<b>12</b>		
Título de la actuación	<b>Mejora de la calidad de vida y bienestar de las personas usuarias</b>		
Fecha de inicio	01-2021	Fecha de finalización	06-2023
Objetivos	Ofrecer apoyo psicosocial, atención emocional y desarrollo relacional a las personas usuarias de los centros		
Población objetivo	Entidades gestoras y personas usuarias de los centros		
Ámbito de impacto	Centros residenciales		
Acciones previstas	12.1.- Puesta en marcha del programa de actividades Goxatu 12.2.- Modificación del Catálogo de Servicios para duplicar las ratios de fisioterapia, psicología y terapias ocupacionales en centros residenciales de personas mayores		
Presupuesto estimado	650.000 €		

Número	<b>13</b>		
Título de la actuación	<b>Mejora del apoyo al cuidado emocional y relacional de las personas trabajadoras</b>		
Fecha de inicio	03-2022	Fecha de finalización	12-2023
Objetivos	Ofrecer apoyo profesional para el autocuidado emocional y relacional de las personas trabajadoras		
Población objetivo	Entidades gestoras y personas trabajadoras de los centros		
Ámbito de impacto	Centros Residenciales		
Acciones previstas	13.1.- Puesta en marcha de una experiencia piloto en diversos centros para fomentar el autocuidado emocional y relacional de las personas trabajadoras. 13.2.- Colaborar con los centros para escalar, en su caso, la experiencia piloto.		
Presupuesto estimado	75.000 €		

Número	<b>14</b>		
Título de la actuación	<b>Mejora de las condiciones laborales y capacitación de las personas trabajadoras en los cuidados</b>		
Fecha de inicio	03-2021	Fecha de finalización	12-2023
Objetivos	Mejorar la capacitación profesional y las condiciones laborales de las personas cuidadoras profesionales y no profesionales, con especial atención a las mujeres trabajadoras migrantes.		
Población objetivo	Entidades gestoras, personas trabajadoras del ámbito socio-sanitario. y personas cuidadoras no profesionales		
Ámbito de impacto	Residencias, Domicilios, Ecosistemas de cuidados		
Acciones previstas	14.1.- En coordinación con la Fundación Adinberri, diseño y ejecución del proyecto ADINPREST cuyo objetivo es la profesionalización y capacitación de las personas cuidadoras tanto en el hogar como en los centros residenciales para dar respuesta a los nuevos modelos de atención e impulsar un mercado de cuidados en el territorio de Gipuzkoa. 14.2.- Impulsar la comunicación y el diálogo en la negociación colectiva y, en su caso, promover una solución auxiliada		
Presupuesto estimado	750.000 €		

Número	<b>15</b>		
Título de la actuación	<b>Fomento de la formación en nuevos modelos de cuidados en la ciudadanía</b>		
Fecha de inicio	03-2022	Fecha de finalización	12-2023
Objetivos	15.1.- Diseño y puesta en marcha de un programa de formación de competencias en cuidados de larga duración destinado a la ciudadanía, articulando las experiencias que ya existen en esta materia y ligadas a los ecosistemas locales de cuidados.		
Población objetivo	Ciudadanía en general (con énfasis en personas adultas 55-65 años y jóvenes 18-25 años)		
Ámbito de impacto	Ecosistemas locales de cuidados		
Presupuesto estimado	75.000 €		

Número	<b>16</b>		
Título de la actuación	<b>Lanzamiento de la Plataforma Digital Zaintza Herri Lab para ecosistemas locales de cuidados</b>		
Fecha de inicio	01-2021	Fecha de finalización	06-2022
Objetivos	Posibilitar la conectividad entre los agentes locales, Ayuntamientos, proyectos experimentales y personas usuarias en el desarrollo de los ecosistemas locales de cuidados. Facilitar la interoperabilidad de los datos entre plataformas existentes.		
Población objetivo	Instituciones competentes, entidades gestoras de servicios, proyectos experimentales y personas usuarias.		
Ámbito de impacto	Ecosistemas locales de cuidados		
Acciones previstas	16.1.- Diseño y lanzamiento de Plataforma Digital para la gestión de la información y el conocimiento en los ecosistemas locales de cuidados.		
Presupuesto estimado	375.000 €		

Número	<b>17</b>		
Título de la actuación	<b>Diseño de una Plataforma Digital de Aprendizaje para centros residenciales</b>		

Fecha de inicio	05-2021	Fecha de finalización	06-2022
Objetivos	Mejorar la conexión e intercambio de conocimiento entre los centros residenciales		
Población objetivo	Entidades gestoras, personas usuarias y trabajadoras de los centros		
Ámbito de impacto			
Acciones previstas	17.1.- Diseño y lanzamiento de una Plataforma Digital de Aprendizaje para conectar los centros residenciales entre sí a fin de facilitar el intercambio de conocimiento sobre innovación social, buenas prácticas, desarrollo de programas de formación digital y en red.		
Presupuesto estimado	120.000 €		

Número	<b>18</b>		
Título de la actuación	<b>Impulso de la digitalización en domicilios y residencias</b>		
Fecha de inicio	01-2021	Fecha de finalización	12-2023
Objetivos	Facilitar la utilización de tecnologías digitales, domótica, inteligencia artificial, Big Data y otras tecnologías para el impulso de la digitalización de los cuidados en el domicilio y en los centros residenciales.		
Población objetivo	Todos los agentes del sistema		
Ámbito de impacto	Ecosistemas locales de cuidados, centros residenciales, centros de día y otros recursos.		
Acciones previstas	18.1.- Desarrollo e impulso de nuevas tecnologías digitales, inteligencia artificial, domótica y otras tecnologías ligadas a los cuidados a través del apoyo y financiación de proyectos experimentales y de innovación tanto para digitalizar los cuidados en el domicilio y en las residencias		
Presupuesto estimado	800.000 €		

Número	<b>19</b>		
Título de la actuación	<b>Puesta en marcha de un Sitio Web sobre Políticas Sociales de Transición (Territorio de los Cuidados)</b>		
Fecha de inicio	01-2022	Fecha de finalización	10-2022
Objetivos	Mejorar la comunicación y sensibilización social sobre las políticas de cuidados en el THG		
Población objetivo	La población en general		
Ámbito de impacto	Ecosistemas locales de cuidados		
Acciones previstas	19.1.- Diseño y puesta en marcha de un Sitio Web sobre Políticas Sociales de Transición (Territorio de Cuidados) que recoge, integra y comunica sobre los productos, guías y resultados de la Agenda Gipuzkoa 20>30 para todos los ámbitos de las políticas sociales (infancia y adolescencia, inclusión social, dependencia y envejecimiento, violencia machista).		
Presupuesto estimado	85.000 €		

Número	<b>20</b>		
Título de la actuación	<b>Lanzamiento de una campaña de comunicación en materia de cuidados</b>		
Fecha de inicio	02-2022	Fecha de finalización	12-2023
Objetivos	Informar sobre el avance y ejecución de la Agenda 20 >30		
Población objetivo	La población en general, responsables de proyectos, instituciones y organizaciones ligadas a los cuidados (en diferentes ámbitos de las políticas sociales).		
Ámbito de impacto	Sociedad en general		
Acciones previstas	20.1.- Diseño y realización de una campaña de comunicación sobre la Agenda 20>30 definiendo mensajes clave, audiencias, soportes (videos, newsletter) y evaluación de resultados. 20.2.- Puesta en marcha de un programa de empoderamiento de los hombres en materia de cuidados		
Presupuesto estimado	75.000 €		

Número	<b>21</b>		
Título de la actuación	<b>Implementación de un Programa de Sensibilización Participativa</b>		
Fecha de inicio	01-2022	Fecha de finalización	12-2023

Objetivos	Sensibilizar a los agentes del sistema de servicios sociales sobre la Agenda Gipuzkoa 20>30, los avances y resultados obtenidos de su implementación.
Población objetivo	Organizaciones del Tercer Sector, Empresas, Ayuntamientos, Sindicatos, Patronales, Centros Residenciales, entre otros.
Ámbito de impacto	Sistema de los servicios sociales
Acciones previstas	21.1.- Diseño y realización de un Programa de Sensibilización sobre las Políticas Sociales de Transición (Agenda Gipuzkoa 20>30) (grupos de contraste para validar informes de resultados del Plan de Acción 2021-2023)
Presupuesto estimado	30.000 €

Número	<b>22</b>		
Título de la actuación	<b>Fomento del voluntariado social y comunitario</b>		
Fecha de inicio	01-2022	Fecha de finalización	12-2023
Objetivos	Promover la acción voluntaria social en el THG		
Población objetivo	La sociedad en general		
Ámbito de impacto	Sistema de servicios sociales		
Acciones previstas	22.1.- Puesta en marcha de un programa para la Promoción, Sensibilización y captación de Voluntariado Social en el THG.		
Presupuesto estimado	80.000 €		

Número	<b>23</b>		
Título de la actuación	<b>Desarrollo del Modelo de Participación para el co-diseño de las políticas de transición</b>		
Fecha de inicio	01-2021	Fecha de finalización	12-2023
Objetivos	Garantizar la participación de los agentes territoriales del ecosistema de servicios sociales en el diseño y evaluación de las políticas sociales de transición.		
Población objetivo	Los agentes clave del sistema de servicios sociales		
Ámbito de impacto	Sistema de servicios sociales		
Acciones previstas	23.1.- Diseño y puesta en marcha del Grupo de Deliberación: Los Futuros del Estado del Bienestar, en el marco del Etorikizuna Eraikiz Think Tank. 23.2.- Diseño y puesta en marcha de los Grupos de Contraste para el co-diseño y validación del Libro Blanco sobre los Futuros del Estado del Bienestar en Gipuzkoa.		
Presupuesto estimado	150.000 €		

Número	<b>24</b>		
Título de la actuación	<b>Promoción del diálogo social con entidades del ámbito social</b>		
Fecha de inicio	01-2022	Fecha de finalización	12-2022
Objetivos	Garantizar la participación y fomentar el diálogo de y con las entidades del tercer sector social en el diseño y evaluación de las políticas sociales de transición		
Población objetivo	Entidades del tercer sector social		
Ámbito de impacto	Sistema de los servicios sociales		
Acciones previstas	24.1.- Aprobación y puesta en marcha de la Mesa de Diálogo Civil de Gipuzkoa		
Presupuesto estimado	15.000 €		

Número	<b>25</b>		
Título de la actuación	<b>Reflexión sobre el futuro de los alojamientos de atención residencial</b>		
Fecha de inicio	05-2021	Fecha de finalización	12-2023
Objetivos	Definir la transición hacia un modelo guipuzcoano de cuidados de atención residencial de larga duración.		
Población objetivo	Instituciones, entidades gestoras, personas usuarias, familiares y trabajadoras de los centros residenciales de personas mayores		
Ámbito de impacto	Centros residenciales de Gipuzkoa		
Acciones previstas	25.1.- Elaborar un diagnóstico estratégico sobre los centros residenciales de Gipuzkoa con el fin de identificar las fortalezas, debilidades y oportunidades para impulsar la transición hacia nuevos modelos residenciales. 25.2.- Estructurar una hoja de ruta para impulsar la transición hacia un nuevo modelo residencial según diferentes tipologías de centros residenciales		

	emergentes del diagnóstico estratégico. Integrar en este contexto las especificidades de los centros residenciales de KABIA y los centros de titularidad pública. 25.3.- Diseñar, implantar y evaluar experiencias piloto que permitan testar, documentar y escalar las experiencias piloto con el fin de impulsar de manera pragmática la transición hacia un nuevo modelo de atención y cuidados en los centros residenciales de Gipuzkoa.
Presupuesto estimado	A definir de acuerdo con las medidas que se aprueben. Integrado en otras actuaciones.

