

3seuskadi

Mapeo de experiencias en modelo mixto: análisis de experiencias de cooperación público-social en el ámbito de la intervención social

**Marzo
2025**



3seuskadi
Hirugarren Sektore Sozialaren
Euskal Behatokia
Observatorio Vasco del
Tercer Sector Social



ONGIZATE, GAZTERIA ETA
ERRONKA DEMOGRAFIKOAREN SAILA
DEPARTAMENTO DE BIENESTAR,
JUVENTUD Y RETO DEMOGRÁFICO

Autoría: Equipo del Observatorio Vasco del Tercer Sector Social

Equipo que ha participado: Claudia Calderón Calvo y Lucía Merino Malillos.

Los trabajos del Observatorio se desarrollan con plena autonomía y tienen carácter colectivo. No expresan la opinión, por tanto, ni del Departamento del que depende el Observatorio ni de cada persona, física o jurídica, participante, salvo que así se indique expresamente.

El Observatorio Vasco del Tercer Sector Social constituye un instrumento técnico de la Administración general de la CAPV dependiente del Departamento competente en materia de servicios sociales. El Observatorio se encarga de la recopilación, sistematización, actualización y generación de información y conocimiento, así como de su difusión, en las esferas relacionadas con el tercer sector social y las organizaciones y redes integradas en él. En el desarrollo de sus atribuciones, el Observatorio, colabora estrechamente con las organizaciones y redes.



En la web del Observatorio (www.3seuskadi.eus) y en <https://ikusmirak.eus/> es posible acceder al conjunto de publicaciones del Observatorio y descargarlas gratuitamente.

Mediante ellas pretendemos contribuir a la mejora del Tercer Sector Social, por lo que agradecemos su máxima difusión y autorizamos su distribución, copia y reutilización siempre que se realice sin afán de lucro y se reconozca su autoría.



ÍNDICE

| | |
|---|-----|
| 1. INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| 2. ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN..... | 4 |
| 3. MARCO NORMATIVO | 6 |
| 4. CARACTERIZACIÓN DEL TSSE | 10 |
| 5. PLANTEAMIENTO Y OBJETIVOS..... | 13 |
| 6. METODOLOGÍA Y PROCESO DE TRABAJO | 15 |
| 6.1 Metodología | 15 |
| 6.2 Proceso de trabajo | 17 |
| 7. ELEMENTOS QUE TENER EN CUENTA EN EL DESPLIEGUE Y CONSOLIDACIÓN DEL MODELO MIXTO..... | 24 |
| 7.1. ¿Qué valor dan los agentes implicados a la cooperación público-social? | 24 |
| 7.2. ¿Qué aporta el TSSE a la cooperación público-social? | 26 |
| 7.3 ¿Qué aporta la AAPP a la cooperación público-social? | 28 |
| 7.4.¿Qué elementos del modelo hay que mantener? | 30 |
| 7.5.¿Qué elementos hay que desarrollar o reforzar en el modelo? | 33 |
| 7.6. ¿Cuáles son los principales nudos que resolver? | 35 |
| 8. AFIANZANDO LA CULTURA DEL MODELO DE COOPERACIÓN PÚBLICO-SOCIAL | 38 |
| 9. BIBLIOGRAFÍA | 43 |
| 10. ANEXOS | 44 |
| 10.1 Fichas descriptivas de las experiencias | 44 |
| 10.1.1 Personas en situación o riesgo de dependencia..... | 44 |
| 10.1.2 Personas en situación o riesgo de desprotección y violencia machista | 64 |
| 10.1.3 Personas con discapacidad y enfermedad mental | 76 |
| 10.1.4 Personas en situación o riesgo de exclusión | 93 |
| 10.1.5 Otros colectivos vulnerables..... | 126 |
| 10.1.6 Todas las contingencias | 137 |
| 10.2 Cuestionario dirigido a entidades..... | 139 |
| 10.3 Guion de entrevista dirigido a la Administración Pública..... | 141 |
| 10.4. Relación de participantes..... | 142 |
| 10.4.1 Vinculadas a organizaciones del TSSE..... | 142 |
| 10.4.2 Vinculadas a la Administración Pública | 143 |
| 10.5 Notas legislativas..... | 143 |

1. INTRODUCCIÓN

A los efectos del presente trabajo, y de acuerdo con lo previsto en la Ley 6/2016, de 12 de mayo, del Tercer Sector Social de Euskadi, se entiende por modelo mixto, de cooperación público-social, un conjunto de áreas de intervención y procedimientos concretos vinculados a la participación de las organizaciones de iniciativa social e intervención social (tercer sector social) en los sistemas de responsabilidad pública, y en los espacios de intersección entre los mismos, en el ámbito de la intervención social, sustentada, entre otros, en el principio de diálogo civil.¹

Áreas de intervención, procedimientos y principios que recogen:

- La ley 6/2016, de 12 de mayo, del Tercer Sector Social de Euskadi, que define el tercer sector social como organizaciones de iniciativa e intervención social y establece el derecho de las personas destinatarias de la intervención a participar en las políticas públicas (diálogo civil).
- Las normativas sectoriales y entre ellas la ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales, que define el propio Sistema Vasco de Servicios Sociales como mixto; es decir, integrado por prestaciones, servicios y equipamientos de titularidad pública y privada concertada, con prevalencia de la gestión pública y a través de la iniciativa social en la provisión de las prestaciones y servicios del catálogo de responsabilidad pública.

Así, la Ley 6/2016, de 12 de mayo, del Tercer Sector Social de Euskadi (en adelante LTSSE) representa el reconocimiento normativo del papel y aportación de las entidades del tercer sector social a la sociedad vasca, y la consolidación de la larga y estrecha relación entre estas y las instituciones públicas. Relación que se extiende a la provisión de un gran número de servicios que, como sucede en el ámbito de los servicios sociales, pusieron en marcha las entidades y, por voluntad compartida, se han consolidado progresivamente como servicios de responsabilidad pública, avanzando así en el reconocimiento de derechos desde la cooperación.

Este desarrollo ha impulsado la consolidación, práctica y normativa, tanto del principio de diálogo civil como del modelo mixto de gestión, ambos interrelacionados.

Del principio de diálogo civil² que estableció la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad

¹ La LTSSE en su artículo 4 señala que se entienden como actividades del ámbito de la intervención social las desarrolladas con la finalidad de promover la inclusión social, la cooperación al desarrollo, el reconocimiento de los derechos de toda la población y su ejercicio efectivo por las personas, familias, grupos, colectivos o comunidades que afrontan situaciones de vulnerabilidad o exclusión, desprotección, discapacidad y/o dependencia. Se considerarán como tales actividades los servicios sociales, la promoción del acceso al empleo y cualquier otra actividad desarrollada con la finalidad mencionada, en los espacios de interacción entre ámbitos, políticas y sistemas como los espacios: sociolaboral, socio-habitacional, socioeducativo, sociosanitario, socio-judicial, sociocultural u otros.

² El artículo 7.1 de la LTSSE establece que: <<En virtud del principio de diálogo civil, las organizaciones y redes del tercer sector social de Euskadi, y a través de ellas, las personas, familias, colectivos y comunidades destinatarias y protagonistas de la intervención social, tendrán derecho a participar en las políticas públicas que les conciernen en todas sus fases, incluida la fase de ejecución, en los términos contemplados en la presente ley y en la normativa reguladora de cada sistema, sin menoscabar las facultades de decisión que correspondan a los órganos de gobierno de cada institución>>. Y su apartado dos señala que: <<El diálogo civil constituye un proceso formal de interlocución y colaboración entre el sector público y las organizaciones y redes del tercer sector social, para orientar, impulsar y evaluar las políticas sociales y otras iniciativas del sector público y del tercer sector social en el ámbito de la intervención social>>.

(LIONDAU) ³en el ámbito de la discapacidad y que la LTSSE extiende a todo el tercer sector social, reconociendo el derecho de las personas destinatarias de la intervención social a participar en las políticas públicas que les conciernen en todas sus fases, incluida la ejecución.

Y de un modelo mixto de cooperación público-social en la ejecución de políticas en el ámbito de la intervención social, fundamentado en el principio de diálogo civil –y participación, aprovechamiento de recursos...-, coherente con el modelo comunitario y que la LTSSE establece con detalle en su capítulo III⁴.

En este marco y en los términos que establecen el artículo 7 y el capítulo III de la LTSSE, las administraciones públicas vascas y el tercer sector social de Euskadi (en adelante TSSE), tal y como se define en los artículos 3⁵ y 4 de la LTSSE, están llamados a desplegar su cooperación.

Cooperación entre las administraciones públicas vascas y el TSSE, de carácter integral ya que abarca desde el diseño hasta la evaluación de políticas públicas, pasando por su ejecución, de acuerdo con el principio de diálogo civil (artículo 7 de la LTSSE). Y puede incluir, junto a la *colaboración* en otras actividades sociales de interés general de las organizaciones, la *cooperación* público-social, contemplando la participación de las organizaciones en las siguientes funciones de responsabilidad pública (capítulo III, artículos 10 al 14): a) la gestión de los sistemas de responsabilidad pública y espacios de interacción entre sistemas; b) la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios de responsabilidad pública o que se están consolidando como tales; c) la realización de funciones vinculadas a la figura de referente y a la coordinación de caso (diagnóstico, programación, seguimiento y evaluación de la intervención, incluyendo funciones de acompañamiento social que pueden afectar a más de un sistema de responsabilidad pública); d) el acompañamiento social a las personas y familias, a lo largo de todo el proceso de intervención y, en cualquier caso, desempeñando desde el inicio actividades de contacto con las personas destinatarias, que permitan que éstas tengan conocimiento de los recursos, así como de acogida inicial, información, orientación y derivación hacia los servicios de acceso al SVSS⁶.

³ Artículo 2: e) diálogo civil: el principio en virtud del cual las organizaciones representativas de personas con discapacidad y de sus familias participan, en los términos que establecen las leyes y demás disposiciones normativas, en la elaboración, ejecución, seguimiento y evaluación de las políticas oficiales que se desarrollan en la esfera de las personas con discapacidad, las cuales garantizarán, en todo caso, el derecho de los niños y las niñas con discapacidad a expresar su opinión libremente sobre todas las cuestiones que les afecten y a recibir asistencia apropiada con arreglo a su discapacidad y edad para poder ejercer ese derecho.

⁴ Si bien el modelo mixto se refiere a la cooperación público-privada en general, la LTSSE (art. 7 y capítulo III) establece con claridad los fundamentos y parámetros de la cooperación público-social en el ámbito de la intervención social, que incluye los servicios sociales. Y, por su parte, el artículo 5 de la ley 12/2008, de diciembre, de Servicios Sociales, define el Sistema Vasco de Servicios Sociales como mixto, estableciendo después en su artículo 7, letra a, relativa al principio de responsabilidad pública, la prevalencia de la gestión pública directa y a través de la iniciativa social.

⁵ Las organizaciones de iniciativa social (artículo 3 de la LTSSE) son diversas en actividad, colectivo atendido, forma jurídica..., pero comparten identidad y características tales como ser de acción voluntaria, formar parte de la sociedad civil, carecer de ánimo de lucro o adoptar formas de funcionamiento participativas.

⁶ El detalle al que se llega en la concreción de estos aspectos en el artículo 10 de la LTSSE no es casualidad y resulta coherente, por un lado, con las funciones tradicionales del TSSE en el ámbito de los servicios sociales (detección, orientación, acompañamiento...) y, por otro, con el articulado de la ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales en lo relacionado con aspectos clave como el procedimiento básico de intervención (coordinación de caso).

Todo ello, siempre dentro del ámbito de la intervención social, definido en el artículo 4 de la LTSSE y que incluye los servicios sociales, la promoción del acceso al empleo y los espacios de interacción entre sistemas (“espacios socio”) como el sociolaboral, socio-habitacional, socioeducativo, sociosanitario, socio-judicial, sociocultural u otros. Y teniendo en cuenta que el artículo 10.2 de la LTSSE establece la obligación de todos los sistemas comprometidos de favorecer la participación de las organizaciones y redes del TSSE en los espacios sociosanitario y socioeducativo (incluida su conexión con el espacio sociolaboral citado previamente junto con sus dos sistemas de referencia), habilitando las fórmulas y cauces de participación necesarios.

En este marco, este informe persigue realizar un primer mapeo de experiencias de **cooperación público-social** a fin de identificar y analizar la participación de las organizaciones del TSSE que cooperan en la provisión de servicios de responsabilidad pública en el ámbito de los servicios sociales y los espacios de interacción entre sistemas. La identificación de experiencias se ha realizado de acuerdo con las ya mencionadas cuatro áreas de participación de las organizaciones y redes en las políticas sociales (intervención social) que la LTSSE recoge en su artículo 10:

- a) En la gestión de los sistemas de responsabilidad pública en el ámbito de la intervención social y de espacios de interacción entre sistemas (sociolaboral, sociohabitacional, sociosanitario, socioeducativo, sociocultural, u otros).
- b) En la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios de responsabilidad pública o que se están consolidando como tales.
- c) En la realización de funciones vinculadas a la figura de referente y a la coordinación de caso (diagnóstico, programación, seguimiento y evaluación de la intervención, incluyendo funciones de acompañamiento social que puedan afectar a más de un sistema de responsabilidad pública).
- d) En el acompañamiento social a las personas y familias, a lo largo de todo el proceso de intervención y, en cualquier caso, desempeñando desde el inicio actividades de contacto con las personas destinatarias, que permitan que éstas tengan conocimiento de los recursos, así como de acogida inicial, información, orientación y derivación, hacia los servicios de acceso al SVSS.

El objetivo final de todo ello es recoger información de un número amplio de experiencias de modelo mixto, de acuerdo con los criterios propuestos, y analizar la participación de las organizaciones del TSSE que cooperan en dicho modelo y, con ello, aportar elementos con los que seguir y evaluar el despliegue y consolidación del modelo mixto de cooperación público-social.

2. ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN

La Estrategia de Promoción del Tercer Sector Social de Euskadi (en adelante, EPTSSE) establece que: “la colaboración público-social es y ha de ser garantía de una sociedad justa y solidaria, igualitaria y cohesionada, democrática y participativa, orientada al bien común y que apuesta por las personas. Y descansa, por tanto, sobre un modelo de sociedad y desarrollo que reclama a un tiempo la consolidación de la responsabilidad pública y el concurso activo de la sociedad civil en las respuestas a las necesidades sociales, particularmente en el ámbito de la intervención social”.

Así, la EPTSSE dentro del objetivo número 2 de impulso de la cooperación público-social, contempla la realización de una actuación (5) para el seguimiento, impulso y valoración del despliegue del modelo mixto (cooperación público-social) en el ámbito de la intervención social.

La propia definición de la actuación indica que el Gobierno Vasco, en colaboración con otras administraciones públicas vascas que lo deseen, y las organizaciones y redes del TSSE realizarán acciones de seguimiento, valoración e impulso del despliegue del modelo mixto en los diferentes sistemas, y espacios de interacción entre sistemas, del ámbito de la intervención social, atendiendo a las diferentes áreas de participación referidas en los artículos 10 a 13 de la LTSSE.

En dicha actuación se señala que la consolidación y el despliegue del modelo mixto en el ámbito de la intervención social, con los matices propios de cada sistema y espacio, constituye, más allá de un factor de sostenibilidad de las intervenciones, una garantía de la adecuación al principio de diálogo civil y al modelo comunitario, facilitando una atención próxima, preventiva, integral, continuada, personalizada y participativa.

En este sentido, y para dar respuesta a esa actuación, el informe “Prácticas y experiencias significativas en Modelo Mixto”⁷ del Observatorio Vasco del Tercer Sector Social, identificó y recogió experiencias de cooperación y colaboración público-social, así como prácticas significativas vinculadas a ellas, a fin de contar con elementos para seguir y evaluar el despliegue y consolidación de:

- El “modelo mixto” de cooperación público-privada y, concretamente, público-social, en la provisión de servicios de responsabilidad pública.
- La colaboración de las Administración Públicas vascas y el TSSE en otras actividades de interés general ajenas a la responsabilidad pública.

Dicho informe tomaba como referencia las cuatro áreas referidas a la participación en la cooperación en los sistemas de responsabilidad pública y en los espacios de interacción entre sistemas recogidas en el artículo 10 de la LTSSE mencionadas en el apartado anterior del informe.

En el informe se identificaron y estudiaron 20 experiencias y prácticas significativas relativas a las 4 contingencias (exclusión, dependencia, desprotección y discapacidad), los 3 niveles institucionales (local, foral y autonómico), los 3 territorios históricos y entidades del TSSE de diverso tamaño, forma jurídica, ámbito o trayectoria.

⁷ Más información sobre el proyecto: <https://3seuskadi.eus/que-hacemos/practicas-y-experiencias-significativas-en-modelo-mixto/>

La finalidad de aquel informe fue, partiendo de la valoración que realizaron los agentes vinculados a cada una de las 20 experiencias identificadas, reseñar una serie de aprendizajes de utilidad para el SVSS, las personas destinatarias de los servicios, las instituciones públicas responsables de los mismos y las entidades del TSSE que participan en su provisión.

El informe que a continuación se presenta supone dar continuidad a ese primer trabajo de identificación de experiencias, intentado con ello avanzar en las acciones recogidas en la actuación 5 de la EPTSS, de seguimiento, impulso y valoración del despliegue del modelo mixto en el ámbito de la intervención social. El Plan de Legislatura 2021-2024 de la EPTSSE, que incluye dicha Actuación 5, contempla entre las acciones a desarrollar la recogida y análisis de información básica a través de cuestionarios sencillos dirigidos a las organizaciones del sector y a las Administraciones Públicas (en adelante, AAPP) responsables de los servicios, sobre la participación de las organizaciones del TSSE que cooperan en la provisión de servicios de responsabilidad pública en el ámbito de los servicios sociales y los espacios de interacción entre sistemas.

Para darle respuesta, este informe recoge un primer mapeo de experiencias de cooperación público-social a fin de identificar y analizar la participación de las organizaciones del TSSE que cooperan en la provisión de servicios de responsabilidad pública en el ámbito de los servicios sociales y los espacios de interacción entre sistemas.

3. MARCO NORMATIVO

Aunque ya se han anticipado algunas referencias legales y conceptuales, es oportuno profundizar un poco más en ellas con la finalidad de facilitar una mejor comprensión de la identificación de experiencias y de los aprendizajes extraídos de ellas en este informe. El marco normativo de referencia se encuentra tanto en la LTSSE como en la Ley 12/2008 de Servicios Sociales (en adelante LSS), ya citadas. Esta última constituye el marco normativo sectorial en el que se desenvuelve una parte sustancial de la actividad del TSSE.

Definición del SVSS como mixto

Como se ha señalado, la LSS señala (art. 5) que las prestaciones, servicios y equipamientos del Sistema Vasco de Servicios Sociales (en adelante, SVSS) podrán ser tanto de titularidad pública como privada concertada, definiendo por tanto y en este sentido el propio sistema como mixto.

En coherencia con ello, cuando la LSS aborda lo relativo al Plan Estratégico de Servicios Sociales de la CAPV (art. 35.3) establece que este deberá incluir una orientación sobre la participación de los sectores público y privado concertado en la prestación de servicios.

Todo ello configura el sistema de responsabilidad pública, desde su propia definición, como mixto o de gestión mixta. Un modelo que se basa en la filosofía de la cooperación público-privada, con prevalencia de la gestión pública y a través de la iniciativa social.

Prevalencia que se establece en la letra a del artículo 7 de la LSS, al abordar precisamente el principio de responsabilidad pública, planteándolo en coherencia con la definición del SVSS (art. 5) y con otros contenidos y principios de la norma como los de eficiencia (aprovechamiento de recursos), promoción de la iniciativa social y deber de cooperación y coordinación con ella, innovación y calidad (adecuación) o el propio modelo comunitario de atención.

Definición del TSS (organizaciones y redes de iniciativa social e intervención social)

La LSS no define las organizaciones de lo que denomina, tercer sector de acción social, ni las de iniciativa social, que, en su ámbito (servicios sociales) identifica con las anteriores y a las que asocia, además, el carácter no lucrativo (ver, por ejemplo, los artículos 7, letra i, 69, 72.3, etc.).

La LTSSE define a las organizaciones del TSSE como organizaciones de intervención social y de iniciativa social, señalando como características de las organizaciones del TSSE:

- Tener como finalidad principal promover, a través de actividades de intervención social, la inclusión social, la cooperación al desarrollo y el ejercicio efectivo de los derechos de personas, familias, grupos, colectivos o comunidades que afrontan situaciones de vulnerabilidad o exclusión, desigualdad, desprotección, discapacidad o dependencia (art. 2.1).
- Ser de acción voluntaria (art. 3.a), es decir, contar con una base social conformada, total o parcialmente, por personas voluntarias o socias que forman parte de los órganos de gobierno o que colaboran con la entidad.
- Formar parte de la sociedad civil y surgir de ella y para ella (art. 3.b), es decir, surgir de la sociedad y mantener, desde su origen, un vínculo y compromiso estable con el territorio y con las personas destinatarias de su actividad. Es el caso, por ejemplo, de las que están constituidas directamente por las propias personas y familias destinatarias.

- Ser de carácter privado (art. 3.c) estando separadas de la administración, siendo autogobernadas y no pudiendo su órgano de gobierno estar participado, mayoritariamente, por empresas lucrativas o instituciones públicas.
- No tener ánimo de lucro (art. 3.d), es decir, no perseguir la distribución de beneficios económicos y, en caso de haberlos, tener la obligación de reinvertirlos en su misión.
- Tener carácter participativo (art. 3.e) en la toma de decisiones.

Además de las fundaciones, asociaciones, cooperativas de iniciativa social y otras entidades que cumplan estas características, forman parte del TSSE (art. 2.2) las organizaciones, de segundo nivel y superiores, representativas de otras, así como las organizaciones de intervención directa del TSSE que sean representativas de un determinado colectivo.

Alcance de la cooperación público-social y otras actividades en colaboración

El capítulo III de la LTSSE versa sobre la **cooperación y colaboración** entre las administraciones públicas vascas y las entidades del TSSE, reservando el término de colaboración para otras actividades de interés general, que lideran las organizaciones y resultan ajenas a los sistemas de responsabilidad pública y sus catálogos de prestaciones y servicios.

Respecto a la cooperación en los sistemas de responsabilidad pública y en los espacios de interacción entre sistemas, la ley indica que la participación del TSSE en las políticas sociales, en todas sus fases incluida su ejecución, se materializará a través de la *cooperación público-social*.

Aunque se han enunciado ya, resulta conveniente ver con más detalle cada una de las áreas que la LTSSE incluye en el ámbito de esta cooperación. En concreto, la ley contempla las siguientes áreas de participación de las entidades del TSSE.

Cooperación en la gestión de sistemas de responsabilidad pública y de espacios de interacción entre sistemas (artículo 11).

El artículo 11 establece que: <<Las administraciones públicas con responsabilidad en el ámbito de la intervención social adoptarán las medidas necesarias para generar cauces para la participación de las organizaciones del TSSE en las funciones de planificación e innovación y, concretamente, en el diseño, planificación, evaluación y mejora de la red de recursos de cada sistema o espacio, y en el diseño, ejecución, evaluación y mejora de prestaciones y servicios experimentales.>>

Es relevante señalar que esta participación se realiza en el núcleo del SVSS, es decir, en relación con la provisión de prestaciones y servicios de responsabilidad pública incluidos en el Decreto de cartera de prestaciones y servicios del SVSS⁸, aunque no exclusivamente, alcanzando también las prestaciones y servicios experimentales.

Cooperación en la provisión de servicios de responsabilidad pública o aquellos que se están progresivamente consolidando como tales (artículo 12).

El concepto de provisión (apartado primero) incluye expresamente la participación del tercer sector social en el diseño, prestación, evaluación y mejora de los servicios, y no sólo en su

⁸ DECRETO 185/2015, de 6 de octubre, de cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales. Disponible en: <https://www.euskadi.eus/bopv2/datos/2015/10/1504561a.pdf>

prestación, poniendo en valor la experiencia y contribución, histórica y actual, del TSSE a las personas destinatarias y a los propios sistemas de responsabilidad pública (apartado segundo).

Incluso, llega a garantizarse esta participación cuando la actividad de las entidades tenga un carácter singular, en los términos en que dicha singularidad se define en el apartado tercero.

Y, en la misma línea, el apartado cuarto establece la obligación de las administraciones públicas vascas de promover cuantas prácticas aporten valor añadido a la provisión de servicios de responsabilidad pública y, en particular, todas las vinculadas a los modelos de atención y a los criterios de calidad contemplados en las normativas sectoriales en el ámbito de la intervención social, entre otras.

Se entiende, en este sentido, que las características asociadas a la singularidad de la actividad, pueden presentarse en su totalidad en las entidades con una actividad de carácter singular, y parcialmente en otras, contribuyendo en ambos casos, aunque de distinto modo o con diferente intensidad, a la calidad de la atención y al fortalecimiento de dimensiones propias del modelo comunitario como la integralidad, continuidad, personalización o proximidad de la atención, así como a la participación de las personas destinatarias o al desarrollo de un enfoque preventivo.

Este modo de operar que caracteriza, aún con diferencias, a las organizaciones del tercer sector social de Euskadi, constituye, cuando se observa en la práctica, un motivo o base fundamental de la cooperación público-social, y de la definición del SVSS como mixto, atendiendo a los principios de universalidad, solidaridad, calidad y eficiencia presupuestaria que deben informar la provisión de todos los Servicios Sociales de Interés General (sociales, educativos, sanitarios).

Se trata de ofrecer respuestas a todas las personas (universalidad), adecuadas a las necesidades de cada una (solidaridad), con calidad (en atención al modelo comunitario, de atención centrada en la persona y las relaciones...) y eficiencia (aprovechando al máximo los recursos existentes).

Cooperación en la función de referente y en la coordinación de caso (artículo 13)

La participación en las funciones de referencia y coordinación de caso - siempre delegadas por la administración pública responsable de las mismas y colaborando con la figura de referente en todas las fases del proceso de intervención social- está especialmente indicada cuando ofrezca a las personas y familias destinatarias una atención personalizada e integral, mediante la combinación de diferentes servicios y actividades que pueden abarcar incluso varios sistemas como servicios sociales, educación y salud, entre otros, así como una atención continuada, adaptándola a la evolución de sus necesidades, capacidades y preferencias.

Las funciones asociadas directamente a la coordinación de caso como procedimiento básico de intervención, que llevará a cabo la o el profesional referente, están definidas tanto en la LSS (art. 60) como en el Decreto de cartera de prestaciones y servicios del SVSS (art. 20) y pueden comprender desde la primera acogida de las demandas; la valoración, diagnóstico y orientación; la elaboración del Plan de Atención Personalizada (PAP); la puesta en marcha de las actuaciones previstas en el PAP; el seguimiento de la intervención; la información sobre la evolución del caso a la o el profesional que actuó como referente en el servicio social de base; la promoción de una adaptación continua de los apoyos a la evolución de las necesidades de las personas destinatarias y de su contexto; y el trabajo en colaboración con las y los profesionales que hayan desarrollado una intervención previa.

Asimismo, el artículo 19 de la LSS establece algunas condiciones y términos en relación con la coordinación de caso o procedimiento básico de intervención, también en lo relativo a la participación en el mismo de terceras personas, distintas a la persona profesional de referencia.

Cooperación en el acompañamiento social a las personas y familias a lo largo del proceso de intervención y en el primer contacto, acogida inicial, información, orientación y derivación

El artículo 10, letra d, de la LTSSE reconoce y otorga a las organizaciones del tercer sector social un rol que de hecho desempeñan, acompañando a las personas y familias durante todo el proceso de intervención, así como en acciones iniciales de acceso al sistema de servicios sociales excluido el diagnóstico, la valoración y la orientación, entendida como asignación de recursos, que son prestaciones de gestión pública directa, según lo previsto en el artículo 60.2 de la LSS.

Respecto a la colaboración en otras actividades, el artículo 14 de la LTSSE establece que, además de la cooperación, podrá darse también la *colaboración* en otras actividades sociales de interés general, pero lideradas por las organizaciones de iniciativa social, señalando expresamente que <<las administraciones públicas vascas y las organizaciones del TSSE promoverán sinergias en su acción en el ámbito de la intervención social e impulsarán conjuntamente proyectos orientados a reforzar el acceso a los derechos de los colectivos y comunidades más desfavorecidas, y el fortalecimiento de la sociedad civil organizada y de los sistemas de responsabilidad pública>>.

A tal efecto, señala su apartado segundo, <<desarrollarán formas innovadoras en la gestión de proyectos compartidos entre sí y con otros agentes sociales, desde la fase de detección de necesidades a la evaluación, tanto si estos se desarrollan en el marco de los sistemas de responsabilidad pública, particularmente en relación con prestaciones o servicios experimentales, como fuera de ellos, para responder a las necesidades sociales y su evolución>>.

La potencial participación también alcanza las variantes innovadoras que son susceptibles de transformarse en nuevas políticas, servicios, instituciones o procesos sociales con el fin de resolver necesidades o problemas clave como los atravesados por el análisis de género, el “precariado”, la pobreza infantil, el apoyo a y de las familias (evolución del apoyo social informal), la emancipación juvenil, el envejecimiento activo y la participación social de las personas mayores, el modelo de crecimiento, la profundización en la democracia y la gobernanza, etc.

Finalmente, la cooperación y la colaboración público-social pueden articularse u organizarse a través de diferentes instrumentos. En concreto, el artículo 60 de la LSS identifica los cuatro siguientes: gestión directa, régimen de concierto, gestión indirecta en el marco de la normativa de contratación de las administraciones públicas y convenios con entidades sin ánimo de lucro.

Por su parte, el artículo 15 de la LTSSE establece que la cooperación con las organizaciones del TSS en la provisión de servicios de responsabilidad pública en el ámbito de la intervención social se formalizará mediante el régimen de concierto diferenciado previsto en la LSS, así como mediante convenios, también de conformidad con la LSS, en el caso de las entidades con una actividad de carácter singular en los términos definidos en el artículo 12.3 de la LTSSE.

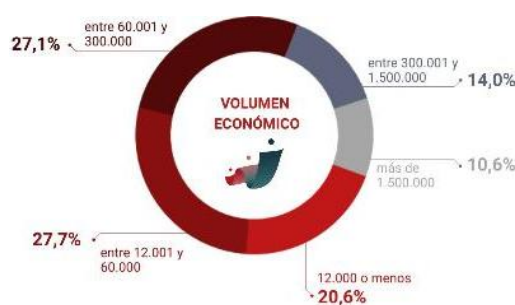
4. CARACTERIZACIÓN DEL TSSE

El Barómetro 2023 del TSSE⁹ ofrece datos sobre distintas dimensiones del TSSE, siendo algunos relevantes para enmarcar este informe. En concreto, los siguientes.

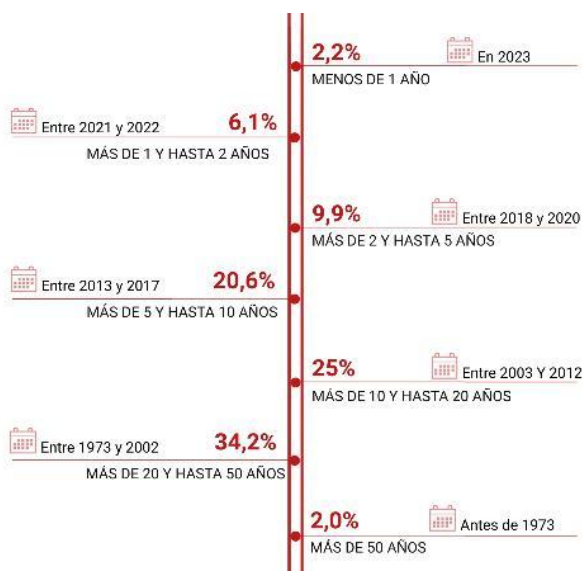
Según lo estimado por el Barómetro 2023, el TSSE está compuesto por 4.259 organizaciones, de las cuales, el 56,2% se ubican en Bizkaia, el 28,9% en Gipuzkoa y el 14,9% en Araba. Además, el TSSE es un sector plural y diverso, compuesto por organizaciones de iniciativa e intervención social que comparten unas señas de identidad. La principal es su orientación a la transformación social y su defensa de un proyecto de sociedad más justo e igualitario, participativo y solidario.

Esta diversidad y pluralidad se manifiesta tanto en la actividad que desarrollan las organizaciones como en algunos elementos estructurales de estas. Por ejemplo, coexisten organizaciones con personal remunerado y otras que cuentan exclusivamente con personas voluntarias, así como organizaciones pequeñas y medianas en términos de volumen de ingresos, con organizaciones grandes que manejan presupuestos por encima de 1.500.000 €.

DISTRIBUCIÓN DE ORGANIZACIONES SEGÚN VOLUMEN DE INGRESOS EN 2022. (%)



DISTRIBUCIÓN DE ORGANIZACIONES SEGÚN AÑO DE CONSTITUCIÓN. (%)



Aproximadamente el 36,2 % de las entidades que componen el sector tienen una trayectoria de 20 años o más, incluso alrededor del 2,0 % de ellas llevan activas 50 años o más, lo cual da cuenta del recorrido de las organizaciones y del vínculo, sostenido en el tiempo, que mantienen con sus personas destinatarias. Por otro lado, el sector también se nutre de organizaciones más recientes. Un 18,2 % de las organizaciones son relativamente jóvenes, con menos de 5 años de existencia.

⁹ Accesible en: https://3seuskadi.eus/wp-content/uploads/2024/04/Informe_BAROMETRO23_def.pdf

La contingencia atendida por las organizaciones tiene relevancia en este proyecto por ser un factor tenido en cuenta en la identificación y recogida de experiencias y prácticas significativas.

De acuerdo con los datos del Barómetro 2023, en torno a 1 de cada 5 de organizaciones del TSSE atiende a personas en situación o riesgo de exclusión, el 15,2 % a personas con discapacidad, un 7,8 % a personas en situación de desprotección y, por último, un 3,9 % a personas en situación o riesgo de dependencia. La actividad del resto, 52,1 % de las organizaciones, tiene como destinatarias principales a personas que enfrentan otras situaciones de vulnerabilidad o desigualdad, etc.

DISTRIBUCIÓN DE ORGANIZACIONES SEGÚN CONTINGENCIA ATENDIDA. (%)



DISTRIBUCIÓN DE ORGANIZACIONES SEGÚN FUNCIONES. (%)



En relación con la actividad, la mayor parte de las organizaciones (el 82,8%) compagina la provisión de servicios con otras funciones sociales vinculadas con la sensibilización y la defensa de derechos. Un 5,7% sólo provee servicios y un 11,4% sólo realiza otras funciones sociales.

A través de la provisión de servicios, las organizaciones responden a las necesidades sociales y acercan recursos a la población que los precisa, facilitando el acceso a los mismos. El 88,6% provee algún tipo de servicio - con independencia de que, además, con frecuencia, realice otras funciones relacionadas con la incidencia social-, mientras que el 11,3% restante se dedica exclusivamente a actividades de incidencia, sensibilización, investigación, etc.