Número	<b>26</b>		
Título de la actuación	<b>Fomento de la innovación y experimentación social</b>		
Fecha de inicio	06-2021	Fecha de finalización	12-2023
Objetivos	Consolidar la experimentación social y el diseño de nuevos productos, servicios, métodos-proceso que faciliten la transición hacia un nuevo modelo de cuidados		
Población objetivo	Agentes del sistema en general		
Ámbito de impacto	Sistema de los servicios sociales		
Acciones previstas	26.1.- Aprobación de las bases para una nueva línea de ayudas para la financiación de proyectos de innovación social 26.2.- Aprobación de las convocatorias de ayudas 2021, 2022 y 2023 y concesión de las correspondientes ayudas.		
Presupuesto estimado	1.650.000 €		

Número	<b>27</b>		
Título de la actuación	<b>Despliegue de la Estrategia Gipuzkoa Zaintza Lurraldea 2030</b>		
Fecha de inicio	12-2021	Fecha de finalización	12-2023
Objetivos	Fomentar el diseño y testeo de experiencias piloto en ecosistemas localizados de cuidados, domicilios y residencias/centros de referencia con el objetivo de testar nuevos productos, servicios y metodologías en cuidados y apoyos centrados en la persona y la participación social.		
Población objetivo	Agentes del sistema en general		
Ámbito de impacto	Sistema de servicios sociales		
Acciones previstas	27.1.- Diseñar y desplegar la Estrategia Gipuzkoa Zaintza Lurraldea 2030		
Presupuesto estimado	3.000.000 €		

Número	<b>28</b>		
Título de la actuación	<b>Despliegue del nuevo plan para la prevención y la atención a la desprotección infantil</b>		
Fecha de inicio	10-2021	Fecha de finalización	12-2023
Objetivos	Definir la hoja de ruta de los próximos años en materia de prevención y atención a la desprotección infantil.		
Población objetivo	Instituciones y agentes del THG relacionados con la atención a la desprotección infantil		
Ámbito de impacto	Sistema de servicios sociales		
Acciones previstas	28.1.- Diseñar y desplegar el nuevo Plan para la Prevención y la Atención a la Desprotección Infantil		
Presupuesto estimado	A definir de acuerdo con las medidas que se aprueben.		

Número	<b>29</b>		
Título de la actuación	<b>Despliegue del nuevo modelo integral para la atención a víctimas de violencia machista</b>		
Fecha de inicio	01-2021	Fecha de finalización	12-2023
Objetivos	Definir un itinerario de atención de víctimas de la violencia machista incorporando un nuevo enfoque basado en una perspectiva feminista y que empodere a las mujeres víctimas para salir de su situación de vulnerabilidad.		
Población objetivo	Instituciones y agentes del THG relacionados con la atención a la violencia machista		
Ámbito de impacto	Sistema de servicios sociales		

Acciones previstas	29.1.- Diseño y despliegue del nuevo modelo integral para la atención a víctimas de violencia machista 29.2.- Construcción y apertura del nuevo centro de atención integral a víctimas de violencia machista
Presupuesto estimado	3.000.000 €(centro) El resto a definir de acuerdo con las medidas que se aprueben.

Número	<b>30</b>		
Título de la actuación	<b>Despliegue del nuevo Plan de Inclusión Social</b>		
Fecha de inicio	10-2021	Fecha de finalización	12-2023
Objetivos	Definir un itinerario de inclusión de las personas en situación de exclusión social a través de la generación de nuevas oportunidades de inserción social y económica de las personas		
Población objetivo	Instituciones y agentes del THG relacionados con la inclusión social		
Ámbito de impacto	Sistema de servicios sociales		
Acciones previstas	30.1.- Diseño y despliegue del nuevo Plan de Inclusión Social		
Presupuesto estimado	A definir de acuerdo con las medidas que se aprueben en el Plan.		

Número	<b>31</b>		
Título de la actuación	<b>Nuevo modelo de apoyo y promoción de la participación y calidad de vida de las personas con discapacidad intelectual en Gipuzkoa</b>		
Fecha de inicio	05-2021	Fecha de finalización	06-2023
Objetivos	Reflexionar sobre un nuevo marco de actuación de las entidades del sector de la discapacidad intelectual para identificar y defender un modelo de apoyo y promoción de la participación y calidad de vida de estas personas y sus familias en Gipuzkoa		
Población objetivo	Entidades, personas y familias del sector de la discapacidad intelectual		
Ámbito de impacto	Sistema de servicios sociales		
Acciones previstas	31.1.- Redacción del documento de modelo de apoyo y promoción de la participación y calidad de vida de las personas con discapacidad intelectual y del desarrollo y sus familias en Gipuzkoa 31.2.- Despliegue de las medidas acordadas y evaluación participativa incluyendo a las personas usuarias, familias y organizaciones del sector.		
Presupuesto estimado	A definir de acuerdo con las medidas que se aprueben.		

Número	<b>32</b>		
Título de la actuación	<b>Diseño y despliegue de una estrategia territorial ante las soledades</b>		
Fecha de inicio	01-2021	Fecha de finalización	12-2023
Objetivos	Crear una estrategia compartida para hacer frente a las soledades de Gipuzkoa con las principales entidades locales y agentes que trabajan en el THG		
Población objetivo	Sociedad en general con especial atención a las personas mayores en situación de soledad no deseada		
Ámbito de impacto	Sistema de servicios sociales		
Acciones previstas	32.1.- Redacción de la Estrategia de Gipuzkoa ante las soledades 32.2.- Despliegue y monitorización de la Estrategia		
Presupuesto estimado	A definir de acuerdo con las medidas que se aprueben.		

Número	<b>33</b>		
Título de la actuación	<b>Impulso de la personalización del cuidado y los servicios en las Políticas Sociales</b>		
Fecha de inicio	04-2021	Fecha de finalización	12-2023
Objetivos	Impulsar el desarrollo de estrategias de personalización de los cuidados y los servicios sociales en todos los ámbitos de las Políticas Sociales del THG		
Población objetivo	Agentes del sistema en general		
Ámbito de impacto	Sistema de los servicios sociales		
Acciones previstas	33.1.- Puesta en marcha del grupo de trabajo sobre Personalización de los Cuidados 33.2.- Elaboración de una Guía para el impulso de la personalización de los servicios sociales en Gipuzkoa		

	<p>33.3.- Implantación de las medidas y recomendaciones que se propongan en la Guía para el impulso de la personalización de los cuidados en los servicios sociales</p> <p>33.4.- Garantizar la figura de la persona profesional de referencia en todos los servicios</p> <p>33.5.- Gestionar la referencialidad desde una planificación común y puesta en marcha de proyectos piloto</p> <p>33.6.- Implantación del diagnóstico social polivalente (herramienta común) como vía única de acceso a la atención secundaria</p>
Presupuesto estimado	A definir de acuerdo con las medidas que se aprueben. Integrado en otras actuaciones

Número	<b>34</b>		
Título de la actuación	<b>Fomento al desarrollo de ecosistemas locales de cuidados</b>		
Fecha de inicio	01-2021	Fecha de finalización	12-2023
Objetivos	Impulsar la generación de ecosistemas locales de cuidados en base al modelo HERRI LAB de impulso de estructuras locales de cuidados.		
Población objetivo	Municipios y otros agentes de los ecosistemas locales de cuidados		
Ámbito de impacto	Ecosistemas locales de cuidados		
Acciones previstas	<p>34.1.- Concesión de ayudas económicas a los ayuntamientos que pongan en marcha ecosistemas locales de cuidados.</p> <p>34.2.- Creación del Foro de Aprendizaje Zaintza HerriLab (ecosistemas locales de cuidados) para compartir experiencias y recomendaciones entre los Municipios de Gipuzkoa.</p> <p>34.3.- Diseño e implementación de la red de transferencia de experiencias piloto entre ecosistemas locales de cuidados al resto de municipios del THG.</p>		
Presupuesto estimado	Incluido en las actuaciones 27 y 34.		

Número	<b>35</b>		
Título de la actuación	<b>Diseño y despliegue de una estrategia territorial para la transición hacia un nuevo modelo de atención y cuidados en el domicilio</b>		
Fecha de inicio	01-2022	Fecha de finalización	12-2023
Objetivos	Diseñar y desplegar una nueva Estrategia de Innovación en los Modelos de Atención y Cuidados en el Domicilio en el Territorio Histórico de Gipuzkoa		
Población objetivo	Municipios y agentes del THG relacionados con los cuidados en el domicilio		
Ámbito de impacto	Sistema de servicios sociales		
Acciones previstas	<p>35.1.- Elaboración de un diagnóstico inicial compartido con los ayuntamientos del THG</p> <p>35.2.- Diseño y despliegue de la nueva Estrategia para la transición hacia un nuevo modelo de atención en el domicilio</p> <p>35.3.- Análisis y diseño de instrumentos de co-financiación de los gastos que puedan derivarse de su ejecución.</p> <p>35.4.- Estudio sobre patrones de cuidados a personas dependientes en el domicilio.</p> <p>35.5.- Propuesta de utilización de la Inteligencia Artificial en el ámbito del cuidado en el domicilio.</p>		
Presupuesto estimado	A definir de acuerdo con las medidas que se aprueben.		

Número	<b>36</b>		
Título de la actuación	<b>Fomento de la innovación y de la gestión avanzada como una línea de actuación prioritaria del Departamento de Políticas Sociales</b>		
Fecha de inicio	07-2021	Fecha de finalización	12-2023
Objetivos	Garantizar la coordinación y el seguimiento dentro del Departamento del fomento de la innovación social en el THG		
Población objetivo	Departamento de Políticas Sociales y Fundación Adinberri		
Ámbito de impacto	Sistema de servicios sociales		
Acciones previstas	<p>36.1.- Diseño y puesta en marcha en el Departamento de Políticas Sociales de la Unidad de Investigación, Desarrollo y Evaluación (I+D+E)</p> <p>36.2.- Diseño e implementación del monitor de innovación y participación del Departamento de Políticas Sociales</p> <p>36.3- Puesta en marcha de Unidad Aurrerabide de Gestión Avanzada</p>		



Presupuesto estimado	Ya incluido en actuaciones anteriores
----------------------	---------------------------------------

Número	<b>37</b>		
Título de la actuación	<b>Impulso a la evaluación participativa en los centros residenciales Sociales</b>		
Fecha de inicio	04-2021	Fecha de finalización	12-2023
Objetivos	<p>O1.- Monitorizar la participación de las personas usuarias y familiares, y personas profesionales en las políticas de cuidados de los centros residenciales (Monitor de Innovación y Calidad de Vida)</p> <p>O2.- Monitorizar el grado de desarrollo de la innovación social en los centros residenciales para impulsar la transición hacia un nuevo modelo de atención y cuidados</p> <p>O3.- Monitorizar el grado de mejora en la gestión de la COVID-19 en los centros residenciales</p>		
Población objetivo	Entidades gestoras, personas usuarias familiares y trabajadoras de los centros residenciales del THG		
Ámbito de impacto	Centros residenciales		
Acciones previstas	37.1.-Diseño e implementación del monitor de innovación y participación de los centros residenciales de Gipuzkoa.		
Presupuesto estimado	240.000 €		

Número	<b>38</b>		
Título de la actuación	<b>Diseño y puesta en marcha en el THG de un sistema de acreditación y evaluación en red</b>		
Fecha de inicio	12-2021	Fecha de finalización	12-2023
Objetivos	Desarrollar en el THG una cultura de evaluación de las políticas sociales a través de una red de evaluación de los cuidados con participación de todos los agentes implicados		
Población objetivo	Instituciones, entidades y agentes del sistema.		
Ámbito de impacto	Sistema de servicios sociales		
Acciones previstas	<p>38.1.- Diseño de un modelo de sistema de acreditación y evaluación en red adaptado al THG.</p> <p>38.2.- Elaboración de estándares y directrices vinculantes de calidad en la atención y garantizar su cumplimiento</p> <p>38.3.- Diseño y puesta en marcha del Monitor de Transiciones integrado por una Red de Evaluación de los Cuidados, basado en técnicas cualitativas, cuantitativas y deliberativas para monitorizar el avance de las Políticas Sociales de Transición (Agenda Gipuzkoa 20 30 y Plan de Acción 2021-2023).</p>		
Presupuesto estimado	270.000 €		