DISTRIBUCIÓN DE ORGANIZACIONES SEGÚN PROVEEN SERVICIOS O NO. (%)



DISTRIBUCIÓN DE ORGANIZACIONES PROVEEDORAS DE SERVICIOS SEGÚN TIENEN SERVICIOS DE RESPONSABILIDAD PÚBLICA O NO. (%)



Además, un 70,2% de las organizaciones proveedoras de servicios provee servicios no incluidos en las carteras de responsabilidad pública. Y un 29,8% de estas organizaciones prestan servicios incluidos en las carteras, junto con otros servicios en la mayoría de los casos.

5. PLANTEAMIENTO Y OBJETIVOS

Este informe recoge un primer mapeo de experiencias de cooperación público-social de cara a identificar y analizar la participación de las organizaciones del TSSE que cooperan en la provisión de servicios de responsabilidad pública en el ámbito de los servicios sociales y los espacios de interacción entre sistemas.

Con ello, se pretende aportar más elementos con los que seguir y evaluar el despliegue y consolidación del modelo mixto de cooperación público-social.

Para ello, y de cara a delimitar el objeto de estudio, el foco se ha puesto en experiencias que se ajusten a varios criterios:

- El ámbito de intervención social como actividad propia del TSSE que, por su actividad, enfoque y relación con la AAPP, aportan un valor significativo en la cooperación público-social.
- En el ámbito de los Servicios sociales, incorporando algunas experiencias que no están incluidas en la Cartera de Servicios y Prestaciones,¹⁰ así como experiencias desarrolladas desde la interacción entre sistemas (socio-sanitario, socio-educativo, socio-judicial...).

Desde el punto de vista de los instrumentos de formalización de la cooperación en la provisión de servicios, se han contemplado convenios, contratos y subvenciones, no así el concierto debido a su reciente desarrollo normativo.

La identificación de experiencias se ha realizado de acuerdo con las cuatro *áreas de participación* de las organizaciones y redes que tanto la LTSSE en su artículo 10, como la EPTSSE en su actuación 5 sobre el seguimiento, impulso y valoración del despliegue del modelo mixto, recogen:

- A)** La gestión de los sistemas de responsabilidad pública y espacios de interacción entre sistemas.
- B)** La provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios.
- C)** La realización de funciones vinculadas a la figura de referente y a la coordinación de caso (participación en todo caso delegada por la administración responsable).
- D)** El acompañamiento social y en actividades de información, orientación y derivación, hacia los servicios de acceso a los diferentes sistemas de atención.

Cabe señalar que la asignación del área de participación no es excluyente, de forma que algunas experiencias podrían asignarse a más de áreas de participación que la LTSSE en su artículo 10 recoge.

El siguiente cuadro recoge de forma sintética tanto los objetivos del informe como los interrogantes concretos a los que trata de responder cada uno de ellos:

¹⁰ Experiencias que puedan ser de interés por su enfoque y modelo de relación entre agentes (véase [metodología](#))

| OBJETIVOS | •INTERROGANTES A RESPONDER |
|---|---|
| 1. Recoger información de un número amplio de experiencias de modelo mixto, de acuerdo con los criterios propuestos | <ul style="list-style-type: none">•¿Qué experiencias de cooperación público-social existen?•¿Cuál es el objeto de dichas experiencias?•¿Qué agentes están implicados? |
| 2. Analizar y valorar las experiencias recogidas | <ul style="list-style-type: none">•¿A qué área(s) de participación corresponden?•¿Qué actividades y procesos de cooperación se han puesto en marcha para desarrollarlas?•¿Cuáles han sido los resultados?•¿Qué valoración hacen los agentes implicados? |
| 3. Reflexionar sobre el valor de la cooperación público-social y establecer líneas para avanzar en su consolidación y despliegue | <ul style="list-style-type: none">•¿Qué aprendizajes se pueden extraer?•¿Qué valor aporta la cooperación a los agentes implicados?•¿Qué áreas o características de la cooperación se deben mejorar o fortalecer?•¿Qué elementos se deben implementar o reforzar para ello? |

6. METODOLOGÍA Y PROCESO DE TRABAJO

En el presente capítulo se recoge de forma detallada la metodología empleada en la investigación, así como el proceso de trabajo.

6.1 Metodología

Como se ha explicado con anterioridad, el objetivo último del informe ha sido realizar un primer mapeo de experiencias de cooperación público-social a fin de identificar y analizar la participación de las organizaciones del TSSE que cooperan en la provisión de servicios de responsabilidad pública en el ámbito de los servicios sociales y los espacios de interacción entre sistemas.

En este sentido, se ha utilizado una **metodología que combina diferentes técnicas: 1)** un cuestionario exploratorio abierto a las entidades del TSSE con la finalidad, por un lado, de obtener información descriptiva acerca de la experiencia en concreto y, por otro lado, una valoración general de la cooperación público-social; **2)** trabajo de documentación a través de fuentes secundarias (rastreo web) como ejercicio complementario al cuestionario exploratorio; y **3)** entrevistas en profundidad a los agentes de la AAPP.

Como ejercicio previo al cuestionario, se hizo un trabajo interno de identificación de organizaciones del TSSE que proveen servicios de responsabilidad pública a través de los datos de los últimos estudios diagnósticos realizados por el Observatorio. El listado elaborado, que constaba de 115 entidades, permitió una primera aproximación al universo objeto de estudio.

Se diseñó posteriormente un **cuestionario**, de carácter exploratorio, dirigido a organizaciones del TSSE que cooperan en la provisión de servicios de responsabilidad pública en el ámbito de los Servicios Sociales y en los espacios de interacción entre sistemas. A través de esta encuesta exploratoria se ha buscado obtener información de experiencias de cooperación público-social en la provisión de servicios de responsabilidad pública y experiencias de colaboración en otros servicios que, no estando recogidos en la Cartera de Servicios y Prestaciones, puedan ser de interés por su enfoque y modelo de relación entre agentes. El cuestionario ha constado de dos partes:

- 1)** en primer lugar, una parte identificativa para recoger la descripción de cada experiencia de cooperación público-social desarrollada por la organización, así como de otras experiencias de colaboración, y sus características básicas: agentes y coordinación, contingencia, colectivo, instrumento de formalización, área de participación, resultados y duración.
- 2)** y, por otro lado, una parte valorativa donde se recoge la valoración de la cooperación público-social, los aprendizajes y las posibles líneas de mejora.

El cuestionario fue difundido a través de email y el trabajo de campo estuvo abierto durante 8 semanas, desde el 14 de octubre hasta el 30 de noviembre del 2022. Se acompañó el trabajo de campo de distintas acciones de difusión y motivación a la respuesta que permitiesen acercarse a una muestra adecuada y equilibrada. Al tratarse de un cuestionario de carácter exploratorio,

los resultados no son exhaustivos, ni se puede garantizar una representatividad respecto al universo de organizaciones del TSSE implicadas en la cooperación público-social. Sin embargo, los resultados del sondeo exploratorio son útiles y válidos para recabar información valiosa de cara a un primer mapeo de experiencias y valoración de la participación de las organizaciones del TSSE en el modelo mixto.

Tras finalizar el periodo para cumplimentar el cuestionario, se procedió a la selección de información recabada en el mismo ya que en la recogida se detectaron experiencias que no se ajustaban a los criterios señalados en el marco del proyecto. Con todo, se obtuvo una muestra de 45 organizaciones¹¹ y 163 experiencias ([consultar anexo 11.4](#)). Como ya se ha mencionado, aunque el foco del trabajo se sitúa en organizaciones que proveen servicios de responsabilidad pública en el ámbito de los Servicios Sociales y los espacios de interacción entre sistemas y en experiencias de cooperación que respondan a ese marco, se han incluido algunas experiencias que, por su actividad, enfoque y relación con la AAPP, aportan un valor significativo a tener en cuenta para el desarrollo y despliegue del modelo mixto.

Posteriormente, se llevó a cabo un trabajo de documentación complementario a través de **rastreo web** para poder completar la información recabada mediante el cuestionario, accediendo de forma proactiva a información sobre las experiencias mediante una búsqueda online de carácter sistemático.

Con una muestra de 163 experiencias significativas ya identificadas y contrastadas, se procedió a identificar las AAPP de los tres Territorios Históricos y de diferentes niveles (autonómico, foral y local) con mayor presencia en las experiencias de cooperación identificadas con el objetivo de que su visión fuese lo más representativa posible. Posteriormente, se contactó para informar a las AAPP sobre la finalidad del proyecto y extender una invitación a participar en una entrevista en profundidad. La muestra de agentes a entrevistar fue, por lo tanto, intencional.

Tras el contacto inicial, las entrevistas se realizaron de forma telemática y presencial entre diciembre de 2022 y marzo de 2023. Se han realizado un total de 13 entrevistas y en conjunto, han participado en las entrevistas 17 personas. Este número es mayor al de entrevistas realizadas debido a que en ocasiones por una misma administración pública acudieron varias personas. Atendiendo al perfil de las personas que han participado, ocupaban puestos técnicos, de jefatura o dirección de área, algunas habían trabajado anteriormente en la intervención directa tanto en la AAPP como en el TSSE.

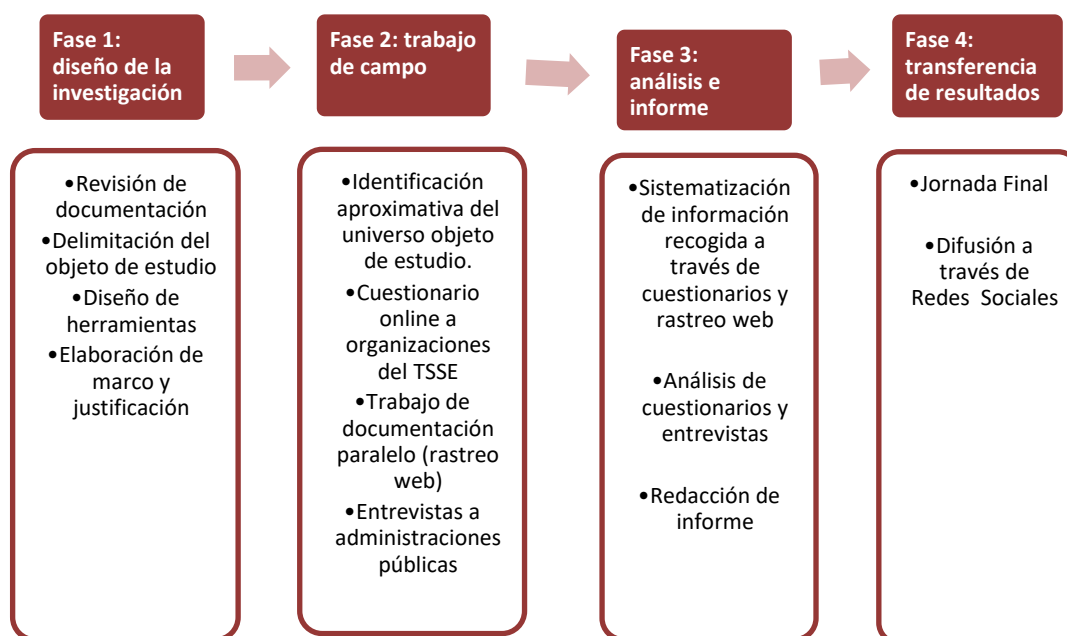
Como **resultado**, se ofrece un informe que recoge una caracterización de las experiencias recabadas, así como un análisis de dichas experiencias en conjunto que ofrece la valoración, las aportaciones y algunas claves para avanzar en la consolidación y despliegue del modelo mixto desde la perspectiva los y las profesionales del TSSE y las AAPP que han participado. Es destacable que en el trabajo de análisis se ha procurado mantener el enfoque de los informantes tanto del TSSE como de las AAPP, para ofrecer su visión específica sobre la cooperación público social.

¹¹ La participación de 45 organizaciones en el cuestionario supone un nivel de respuesta del 40% respecto a la identificación inicial del universo objeto de estudio realizada.

Además, en el [anexo 11.1](#) se ofrece el **conjunto de fichas** de las experiencias analizadas. En cada ficha se ha recogido de manera descriptiva distintos campos de información que se han ordenado en **dos bloques**: el primero relativo a los datos básicos (nombre de la experiencia, ámbito geográfico, contingencia, colectivo, instrumento de formalización, área de participación y coordinación entre agentes); y el segundo con la descripción de la experiencia. Es destacable que en el contenido de cada ficha se ha procurado mantener el estilo, la profundidad y la amplitud de información de las organizaciones del TSSE que cumplimentaron el cuestionario.

6.2 Proceso de trabajo

El proceso de trabajo del informe ha constado de cuatro fases secuenciales. La primera, de diseño de la investigación, en la que se delimitó el objeto de estudio, se diseñaron las herramientas para el trabajo de campo y se elaboró tanto la justificación como el marco del informe. La segunda supuso el desarrollo del trabajo de campo, implicando la identificación aproximativa del universo objeto de estudio, el diseño y envío del cuestionario a las organizaciones del TSSE, el trabajo de documentación complementario y las entrevistas en profundidad a personas de las AAPP. La tercera fase, de análisis y elaboración del informe, ha implicado la sistematización y análisis de la información recogida a través de los cuestionarios, el rastreo web y las entrevistas, y la redacción del informe. Y una cuarta y última, de transferencia de resultados, que se realizará una vez se publique el informe.



7. CARACTERIZACIÓN Y LISTADO EXPERIENCIAS IDENTIFICADAS

A continuación, se presenta la caracterización de las experiencias de cooperación público social identificadas en el trabajo de campo, así como el listado completo de las mismas. Se ofrece una caracterización en base a diferentes criterios (ámbito geográfico, contingencia atendida, nivel administrativo de responsabilidad pública e instrumento de formalización). Además, se aporta el listado de experiencias que tras la depuración han sido seleccionadas para el informe, ordenadas en base a la contingencia de atención y el territorio histórico en el que se desarrollan. Las fichas de cada una de las experiencias pueden encontrarse en el [anexo 11.1](#) del informe.

Como ya se ha señalado, la relación de experiencias identificadas responde a una variedad de criterios establecidos en la metodología. A continuación, se detallan las principales características de la muestra con la que finalmente se ha trabajado, compuesta por 163 experiencias en total:

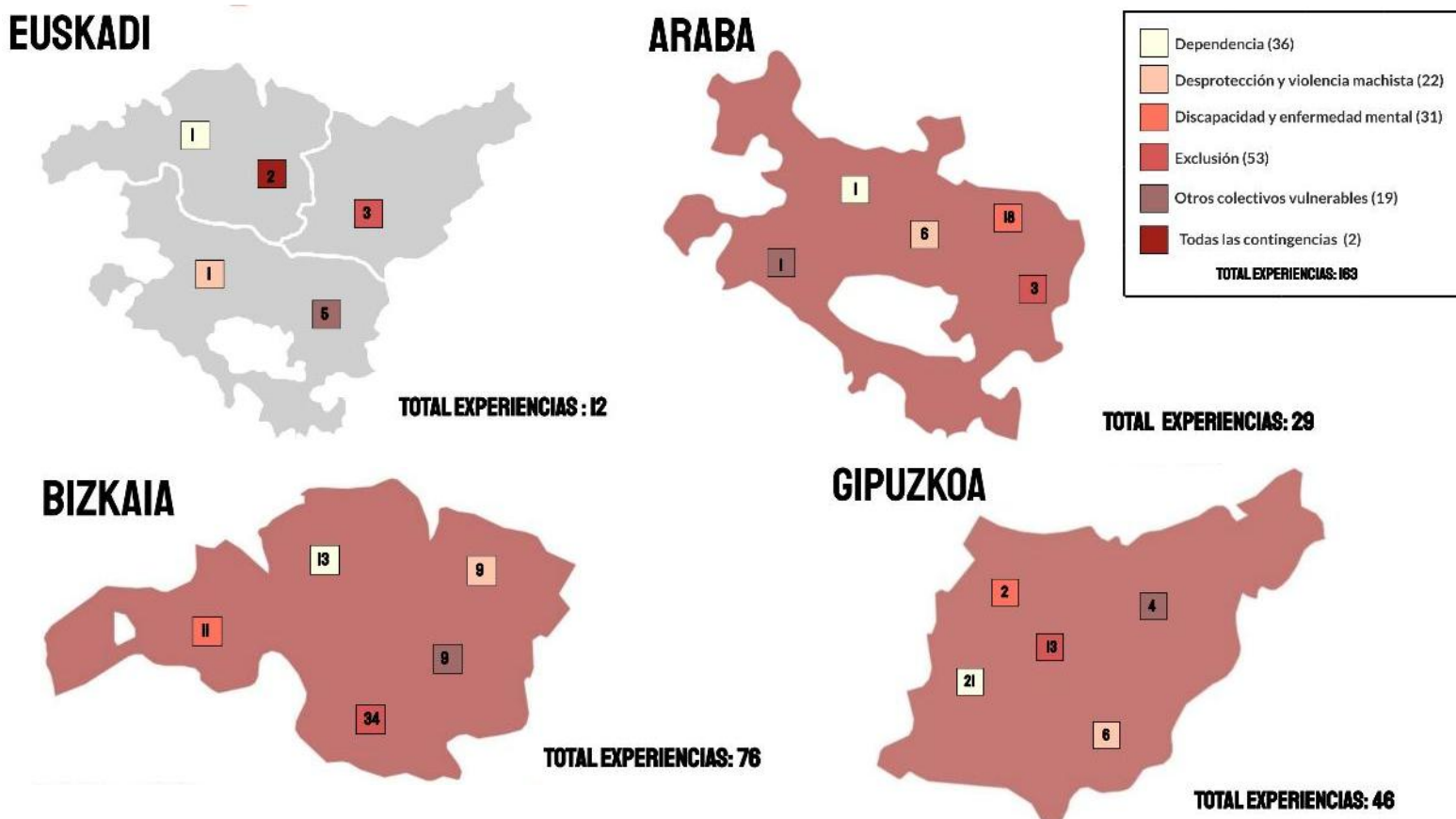
Tabla 1. Caracterización de las experiencias

| Criterio | Opciones | Número de experiencias | % sobre total de experiencias |
|---|------------------------------------|------------------------|-------------------------------|
| Ámbito geográfico | Araba | 29 | 17,7 |
| | Bizkaia | 76 | 46,6 |
| | Gipuzkoa | 46 | 28,2 |
| | Euskadi-CAPV | 12 | 7,36 |
| Contingencia atendida | Dependencia | 36 | 22 |
| | Desprotección y violencia machista | 22 | 13,4 |
| | Discapacidad y enfermedad mental | 31 | 1,9 |
| | Exclusión | 53 | 32,5 |
| | Otros colectivos vulnerables | 19 | 11,65 |
| | Todas | 2 | 1,22 |
| Nivel administrativo | Gobierno Vasco | 33 | 20,2 |
| | Diputación Foral | 72 | 44,1 |
| | Ayuntamiento | 49 | 30 |
| | Mixto | 9 | 5,5 |
| Instrumento de formalización | Convenio | 60 | 36,8 |
| | Contrato | 54 | 33,1 |
| | Concierto | 1 | 0,6 |
| | Subvención | 41 | 25,1 |
| | Varios | 4 | 2,4 |
| | No procede | 3 | 1,8 |
| Total de experiencias | | 163 | 100 |
| Total de entidades participantes | | 45 | |

Como puede observarse, con la muestra de experiencias resultante del trabajo de campo se ha logrado una muestra relativamente equilibrada en cuanto a Territorio Histórico, contingencia atendida, nivel administrativo o instrumento de formalización. Así, hay más de 20 experiencias de cada territorio histórico que abarcan todas las contingencias contempladas en la LSS, si bien

es cierto que otros colectivos vulnerables es la contingencia con menor número de experiencias incluidas en el informe. Asimismo, se ha logrado que estén representados los tres niveles de la administración (aunque el foral es el predominante) y toda la variedad de instrumentos de formalización previstos en la LSS, siendo el más habitual el contrato, seguido muy de cerca por los convenios. Cabe destacar que 21 experiencias implican colaboración entre varias entidades del TSSE, lo que supone un 12% del total.

Infografía 1. Mapeo de experiencias de cooperación Público-Social



Fuente: elaboración propia (2024)

La siguiente tabla recoge de manera sintética el conjunto de experiencias recogidas, ordenadas en base a la contingencia de atención y el Territorio Histórico en el que se desarrollan. Tal y como se ha comentado con anterioridad, en total se ofrecen 163 fichas de sendas experiencias, que se pueden consultar de manera detallada en el [anexo 11.1](#).

Tabla 2. Experiencias ordenadas en base a contingencia y Territorio Histórico

| 1) PERSONAS EN SITUACIÓN O RIESGO DE DEPENDENCIA | |
|--|--|
| ARABA | |
| 1.1 | Programa de apoyo a familias cuidadoras de personas dependientes |
| BIZKAIA | |
| 1.2 | Residencia Aspaldiko |
| 1.3 | Centro de día Aspaldiko |
| 1.4 | Servicio de atención psicosocial y dinamización de la residencia Artibai y Santiespiritus |
| 1.5 | Zaintza eskola |
| 1.6 | Egunon etxea |
| 1.7 | Esku onetan |
| 1.8 | Centro de apoyo a familias cuidadoras de personas dependientes de Bilbao: Zaintzea |
| 1.9 | Servicio de apoyo psicosocial a cuidadoras y cuidadores de personas dependientes de Trápaga, Barakaldo y Etxebarri |
| 1.10 | Talleres de entrenamiento de la memoria |
| 1.11 | Prevención e intervención en negligencia, abuso y/o maltrato a personas mayores y/o dependientes: Ondozaín |
| 1.12 | Asistencia técnica a la asociación de personas mayores de Santutxu: dinamización y apoyo en la gestión del centro Bonaparte |
| 1.13 | Dinamización y envejecimiento activo en hogar de mayores de Derio |
| 1.14 | Programa municipal de apoyo a personas cuidadoras familiares de personas dependientes y/o con discapacidad: ZAINDUZ |
| GIPUZKOA | |
| 1.15 | Centro de día para personas mayores dependientes: Zainduz |
| 1.16 | Servicio de asistencia a domicilio de Mutriku, Elgoibar y Mendaro |
| 1.17 | Centro de día de Deba: intervención sociocultural |
| 1.18 | Servicio de atención diurna para personas mayores de Andoain |
| 1.19 | Servicio atención diurna dirigido a personas mayores en situación de vulnerabilidad, fragilidad y dependencia leve |
| 1.20 | Servicio de atención diurna para personas mayores de Azpeitia |
| 1.21 | Talleres de promoción de la autonomía |
| 1.22 | Servicio de atención diurna Legorreta: servicio de intervención socioeducativa y psicosocial |
| 1.23 | Servicio de atención diurna Eliz-Gain |
| 1.24 | Servicio de atención diurna para personas mayores de Urnieta |
| 1.25 | Servicio de atención diurna Lagun artean de Usurbil |
| 1.26 | Talleres de prevención de la dependencia |
| 1.27 | Servicios de atención diurna Lagunkide-acoge y dinamización clubes jubilados de Servicios Sociales de Ayuntamiento de Errenteria |
| 1.28 | Servicio de dinamización y animación para personas mayores en centros cívicos Gure-Txoko, Salvador y Servicio de atención diurna |
| 1.29 | Servicio de atención psicosocial de la residencia de personas mayores y centro de día Santa María Magdalena |
| 1.30 | Servicio de atención psicosocial de la residencia de personas mayores de Mizpirualde de Bergara |
| 1.31 | Programas de prevención y sensibilización en el ámbito de los Servicios Sociales |
| 1.32 | Gizakude |
| 1.33 | Etxean Bizi |
| 1.34 | Talleres para la mejora de la memoria de las personas mayores |
| 1.35 | Provisión de medidas de apoyo a personas mayores con deterioro cognitivo y personas con enfermedad mental grave |
| EUSKADI – CAPV | |
| 1.36 | Servicio de atención telefónica a personas cuidadoras: ZAINTEL |
| 2) PERSONAS EN SITUACIÓN O RIESGO DE DESPROTECCIÓN Y VIOLENCIA MACHISTA | |
| ARABA | |
| 2.1 | Hogares funcionales Txalaparta, Pablo Uranga y Fuente de la Salud |

| | |
|---|---|
| 2.2 | Preservación familiar: programa Bidatu y Ada |
| 2.3 | Servicio de medidas en medio abierto (SMMA) de Araba |
| 2.4 | Punto de encuentro familiar (PEF) de Araba |
| 2.5 | Programa de educación de Calle de Araba |
| 2.6 | Centro educativo Txema Finez y Unidades Convivenciales: centro educativo de medidas judiciales a menores de edad (Araba y Gipuzkoa) |
| BIZKAIA | |
| 2.7 | Stella Maris: Hogares Fica, Ainguretxe, Illari e Izargune |
| 2.8 | Centro de día Inurri |
| 2.9 | Programa de intervención socioeducativa y comunitaria: PISECO |
| 2.10 | Recurso residencial: proyecto maitesuma |
| 2.11 | Programa de prevención de violencia machista de mujeres mayores de 60 años |
| 2.12 | Programa infancia: apoyo escolar y programa de medidas alternativas de cumplimiento |
| 2.13 | Programa familias monoparentales |
| 2.14 | Servicio de intervención socioeducativa, atención psicosocial y asesoramiento sociojurídico: ZERIZAN |
| 2.15 | Programa de Agentes de Apoyo Social: TARTEKARI SAREA |
| GIPUZKOA | |
| 2.16 | Centro educativo Iturrioz-Azpi |
| 2.17 | Unidad de atención integral a mujeres adolescentes víctimas de violencia de género en sus relaciones de pareja y/o expareja |
| 2.18 | Centro de acogida inmediata o de corta estancia, centro de acogida de media estancia y pisos de autonomía para mujeres víctimas de violencia machista |
| 2.19 | Servicio de atención psicológica a mujeres |
| 2.20 | Servicio de intervención psicosocial, socioeducativa e intervención grupal de Zarautz |
| 2.21 | Servicio residencial para mujeres en situación de riesgo grave de desprotección y exclusión social: Itsas-etxea |
| EUSKADI – CAPV | |
| 2.22 | Servicio Telefónico Especializado de información y atención a mujeres víctimas de violencia doméstica o por razón de género: SATEVI |
| 3) PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y ENFERMEDAD MENTAL | |
| ARABA | |
| 3.1 | Fundación tutelar USOA |
| 3.2 | Programa de apoyo socioeducativo a personas con enfermedad mental y/o sus familias |
| 3.3 | Servicio de apoyo a la vida independiente con vivienda de baja supervisión |
| 3.4 | Programa de acogida y acompañamiento social a personas con enfermedad mental |
| 3.5 | Escuela de salud mental |
| 3.6 | Programa de intervención socio-comunitaria en zona rural |
| 3.7 | Programa de talleres para personas con enfermedad mental |
| 3.8 | Programa Barnetik |
| 3.9 | Espacio joven Erroak gazteguna |
| 3.10 | Programa de sensibilización en centros escolares |
| 3.11 | Programa de respiro Zainduz para personas con enfermedad mental y sus familias |
| 3.12 | Empleo PILA: programa de incorporación laboral apoyada |
| 3.13 | Servicio de habilitación psicosocial Oreka |
| 3.14 | Programa de voluntariado para personas con enfermedad mental |
| 3.15 | Residencia de jóvenes Hogar alavés |
| 3.16 | Centro de día Argibide para personas con enfermedad mental |
| 3.17 | Servicio de vivienda para personas con discapacidad |
| 3.18 | Centro ocupacional para personas con enfermedad mental |
| BIZKAIA | |
| 3.19 | Hospital de día para personas con enfermedad mental grave |
| 3.20 | Viviendas con apoyo para personas con enfermedad mental grave |

| | |
|---|--|
| 3.21 | Residencia para personas con enfermedad mental grave |
| 3.22 | Club social para personas con enfermedad mental grave |
| 3.23 | Viviendas tuteladas para personas con enfermedad mental |
| 3.24 | Centros residenciales y viviendas con apoyo para personas con discapacidad |
| 3.25 | Centros de día para personas con discapacidad |
| 3.26 | Ocio y tiempo libre para personas con discapacidad |
| 3.27 | Centro ocupacional Rafaela María para personas con discapacidad |
| 3.28 | Plan para la participación y calidad de vida de las personas con discapacidad en Bizkaia (2021-2023) |
| 3.29 | Modelo de vida independiente para personas con discapacidad y sus familias: Living lab |
| GIPUZKOA | |
| 3.30 | Vivienda comunitaria para residentes con diversidad funcional |
| 3.31 | Programa Pauso Berriak para personas con discapacidad |
| 4) PERSONAS EN SITUACIÓN O RIESGO DE EXCLUSIÓN | |
| ARABA | |
| 4.1 | Servicio para la inclusión en el medio rural de colectivos en situación de riesgo y/o exclusión social |
| 4.2 | Servicio de inclusión Social: programa Oinez |
| 4.3 | Piso de acogida para hombres internos del centro penitenciario de Araba |
| BIZKAIA | |
| 4.4 | Servicio foral para la inclusión social Uribenea |
| 4.5 | Servicio de estancia y atención diurna Antxeta |
| 4.6 | Servicio de acogida nocturna Argitxean |
| 4.7 | Servicio de atención diurna Zabalbideak |
| 4.8 | Servicio de acompañamiento Ekinez y Recurso residencial Habitat |
| 4.9 | Piso de apoyo para la inclusión: Askarri |
| 4.10 | Piso Babesa |
| 4.11 | Casa hogar para mujeres que ejercen y/o ejercían la prostitución |
| 4.12 | Centro de acogida para personas que provienen del entorno de la prostitución o mujeres en riesgo de exclusión social |
| 4.13 | Proyecto de agentes de intervención comunitaria |
| 4.14 | Programa Hazkuntza |
| 4.15 | Servicio de atención diurna con apoyo habitacional: Ataubizu |
| 4.16 | Servicio de acogida nocturna de Barakaldo |
| 4.17 | Servicio de atención diurna: Bidaide |
| 4.18 | Viviendas tuteladas para personas en situación de exclusión social |
| 4.19 | Equipo de intervención socioeducativa en calle (EIC) |
| 4.20 | Pensiones acompañadas: Repélega, Aurrera y Azkena |
| 4.21 | Trapezistak-Irauli |
| 4.22 | Goizargi: recurso residencial y de acogida extrapenitenciario |
| 4.23 | Centro incorporación social (CIS) |
| 4.24 | Recurso residencial Bideberri |
| 4.25 | Centro de día Bideberri |
| 4.26 | Vivienda tutelada para familias en riesgo de exclusión |
| 4.27 | Programa de atención integrada: Bitartean |
| 4.28 | Giltza |
| 4.29 | Etxepel |
| 4.30 | Servicio de atención diurna: Gertu |
| 4.31 | Centro de acogida nocturna: Hontza |
| 4.32 | Comedor social Barakaldo |
| 4.33 | Servicio de Atención Diurna y servicio de alojamiento: Gandarias Etxea |
| 4.34 | Red de apoyo comunitario: Auzobizi |
| 4.35 | Convenio de ayudas económicas para necesidades básicas |

| | |
|--|---|
| 4.36 | Servicio municipal de acogida nocturna de Bilbao |
| 4.37 | Servicio de atención diurna Beinke |
| GIPUZKOA | |
| 4.38 | Centro para la inclusión social: Zubia |
| 4.39 | Centro municipal de acogida polivalente: Belabaratz |
| 4.40 | Servicio de intervención socioeducativa y psicosocial: Pausoz Pauso |
| 4.41 | Equipo de apoyo al servicio foral de valoración y diagnóstico de la exclusión social |
| 4.42 | Servicio foral de apoyo comarcal para personas en situación de exclusión social: SEFAC |
| 4.43 | Centros para la inclusión social UBA: Programa Isla, Programa UBA III y Programa Ustez |
| 4.44 | Centro Residencial: MUNTO |
| 4.45 | Viviendas con apoyos para la inclusión social |
| 4.46 | Centros de día para la inclusión social |
| 4.47 | Loiola Etxea |
| 4.48 | Programa de viviendas con apoyo para la Inclusión |
| 4.49 | Programa de intervención socioeducativa en medio abierto con jóvenes en exclusión social |
| 4.50 | Servicio de intervención socioeducativa y psicosocial de Lezo |
| EUSKADI-CAPV | |
| 4.51 | ERDU |
| 4.52 | Servicio vasco de gestión de penas |
| 4.53 | Sendotu |
| 5) OTROS COLECTIVOS VULNERABLES | |
| ARABA | |
| 5.1 | Estrategia antirumor |
| BIZKAIA | |
| 5.2 | Gazteon |
| 5.3 | Acciones de formación para el empleo destinadas a personas en situación de vulnerabilidad |
| 5.4 | Programa comunitario de apoyo educativo extraescolar: Aukerak suspertzen |
| 5.5 | Programa HEMEN: Orientación y acompañamiento a jóvenes extranjeros |
| 5.6 | Servicio de formación y apoyo en uso de las TICs para reducir la brecha digital a personas mayores de 60 años |
| 5.7 | Programa Harrera |
| 5.8 | Goihabe |
| 5.9 | Olakueta Etxea Berriz |
| 5.10 | Programa de tutorías y absentismo de Barakaldo |
| GIPUZKOA | |
| 5.11 | Elkar-EKIN lanean |
| 5.12 | Mentoría social: Urretxindorra |
| 5.13 | Albergue Larraña Etxea-Oñati |
| 5.14 | Albergue Zuloaga Txiki-Tolosa |
| EUSKADI – CAPV | |
| 5.15 | Programa defensoras |
| 5.16 | Patrocinio comunitario |
| 5.17 | Azken Sarea Indartzen |
| 5.18 | Eraberean |
| 5.19 | Red Vasca de atención jurídica en materia de Extranjería: Aholku Sarea |
| 6) TODAS LAS CONTINGENCIAS | |
| EUSKADI-CAPV | |
| 6.1 | Inor atzean utzi gabe |
| 6.2 | Mesa de Diálogo Civil de Euskadi |
| TOTAL DE EXPERIENCIAS | |
| 163 | |

Fuente: elaboración propia (2024)

7. ELEMENTOS QUE TENER EN CUENTA EN EL DESPLIEGUE Y CONSOLIDACIÓN DEL MODELO MIXTO

A lo largo del presente capítulo se expone el análisis cualitativo realizado a través de la información extraída, por un lado, mediante los cuestionarios a las entidades del TSSE y, por otro lado, mediante las entrevistas realizadas a AAPP a nivel local, foral y autonómico.

En términos generales, a partir del trabajo de campo realizado, se puede constatar la existencia de un modelo mixto de cooperación público social con fuerte arraigo, extenso recorrido y amplio reconocimiento, en el que los agentes implicados identifican bondades y potencialidades fundamentales para el desarrollo de los servicios sociales y los espacios de interacción entre sistemas. A lo que se añade una valoración general muy positiva sobre la relación de confianza entre los agentes, que incluso permite reuniones, contrastes y trabajo conjunto para diseñar servicios y/o recursos y valorar el instrumento más adecuado en cada caso.

Sin embargo, también se identifican diversas visiones en torno al modelo mixto, que apuntan hacia la necesidad de ir consolidando una cultura compartida del modelo en el que integrar visiones, recorridos y posibilidades. Los principales disensos se han observado tanto en organizaciones del TSSE como en diferentes niveles de la AAPP y hacen referencia a algunas características, figuras o instrumentos del modelo.