	<b>39 (actuación transversal)</b>		
Título de la actuación	<b>Fomento de la igualdad de género y lingüística</b>		
Fecha de inicio	10-2021	Fecha de finalización	12-2023
Objetivos	Diseñar y desplegar de manera transversal actuaciones ligadas a la igualdad de género y lingüística en el conjunto de las actuaciones del Plan de Acción 2021-2023		
Población objetivo	Actuaciones del Plan de Acción 2021-2023		
Ámbito de impacto	Todas las actuaciones del Plan de Acción 2021-2023		
Acciones previstas	<p>AT.1.- Diseño y despliegue de actuaciones que fomenten la igualdad de género en la implementación de las acciones del Plan de Acción 2021-2023.</p> <p>AT.2.- Diseño y despliegue de actuaciones que fomenten la igualdad lingüística en la implementación de las acciones del Plan de Acción 2021-2023.</p> <p>AT.3. Diseño e integración de indicadores de igualdad de género y lingüística en el Monitor de Transiciones.</p>		
Presupuesto estimado	Ya incluido en las actuaciones anteriores		

# ANEXO II

Cronograma de ejecución

Tabla Nº 2: Cronograma de Ejecución

Actuación de Políticas	2021												2022												2023											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36
Actuación 1. Asegurar los suministros de protección personal (COVID-19)																																				
Actuación 2. Monitorización inteligente para la detección precoz y vigilancia del COVID-19																																				
Actuación 3. Coordinación de la campaña de vacunación anti-COVID-19																																				
Actuación 4. Actualización del régimen de visitas para personas mayores (residencias)																																				
Actuación 5. Revisión de los códigos de ética para la gestión de la COVID-19																																				
Actuación 6. Conexión de los centros residenciales con la comunidad																																				
Actuación 7. Análisis de las nuevas necesidades sociales derivadas de la COVID-19																																				
Actuación 8. Adaptación de los centros a la nueva situación COVID-19																																				
Actuación 9. Fortalecimiento del compromiso con las entidades proveedoras de servicios sociales																																				
Actuación 10. Adecuación y despliegue del Mapa de Servicios Sociales de Gipuzkoa																																				
Actuación 11. Adecuación progresiva de la red de centros residenciales del THG al nuevo modelo de atención residencial																																				
Actuación 12. Mejora de la calidad de vida y bienestar de las personas usuarias																																				
Actuación 13. Mejora del apoyo al cuidado emocional y relacional de las personas trabajadoras																																				

Actuación de Políticas	2021												2022												2023												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	
<b>Actuación 14.</b> Mejora de las condiciones laborales y capacitación de las personas trabajadoras en los cuidados																																					
<b>Actuación 15.</b> Fomento a la formación en nuevos modelos de cuidados en la ciudadanía																																					
<b>Actuación 16.</b> Lanzamiento de la Plataforma Digital (Herri Lab) para ecosistemas locales de cuidados																																					
<b>Actuación 17.</b> Diseño de una Plataforma Digital de Aprendizaje para residencias																																					
<b>Actuación 18</b> Impulso de la digitalización en domicilios y residencias																																					
<b>Actuación 19.</b> Puesta en marcha de un Portal Web sobre Territorio de los Cuidados																																					
<b>Actuación 20.</b> Lanzamiento de una campaña de comunicación en materia de cuidados																																					
<b>Actuación 21</b> Implementación de un Programa de Sensibilización Participativa																																					
<b>Actuación 22.-</b> Fomento del voluntariado social																																					
<b>Actuación 23.</b> Desarrollo del Modelo de Participación para el co-diseño de las políticas de transición.																																					
<b>Actuación 24.</b> Promoción del diálogo social con entidades del ámbito social																																					
<b>Actuación 25.</b> Reflexión sobre el futuro de los alojamientos de atención residencial																																					
<b>Actuación 26.</b> Fomento de la innovación y experimentación social																																					

Actuación de Políticas	2021												2022												2023												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	
<b>Actuación 27.</b> I Despliegue de la Estrategia Gipuzkoa Zaintza Lurralde 2030																																					
<b>Actuación 28.</b> Despliegue del nuevo plan para la prevención y la atención a la desprotección infantil																																					
<b>Actuación 29.</b> Despliegue del nuevo modelo integral para la atención a víctimas de violencia machista																																					
<b>Actuación 30.</b> Despliegue del nuevo Plan de Inclusión Social																																					
<b>Actuación 31.</b> Nuevo modelo de apoyo y promoción de la participación y calidad de vida de las personas con discapacidad intelectual en Gipuzkoa																																					
<b>Actuación 32.</b> Diseño y despliegue de una estrategia territorial ante las soledades																																					
<b>Actuación 33.</b> Impulso de la personalización en las Políticas Sociales																																					
<b>Actuación 34.</b> Fomento al desarrollo de ecosistemas locales de cuidados																																					
<b>Actuación 35.</b> Diseño y despliegue de una estrategia territorial para la transición hacia un nuevo modelo de atención y cuidados en el domicilio																																					
<b>Actuación 36.</b> Fomento de la innovación y de la gestión avanzada como una línea de actuación prioritaria del Dpto. de Políticas Sociales																																					
<b>Actuación 37.</b> Impulso a la evaluación participativa en los centros residenciales Sociales																																					
<b>Actuación 38.</b> Diseño y puesta en marcha en el THG de un sistema de acreditación y evaluación en red																																					
<b>Actuación Transversal.</b> Fomento de la igualdad de género y lingüística																																					

ETORKIZUNA  
ERAIKIZ



GIPUZKOA  
ETORKIZUNA  
ORAIN

# ANEXO III

## Transparencia en la validación y consenso

## 1. Introducción

### 1.1. Contexto y objetivos

Las Juntas Generales de Gipuzkoa aprobaron una resolución (3 marzo 2021) en la que se insta al Departamento de Políticas Sociales a desarrollar un Plan de Acción para adecuar el sistema de protección social a la nueva situación derivada de la crisis de la COVID-19.

En este contexto el Departamento de Políticas Sociales (DFG) pone en marcha un proceso participativo para diseñar la Agenda Gipuzkoa 2020-2030 y un Plan de Acción 2021-2023 con el objetivo estratégico de impulsar la transición hacia un nuevo modelo de cuidados en Gipuzkoa.

La Agenda Gipuzkoa 2020-2030 se estructura como un modelo para el desarrollo de **Políticas Sociales de Transición** definidas como el conjunto de políticas, programas y actuaciones que impulsan el cambio incremental, basado en la gobernanza colaborativa y la experimentación, de un modelo de cuidados centrado en los servicios hacia un modelo de cuidados centrado en las personas. Para el desarrollo de esta agenda estratégica se promueven cuatro objetivos centrales:

**Objetivo 1.** Elaborar un enfoque dinámico de relaciones entre las Políticas Sociales y la Gestión de Transiciones para impulsar un nuevo paradigma de cuidados centrado en la personalización de los servicios.

**Objetivo 2.** Diseñar y desarrollar un nuevo marco para la gobernanza colaborativa a nivel territorial, que incluya a las personas usuarias, agentes e instituciones.

**Objetivo 3.** Diseñar e impulsar actuaciones en el marco de nichos de experimentación e innovación para impulsar el nuevo modelo de cuidados centrado en las personas.

**Objetivo 4.** Diseñar y desarrollar un nuevo modelo de evaluación para las políticas sociales (monitorización estratégica y evaluación participativa)

Con el fin de validar y recoger contribuciones sobre los ejes de la Agenda Gipuzkoa 2020-2030 y el Plan de Acción 2021-2023, se han reconceptualizado las políticas sociales en tres tipos de diferenciados:

a) **Las Políticas Sociales de Contingencia.** Bajo este tipo de políticas se estructuran un conjunto de actuaciones ligadas a atender la emergencia de la COVID-19 en los diferentes ámbitos de las políticas sociales ofreciendo una respuesta oportuna y ágil.

b) **Las Políticas Sociales de Estabilización.** Bajo este tipo de políticas se estructuran un conjunto de actuaciones ligadas a la mejora de la calidad de vida de las personas usuarias aplicando el marco normativo según las competencias institucionales actuales.

c) **Las Políticas Sociales de Innovación.** Bajo este tipo de políticas se estructuran un conjunto actuaciones ligadas a la experimentación y generación de nuevos productos, servicios y/o métodos que impulsan de manera incremental el cambio de un paradigma de atención centrado en los servicios hacia un paradigma centrado en las personas (personalización).

### 1.2. Metodología

#### a. Proceso de co-diseño

El proceso de co-diseño de la Agenda se ha estructurado en base a los siguientes pasos:

Paso 1. Elaborar un documento de base que define el enfoque de las transiciones, los tipos de políticas sociales de transición (contingencia, estabilización e innovación) y las líneas rectoras de una agenda de futuro (2030).



Adicionalmente, se estructura un Plan de Actuaciones 2021-2023, que permite impulsar la transición en el corto plazo.

Paso 2. Definir los grupos de contraste para recoger opiniones y recomendaciones de mejora a la Agenda de transiciones, de manera de optimizar las políticas de corto, medio y largo plazo para impulsar el cambio de modelo de cuidados.

Paso 3. Elaborar y enviar a los grupos de contraste un cuestionario de validación y consenso que permita recoger opiniones y recomendaciones a la Agenda y Plan de Actuaciones 2021-2023.

Paso 4. Realizar un conjunto de reuniones de consenso con los grupos de contraste para presentar, discutir y recoger recomendaciones a la Agenda y Plan de Actuaciones 2021-2023.

Paso 5. Procesar todas las recomendaciones, introducir los cambios al documento de base y elaborar la versión definitiva de la Agenda y Plan de Actuaciones.

Paso 6. Presentar el nuevo documento con la Agenda y Plan de Actuaciones a Juntas Generales para su consideración y aprobación.

#### b. Grupos de contraste

La Tabla Nº 1 explicita estos grupos de contraste, que como se observa integran el conjunto del ecosistema de políticas sociales del Territorio Histórico de Gipuzkoa.

<b>Tabla Nº 1: Grupos de Contraste de la Agenda Gipuzkoa 20&gt;30</b>	
<b>Grupo 1.</b> Personas Usuaris y familiares	<b>Grupo 5.</b> Consejos Territoriales
<b>Grupo 2.</b> Personas Profesionales.	<b>Grupo 6.</b> Sindicatos
<b>Grupo 3.</b> Personas Gestoras de Centros de la Red Foral	<b>Grupo 7.</b> Asociaciones Empresariales
<b>Grupo 4.</b> Personas Expertas (Think Tank – Futuros del Estado del Bienestar)	<b>Grupo 8.</b> Otras instituciones y entidades públicas

#### c. Cuestionarios de consenso

El cuestionario de consenso tiene por objetivo recoger los grados de acuerdo en torno a los problemas identificados en la agenda y los ejes de actuación que la misma propone para ser abordados durante el periodo 2021-2023 por parte del Departamento de Políticas Sociales – Diputación Foral de Gipuzkoa, en colaboración y cooperación con instituciones de la red foral, organizaciones del Tercer Sector y empresas, así como con las personas usuarias / familias, y personas trabajadoras.

El cuestionario consta de dos apartados. El primero, recoge el grado de acuerdo / desacuerdo con los problemas identificados por la Agenda Gipuzkoa 20>30 en torno a los efectos de la crisis de la COVID-19. El segundo, recoge el grado de acuerdo / desacuerdo con los ejes que la Agenda propone según tres tipos de Políticas: Políticas de Contingencia, Políticas de Estabilización y Políticas de Innovación.

#### d. Reuniones de consenso

Las reuniones de consenso, en su mayoría realizadas en soportes web (webinars) ofrece un espacio de dialogo entre el Departamento de Políticas Sociales y los agentes territoriales para presentar las Agenda y el Plan de Actuaciones y recoger comentarios y contribuciones al proceso de transición impulsado por el Departamento de Políticas Sociales tras la crisis de la COVID-19.

### 1.3. Resultados esperados

El principal resultado esperado del proceso de consulta, validación y recomendaciones es consolidar una manera de estructurar e impulsar un modelo participativo para el diseño y evaluación de las políticas sociales de transición. Las recomendaciones y mejoras al documento permitirán elaborar su versión definitiva para ser presentado en Juntas Generales de Gipuzkoa para su consideración y aprobación con el fin de dar continuidad a las actuaciones ya en implementación y las actuaciones a implementar en el futuro.