Por último, un elemento ya señalado que cabe recordar es que para la identificación final de la muestra de experiencias se ha hecho una depuración de la información recabada en los cuestionarios ya que en la recogida se detectaron experiencias que no se ajustaban a los criterios señalados en el marco del proyecto. Esto es indicativo de una cierta confusión en las características que definen el modelo de cooperación público-social y en los diferentes recursos y/o servicios que forman parte de la Cartera de Prestaciones y Servicios del SVSS y apunta como posible línea a desarrollar un ejercicio pedagógico de las condiciones y características del modelo, especialmente entre entidades del TSSE.

7.1. ¿Qué valor dan los agentes implicados a la cooperación público-social?

Complementariedad y reconocimiento recíproco

El TSSE y las AAPP juegan roles diferentes y complementarios en el modelo mixto de cooperación público-social. Por un lado, la AAPP aporta una mirada macro-meso, velando por la perspectiva general de la ciudadanía y actuando como garante de derechos. Por otro lado, el TSSE aporta una mirada meso-micro, desplegando su actividad en realidades concretas y acompañando a las personas destinatarias.

Esta complementariedad se materializa en todo el proceso de intervención y es, precisamente, el conocimiento y reconocimiento entre los agentes lo que lo permite. Ambos agentes son

capaces de reconocer el rol de cada uno y ponerlo en valor, mostrando que la combinación de ambos papeles y saberes es determinante en la cooperación público-social.

La iniciativa de cooperación puede surgir desde ambos agentes. Por un lado, la AAPP detecta una demanda de determinados recursos y/o servicios o un cambio en el perfil de las personas atendidas y se encarga de establecer cauces de comunicación con las entidades sociales para realizar una valoración conjunta y poder establecer vías de trabajo. Por otro lado, puede surgir desde el propio TSSE, quien, por su cercanía y arraigo en los territorios, traslada a las AAPP a través de diferentes vías (incidencia, coordinación...) la situación y las demandas de las personas atendidas, sus familias o la comunidad en general, con la finalidad de poder establecer una respuesta conjunta.

En este sentido, se pone en valor la capacidad del propio modelo de cooperación público-social para establecerse desde un proceso bidireccional, en el que ambos agentes, a raíz de la detección de una determinada necesidad, buscan una solución conjunta a través de la puesta en común de perspectivas que resultan complementarias.

Cercanía y calidad

La cooperación público-social aporta un valor diferencial a los recursos, servicios y/o programas que se desarrollan a través de este marco ya que permite proporcionar una atención integral, de calidad y personalizada a las personas destinatarias y sus familias. Esto, además, contribuye a consolidar la red de atención del SVSS, ofreciendo mayor cobertura a las necesidades sociales e individuales. El actual nivel de despliegue del SVSS tanto en cantidad y extensión de servicios, como en calidad, cercanía y valoración positiva por las personas destinatarias difícilmente sería entendible si no es de la mano de la cooperación público-social.

No en vano, el sentido último de la cooperación es ofrecer servicios de calidad desde un enfoque multidimensional e integral de atención a las personas destinatarias. Se trata de un modelo de participación y de gestión de los recursos públicos eficiente y eficaz, en relación con los parámetros de adecuación (calidad) propios del modelo comunitario¹²: prevención, proximidad, personalización, integralidad y continuidad de la atención.

Agilidad y flexibilidad

En un entorno social cambiante, que requiere adaptación, flexibilidad y respuesta a nuevas necesidades con prestaciones y recursos de forma ágil, la cooperación entre la AAPP y las organizaciones del TSSE es clave y permite abordar de una forma colaborativa y organizada la atención. Ambos agentes son conscientes de que la capacidad de crecimiento de la AAPP para responder a necesidades con recursos públicos no es ilimitada, y es en la complementariedad con el TSSE desde donde las respuestas se pueden articular de forma más eficiente y sostenible, en la que cada agente social aporta desde su propio rol.

En este sentido, se ha ido desarrollando un modelo en el que la agilidad de respuesta que tiene el TSSE por estar cerca de las personas destinatarias permite que el modelo, con el aval y el apoyo de las AAPP, tenga flexibilidad para desarrollar recursos y servicios que den respuesta a esas necesidades.

¹² Puede consultarse el informe "Prácticas y experiencias significativas en modelo comunitario" realizado por el OVTSS en el siguiente enlace: <https://3seuskadi.eus/coleccion/practicas-y-experiencias-significativas-en-modelo-comunitario/>

Mayor despliegue de la Cartera de Prestaciones y Servicios del SVSS

Los agentes vinculan el éxito en el despliegue del SVSS con el propio modelo mixto. De hecho, el despliegue de la cartera de servicios sociales y del modelo mixto han sido coincidentes en el tiempo.

Existe una concepción generalizada de que la cooperación conlleva poder desarrollar la cartera de prestaciones y servicios y dar respuesta a lo expuesto en la LSS, así como tener una mayor variedad de recursos de calidad, pudiendo conveniar o subvencionar proyectos de carácter más innovador o de carácter urgente que a priori no tienen un encaje en la propia cartera. Esto favorece una oferta de recursos y/o servicios caracterizada por la variedad, la adaptabilidad y la capacidad de respuesta inmediata.

Si bien la cooperación público-social no es la única que contempla la LSS ya que permite otras posibilidades de carácter privado, sí goza de carácter prevalente. Y en este sentido, refuerza la idea de que no hubiera sido posible un SVSS en los términos actuales de extensión, alcance o diversidad de prestaciones y servicios, sostenibilidad, cercanía y calidad si no es en los términos del modelo mixto de cooperación público-privada, con prevalencia de la cooperación entre administraciones públicas y TSSE.

Gobernanza colaborativa y diálogo civil

Los agentes ponen en valor que un sistema de gobernanza colaborativa con el TSSE es clave en la orientación a futuro de las políticas sociales que tienen el foco puesto en el bienestar de la ciudadanía. La propia conceptualización del modelo en términos de cooperación y su fundamento sobre el principio del diálogo civil en marcos formales favorecen el reconocimiento recíproco entre los agentes que participan en él.

Tal y como señala la LTSSE en su artículo 7, el diálogo civil constituye un proceso formal de interlocución y colaboración entre el sector público y las organizaciones y redes del TSSE para orientar, impulsar y evaluar las políticas sociales y otras iniciativas del sector público y del tercer sector social en el ámbito de la intervención social. Más allá del carácter consultivo, se promueve la participación real y efectiva del tercer sector social en las políticas y líneas de acción públicas relacionadas con el propio sector y la intervención social, incluyendo el diseño, ejecución, seguimiento y evaluación de éstas.

En este marco, participar en la gestión de los sistemas de responsabilidad pública exige a las organizaciones del TSSE el manejo de diferentes registros y el hecho de compartir esa responsabilidad con otros agentes también interpela a las instituciones públicas. Así, el principio del diálogo civil se configura como un elemento clave para animar y orientar la cooperación público-social.

7.2. ¿Qué aporta el TSSE a la cooperación público-social?

Proximidad, experiencia y arraigo comunitario

El TSSE cuenta con una visión privilegiada de las diferentes realidades sociales que viven las personas en situación de vulnerabilidad. Su cercanía con esas realidades le permite conocer las

dimensiones de una determinada casuística, las inquietudes de las personas destinatarias y sus familias y qué actuaciones están funcionando y cuáles no a través de la experiencia acumulada. Contar con esa proximidad y conocimiento de la realidad favorece la detección de necesidades y dificultades, y el desarrollo de servicios y prestaciones que se adecuen a la realidad social.

A su vez, la cercanía y el contacto directo de las organizaciones del TSSE con las personas destinatarias favorece crear con ellas un vínculo dotado de naturalidad y confianza. Además de la proximidad con las personas, el arraigo en los contextos geográficos naturales de éstas posibilita que la propia comunidad en la que se insertan identifique a las entidades como agentes de referencia, próximos y accesibles. La intervención con la comunidad y el desarrollo de redes comunitarias requiere de experiencia, cercanía y arraigo en los diferentes contextos, pero también requiere de una presencia estable en los mismos. Así, el TSSE desempeña un papel fundamental tanto para el desarrollo comunitario, como en relación con el acceso y la adherencia de las personas destinatarias a los recursos.

Las organizaciones del TSSE apuestan por generar y cuidar redes comunitarias que resulten útiles para las personas destinatarias, así como para la sociedad en general a través de programas de voluntariado, procesos de participación civil y acciones de sensibilización. También construyen redes con diversidad de agentes sociales como modelo de atención, para proporcionar una respuesta coordinada y eficaz a las personas que atiende. Su amplia trayectoria en el ámbito social, el contacto estrecho con la realidad y los territorios, así como una dilatada experiencia en la detección y cobertura de necesidades, configurándose una atención cada vez más especializada, le otorgan al TSSE un papel clave en la provisión de servicios.

Flexibilidad y adaptabilidad

Las organizaciones del TSSE cuentan con gran capacidad de adaptación ante nuevas necesidades y cambios sociales, así como con un grado de disponibilidad, agilidad y flexibilidad elevado para efectivamente responder a esos cambios.

A ello se une que las estructuras de las organizaciones del TSSE y los equipos de trabajo multidisciplinares permiten una adaptación ágil a la redefinición o generación de nuevos recursos o servicios en respuesta a los cambios. La mayor rigidez de estructuras, procedimientos o trámites de la AAPP, que dificultaría dicha flexibilidad o agilidad, y que también podría limitar el desarrollo de respuestas innovadoras, se ve compensada en el rol que el TSSE juega en la cooperación público-social, que permite mayor maleabilidad y dinamismo.

Innovación y servicios complementarios

Las organizaciones del TSSE desarrollan diferentes enfoques y modelos de atención, permitiéndoles intervenir en la realidad social desde diversas intensidades y exigencias (baja, media y alta), abordando perfiles de personas destinatarias diversos o interseccionales, etc. Esto supone contar una importante capacidad para generar innovación, apostando por enfoques novedosos, herramientas nuevas, pilotajes en experiencias, etc. que pongan el foco en la creación de respuesta preventivas, complementarias o creativas/innovadoras.

Esta capacidad de las organizaciones confiere al modelo capacidad de flexibilidad e innovación y es fundamental para proporcionar itinerarios complementarios a la Cartera de Prestaciones y Servicios que redundan en atención y bienestar de las propias personas destinatarias, y que

permite ir dibujando el recorrido a realizar para seguir ampliando la protección social de los colectivos vulnerables.

Recursos y servicios sostenibles

Existe una consideración general de que sin el TSSE sería inviable desarrollar todos los servicios y prestaciones con los que cuenta actualmente el SVSS tanto en cantidad y extensión de servicios, como en calidad y cercanía. Gracias a la complementariedad de roles de AAPP y TSSE, el modelo mixto ayuda a racionalizar los costes desde una buena gestión de los recursos.

El poder contar con el TSSE permite poder complementar actuaciones de corte más asistencialista con una visión más comunitaria, integradora e innovadora, contemplando una mayor diversidad de perfiles. Además, gracias a su trayectoria, arraigo y cercanía con la realidad las organizaciones del TSSE son capaces de detectar con agilidad situaciones y problemáticas, así como de vehiculizar respuestas, contribuyendo a una detección temprana, incluso aportando enfoque preventivo cuando es posible. Esto tiene un impacto positivo en el SVSS en clave de sostenibilidad.

Compromiso y vínculo social

Por su identidad y misión, las organizaciones del TSSE se caracterizan por su trabajo en favor de una sociedad más solidaria e inclusiva, tal y como reconoce la propia LTSSE. En este sentido, más allá de jugar un papel clave en la provisión de servicios, las organizaciones del TSSE promueven el voluntariado, la denuncia y defensa de derechos, la sensibilización, etc. que es también indicativo del compromiso social que impulsa su actividad.

A ello se añade que, de acuerdo con los datos del Barómetro 2023, el 46,4% de las entidades del TSSE están creadas por las propias personas y/o familias destinatarias, lo cual da cuenta del vínculo estrecho y estable entre las organizaciones y las personas y colectivos destinatarios de su actividad. Esto, unido a la proximidad y el arraigo comunitario del TSSE, impacta de forma positiva en el SVSS, permitiendo prestar servicios desde una perspectiva participativa, comunitaria, de mayor proximidad y compromiso social porque favorece la incorporación de la visión y realidad de los propios colectivos a los que se atiende y la detección, prevención y atención temprana de situaciones de vulnerabilidad social.

7.3 ¿Qué aporta la AAPP a la cooperación público-social?

Responsabilidad pública y garantía de derechos

El modelo mixto previsto en la LTSSE se acomoda a la LSS y al Decreto de cartera de prestaciones y servicios del SVSS y, en ese contexto, parte de la premisa de la responsabilidad pública en el diseño y provisión de los servicios. De hecho, en su artículo 7, la LSS señala que el SVSS se regirá, entre otros, por el principio de responsabilidad pública, señalando que los poderes públicos garantizarán la disponibilidad y el acceso a las prestaciones y servicios regulados en el Catálogo de Prestaciones y Servicios del SVSS.

Asimismo, la LSS en su artículo 2 señala que ese acceso a las prestaciones y servicios del SVSS se configura como un derecho subjetivo, subrayando en el artículo 7 el principio de universalidad

que rige el SVSS, y los criterios de igualdad y equidad que deben garantizarse en el acceso a prestaciones y servicio.

En este sentido, la participación y colaboración de las entidades sociales se realiza dentro de ese marco que es sumamente exigente para las administraciones públicas. En el modelo mixto no se produce una sustitución de responsabilidades sino un acuerdo de voluntades para su desarrollo. La exigencia que representa la cooperación público-social para las instituciones hace que la convocatoria o gestión de los instrumentos (convenios, licitaciones) o el control económico según el caso, sean una pequeña parte de un conjunto de tareas y responsabilidades más amplio que incluye la planificación, coordinación o seguimiento de casos, entre otros.

Perspectiva amplia e integral

En relación con las problemáticas y necesidades sociales a las que se intenta dar respuesta a través del SVSS, la AAPP aporta acceso a datos y a una visión general, con mayor perspectiva de la que las entidades del TSSE disponen. Las AAPP aportan perspectiva amplia y mirada integral, no tan focalizada en ámbitos concretos de actuación o en un colectivo determinado. Esto implica una capacidad para detectar tendencias más macro, distintos factores que de manera amplia puedan estar incidiendo en la realidad, situaciones o problemáticas interconectadas, mirada interseccional, etc.

Precisamente por su posición y perspectiva amplia, las AAPP responsables proporcionan oportunidades de colaboración con otros espacios y ámbitos diferentes al suyo propio pero que también están vinculados con su actividad, posibilitando la interacción entre agentes, espacios y sistemas.

Eficiencia y adecuación al modelo comunitario de atención

El propio modelo mixto posibilita ofrecer respuestas a todas las personas (universalidad), adecuadas a las necesidades de cada una (solidaridad), con calidad (en atención al modelo comunitario, de atención centrada en la persona y las relaciones...) y eficiencia (aprovechando al máximo los recursos existentes). La AAPP actúa de hecho como garante de esos principios, asegurando que los servicios se ajusten al marco normativo.

La LSS en su artículo 8 señala que el modelo o enfoque comunitario de atención se caracteriza, entre otros aspectos, por la adaptación de los recursos y las intervenciones a las características de cada comunidad local, contando para ello con la participación de las personas y entidades en la identificación de las necesidades y en su evaluación, la atención en el entorno habitual, la personalización de la atención, el carácter interdisciplinar de la intervención y el enfoque preventivo.

Igualmente, la mirada amplia y global de la AAPP genera además que el modelo mixto sea eficiente, evitando la duplicidad de recursos y servicios y posibilitando sinergias o colaboraciones entre entidades diversas en cuanto a colectivo o contingencia atendida o entre áreas o departamentos de la AAPP que permitan dar respuestas complementarias e integrales.

Seguridad y estabilidad

El despliegue del modelo mixto unido al despliegue de la cartera de servicios ha contribuido a la consolidación de marcos estables, en los que el TSSE ha consolidado su posición en el ámbito de

la intervención social. Precisamente son las AAPP las que garantizan esos marcos estables de cooperación, aportando estabilidad a los servicios y recursos y a su financiación.

Además, por la legitimidad del propio papel institucional que desempeñan, las AAPP confieren al modelo mixto una confiabilidad y un aval institucional que generan marcos de seguridad. Con ello, se refuerza la idea de que el propio modelo mixto es un modelo con prevalencia de la gestión pública y a través de la iniciativa social, que establece un claro liderazgo de la AAPP en términos de delimitación de funciones, derechos y deberes de los agentes implicados, y es garante de derechos de las personas destinatarias y sus familias.

7.4.¿Qué elementos del modelo hay que mantener?

Confianza, respeto y reconocimiento mutuo

De cara a avanzar en la eficiencia de la comunicación y el trabajo compartido se destaca la importancia de potenciar dos cuestiones: el equilibrio entre saberes y el reconocimiento mutuo. Estas, de hecho, son cuestiones destacadas cuando se valora la cooperación público-social. En relación con el primer elemento, parece importante que los espacios de trabajo estén compuestos por diferentes perfiles profesionales diversos que incluyan perfiles de atención directa y otros perfiles más técnicos y políticos, que posibiliten un abordaje integral que tenga en cuenta todas las variables necesarias para la toma de decisiones. Respecto al segundo elemento, tener claro y explicitado qué funciones y qué rol desempeña cada agente implicado resulta fundamental para una buena coordinación.

Al respecto, se valora fundamental destacar y preservar el papel que cada agente juega, el valor que aporta a la cooperación por ese rol y el trabajo que cada uno realiza para generar un clima de confianza y respeto. Estos son valores fundamentales que guían el modelo y generan un marco de relación fundamental para su despliegue. Por ejemplo, un elemento destacado desde entidades del TSSE es la confianza que perciben de la AAPP en su criterio y experiencia en cuanto a metodologías y herramientas a utilizar dentro de los programas y servicios, llegando en algunos casos a incorporar dichos modelos en la propia AAPP.

Será interesante seguir afianzando este marco de relación que evite caer en estereotipos ya superados, como el que identifica a la AAPP principalmente como agente financiador, y destaque, entre otras cuestiones, la capacidad técnica de la AAPP y la capacidad de diseño, análisis y evaluación que las entidades del TSSE pueden aportar al modelo.

Diálogo, escucha y espacios de contraste e intercambio

Las AAPP y el TSSE valoran fundamental invertir tiempo de calidad en el desarrollo de espacios de comunicación, tal y como atestigua la satisfacción sobre esto cuando se han hecho esfuerzos por colaborar, intercambiar y compartir. Apuestan por definir esos espacios a partir de la confianza mutua, el compromiso de cada agente en el modelo cooperación y un nivel de diálogo y escucha que permitan que esos espacios funcionen y sean enriquecedores en clave de contraste de ideas, detección de necesidades, propuesta de cambios, mejoras o impulso determinados recursos y/o servicios, etc. Para ello, establecer cauces de comunicación estables, fluidos y accesibles se identifica como fundamental.

La generación de espacios de contraste y participación en la toma de decisiones y configuración de los servicios que se ha venido desarrollando ha sido posible gracias al alto grado de valoración, conocimiento y reconocimiento mutuo entre AAPP y TSSE. En términos generales, se destaca una mejora en la comunicación y coordinación, avanzando hacia espacios progresivamente más diversificados donde poder contrastar e intercambiar ideas y posicionamientos acerca de la definición del servicio objeto de cooperación o la ejecución práctica de la prestación de éste, entre otras. También se han producido acercamientos en los modelos de atención y proceso de acompañamiento, que han permitido que entidades del TSSE y AAPP contrasten y acuerden enfoques, criterios, etc.

En este sentido, se destaca el valor de espacios formalizados como las mesas de inclusión, las mesas de diálogo civil, el consejo sectorial de acción social, o comisiones permanentes, entre otras, y se añade la satisfacción respecto a espacios más informales de diálogo como visitas a entidades o participación en actividad que se puedan producir.

Atención integral y personalizada

La LSS en su artículo 8 señala que el SVSS tendrá como referencia en su funcionamiento el enfoque comunitario. Así, el propio modelo mixto de cooperación público-social se ha fundamentado sobre el modelo comunitario y ha contribuido a la consolidación de dimensiones propias de éste como la integralidad, continuidad, personalización o proximidad de la atención, así como a la participación de las personas destinatarias o al desarrollo de un enfoque preventivo.

La flexibilidad y personalización que tanto la AAPP como entidades del TSSE consideran que tiene el modelo de cooperación permite gestionar recursos incluidos en la cartera de prestaciones y servicios del SVSS teniendo en cuenta las características de cada colectivo, así como sus necesidades. Esto supone una gran adaptabilidad y especificidad en la atención.

Dicha flexibilidad está motivada por una mayor comprensión y conocimiento de las necesidades sociales lo que genera la activación de mecanismos eficaces y adaptados ofreciendo una atención más personalizada, interseccional y actualizada a las personas destinatarias, evitando el multitratamiento o el tratamiento parcializado de problemáticas. Esa atención integral, además de permitir atender todas las dimensiones que afectan la situación de una persona destinataria, posibilita también evitar la parcialización de la atención o la duplicidad en recursos y/o servicios.

Metodologías compartidas y adaptables

Ya se ha señalado que tanto AAPP como TSSE valoran positivamente, más allá de la disposición a colaborar, el esfuerzo realizado por compartir diagnósticos y análisis, metodologías y métodos de evaluación y mejora. La implicación y confianza han sido fundamentales en ello y han permitido compartir y realizar trabajo conjunto.

Las entidades del TSSE destacan un mayor reconocimiento desde la AAPP de modelos y enfoques desarrollados por las entidades del sector, como la Atención Centrada en la Persona (ACP), el modelo comunitario de atención o el modelo de vida independiente. En estos modelos y enfoques, se destaca la capacidad del TSSE en clave de innovación social y se valora la validación y apuesta de la AAPP por ellos. Es destacable que desde el TSSE perciben que la AAPP cada vez muestra mayor grado de implicación en estas cuestiones, apostando por la

participación, la adaptación de metodologías y criterios de acceso a los recursos en base a las nuevas necesidades a través de procesos de aprendizaje dialógico entre ambos agentes.

Como ejemplo, entidades del TSSE valoran de forma positiva el trabajo realizado por parte de la AAPP para favorecer un funcionamiento coherente e igualitario entre todos los servicios de inclusión o la creación del grupo de BINKLUSION¹³ para unificar modelos de gestión y atención de los recursos y/o servicios o Etorkizuna Eraikiz¹⁴ que impulsa proyectos estratégicos sobre materias relacionadas con la sociedad guipuzcoana y su bienestar.

Figura de referente de caso

Otro de los aspectos valorado como facilitador en la cooperación público-social es la figura de referente de caso. Las personas destinatarias acceden a los servicios con un diagnóstico y una propuesta de intervención de su responsable de caso de la AAPP, lo que favorece poder establecer un plan de trabajo y la coordinación con la entidad del TSSE para la toma de decisiones compartidas relacionadas con los procesos de intervención de las personas destinatarias. Esto se produce sobre todo a través de espacios formales, aunque también informales, contribuyendo a consolidar un marco relación de confianza mutua, comunicación fluida y de responsabilidad compartida en el desarrollo del proceso de intervención.

La figura de referente de caso adquiere especial relevancia cuando la toma de decisiones en el proceso de intervención se complejiza o demanda inmediatez o urgencia en la atención a necesidades. También se valora de forma positiva poder contar con seguimiento y evaluación periódicas porque ofrece a las entidades del TSSE una oportunidad para poder valorar el trabajo llevado a cabo durante determinados periodos y poder contar con el contraste de las personas referentes de caso que pueden aportar otra visión en relación con aspectos a incorporar o nuevas líneas de actuación.

Generación de conocimiento e innovación

La diversidad propia del TSSE hace de él un sector dinámico. En su actividad de provisión de servicios, las organizaciones van dando respuesta a las necesidades de los distintos colectivos a los que se dirigen. A las necesidades de las personas y colectivos aún no detectadas o no atendidas, bien sea parcial o completamente, se le suman nuevas necesidades o la transformación de las ya conocidas, y a las que las organizaciones tratan de ir dando respuesta. Este complejo marco es un reto permanente para el progreso de la misión de entidades sociales y AAPP y que les exige una permanente actitud de análisis, escucha y adaptación al cambio. Es un marco que en sí mismo promueve y necesita de la innovación y que, para su potenciación, demanda articular más espacios de reflexión conjunta que tenga como foco la innovación, en clave cooperativa, dándose tiempo para madurar ideas o reflexiones y en los que se implique al máximo nivel de responsabilidad política.

El modelo mixto prevé entre las áreas de participación para las entidades sociales la gestión de los sistemas de responsabilidad pública. Esto suele concretarse, como ya se ha señalado, en espacios formales como mesas o consejos y también en la elaboración de planes y estrategias. Se trata de marcos que afianzan el reconocimiento del TSSE como un agente social que no sólo dispone de un importante conocimiento de la realidad en la que trabaja, sino que también

¹³ Para obtener más información: <https://www.euskalit.net/es/euskalit/programa-binklusion-2021-14311.html>

¹⁴ Para obtener más información: <https://www.etorkizunaeraikiz.eus/es/>

destaca por su capacidad para generar innovación en términos de nuevos modelos, enfoques o metodologías para la intervención.

Esa capacidad de innovar destaca como seña de identidad (ni exclusiva ni general) del TSSE, por cercanía y conocimiento de la realidad y como materialización de su misión al servicio de las personas, aportando a la cooperación público-social una pieza fundamental para su avance.

7.5. ¿Qué elementos hay que desarrollar o reforzar en el modelo?

Reforzar espacios de interacción entre sistemas

De cara a seguir fortaleciendo la integralidad, la interseccionalidad y la atención centrada en la persona, se identifica la necesidad de ir superando la delimitación generalmente estanca de contingencias, ámbitos y/o sistemas, para permitir una mayor confluencia entre áreas o sistemas.

Tanto el TSSE como las AAPP son conscientes de que cuando existe implicación de diferentes áreas o departamentos en el marco de la cooperación público social, se añade complejidad al proceso de coordinación. No obstante, a pesar de ser complejos, son cada vez más frecuentes debido al desarrollo de premisas tales como la integralidad, la multicausalidad, el modelo psicosocial, el modelo comunitario de atención y de la necesaria integralidad en el abordaje de situaciones y problemáticas sociales, entre otros, que desbordan en muchas ocasiones el ámbito de los Servicios Sociales.

En este sentido, se comparte la valoración de reforzar los espacios de interacción entre sistemas, intentando construir una coordinación fluida, generando espacios de encuentro e intercambio de información. Como propuesta concreta, se señala poder llegar a tener identificada una persona de referencia en cada área, departamento o sistema que, de manera estable, pueda establecer cauces de comunicación.

Consolidar una coordinación estable

Los agentes son conscientes de que la elevada carga de trabajo tanto en la AAPP como en el TSSE dificulta poder encontrar momentos de coordinación en el día a día en relación con urgencias y situaciones que requieren de una respuesta inmediata por la dificultad de los casos a atender. Sin embargo, se han venido produciendo coordinaciones periódicas o para dar respuesta a situaciones sobrevenidas que se han valorado positivamente y que podrían ampliarse y consolidarse. Poder establecer posibles líneas a seguir en este sentido dotaría, por un lado, de mayor seguridad a los equipos y, por otro lado, supondría un modelo más eficiente en cuanto a la atención directa.

Tal y como se ha comentado con anterioridad, existe una sensación generalizada de que la coordinación, independientemente del agente que esté implicado, depende en gran medida de la disposición de los y las profesionales para trabajar en red y generar espacios de intercambio de información desde una a relación basada en la horizontalidad y la confianza. Se señala también que el tamaño poblacional o el volumen de servicios con el que cuenta la AAPP son factores que inciden ya que, por lo general, cuando el tamaño o volumen es más reducido, la

relación con las entidades del TSSE tiende a ser más cercana, más estrecha y dilatada en el tiempo, y, por ello, puede contribuir a la coordinación entre ambos agentes.

Se identifican algunas bases para que este tipo de coordinaciones sean efectivas, entre las cuales se destacan: relaciones basadas en el reconocimiento mutuo y que eviten la asimetría de posiciones, protocolos estables que sirvan de guía de referencia, comunicación asertiva, flexibilidad e integralidad de los diferentes enfoques y metodologías de trabajo de cada agente y la apuesta por poner a la persona destinataria en el centro de los procesos.

Avanzar en la sostenibilidad de los recursos y servicios

El despliegue del modelo mixto, unido al despliegue de la cartera de servicios, ha representado una consolidación de la posición del TSSE en el ámbito de la intervención social y ha generado seguridad porque garantiza un marco estable de cooperación y financiación. Sin embargo, no logra eximir o liberar a las entidades sociales de la vulnerabilidad a la que se enfrentan para llevar a cabo su misión, en concreto en lo relacionado con las dificultades en su sostenibilidad económica. En concreto, y vinculadas a este marco, se apuntan como cuestiones que tener en cuenta en clave de sostenibilidad la valoración de los costes de los servicios o los plazos de abono de los pagos, que afectan especialmente a entidades con dificultades para diversificar sus fuentes financiación.

Así, una de las principales cuestiones señaladas hace referencia a los eventuales desajustes derivados de la distinta evolución de los costes de los servicios y de la cuantía de los convenios. También se identifican desajustes temporales entre la prestación de los servicios y la formalización o ejecución administrativa de los instrumentos de cooperación, que suele ocasionar dificultades presupuestarias o tensiones de tesorería, entre otras. En este sentido, se identifica como posible elemento a reforzar el avanzar hacia una sostenibilidad de los recursos y servicios que tenga en cuenta estas cuestiones.

Unificar procedimientos y criterios

Ante la preocupación por el aumento del volumen y la rigidez de los trámites administrativos, que supone una gran dedicación de tiempo y recursos humanos, desde el TSSE se reclama poder avanzar hacia el establecimiento de un procedimiento unificado o sistema de justificación económica, técnica, de indicadores y evaluación, que pudiera contar con criterios unificados para todas los niveles o áreas de las AAPP, respetando también la especificidad de cada una. Esto permitiría contar un sistema más homogéneo de memoria y justificación y agilizar el proceso, teniendo un impacto especialmente positivo en entidades de menor tamaño.

Avanzar en herramientas compartidas

De cara a fortalecer el trabajo compartido y los distintos espacios de coordinación entre TSSE y AAPP, poder contar con herramientas comunes y compartidas entre ambos agentes en lo referente a la atención a las personas destinatarias se identifica como un elemento de avance. Sería además algo que también dentro del propio TSSE podría desarrollarse, de forma que las entidades sociales fueran convergiendo progresivamente en el diseño de esas herramientas.

La premisa que está detrás es que es necesario compartir documentos, programas o expedientes sobre las personas atendidas para que tanto las entidades del TSSE como la AAPP responsable puedan acceder a la información, intercambiar, discutir o unificar criterios, etc. A

ello cabría añadir que, si las herramientas se diseñan de forma colaborativa o se acuerdan conjuntamente, la información que a través de ellas se recabe puede ser después más fácil para comunicar y compartir y, con ello, facilitar la toma de decisiones en los itinerarios de atención a las personas. Permitiría además tener centralizada toda la información en torno a las personas destinatarias, de forma que esa toma de decisiones pueda hacerse desde un enfoque integral de su situación.

Impulsar la evaluación y la medición

Para poder avanzar en la mejora de los servicios y prestaciones, se valora fundamental ir progresivamente incorporando una evaluación de estos que permita una medición de sus resultados, su satisfacción o su impacto, entre otras cuestiones.

Esto apela especialmente al TSSE y necesariamente exige un trabajo de sistematización de la información que de forma previa ha de realizarse para cada servicio de acuerdo con los parámetros e indicadores que se establezcan. Asimismo, implica el desarrollo de herramientas que permitan la medición tanto cuantitativa como cualitativa.

Además, la evaluación permitiría poder tener elementos con los que reforzar o mejorar los servicios, así como para diseñar nuevos recursos o desarrollar proyectos innovadores.

Revisión de criterios a través de la práctica profesional

Desde el ámbito de la intervención social se aprecia un desajuste cada vez mayor entre los perfiles que están definidos para acceder a los diferentes recursos y servicios y los perfiles que realmente acceden, dificultando los procesos de intervención social a varios niveles: desde la incapacidad para responder a necesidades, la complejización de los procesos y una mayor carga de trabajo de los y las profesionales.

Por ello, se plantea reflexionar sobre algunas cuestiones vinculadas con enfoques técnicos y normativos que pasan por intentar avanzar en la revisión de mecanismos de acceso, adherencia o derivación, buscando la simplificación, la flexibilización o el ajuste en los mismos. Esto podría redundar positivamente en el acceso a recursos y servicios, la detección temprana de necesidades, la adherencia, etc.

7.6. ¿Cuáles son los principales nudos que resolver?

El papel de la empresa privada

Uno de los aspectos principales en los que no se llega a un acuerdo dentro de las AAPP es la presencia de la empresa privada con ánimo de lucro en recursos y servicios sociales. Algunos agentes de la AAPP consideran necesaria dicha presencia y por ello, están priorizando modelos de concurrencia competitiva que posibilitan en mayor medida su entrada porque consideran que la provisión de recursos y/o servicios no debe estar reservada a las entidades del TSSE. El motivo principal que señalan es que generan mayor grado de competitividad y, por tanto, se fomenta la innovación y la originalidad a la hora de diseñar y presentar un proyecto. Además, se señala que la concurrencia competitiva en estos términos permite a la AAPP tener mayor variedad de opciones para decidir con quién formalizar una relación de cooperación. Quienes

apuestan por ello, sostienen que una empresa privada es capaz de prestar el servicio de igual forma que una entidad social.

De hecho, hay agentes de la AAPP que no observan diferencias entre la prestación del servicio por parte de una empresa privada y una entidad del TSSE. Destacan que la empresa privada se ha familiarizado con el entorno, se ha adaptado a la legislación y las diferentes normativas de los territorios y ha mejorado en la calidad de sus propuestas técnicas, incorporando elementos innovadores y diversos enfoques como el de género o el interseccional. Tampoco observan diferencias en cuanto a las condiciones de los y las trabajadoras, que debieran estar garantizadas en los convenios colectivos aplicados.

Sin embargo, otra parte de los agentes de la AAPP entrevistados consideran que no pueden aportar el valor social añadido del TSSE, como la capacidad para movilizar la participación social y el voluntariado, el compromiso social y los valores de solidaridad, igualdad y cohesión social que defiende el TSSE y la amplia experiencia de las entidades sociales en la prestación de servicios en territorios concretos. Además, muestran preocupación por la entrada de la empresa privada en la provisión de servicios de responsabilidad pública e identifican en la ausencia de lucro de las entidades del TSSE un elemento diferencial que garantiza unos valores y principios que son deseables para la cooperación.

El desarrollo y funciones de la figura de referente de caso

Otro aspecto que genera disparidad de opiniones es la figura de referente de caso. A pesar de lo que el marco normativo señala al respecto, en el desarrollo y funciones que debe ejercer la figura de referente de caso se identifican dos posicionamientos diferenciados en la AAPP.