### 1.4. Organización del anexo

En la primera sección del anexo se presentan los resultados sobre el consenso en torno a los problemas centrales que afectan a las políticas sociales desde la perspectiva de las transiciones. En la segunda sección se presenta el grado de consenso sobre los principales ejes del Plan de Actuación 2021-203 para el impulso de las transiciones. En la tercera sección se recogen las consideraciones y recomendaciones cualitativas realizadas a la Agenda y Plan de Actuaciones. En la cuarta sección se ofrece una reflexión sobre cómo se han incorporado las principales recomendaciones en la Agenda y el Plan de Actuaciones 2021-2023.

## Sección 1: Consenso sobre los problemas

En esta sección se presentan los resultados obtenidos en torno al consenso sobre los problemas para impulsar un proceso de transición hacia un nuevo modelo de atención, cuidados y apoyos. Así, en la Tabla N° 2 se presentan los resultados del proceso de validación y grado de acuerdo con los problemas identificados en la Agenda y Plan de Actuaciones 2021-2023. El cuestionario recoge el grado de acuerdo en una escala Likert de 1 a 5, donde 1 representa el “nada de acuerdo” y 5 representa el “totalmente de acuerdo”. Para procesar las respuestas y ofrecer una perspectiva más clara sobre cómo interpretar los resultados, se han agrupado las respuestas en tres categorías. La primera, “desacuerdo” agrupa los valores 1 y 2. La segunda, “acuerdo” agrupa los valores 4 y 5. La tercera, “neutro” se refiere al valor medio 3 que se considera como neutro puesto que se encuentra en medio camino entre el desacuerdo y el acuerdo. Neutro quiere decir en este contexto que las personas que se decantan por el punto 3 son neutras respecto de los problemas o Ejes de desarrollo presentados en la agenda.

#### A. El problema del modelo de atención y cuidados.

**a.1. Personalización.** El 54% de los personas expertas y organizaciones consultadas acuerdan en la afirmación de que el sistema actual tiene un bajo nivel de personalización. No obstante, el 28% se expresa con neutralidad sobre este punto. Se han destacado algunas experiencias ya desarrolladas sobre gestión y planificación personalizada que sugieren que las experiencias de personalización existen en el sistema pero que aún deben consolidarse y expandirse.

**b.2. Compromiso con las personas usuarias.** El 74% de las personas expertas y organizaciones encuestadas están de acuerdo en que las organizaciones / centros de la red foral tienen un alto compromiso con las personas usuarias y familias.

**c.3. Las ratios (profesionales/personas usuarias) de atención y cuidados.** El 54% de las personas expertas y organizaciones encuestadas indican acuerdo sobre la inadecuación en las ratios de atención y cuidados en los centros residenciales. Sin embargo, un 20% ofrece una respuesta neutra sobre este punto.

**d.4. La personalización para el conjunto de las políticas sociales.** El 92% de las personas expertas y organizaciones encuestadas indican acuerdo en torno a que las estrategias de personalización de los cuidados deben ser desarrolladas en el conjunto de las áreas de las políticas sociales (infancia, mujeres víctimas de violencia, dependencia y exclusión social).

**e.5. La financiación del modelo de cuidados.** El 92% de personas expertas y organizaciones encuestadas expresan acuerdo sobre la necesidad de impulsar nuevos modelos en el cuidado (fomentar la innovación). Esta innovación incluye expandir la personalización al conjunto de los servicios sociales.

## B. El problema de la gobernanza

**b.1. Límite en la coordinación socio-sanitaria.** El 79% de las personas expertas y organizaciones encuestadas están de acuerdo en que existen límites importantes a la coordinación entre las políticas de salud y las políticas sociales. La descoordinación de políticas produce insuficiencias en la gestión, así como impactos negativos en la atención y cuidados desde la perspectiva de las personas usuarias.

**b.2. Límite en los espacios de coordinación.** El 87% de las personas expertas y organizaciones encuestadas están de acuerdo en que no existen espacios de coordinación efectivos y regulares entre las organizaciones, centros/recursos de la red y las políticas públicas (sociales, salud y sancionatorias).

**b.3. Nuevas plataformas de coordinación.** El 69% de las personas expertas y organizaciones encuestadas están de acuerdo en la importancia y necesidad de impulsar nuevas plataformas de coordinación entre agentes territoriales. Aunque casi un 30% se expresa con neutralidad sobre este punto. Se ha destacado que ya existen plataformas de coordinación (cuya eficacia resta evaluar).

**b.4. La participación de las personas usuarias.** El 56% de las personas y organizaciones encuestadas está de acuerdo en que existe una limitada integración de las personas usuarias a la gestión de los cuidados en los centros forales. Sin embargo, casi el 40% se expresa con neutralidad sobre este punto. Aun cuando es difícil interpretar la neutralidad, se ha destacado que existen experiencias de integración de personas usuarias en diversos centros aun cuando estas experiencias no sean generalizables a toda la red de centros y recursos sociales.

## C. El problema de las capacidades de innovación

**c.1. Límites en las capacidades de innovación de las instituciones.** El 69% de las personas expertas y organizaciones encuestadas están de acuerdo en que las instituciones públicas ligadas a las políticas sociales, salud y sociosanitarias tienen límites en sus capacidades de innovación (es decir, capacidades para fomentar la innovación pública en las políticas de atención, cuidados y apoyos). Casi el 30% se expresa con neutralidad sobre las capacidades de innovación del sector público.

**c.2. Límites en las capacidades de innovación de las organizaciones.** El 56% de las personas y organizaciones encuestadas están de acuerdo en que las organizaciones del Tercer Sector tienen capacidades limitadas para la innovación (capacidades para generar productos, servicios y métodos que impulsen nuevos modelos de cuidados). Nuevamente, casi el 30% de las encuestas indica neutralidad sobre las capacidades.

**c.3. Límites en las capacidades de innovación de los centros forales** (como las residencias, centros de día, etc.). El 56% de las personas y organizaciones encuestadas está de acuerdo en que los centros forales tienen límites en sus capacidades de innovación. Similar a la percepción que se tiene respecto de las organizaciones del tercer sector.

**c.4. Participación de las personas usuarias en las experiencias innovadoras.** El 56% de las personas y organizaciones encuestadas no están de acuerdo en que las personas usuarias y familiares no deseen participar en experiencias innovadoras, por lo que existe la percepción de que las personas usuarias están dispuestas a participar de las experiencias innovadoras y experimentales.

## D. El problema de la comunicación.

**d.1. Límites en la capacidad de comunicación del Departamento de Políticas Sociales.** El 46% de las personas y organizaciones encuestadas indican estar de acuerdo en que el Departamento de Políticas Sociales tiene limitadas capacidades de comunicación con las organizaciones, personas usuarias y ciudadanía en general. Pero casi el 40% opina de manera neutra sobre este punto. Por lo que no es del todo evidente que exista un consenso claro sobre este punto.

**d.2. Límites en la capacidad de comunicación de los centros forales.** Solo el 18% de las personas y organizaciones encuestadas indican acuerdo con la afirmación sobre los límites en las capacidades de comunicación de los centros forales y sus personas usuarias. Por lo tanto, no hay acuerdo con esta afirmación. Aun así, menos del 50% cree que existan capacidades de comunicación por parte de los centros forales.

**d.3. Límite en la existencia de plataformas capacidad de comunicación de los centros forales** (residencias, centros de día, etc.). El 60% de las personas y organizaciones encuestadas están de acuerdo en que existen una oferta limitada de plataformas de comunicación para comunicar el ecosistema.

## E. El problema de la evaluación

**e.1. Baja capacidad de monitorización por parte del Departamento de Políticas Sociales.** El 44% de las personas y organizaciones encuestadas muestra acuerdo con que el Departamento de Políticas Sociales expresa límites en su capacidad de monitorización y evaluación. Y el 44% tiene una posición neutra sobre este punto. Por lo que puede afirmarse que no hay acuerdo o consenso con esta afirmación lo que sugiere que existen experiencias de evaluación relativamente eficaces por parte del Departamento de Políticas Sociales.

**e.2. Baja capacidad de monitorización por parte de Organizaciones del Tercer Sector.** El 33% de las personas y organizaciones encuestadas está de acuerdo con esta afirmación, pero el 54% tiene una posición neutra sobre la capacidad de evaluación del tercer sector. Lo cual sugiere que la capacidad de monitorización y evaluación podría ser fortalecida.

**e.3. Limitada capacidad de monitorización de los centros de la red foral (residencias, centros de día, etc.).** El 38% de las personas y organizaciones encuestadas está de acuerdo con esta afirmación lo que sugiere que existen capacidades de evaluación por parte de los centros. Sin embargo, el 33% tiene una posición neutra sobre este punto.

**Tabla Nº 2: Problemas identificados en la Agenda Gipuzkoa 2030**

PROBLEMAS IDENTIFICADOS EN LA AGENDA GIUPUZKOA 2030	CATEGORÍAS DE RESPUESTA			
	Desacuerdo	Neutro	Acuerdo	TOTAL
<b>Problema 1. Modelo de atención y cuidados</b>				
1.1. El actual modelo de cuidados tiene un bajo nivel de personalización	18%	28%	54%	100%
1.2. Existe un alto compromiso social y organizacional de los centros de la red foral con las personas usuarias y sus familias	5%	21%	74%	100%
1.3. Existe inadecuación entre la cantidad de personas trabajadoras y la cantidad de personas usuarias (ratios) para garantizar una atención y cuidados de calidad	8%	41%	51%	100%
1.4. El Modelo de Cuidados no debe focalizarse solamente en las personas mayores sino también en las personas en condiciones de exclusión social, infancia y adolescencia, mujeres víctimas de la violencia, entre otros colectivos sociales.	3%	5%	92%	100%
1.5. El modelo de financiación de los cuidados necesita ser redefinido a largo plazo	0%	8%	92%	100%
<b>Problema 2. El modelo de coordinación y gobernanza (espacios de coordinación, co-diseño, co-implementación y co-evaluación de políticas públicas e integración de personas usuarias en la toma de decisiones)</b>				
2.1. Existe una importante falta de coordinación entre las políticas de salud y las políticas sociales	5%	15%	79%	100%
2.2. Existen pocos espacios de coordinación entre los centros de la red foral y las instituciones ligadas a las políticas públicas (Departamento de Políticas Sociales – DFG; Departamento de Salud – GV, Osakidetza, Municipios)	3%	10%	87%	100%
2.3. Son necesarias nuevas plataformas de coordinación que permitan el co-diseño, co-implementación y co-evaluación del actual modelo de cuidados (como Think Tanks, Plataformas Digitales, Grupos de Contraste, etc.)	0%	31%	69%	100%
2.4. Existe una limitada integración de las personas usuarias y sus familias en la gestión de los cuidados en los centros de la red foral (residencias, centros de día, etc.)	5%	38%	56%	100%
<b>Problema 3. Las capacidades de innovación (capacidades para diseñar e implementar nuevos productos, servicios y/o metodologías para impulsar un nuevo modelo de cuidados)</b>				
3.1. Existen limitadas capacidades de innovación en las instituciones públicas (Departamento de Políticas Sociales, Departamento de Salud, Osakidetza, etc)	3%	28%	69%	100%
3.2. Existen limitadas capacidades de innovación en las organizaciones del Tercer Sector	13%	31%	56%	100%
3.3. Existen limitadas capacidades de innovación en los centros de la red foral	10%	33%	56%	100%

3.4. Las personas usuarias y las familias no aceptan participar de experiencias innovadoras	56%	31%	13%	100%
<b>Problema 4. La estrategia de comunicación (capacidades para informar a las instituciones, organizaciones, personas usuarias y ciudadanía en general)</b>	<b>Desacuerdo</b>	<b>Neutro</b>	<b>Acuerdo</b>	<b>TOTAL</b>
4.1. Existe una limitada capacidad de comunicación social por parte del Departamento de Políticas Sociales para comunicar con las organizaciones, personas usuarias y familias, etc.	15%	38%	46%	100%
4.2. Existe una limitada capacidad de comunicación social entre los centros de la red foral y las personas usuarias y sus familias	41%	41%	18%	100%
4.3. Existe una limitada presencia de plataformas ágiles y pertinentes para comunicar políticas, decisiones y necesidades en el sistema social guipuzcoano.	13%	28%	59%	100%
<b>Problema 5. El modelo de monitorización y evaluación (instrumentos e instituciones en la monitorización de políticas y evaluación de impactos sociales)</b>	<b>Desacuerdo</b>	<b>Neutro</b>	<b>Acuerdo</b>	<b>TOTAL</b>
5.1. Limitadas capacidades de monitorización y evaluación por parte del Departamento de Políticas Sociales	13%	44%	44%	100%
5.2. Limitadas capacidades de monitorización y evaluación por parte de las Organizaciones del Tercer Sector ligada a los cuidados	13%	54%	33%	100%
5.3. Limitadas capacidades de monitorización y evaluación por parte de los centros de la red foral guipuzcoana.	28%	33%	38%	100%

## Sección 2: Consenso sobre las actuaciones

En esta sección se presentan los resultados del cuestionario de consenso sobre los Ejes en los que se estructura el Plan de Acción 2021-2023. Así, en la Tabla Nº 3 se presentan los resultados del cuestionario y los consensos obtenidos para cada uno de los ejes.

### Políticas de Contingencia

**Eje 1. Soporte de la gestión socio-sanitaria de la COVID-19.** El 94% de las personas expertas y organizaciones está de acuerdo con este eje de políticas que facilita el impulso de un conjunto de actuaciones ligadas a la protección de las personas profesionales y personas usuarias, mejorar la coordinación interinstitucional y la monitorización de la pandemia.

**Eje 2. Soporte a la gestión psico-social de las consecuencias de la COVID-19.** El 86% de las personas expertas y organizaciones está de acuerdo con este eje de políticas que impulsan un conjunto de actuaciones para mejorar la gestión de los centros de la red foral, revisando los códigos de ética, mejorar los regímenes de visitas (residencias) entre otras actuaciones.

**Eje 3. Adecuar la red pública a la evolución de las nuevas necesidades sociales.** El 91% de las personas y organizaciones está de acuerdo con este eje de políticas que impulsan actuaciones como dar soporte técnico, financiación y mejorar al compromiso con las entidades de servicios sociales.

**Síntesis:** Las Políticas Sociales de Contingencia están estructuradas en tres ejes centrales que desarrollan actuaciones de corto plazo para atender a los problemas emergentes de la crisis de la COVID-19. A partir de las respuestas obtenidas se puede asegurar que existe consenso para el impulso de estas tres líneas y sus actuaciones.

Tabla Nº 3: Consenso sobre la Agenda de Transiciones (Plan de Acción 2021-2023)				
POLÍTICAS DE CONTIENGENCIA				
EJE 1: Soporte a la gestión socio-sanitaria de la COVID-19	Desacuerdo	Neutro	Acuerdo	Total
Este eje tiene el objetivo de mejorar las condiciones materiales para la gestión de la protección sanitaria de las personas profesionales y de las personas usuarias en los centros de la red foral, fortalecer la monitorización inteligente de la pandemia, así como mejorar las áreas de coordinación socio-sanitaria	0%	6%	94%	100%

<b>EJE 2: Soporte a la gestión psico-social de las consecuencias de la COVID-19</b>	<b>Desacuerdo</b>	<b>Neutro</b>	<b>Acuerdo</b>	<b>Total</b>
Este eje tiene el objetivo de mejorar la gestión psico-social de las personas usuarias, personas profesionales de los centros de la red foral, revisar códigos de ética en la gestión y adaptar la gestión a las necesidades de las personas usuarias (regímenes de visita, entre otro tipo de actuaciones).	0%	14%	86%	100%
<b>EJE 3: Adecuar la red pública a la evolución de las nuevas necesidades sociales</b>	<b>Desacuerdo</b>	<b>Neutro</b>	<b>Acuerdo</b>	<b>Total</b>
Este eje tiene el objetivo de realizar un análisis de nuevas necesidades, adaptar los centros a la nueva situación de la COVID-19 (financiación, soporte técnico, etc.) y fortalecer el compromiso con las entidades proveedoras de servicios sociales	0%	9%	91%	100%
<b>POLÍTICAS DE ESTABILIZACIÓN</b>				
<b>EJE 4: Mejora de las políticas destinadas a centros residenciales y comunitarios</b>	<b>Desacuerdo</b>	<b>Neutro</b>	<b>Acuerdo</b>	<b>Total</b>
Este eje tiene el objetivo de mejorar la gestión de los centros para el impulso de nuevos modelos de cuidados, así como explorar la construcción de nuevos centros residenciales, adecuación y renovación de los existentes en función de nuevos modelos de gestión y cuidados.	0%	6%	94%	100%
<b>EJE 5: Mejorar el bienestar de las personas usuarias y profesionales</b>	<b>Desacuerdo</b>	<b>Neutro</b>	<b>Acuerdo</b>	<b>Total</b>
Este eje tiene el objetivo de mejorar los apoyos para personas profesionales (Programa Goxatu), impulsar nuevas líneas de formación y capacitación tanto para personas profesionales como para personas cuidadoras informales, en residencias y domicilios.	6%	0%	94%	100%
<b>EJE 6: Desarrollar una Plataforma Digital de Aprendizaje</b>	<b>Desacuerdo</b>	<b>Neutro</b>	<b>Acuerdo</b>	<b>Total</b>
Este eje tiene el objetivo de impulsar la digitalización de las organizaciones del Tercer Sector, crear Plataformas Digitales para el intercambio de buenas prácticas y de innovaciones.	6%	34%	60%	100%
<b>EJE 7: Implementar una estrategia de comunicación social</b>	<b>Desacuerdo</b>	<b>Neutro</b>	<b>Acuerdo</b>	<b>Total</b>
Este eje tiene el objetivo de impulsar una estrategia de comunicación social basado en programas de comunicación, sensibilización e información incluyendo a las personas usuarias, familias, organizaciones e instituciones.	0%	23%	77%	100%
<b>POLÍTICAS DE INNOVACIÓN</b>				
<b>EJE 8: Diseño de las Agendas de Transición</b>	<b>Desacuerdo</b>	<b>Neutro</b>	<b>Acuerdo</b>	<b>Total</b>
Este eje tiene el objetivo de mejorar desarrollar las agendas de transición hacia un nuevo modelo de cuidados en todos los ámbitos de las políticas sociales, basados en el desarrollo del mapa de servicios sociales y el impulso de espacios de gobernanza colaborativa (Think Tank y grupos de contraste)	3%	17%	80%	100%
<b>EJE 9: Despliegue de la Agenda de Transición</b>	<b>Desacuerdo</b>	<b>Neutro</b>	<b>Acuerdo</b>	<b>Total</b>
Este eje tiene el objetivo de impulsar la experimentación e innovación gracias a ayudas y financiación de proyectos de innovación social, impulso de ecosistemas locales de cuidados, y despliegue de nuevos planes de atención y cuidados (inclusión social, infancia, violencia machista, entre otros)	3%	17%	80%	100%
<b>EJE 10: Desarrollo de los sistemas de evaluación</b>	<b>Desacuerdo</b>	<b>Neutro</b>	<b>Acuerdo</b>	<b>Total</b>
Este eje tiene el objetivo de impulsar un nuevo modelo de evaluación en red (monitorización de la Agenda Gipuzkoa 2030 y Plan de Acción 2021-2023), basado en modelos de evaluación participativa y diseño de una Agencia de Evaluación de los Cuidados.	3%	9%	89%	100%

## Políticas de Estabilización

**Eje 4. Mejora de las políticas destinada a centros residenciales y comunitarios.** El 94% de las personas expertas y organizaciones consultadas muestran acuerdo en el desarrollo de las actuaciones ligadas a este eje como es dar soporte a la renovación de los edificios e impulso de nuevos modelos de cuidados.

**Eje 5. Mejorar el bienestar de las personas usuarias y profesionales.** El 94% de las personas expertas y organizaciones consultadas muestran acuerdo con el desarrollo de las actuaciones ligadas a este eje como son el desarrollo del Programa Goxatu, nuevos modelos online de formación y capacitación.

**Eje 6. Desarrollo de una Plataforma Digital de Aprendizaje.** El 60% de las personas expertas y organizaciones consultadas muestran acuerdo con la estrategia de digitalización del tercer sector, la creación de plataformas digitales de intercambio sobre buenas prácticas. Sin embargo, existen comentarios críticos sobre el proceso de digitalizaciones que obligan a precisar mejor estas actuaciones.

**Eje 7. Implementar una estrategia de comunicación social.** El 77% de las personas expertas y organizaciones consultadas muestran acuerdo con el desarrollo de actuaciones que impulsen la comunicación con la sociedad, las personas usuarias, basadas en estrategias de sensibilización y campañas de comunicación.

**Síntesis:** Las Políticas Sociales de Estabilización están estructuradas en cuatro ejes centrales que desarrollan actuaciones de medio plazo que buscan mejorar la calidad de vida de las personas usuarias, condiciones de trabajo de las personas trabajadoras, impulso de nuevos programas de formación, y comunicación para informar a las personas usuarias, organizaciones y sociedad en general. A partir de las respuestas obtenidas se puede asegurar que existe consenso para el impulso de estas cuatro líneas y sus actuaciones, excepto en el desarrollo de Plataformas Digitales de Aprendizaje donde existe el menor consenso (60%).

### Políticas de Innovación

**Eje 8. Diseño de Agendas de Transición.** El 80% de las personas expertas y organizaciones consultadas muestran acuerdo con el desarrollo de nuevos espacios para generar agendas, consensos y diseño de iniciativas basados en la gobernanza colaborativa y participación social.

**Eje 9. Despliegue de las Agendas de Transición.** El 80% de las personas expertas y organizaciones consultadas muestra acuerdo con este eje que desarrolla actuaciones ligadas al impulso de la agenda de transiciones en el que se incluyen actuaciones tales como la financiación de proyectos de innovación social, el impulso de ecosistemas locales de cuidados, y el despliegue de planes de actuación en diferentes áreas de las políticas sociales.

**Eje 10. Desarrollo de los sistemas de evaluación.** El 89% de las personas expertas y organizaciones consultadas muestra acuerdo con este eje que impulsa la generación de monitores y una red de evaluación para mejorar la calidad de vida, la innovación y la transición. Aunque existen comentarios sobre la importancia de orientar una parte de la evaluación hacia evaluar la calidad y acreditar procesos y resultados.

**Síntesis:** Las Políticas Sociales de Innovación se estructuran en tres ejes centrales que desarrollan actuaciones de largo plazo para impulsar la transición a nuevos modelos de atención y cuidados desarrollando la innovación y generando ecosistemas locales de cuidados, así como sistemas de evaluación participativos para estimar el impacto de las actuaciones y la transición. A partir de las respuestas obtenidas se puede asegurar que existe un amplio consenso sobre la necesidad de impulsar estas tres líneas de actuación y sus acciones asociadas.

## Sección 3: Integración de las recomendaciones

En los cuestionarios de consenso y reuniones de validación de la Agenda y del Plan de Acción 2021-2023, las personas participantes realizaron un conjunto de comentarios y recomendaciones. En esta sección se vuelcan dichas recomendaciones.

En este sentido, se deben destacar las aportaciones del Comité de Ética en Intervención Social en Gipuzkoa que han servido para mejorar diversos contenidos de este documento.

### A. Sobre el modelo de cuidados

#### A.1. La definición de “modelo de cuidados”

Comentarios 1: “El término “modelo de cuidados” entendemos que no aplica para las personas con discapacidad intelectual (DI). Modelo de atención, modelo de apoyos es más pertinente...”