Por un lado, hay quienes apuestan por posibilitar que la figura de referente de caso pueda ser asumida desde las entidades del TSSE, garantizando un apoyo y respaldo de la AAPP. Al respecto, se señala que las y los profesionales de intervención están en contacto directo con las personas destinatarias y desarrollan vínculos estrechos y cercanos con ellas, por lo que el conocimiento de su situación es profundo y pueden desarrollar una función clave.

Por otro lado, se apuesta por circunscribir la figura de referente de caso únicamente a la AAPP no solo por ser quien garantiza los derechos de las personas destinatarias, sino también porque la AAPP cuenta con mayores cauces de coordinación interinstitucional que favorecen la gestión del proceso, compartir información, gestión de listas de espera, movilización de recursos ante situaciones de urgencia, etc.

El liderazgo de los recursos y/o servicios

En lo referente al liderazgo de los servicios, aunque el marco normativo es claro al señalar la responsabilidad pública de los mismos, algunos agentes de la AAPP señalan que puede ser interesante para el propio modelo mixto avanzar hacia un marco de liderazgo compartido entre AAPP y TSSE.

Para algunos agentes de la AAPP, la LSS es clara al señalar la responsabilidad pública de la Cartera de Servicios y Prestaciones y establece un liderazgo claro de la AAPP en términos de delimitación de funciones, de derechos y de deberes de los agentes. Sin embargo, otros agentes de la AAPP apuestan cada vez más por servicios y programas con una responsabilidad y liderazgo compartido, en los que tanto TSSE como AAPP puedan situarse en una relación basada en la

horizontalidad, apostando por un marco más simétrico en el que los diferentes roles que juega cada agente se valoren en los mismos términos de aporte al modelo.

Los instrumentos de formalización

Uno de esos disensos más destacables es en torno a los instrumentos de formalización de la cooperación. Entre las organizaciones del TSSE, el tamaño de la organización, la trayectoria, la contingencia atendida, el territorio histórico en el que se ubica o el tipo de recurso y/o servicio influyen como factores en la visión sobre la adecuación, potencialidad y dificultades de los instrumentos de formalización. Entre las AAPP, cuestiones como el nivel administrativo, el territorio histórico o el tamaño población inciden también en la disparidad de valoraciones.

Existe consenso en que la variedad de los instrumentos es necesaria para poder responder a las diferentes cuestiones que puedan surgir. Sin embargo, no se alcanza consenso en cuanto a varias cuestiones. En primer lugar, pocos son los agentes que están de acuerdo en que lo más adecuado sea la migración de convenios a contratos porque se pierde la oportunidad de poder establecer un modelo de cooperación basado en el diálogo y la escucha. En segundo lugar, respecto a los contratos, se señala que su estructura y procedimiento no favorecen elementos importantes de la cooperación público-social tales como la comunicación bidireccional, la posibilidad de introducir cambios ante situaciones de urgencia, etc.

En cualquier caso, la diversidad de visiones en cuanto a dichos instrumentos evidencia la pluralidad de opciones que existen que permiten adaptar y ajustar el modelo en función de las características y condiciones concretas.

8. AFIANZANDO LA CULTURA DEL MODELO DE COOPERACIÓN PÚBLICO-SOCIAL

En este capítulo final, se recogen algunos elementos clave que pueden permitir identificar el recorrido a seguir para avanzar y consolidar el modelo mixto de cooperación público-social. Algunos de esos elementos se han ido señalando en el análisis previo, pero parece oportuno destacarlos y completarlos con otros elementos analíticos que, en conjunto, señalan algunas claves para afianzar la cultura del modelo de cooperación público-social.

¿Qué valor aporta la cooperación público-social a cada agente implicado?

El modelo mixto de cooperación público-social realiza una contribución fundamental a los distintos agentes implicados en ella: personas destinatarias y sus familias, AAPP Y TSSE. Esta contribución deriva de lo que cada agente aporta al modelo, que redundará en los demás y en el propio modelo. Es en la interacción y complementariedad de implicación, de roles, funciones y saberes, principalmente de la AAPP y del TSSE, pero también de las personas destinatarias, desde donde se construye el modelo mismo y de donde deriva su aportación social.

El agente al que mayor valor aporta la cooperación público-social es a las propias **personas destinatarias y sus familias**. En primer lugar, porque ofrece garantía y defensa de los derechos y deberes de las personas, así como una amplia oferta de recursos y servicios que van más allá de lo meramente asistencial (servicios comunitarios, innovadores...). Además, favorece el poder contar con recursos y servicios caracterizados por la presencia y cercanía en el territorio fomentando el acceso a los mismos y la detección temprana de situaciones de vulnerabilidad.

La LSS establece (art.9.1. j) el derecho de las personas destinatarias a “participar, individual o colectivamente, en las decisiones que les afecten y en el funcionamiento de los servicios, y a acceder a los cauces de información, sugerencia y queja que permitan el ejercicio efectivo y la defensa de sus derechos”. Asimismo, en la medida en que la propia LTSSE ya desde su exposición de motivos identifica el tejido social como las organizaciones sociales que “canalizan la solidaridad organizada y la participación social de la ciudadanía en general y de las propias personas, familias, grupos o comunidades afectadas por una situación” puede entenderse que el modelo mixto es una vía, más o menos directa, para la participación de las personas destinatarias. La LTSSE además señala en su artículo 7 que, en virtud del principio de diálogo civil, las organizaciones y redes del TSSE y, a través de ellas, las personas, familias, colectivos y comunidades destinatarias y protagonistas de la intervención social, tendrán derecho a participar en las políticas públicas que les conciernen en todas sus fases.

Las propias entidades sociales, especialmente cuando trabajan desde enfoques comunitarios o de atención centrada en las personas, asumen como requisito en su intervención la participación de las personas destinatarias. Así, por extensión, cuando estas entidades se vinculan en experiencias o prácticas de cooperación público-social, están dando cauce de un modo, más o menos indirecto, a la participación de las personas destinatarias en el mismo. En ambos casos se trata de un modelo que está promoviendo y ofreciendo oportunidades de distinto tipo para que, en la gestión de los sistemas de responsabilidad pública, la provisión de servicios o la

realización de determinadas tareas en la intervención, se tome en cuenta la opinión, valoración, necesidades y capacidades de las personas destinatarias.

Participar en la gestión de los sistemas de responsabilidad pública exige a las **organizaciones del TSSE** ser capaces de manejarse en espacios de decisión, hacer renunciaciones, plantear demandas, llegar a acuerdos y realizar su seguimiento. Pero también el hecho de compartir esa responsabilidad con otros agentes también interpela a las **AAPP**. En este sentido, el principio del diálogo civil se configura como un elemento clave para animar y orientar la cooperación público-social.

Los agentes, tanto TSSE como AAPP, se reconocen capacidades diferentes y complementarias, e identifican en la cooperación una oportunidad para ambos tipos de agentes para la consecución de sus fines. En este sentido, la legitimidad democrática y legal de las instituciones públicas encuentra su complemento en el conocimiento único que suelen atesorar muchas de las entidades del tercer sector que trabajan con colectivos y personas en el ámbito de la intervención social. Reconocerse mutuamente capacidades y aportaciones implica llegar a los espacios de encuentro con actitud de diálogo, escucha activa y construcción compartida. Es un marco que va más allá de informar a modo de trámite o de esperar la adhesión de las entidades a las propuestas de la administración.

Por destacar valores concretos, para la **AAPP**, el modelo de cooperación público-social aporta un marco de cercanía con la realidad social de las personas vulnerables, con el territorio y con las propias personas destinatarias para el despliegue de los servicios de responsabilidad pública favoreciendo una detección temprana de necesidades. También aporta flexibilidad, adaptabilidad y agilidad en los procesos de intervención social y el fortalecimiento del movimiento asociativo y de voluntariado de la comunidad.

Para el **TSSE**, la cooperación público-social supone un reconocimiento a su valor único (misión, valores, voluntariado...) y a su trayectoria y experiencia en los entornos de proximidad de las personas destinatarias. Supone además contar con un marco estable de financiación, que permite avanzar en profesionalización, desarrollos técnicos o capacidad innovadora, entre otras cuestiones. A su vez, permite al sector contar con una visión macro-meso sobre las diferentes realidades sociales, favoreciendo así un conocimiento integral de las problemáticas.

Infografía 1. ¿Qué valor aporta la cooperación público social?

¿Qué valor aporta la cooperación público-social?



APORTE A LAS PERSONAS DESTINATARIAS Y SUS FAMILIAS



- Amplia oferta de recursos y servicios
- Respuesta más allá de lo meramente asistencial
- Garantía y defensa de los derechos y deberes de las personas
- Detección temprana de necesidades
- Respuestas inmediatas
- Recursos y servicios con presencia y cercanía en el territorio

APORTE A LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



- Cercanía con el territorio, realidad social y personas destinatarias
- Detección temprana de necesidades
- Flexibilidad, adaptabilidad y agilidad en los procesos
- Trayectoria y experiencia cercana a la realidad social
- Movimiento asociativo y voluntariado: comunidad
- Desarrollo amplio de la Cartera de Prestaciones y Servicios del SVSS

APORTE AL TERCER SECTOR SOCIAL



- Marco estable de financiación: desarrollo y profesionalización
- Vías de desarrollo de recursos, servicios y proyectos
- Experiencia técnica y visión macro-meso de las problemáticas
- Creación y sostenibilidad de puestos de trabajo
- Reconocimiento de su valor, trayectoria y experiencia en entornos de proximidad
- Desarrollo técnico y capacidad innovadora

Fuente: elaboración propia (2024)

Elementos para afianzar la cultura del modelo

El análisis realizado evidencia aspectos clave de la cooperación que deben ser subrayados, bien porque están produciéndose ya y merecen ser reforzados o bien por el potencial de desarrollo que encierran. Estos aspectos, fundamentales para los agentes implicados en la cooperación, pueden permitir afianzar una cultura del modelo de cooperación público-social y avanzar hacia un despliegue completo del mismo.

A tenor del análisis realizado, tanto AAPP como TSSE identifican como condición indispensable en el modelo de cooperación público social el **conocimiento y reconocimiento mutuo de cada agente**. Resulta fundamental que se identifique y se ponga en valor el rol de cada agente implicado siendo conscientes, a su vez, de las limitaciones en la capacidad de acción de cada uno, con el fin de poder clarificar la distribución de funciones y tareas e identificar la aportación de cada uno.

En coherencia con lo anterior, se aboga por un modelo de **responsabilidad compartida**, sin menoscabar el liderazgo de la AAPP, que tienda al establecimiento de relaciones no jerárquicas en marcos de complementariedad de roles y saberes, buscando favorecer espacios de escucha mutua caracterizados por el reconocimiento y la puesta en valor de los agentes. Se apuesta también por la consolidación de equipos interdisciplinarios que permitan integrar diferentes perspectivas con el objetivo de ofrecer una atención integral, que ponga en el centro de la persona destinataria.

En este marco, la **coordinación** resulta un elemento fundamental. Ambos agentes coinciden en la necesidad de establecer cauces de coordinación eficaces para dar respuesta a situaciones de urgencia y en el establecimiento de protocolos de coordinación estables que puedan favorecer la creación de herramientas compartidas. Asimismo, se identifica como necesario trabajar por una coordinación interinstitucional más fluida y estable en el tiempo.

La **sostenibilidad económica** del modelo es, sin duda, una de las claves para su consolidación y avance. La cooperación público social ha sido fundamental para el nivel de despliegue del SVSS tanto en cantidad, extensión y calidad, contribuyendo a racionalizar el coste de las prestaciones, no desde la devaluación o externalización, a bajo coste, sino desde una buena gestión de los recursos. Para su avance, y en clave de mejora, los instrumentos de formalización, los cronogramas o la revisión de las cuantías son aspectos que tener en cuenta. A ello se añade la sostenibilidad en clave **de gestión**, que también es importante atender por el impacto que tiene en el modelo (en las personas profesionales, en los recursos, etc.). La unificación de procedimiento y/ criterios en los procesos burocráticos podría ser un importante factor de mejora de funcionamiento y dinamismo del modelo.

Poniendo el foco en las personas destinatarias, el modelo de cooperación público social tiene en **la accesibilidad, la cercanía y la personalización** características esenciales que deben seguir impulsándose en su despliegue. Los parámetros del modelo de comunitario de atención que el modelo mixto asume para sí implican una apuesta clara por situar a las personas destinatarias en el centro de la atención y desarrollo de respuestas, impulsando la accesibilidad, ofreciendo información suficiente, veraz y fácilmente comprensible, garantizando la proximidad, la continuidad en la atención, la personalización o la integralidad, etc.

Vinculado a ello, el modelo de cooperación debe caracterizarse por **la calidad y la innovación**, garantizando los parámetros del modelo comunitario en la atención a las personas destinatarias y la respuesta a nuevas situaciones o necesidades sociales, permitiendo atender a una mayor diversidad de perfiles y problemáticas y la identificación de buenas prácticas. Para ello resulta fundamental la generación de **conocimiento**, a partir del contacto directo con las propias personas destinatarias, de la identificación de necesidades no atendidas, del desarrollo y construcción conjunta de enfoques o modelos en la atención, del diseño colaborativo de metodologías y herramientas, etc. Además, la **medición** constituye un poderoso aliado en esa generación de conocimiento e innovación porque permite contar con criterios para valorar la calidad, la satisfacción o el impacto de los recursos y servicios.

Infografía 2. ¿Qué elementos son indispensables en el modelo?

¿Qué elementos son indispensables para el modelo?

- 1 CONOCIMIENTO Y RECONOCIMIENTO MUTUO**
 - Identificación del rol y el valor de cada agente implicado
 - Fortalezas y limitaciones de cada agente
- 2 RESPONSABILIDAD COMPARTIDA**
 - Identificación de derechos y deberes de cada agente implicado
 - Complementariedad de los agentes
 - Apuesta por equipos interdisciplinarios
 - Aprendizaje dialógico
- 3 COORDINACIÓN ESTABLE, ÁGIL Y EFICAZ**
 - Establecer cauces de coordinación para urgencias sociales
 - Coordinación interinstitucional estable y eficaz
 - Protocolos de coordinación estables entre los diferentes agentes
 - Co-diseño de herramientas compartidas
- 4 SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA Y DE GESTIÓN**
 - Instrumentos de financiación estables
 - Financiación con cronograma y revisable
 - Procedimientos y criterios unificados en procesos burocráticos
- 5 COHERENCIA CON EL MODELO COMUNITARIO DE ATENCIÓN**
 - Establecer mayor sinergia entre ambos modelos
 - Elementos del modelo: atención próxima, integral, continuada, personalizada y participativa
 - Respeto de los derechos de las personas destinatarias y sus familias
- 6 CALIDAD E INNOVACIÓN**
 - Respuesta a nuevas necesidades
 - Atención a la diversidad de perfiles y problemáticas
 - Identificación de buenas prácticas
- 7 CONOCIMIENTO Y MEDICIÓN**
 - Construcción conjunta de enfoques y modelos
 - Medición del impacto de los recursos y servicios
 - Medición de la satisfacción de las personas y sus familias

9. BIBLIOGRAFÍA

- Estatal. Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad. Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2003-22066>
- Euskadi. Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales. Disponible en: https://www.euskadi.eus/y22-bopv/es/bopv2/datos/2008/12/s08_0246.pdf
- Euskadi. DECRETO 185/2015, de 6 de octubre, de cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales. Disponible en: <https://www.legegunea.euskadi.eus/eli/es-pv/d/2015/10/06/185/dof/spa/html/webleg00-contfich/es/>
- Euskadi. Ley 3/2016, de 7 de abril, para la inclusión de determinadas cláusulas sociales en la contratación pública. Disponible en: https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2016-4172
- Euskadi. Ley 6/2016, de 12 de mayo, del Tercer Sector Social de Euskadi. Disponible en: <https://www.euskadi.eus/bopv2/datos/2016/05/1602096a.pdf>
- Gobierno Vasco (2018). *Estrategia de promoción del Tercer Sector Social de Euskadi*. Disponible en: <https://www.sareensarea.eus/images/documentos/DocumentacionDeReferencia/Estrategia-de-Promocin-del-Tercer-Sector-Social-28-11-2017.pdf>
- Gobierno Vasco (2021). *Estrategia de promoción del Tercer Sector Social de Euskadi. Plan de legislatura 2021-2024*. Disponible en: <https://3seuskadi.eus/libros/estrategia-de-promocion-del-tercer-sector-social-de-euskadi-plan-de-legislatura-2021-2024/>
- Observatorio Vasco del Tercer Sector Social de Euskadi. (Diciembre de 2021). Barómetro 2021 del Tercer Sector Social de Euskadi. Disponible en: https://3seuskadi.eus/wp-content/uploads/Informe_BAROMETRO2021_DEF.pdf

10. ANEXOS

10.1 Fichas descriptivas de las experiencias

10.1.1 Personas en situación o riesgo de dependencia

| 1.1 | |
|---|--|
| Nombre de la experiencia | Programa de apoyo a familias cuidadoras de personas dependientes |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz ▪ Ascudean – Asociación de familias cuidadoras y personas dependientes |
| Ámbito geográfico | Araba |
| Contingencia | Dependencia |
| Colectivo destinatario | Personas dependientes y sus familias |
| Web | https://labur.eus/xu0G5 |
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios D) en el acompañamiento social y en actividades de información, orientación y derivación, hacia los servicios de acceso a los diferentes sistemas de atención |
| Instrumento de formalización | Convenio |
| Coordinación entre agentes | Se consensua el contenido del proyecto entre entidad e institución. El contacto técnico es fluido y constante. Hay contactos de forma presencial dos veces al año, tanto al inicio de cara a proyectar la actividad, como al final para contrastar la evaluación de la actividad realizada |
| Resultado de la experiencia | Proporcionar atención integral a las familias cuidadoras desde el año 2000 |
| Descripción de la experiencia | |
| <p>Ascudean desarrolla dos programas: uno de ellos es un programa de respiro para familias cuidadoras y personas dependientes que contribuye a mejorar su calidad de vida; y el otro tiene como objetivo la promoción de la salud de las familias cuidadoras de personas dependientes. El programa se orienta a paliar el síndrome del <i>burn-out</i> del cuidador de personas dependientes desde una óptica psicosocial: ayudar a cuidarse físicamente (actividades dirigidas a ello) y también a seguir conectada con el tejido social donde reside (actividades de respiro, ocio, etc.). Y todo esto se hace junto con otras familias cuidadoras. Es un proyecto de carácter integral que también contempla acciones y servicios de formación, difusión y sensibilización dirigidas a la población en general con el objeto de dar a conocer a la sociedad la problemática de las familias cuidadoras y de las personas dependientes y de este modo, poner en valor y visibilizar la importante labor que desarrollan las personas y familias en el cuidado de sus familiares</p> | |

| 1.2 | |
|--|--|
| Nombre de la experiencia | Residencia Aspaldiko |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diputación Foral de Bizkaia ▪ Fundación Aspaldiko |
| Ámbito geográfico | Bizkaia |
| Contingencia | Dependencia |
| Colectivo destinatario | Personas mayores |
| Web | https://www.aspaldiko.org/index.php |
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios C) en la realización de funciones vinculadas a la figura de referente y a la coordinación de caso (participación en todo caso delegada por la Administración Responsable) |
| Instrumento de formalización | Concierto |
| Coordinación entre agentes | Servicio de Tercera Edad, Servicio de Inspección y Control de la Diputación Foral de Bizkaia |
| Resultado de la experiencia | Trayectoria de 20 años |
| Descripción de la experiencia | |
| <p>Se trata de un recurso de atención residencial para personas mayores en Bizkaia. Cuenta con servicio médico integrado por personal médico, gerocultor, enfermería y fisioterapeutas, así como de un servicio psicosocial con profesionales de distintas áreas tales como psicología, psicopedagogía, educación e integración social para proporcionar ayuda y apoyo permanente a las personas residentes. A su vez, proporciona atención a familiares a</p> | |

través del departamento de atención al residente y familias que está compuesto por trabajadoras sociales. El **objetivo** de cualquiera de los servicios prestados es garantizar los cuidados y cubrir las necesidades, procurando el bienestar de las personas usuarias y sus familias

| 1.3 | |
|--|--|
| Nombre de la experiencia | Centro de día Aspaldiko |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diputación Foral de Bizkaia ▪ Ayuntamiento de Portugalete ▪ Fundación Aspaldiko |
| Ámbito geográfico | Bizkaia |
| Contingencia | Dependencia |
| Colectivo destinatario | Personas Mayores |
| Web | https://lareseuskadi.org/portfolio/fundacion-aspaldiko/ |
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios C) en la realización de funciones vinculadas a la figura de referente y a la coordinación de caso (participación en todo caso delegada por la Administración Responsable) |
| Instrumento de formalización | Convenio |
| Coordinación entre agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Osakidetza ▪ Familias de las personas destinatarias del servicio ▪ Otras entidades del TSSE ▪ Otros agentes que puedan favorecer la participación comunitaria |
| Resultado de la experiencia | Aumento exponencial del número de plazas desde el 2001 al 2007 |
| Descripción de la experiencia | |
| <p>En 2001 la fundación puso en marcha un centro de día de ámbito comarcal mediante convenio con la Diputación Foral de Bizkaia, servicio que en 2004 se vio ampliado por la integración en Aspaldiko del Centro de día Municipal del Ayuntamiento de Portugalete. En la actualidad cohabitan en Aspaldiko los dos Centros de día, que disponen en su conjunto de un total de 60 plazas. En 2004 la Fundación asumió la gestión de los cuatro centros sociales que el Ayuntamiento de Portugalete tiene habilitados en la villa para personas mayores. Y en 2007, mediante concurso promovido por la Diputación Foral de Bizkaia, la Fundación se adjudica una Unidad Sociosanitaria de 27 plazas actualmente a pleno funcionamiento</p> | |

| 1.4 | |
|--|--|
| Nombre de la experiencia | Servicio de atención psicosocial y dinamización de las residencias Artibai y Santiespiritus |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ayuntamiento de Ondarroa ▪ Ayuntamiento de Bermeo ▪ Bizitzen Fundazioa |
| Ámbito geográfico | Bizkaia |
| Contingencia | Dependencia |
| Colectivo destinatario | Personas mayores en situación de gran dependencia |
| Web | https://www.bizitzen.org/servicios-bizitzen/ |
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios |
| Instrumento de formalización | Contrato |
| Coordinación entre agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Coordinadora de centros de Bizkaia de Bizitzen y dirección del centro residencial ▪ Periodicidad: mensual |
| Resultado de la experiencia | Continuidad en el tiempo |
| Descripción de la experiencia | |
| <p>Se trata de un programa terapéutico de intervención a nivel cognitivo, funcional y social dirigido a las personas usuarias de la residencia y se fundamenta en la idea de estimular mientras se genera también un entorno de convivencia y participación. El servicio tiene como objetivo fomentar las relaciones humanas, generando nuevas redes, consolidando el diálogo grupal y potenciando la solidaridad y participación comunitaria. Entendiendo que cada persona es única en sus capacidades y necesidades, el servicio se realiza desde la filosofía de atención centrada en la persona usuaria.</p> <p>OBJETIVO GENERAL: trabajar el equilibrio físico, psíquico, social y emocional de las personas residentes, con el objetivo de mejorar su calidad de vida y autonomía personal</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS:</p> | |

- Mejorar la capacidad funcional con técnicas de rehabilitación
- Prevenir el aumento de la dependencia a través de terapia de atención y programas especiales
- Desarrollar programas de estimulación física y psíquica para estimular el mantenimiento de las capacidades de las personas mayores
- Establecer y diseñar programas de animación sociocultural, supervisadas y dirigidas por profesionales
- Estimular buenas relaciones humanas entre las personas residentes
- Fomentar las relaciones que las personas mayores tienen en la comunidad
- Estimular el ejercicio de experiencias y conocimiento

| 1.5 | |
|---|--|
| Nombre de la experiencia | Zaintza eskola |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diputación Foral de Bizkaia ▪ Bizitzen Fundazioa |
| Ámbito geográfico | Bizkaia |
| Contingencia | Dependencia |
| Colectivo destinatario | Personas cuidadoras familiares que reciben la PECEF ¹⁵ y personas dependientes con discapacidad |
| Web | https://www.bizitzen.org/servicios-bizitzen/ |
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios C) en la realización de funciones vinculadas a la figura de referente y a la coordinación de caso (participación en todo caso delegada por la Administración Responsable) |
| Instrumento de formalización | Contrato |
| Coordinación entre agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Azpiegiturak y coordinadora del proyecto Bizitzen ▪ Metodología: periodicidad trimestral para reuniones y llamadas |
| Resultado de la experiencia | Continuidad en el tiempo |
| Descripción de la experiencia | |
| <p>Se trata de una formación que pretende mejorar la calidad de la atención y cuidados de las personas en situación de dependencia, la formación e instrucción en las tareas de cuidado desarrolladas por las personas perceptoras de PECEF y la posible incorporación sociolaboral de las mismas tras el periodo de cuidados a través de la certificación profesional que les pueda facilitar esta entrada al mundo laboral.</p> <p>El Certificado de Profesionalidad atención sociosanitaria a personas dependientes en instituciones sociales (sscs0208) se puede acreditar modularmente y/o de manera global según se vayan acumulando estas certificaciones modulares y sin que estas deban establecerse de manera continua (las personas podrán acabar módulos y/o unidades formativas sin tener que realizar todos ellos para acreditarlos).</p> <p>OBJETIVO GENERAL: Atender y apoyar a las personas cuidadoras familiares y a las personas con dependencia y/o discapacidad con el fin de facilitar un cuidado afectivo y cercano, y conseguir mejorar la calidad de vida de las personas implicadas en el cuidado familiar, así como los conocimientos y habilidades ligadas al cuidado</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ofrecer formación e información a las personas cuidadoras familiares acerca de los principales aspectos derivados de la dependencia o de aspectos concretos del cuidado relacionados con ella ▪ Contribuir al bienestar físico y psicológico de las personas cuidadoras familiares de personas con dependencia | |

| 1.6 | |
|------------------------------|---|
| Nombre de la experiencia | Egunon Etxea |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diputación Foral de Bizkaia ▪ Cáritas Bizkaia ▪ Fundación Tapia |
| Ámbito geográfico | Bizkaia |
| Contingencia | Dependencia |
| Colectivo destinatario | Personas mayores con un recorrido vital complejo y en situación de gran vulnerabilidad |
| Web | https://www.caritasbi.org/accion_social/centro-de-dia-egunon-etxea/ |
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios |
| Instrumento de formalización | Subvención |
| Coordinación entre agentes | Con los agentes públicos y/o sociales que resulte necesario |

¹⁵ PECEF: Prestación Económica para Cuidados en el Entorno Familiar.

| | |
|--|---|
| Resultado de la experiencia | Ofrecer atención continuada a las personas usuarias |
| Descripción de la experiencia | |
| <p>El proyecto Egunon Etxea consta de un centro de día que abre los 365 días del año, dos pisos compartidos en los que se alojan algunas de las personas que asisten al centro y la posibilidad de participar únicamente en algunos de los servicios.</p> <p>Objetivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Conseguir una buena adaptación al medio y mejorar su calidad de vida, potenciando sus capacidades intelectuales, físicas y sociales ▪ Tener cubiertas las necesidades primarias y mantener la autonomía en la ejecución de las tareas cotidianas ▪ Garantizar una atención sanitaria continuada a quienes no tengan posibilidad de acceder a otros recursos de la comunidad, cubriendo sobre todo aspectos preventivos y rehabilitadores <p>El centro de día es un servicio fundamentalmente social pero complementado con atención sanitaria y atención a necesidades primarias. Para la consecución de objetivos presta los siguientes servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Actividades con las personas usuarias en centro de día: esta modalidad permite utilizar todos los servicios del centro, aunque exclusivos del centro de día son sólo el servicio de animación sociocultural y el de psicología. Dentro del servicio de animación sociocultural se realizan las siguientes actividades como: juegos dinámicos, visitas culturales, trabajos manuales, proyección de películas y audiovisuales, paseos en el exterior, excursiones, juegos de mesa y celebración de fiestas especiales ▪ Servicios abiertos a las personas usuarias del centro en atención puntual: se encuentran abiertos a otras personas mayores en situación de vulnerabilidad del barrio como: podología, higiene y lavandería ▪ Actividades con las personas usuarias en atención a domicilio: visitas en sus domicilios, ayuda para realizar algunas gestiones, acompañamientos, podología y alguna actividad de enfermería | |

| | |
|---|--|
| 1.7 | |
| Nombre de la experiencia | Esku Onetan |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diputación Foral de Bizkaia ▪ Cáritas Bizkaia |
| Ámbito geográfico | Bizkaia |
| Contingencia | Dependencia |
| Colectivo destinatario | Personas mayores |
| Web | https://www.caritasbi.org/accion_social/esku-onetan-programa-de-respiro-para-personas-cuidadoras/ |
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios C) en la realización de funciones vinculadas a la figura de referente y a la coordinación de caso (participación en todo caso delegada por la Administración Responsable) |
| Instrumento de formalización | Subvención |
| Coordinación entre agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Voluntariado ▪ Otros agentes públicos y/o sociales |
| Resultado de la experiencia | Mejorar la calidad de vida de la persona cuidadora y de la persona dependiente |
| Descripción de la experiencia | |
| <p>El servicio busca conseguir paralelamente objetivos de mejora en la calidad de vida tanto de la persona cuidadora como de la persona dependiente, mediante la activación de resortes profesionales y de voluntariado. El principal objetivo de este programa es permitir descansar a la persona cuidadora unas horas de su labor, priorizando la permanencia de la persona mayor en el entorno. Pero además de ello, el servicio proporciona a la persona dependiente y a la persona cuidadora un plan de atención personalizada en su domicilio. Esku Onetan, basa sus acciones de respiro a personas cuidadoras en el voluntariado y en el personal contratado. A través del voluntariado se procura que las personas cuidadoras se sientan escuchadas, comprendidas y ayudadas en su labor. La ayuda que presta el voluntariado puede ser de dos tipos: 1) la persona voluntaria destina su tiempo a escuchar, compartir los sentimientos, preocupaciones y problemas del familiar derivados de su situación y 2) la persona voluntaria ofrece un compromiso estable, caracterizado por la gratuidad de su acción y la frecuencia y regularidad de su presencia (todas las semanas, el mismo día y el mismo horario) lo que favorece la formación de una relación de confianza entre la persona voluntaria, la cuidadora y la propia persona en situación de dependencia. Las personas voluntarias reciben formación, apoyo y acompañamiento técnico a través del área de Mayores y envejecimiento de Cáritas Bizkaia que trabaja en cada zona. En este caso, el personal profesional contratado se destina a ofrecer momentos de respiro puntuales, no periódicos y cuando la situación de la persona en situación de dependencia requiera de una atención especializada.</p> | |

1.8

| | |
|---|---|
| Nombre de la experiencia | Centro de apoyo a familias cuidadoras de personas dependientes Zaintzea |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ayuntamiento de Bilbao ▪ Suspergintza Elkartea |
| Ámbito geográfico | Bizkaia |
| Contingencia | Dependencia |
| Colectivo destinatario | Personas cuidadoras de personas dependientes |
| Web | http://www.zaintzea.org/ |
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios |
| Instrumento de formalización | Contrato |
| Coordinación entre agentes | Con los agentes públicos y/o sociales que resulte necesario |
| Resultado de la experiencia | Proporcionar apoyo a las personas cuidadoras de familiares dependientes |
| Descripción de la experiencia | |
| <p>El centro municipal de apoyo a familias cuidadoras, Zaintzea, integrado en el Área de Acción Social del Ayuntamiento de Bilbao, responde a la necesidad de atender y prevenir los efectos negativos que tienen los cuidados prolongados sobre las personas cuidadoras de familiares dependientes en el Municipio de Bilbao.</p> <p>Servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Informa y orienta de las dudas que puedan surgir sobre los diferentes servicios a los que pueden acceder. Y de manera personal asesora sobre otros aspectos relacionados con la situación de cuidado ▪ Imparte formación a familiares cuidadores, orientada al entrenamiento de habilidades para el cuidado de personas en el domicilio, así como a la adquisición de estrategias de autocuidado ▪ Ofrece apoyo psicológico (individual y/o grupal), con el objetivo de ayudar a manejar situaciones de ansiedad, dotar de habilidades para “pedir ayuda”, enseñar a gestionar su tiempo, y dominar sentimientos negativos <p>Además, se realizan acciones que tienen por finalidad prevenir, retrasar y evitar en la medida de lo posible, la aparición de las situaciones de dependencia en todos y todas las ciudadanas, y promocionar condiciones de vida saludable con actividades como taller de relajación, taller de memoria, taller de vida saludable... También se organiza un ciclo de conferencias, con carácter anual y en abierto, además de charlas para todas aquellas personas interesadas en distintos temas.</p> | |

1.9

| | |
|---|---|
| Nombre de la experiencia | Servicio de apoyo psicosocial a cuidadoras y cuidadores de personas dependientes de Trápaga, Barakaldo y Etxebarri: Zainduz |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ayuntamiento del Valle de Trápaga – Trapagaran ▪ Ayuntamiento de Barakaldo ▪ Ayuntamiento de Etxebarri ▪ Suspergintza Elkartea |
| Ámbito geográfico | Bizkaia |
| Contingencia | Dependencia |
| Colectivo destinatario | Personas dependientes y sus familias cuidadoras |
| Web | https://labur.eus/ZMme0 |
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios |
| Instrumento de formalización | Contrato |
| Coordinación entre agentes | Con los agentes públicos y/o sociales que resulte necesario |
| Resultado de la experiencia | Proporcionar apoyo a las personas cuidadoras de familiares dependientes |
| Descripción de la experiencia | |
| <p>Se trata de un programa de atención a la dependencia en el ámbito familiar y de apoyo a personas cuidadoras de personas dependientes, integrado por acciones, prestaciones y servicios sociales de responsabilidad pública, cuyo objetivo es mejorar la calidad del cuidado y de la permanencia de la persona cuidada en su entorno familiar y social. Dentro del programa se desarrollan actuaciones de información, formación y apoyo psico-socioeducativo a las personas cuidadoras de personas dependientes, así como, a las personas vulnerables a la dependencia.</p> <p>El programa incluye las siguientes prestaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Acciones de información y sensibilización: charlas destinadas a la ciudadanía en general sobre la dependencia y su cuidado ▪ Acciones de formación: cursos, seminarios, talleres, etc. dirigidos a personas cuidadoras de personas dependientes (menores, adultos, etc.) ▪ Servicios de apoyo psicológico grupal e individual, y grupos de autoayuda dirigidos a personas cuidadoras de personas dependientes | |