Comentario 2: “Me gustaría daros la enhorabuena por reconocer que los cuidados no deben ligarse solo a las personas mayores, sino que deben estar ligados al ciclo vital y comenzar en la infancia”

Comentario 3: “Desarrollar una estrategia de complejidad de casos y estratificación y la pirámide de Kaiser (...) La integración de la atención de casos complejos dentro del Departamento de Políticas Sociales permitiría superar la actual compartimentalización por tipo de servicios”

Comentario 4: “Impulsar la integración de todas las valoraciones en el Departamento de Políticas Sociales: un único proceso de valoración y una única responsabilidad de gestión en un servicio de valoración y acceso a la atención secundaria (...) Para desarrollar esta tarea crear una Comisión Técnica de Valoración y Acceso”

<b>Inclusión de estas recomendaciones en el Plan de Acción 2021-2023</b>		
<b>Número de Actuación</b>	<b>Objetivo de la Actuación</b>	<b>Agentes y poblaciones implicadas</b>
Nº 27: Despliegue de la Estrategia Gipuzkoa Zaintza Lurraldea 2030	Esta actuación tiene por objetivo diseñar y desplegar la Estrategia Gipuzkoa Zaintza Lurraldea 2030 orientada al desarrollo integral de las Políticas de Cuidados de Larga Duración a nivel territorial integrando el desarrollo de nuevos modelos de cuidados en el domicilio	Gobierno Vasco Etorikizuna Eraikiz Departamento de Políticas Sociales Ayuntamientos ADINBERRI OSAKIDETZA Centros Residenciales, Centros de Día y otros recursos Personas usuarias (diferentes perfiles), personas profesionales, personas cuidadoras).
Nº 34: Fomento al desarrollo de ecosistemas locales de cuidados	Esta actuación tiene el objetivo de diseñar, desarrollar y transferir el modelo HERRI LAB de ecosistemas locales de cuidados (incluyendo la estratificación de perfiles, pirámide Kaiser, gestión de casos e integración de herramientas de valoración única, con gestor de caso en el Departamento de Políticas Sociales). Red Técnica de Colaboración.	Gobierno Vasco Etorikizuna Eraikiz Departamento de Políticas Sociales Ayuntamientos ADINBERRI OSAKIDETZA Centros Residenciales, Centros de Día y otros recursos Personas usuarias (diferentes perfiles), personas profesionales, personas cuidadoras).
Nº 35: Estrategia Territorial hacia un nuevo modelo de cuidados en el domicilio	Esta actuación tiene el objetivo de impulsar un nuevo modelo de cuidados en el domicilio, previendo una discusión sobre las Prestaciones Económicas, diseño e implementación de nuevos instrumentos para atención y cuidados en el domicilio.	Departamento de Políticas Sociales Ayuntamientos Etorikizuna Eraikiz ADINBERRI Organizaciones del Tercer Sector Empresas Servicios de Atención ligados al Domicilio Personas usuarias (diferentes perfiles), personas profesionales, personas cuidadoras).
Nº 31: Nuevo modelo de apoyo y promoción de la participación de las personas con discapacidad intelectual	Diseñar y desarrollar un nuevo marco para promover la participación y calidad de vida de las personas gracias a la innovación de nuevos servicios de atención, apoyo y acompañamiento a la DI.	Departamento de Políticas Sociales Organizaciones del Tercer Sector Personas con DI Familiares de personas con DI



## A.2. La dimensión comunitaria

Comentario 4: *“Me parece importante impulsar programas más comunitarios y en el entorno de las personas usuarias que incluyan el cuidado de las familias y que garanticen la identificación de necesidades concretas y la individualización de las ayudas. Además, serían menos costosos para la administración pública”*

Comentario 5: *“Mejora de las políticas de centros residenciales: no solo residenciales. Si creemos en el enfoque comunitario es muy importante hablar expresamente de los servicios comunitarios: centros de día, servicios ambulatorios, etc...”*

Inclusión de estas recomendaciones en el Plan de Acción 2021-2023		
Número de Actuación	Objetivo de la Actuación	Agentes y poblaciones implicadas
Nº 6: Conexión de los Centros Residenciales con la comunidad	Esta actuación tiene el objetivo de re-impulsar las actividades sociales (musicales, culturales, etc.) y facilitar la participación de la comunidad	Departamento de Políticas Sociales Centros Residenciales Entidades proveedoras de servicios Otras entidades sociales Personas Usuarias (personas mayores con diferentes perfiles, personas profesionales)
Nº 9: Fortalecimiento del compromiso con las entidades proveedoras de servicios sociales	Esta actuación tiene por objetivo fortalecer el papel de entidades proveedoras de servicios	Departamento de Políticas Sociales Entidades proveedoras de servicios
Nº 27: Despliegue de la Estrategia Gipuzkoa Zaintza Lurraldea 2030	Esta actuación tiene por objetivo diseñar y desplegar la Estrategia Gipuzkoa Zaintza Lurraldea 2030 orientada al desarrollo integral de las Políticas de Cuidados de Larga Duración a nivel territorial integrando el desarrollo de nuevos modelos de cuidados en el domicilio	Gobierno Vasco Etorikizuna Eraikiz Departamento de Políticas Sociales Ayuntamientos ADINBERRI OSAKIDETZA Centros Residenciales, Centros de Día y otros recursos Personas usuarias (diferentes perfiles), personas profesionales, personas cuidadoras).

## A.3. Las poblaciones objetivo

Comentario 6: *“En líneas generales percibo el cuestionario enfocado a necesidades de cuidados mayores dependientes y en los próximos años va a crecer la demanda de cuidados a edades más tempranas y con menor dependencia, pero con alta necesidad de cuidados”*

Comentario 7: *“La DI cuenta con una serie de características (heterogeneidad de perfiles, necesidad de especialización de la intervención y de los servicios de apoyo, impacto en la familia y consiguiente necesidad de servicios más allá de la propia persona, transversalidad de administraciones gestoras, entidades del Tercer Sector como referentes del caso a lo largo de todo el ciclo vital, etc...) por los cuales este colectivo debería disponer de un modelo de atención específico y distinto de los modelos de mayores u otros colectivos”*

Comentario 8: *“Si la Agenda 2030 se refiere al conjunto de las políticas sociales, creo que las cuestiones relacionadas con temas de infancia, exclusión social deberían tener mayor peso y protagonismo (..) En ese contexto, creo que una agenda de este tipo podría ser una buena oportunidad para que la DFG se implicara más en las políticas de familia, infancia y juventud, entre otras cosas por lo que tienen de reto demográfico, de innovación y de adaptación”*

Comentario 9: *“El documento creo que no abarca una mirada holística de las políticas sociales, sino que se centra en cuidados de larga duración para personas mayores en residencias, sobre todo. Solo se refiere de manera marginal a otros grupos de población, que son competencia del Departamento de Políticas Sociales”*

Comentario 10: *“en políticas de contingencia además de en personas mayores (y discapacidad), abordarais infancia y mujeres, así como personas sin hogar”*

Comentario 11: *“Definir un sistema de atención básica a quienes no tienen derecho a servicio público en la base de la pirámide, a través de entidades del tercer sector para garantizar un estándar mínimo de dignidad”*

<b>Inclusión de estas recomendaciones en el Plan de Acción 2021-2023</b>		
<b>Número de Actuación</b>	<b>Objetivo de la Actuación</b>	<b>Agentes y poblaciones implicadas</b>
Nº 10: Adecuación y despliegue del Mapa de Servicios de Gipuzkoa	Esta actuación tiene el objetivo de mapear los servicios para identificar las necesidades estructurales e impulsar programas de adaptación	Departamento de Políticas Sociales Centros de la Red Pública de Servicios Áreas: inclusión social, menores en desprotección, mujeres víctimas de violencia machista, dependencia y discapacidad.
Nº 28: Despliegue del nuevo Plan para la prevención y atención a la desprotección infantil	Esta actuación tiene por objetivo diseñar y desplegar el nuevo Plan para la prevención y atención a la desprotección infantil utilizando estrategias de mejora de la calidad de vida del menor (acogida de urgencia, residencial y familiar) con modelos orientados hacia la personalización del cuidado.	Departamento de Políticas Sociales Ayuntamientos Organizaciones del Tercer Sector Niños/niñas y adolescentes en situación de desprotección Familias en situación de desprotección
Nº 29: Despliegue del nuevo modelo integral para la atención de víctimas de la violencia machista	Esta actuación tiene por objetivo diseñar y desplegar un nuevo modelo basado en personalización del cuidado y modelo feminista de los servicios sociales (empoderamiento de las mujeres víctimas). Coordinación interinstitucional	Departamento de Políticas Sociales Ayuntamientos Organizaciones del Tercer Sector Mujeres víctimas de violencia machista
Nº 30: Despliegue del nuevo Plan de Inclusión Social	Esta actuación tiene por objetivo diseñar y desplegar nuevos itinerarios de inclusión de las personas en situación de exclusión social (oportunidades de inserción social y económica). Coordinación interinstitucional	Departamento de Políticas Sociales Ayuntamientos Organizaciones del Tercer Sector Personas en situación de exclusión social
Nº 31: Nuevo modelo de apoyo y promoción de la participación de las personas con discapacidad intelectual	Diseñar y desarrollar un nuevo marco para promover la participación y calidad de vida de las personas gracias a la innovación de nuevos servicios de atención, apoyo y acompañamiento a la DI. Coordinación interinstitucional	Departamento de Políticas Sociales Organizaciones del Tercer Sector Personas con DI Familiares de personas con DI

#### A.4. La formación y capacitación en nuevos modelos de cuidados

Comentario 12: “Creo que hay que reforzar la formación a nivel de FP y de Universidad. Pero no la limitaría a modalidades digitales, creo que se podría desarrollar también una estrategia más convencional de formación presencial”

Comentario 13: “Propondría que el nuevo modelo de cuidados incluya una estrategia de personal amplia (...) creación de nuevos perfiles profesionales, acreditación y profesionalización, adecuación de la formación a nuevas necesidades y tendencias”

Comentario 14: “Es necesario explicitar el problema que tenemos de que no hay geriatría en el sistema sanitario, que necesitamos más gerontólogos y necesitamos formar directivos en centros gerontológicos y sociosanitarios, y mejorar la atención a la salud mental que es muy deficitario en Euskadi”.

Comentario 15: “Fomentar la integración de las personas mayores activas. Redacción del manual para la elaboración de planes del desarrollo personal y social de las personas mayores, incluyendo un módulo de formación a la jubilación y la nueva etapa vital, basado en un mapa de actividades de formación orientadas a las personas mayores”.

Inclusión de estas recomendaciones en el Plan de Acción 2021-2023		
Número de Actuación	Objetivo de la Actuación	Agentes y poblaciones implicadas
Nº 13: Mejora del apoyo al cuidado emocional y relacional de las personas trabajadoras	Impulsar un programa de apoyo emocional y formación en auto-cuidado para las personas trabajadoras con énfasis en centros residenciales, centros de día (experiencias piloto)	Departamento de Políticas Sociales Centros Residenciales Centros de Día Entidades proveedoras de servicios Personas profesionales
Nº 14: Mejora de la formación para personas cuidadoras	Desarrollar programas de formación adaptados (online) para dar impulso a nuevos modelos de cuidados de larga duración en diferentes áreas (gerontológica, sociosanitario y salud mental)	Departamento de Políticas Sociales ADINBERRI Entidades proveedoras de servicios Formación Profesional (FP) Personas profesionales ligadas a discapacidad y personas mayores Personas cuidadoras inmigrantes y no inmigrantes
Nº 15: Fomento de la formación a la ciudadanía en nuevos modelos de cuidados	Desarrollar programas de formación destinados a la ciudadanía conectando iniciativas locales y territoriales relacionadas con nuevos modelos de cuidados, proyecto vital y escuelas de transiciones / escuelas de participación ciudadana.	Gobierno Vasco Departamento de Políticas Sociales ADINBERRI Etorikizuna Eraikiz Organizaciones del Tercer Sector Universidades Personas mayores (más de 65 años) Personas jóvenes (18-25 años) Personas mayores (45-65 años)

#### A.5. La personalización de los cuidados

Comentario 16: “Personalización de los cuidados: a nuestro entender, existe flexibilidad a la hora de adaptar el modelo de atención a las necesidades e intereses de la persona, siempre dentro del presupuesto global del servicio y dentro del ámbito de gestión de la propia entidad”.

Inclusión de estas recomendaciones en el Plan de Acción 2021-2023		
Número de Actuación	Objetivo de la Actuación	Agentes y poblaciones implicadas
Nº 11: Adecuación progresiva de la red de centros residenciales al	El objetivo de esta actuación fomenta el desarrollo de modelos orientados por la personalización de los cuidados,	Departamento de Políticas Sociales Centros Residenciales Centros de Día

nuevo modelo de atención residencial	adecuación de los espacios físicos en centros residenciales, y construcción de nuevos centros modernos.	Entidades proveedoras de servicios
Nº 31: Nuevo modelo de apoyo y promoción de la participación de las personas con discapacidad intelectual	Diseñar y desarrollar un nuevo marco para promover la participación y calidad de vida de las personas gracias a la innovación de nuevos servicios de atención, apoyo y acompañamiento a la DI.	Departamento de Políticas Sociales Organizaciones del Tercer Sector Personas con DI Familiares de personas con DI
Nº 33: Impulso de la personalización del cuidado y los servicios en las Políticas Sociales	Diseñar y desarrollar el Grupo de Trabajo sobre Personalización de los Cuidados y de todos Servicios Sociales (recomendaciones y plan de actuación)	Departamento de Políticas Sociales ADINBERRI Etorkizuna Eraikiz Entidades proveedoras de servicios Universidades Personas con diferentes perfiles

#### A.6. Las ratios de personal para la calidad del cuidado

Comentario 17: *“Si lo que se pretende es proporcionar cuidados profesionales y personalizados de calidad, hay que revisar las ratios de personal de los recursos del sistema vasco de servicios sociales”*

Comentario 18: *“La flexibilidad en las ratios de atención es fundamental para poder poner en verdadera práctica un programa centrado en los intereses y necesidades de la persona con DI”*

Comentario 19: *“Yo no hablaría de revisión de ratios. Hablaría de revisión o actualización del modelo y de las prestaciones a ofrecer en función de la intensidad, apoyos y cuidados requeridos por el nuevo modelo y esto es lo que nos llevará a las ratios”*

#### A.7. Las condiciones de trabajo

Comentario 20: *“Echamos de menos el abordaje específico de todo lo que compete a las personas trabajadoras, ya que cualquier cambio les afecta directamente desde todos los ámbitos”*

Comentario 21: *“Garantizar unas condiciones dignas para las personas trabajadoras”*

#### A.8. Sobre el control los centros residenciales

Comentario 22: *“Promover el control público de los centros residenciales”*

Inclusión de estas recomendaciones en el Plan de Acción 2021-2023		
Número de Actuación	Objetivo de la Actuación	Agentes y poblaciones implicadas
Actuación 25: Reflexión sobre el futuro de los alojamientos de atención residencial	Diseñar e impulsar de manera participativa una reflexión y un Plan de Actuaciones para la transición hacia un nuevo modelo de residencias. Este nuevo modelo debe fomentar la personalización de los cuidados, adecuación de ratios y condiciones de trabajo adaptadas al nuevo modelo, nuevos instrumentos para el control público de los centros (más allá de los modelos de gestión), las residencias como ecosistemas (participación comunitaria y participación de las personas usuarias, familias y	Departamento de Políticas Sociales Órgano Autónomo KABIA ADINBERRI Centros Residenciales Entidades proveedoras de servicios Personas residentes y familiares Personas trabajadoras Personas gestoras de centros Personas expertas

	trabajadoras), innovación social, tecnológica e institucional (nueva normativa) entre otras dimensiones.	
--	--	--

## B. Sobre el modelo de gobernanza

### B.1. Los espacios de interacción

Comentario 23: “En las preguntas 2.2 y 2.3. existen espacios a nivel institucional y político, pero no espacios técnicos. Las plataformas de colaboración técnica son imprescindibles para mejorar la coordinación entre los sistemas”

Comentario 24: “Necesidad de que dichos espacios de coordinación tengan impacto práctico en la persona”

### B.2. Los espacios de coordinación

Comentario 25: “Por una parte, creo que hay muy pocas alusiones a los servicios de atención primaria –como el SAD, la atención diurna o los servicios de alojamiento– y a la necesidad de reforzar la atención en el domicilio, que es el reto nº 1 del sistema (...) habría que darle un impulso a la construcción de viviendas y apartamentos tutelados, y reinventar el SAD, lo que se relaciona con el Decreto de Cartera”

Comentario 26: “Un tema es el reparto competencial y la coordinación entre primaria y secundaria (..) creo que en ese campo habría que trabajar para reinventar la delimitación de competencias de primaria y secundaria (...) este es un tema esencial, si no se quiere que esta Agenda se limite a la atención secundaria y llegue parcialmente a la escala municipal”

Comentario 27: “Empezar a planificar como sistema y con enfoque territorial, por ejemplo, el Plan de Inclusión diseñarlo y desarrollarlo conjuntamente con ayuntamientos”.

Comentario 28: “Apoyar más a los municipios, especialmente los pequeños, promoviendo un servicio de coordinación de urgencias sociales para la atención inmediata de situaciones relacionadas con la desprotección de adultos, la violencia machista entre otras emergencias”.

Inclusión de estas recomendaciones en el Plan de Acción 2021-2023		
Número de Actuación	Objetivo de la Actuación	Agentes y poblaciones implicadas
Nº 11: Adecuación progresiva de la red de centros residenciales al nuevo modelo de atención residencial	El objetivo de esta actuación fomenta el desarrollo de modelos orientados por la personalización de los cuidados, adecuación de los espacios físicos en centros residenciales, y construcción de nuevos centros modernos.	Departamento de Políticas Sociales Centros Residenciales Centros de Día Entidades proveedoras de servicios
Nº 23: Desarrollo del Modelo de Participación y diseño de Políticas Sociales	Diseñar y poner en marcha el grupo de deliberación los Futuros del Estado del Bienestar, Etorikizuna Eraikiz (espacio de interacción entre Técnicos y Responsables de Políticas Sociales y el ecosistema de organizaciones territoriales)	Etorikizuna Eraikiz Departamento de Políticas Sociales Entidades proveedoras de servicios Universidades
Nº 24: Promoción del diálogo social con entidades del ámbito social	Crear y desarrollar la Mesa de Diálogo Civil de Gipuzkoa que constituye un foro para el diseño, desarrollo y evaluación de las Políticas Sociales de Gipuzkoa	Departamento de Políticas Sociales Organizaciones del Tercer Sector
Nº 34: Fomento al desarrollo de	Esta actuación tiene el objetivo de diseñar, desarrollar y transferir el	Gobierno Vasco Etorikizuna Eraikiz

ecosistemas locales de cuidados	modelo HERRI LAB de ecosistemas locales de cuidados (incluyendo la estratificación de perfiles, pirámide Kaiser, gestión de casos e integración de herramientas de valoración única, con gestor de caso en el Departamento de Políticas Sociales en coordinación con Ayuntamientos). Red Técnica de Colaboración.	Departamento de Políticas Sociales Ayuntamientos ADINBERRI OSAKIDETZA Centros Residenciales, Centros de Día y otros recursos Personas usuarias (diferentes perfiles), personas profesionales, personas cuidadoras).
Nº 35: Diseño y despliegue de una estrategia territorial para la transición hacia un nuevo modelo de atención y cuidados en el domicilio	Esta actuación tiene el objetivo de impulsar un nuevo modelo de cuidados en el domicilio, previendo una discusión sobre las Prestaciones Económicas, diseño e implementación de nuevos instrumentos para atención y cuidados en el domicilio.	Departamento de Políticas Sociales Ayuntamientos Etorikizuna Eraikiz ADINBERRI Organizaciones del Tercer Sector Empresas Servicios de Atención ligados al Domicilio Personas usuarias (diferentes perfiles), personas profesionales, personas cuidadoras).

## C. Sobre la digitalización

### C.1. La transformación digital del Tercer Sector

Comentario 29: “En el Tercer Sector, como en otros, se puede hablar de **digitalización** (tomar información analógica y codificarla en ceros y unos para que los sistemas de información puedan almacenar, procesar y transmitir dicha información), **digitalización** (uso de las tecnologías digitales para cambiar un modelo de negocio y proporcionar nuevos ingresos y oportunidades de generación de valor) y **transformación digital** (proceso de transformación cultural en una organización para pasar de un enfoque tradicional a nuevas formas de trabajar y pensar utilizando tecnologías digitales, sociales, móviles y emergentes). ¿A que aspiramos? El marco temporal, de inversión, de programas de apoyo público difieren en cada caso”

### C.2. La colaboración digital

Comentario 30: La creación de Plataformas Digitales no predispone necesariamente al intercambio de buenas prácticas e innovaciones. Si el intercambio es limitado en analógico, en digital será menos probable que se produzca.

Inclusión de estas recomendaciones en el Plan de Acción 2021-2023		
Número de Actuación	Objetivo de la Actuación	Agentes y poblaciones implicadas
Nº 16: Lanzamiento de la Plataforma Digital (HERRI LAB) para ecosistemas locales de cuidados	Esta actuación desarrolla una Plataforma Digital orientada a fortalecer la conectividad de las organizaciones e instituciones ligadas a los ecosistemas locales de cuidados, facilitando la interoperabilidad de los datos, y la conectividad entre los ecosistemas locales de cuidados a nivel Territorial (soporte al foro de ecosistemas) (digitalización, transformación digital)	ADINBERRI IZFE Departamento de Políticas Sociales Ayuntamientos y ecosistemas locales Organizaciones del Tercer Sector Empresas Personas Usuarías (personas mayores con diferentes perfiles, personas cuidadoras, personas profesionales)
Nº 17: Diseño de una Plataforma Digital de	Desarrollar una Plataforma Digital para facilitar el aprendizaje, formación digital, e intercambio de buenas prácticas entre	Departamento de Políticas Sociales Centros Residenciales Entidades proveedoras de servicios

Aprendizaje para centros residenciales	Centros Residenciales, Centros de Día y otros recursos (digitación y digitalización)	Personas usuarias (diferentes perfiles) Personas profesionales (diferentes perfiles)
Nº 18: Impulso de la digitalización en domicilios y residencias	Impulso de la digitalización en domicilios y centros residenciales a través de diferentes tecnologías como Big Data, domótica, e inteligencia artificial (digitalización, transformación digital)	Departamento de Políticas Sociales ADINBERRI Etorikizuna Eraikiz Entidades proveedoras de servicios

## D. Sobre la innovación

### D.1. Las capacidades de innovación del Tercer Sector

Comentario 31: “En cuanto a las 3.2 y 3.3 las capacidades innovadoras de las entidades del tercer sector son muy limitadas, puesto que se ajustan a los requisitos legales y contractuales convenidos y contratados. La innovación está fuera de estos requisitos y por tanto fuera del alcance de muchas entidades de pequeño y mediano tamaño. Una línea de ayudas a la innovación y experimentación estable en el tiempo, puede ser un buen impulso para la innovación en el tercer sector”.

Comentario 32: “En el caso de la DI, las entidades del Tercer Sector precisan de capacidad estructural de innovación, tanto para definir nuevos modelos de atención para las necesidades actuales, como para construir modelos para necesidades emergentes. Siendo la personalización un elemento clave, el agente innovador ha de ser aquél que, desde un mejor conocimiento técnico, disponga también del conocimiento de la persona y sea capaz de poner en práctica el modelo diseñado”

Inclusión de estas recomendaciones en el Plan de Acción 2021-2023		
Número de Actuación	Objetivo de la Actuación	Agentes y poblaciones implicadas
Nº 26: Fomento de la innovación y la experimentación social	Lanzar una convocatoria regular para presentación de proyectos de innovación social con enfoque experimental y ecosistémico, basados en la gobernanza colaborativa.	Departamento de Políticas Sociales Ayuntamientos Organizaciones del Tercer Sector Empresas Centros Tecnológicos
Nº 31: Nuevo modelo de apoyo y promoción de la participación de las personas con discapacidad intelectual	Diseñar y desarrollar un nuevo marco para promover la participación y calidad de vida de las personas gracias a la innovación de nuevos servicios de atención, apoyo y acompañamiento a la DI.	Departamento de Políticas Sociales Organizaciones del Tercer Sector Personas con DI Familiares de personas con DI

### D.2. Los tipos de proyectos de innovación

Comentario 33: “Propuestas de mejora para el ámbito de la discapacidad: a) Diseñar y desarrollar proyectos de mejora de la calidad de los servicios conjuntamente entre diferentes entidades, en base al enfoque de la planificación centrada en la persona y la participación en la vida de la comunidad, b) Diseñar y desarrollar nuevos programas experimentales en clave de mejoras de los niveles de individualización de los servicios, c) Mejorar la coordinación y la cooperación entre diferentes entidades que prestan diferentes servicios a las mismas personas”

Comentario 34: “Creo que debe haber una reflexión en el documento sobre el papel de las prestaciones económicas de dependencia: el seguimiento a los usuarios de la Prestación Económica de Cuidados en el Entorno Familiar (PCEF), la mejora de la atención que se presta mediante la Prestación Económica de Asistencia Personal (PEAP) y las posibilidades que abre la prestación Económica Vinculada al Servicio (PEVS). Creo que ese es un tema estratégico, y que debería plantearse como una actuación o bien como campo para la experimentación”