1.10

| | |
|--|---|
| Nombre de la experiencia | Talleres de entrenamiento de la memoria de Alonsotegi |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ayuntamiento de Alonsotegi ▪ Suspergintza Elkartea |
| Ámbito geográfico | Bizkaia |
| Contingencia | Dependencia |
| Colectivo destinatario | Personas mayores autónomas y/o en situación de fragilidad |
| Web | No disponible |
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios |
| Instrumento de formalización | Contrato |
| Coordinación entre agentes | Con los agentes públicos y/o sociales que resulte necesario |
| Resultado de la experiencia | Prevenir en mayor o menor medida el deterioro cognitivo en personas mayores |
| Descripción de la experiencia | |
| <p>Talleres dirigidos a personas mayores autónomas del municipio en situación de fragilidad. El objetivo es que las personas participantes trabajen de una manera activa las diferentes áreas del funcionamiento cognitivo: memoria, lenguaje, atención, concentración, razonamiento, abstracción, cálculo y praxias. El fin del taller no es otro que el prevenir/ralentizar un deterioro cognitivo, estimulando y con ello manteniendo las capacidades mentales existentes.</p> <p>OBJETIVOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Estimular y mantener sus capacidades mentales ▪ Desarrollar estrategias que posibiliten mantener una memoria activa ▪ Evitar su desconexión del entorno personal, familiar y social <p>Se plantean actividades a nivel individual y también algunas a nivel grupal. Cada una de las cuales está adaptada a las características y necesidades de las personas del grupo, de manera que las diferentes técnicas estarán destinadas tanto a dirigir como a motivar a las personas hacia la actividad y a facilitar una ejecución de la tarea sencilla y exitosa. Garantizando así que las personas tengan capacidad para la ejecución.</p> | |

1.11

| | |
|--|---|
| Nombre de la experiencia | Prevención e intervención en negligencia, abuso y/o maltrato a personas mayores y/o dependientes: Ondozain |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gobierno Vasco ▪ Suspergintza elkarte |
| Ámbito geográfico | Euskadi |
| Contingencia | Dependencia |
| Colectivo destinatario | Personas mayores y/o dependientes que reciben un trato negligente, de abuso y/o maltrato y las personas responsables del trato |
| Web | https://edefundazioa.org/servicios/ondozaain-prevenir-maltrato-personas-mayores-dependientes/ |
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios |
| Instrumento de formalización | Subvención |
| Coordinación entre agentes | Con los agentes públicos y/o sociales que resulte necesario |
| Resultado de la experiencia | Prevención de situaciones de negligencia, abuso o maltrato e intervenir en ellas |
| Descripción de la experiencia | |
| <p>El objetivo es prevenir la aparición de las situaciones de negligencia, abuso o maltrato e intervenir tanto con la víctima como con la responsable del mismo para frenar su avance y eliminar en la medida de lo posible las consecuencias derivadas de esta situación, así como de minimizar las secuelas y los sufrimientos derivados que ello conlleva. Se plantea una intervención socioeducativa orientada a prevenir la reaparición de dichas situaciones, así como a restablecer, siempre que sea posible, una relación sana entre la víctima y la persona perpetradora, implementando para ello procesos de recuperación del vínculo entre ambas.</p> <p>Este programa trata de implicar y trabajar de manera coordinada con otros profesionales relacionados con la víctima y con la persona responsable de la negligencia, el abuso y/o maltrato, para conseguir de este modo dar una respuesta lo más integral posible.</p> | |

1.12

| | |
|---|--|
| Nombre de la experiencia | Asistencia técnica a la asociación de personas mayores de Santutxu: dinamización y apoyo en la gestión del centro Bonaparte |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ayuntamiento de Bilbao ▪ Suspergintza Elkartea |
| Ámbito geográfico | Bizkaia |
| Contingencia | Dependencia |
| Colectivo destinatario | Personas Mayores |
| Web | No disponible |
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios |
| Instrumento de formalización | Contrato |
| Coordinación entre agentes | Con los recursos y/o servicios que se requiera |
| Resultado de la experiencia | Asesoramiento y acompañamiento en la gestión de la asociación |
| Descripción de la experiencia | |
| <p>Se trata de la asistencia técnica a la Asociación de Personas mayores de Santutxu y se concreta en un servicio de apoyo a la dinamización sociocultural de la Asociación y a la gestión del “Centro Bonaparte”.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Planificación y desarrollo de programas y actividades de la Asociación de Personas mayores de Santutxu “Centro Bonaparte” ▪ Asesoramiento y acompañamiento en la gestión de la Asociación ▪ Funciones auxiliares (apertura y cierre del centro, comunicación de incidencias,) relacionadas con la gestión del centro | |

1.13

| | |
|--|--|
| Nombre de la experiencia | Dinamización y envejecimiento activo en hogar de mayores de Derio |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ayuntamiento de Derio ▪ Suspergintza Elkartea |
| Ámbito geográfico | Bizkaia |
| Contingencia | Dependencia |
| Colectivo destinatario | Personas Mayores |
| Web | No disponible |
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios |
| Instrumento de formalización | Contrato |
| Coordinación entre agentes | Con los recursos y/o servicios que se requiera |
| Resultado de la experiencia | Prevención de factores que pueden provocar exclusión social y/o discriminación en el colectivo de personas mayores |
| Descripción de la experiencia | |
| <p>El programa de dinamización y envejecimiento activo pretende, “afrontar desde un enfoque innovador y creativo, las necesidades derivadas del proceso de envejecimiento, atajando todos los factores que pueden provocar exclusión social y/o discriminación en el colectivo de personas mayores. Entiende así mismo, este proceso como valor y ganancia que abre el camino a la optimización de oportunidades para la salud y la participación social, todo ello con el fin de fomentar la calidad de vida de las personas mayores”. Desde esta filosofía, entiende que la promoción del envejecimiento activo requiere fomentar y equilibrar la responsabilidad personal, el encuentro y la solidaridad intergeneracional, así como la creación de entornos favorables.</p> <p>OBJETIVO GENERAL: Promover la autonomía de las personas a través de acciones encaminadas a prevenir la aparición o el agravamiento de situaciones de dependencia</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ofrecer a las personas participantes una atención integral adaptada a sus necesidades e intereses ▪ Promover el envejecimiento activo por medio de una programación basada en los fundamentos de la pedagogía activa ▪ Contribuir a la mejora de la calidad de vida de las personas participantes en las actividades de dinamización del municipio ▪ Favorecer que las personas mayores estén integradas en la sociedad actual y sean valoradas y respetadas por todos los colectivos de edad, facilitando la apertura a programas comunitarios del municipio ▪ Impulsar que las personas mayores vivan su espacio de ocio de una forma creativa y participativa ▪ Fomentar que las personas mayores sean protagonistas de su propio proceso de envejecimiento <p>Estos objetivos, se adecuan en todo momento a cada una de las realidades en las que se interviene, teniendo en cuenta las necesidades, intereses, de las personas usuarias en cada caso y los recursos con los que cuentan.</p> | |

| 1.14 | |
|---|--|
| Nombre de la experiencia | Programa municipal de apoyo a personas cuidadoras familiares de personas dependientes y/o con discapacidad: Zainduz |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ayuntamientos de Leioa, Bermeo y Arrigorriaga ▪ Mancomunidad de Lea Artibai y Lea Ibarra ▪ Fundación Bizitzen |
| Ámbito geográfico | Bizkaia |
| Contingencia | Dependencia |
| Colectivo destinatario | Personas cuidadoras familiares de personas dependientes y/o con discapacidad |
| Web | https://www.bizitzen.org/familia-y-personas-cuidadoras/ |
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios D) en el acompañamiento social y en actividades de información, orientación y derivación, hacia los servicios de acceso a los diferentes sistemas de atención |
| Instrumento de formalización | Contrato |
| Coordinación entre agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Servicios Sociales de atención primaria ▪ Cuestiones a tratar: programación y actividades, derivaciones de casos, urgencias, casos de riesgo... |
| Resultado de la experiencia | Continuidad en el tiempo |
| Descripción de la experiencia | |
| <p>Se trata de un programa de atención y apoyo a la dependencia en el medio familiar y de ayuda para las personas cuidadoras familiares de personas con dependencia y/o discapacidad, integrado por diferentes acciones y líneas de actuación, cuyo objetivo es incidir en la mejora de la calidad del cuidado, en la calidad de vida de las personas cuidadoras y de las personas con dependencia y/o discapacidad.</p> <p>OBJETIVO GENERAL: Atender y apoyar a las personas cuidadoras familiares y a las personas con dependencia y/o discapacidad del municipio, con el fin de facilitar un cuidado afectivo y cercano, y conseguir mejorar la calidad de vida de las personas implicadas en el cuidado familiar</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Promocionar la autonomía personal de las personas con dependencia y/o discapacidad y de la ciudadanía en general ▪ Ofrecer formación e información a las personas cuidadoras familiares acerca de los principales aspectos derivados de la dependencia o de aspectos concretos del cuidado relacionados con ella ▪ Contribuir al bienestar físico y psicológico de las personas cuidadoras de personas con dependencia, mediante la creación de grupos de apoyo psicológico, grupos de autoayuda y apoyo psicológico | |

| 1.15 | |
|---|--|
| Nombre de la experiencia | Centro de día para personas mayores dependientes: Zainduz |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diputación Foral de Gipuzkoa ▪ Fundación Hurkoa |
| Ámbito geográfico | Gipuzkoa: Donostia y Pasaia |
| Contingencia | Dependencia |
| Colectivo destinatario | Personas mayores dependientes |
| Web | https://www.hurkoa.eus/es/servicios/centro-de-d%C3%ADa |
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios |
| Instrumento de formalización | Contrato |
| Coordinación entre agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Servicios Sociales de atención primaria de los Ayuntamientos de Pasaia y Donostia ▪ Nagusilan |
| Resultado de la experiencia | Larga trayectoria del servicio: desde 1986 |
| Descripción de la experiencia | |
| <p>Se ofrece una atención personalizada para responder a las necesidades de cada persona usuaria, cuidando especialmente los aspectos físicos, emocionales, cognitivos y sociales. Los objetivos principales son la mejora de la calidad de vida para las personas mayores dependientes y sus familiares cuidadores; favorecer la permanencia en su propio entorno y facilitar la continuidad de los cuidados.</p> | |

| 1.16 | |
|---|---|
| Nombre de la experiencia | Servicio de asistencia a domicilio de Mutriku, Elgoibar y Mendaro |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ayuntamiento de Elgoibar ▪ Ayuntamiento de Mutriku ▪ Ayuntamiento de Mendaro ▪ Bizitzen Fundazioa |
| Ámbito geográfico | Gipuzkoa: Elgoibar, Mutriku y Mendaro |
| Contingencia | Dependencia |
| Colectivo destinatario | Personas en situación de dependencia y sus familiares |
| Web | https://www.bizitzen.org/servicios-bizitzen/ |
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios |
| Instrumento de formalización | Contrato |
| Coordinación entre agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Servicios Sociales de atención primaria ▪ Coordinadora del Servicio de SAD que corresponda ▪ A través de llamadas telefónicas diarias, reuniones mensuales y reuniones extraordinarias en casos de urgencia |
| Resultado de la experiencia | Consolidación y crecimiento del servicio con el paso de los años (activo desde el 2004) |
| Descripción de la experiencia | |
| <p>Se trata de un servicio de atención integral directa en el domicilio dirigido a personas en situación de dependencia reconocida, con el fin de cubrir adecuadamente las necesidades básicas de la vida diaria y fomentar la autonomía posibilitado de esta manera su permanencia en su domicilio.</p> <p>Objetivo general: mejorar la calidad de vida de las personas en situación de dependencia</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Fomentar la autonomía personal de las personas con dependencia ▪ Prolongar en el tiempo lo máximo posible la permanencia de la persona con dependencia en su domicilio y mantener a las personas usuarias en su entorno | |

| 1.17 | |
|---|---|
| Nombre de la experiencia | Centro de día de Deba: intervención sociocultural |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ayuntamiento de Deba ▪ Bizitzen fundazioa |
| Ámbito geográfico | Gipuzkoa |
| Contingencia | Dependencia |
| Colectivo destinatario | Personas dependientes con grado I |
| Web | https://www.bizitzen.org/servicios-bizitzen/ |
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios |
| Instrumento de formalización | Contrato |
| Coordinación entre agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Coordinación entre la trabajadora social de los Servicios Sociales de atención primaria y la coordinadora de servicios de Bizitzen ▪ Periodicidad: reuniones mensuales |
| Resultado de la experiencia | Continuidad en el tiempo |
| Descripción de la experiencia | |
| <p>Se trata de un programa terapéutico de intervención a nivel cognitivo, funcional y social dirigida a las personas usuarias del centro de día y se fundamenta en la idea de estimular mientras se genera también un entorno de convivencia y participación. El servicio tiene como objetivo también fomentar las relaciones humanas, generando nuevas redes, consolidando el diálogo grupal y potenciando la solidaridad y participación comunitaria. Entendiendo que cada persona es única en sus capacidades y necesidades, el servicio se realiza desde la filosofía de atención centrada en la persona usuaria, y tiene como herramienta básica el Programa de Atención Individual (en adelante, PIA) que se realiza con cada una de las personas usuarias a través de procesos de evaluación y observación individualizados.</p> <p>OBJETIVO GENERAL: Mejorar la calidad de vida de las personas usuarias fomentando su autonomía personal a través de la estimulación cognitiva, funcional y social.</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Evaluar y dar un seguimiento individualizado de cada una de las personas usuarias a nivel cognitivo, funcional, afectivo- psíquico y social ▪ Planificar e implementar las actividades del servicio de animación sociocultural ▪ Mejorar o retrasar el deterioro cognitivo | |

- Fomentar la autonomía personal reactivando o rehabilitando las capacidades físicas y motoras
- Potenciar las redes sociales a través de la integración en el grupo
- Mejorar la autoestima y autoconcepto
- Asesorar e informar a la familia
- Evitar la institucionalización manteniendo a la persona en su entorno habitual

| 1.18 | |
|---|--|
| Nombre de la experiencia | Servicio de atención diurna para personas mayores de Andoain |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ayuntamiento de Andoain ▪ Lahar Elkargoa |
| Ámbito geográfico | Gipuzkoa: Andoain |
| Contingencia | Dependencia |
| Colectivo destinatario | Personas mayores de 65 años con necesidades de apoyo |
| Web | Http://www.laharelkargoa.org/gerontologia.html |
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios |
| Instrumento de formalización | Contrato |
| Coordinación entre agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Dedicación con periodicidad mensual a coordinación de la persona que ofrece el servicio con responsable/s municipal/es para seguimiento ▪ Contactos puntuales para transmisión de información urgente sobre personas usuarias ▪ Contacto puntual para cuestiones de gestión cuando se requiera, entre Servicios Sociales y la entidad ▪ Reuniones presenciales, correo electrónico y/ o contacto telefónico |
| Resultado de la experiencia | Adjudicación del servicio en mayo de 2022 |
| Descripción de la experiencia | |
| <p>OBJETIVO: favorecer la autonomía personal de las personas mayores, retrasando el deterioro y las posibles situaciones de dependencia y posibilitando la permanencia en el domicilio durante el mayor tiempo posible</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mantener las capacidades físicas y cognitivas a través de la realización de actividades y ejercicios sencillos (movilizaciones, lectura, juegos de mesa, estimulación de la memoria...) ▪ Facilitar el mantenimiento de las relaciones sociales y la comunicación en personas mayores que tienen poco apoyo social y/o permanecen mucho tiempo solas en el domicilio, con el fin de evitar el aislamiento y la desvinculación social ▪ Fomentar la iniciativa personal de las personas mayores para que se sientan integradas en su entorno más cercano ▪ Facilitar el acercamiento y las relaciones con otras personas para evitar la desvinculación social de las personas de edad avanzada | |

| 1.19 | |
|-------------------------------------|--|
| Nombre de la experiencia | Servicio de atención diurna dirigido a personas mayores en situación de vulnerabilidad, fragilidad y dependencia leve de Azkoitia |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ayuntamiento de Azkoitia ▪ Lahar Elkargoa |
| Ámbito geográfico | Gipuzkoa: Azkoitia |
| Contingencia | Dependencia |
| Colectivo destinatario | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Personas en situación de fragilidad, vulnerabilidad o soledad o en cualquier situación que los servicios sociales consideren pertinente ▪ Mayores de 65 años en riesgo de dependencia o situación de dependencia leve (1º grado, 25 y 39 puntos en el BVD¹⁶) |
| Web | http://www.laharelkargoa.org/gerontologia.html |
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios |
| Instrumento de formalización | Contrato |
| Coordinación entre agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Dedicación con periodicidad mensual a coordinación de la persona que ofrece el servicio con responsable/s municipal/es para seguimiento ▪ Contactos puntuales para transmisión de información urgente sobre personas usuarias |

¹⁶ BVD: Baremo Valoración Dependencia

| | |
|---|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Contacto puntual para cuestiones de gestión cuando se requiera, entre S Sociales y la entidad. ▪ Reuniones presenciales, correo electrónico y/ o contacto telefónico |
| Resultado de la experiencia | Tras servicio en forma de experiencia piloto con contrato menor (inicio en set. 2021) contrato tras adjudicación por concurso público en enero 2023, a esta entidad en UTE con otra, para prestación conjunta de este y otro servicio destinado al mismo colectivo e incluido en el mismo contrato |
| Descripción de la experiencia | |
| OBJETIVO: ayudar a las personas mayores en situación de riesgo o dependencia leve a que tengan autonomía, con el fin de que puedan continuar con su vida habitual e integrarse en la sociedad, paliando, en su caso, las situaciones de aislamiento. | |

| | |
|---|---|
| 1.20 | |
| Nombre de la experiencia | Servicio de atención diurna para personas mayores de Azpeitia |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ayuntamiento de Azpeitia ▪ Lahar Elkargoa |
| Ámbito geográfico | Gipuzkoa: Azpeitia |
| Contingencia | Dependencia |
| Colectivo destinatario | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Personas mayores de 65 años en riesgo o situación de dependencia (Grado 1 que hayan obtenido una puntuación en el BVD ente 25 y 39 puntos) ▪ Personas mayores sin reconocimiento de dependencia o con puntuaciones inferiores a 25 puntos en la BVD, mayores de 65 años, en situación de fragilidad ▪ En situación excepcional - Personas menores de 65 años en riesgo o situación de dependencia (Grado 1 que hayan obtenido una puntuación en el BVD ente 25 y 39 puntos) |
| Web | http://www.laharelkargoa.org/gerontologia.html |
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios |
| Instrumento de formalización | Contrato |
| Coordinación entre agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Dedicación con periodicidad mensual a coordinación de la persona que ofrece el servicio con responsable/s municipal/es para seguimiento ▪ Contactos puntuales para transmisión de información urgente sobre personas usuarias ▪ Contacto puntual para cuestiones de gestión cuando se requiera, entre Servicios Sociales y la entidad ▪ Reuniones presenciales, correo electrónico y/ o contacto telefónico. |
| Resultado de la experiencia | Adjudicación con contrato en abril de 2022 |
| Descripción de la experiencia | |
| OBJETIVO GENERAL: contribuir al mantenimiento de la autonomía personas mayores frágiles (en riesgo o en situación de dependencia Grado I, que hayan obtenido una puntuación en la BVD de hasta 39 puntos) y a su permanencia en su entorno habitual y su socialización, compensando en su caso situaciones de aislamiento | |
| OBJETIVOS ESPECÍFICOS: | |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Prevenir el deterioro, mantener y /o compensar la pérdida de autonomía y mejorar la misma a través de los programas de intervención socioeducativa y psicosocial ▪ Fortalecer el sentimiento de seguridad de las personas usuarias ▪ Favorecer la integración de las personas usuarias en su entorno comunitario evitando situaciones de aislamiento y/o exclusión ▪ Posibilitar, siempre que resulte viable, la permanencia de la persona en el domicilio el mayor tiempo posible, con una calidad de vida aceptable, retrasando o evitando el ingreso en un servicio de alojamiento o centro residencial | |

| | |
|---------------------------------|---|
| 1.21 | |
| Nombre de la experiencia | Talleres de promoción de la autonomía de Beasain |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ayuntamiento de Beasain ▪ Lahar Elkargoa |
| Ámbito geográfico | Gipuzkoa |
| Contingencia | Dependencia |

| | |
|--|---|
| Colectivo destinatario | <ul style="list-style-type: none"> Personas mayores de 65 años, empadronadas en Beasain y que: Se encuentren en riesgo o situación de dependencia (Grado 1, puntuación en BVD entre 25 y 39) Requieran un apoyo de baja intensidad No padezcan trastornos de conducta y/o presenten comportamiento que puedan perturbar gravemente el funcionamiento de los talleres o la normal convivencia en los mismos o que supongan riesgo para la propia persona, o para otras personas usuarias o para las y los profesionales |
| Web | http://www.laharelkargoa.org/gerontologia.html |
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios |
| Instrumento de formalización | Contrato |
| Coordinación entre agentes | <ul style="list-style-type: none"> Dedicación con periodicidad mensual a coordinación de la persona que ofrece el servicio con responsable/s municipal /es para seguimiento Contactos puntuales para transmisión de información urgente sobre personas usuarias Contacto puntual para cuestiones de gestión cuando se requiera, entre Servicios Sociales y la entidad Reuniones presenciales, correo electrónico y/ o contacto telefónico |
| Resultado de la experiencia | Adjudicación contrato en 2021 |
| Descripción de la experiencia | |
| OBJETIVOS: | |
| <ul style="list-style-type: none"> Contribuir al mantenimiento de la autonomía de las personas mayores en riesgo o situación de dependencia (Grado 1, puntuación en BVD entre 29 y 39) Favorecer la socialización de las personas usuarias, evitando situaciones de aislamiento Servir como elemento de detección de situaciones de necesidad que pudieran requerir la intervención de otros servicios Favorecer el mantenimiento de la persona en su entorno habitual | |

1.22

| | |
|--------------------------------------|--|
| Nombre de la experiencia | Servicio de atención diurna de Legorreta: servicio de intervención socioeducativa y psicosocial |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> Ayuntamiento de Legorreta Lahar Elkargoa |
| Ámbito geográfico | Gipuzkoa: Legorreta |
| Contingencia | Dependencia |
| Colectivo destinatario | <ul style="list-style-type: none"> Personas mayores de 65 años en riesgo o situación de dependencia (1º grado, entre 25 y 39 puntos en el BVD). Personas mayores, mayores de 65 años, en situación de vulnerabilidad, que no tengan reconocida su dependencia o tengan una puntuación inferior a 25 puntos en el BVD. Personas menores de 65 años en situación o riesgo de dependencia (1er grado con 25 y 39 puntos en el BVD) según valoración y orientación de los Servicios Sociales Personas en riesgo leve de exclusión social según valoración y orientación de los Servicios Sociales Otras situaciones, si el técnico de los servicios sociales así lo valora y orienta a través del informe social (por ejemplo, situaciones de soledad) |
| Web | http://www.laharelkargoa.org/gerontologia.html |
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios |
| Instrumento de formalización | Contrato |
| Coordinación entre agentes | <ul style="list-style-type: none"> Dedicación con periodicidad mensual a coordinación de la persona que ofrece el servicio con responsable/s municipal/es para seguimiento Contactos puntuales para transmisión de información urgente sobre personas usuarias Contacto puntual para cuestiones de gestión cuando se requiera, entre Servicios Sociales y la entidad Reuniones presenciales, correo electrónico y/ o contacto telefónico |
| Resultado de la experiencia | Adjudicación con contrato (tras experiencia piloto): mayo 2022 |
| Descripción de la experiencia | |

OBJETIVO: contribuir al mantenimiento de la autonomía con las personas en riesgo o situación de dependencia, así como a la permanencia e integración social en su entorno habitual, compensando, en su caso, las situaciones de aislamiento.

| 1.23 | |
|--|---|
| Nombre de la experiencia | Servicio de Atención Diurna Eliz-Gain |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ayuntamiento de Pasaia ▪ Lahar Elkargoa |
| Ámbito geográfico | Gipuzkoa: Pasaia |
| Contingencia | Dependencia |
| Colectivo destinatario | Personas mayores en situación de vulnerabilidad y fragilidad |
| Web | http://www.laharelkargoa.org/gerontologia.html |
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios |
| Instrumento de formalización | Contrato |
| Coordinación entre agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Dedicación con periodicidad mensual a coordinación de la persona que ofrece el servicio con responsable/s municipal /es para seguimiento ▪ Contactos puntuales para transmisión de información urgente sobre personas usuarias. ▪ Contacto puntual para cuestiones de gestión cuando se requiera, entre Servicios Sociales y la entidad ▪ Reuniones presenciales, correo electrónico y/o contacto telefónico |
| Resultado de la experiencia | Adjudicación con contrato en enero 2020 |
| Descripción de la experiencia | |
| <p>Actividades de promoción de la salud física, de la salud cognitiva y de las relaciones sociales y de la integración, de carácter lúdico y manual, con los siguientes objetivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Información, valoración y seguimiento, Intervención socioeducativa y psicosocial: e intervención estimulativa o rehabilitadora: desarrollo de habilidades a través de actividades y ejercicios sencillos de estimulación de capacidades para realizar las actividades básicas de la vida diaria ▪ Intervención educativa: ocio, actividades educativo-culturales ▪ Acompañamiento social ▪ Transporte adaptado en su caso | |

| 1.24 | |
|-------------------------------------|--|
| Nombre de la experiencia | Servicio de atención diurna para personas mayores de Urnieta |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ayuntamiento de Urnieta ▪ Lahar Elkargoa |
| Ámbito geográfico | Gipuzkoa: Urnieta |
| Contingencia | Dependencia |
| Colectivo destinatario | <p>Personas mayores empadronadas en el municipio, mayores de 65 años y derivadas por los Servicios Sociales que requieran un apoyo de baja intensidad para la cobertura de las necesidades atendidas por el mismo, con algunas de las siguientes características:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ En situación de dependencia grado I ▪ En riesgo de dependencia que no tienen reconocida la situación de dependencia, pero en situación de fragilidad, aislamiento social y/o soledad y que así sean consideradas por parte de los servicios sociales municipales. <p>Otras condiciones indispensables para poder acceder al servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ En caso de padecer una enfermedad infecciosa y contagios y/o una enfermedad mental, no rehusar el tratamiento correspondiente ▪ No padecer alteraciones de conducta y/o no mostrar conductas que puedan alterar gravemente el funcionamiento del servicio ▪ No necesitar ninguna ayuda sanitaria especializada y/o permanente fuera del alcance y de las posibilidades de dotación propias del servicio |
| Web | http://www.laharelkargoa.org/gerontologia.html |
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios |
| Instrumento de formalización | Contrato |

| | |
|---|--|
| Coordinación entre agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Dedicación con periodicidad mensual a coordinación de la persona que ofrece el servicio con responsable/s municipal/es para seguimiento ▪ Contactos puntuales para transmisión de información urgente sobre personas usuarias ▪ Contacto puntual para cuestiones de gestión cuando se requiera, entre Servicios Sociales y la entidad ▪ Reuniones presenciales, correo electrónico y/ o contacto telefónico |
| Resultado de la experiencia | Adjudicación con contrato en agosto 2019 |
| Descripción de la experiencia | |
| OBJETIVOS: | |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Favorecer la autonomía personal de las personas mayores, retrasando el deterioro y las posibles situaciones de dependencia y posibilitando la permanencia en el domicilio durante el mayor tiempo posible ▪ Mantener las capacidades físicas y cognitivas a través de la realización de actividades y ejercicios sencillos (movilizaciones, lectura, juegos de mesa, estimulación de la memoria...) ▪ Facilitar el mantenimiento de las relaciones sociales y la comunicación en personas mayores que cuentan con escaso apoyo social y/o permanecen mucho tiempo solas en el domicilio, con el fin de evitar el aislamiento y la desvinculación social ▪ Fomentar la iniciativa personal de las personas mayores para que se sientan integradas en su entorno ▪ Facilitar el acercamiento y las relaciones con otras personas para evitar la desvinculación social | |

| | |
|--|--|
| 1.25 | |
| Nombre de la experiencia | Servicio de atención diurna Lagun artean de Usurbil |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ayuntamiento de Usurbil ▪ Lahar Elkargoa |
| Ámbito geográfico | Gipuzkoa |
| Contingencia | Dependencia |
| Colectivo destinatario | <ul style="list-style-type: none"> ▪ En riesgo o situación de dependencia (Grado I, personas de 65 años o más edad) ▪ Perdonas sin dependencia reconocida o por debajo de la Valoración de Dependencia o personas mayores de 75 años (riesgo de vulnerabilidad) ▪ Personas mayores de 65 años en riesgo de aislamiento, soledad, abandono y trato inadecuado |
| Web | http://www.laharelkargoa.org/gerontologia.html |
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios |
| Instrumento de formalización | Contrato |
| Coordinación entre agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Dedicación con periodicidad mensual a coordinación de la persona que ofrece el servicio con responsable/s municipal/es para seguimiento ▪ Contactos puntuales para transmisión de información urgente sobre personas usuarias ▪ Contacto puntual para cuestiones de gestión cuando se requiera, entre Servicios Sociales y la entidad ▪ Reuniones presenciales, correo electrónico y/ o contacto telefónico |
| Resultado de la experiencia | Adjudicación con contrato en 2018 tras experiencia piloto |
| Descripción de la experiencia | |
| OBJETIVO: Contribuir al mantenimiento de la autonomía y favorecer el seguimiento y la integración social en el entorno habitual compensando, en caso de ser necesario, con diferentes grados y recursos de apoyo. | |

| | |
|-------------------------------------|---|
| 1.26 | |
| Nombre de la experiencia | Talleres de prevención de la dependencia |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ayuntamiento de Hernani ▪ Lahar Elkargoa |
| Ámbito geográfico | Gipuzkoa: Hernani |
| Contingencia | Dependencia |
| Colectivo destinatario | Personas mayores de 60 años o que se encuentren jubiladas |
| Web | http://www.laharelkargoa.org/gerontologia.html |
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios |
| Instrumento de formalización | Contrato |

| | |
|--|--|
| Coordinación entre agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Figura de coordinación con responsable/s municipal /es para seguimiento, recepción de casos, transmisión de incidencias, y gestión del servicio con equipo de monitores/as ▪ Contactos puntuales para transmisión de esta información y otras relativas a personas usuarias ▪ Contacto puntual para cuestiones de gestión cuando se requiera, entre Servicios Sociales y la entidad ▪ Reuniones presenciales, correo electrónico y/ o contacto telefónico |
| Resultado de la experiencia | Adjudicación con contrato en diciembre 2019 |
| Descripción de la experiencia | |
| <p>Forma parte del conjunto de prestaciones destinadas a la prevención comunitaria. Ofrece intervención psicosocial, con actividad estimulativa o rehabilitadora (desarrollo de habilidades; actividades y ejercicios sencillos de estimulación de capacidades para realizar actividades básicas de la vida diaria), y –Educativa (ocio, actividades educativo-culturales). Los talleres contribuyen al mantenimiento de la autonomía de las personas mayores a su permanencia en su entorno de vida habitual y su socialización, compensando en su caso situaciones de aislamiento.</p> | |

| | |
|--|--|
| 1.27 | |
| Nombre de la experiencia | Servicio de atención diurna Lagunkide-acoge y dinamización de los clubes de jubilados/as de SS del Ayuntamiento de Errenteria |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ayuntamiento de Errenteria ▪ Lahar Elkargoa |
| Ámbito geográfico | Gipuzkoa: Errenteria |
| Contingencia | Dependencia |
| Colectivo destinatario | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Atención diurna: personas mayores de 65 años y excepcionalmente mayores de 60, en riesgo o situación de dependencia (Grado 1, con puntuación BVD entre 25 y 39) ▪ Dinamización: dirigido a personas pensionistas o jubiladas socios/as y que participen en cualquiera de los 8 clubes de jubilados/as del municipio |
| Web | http://www.laharelkargoa.org/gerontologia.html |
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios |
| Instrumento de formalización | Contrato |
| Coordinación entre agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Dedicación en jornada completa a coordinación de ambos servicios con responsable/s municipal /es para seguimiento, así como con cada una de las Juntas Directivas de las asociaciones de jubilados/as y otros agentes sociales implicados ▪ Contactos puntuales para transmisión de información urgente sobre personas usuarias ▪ Contacto puntual para cuestiones de gestión cuando se requiera, entre S Sociales y la entidad ▪ Reuniones presenciales, correo electrónico y/ o contacto telefónico |
| Resultado de la experiencia | Seis unidades de atención diurna y ocho clubes de personas mayores jubiladas/pensionistas |
| Descripción de la experiencia | |
| Objetivos de la dinamización: | |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Potenciar y generar procesos encaminados a la consecución de una mayor asistencia, participación y autogestión de grupos, de manera que las personas mayores sean un modelo a seguir para las generaciones venideras ▪ Canalizar vías de relación y comunicación entre las personas mayores y la comunidad. Impulsar actividades que generen vínculos de comunicación, encuentro y relación entre las personas mayores del municipio ▪ Elaborar estrategias que aumenten la participación de nuevas personas en las actividades organizadas ▪ Responder a las necesidades de las áreas de intervención de salud, relaciones sociales, ocio-cultura-educación de las personas mayores ▪ Dotar al centro de los recursos necesarios que posibiliten una gestión óptima de los mismos ▪ Trabajar la prevención de las problemáticas (emocionales y psico-físicas) relacionadas con la edad, así como la promoción de la salud desde un concepto genera | |
| Objetivos de la atención diurna: | |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Favorecer la autonomía personal de las personas mayores, retrasando el deterioro y las posibles situaciones de dependencia y posibilitando la permanencia en el domicilio durante el mayor tiempo posible ▪ Mantener las capacidades físicas y cognitivas a través de la realización de actividades y ejercicios sencillos (movilizaciones, lectura, juegos de mesa, estimulación de la memoria...) | |