Inclusión de estas recomendaciones en el Plan de Acción 2021-2023
---

Número de Actuación	Objetivo de la Actuación	Agentes y poblaciones implicadas
Nº 35: Despliegue de la Estrategia Territorial hacia un nuevo modelo de atención y cuidados en el domicilio	Diseñar y desplegar una estrategia integral y territorial para la atención y cuidados en el domicilio (Grupo de Discusión sobre las Prestaciones Económicas, apoyos, acompañamiento, sensibilización, monitorización)	Departamento de Políticas Sociales Ayuntamientos Etorikizuna Eraikiz ADINBERRI Organizaciones del Tercer Sector Empresas Servicios de Atención ligados al Domicilio Personas usuarias (diferentes perfiles), personas profesionales, personas cuidadoras).
Nº 31: Nuevo modelo de apoyo y promoción de la participación de las personas con discapacidad intelectual	Diseñar y desarrollar un nuevo marco para promover la participación y calidad de vida de las personas gracias a la innovación de nuevos servicios de atención, apoyo y acompañamiento a la DI.	Departamento de Políticas Sociales Organizaciones del Tercer Sector Personas con DI Familiares de personas con DI
Nº 32: Diseño y despliegue de la estrategia territorial ante las soledades	Diseñar y desplegar la estrategia de identificar soledades, promover vínculos estables y significativos, anticipar soledades gracias a identificadores y monitores en los domicilios, barrios y entornos rurales y urbanos.	ADINBERRI Departamento de Políticas Sociales Etorikizuna Eraikiz Ayuntamientos Organizaciones del Tercer Sector Personas adultas y personas mayores

## E. Sobre la evaluación

### E.1. La dimensión de la calidad

Comentario 35: *“Recomendaría que se establezca claramente el papel de la agencia como evaluadora de la calidad de los servicios mediante la elaboración de principios de calidad de vida de las personas a conseguir mediante una serie de estándares (indicadores) que abarquen a todas las poblaciones y sean fácilmente identificables por los profesionales (que los han de implementar) y por las personas usuarias”*

Comentario 36: *“Creo que habría que tender hacia una Agencia de Evaluación de la Calidad más aterrizada en la calidad de la atención que se presta en los centros, y que complemente las funciones de la inspección, en la línea de lo que se está haciendo en los demás países de Europa (particularmente, Alemania, Inglaterra, Escocia, o Suecia)... Básicamente, debería centrarse en tres funciones complementarias: a) Definición de estándares de calidad, b) Evaluación de la atención prestada en los centros, difusión pública de esas evaluaciones y certificación/acreditación/calificación de esos centros, c) Difusión de indicadores de resultados, centrados tanto en el nivel territorial (datos agregados) como en el nivel individual (datos de centros)”*

### E.2. Parámetros de evaluación

Comentario 37: *“La clave sería el consenso entre los distintos agentes en los PARÁMETROS sobre los que basar dicha monitorización. Los modelos de calidad vigentes en el mundo de la discapacidad intelectual inciden en tres ámbitos de evaluación: GESTIÓN (básico para la sostenibilidad y la eficacia del servicio), pero también CALIDAD DE VIDA (impacto de nuestra intervención en los parámetros de calidad de vida de la persona usuaria) y EJE ÉTICO (reconocimiento y ejercicio efectivo de los derechos)”*

### E.3. La transparencia



Comentario 38: “La transparencia es algo transversal y entendemos absolutamente necesario, en aras de la misma, que se refleje y dé acceso abierto, al conocimiento del trabajo público que se realiza, los acuerdos a los que se llega, los resultados y la evaluación en todas sus vertientes”

Inclusión de estas recomendaciones en el Plan de Acción 2021-2023		
Número de Actuación	Objetivo de la Actuación	Agentes y poblaciones implicadas
Nº 5: Revisión de los Códigos de Ética	Diseñar y promover nuevos códigos de ética en la gestión de los cuidados derivados de las lecciones aprendidas en la crisis de la COVID-19	Departamento de Políticas Sociales Consejos de Ética Entidades proveedoras de servicios
Nº 36: Fomento de la innovación y de la gestión avanzada como una línea de actuación prioritaria del DPS	Diseñar y poner en marcha la Unidad de Innovación, Desarrollo y Evaluación del Departamento de Políticas Sociales para coordinar y desarrollar la evaluación en red (nodos participativos)	Departamento de Políticas Sociales ADINBERRI
Nº 37: Impulso de la evaluación participativa en los centros residenciales (Monitor de participación e innovación)	Diseñar y desplegar un monitor de evaluación en los centros residenciales basado en técnicas cuantitativas (indicadores de calidad de vida y de innovación social) y técnicas participativas (co-diseño de políticas).	Departamento de Políticas Sociales Centros Residenciales Entidades proveedoras de servicios Personas Residentes Familiares Personas profesionales de los centros Personas gestoras de los centros
Nº 38: Diseño y puesta en marcha del Modelo de Evaluación en Red (Monitor de Transiciones)	Diseñar y poner en marcha un modelo de evaluación en red que evalúa las Políticas Sociales de Transición, en base a un estándar de calidad de vida. El modelo de evaluación se estructura en nodos participativos, que facilitan la transparencia en el proceso de diseño, desarrollo y evaluación de políticas.	Departamento de Políticas Sociales ADINBERRI Entidades proveedoras de servicios Centros Tecnológicos IZFE Grupos de Contraste (sindicatos, patronales, asociaciones de jubilados y pensionistas, personas expertas, personas usuarias/familias y personas profesionales)
Anexo III Transparencia en la validación y consenso	Recoger y presentar las aportaciones recibidas por los grupos de contraste para demostrar el diseño coparticipativo de la Agenda	Grupos de Contraste (ayuntamientos, sindicatos, patronales, asociaciones de jubilados y pensionistas, consejos territoriales, personas expertas, personas usuarias/familias y personas profesionales)

## F. Sobre la comunicación

### F.1. El Plan de Comunicación

Comentario 39: “En las preguntas 4.1 y 4.2 la relación y comunicación desde la DFG con los centros es fluida y constante, pero no necesariamente fructífera y sistemática. Es necesario disponer de un plan de comunicación anual donde se identifique claramente quien, qué y cómo se hace”

### F.2. Canales de comunicación

Comentarios 40: Los canales de comunicación de las instituciones para con las organizaciones son muy mejorables (aunque no fáciles de gestionar), debido a los múltiples interlocutores en ambos lados. En lo que respecta a la comunicación de las instituciones con las familias, las entidades del TSS ejercemos de facto de gestores del caso y podríamos sin duda contribuir a la mejora en este ámbito.

### F.3. Audiencias de comunicación

Comentario 41: *“Le daría un peso significativo a la comunicación social. En las políticas de estabilización nos jugamos gran parte de la generación de una comunidad que active el modelo de futuro de los cuidados por lo que debemos trabajar en la activación de los diferentes colectivos involucrados en las políticas sociales”*

Inclusión de estas recomendaciones en el Plan de Acción 2021-2023		
Número de Actuación	Objetivo de la Actuación	Agentes y poblaciones implicadas
Nº 19: Portal Web sobre Territorio de Cuidados	Estructurar en único portal conceptos, experiencias, casos e información sobre los cuidados como ciclo de vida (integrando todos los ámbitos de las políticas sociales). El Portal facilitará dar seguimiento, información y comunicación sobre los avances de la Agenda Gipuzkoa 20>30.	Departamento de Políticas Sociales Diputación Foral de Gipuzkoa (otros departamentos) ADINBERRI Etorkizuna Eraikiz Ayuntamientos Organizaciones del Tercer Sector Empresas Recursos de la Red Pública Poblaciones: infancia y adolescencia, personas adultas en condiciones de fragilidad (inclusión social) y personas adultas mayores (dependencia).
Nº 20: Lanzamiento de una campaña de comunicación	Realizar dos campañas anuales de información sobre los avances de la Agenda Gipuzkoa 20>30 (videos, newsletters, prensa y otras herramientas)	Organizaciones del Tercer Sector Universidades Empresas ligadas a los cuidados Ayuntamientos Personas con diferentes perfiles
Nº 21: Programa de Sensibilización Participativa	Realizar una amplia difusión sobre los resultados del Think Tank Etorkizuna Eraikiz (Libro Blanco sobre el Futuro del Estado del Bienestar en Gipuzkoa)	Personal Técnico de la DFG Personal Técnico de Ayuntamientos Sindicatos y Patronales Organizaciones del Tercer Sector Empresas Universidades

### G. Sobre la financiación

Comentario 42: *“Los modelos de financiación han de contemplar las necesidades de flexibilización y la propia evolución de las necesidades de la persona”*

Comentario 44: *“En el caso de la DI se requieren mecanismos políticos y presupuestarios que aseguren una gestión integrada / coordinada de las necesidades de la persona con DI”*

Comentario 44: *“Creo que no hay ninguna alusión a la cuestión de la financiación (copago, impuestos, seguros, etc.). Creo que debería plantearse algún elemento al respecto, bien como una actuación, bien como campo para la experimentación”.*

Comentario 45: *“Mejorar los servicios comunitarios más que las prestaciones económicas, garantizando una mayor inversión en servicios (no prestaciones) comunitarios que en residencial (...) Experimentar la financiación de servicios por procesos y resultados y no por plaza/día en algunos servicios”*

Comentarios 46: *“Establecer líneas de financiación para promover la prevención de estas contingencias: discapacidad, dependencia, exclusión, desprotección y urgencias y la promoción de la autonomía, inclusión, protección y seguridad o apoyos”*

<b>Inclusión de estas recomendaciones en el Plan de Acción 2021-2023.</b>		
<b>Número de Actuación</b>	<b>Objetivo de la Actuación</b>	<b>Agentes y poblaciones implicadas</b>
Nº 26: Fomento de la innovación y la experimentación social	Lanzar una convocatoria regular para presentación de proyectos de innovación social con enfoque experimental y ecosistémico, basados en la gobernanza colaborativa.	Departamento de Políticas Sociales Ayuntamientos Organizaciones del Tercer Sector Empresas Centros Tecnológicos
Nº 34: Fomento al desarrollo de ecosistemas locales de cuidados	Esta actuación tiene el objetivo de diseñar, desarrollar y transferir el modelo HERRI LAB de ecosistemas locales de cuidados (incluyendo la estratificación de perfiles, pirámide Kaiser, gestión de casos e integración de herramientas de valoración única, con gestor de caso en el Departamento de Políticas Sociales en coordinación con Ayuntamientos). Red Técnica de Colaboración.	Gobierno Vasco Departamento de Políticas Sociales Ayuntamientos ADINBERRI OSAKIDETZA Centros Residenciales, Centros de Día y Ambulatorios Personas usuarias (diferentes perfiles), personas profesionales, personas cuidadoras).
Nº 30: Despliegue del nuevo Plan de Inclusión Social	Esta actuación tiene por objetivo diseñar y desplegar nuevos itinerarios de inclusión de las personas en situación de exclusión social (oportunidades de inserción social y económica). Coordinación interinstitucional	Departamento de Políticas Sociales Organizaciones del Tercer Sector Personas en situación de exclusión social
Nº 35: Diseño y despliegue de una estrategia territorial para la transición hacia un nuevo modelo de atención y cuidados en el domicilio	Esta actuación tiene el objetivo de impulsar un nuevo modelo de cuidados en el domicilio, previendo una discusión sobre las Prestaciones Económicas, diseño e implementación de nuevos instrumentos para atención y cuidados en el domicilio.	Departamento de Políticas Sociales Ayuntamientos ADINBERRI Etorikizuna Eraikiz Organizaciones del Tercer Sector Empresas Servicios de Atención ligados al Domicilio
Nº 31: Nuevo modelo de apoyo y promoción de la participación de las personas con discapacidad intelectual	Diseñar y desarrollar un nuevo marco para promover la participación y calidad de vida de las personas gracias a la innovación de nuevos servicios de atención, apoyo y acompañamiento a la DI.	Departamento de Políticas Sociales Organizaciones del Tercer Sector Personas con DI Familiares de personas con DI