- Facilitar el mantenimiento de las relaciones sociales y la comunicación en personas mayores que tienen poco apoyo social y/o permanecen mucho tiempo solas en el domicilio, con el fin de evitar el aislamiento y la desvinculación social

| 1.28 | |
|---|--|
| Nombre de la experiencia | Servicio de dinamización y animación para personas mayores en los centros cívicos Gure-Txoko y El Salvador y el Servicio de atención diurna para personas mayores |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> Ayuntamiento de Zumarraga Lahar Elkargoa |
| Ámbito geográfico | Gipuzkoa: Zumarraga |
| Contingencia | Dependencia |
| Colectivo destinatario | <ul style="list-style-type: none"> Atención Diurna: personas mayores de 65 años y excepcionalmente mayores de 60, en riesgo o situación de dependencia (Grado 1, con puntuación BVD entre 25 y 29) Dinamización: dirigido a personas pensionistas o jubiladas socios/as y que participan en cualquiera de los 8 clubes de jubilados/as del municipio |
| Web | http://www.laharelkargoa.org/gerontologia.html |
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios |
| Instrumento de formalización | Contrato |
| Coordinación entre agentes | <ul style="list-style-type: none"> Dedicación en jornada completa a coordinación de ambos servicios con responsable/s municipal /es para seguimiento, así como con cada una de las Juntas Directivas de las asociaciones de jubilados/as y otros agentes sociales implicados Contactos puntuales para transmisión de información urgente sobre personas usuarias Contacto puntual para cuestiones de gestión cuando se requiera, entre Servicios Sociales y la entidad Reuniones presenciales, correo electrónico y/ o contacto telefónico |
| Resultado de la experiencia | Adjudicación de ambos servicios, incluyendo Atención Diurna, con contrato en enero 2022 (servicio de dinamización: adjudicaciones ininterrumpidas desde antes de 2005) |
| Descripción de la experiencia | |
| <ul style="list-style-type: none"> Dinamización-animación de centros cívicos para jubilados/as-pensionistas: realización de actividades y talleres ocupacionales de carácter preventivo, así como fomento de la participación e inclusión social, evitando situaciones de aislamiento que pueden afectar al colectivo Atención diurna para personas mayores de carácter integrador, preventivo y asistencial que ofrece durante el día apoyo de baja intensidad ligado a sus necesidades de atención personales básicas, terapéuticas y socioculturales de las personas mayores atendidas, y además proporciona a los familiares o cuidadores habituales el apoyo y orientación necesarios para facilitar su atención, favoreciendo la permanencia en su ambiente familiar y social | |

| 1.29 | |
|-------------------------------------|--|
| Nombre de la experiencia | Servicio de atención psicosocial de la residencia de personas mayores y Centro de día Santa María Magdalena |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> Ayuntamiento de Hernani (KABIA) Lahar Elkargoa |
| Ámbito geográfico | Gipuzkoa |
| Contingencia | Dependencia |
| Colectivo destinatario | Personas usuarias del servicio en el que se presta la atención |
| Web | http://www.laharelkargoa.org/gerontologia.html |
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios |
| Instrumento de formalización | Contrato |
| Coordinación entre agentes | <ul style="list-style-type: none"> Reuniones continuas de la figura de coordinación con personal técnico de la residencia para seguimiento de casos atendidos y de las actividades a realizar/realizadas Reuniones semanales del equipo de intervención para diseño, preparación y ejecución de las actividades que integran el servicio |

| | |
|---|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> Contactos de la entidad con responsables del centro para seguimiento del servicio, en formato telefónico o correo electrónico, así como reuniones de la entidad con frecuencia mínima anual |
| Resultado de la experiencia | Contrato desde 2001, con sucesivas adjudicaciones ininterrumpidas. En prórroga técnica a enero 2023 y pendiente de nueva licitación |
| Descripción de la experiencia | |
| <p>Servicios para personas mayores dependientes fuera del domicilio, actualmente de competencia foral y gestionados por el ente autónomo Kabia.</p> <p>OBJETIVOS: figura de Psicólogo/a:</p> <ul style="list-style-type: none"> Elaboración de informes psicológicos Evaluación integral de las personas usuarias Planificación y desarrollo de programas de intervención psicosocial Asesoramiento y apoyo al personal de intervención directa Asesoramiento y apoyo a familias Asesoramiento a la dirección y a los órganos de representación de los mayores Desarrollo y mantenimiento del sistema de calidad <p>OBJETIVOS: figura de coordinación:</p> <ul style="list-style-type: none"> Diseñar, organizar, ejecutar y evaluar las actividades en las que se materialice el Programa de intervención psicosocial en su integridad Coordinar el programa de intervención psicosocial objeto del contrato Participar en las reuniones y otras actividades del Equipo Técnico Interdisciplinar y particularmente en la elaboración de los Planes de Atención Individual que el Centro elabora para cada residente o usuario de centro de día Supervisar y coordinar la actividad del resto de profesionales que prestan el servicio | |

| | |
|--|---|
| 1.30 | |
| Nombre de la experiencia | Servicio de atención psicosocial de la residencia de personas mayores de Mizpirualde de Bergara |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> Fundación Pública Residencia de Ancianos Mizpirualde (KABIA) Lahar Elkargoa |
| Ámbito geográfico | Gipuzkoa |
| Contingencia | Dependencia |
| Colectivo destinatario | Personas usuarias del servicio en el que se presta la atención |
| Web | http://www.laharelkargoa.org/gerontologia.html |
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios |
| Instrumento de formalización | Contrato |
| Coordinación entre agentes | <ul style="list-style-type: none"> Reuniones continuas de la figura de coordinación con personal técnico de la residencia para seguimiento de casos atendidos y de las actividades a realizar/realizadas Reuniones semanales del equipo de intervención para diseño, preparación y ejecución de las actividades que integran el servicio Contactos de la entidad con responsables del centro para seguimiento del servicio, en formato telefónico o correo electrónico, así como reuniones de la entidad con frecuencia mínima anual |
| Resultado de la experiencia | Contrato desde 2004, con sucesivas adjudicaciones ininterrumpidas. En prórroga técnica a enero 2023 y pendiente de nueva licitación. |
| Descripción de la experiencia | |
| <p>Servicio dirigido a personas mayores dependientes que se encuentran fuera del domicilio, actualmente de competencia foral y gestionados por el ente autónomo Kabia.</p> <p>OBJETIVOS: figura de Psicólogo/a</p> <ul style="list-style-type: none"> Elaboración de informes psicológicos Evaluación integral de las personas usuarias Planificación y desarrollo de programas de intervención psicosocial Asesoramiento y apoyo al personal de intervención directa Asesoramiento y apoyo a familias Asesoramiento a la dirección y a los órganos de representación de los y las mayores Desarrollo y mantenimiento del sistema de calidad | |

OBJETIVOS: figura de coordinación

- Diseñar, organizar, ejecutar y evaluar las actividades en las que se materialice el Programa de intervención psicosocial en su integridad
- Coordinar el programa de intervención psicosocial objeto del contrato
- Participar en las reuniones y otras actividades del Equipo Técnico Interdisciplinar y particularmente en la elaboración de los PIA que el Centro elabora para cada residente o usuario de centro de día
- Supervisar y coordinar la actividad del resto de profesionales que prestan el servicio

1.31

| | |
|--|--|
| Nombre de la experiencia | Programas de prevención y sensibilización en el ámbito de los Servicios Sociales |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diputación Foral de Gipuzkoa ▪ Lahar Elkargoa |
| Ámbito geográfico | Gipuzkoa |
| Contingencia | Dependencia |
| Colectivo destinatario | Voluntariado que atiende a personas mayores con algún tipo y nivel de dependencia |
| Web | http://www.laharelkargoa.org/formacion.html |
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios |
| Instrumento de formalización | Subvención |
| Coordinación entre agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Se coordina la solicitud y recepción de la resolución correspondiente, con la Administración que ofrece la subvención, así como la entrega de memoria técnica y económica correspondiente a lo realizado a través de la subvención ▪ Se coordina la organización de los cursos con las personas responsables de Servicios Sociales municipales a quienes se les ofertan anualmente. |
| Resultado de la experiencia | La subvención se recibe anualmente y de forma ininterrumpida desde alrededor del año 2000. |
| Descripción de la experiencia | |
| <p>Impartición de una serie de acciones formativas gratuitas, ofrecidas y organizadas en colaboración con diversos ayuntamientos. Se trata de cursos de unas 12 horas, dirigidos a voluntariado y personas que atienden, en cualquier ámbito no estrictamente profesional, a personas mayores. Son (todos los años) talleres teórico-prácticos acerca de temas que pueden afectar a personas mayores, tanto en relación con trastornos de comportamiento (en caso de demencias, etc.) como con problemas psicoafectivos (ansiedad-depresión)...No se trata de formación "reglada", sino de talleres de "sensibilización y prevención" de corta duración e impartido por personas que, generalmente, cuentan con experiencia en servicios que se ofrecen en el ámbito de la gerontología.</p> | |

1.32

| | |
|--|---|
| Nombre de la experiencia | Gizakude |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diputación Foral de Gipuzkoa ▪ APTEs: diseño y tecnología social |
| Ámbito geográfico | Gipuzkoa |
| Contingencia | Dependencia |
| Colectivo destinatario | Personas con dependencia y sus familias |
| Web | https://labur.eus/vLXRB |
| Área de participación | D) en el acompañamiento social y en actividades de información, orientación y derivación, hacia los servicios de acceso a los diferentes sistemas de atención |
| Instrumento de formalización | Subvención |
| Coordinación entre agentes | La coordinación entre agentes se produce en el propio grupo motor del proyecto en el que participan como uno más técnicos de Diputación Foral De Gipuzkoa. De hecho, la incorporación de estos ha facilitado la realización de algunas de las acciones previstas como son los contrastes con la administración. El grupo motor se reúne de forma periódica. |
| Resultado de la experiencia | En activo desde el año 2019 |
| Descripción de la experiencia | |
| <p>En el marco de la convocatoria para proyectos innovadores de Etorbizuna Eraikiz que ha puesto en marcha la Diputación Foral De Gipuzkoa en el despliegue de proyectos desde la cogobernanza, se apoyó Gizakude, que busca</p> | |

promover un modelo de gestión propio de las entidades con vocación humanista (acompañamiento de mayores, atención discapacidad, etc.) frente a los modelos de gestión propios del ámbito empresarial o industrial (EFQM, modelo de gestión avanzado o aurrerabide). Y ese modelo de gestión bebería del paradigma de atención centrada en la persona. Se pretende que el modelo de gestión se impregne en ese modelo de atención centrado en personas. Se quiere proponer una manera de gestionar en la que la vocación humanitaria sea prioritaria. Se busca coherencia entre la intervención con las personas y la gestión. Participan: AFAGI, Aita Menni, Zorroaga Fundazioa, Emaús Fundación Social, PR4 Tecnología Social y Laida San Sebastián. Y desde el comienzo, Diputación Foral De Gipuzkoa planteó insertar en el grupo motor a personal de su Organismo Autónomo Kabia. De hecho, no era un modelo mixto de partida, si no sobrevenido por este interés de la propia Diputación Foral De Gipuzkoa.

| 1.33 | |
|---|--|
| Nombre de la experiencia | Etxean Bizi |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diputación Foral de Gipuzkoa ▪ Ayuntamientos de Elgoibar, Errenteria y Pasaia ▪ Fundación Matía |
| Ámbito geográfico | Gipuzkoa |
| Contingencia | Dependencia |
| Colectivo destinatario | Personas mayores, con dependencia y sus familias, que optan por la continuidad en su domicilio. |
| Web | https://labur.eus/uWHCu |
| Área de participación | C) en la realización de funciones vinculadas a la figura de referente y a la coordinación de caso (participación en todo caso delegada por la administración responsable) |
| Instrumento de formalización | Subvención y convenio |
| Coordinación entre agentes | El contacto con las administraciones es a nivel macro en el desarrollo del proyecto y a nivel micro con las gestoras de caso acompañando de manera continuada el cambio en la manera de entender los cuidados a partir de casos reales |
| Resultado de la experiencia | Ofrecer un servicio que priorice la atención en el hogar, dejando como último recurso la institucionalización. |
| Descripción de la experiencia | |
| <p>Etxean Bizi es un proyecto de Fundación Matia que entronca con otros como Etxean ondo. Etxean bizi se enmarca dentro del programa Etorikizuna Eraikiz de la Diputación Foral de Gipuzkoa y con él se busca transformar la atención de las personas mayores y con dependencia, yendo hacia un modelo integral que priorice la atención en el hogar, dejando como último recurso la institucionalización. El proyecto tiene dos dimensiones: una de investigación con enfoque participativo y otra de acompañamiento directo a través de la figura de gestora de caso. A través de esta figura que tiene un conocimiento muy cercano de la persona y lo que se vive en su domicilio, se pretende empoderarla en su situación de dependencia haciéndola protagonista de cómo quiere ser acompañada y cuidada. En este sentido, se integra y coordina a todos los agentes participantes en la atención: familias, servicios sociales, SAD, atención primaria y especializada de salud, empleadas de hogar y cuidados, asistentes personales, voluntariado y red comunitaria, servicios de proximidad, etc.</p> | |

| 1.34 | |
|--|---|
| Nombre de la experiencia | Talleres para la mejora de la memoria de las personas mayores |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ayuntamiento de Usurbil ▪ Lahar Elkargoa |
| Ámbito geográfico | Gipuzkoa: Usurbil |
| Contingencia | Dependencia |
| Colectivo destinatario | Personas mayores autónomas del municipio de Usurbil |
| Web | http://www.laharelkargoa.org/gerontologia.html |
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios |
| Instrumento de formalización | Contrato |
| Coordinación entre agentes | Contacto telefónico o por correo electrónico y reunión puntual con frecuencia mínima anual para seguimiento |
| Resultado de la experiencia | Primera adjudicación con contrato en septiembre 2012 y sucesivas adjudicaciones ininterrumpidas |
| Descripción de la experiencia | |
| <p>Los talleres del programa para mejorar la memoria están dirigidos a las personas mayores empadronadas en el municipio y se imparten en los locales de las asociaciones de personas jubiladas.</p> | |

OBJETIVOS:

- Familiarizar a las personas mayores con las características y funcionamiento básico de la memoria
- Mejorar el nivel de memoria de las personas mayores e impulsar el proceso cognitivo básico
- Formación en estrategias y técnicas de la memoria y estimular el proceso
- Recursos y estrategias útiles para prevenir la pérdida de memoria
- Proporcionar recursos para hacer frente a los factores que afectan a la capacidad de la memoria
- Trabajar ejercicios prácticos que simulen actividades cotidianas
- Fomentar la capacidad intelectual, autonomía, bienestar y/o situación funcional de las personas mayores

1.35

| | |
|--|--|
| Nombre de la experiencia | Provisión de medidas de apoyo a personas mayores con deterioro cognitivo y a personas con enfermedades mentales grave |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diputación Foral de Gipuzkoa ▪ Fundación Hurkoa |
| Ámbito geográfico | Gipuzkoa |
| Contingencia | Dependencia |
| Colectivo destinatario | Personas mayores con deterioro cognitivo y personas adultas con enfermedad mental grave |
| Web | https://www.hurkoa.eus/es/servicios/actividad-tutelar |
| Área de participación | <p>A) en la gestión de los sistemas de responsabilidad pública y espacios de interacción entre sistemas</p> <p>C) en la realización de funciones vinculadas a la figura de referente y a la coordinación de caso (participación en todo caso delegada por la administración responsable)</p> |
| Instrumento de formalización | Contrato |
| Coordinación entre agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Servicios Sociales de atención primaria de los Ayuntamientos ▪ Juzgados ▪ Entidades del Tercer Sector ▪ Hospitales psiquiátricos ▪ Centros de Salud Mental (CSM) ▪ Residencias de mayores |
| Resultado de la experiencia | Sin periodos de inactividad desde su inicio. |
| Descripción de la experiencia | |
| <p>Aceptar y gestionar tutelas de personas con incapacidad jurídica de obrar y que no cuenten con un entorno sociofamiliar que pueda gestionarlo o no sea aconsejable que asuma el cargo de tutor/a. A través del servicio se persigue conseguir mejorar la calidad de vida de las personas incapacitadas y potenciar su autonomía, todo desde un modelo de Atención Centrada en la Persona (ACP).</p> | |

1.36

| | |
|--|---|
| Nombre de la experiencia | Servicio de atención telefónica a personas cuidadoras: Zaintel |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gobierno Vasco ▪ Bizitzen Fundazioa |
| Ámbito geográfico | Euskadi |
| Contingencia | Dependencia |
| Colectivo destinatario | Personas cuidadoras familiares de personas dependientes y/o con discapacidad de Euskadi |
| Web | https://www.bizitzen.org/familia-y-personas-cuidadoras/ |
| Área de participación | <p>B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios</p> <p>D) en el acompañamiento social y en actividades de información, orientación y derivación, hacia los servicios de acceso a los diferentes sistemas de atención</p> |
| Instrumento de formalización | Subvención |
| Coordinación entre agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Dirección de Servicios Sociales de Gobierno Vasco ▪ Periodicidad: puntual |
| Resultado de la experiencia | Continuidad a lo largo del tiempo |
| Descripción de la experiencia | |
| <p>Se trata de un servicio de asesoramiento y apoyo para personas cuidadoras de la CAPV y sus familiares. Pretende mejorar la calidad de vida de las personas cuidadoras y de sus familiares con dependencia y/o discapacidad proporcionando información básica sobre ayudas, consejos sobre el cuidado, opción para el desahogo emocional</p> | |

y apoyo psicológico, así como proporcionar pautas para promocionar el bienestar y el autocuidado de estas personas. El servicio es, gratuito, personalizado y confidencial. Consta de diferentes vías: telefónica, email y a través de WhatsApp. Cuenta con un equipo especializado y experiencia en este recurso.

OBJETIVO GENERAL: Mejorar la calidad de vida de las personas familiares cuidadoras a través de un proceso de asesoramiento y apoyo personalizado e individualizado

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Proporcionar un servicio de asesoramiento y apoyo para las personas cuidadoras familiares de la CAPV, adecuado y de calidad
- Conseguir una buena satisfacción con el servicio
- Gestión del conocimiento de la información obtenida, es decir, sobre la realidad detectada a través del servicio

10.1.2 Personas en situación o riesgo de desprotección y violencia machista

| 2.1 | |
|--|--|
| Nombre de la experiencia | Hogares funcionales Txalaparta, Pablo Uranga y Fuente de la Salud |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diputación Foral de Araba ▪ IRSE-Araba |
| Ámbito geográfico | Araba |
| Contingencia | Desprotección |
| Colectivo destinatario | Menores en situación de desprotección |
| Web | https://www.irsearaba.org/que-gestionamos/hogares-funcionales/ |
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios C) en la realización de funciones vinculadas a la figura de referente y a la coordinación de caso (participación en todo caso delegada por la administración responsable). |
| Instrumento de formalización | Contrato |
| Coordinación entre agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Instituto Foral de Bienestar Social (Referente de caso) y personas responsables de cada hogar (periodicidad quincenal) ▪ Memorias, informes y plan de caso ▪ Protocolos de actuación e intervención social |
| Resultado de la experiencia | Se mantiene la gestión de los hogares desde el año 1994. |
| Descripción de la experiencia | |
| Es una experiencia educativo-asistencial en la que menores y adolescentes de edades comprendidas entre los 3 y los 17 años, que no pueden vivir en su propia familia natural, son atendidos y conviven permanentemente con un equipo multiprofesional con el fin de favorecer su desarrollo integral. Además, se deberá estar empadronado en Vitoria-Gasteiz, ser menor de edad y estar en posesión de un proceso de valoración evaluativo de su nivel de desprotección. Del mismo modo, y siempre que sea posible, este espacio promoverá una intervención con sus familias, reforzando la asunción de sus roles parentales, con el objetivo de conseguir la vuelta de los menores a sus propias familias biológicas. La población atendida permanece en situación legal de tutela institucional y/o delegación de guarda. | |

| 2.2 | |
|-------------------------------------|--|
| Nombre de la experiencia | Preservación familiar: programa Bidatu y ADA |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ayuntamiento de Vitoria Gasteiz ▪ IRSE-Araba |
| Ámbito geográfico | Araba |
| Contingencia | Desprotección |
| Colectivo destinatario | Personas en situación de desprotección moderada |
| Web | https://www.irsearaba.org/que-gestionamos/preservacion-familiar/programa-bidatu/ |
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios C) en la realización de funciones vinculadas a la figura de referente y a la coordinación de caso (participación en todo caso delegada por la administración responsable) |
| Instrumento de formalización | Contrato |

| | |
|---|--|
| Coordinación entre agentes | <ul style="list-style-type: none"> Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz (seguimiento de casos quincenal) |
| Resultado de la experiencia | Servicio en activo gestionado desde 2008 |
| Descripción de la experiencia | |
| <p>Los centros socioeducativos se definen como unidades de convivencia, complementarias a la familiar, que atiende a niños y niñas y/o adolescentes y a sus familias, con el objetivo fundamental de, con la colaboración de los padres y madres, contribuir a la satisfacción de sus necesidades y a la optimización de su desarrollo integral.</p> <ul style="list-style-type: none"> Programa ADA: se trata de un programa de apoyo y acompañamiento acompasado: integra diferentes servicios que se ofrecen y entregan a las familias derivadas, en función de las necesidades y de su evolución, tras haber colaborado en un proceso de valoración que determina la existencia de una situación de desprotección moderada en los niños/as y adolescentes de la familia. Tiene como finalidad evitar el riesgo de separación de los y las hijas del núcleo familiar, al mismo tiempo se capacita a la familia para que se pueda mantener una adecuada cobertura de las necesidades de los niños, niñas y adolescentes. Asesoramiento y orientación social, educación social, apoyo psicoeducativo, psicoterapéutico, terapia de familia, pareja, infantil, apoyo comunitario, grupos educativos, grupo de adolescentes, grupos de autoayuda... en el propio contexto familiar, y con una duración a largo – medio plazo. Programa Bidatu: programa de preservación familiar dirigido a madres con hijos e hijas menores a su cargo. Madres jóvenes, con recursos personales potenciales pero cuya maternidad les llega en un momento difícil, por diversas causas, y que precisan de cierto apoyo personal y material para poder ofrecer a sus hijos e hijas el cuidado y la atención que precisan. Se dirige a mujeres solas, mayores de 18 años o menores emancipadas, con hijos o hijas no mayores de 8 años en el momento de acceder al programa, sin apoyo familiar o bien insuficiente y carentes de recursos económicos. <p>OBJETIVOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> Programa de alojamiento protegido Espacio de intervención socioeducativa que, además de la acogida, posibilita la recuperación, integración y desarrollo personal de las madres y sus hijos e hijas Mejorar el bienestar infantil finalizando la situación de desprotección Conseguir el mantenimiento de la unidad familiar Asegurar la satisfacción de las necesidades físicas, sociales, cognitivas y emociones de los niños y niñas en su entorno familiar Dotar a las madres y sus hijos e hijas de una red de apoyo estable y suficiente para sus necesidades | |

| | |
|---|---|
| 2.3 | |
| Nombre de la experiencia | Servicio de medidas en medio abierto (SMMA) de Araba |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> Gobierno Vasco IRSE-Araba |
| Ámbito geográfico | Araba |
| Contingencia | Desprotección |
| Colectivo destinatario | Personas jóvenes con medidas judiciales y progenitores |
| Web | https://www.irsearaba.org/que-gestionamos/colaboracion-con-la-justicia/medidas-en-medio-abierto/ |
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios |
| Instrumento de formalización | Convenio |
| Coordinación entre agentes | <ul style="list-style-type: none"> Referentes del Servicio en la Administración (responsable Técnico de Justicia Juvenil) Referente del servicio para los puntos de encuentro familiar por derivación Judicial Herramientas: Planes de Intervención, protocolos y bases de datos |
| Resultado de la experiencia | Ambos servicios en activo en la actualidad |
| Descripción de la experiencia | |
| <p>El servicio de medidas en medio abierto: SMMA, tiene como objetivo la ejecución de las medidas judiciales recogidas en la Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, dictadas por los Juzgados de Menores y referidas a personas con residencia en el Territorio Histórico de Álava. Se aborda la problemática de menores en materia relativa a su reforma y corrección, planificando los recursos y programas socioeducativos necesarios a fin de realizar una correcta ejecución de las medidas judiciales determinadas. En la actualidad integra las medidas de libertad vigilada, prestaciones en beneficio de la comunidad, tratamiento ambulatorio, realización de tareas socioeducativas y permanencias de fin de semana en domicilio.</p> | |

| 2.4 | |
|--|---|
| Nombre de la experiencia | Punto de encuentro familiar (PEF) de Araba |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> Gobierno Vasco IRSE-Araba |
| Ámbito geográfico | Araba |
| Contingencia | Desprotección |
| Colectivo destinatario | Personas jóvenes con medidas judiciales y progenitores |
| Web | https://www.irsearaba.org/que-gestionamos/colaboracion-con-la-justicia/punto-de-encuentro-familiar/ |
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios |
| Instrumento de formalización | Convenio |
| Coordinación entre agentes | <ul style="list-style-type: none"> Referentes del Servicio en la Administración (responsable Técnico de Justicia Juvenil) Referente del servicio para los puntos de encuentro familiar por derivación Judicial Herramientas: Planes de Intervención, protocolos y bases de datos |
| Resultado de la experiencia | Servicio activo en la actualidad |
| Descripción de la experiencia | |
| <p>Tiene como objetivo cumplir con el precepto legal de visita de los progenitores no custodios con sus hijos o hijas, según la periodicidad pactada y/u ordenada por el Organismo legal competente. Este recurso facilita, en unos locales de encuentro, un espacio neutral donde realizar las visitas preservando el derecho y la seguridad de los niños, niñas y adolescentes (NNA).</p> | |

| 2.5 | |
|---|--|
| Nombre de la experiencia | Programa de Educación de Calle de Araba |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz IRSE-Araba |
| Ámbito geográfico | Araba |
| Contingencia | Desprotección |
| Colectivo destinatario | Personas menores de edad (10-18 años) en situación de riesgo y/o vulnerabilidad |
| Web | https://www.irsearaba.org/que-gestionamos/programa-educacion-de-calle/ |
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios D) en el acompañamiento social y en actividades de información, orientación y derivación, hacia los servicios de acceso a los diferentes sistemas de atención |
| Instrumento de formalización | Contrato |
| Coordinación entre agentes | <ul style="list-style-type: none"> Red socio comunitaria Servicios Sociales de atención primaria Educadores/as de calle integradas en los Equipos de los Centros Cívicos |
| Resultado de la experiencia | Proyecto en activo desde 1988 |
| Descripción de la experiencia | |
| <p>Se configura como una intervención en el sistema socio-relacional en el que se desarrolla el adolescente, en su entorno más cercano y como actuación primaria en el contexto organizativo de los Servicios Sociales de atención primaria.</p> <p>El programa de educación de calle es un recurso voluntario que articula una Intervención socioeducativa en medio abierto, una actuación especializada que, recurriendo a los recursos disponibles de la comunidad, se dirige a los niños, niñas y adolescentes en situación de vulnerabilidad social, ya que confluyen factores familiares y/o personales que ponen en dificultad o peligro su pleno desarrollo personal y social.</p> <p>Los Educadores de Calle de cada zona valoran la inclusión en el programa a partir de la confluencia de indicadores de vulnerabilidad específicos para los contextos individual, familiar y social.</p> <p>Objetivo general: apoyar, garantizar y optimizar los procesos de desarrollo personal de los niños, niñas y adolescentes actuando sobre los escenarios habituales de su vida cotidiana, su entorno social próximo, sus circunstancias personales, sus interacciones...</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Detectar a los niños, niñas y adolescentes que se encuentran en riesgo Apoyar su proceso de socialización y favorecer su integración social en los recursos y redes sociales Sensibilizar a la comunidad sobre las dificultades y problemáticas de los y las adolescentes | |

| 2.6 | |
|---|--|
| Nombre de la experiencia | Centro educativo Txema Finez y Unidades convivenciales: centro educativo de medidas judiciales a menores de edad |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gobierno Vasco ▪ Instituto de Reintegración Social de Euskadi – IRSE-EBI ▪ Operadores jurídicos: administración de justicia: magistrados/as, fiscalía y letrados ▪ Servicios Sociales de atención primaria y secundaria |
| Ámbito geográfico | Araba y Gipuzkoa |
| Contingencia | Desprotección |
| Colectivo destinatario | Menores con medidas judiciales impuestas |
| Web | https://irse-ebi.org/es/areas-de-intervencion/justicia-juvenil/ |
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios |
| Instrumento de formalización | Convenio |
| Coordinación entre agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Jueces y juezas del orden de menores, fiscales, letrados y letradas de ocio o del turno libre ▪ Servicios Sociales de atención primaria y secundaria ▪ Entidades del TSSE ▪ AAPP |
| Resultado de la experiencia | Desde que se puso en marcha el proyecto en 2011, no ha habido interrupciones. Se ha ampliado el número de plazas, hasta las 24, si bien en los últimos años, y con motivo de la crisis y la pandemia, se han reducido tres plazas del proyecto. |
| Descripción de la experiencia | |
| <p>El proyecto tiene como objetivo dar respuesta a las necesidades del Servicio de Justicia Juvenil del Gobierno Vasco sin olvidar que uno de los principios básicos de nuestra entidad es la ayuda, la reinserción y la inclusión social de personas con dificultades o en situación de exclusión y por ello tiene este proyecto un carácter psico-educativo y terapéutico. Se proponen medidas psicoeducativas y terapéuticas de ayuda, que posibiliten un mejor abordaje de aquellas medidas que tienen en su génesis aspectos más patológicos desde la perspectiva de la salud mental y que están empezando a aparecer en este tipo de dispositivos de manera más generalizada, ofreciendo un abordaje más especializado y profesionalizado.</p> | |

| 2.7 | |
|---|--|
| Nombre de la experiencia | Stella Maris: Hogares Fica, Ainguretxe, Illari e Izargune |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diputación Foral de Bizkaia ▪ Santos Ángeles Custodios |
| Ámbito geográfico | Bizkaia: Bilbao |
| Contingencia | Desprotección |
| Colectivo destinatario | Menores en situación de desprotección |
| Web | https://stellamarisbilbao.com/ |
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios C) en la realización de funciones vinculadas a la figura de referente y a la coordinación de caso (participación en todo caso delegada por la administración responsable) |
| Instrumento de formalización | Convenio |
| Coordinación entre agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diputación Foral de Bizkaia – coordinadoras de casos ▪ Profesorado ▪ Profesionales de la psicología ▪ Entorno sociofamiliar |
| Resultado de la experiencia | Duración ininterrumpida |
| Descripción de la experiencia | |
| <p>Se trata de un servicio dirigido y administrado por la congregación religiosa de los Santos Ángeles Custodios. Se encuentra inserta en el programa básico general de acogimiento residencial de la Diputación Foral de Bizkaia. Su objetivo es acoger y acompañar a los niños, niñas y adolescentes que se encuentren en situaciones de desprotección, desamparo o exclusión social a través de una intervención cálida y familiar, destinada a un desarrollo integral de la persona.</p> | |

| 2.8 | |
|--|--|
| Nombre de la experiencia | Centro de Día Inurri |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ayuntamiento de Bilbao ▪ Bidegintza |
| Ámbito geográfico | Bizkaia: Bilbao |
| Contingencia | Desprotección |
| Colectivo destinatario | Familias con menores de entre 0 y 7 años en situación de vulnerabilidad |
| Web | https://bidegintza.org/es/programa/inurri/ |
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios |
| Instrumento de formalización | Subvención |
| Coordinación entre agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Servicios Sociales de atención primaria Santutxu-Bolueta, Txurdinaga-Otxarkoaga, San Francisco, Casco Viejo y Uribarri) ▪ Escuelas y colegios ▪ Osakidetza (pediatras y matronas) y red de salud mental ▪ Recursos de ocio y tiempo libre ▪ Todos los recursos que formen parte de la vida de las familias |
| Resultado de la experiencia | En activo desde el 2000 |
| Descripción de la experiencia | |
| <p>Su objetivo es promover el bienestar de niños/as de 0 a 6 años en situación de riesgo social desde el fortalecimiento de sus competencias y los vínculos familiares tempranos. Sus líneas de acción se enmarcan coherentemente en los cuatro niveles del modelo de entornos seguros para la infancia de Pepa Horno: hogar familiar seguro a nivel físico, hogar seguro a nivel emocional, competencias parentomarentales desde el buen trato y escucha-participación de la infancia. Dentro de sus acciones con niños/as, destaca la estimulación psicomotriz relacional en grupos de ayuda y el juego reasegurador. Por otra parte, con las familias se impulsa el fortalecimiento de las competencias parentomarentales con acciones como la revisión y modelado del hogar seguro en sus viviendas, tutorías y el programa grupal de la Universidad de Comillas “<i>primera alianza</i>”. Para la gestión emocional sana de padres/madres (necesaria para la crianza) se ayuda en la elaboración de su historia, autocuidado y refuerzo de las redes horizontales de apoyo. También se establecen espacios comunes de vinculación familiar como los talleres de masaje infantil y la experiencia sensorial interaccional a través del juego.</p> | |

| 2.9 | |
|---|--|
| Nombre de la experiencia | Programa de intervención socioeducativa y comunitaria: Piseco |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ayuntamiento de Bilbao ▪ Bidegintza (EISECO Casco Viejo y San Francisco) |
| Ámbito geográfico | Bizkaia: Bilbao |
| Contingencia | Desprotección |
| Colectivo destinatario | Familias y menores en situación de vulnerabilidad de edades entre 8 y 18 años |
| Web | https://bidegintza.org/es/programa/piseco-programa-de-intervencion-socioeducativa-y-comunitaria/ |
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios |
| Instrumento de formalización | Subvención |
| Coordinación entre agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Servicios Sociales de atención primaria ▪ Escuelas y colegios ▪ Osakidetza (pediatras y matronas) y red de salud mental ▪ Recursos de ocio y tiempo libre ▪ Todos los recursos que formen parte de la vida de las familias |
| Resultado de la experiencia | Activo desde el año 1989 |
| Descripción de la experiencia | |
| <p>Es un servicio del Ayuntamiento de Bilbao – Acción Social – que, dentro del contexto de protección, tiene como finalidad prevenir situaciones de riesgo de desprotección que puedan estar afectando a la población infanto-juvenil del distrito cinco de Bilbao.</p> <p>Objetivo general: Favorecer la adecuada cobertura de necesidades físicas; cognitivas y emocionales de la población infanto-juvenil, incidiendo en aquellos contextos donde se producen las situaciones de riesgo: Familia y/o contextos de socialización</p> <p>Se basa en dos líneas de actuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ PREVENCIÓN: detección, identificación y atención de situaciones leves de riesgo ▪ PROTECCIÓN: atención a menores que teniendo las necesidades básicas sin satisfacer le provocan o muy probablemente puedan provocarle daño significativo en su salud y desarrollo y existe una incapacidad o imposibilidad por parte de su familia o tutores de ejercer la adecuada protección | |

| 2.10 | |
|--|---|
| Nombre de la experiencia | Recurso residencial: proyecto maitesuma |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diputación Foral de Bizkaia ▪ Adoratrices |
| Ámbito geográfico | Bizkaia |
| Contingencia | Desprotección |
| Colectivo destinatario | Mujeres jóvenes en situación o riesgo de desprotección |
| Web | https://www.maitesuma.com/#proyecto |
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios |
| Instrumento de formalización | Convenio |
| Coordinación entre agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Coordinación con el Departamento de Inclusión de Diputación Foral de Bizkaia ▪ Coordinación con los departamentos y recursos ▪ Entidades del TSSE |
| Resultado de la experiencia | Proyecto de reciente creación: enero de 2022 |
| Descripción de la experiencia | |
| <p>La finalidad del programa radica en la prestación de un servicio de acogimiento dirigido a mujeres residentes en Bizkaia en situación de vulnerabilidad para su incorporación social y acceso a una vida autónoma. El servicio ofrece atención integral con objeto de ayudar a la superación de las circunstancias que motivaron su ingreso, ofreciendo un entorno familiar desde un contexto socioeducativo, proporcionándoles los recursos necesarios para su integración como ciudadanas de pleno derecho en nuestra sociedad. El objetivo principal del programa es acompañar a las jóvenes acogidas en el proceso de desarrollo de su potencial humano y así como de emancipación personal e inserción sociolaboral con la finalidad de acceder a una vida autónoma. El proceso consta de tres fases: acogida, acompañamiento y emancipación. A su vez, se realiza un plan de atención personalizada.</p> | |

| 2.11 | |
|---|--|
| Nombre de la experiencia | Programa de prevención de violencia machista a mujeres mayores de 60 años de Bilbao |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ayuntamiento de Bilbao ▪ Suspergintza Elkartea |
| Ámbito geográfico | Bizkaia |
| Contingencia | Desprotección |
| Colectivo destinatario | Mujeres mayores de 60 años víctimas de violencia machista |
| Web | No disponible |
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios |
| Instrumento de formalización | Contrato |
| Coordinación entre agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Recursos sociales, sanitarios y/o policiales ▪ Personas referentes del entorno (red sociofamiliar) ▪ Otros agentes que puedan ser de interés |
| Resultado de la experiencia | Detectar, reducir el impacto y ofrecer apoyo a mujeres mayores de 60 años frente a la violencia machista |
| Descripción de la experiencia | |
| <p>El programa tiene como objetivo reducir el impacto de la violencia machista y de la violencia de género en mujeres mayores de 60 años. Para ello, aborda de forma pionera este grave problema social a través de la detección, atención e intervención socioeducativa individual y grupal con las mujeres (espacios de empoderamiento en el marco de las asociaciones, centros de personas mayores, centros de salud...) y una sensibilización y formación con el entorno en general y el personal técnico en particular.</p> | |

| 2.12 | |
|---------------------------------|---|
| Nombre de la experiencia | Programa infancia: apoyo escolar y programa de medidas alternativas de cumplimiento |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gobierno Vasco ▪ Cáritas Bizkaia |
| Ámbito geográfico | Bizkaia |
| Contingencia | Desprotección |

| | |
|---|--|
| Colectivo destinatario | Menores en riesgo o en situación de desprotección |
| Web | https://www.caritasvitoria.org/caritas/que-hacemos/accion-social/infancia/ |
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios |
| Instrumento de formalización | Subvención |
| Coordinación entre agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Apoyo escolar: tutores, progenitores y personas voluntarias ▪ Programa de medidas alternativas de cumplimiento: IRSE y Departamento de Justicia, Empleo y Seguridad Social del Gobierno Vasco |
| Resultado de la experiencia | Detectar y asesorar ante problemáticas que afectan a niños y niñas |
| Descripción de la experiencia | |
| <p>Es un programa diseñado para la detección y asesoramiento ante problemáticas que afectan a niños y niñas. Cáritas ofrece respuestas coordinadas a los aspectos familiares, escolares y sociales.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Apoyo escolar: Su objetivo es la prevención del fracaso escolar. Previo diagnóstico y análisis de situación, y en colaboración con los centros escolares, el programa ofrece apoyo a niños y niñas con desfase en la adquisición de conocimientos. Se trabajan también la falta de motivación y técnicas de estudio. El programa de apoyo al estudio de Cáritas contempla entrevistas periódicas con padres y madres, las personas voluntarias que imparten las clases y los propios tutores o tutoras de los niños y niñas. ▪ Programa de cumplimiento de medidas alternativas para menores: en colaboración con IRSE y el Programa de mediación y reparación del Departamento de Justicia, Empleo y Seguridad Social del Gobierno Vasco. Su cometido es ofrecer lugares de cumplimiento. | |

| | |
|--|---|
| 2.13 | |
| Nombre de la experiencia | Programa de familias monoparentales |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ayuntamiento de Bilbao ▪ Cáritas Bizkaia |
| Ámbito geográfico | Bizkaia |
| Contingencia | Desprotección |
| Colectivo destinatario | Familias en riesgo o situación de desprotección |
| Web | https://www.caritasbi.org/relaciones-familiares/ |
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios |
| Instrumento de formalización | Convenio |
| Coordinación entre agentes | Coordinación con cualquier agente que esté relacionado con el proceso de la familia |
| Resultado de la experiencia | Atención a familias monoparentales en situación de pobreza |
| Descripción de la experiencia | |
| <p>Desarrollo de un proyecto de atención a familias monoparentales en situación de pobreza con hijos/as a cargo y con escasos recursos económicos en el municipio de Bilbao. El objetivo se basa en mejorar el grado de inclusión social de personas y familias a través de potenciar sus habilidades personales y familiares. La familia se refuerza como espacio de desarrollo personal; de transmisión de valores, cultura, de aprendizaje, de cuidado, de afectividad y de socialización. La intervención realizada tiene en cuenta en ese espacio a los diferentes miembros de la unidad familiar (infancia, personas adultas, ...) y las relaciones y vínculos familiares que se establecen entre ellas (comunicación, autorrealización, roles parentales, ...). A su vez, la intervención vinculada a infancia pretende potenciar capacidades personales, sociales, educativas, afectivas y familiares de los niños y niñas que se encuentran en situación de dificultad. Se trabaja sobre los factores de riesgo que puedan desencadenar situaciones de inadaptación o desprotección.</p> | |

| | |
|-------------------------------------|---|
| 2.14 | |
| Nombre de la experiencia | Servicio de intervención socioeducativa, atención psicosocial y asesoramiento sociojurídico: ZERIZAN |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diputación Foral de Bizkaia ▪ Suspergintza Elkartea |
| Ámbito geográfico | Bizkaia |
| Contingencia | Desprotección |
| Colectivo destinatario | Unidades familiares y/o convivenciales: mujeres, hijas e hijos y a otras personas a cargo, que enfrenten situaciones de violencia machista |
| Web | https://edefundazioa.org/servicios/servicio-intervencion-socioeducativa-atencion-psicosocial-asesoramiento-sociojuridico-especializado/ |
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios |
| Instrumento de formalización | Convenio |

| | |
|---|---|
| Coordinación entre agentes | Con los agentes públicos y/o sociales que resulte necesario |
| Resultado de la experiencia | Proporcionar atención integral a las mujeres |
| Descripción de la experiencia | |
| <p>Las intervenciones pretenden, por un lado, posibilitar a las mujeres y a sus familias y/o unidades convivenciales desde un espacio protegido y de confianza, alcanzar una vida autónoma en la que puedan participar, en términos de igualdad, en el acceso a recursos, al reconocimiento y a la toma de decisiones en todas las esferas de la vida personal y social, y por otro lado, reconstruir su mapa de relaciones sociales, con el objetivo de redescubrir las potencialidades de su comunidad y tejer una red de relaciones y de apoyos mutuos, que desemboque en acciones que mejoren su calidad de vida y su inserción social.</p> | |

| | |
|---|--|
| 2.15 | |
| Nombre de la experiencia | Programa de agentes de apoyo social: TARTEKARI SAREA |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diputación Foral de Bizkaia ▪ Suspergintza elkarte |
| Ámbito geográfico | Bizkaia |
| Contingencia | Desprotección |
| Colectivo destinatario | Mujeres víctimas de violencia de género |
| Web | https://labur.eus/4unPH |
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios D) en el acompañamiento social y en actividades de información, orientación y derivación, hacia los servicios de acceso a los diferentes sistemas de atención |
| Instrumento de formalización | Contrato |
| Coordinación entre agentes | Seguimiento continuo al proyecto aunque más distante que en los inicios. Existe un trabajo de coordinación de casos en las situaciones que lo requieren, aunque el seguimiento depende de si los casos están dentro de la responsabilidad pública o están fuera de los sistemas del SVSS |
| Resultado de la experiencia | Apoyo y acompañamiento a mujeres en situación de violencia de género y fortalecer la red de agentes que facilitan el apoyo a dicha situación |
| Descripción de la experiencia | |
| <p>Es un programa innovador cuya finalidad es colaborar en la erradicación de la violencia contra las mujeres, mediante acciones de sensibilización y la captación y el apoyo inicial a mujeres víctimas. La red, puesta en marcha por la Diputación Foral de Bizkaia, es una estructura compuesta por 32 asociaciones y 64 agentes voluntarias de dichas asociaciones, que cuentan con el apoyo de un equipo profesional para el desarrollo de esta labor. Se realizan, por un lado, tareas de apoyo y acompañamiento a mujeres en situación de violencia de género, con el fin de derivarlas a los recursos y servicios pertinentes; y, por otra parte, diversas actividades que ayudan al fortalecimiento de la red de agentes que facilitan el apoyo desde las asociaciones o a la sensibilización del entorno.</p> | |

| | |
|--------------------------------------|---|
| 2.16 | |
| Nombre de la experiencia | Centro educativo Iturrioz-Azpi |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diputación Foral de Gipuzkoa ▪ Instituto de Reintegración Social de Euskadi – IRSE-EBI ▪ Operadores Jurídicos: Administración de Justicia: jueces/as de menores y fiscalía ▪ Servicios Sociales de atención primaria |
| Ámbito geográfico | Gipuzkoa: municipio de Aia |
| Contingencia | Desprotección |
| Colectivo destinatario | Adolescentes con graves problemas de conducta |
| Web | https://irse-ebi.org/es/areas-de-intervencion/proteccion-2/ |
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios |
| Instrumento de formalización | Contrato |
| Coordinación entre agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Jueces y juezas del orden de menores y fiscales ▪ Servicios Sociales de Atención Primaria y secundaria ▪ Entidades del TSSE ▪ Otras AAPP |
| Resultado de la experiencia | La gestión se lleva desde el 2013 y desde entonces se ha mantenido la gestión mediante el instrumento de contrato |
| Descripción de la experiencia | |

El recurso residencial Iturrioz-Azpi perteneciente al programa especializado de apoyo intensivo a adolescentes con graves problemas de conducta y el recurso residencial Azpilikueta, pertenece al programa especializado de graves problemas de conducta, ambos de la red de recursos de acogimiento residencial de Gipuzkoa. En Gipuzkoa la institución encargada de velar por la seguridad y bienestar de las personas menores de edad es la Diputación Foral de Gipuzkoa y a ella le corresponde declarar la situación de desamparo de aquellos niños y niñas que se encuentran en dicha situación. Cuando se declara la situación de desamparo el niño o la niña deja de convivir con su padre y madre en el domicilio familiar y pasa a residir en el lugar que decide la Diputación Foral, que puede ser un centro de acogida o el domicilio de una familia de acogida. En los casos de graves problemas de conducta, el traslado de estas personas menores pasa por el Juzgado de menores. Y en todos los casos, el Juzgado revisará la intervención de la Diputación Foral y puede decidir dejar sin efecto la declaración de desamparo y que el niño o niña vuelva al domicilio familiar (si considera que no había motivos para la separación del niño o la niña de su familia) o confirmar que el niño o niña siga bajo la protección de la Diputación Foral (si había motivos para la separación).

2.17

| | |
|---|--|
| Nombre de la experiencia | Unidad de atención integral a mujeres adolescentes víctimas de violencia en sus relaciones de pareja y/o expareja |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diputación Foral de Gipuzkoa ▪ Suspergintza Elkartea |
| Ámbito geográfico | Gipuzkoa |
| Contingencia | Desprotección |
| Colectivo destinatario | Mujeres adolescentes (13-17 años) que sean o hayan sido víctimas de violencia machista |
| Web | https://edefundazioa.org/servicios/atencion-adolescentes-victimas-violencia-machista/ |
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios |
| Instrumento de formalización | Convenio |
| Coordinación entre agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Centros escolares (alumnado, profesorado y familias) ▪ Entidades del ámbito educativo no formal ▪ Otros recursos que resulten necesarios |
| Resultado de la experiencia | Proporcionar respuesta a situaciones de violencia machista en la adolescencia |
| Descripción de la experiencia | |
| <p>Este proyecto tiene como objetivo atender a mujeres adolescentes (13-17 años) que sean o hayan sido víctimas de violencia machista, centrándose en relaciones abusivas tanto por parte de parejas actuales, exparejas o en relaciones en las que haya algún tipo de vínculo afectivo y/o sexual.</p> <p>Asimismo, ofrece un servicio de orientación y asesoramiento en aquellos casos en los que las familias tienen dificultades, proporcionando pautas de actuación para acompañar a la adolescente y joven en la toma de decisiones con respecto a la relación violenta y claves para mejorar la convivencia familiar resentida por la situación de violencia machista sufrida por la adolescente.</p> <p>Como complemento al trabajo que se hace en la unidad, se realizan actividades de sensibilización y prevención en centros escolares (alumnado, profesorado y familias) y en estructuras socioeducativas del ámbito educativo no formal.</p> | |

2.18

| | |
|-------------------------------------|---|
| Nombre de la experiencia | Centro de acogida inmediata o de corta estancia, centro de acogida de media estancia y pisos de autonomía para mujeres víctimas de violencia machista |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diputación Foral de Gipuzkoa ▪ Suspergintza Elkartea |
| Ámbito geográfico | Gipuzkoa |
| Contingencia | Desprotección |
| Colectivo destinatario | Mujeres víctimas de violencia doméstica |
| Web | https://www.gipuzkoa.eus/es/web/gizartepolitika/colectivos/victimas-de-violencia-machista |
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios |
| Instrumento de formalización | Contrato |
| Coordinación entre agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Otras entidades del ámbito del TSSE ▪ Otros recursos públicos que sean necesarios |
| Resultado de la experiencia | Proporcionar respuesta a la violencia machista |

| Descripción de la experiencia | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Centro de acogida inmediata o de corta estancia: ofrece un apoyo de inmediatez de media y alta intensidad que consiste en intervenciones de primera acogida, durante las 24 horas del día todos los días del año, incluidas la valoración, el diagnóstico, la orientación, y el alojamiento de urgencia a mujeres víctimas de violencia machista y sus hijos e hijas. ▪ Centro de acogida de media estancia: ofrece un apoyo de media y alta intensidad que consiste en la provisión de un alojamiento con apoyos intensivos de intervención psicosocial, socioeducativa y de acompañamiento social, que requieren la presencia permanente de personal técnico especializado. Estas intervenciones se realizan desde la perspectiva de género y con un enfoque que apoye el empoderamiento de las mujeres. ▪ Pisos de autonomía: se ofrecen las prestaciones de acompañamiento e intervención psicosocial a mujeres víctimas de violencia machista y sus hijos e hijas, que precisen de un apoyo de baja intensidad que pueda prestarse en un servicio de alojamiento sin presencia permanente de personal. | |

| 2.19 | |
|---|---|
| Nombre de la experiencia | Servicio de atención psicológica a mujeres |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diputación Foral de Gipuzkoa ▪ Suspergintza Elkartea |
| Ámbito geográfico | Gipuzkoa |
| Contingencia | Desprotección |
| Colectivo destinatario | Mujeres víctimas de violencia machista y sus hijos o hijas |
| Web | https://www.gipuzkoa.eus/es/web/gizartepolitika/colectivos/victimas-de-violencia-machista |
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios |
| Instrumento de formalización | Contrato |
| Coordinación entre agentes | Con todos los recursos y/o servicios que se requiera |
| Resultado de la experiencia | Proporcionar atención psicológica a mujeres víctimas violencia de género |
| Descripción de la experiencia | |
| <p>El servicio atiende a mujeres que enfrentan violencia machista y que presenten afectación psico-emocional que limite o condicione las actividades de la vida diaria y que deseen iniciar un tratamiento psicológico, mediante una atención individualizada y personalizada, desde una perspectiva feminista y con un enfoque que apoye el empoderamiento de estas mujeres. Este servicio aborda las necesidades psicoemocionales, derivadas de la violencia machista, independientemente del ámbito en el que esta se haya producido. También se atenderán a otras víctimas de la violencia machista (hijos e hijas), así como a personas agresoras.</p> | |

| 2.20 | |
|-------------------------------------|--|
| Nombre de la experiencia | Programa de intervención psicosocial, socioeducativa e intervención grupal de Zarautz |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ayuntamiento de Zarautz ▪ Lahar Elkargoa ▪ Otras entidades y/o profesionales en homologación |
| Ámbito geográfico | Gipuzkoa: Zarautz |
| Contingencia | Desprotección |
| Colectivo destinatario | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Personas menores de edad y familias de Zarautz en situación de riesgo de desprotección leve o moderada según instrumento BALORA ▪ Personas menores de edad y familias de Zarautz que previamente hayan sido objeto de atención a través del programa de detección temprana e intervención precoz en situaciones de vulnerabilidad y riesgo de personas menores y adolescentes ▪ Excepcionalmente, y previo informe favorable correspondiente, hijas e hijos que, superando la mayoría de edad, se estime conveniente su participación en la intervención |
| Web | http://www.laharelkargoa.org/gerontologia.html |
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios |
| Instrumento de formalización | Contrato |
| | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Coordinación con responsables de caso para inicio y seguimiento de las intervenciones, en reuniones de frecuencias mensual |

| | |
|---|---|
| Coordinación entre agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Coordinación terapeuta-supervisor/a de casos para supervisión de proceso con la figura de educador/a social (mensual y cuando las situaciones lo requieran) ▪ Coordinación de la entidad con responsables del servicio para seguimiento: telefónico-mail. Cuando se precise, y presencial con frecuencia anual |
| Resultado de la experiencia | Adjudicación con contrato en 2007, con posteriores homologaciones adjudicadas ininterrumpidamente |
| Descripción de la experiencia | |
| OBJETIVOS: | |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ofrecer a los padres/madres o tutores/as legales un espacio para conocer las necesidades y posibilitar un acercamiento empático ▪ Introducir cambios dentro de la dinámica familiar que reduzcan los indicadores de desprotección identificados y ofrezcan entornos más seguros y saludables ▪ Promover en padres y madres o tutores legales directrices educativas adecuadas desde el enfoque de la parentalidad positiva ▪ Acompañar a niños, niñas y adolescentes a estructurar sus vivencias y experiencias de manera que dicha experiencia no les afecte psico-afectivamente en su proceso de maduración ▪ Acercar y trabajar con los menores y la familia, actitudes y relaciones saludables, y tratar que los apliquen en su vida diaria para integrarlas en sus relaciones (familia, escuela, grupo de amigos, pareja...) ▪ Prevenir y/o reducir comportamientos desadaptados en los niños, niñas o adolescentes ▪ Desarrollar pautas para mejorar la convivencia familiar y la integración en su medio ▪ Potenciar los niveles de autonomía de cada miembro de la unidad familiar y del grupo familiar como unidad dentro de la comunidad | |

| | |
|-------------------------------------|--|
| 2.21 | |
| Nombre de la experiencia | Servicio residencial para mujeres en situación de riesgo grave de desprotección y exclusión social: Itsas-Etxea |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diputación Foral de Gipuzkoa ▪ Emaús Fundación Social |
| Ámbito geográfico | Gipuzkoa |
| Contingencia | Desprotección |
| Colectivo destinatario | <p>De manera particular:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Población 1: Mujeres solas víctimas de violencia machista en situación de riesgo grave de desprotección o alta vulnerabilidad con incapacidad para ejercer adecuadamente sus cuidados o en situación de indefensión o inseguridad para su integridad física o psíquica (competencias para el autogobierno, autocuidado y dinamismos vitales), con ausencia de apoyos para subsistir con garantías de seguridad (disponibilidad de relaciones y vínculos afectivos), precisando de apoyos institucionales para satisfacer las necesidades físico-biológicas, emocionales y sociales (indicador 12.2. del ITVES) ▪ Población 2: Mujeres solas en situación de Riesgo o Exclusión Social, con dificultades o carencias en los recursos relacionales y personales y/o con merma de la autonomía vital, durante al menos los últimos 6 meses, siguiendo los criterios del ITVES que regula el decreto 385/2013 ▪ De manera general: <ul style="list-style-type: none"> - Carecer de red de apoyo primario o sociofamiliar - Carecer de domicilio y/o marco físico de alojamiento - Precisar de apoyos de tipo generalizado por parte de profesionales - Mujeres solas, sin personas menores o dependientes a su cargo |
| Web | https://www.emaus.com/que-hacemos/inclusion-social |
| Área de participación | B en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios |
| Instrumento de formalización | Contrato |
| Coordinación entre agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Servicio de Inclusión Social y Atención a Mujeres Víctimas de Violencia Machista ▪ Otros recursos de la red para la atención a mujeres víctimas de violencia machista ▪ Grupo AMUUN ▪ Servicios sociales de atención primaria ▪ Servicio de protección a la infancia y recursos asociados. ▪ Otros recursos para la inclusión social |

| | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Policía municipal – Ertzaintza ▪ Sistema de salud ▪ Sistema judicial ▪ Otros sistemas de protección social (discapacidad, dependencia...) ▪ Redes sociales naturales de apoyo de las personas ▪ Otros agentes comunitarios (euskaltegi, kzgunea, epa, casa de cultura, etc) |
| Resultado de la experiencia | El centro se pone en marcha en diciembre de 2018. Cuenta con 8 plazas más una de urgencia |
| Descripción de la experiencia | |
| <p>Centro que ofrece atención y alojamiento de media estancia a mujeres en situación de desprotección y/o exclusión, en particular mujeres que se encuentran en situaciones críticas asociadas a causas socio económicas, personales y relacionales. Ofrece un apoyo de alta intensidad que consiste en la provisión de alojamiento con intervención psicosocial, socioeducativa y de acompañamiento social, requiriendo la presencia permanente de personal técnico especializado. Intervención que se realiza desde la perspectiva de género y con un enfoque que apoye el empoderamiento de las mujeres.</p> <p>OBJETIVOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Facilitar un alojamiento con apoyos de manera temporal orientado a su estabilización psicosocial ▪ Ofrecer la posibilidad de disponer en un entorno seguro, del tiempo y de los apoyos adecuados para poder abordar los cambios que estimen necesarios y deseables en su situación personal, familiar y económica y poder adoptar las decisiones que los hagan posibles ▪ Ayudarles a hacer frente de forma adecuada a su situación, ofreciendo el asesoramiento, la información y el acompañamiento necesarios, y facilitando su acceso a los recursos de apoyo más idóneos ▪ Ayudarles a mantener, recuperar y/o desarrollar la autoestima y la confianza personal, así como las propias capacidades o habilidades para desarrollar una vida autónoma y apoyar el itinerario de inclusión social que se considere más idóneo ▪ Facilitar acompañamiento y protección social con carácter intensivo, adecuado a las necesidades manifestadas por la persona ▪ Favorecer su sentimiento de seguridad | |

| | |
|--|--|
| 2.22 | |
| Nombre de la experiencia | Servicio Telefónico Especializado de información y atención a mujeres víctimas de violencia doméstica o por razón de género: SATEVI |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gobierno Vasco ▪ Agintzari –cooperativa de iniciativa social |
| Ámbito geográfico | Euskadi |
| Contingencia | Desprotección |
| Colectivo destinatario | Mujeres víctimas de violencia de género |
| Web | https://labur.eus/NiqAu |
| Área de participación | D) en el acompañamiento social y en actividades de información, orientación y derivación, hacia los servicios de acceso a los diferentes sistemas de atención |
| Instrumento de formalización | Contrato |
| Coordinación entre agentes | Hay reuniones dos veces al año de forma ordinaria coincidiendo con informes anuales o de evaluación. Ahí se establecen las pautas de evaluación y planteamientos de mejora. Hay concertados informes periódicos (trimestrales) en los que también se identifican necesidades o mejoras. También hay otros dos momentos de coordinación en el año que requieren coordinación (25N y el 8M) con temas de comunicación y que requieren coordinarse con otros agentes como Ertzaintza, Justicia, Emakunde... Además se realizan campañas informativas sobre el servicio en otros momentos del año. |
| Resultado de la experiencia | Ofrecer atención continuada a mujeres, profesionales y personas allegadas de víctimas de violencia de género. En el año 2020 en el servicio se realizaron 2.676 atenciones pertinentes |
| Descripción de la experiencia | |
| <p>Se trata de un servicio telefónico para atender a víctimas de violencia, también a profesionales y personas allegadas. Está abierto 24 horas y 365 días al año, es inmediato, anónimo, confidencial y gratuito, y no deja rastro en la factura telefónica. Está atendido por personas profesionales (educadoras sociales, psicólogas...) especializadas en la atención a víctimas de violencia de género. Se trata de un servicio de carácter comunitario que cuenta con relación con otros recursos y sistemas (Ertzaintza, Justicia, Emakunde, etc.). La atención se adapta</p> | |

en función del idioma, de si se trata de personas con discapacidad, etc. de cara a que sea un servicio inclusivo. En este sentido, es destacable que atiende en 51 idiomas y a personas con discapacidad auditiva y/o del habla mediante un canal web de video interpretación.

10.1.3 Personas con discapacidad y enfermedad mental

| 3.1 | |
|--|--|
| Nombre de la experiencia | Fundación tutelar USOA |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diputación Foral de Araba ▪ Fundación Usoa |
| Ámbito geográfico | Araba |
| Contingencia | Discapacidad |
| Colectivo destinatario | Personas adultas con medidas de apoyo judicial, en su mayoría, con discapacidad intelectual |
| Web | https://www.asociacionliber.org/portfolio/fundacion-tutelar-usoa/ |
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios C) en la realización de funciones vinculadas a la referente y a la coordinación de caso (participación en todo caso delegada por la administración responsable) |
| Instrumento de formalización | Convenio |
| Coordinación entre agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diputación Foral de Araba ▪ Juzgados y servicios jurídicos |
| Resultado de la experiencia | Convenio de colaboración con la Diputación Foral De Araba desde 2008 |
| Descripción de la experiencia | |
| Se trata de un servicio que inició su labor en 1986 destinado a la provisión de apoyos para el ejercicio de la capacidad jurídica a personas mayores de edad con discapacidad del Territorio Histórico de Araba, con el objetivo de facilitar el ejercicio efectivo de sus derechos, promoviendo su pleno desarrollo personal, su máxima inclusión social y la mejora de su calidad de vida. | |

| 3.2 | |
|--|--|
| Nombre de la experiencia | Programa de apoyo psicoeducativo a personas con enfermedad mental y/o sus familias |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diputación Foral de Araba ▪ ASAFES |
| Ámbito geográfico | Araba |
| Contingencia | Discapacidad |
| Colectivo destinatario | Personas con enfermedad mental y sus familias |
| Web | https://www.asafes.org/portfolio/pisos-tutelados-para-enfermos/ |
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios D) en el acompañamiento social y en actividades de información, orientación y derivación, hacia los servicios de acceso a los diferentes sistemas de atención |
| Instrumento de formalización | Convenio |
| Coordinación entre agentes | Instituto Foral de Bienestar Social |
| Resultado de la experiencia | La valoración general es muy positiva, la media de las personas beneficiarias es de 8.82 y la del entorno familiar de 8.87 |
| Descripción de la experiencia | |
| El programa está dirigido a personas con enfermedad mental y a sus familias. A través de él se pretende promover una atención integral y ecológica tanto a la persona afectada como a su familia, mediante la intervención educativa en el entorno cotidiano. El objetivo consiste en que la persona conviva con continuidad en su entorno sociofamiliar. Mediante la intervención se quiere fomentar la calidad de vida para todos los miembros de la familia; el mayor nivel de autonomía posible y un afrontamiento óptimo de las dificultades que impone la enfermedad mental. | |

| 3.3 | |
|---|---|
| Nombre de la experiencia | Servicio de apoyo a la vida independiente con vivienda de baja supervisión |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gobierno Vasco – Alokabide ▪ ASAFES ▪ Financiación privada (Caja Laboral, Orona) |
| Ámbito geográfico | Araba |
| Contingencia | Discapacidad |
| Colectivo destinatario | Personas con enfermedad mental que cuentan con el apoyo del programa psicoeducativo |
| Web | https://www.asafes.org/portfolio/pisos-tutelados-para-enfermos/ |
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios |
| Instrumento de formalización | Subvención |
| Coordinación entre agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Alokabide |
| Resultado de la experiencia | La valoración general de las personas beneficiarias es positiva. La atención en la vivienda la valoran con un 8 sobre 10. Además, el cumplimiento de las expectativas personales y la atención recibida por las profesionales lo valoran con un 8.33. Por último, la sensación que perciben después de reunirse con las profesionales y la independencia que sienten lo puntúan con 8.66 de media. En general, la valoración del servicio es muy positiva, con un 8 de puntuación media |
| Descripción de la experiencia | |
| Los objetivos de la intervención de este proyecto están dirigidos a responder al proyecto de vida independiente en las 4 áreas basadas en el modelo de calidad de vida (bienestar físico y bienestar material, bienestar social y de las relaciones personales, bienestar emocional y desarrollo personal y defensa de los derechos y autodeterminación) y en la mejora del funcionamiento social. Por lo que la finalidad del servicio se resume en apoyar y promover la vida independiente de las personas con enfermedad mental y a su vez ofrecerles una oportunidad de emancipación a través del acceso a una vivienda compartida con supervisión | |

| 3.4 | |
|--|---|
| Nombre de la experiencia | Programa de acogida y acompañamiento social a personas con enfermedad mental |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diputación Foral de Araba ▪ ASAFES |
| Ámbito geográfico | Araba |
| Contingencia | Discapacidad |
| Colectivo destinatario | Personas con enfermedad mental y sus familias |
| Web | https://www.asafes.org/portfolio/pisos-tutelados-para-enfermos/ |
| Área de participación | D) en el acompañamiento social y en actividades de información, orientación y derivación, hacia los servicios de acceso a los diferentes sistemas de atención |
| Instrumento de formalización | Convenio |
| Coordinación entre agentes | Se mantiene contacto constante con otros agentes para realizar seguimiento de los casos que lo requieran. Estos agentes pueden ser tanto públicos como privados: <ul style="list-style-type: none"> ▪ IFBS ▪ Ayuntamiento ▪ Red de Salud Mental de Osakidetza ▪ Juzgados ▪ Otros |
| Resultado de la experiencia | No ha habido periodos de inactividad y se prevé su continuidad en el tiempo. La valoración del programa por parte del equipo profesional es positiva tanto en Vitoria-Gasteiz como en la zona rural, permitiendo la detección de nuevas necesidades y problemáticas y trabajando por adaptar nuestra labor profesional a las distintas realidades sociales emergentes |
| Descripción de la experiencia | |
| Objetivo general: mejorar la calidad de vida de las personas con enfermedad mental y sus familias. | |
| Objetivo específico: dar respuesta a las necesidades ofreciendo información, orientando y haciendo seguimiento de las necesidades que demanda la persona con enfermedad mental, sus familiares y la ciudadanía en general, con relación al ámbito de la salud mental. | |

| 3.5 | |
|---|---|
| Nombre de la experiencia | Escuela de salud mental |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gobierno Vasco ▪ ASAFES |
| Ámbito geográfico | Araba |
| Contingencia | Discapacidad |
| Colectivo destinatario | Personas con enfermedad mental |
| Web | https://www.asafes.org/portfolio/escuela-de-personas-enfermedad-mental/ |
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios D) en el acompañamiento social y en actividades de información, orientación y derivación, hacia los servicios de acceso a los diferentes sistemas de atención |
| Instrumento de formalización | Subvención |
| Coordinación entre agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gobierno Vasco |
| Resultado de la experiencia | Desde 2019 se ha realizado de manera anual. Se prevé su continuidad en el tiempo. El interés mostrado por las personas usuarias y las familias ha sido muy elevado, teniendo un gran volumen de inscripciones. Los cuestionarios de valoración han mostrado una alta satisfacción con el programa, que anima a continuarlo y ampliarlo en ediciones posteriores |
| Descripción de la experiencia | |
| Surge en 2019 en el marco de actividades formativas para mejorar los hábitos saludables en las personas con problemas de salud mental. | |
| Objetivo general: Mejorar la calidad de vida de las personas que padecen una enfermedad mental grave y sus familias en Araba | |
| Objetivos específicos: | |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Proporcionar herramientas y habilidades para tomar decisiones que afecten al propio estado de salud y favorecer el desarrollo del autocuidado ▪ Aumentar estrategias y hábitos saludables a nivel de salud mental ▪ Comprender las implicaciones del género en la salud mental y la calidad de vida ▪ Proporcionar a las familias de jóvenes con enfermedad mental conocimientos sobre la salud mental y los recursos sociosanitarios, formativos y laborales ▪ Favorecer el apoyo mutuo entre familias de jóvenes con enfermedad mental y desarrollar estrategias de autocuidado | |

| 3.6 | |
|--------------------------------------|---|
| Nombre de la experiencia | Programa de intervención socio-comunitaria en zona rural |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diputación Foral de Araba ▪ ASAFES ▪ Fundación ONCE |
| Ámbito geográfico | Araba |
| Contingencia | Discapacidad |
| Colectivo destinatario | Personas con enfermedad mental |
| Web | https://www.asafes.org/portfolio/programa-de-intervencion-socio-comunitaria/ |
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios D) en el acompañamiento social y en actividades de información, orientación y derivación, hacia los servicios de acceso a los diferentes sistemas de atención |
| Instrumento de formalización | Convenio |
| Coordinación entre agentes | Se mantiene contacto constante con otros agentes para realizar seguimiento de los casos que lo requieran. Estos agentes pueden ser tanto públicos como privados: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Instituto Foral de Bienestar Social ▪ Ayuntamiento ▪ Red de Salud Mental de Osakidetza |
| Resultado de la experiencia | No ha habido periodos de inactividad y se prevé su continuidad en el tiempo. Mediante este programa se ha podido observar que el perfil de personas que están acudiendo al programa de intervención ha cambiado totalmente con respecto a años anteriores |
| Descripción de la experiencia | |

Este programa persigue diferentes **objetivos**:

- Promover la adaptación al entorno social de personas en riesgo de aislamiento provocado por problemas de salud mental
- Actuar preventivamente en factores de riesgo que pueden acelerar el proceso de deterioro personal y exclusión en el entorno social
- Planificar y motivar a la persona con enfermedad mental e implementar un itinerario de recuperación y adquisición de recursos que permitan el afrontamiento activo de sus dificultades psicosociales
- Evitar las dinámicas de relación familiar que derivan hacia un sufrimiento cronificado de los miembros
- Fomentar otros hábitos de relación interpersonal más saludables en el medio familiar y en otros espacios fuera del domicilio
- Promover la instauración de hábitos que incrementen la autonomía personal en ámbitos de autocuidado
- Crear un nexo y una vía de acceso entre el núcleo familiar con dificultades y red alavesa de recursos sociosanitarios

3.7

| | |
|---|--|
| Nombre de la experiencia | Programa de talleres para personas con enfermedad mental |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diputación Foral de Araba ▪ ASAFES |
| Ámbito geográfico | Araba |
| Contingencia | Discapacidad |
| Colectivo destinatario | Personas con enfermedad mental |
| Web | https://www.asafes.org/taller-de-manualidades/ |
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios |
| Instrumento de formalización | Convenio |
| Coordinación entre agentes | <p>Se mantiene contacto constante con otros agentes para realizar seguimiento de los casos que lo requieran. Estos agentes pueden ser tanto públicos como privados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Instituto Foral de Bienestar Social ▪ Ayuntamiento de Vitoria ▪ Red de Salud Mental de Osakidetza ▪ Otros |
| Resultado de la experiencia | No ha habido periodos de inactividad y se prevé su continuidad en el tiempo. Las personas participantes en estas actividades muestran en las encuestas su satisfacción tanto con la organización, como con los contenidos y con el equipo profesional que lo sustenta |
| Descripción de la experiencia | |
| <p>Objetivo general: Mejorar la calidad de vida de las personas con enfermedad mental y sus familias.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Contrarrestar aspectos mermados por la enfermedad como la apatía, abulia, desmotivación falta de iniciativa, inactividad, tristeza, dificultad en las relaciones sociales... ▪ Crear un espacio de encuentro para el intercambio social con otros participantes ▪ Ampliar su red social y reducir el riesgo de aislamiento ▪ Dotar a la persona usuaria de herramientas personales que reduzcan la desprotección: aumento de la autoconfianza, disminución del sufrimiento emocional... ▪ Despertar el interés por participar directa y afectivamente en el desarrollo de las actividades ▪ Adquirir conocimientos y técnicas específicas de cada taller | |

3.8

| | |
|---------------------------------|--|
| Nombre de la experiencia | Programa Barnetik |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gobierno Vasco ▪ ASAFES |
| Ámbito geográfico | Araba |
| Contingencia | Discapacidad |
| Colectivo destinatario | Personas con enfermedad mental |
| Web | No disponible |
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios D) en el acompañamiento social y en actividades de información, orientación y derivación, hacia los servicios de acceso a los diferentes sistemas de atención |

| | |
|---|---|
| Instrumento de formalización | Subvención |
| Coordinación entre agentes | Se mantiene contacto constante con otros agentes para realizar seguimiento de los casos que lo requieran. Estos agentes pueden ser tanto públicos como privados: <ul style="list-style-type: none"> ▪ IFBS ▪ Ayuntamiento ▪ Red de Salud Mental de Osakidetza ▪ Otros |
| Resultado de la experiencia | No ha habido periodos de inactividad y se prevé su continuidad en el tiempo. La valoración que se hace del programa tanto las personas participantes en el proyecto como el equipo técnico es muy positiva, esperando poder ampliar el alcance del programa el próximo año |
| Descripción de la experiencia | |
| <p>Objetivo general: facilitar la participación en las personas con enfermedad mental en la vida asociativa de ASAFES.</p> <p>Objetivos específicos: dar respuesta a las demandas de participación y de realización de voluntariado, visibilizar el papel activo de las personas con enfermedad mental en su implicación en la vida asociativa de la asociación y fomentar acciones de apoyo y ayuda mutua.</p> | |

3.9

| | |
|---|--|
| Nombre de la experiencia | Espacio joven erroak gazteguna |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gobierno Vasco ▪ ASAFES ▪ Fundación Vital ▪ Fundación La Caixa |
| Ámbito geográfico | Araba |
| Contingencia | Discapacidad |
| Colectivo destinatario | Jóvenes entre 16 y 30 años con enfermedad mental o sospecha de padecerla y sus familiares |
| Web | https://www.asafes.org/portfolio/erroak-espacio-joven-asafes-grupo-familias/ |
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios |
| Instrumento de formalización | Subvención |
| Coordinación entre agentes | Se mantiene contacto constante con otros agentes para realizar seguimiento de los casos que lo requieran. Estos agentes pueden ser tanto públicos como privados: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Instituto Foral de Bienestar Social ▪ Ayuntamiento ▪ Red de Salud Mental de Osakidetza ▪ Otros |
| Resultado de la experiencia | No ha habido periodos de inactividad y se prevé su continuidad en el tiempo. El proyecto piloto empezó el 4 de enero del 2021 y finalizó a mediados de junio. Visto el éxito en octubre del 2021 se puso en marcha Erroak 2.0, que finaliza en junio del 2022. Los datos obtenidos han sido muy satisfactorios. El proyecto piloto ha tenido una acogida muy positiva entre los jóvenes y sus familiares |
| Descripción de la experiencia | |
| <p>El proyecto se estructura en dos partes. Por un lado, los grupos de familias y por otro lado los grupos de apoyo mutuo, grupos de tiempo libre y la formación pre-laboral.</p> <p>El objetivo general es mejorar la calidad de vida de aquellos jóvenes entre 16 y 30 años con enfermedad mental y sus familias. Para ello, se pretende reducir el tiempo de ruptura del proyecto vital entre la aparición del diagnóstico y el acceso a recursos de apoyo que faciliten un proceso de recuperación.</p> <p>Además, hay otros objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Dar a conocer la enfermedad mental y fomentar el apoyo de iguales en su vivencia, tanto entre las personas afectadas como entre sus familiares ▪ Facilitar a la persona con enfermedad mental soportes y apoyos adecuados para disfrutar de un ocio satisfactorio que favorezca su inclusión en la comunidad ▪ Aumentar la empleabilidad de las personas jóvenes con problemas de salud mental en Araba | |

| 3.10 | |
|--|--|
| Nombre de la experiencia | Programa de sensibilización en centros escolares |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ayuntamiento Vitoria-Gasteiz ▪ ASAFES |
| Ámbito geográfico | Araba |
| Contingencia | Discapacidad |
| Colectivo destinatario | Adolescentes |
| Web | https://www.asafes.org/portfolio/sensibilizacion/ |
| Área de participación | D) en el acompañamiento social y en actividades de información, orientación y derivación, hacia los servicios de acceso a los diferentes sistemas de atención |
| Instrumento de formalización | Subvención |
| Coordinación entre agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Agentes del ámbito educativo |
| Resultado de la experiencia | Durante el último curso escolar se han multiplicado las solicitudes en los centros escolares debido a la pandemia. Además, se han recibido muchas demandas para dar estas mismas sesiones tanto a profesorado de los centros escolares como a padres y madres, ambos colectivos muy preocupados por la situación en la que se encuentran los y las jóvenes en estos momentos |
| Descripción de la experiencia | |
| <p>Este programa cuenta con los siguientes objetivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Transmitir una imagen más ajustada a la realidad de las personas que sufren una enfermedad mental. ▪ Informar sobre las conductas y hábitos que ponen en peligro su bienestar psíquico. ▪ Motivar a los jóvenes hacia un estilo de vida más saludable desde un punto de vista psicológico. ▪ Desmitificar falsas creencias sobre lo que supone ser una persona con enfermedad mental. ▪ Relativizar miedos y tabúes que en el día a día excluyen a la persona enferma del resto de ciudadanos. ▪ Ofrecer herramientas preventivas para cuidar la salud física como la salud mental. ▪ Motivar hacia una actitud de autocuidado y autorresponsabilidad que se traduzca en hábitos de ocio y de relación social saludables. | |

| 3.11 | |
|--|---|
| Nombre de la experiencia | Programa de respiro Zainduz para personas con enfermedad mental y sus familias |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diputación Foral de Araba ▪ ASAFES |
| Ámbito geográfico | Araba |
| Contingencia | Discapacidad |
| Colectivo destinatario | Personas con enfermedad mental y personas cuidadoras |
| Web | https://www.asafes.org/portfolio/zainduz-viajes-enfermeda-mental/ |
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios |
| Instrumento de formalización | Convenio |
| Coordinación entre agentes | <p>Diputación Foral de Álava y otros agentes para realizar seguimiento de los casos que lo requieran. Estos agentes pueden ser tanto públicos como privados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ IFBS ▪ Ayuntamiento, ▪ Red de Salud Mental de Osakidetza ▪ Otros |
| Resultado de la experiencia | No ha habido periodos de inactividad y se prevé su continuidad en el tiempo. Durante el año 2021 se han realizado un total de 4 salidas. Una de ellas de una semana de duración y tres de fin de semana. El grado de satisfacción expresada es superior al 90% en todos los turnos realizados y, además, la valoración hecha desde el equipo técnico es muy positiva. |
| Descripción de la experiencia | |
| <p>Este programa está destinado a personas con enfermedad mental, pero también a sus familias y/o a las personas cuidadoras. Por lo que los objetivos pueden ser diferentes dependiendo de la persona a la que se dirija la atención. Para la persona cuidadora los objetivos se basan en disponer de un tiempo personal para el descanso, la recuperación, el ocio y, en general para el autocuidado y el desarrollo personal. Pero también para hacer frente a una situación de necesidad que le impida el ejercicio temporal de sus funciones de cuidado. Y como segundo objetivo está disfrutar de una disminución del esfuerzo asociado a las tareas de cuidado, previniendo así situaciones de sobrecarga, estrés y deterioros en la salud.</p> <p>Por otro lado, están los objetivos dirigidos a la persona con enfermedad mental:</p> | |

- Promoción de habilidades y competencias para su autonomía personal y el desarrollo de una persona independiente
- Promoción de habilidades para el desarrollo personal en el entorno comunitario de habilidades relacionales interpersonales
- Desarrollo de la capacidad de adaptación a un nuevo entorno

Por último, un **objetivo común** es posibilitar la permanencia en su domicilio habitual y favorecer, mediante el “respiro”, una adecuada situación de cuidado.

3.12

| Nombre de la experiencia | Empleo PILA: Programa de incorporación laboral apoyada |
|---|---|
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diputación Foral de Araba ▪ Gobierno Vasco - Lanbide ▪ ASAFES |
| Ámbito geográfico | Araba |
| Contingencia | Discapacidad |
| Colectivo destinatario | Personas con enfermedad mental |
| Web | https://www.asafes.org/portfolio/empleo-para-enfermos-mentales/ |
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios |
| Instrumento de formalización | Convenio |
| Coordinación entre agentes | Se mantiene contacto constante con otros agentes para realizar seguimiento de los casos que lo requieran, además de Lanbide. Estos agentes pueden ser tanto públicos como privados: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Instituto Foral de Bienestar Social ▪ Ayuntamiento ▪ Red de Salud Mental de Osakidetza |
| Resultado de la experiencia | Este programa está activo durante todo el año y en 2021 se atendieron 481 personas. A pesar de la situación de COVID 19 han sido muchas las personas derivadas al programa, concretamente este año han tenido lugar 35 derivaciones. En cada una de las actividades realizadas se pasan unos cuestionarios de valoración y las personas usuarias las han valorado positivamente |
| Descripción de la experiencia | |
| Este programa surge de la necesidad identificada de intervención en materia de empleo que tiene el colectivo. En este programa se trabajan dos objetivos generales : | |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Acortar la distancia al mundo laboral de las personas con enfermedad mental ▪ Facilitar la normalización del colectivo, con la adquisición de mayores cotas de autonomía | |
| Y los siguientes, objetivos específicos : | |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Hacer posible el acercamiento al mundo laboral de las personas con enfermedad mental de mientras que se fomenta la economía solidaria y del tercer sector ▪ Modificar conductas psicosociales que permitan incidir en aspectos que faciliten el acercamiento a un puesto de trabajo ▪ Trabajar el concepto y realidad de “la calidad de vida” de las personas destinatarias del Programa ▪ Profundizar en la sensibilización empresarial ▪ Fomentar las tareas de coordinación y comunicación con los agentes que intervienen en la estabilidad de las personas con enfermedad mental | |

3.13

| Nombre de la experiencia | Servicio de habilitación psicosocial Oreka |
|------------------------------|---|
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diputación Foral de Araba ▪ ASAFES |
| Ámbito geográfico | Araba |
| Contingencia | Discapacidad |
| Colectivo destinatario | Personas con enfermedad mental |
| Web | https://www.asafes.org/portfolio/habilitacion-psicosocial-enfermas-mentales/ |
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios |
| Instrumento de formalización | Convenio |

| | |
|--|--|
| Coordinación entre agentes | Se mantiene contacto constante con otros agentes para realizar seguimiento de los casos que lo requieran. Estos agentes pueden ser tanto públicos como privados: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Instituto Foral de Bienestar Social ▪ Ayuntamiento ▪ Red de Salud Mental de Osakidetza ▪ Otros |
| Resultado de la experiencia | En el año 2021 se han atendido 144 personas, 92 hombres y 52 mujeres. Además, todos los años hay nuevas incorporaciones. En los cuestionarios de valoración que se pasan anualmente las personas usuarias valoran de manera positiva las actividades realizadas a lo largo del año |
| Descripción de la experiencia | |
| El objetivo general del programa busca habilitar a nivel psicosocial a las personas con enfermedad mental a fin de que puedan lograr una adecuada inserción en la comunidad. | |
| Objetivos específicos: | |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Desarrollar capacidades de relación interpersonal a través de la práctica de las habilidades sociales en un espacio de confianza y de potenciación de las relaciones sociales, para fomentar la puesta en marcha en la comunidad ▪ Proporcionar, trabajar y desarrollar las herramientas necesarias para lograr un nivel de autonomía adecuado que les permita interactuar de forma independiente en su entorno ▪ Proporcionar, entrenar y trabajar las destrezas y habilidades físicas y cognitivas necesarias con el fin de reducir el deterioro propio resultante de la enfermedad mental y potenciar la autorresponsabilidad ▪ Proporcionar un mayor grado de decisión en las actividades que desean desarrollar, para lograr empoderarse | |

| | |
|---|--|
| 3.14 | |
| Nombre de la experiencia | Programa de voluntariado para personas con enfermedad mental |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diputación Foral de Araba ▪ ASAFES |
| Ámbito geográfico | Araba |
| Contingencia | Discapacidad |
| Colectivo destinatario | Personas con enfermedad mental |
| Web | https://www.asafes.org/voluntariado-vitoria/ |
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios |
| Instrumento de formalización | Convenio |
| Coordinación entre agentes | Se mantiene coordinación con los agentes implicados en los casos que así lo requieran: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Osakidetza ▪ Instituto Foral de Bienestar Social ▪ Otras entidades sociales. |
| Resultado de la experiencia | El proyecto no ha tenido momentos de inactividad y se prevé su continuidad en el tiempo. Durante el año 2021 se han mantenido el número total de personas voluntarias. Es importante destacar que respecto al funcionamiento del programa ha vuelto a realizarse con normalidad previo a la pandemia. Además, tanto las personas voluntarias como las beneficiarias han mostrado una gran iniciativa e ilusión por retomar las actividades |
| Descripción de la experiencia | |
| Objetivo general: mejorar la calidad de vida de las personas con enfermedad mental | |
| Objetivos específicos: | |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Promover su autonomía, toma de decisiones y de responsabilidades ▪ Apoyar que la persona salga del posible aislamiento, logrando así su integración social ▪ Se realizan acompañamientos tanto individuales como grupales | |

| | |
|---------------------------------|--|
| 3.15 | |
| Nombre de la experiencia | Residencia de jóvenes Hogar Alavés |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diputación Foral de Araba ▪ Asociación benéfica cultural Hogar Alavés |
| Ámbito geográfico | Araba |
| Contingencia | Discapacidad |

| | |
|---|--|
| Colectivo destinatario | Personas con enfermedad mental |
| Web | https://labur.eus/kJHUm |
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios |
| Instrumento de formalización | Convenio |
| Coordinación entre agentes | Desde la Diputación Foral De Araba se hace seguimiento del convenio (presupuesto, profesionales, adecuación de prestaciones...) y bimensualmente se valoran diferentes casos entre Diputación Foral De Araba y personal de la asociación para buscar soluciones individualizadas partiendo de la base de que los recursos son escasos en el ámbito de salud mental. Al mismo tiempo internamente en la asociación se hace un seguimiento trimestral del proyecto. La comunicación es muy fluida. Las personas usuarias mantienen una persona de referencia (trabajadora social) en el IFBS |
| Resultado de la experiencia | Contribuir a la inserción sociolaboral de las y los jóvenes con enfermedad mental |
| Descripción de la experiencia | |
| La residencia acoge a jóvenes con enfermedad mental con edades entre los 18 y 40 años. El centro impulsa a los y las jóvenes acogidas a integrarse en el mercado laboral y así lograr autonomía personal. Utilizan ciertos servicios de la residencia y están destinados a personas a las que se prepara para una mayor autonomía. Dispone de 30 plazas residenciales y 3 en atención diurna. | |

| | |
|---|---|
| 3.16 | |
| Nombre de la experiencia | Centro de día Argibide |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diputación Foral de Álava - Instituto Foral de Bienestar Social ▪ ASAFES |
| Ámbito geográfico | Araba |
| Contingencia | Discapacidad |
| Colectivo destinatario | Personas con enfermedad mental |
| Web | https://www.asafes.org/portfolio/centro-dia-salud-mental/ |
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios |
| Instrumento de formalización | Convenio |
| Coordinación entre agentes | Con todos los recursos y/o servicios que se requiera |
| Resultado de la experiencia | Facilitar la integración y el mantenimiento en el entorno social Cuenta con 26 plazas y con el objetivo de aumentar a 30 plazas. |
| Descripción de la experiencia | |
| Las actividades realizadas en el programa durante cada uno de los trimestres están ubicadas dentro del área de: autonomía, inclusión social, bienestar personal/ mantenimiento cognitivo y convivencia/participación social. OBJETIVO GENERAL: posibilitar la integración social y favorecer que las personas afectadas puedan vivir y mantenerse en su entorno social y familiar en unas condiciones de vida lo más autónoma y normalizada posible. OBJETIVO ESPECÍFICO: posibilitar la integración social de las personas con enfermedad mental; apoyar, favorecer y mantener la adaptación sostenida de las personas con enfermedad mental en su entorno social y familiar; promover el desarrollo de las habilidades y aptitudes que permitan un funcionamiento personal autónomo; ofrecer apoyo social y educativo a las familias. | |

| | |
|-------------------------------------|---|
| 3.17 | |
| Nombre de la experiencia | Servicio de vivienda para personas con discapacidad |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diputación Foral de Araba ▪ APDEMA – Asociación a favor de personas con discapacidad intelectual |
| Ámbito geográfico | Araba |
| Contingencia | Discapacidad |
| Colectivo destinatario | Personas con discapacidad y sus familias |
| Web | https://www.apdema.org/ |
| Área de participación | C) en el acompañamiento social y en actividades de formación, orientación y derivación, hacia los servicios de acceso a los diferentes sistemas de atención |
| Instrumento de formalización | Convenio |
| Coordinación entre agentes | Se da en dos niveles. Uno más técnico, organizativo y económico con la directora del área que es constante. El otro es el relativo a las personas que viven en las viviendas con los técnicos del Instituto Foral de Bienestar Social en las que se |

| | |
|---|---|
| | hacen revisiones anuales de los planes de vida de las personas atendidas. En el convenio están contempladas unas coordinaciones técnicas periódicas |
| Resultado de la experiencia | Proporcionar alternativas de vida autónoma a personas con discapacidad |
| Descripción de la experiencia | |
| El servicio gestionado por Apdema cuenta con un parque de 11 viviendas de titularidad pública destinadas a personas con discapacidad con edades a partir de los 18 años. El objetivo es que puedan vivir de la forma más autónoma y de forma muy individualizada se prestan apoyos por parte de profesionales con diferentes perfiles adaptados a las necesidades. Se respeta que en el interior de las viviendas no se hagan talleres ni actividades. Se entienden como casas. Las actividades se desarrollan en centros de día, centros especiales de empleo, etc. | |

| | |
|---|--|
| 3.18 | |
| Nombre de la experiencia | Centro ocupacional para personas con enfermedad mental |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diputación Foral de Araba ▪ ASAFES |
| Ámbito geográfico | Araba |
| Contingencia | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Dependencia ▪ Discapacidad |
| Colectivo destinatario | Personas con enfermedad mental |
| Web | https://www.asafes.org/portfolio/centro-ocupacional-enfermedad-mental/ |
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios |
| Instrumento de formalización | Convenio |
| Coordinación entre agentes | Se mantiene contacto constante con otros agentes para realizar seguimiento de los casos que lo requieran. Estos agentes pueden ser tanto públicos como privados: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Instituto Foral de Bienestar Social ▪ Ayuntamiento ▪ Red de Salud Mental de Osakidetza ▪ Otros |
| Resultado de la experiencia | Las personas participantes y el equipo profesional valoran positivamente servicio, tanto la participación como el funcionamiento del grupo. En el año 2022 se quiere hacer un cambio en el proyecto, incorporando nuevas actividades, aumento de plazas y traslado a un nuevo centro acondicionado para llevar a cabo las actividades |
| Descripción de la experiencia | |
| <p>Objetivo general: ofrecer programas individualizados de inserción y habilitación que permitan a las personas con enfermedad mental aprender y/o recuperar las habilidades necesarias para poder integrarse y funcionar activa y efectivamente en su medio social y laboral, así como apoyar su mantenimiento e integración en la comunidad en las mejores condiciones posibles de autonomía, independencia y calidad de vida.</p> <p>Por otro lado, están los objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Laborales: se destaca adquirir y desarrollar hábitos básicos de trabajo. Además, se trabaja la prevención de riesgos laborales, las labores culturales básicas en el huerto, las habilidades multifuncionales y las distintas modalidades de oficio ▪ Educativos: se tratan los temas del reino vegetal, el disfrute responsable de la naturaleza y la utilización de dispositivos informáticos ▪ Individuales: se centran en fomentar hábitos saludables y autocuidado, habilidades sociales, la participación activa, la iniciativa para asumir responsabilidades y la utilización del diálogo y la negociación en situaciones conflictivas | |

| | |
|-------------------------------------|--|
| 3.19 | |
| Nombre de la experiencia | Hospital de día para personas con enfermedad mental grave |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diputación Foral de Bizkaia ▪ Argia Fundazioa |
| Ámbito geográfico | Bizkaia |
| Contingencia | Discapacidad |
| Colectivo destinatario | Personas con enfermedad mental grave |
| Web | https://argiafundazioa.org/hospital-de-dia/ |
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios |
| Instrumento de formalización | Convenio |

| | |
|---|---|
| Coordinación entre agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diputación Foral de Bizkaia gestiona el acceso a las plazas ▪ Coordinación de casos entre Diputación Foral de Bizkaia y Argia, en función de necesidad ▪ Coordinación semestral para valorar funcionamiento y necesidades |
| Resultado de la experiencia | <p>El hospital surge en el año 1990 como respuesta a una necesidad de atención diurna para personas con enfermedad mental grave, a través de la colaboración de Argia y el Departamento de Sanidad del Gobierno Vasco.</p> <p>En el año 2010 comienza la cofinanciación con el DAS y el copago de la parte correspondiente por parte de las personas usuarias. A partir del año 2019, fruto del Convenio de Colaboración entre Diputación Foral De Bizkaia y la Administración General de la CAPV para la atención sociosanitaria a las personas con trastorno mental grave, la financiación es exclusiva del DAS. Cuenta con 89 plazas conveniadas</p> |
| Descripción de la experiencia | |
| <p>El hospital de día es un recurso, abierto a la sociedad y dotado de amplios espacios al aire libre, que desde el año 90, ofrece un servicio integral de atención interdisciplinar, cercano a las personas. Donde las personas usuarias deciden cómo quieren formar parte de él, y donde las personas y su red de apoyo son el centro. Las personas que lo conformamos les ofrecemos programas personalizados y una amplia oferta de actividades ocupacionales y laborterapia, en el mismo espacio de atención. Los objetivos consisten en que las personas usuarias estén satisfechas con el apoyo que reciben, desarrollen su proyecto vital, la mejora o estabilidad de su estado de salud, así como la satisfacción de la familia.</p> | |

| | |
|---|--|
| 3.20 | |
| Nombre de la experiencia | Viviendas con apoyo para personas con enfermedad mental grave |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diputación Foral de Bizkaia ▪ Argia Fundazioa |
| Ámbito geográfico | Bizkaia |
| Contingencia | Discapacidad |
| Colectivo destinatario | Personas con enfermedad mental grave |
| Web | https://argiafundazioa.org/viviendas-de-apoyo/ |
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios |
| Instrumento de formalización | Convenio |
| Coordinación entre agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diputación Foral de Bizkaia gestiona el acceso a las plazas ▪ Coordinación de casos entre Diputación Foral de Bizkaia y Argia, en función de necesidad ▪ Coordinación semestral para valorar funcionamiento y necesidades |
| Resultado de la experiencia | <p>Los primeros pisos tutelados (ahora viviendas con apoyo) surgen en los años 90 como respuesta a una necesidad de atención residencial de media intensidad para personas con enfermedad mental grave, a través de la colaboración de Argia y el Departamento de Sanidad del Gobierno Vasco. Se financia a través de concierto y es un recurso gratuito para las personas usuarias. En el año 2010 comienza la cofinanciación con el DAS y el copago de la parte correspondiente por parte de las personas usuarias. A partir del año 2019, fruto del Convenio de Colaboración entre Diputación Foral de Bizkaia y la Administración General de la CAPV para la atención sociosanitaria a las personas con trastorno mental grave, la financiación es exclusiva del DAS. Las plazas se han ido incrementando a lo largo de los años hasta llegar a las 115 actuales</p> |
| Descripción de la experiencia | |
| <p>Disponen de 27 hogares, ubicados en la comunidad de los siguientes municipios (Bilbao, Erandio, Las Arenas, Sondika y Barakaldo). Acompañan a las personas en sus expectativas y en sus necesidades. A su vez, facilitan la participación en la gestión del servicio y las posibilidades que ofrece la comunidad. Las Viviendas con Apoyos son un espacio, donde incrementar la autonomía y habilidades de la vida diaria. Donde un equipo de profesionales escucha expectativas de vida y trabajar para poder llevarlas a cabo. Los objetivos consisten en que las personas usuarias estén satisfechas con el apoyo que reciben, desarrollen su proyecto vital, la mejora o estabilidad de su estado de salud, así como la satisfacción de la familia.</p> | |

| 3.21 | |
|--|--|
| Nombre de la experiencia | Residencia para personas con enfermedad mental grave |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> Diputación Foral de Bizkaia Argia Fundazioa |
| Ámbito geográfico | Bizkaia |
| Contingencia | Discapacidad |
| Colectivo destinatario | Personas con enfermedad mental grave |
| Web | https://argiafundazioa.org/residencias/ |
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios |
| Instrumento de formalización | Convenio |
| Coordinación entre agentes | <ul style="list-style-type: none"> Diputación Foral De Bizkaia gestiona el acceso a las plazas Coordinación de casos entre Diputación Foral De Bizkaia y Argia, en función de necesidad Coordinación semestral para valorar funcionamiento y necesidades |
| Resultado de la experiencia | <ul style="list-style-type: none"> La primera Residencia, Zurimendi (en Galdames), con 18 plazas, abre sus puertas en 2008 como respuesta a una necesidad de atención residencial sociosanitaria de alta intensidad para personas con enfermedad mental grave, a través de la colaboración de Argia y el Departamento de Sanidad del Gobierno Vasco En el año 2010 comienza la cofinanciación con el DAS y el copago de la parte correspondiente por parte de las personas usuarias En 2014, y bajo el mismo régimen de financiación, abre la Residencia Begoñalde en Bilbao, con 11 plazas A partir del año 2019, fruto del Convenio de Colaboración entre Diputación Foral De Bizkaia y la Administración General de la CAPV para la atención sociosanitaria a las personas con trastorno mental grave, la financiación es exclusiva del DAS Con la apertura el pasado año 2021 de la Residencia Lantzarte, en Berango, se suman otras 14 plazas, llegando a un total de 43 |
| Descripción de la experiencia | |
| <p>Residencias de carácter sociosanitario, para personas que padecen un trastorno mental grave un recurso residencial comunitario que ofrecen un lugar para vivir y una red de apoyo adaptado a las capacidades, posibilitando una vida integrada en la sociedad. Desde el funcionamiento general nos basamos en los principios de la individualidad, respetando el derecho de las personas a disponer de un espacio personal y de intimidad con un carácter flexible e integrador. Ofrecemos un servicio cercano, familiar y de calidad, donde puedan desarrollar su proyecto vital, propiciando la participación activa e implicación en sus rutinas domésticas y organización interna, adaptando la participación y colaboración de cada persona a sus capacidades. Los objetivos consisten en que las personas usuarias estén satisfechas con el apoyo que reciben, desarrollen su proyecto vital, la mejora o estabilidad de su estado de salud, así como la satisfacción de la familia.</p> | |

| 3.22 | |
|------------------------------|--|
| Nombre de la experiencia | Club social para personas con enfermedad mental grave |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> Gobierno Vasco Diputación Foral de Bizkaia Argia Fundazioa Otras entidades financiadoras privadas |
| Ámbito geográfico | Bizkaia |
| Contingencia | Discapacidad |
| Colectivo destinatario | Personas con enfermedad mental grave |
| Web | https://argiafundazioa.org/club-social/ |
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios |
| Instrumento de formalización | Subvenciones y donaciones privadas |
| Coordinación entre agentes | <ul style="list-style-type: none"> Presentación del proyecto a las diferencias convocatorias Justificación del gasto realizado y los resultados obtenidos |
| Resultado de la experiencia | <p>El Club Social nace en 2012 como proyecto piloto con financiación pública y privada. Tras la finalización del piloto, vimos peligrar su continuidad por la falta de financiación estable. Con el apoyo del Patronato, se asumió el riesgo de mantenerlo abierto y hasta hoy sin estabilidad en la financiación estable, pero con el apoyo de varias entidades públicas y privadas</p> |

| Descripción de la experiencia | |
|--|--|
| <p>El club social nace en el año 2012, en formato de proyecto piloto impulsado por Argia, como respuesta a una necesidad detectada y no atendida de un recurso de baja intensidad que fomente las relaciones y el ocio. El Club social, promueve el disfrute del ocio y la creación de relaciones sociales, de amistad y de autoayuda entre las personas socias. Es un espacio donde las socias se implican en el funcionamiento diario, en la gestión y en la organización de actividades, y donde colaboran personas voluntarias. Con el apoyo de la facilitadora, las personas socias desarrollan su autonomía personal y recuperan su papel en la sociedad. Otros agentes sociales participan de las actividades del Club, a la vez que las socias se integran en actividades de la comunidad.</p> | |

| 3.23 | |
|--|--|
| Nombre de la experiencia | Viviendas tuteladas para personas con enfermedad mental |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diputación Foral de Gipuzkoa ▪ AGIFES-Asociación Guipuzcoana de Familias y Personas con Problemas de Salud Mental |
| Ámbito geográfico | Gipuzkoa |
| Contingencia | Discapacidad |
| Colectivo destinatario | Personas con problemas de salud mental y sus familias |
| Web | https://www.agifes.org/es/servicios/pisos-tutelados |
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios C) en la realización de funciones vinculadas a la figura de referente y a la coordinación de caso (participación en todo caso delegada por la administración responsable) |
| Instrumento de formalización | Convenio |
| Coordinación entre agentes | En general, hay una relación continua entre Diputación Foral De Gipuzkoa y Agifes, tanto a nivel operativo como a nivel institucional. En el plano operativo, la persona responsable de las viviendas tuteladas tiene trato semanal con el personal técnico de Diputación Foral De Gipuzkoa. En el plano institucional, se mantienen entre 2 y 3 reuniones anuales con la Diputación Foral De Gipuzkoa, en concreto con la persona directora del area o con la persona jefe de servicio, en las que, entre otras cuestiones, se pueden identificar nuevos servicios o proyectos nuevos |
| Resultado de la experiencia | Capacidad de atención a 53 personas (43 baja supervisión y 10 alta supervisión) |
| Descripción de la experiencia | |
| <p>Agifes, surgida en el año 1985 del ámbito familiar debido el cierre de los manicomios y con el objetivo de dar una respuesta a las necesidades de las personas con enfermedades mentales, ha ido incorporando distintos servicios en su recorrido, entre ellos, y en cooperación con la Diputación Foral De Gipuzkoa, los pisos tutelados. Son viviendas normalizadas en barrios y pueblos de toda Gipuzkoa. En total, el servicio cuenta con 9 viviendas que ofrecen un total de 53 plazas. A estas 53 plazas conveniadas con Diputación Foral De Gipuzkoa, se suman 3 plazas más en condiciones de vida independiente. Las viviendas son pisos alquilados en el mercado libre o en concesión de ayuntamientos, obispados, etc.</p> <p>La entrada en las viviendas es a través de los centros de salud mental que remiten a la Diputación Foral De Gipuzkoa valoraciones de candidatos a entrar con sus correspondientes informes de valoración. Tras la valoración de Diputación Foral De Gipuzkoa, se decide si la persona candidata entra en un piso de Agifes. En el momento de acogida, Agifes establece un período de prueba a modo de adaptación que, en su caso, deriva en la incorporación al piso. Una vez las personas entran en las viviendas, la relación con Diputación Foral De Gipuzkoa es de coordinación. Del total de 53 plazas, 43 son de baja supervisión y 10 son de alta supervisión. Estas últimas están ubicadas en una única vivienda en la que hay un profesional de forma continua 24 horas al día para una supervisión constante. En el resto de las viviendas, la presencia profesional es en función del número de personas alojadas.</p> | |

| 3.24 | |
|---------------------------------|---|
| Nombre de la experiencia | Centros residenciales y viviendas con apoyos para personas con discapacidad |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diputación Foral de Bizkaia ▪ Gorabide |
| Ámbito geográfico | Bizkaia |
| Contingencia | Discapacidad |
| Colectivo destinatario | Personas con discapacidad intelectual |

| | |
|--|--|
| Web | Viviendas con apoyos: https://gorabide.com/servicios/viviendas/ Centros residenciales: https://gorabide.com/servicios/residencias/ |
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios |
| Instrumento de formalización | Convenio |
| Coordinación entre agentes | Diputación Foral de Bizkaia: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión de la lista de espera de personas usuarias ▪ Emisión de la Orden Foral de adjudicación de plaza correspondiente ▪ Convenio y mecanismos de seguimiento, control y auditoría ▪ Justificación del convenio |
| Resultado de la experiencia | Continuidad desde 1986. Se articuló un convenio de colaboración para la gestión del recurso como servicio social de responsabilidad foral, una vez se articuló el funcionamiento de los servicios sociales en la etapa posterior a la primera Ley Vasca de Servicios Sociales |
| Descripción de la experiencia | |
| <p>Servicios de convivencia destinados a servir de vivienda habitual o permanente y, en su caso, temporal, a personas con discapacidad y en situación de dependencia, que no pueden satisfacer adecuadamente sus necesidades en su domicilio personal o familiar.</p> <p>Garantizan niveles de apoyo intermitente, limitado, extenso y generalizado, de carácter individualizado, y adaptados a las necesidades cambiantes de las personas, y para ello cuentan con el apoyo de un equipo multidisciplinar de profesionales con los perfiles idóneos para prestar una atención orientada al bienestar físico, psicológico y social.</p> <p>Sus objetivos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mejorar el bienestar físico y emocional de las personas usuaria ▪ Mantener su autonomía personal, y en lo posible fomentar el desarrollo y evitar su deterioro. ▪ Garantizarles los cuidados y la asistencia personal necesaria para realizar las actividades de la vida diaria ▪ Potenciar su desarrollo personal, capacidades, competencias, habilidades y experiencias orientadas hacia una vida más autónoma ▪ Ofrecerles oportunidades para elegir y tomar decisiones relacionadas con su proyecto de vida personal, así como con su vida cotidiana ▪ Procurar satisfacción con la convivencia, basada en la solidaridad y la ayuda mutua ▪ Ofrecer oportunidades para integrarse y participar en el entorno comunitario y para utilizar los servicios comunitarios ▪ Promover el mantenimiento y el refuerzo de sus redes familiares y sociales de apoyo y favorecer su sentimiento de seguridad | |

| | |
|---|--|
| 3.25 | |
| Nombre de la experiencia | Centros de día para personas con discapacidad |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diputación Foral de Bizkaia ▪ Gorabide |
| Ámbito geográfico | Bizkaia |
| Contingencia | Discapacidad |
| Colectivo destinatario | Personas con discapacidad intelectual |
| Web | https://gorabide.com/contacto/centros-de-dia/ |
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios |
| Instrumento de formalización | Convenio |
| Coordinación entre agentes | Diputación Foral de Bizkaia: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión de la lista de espera de personas usuarias ▪ Emisión de la Orden Foral de adjudicación de plaza correspondiente ▪ Convenio y mecanismos de seguimiento, control y auditoría ▪ Justificación del convenio |
| Resultado de la experiencia | Continuidad desde 1986. Se articuló un convenio de colaboración para la gestión del recurso como servicio social de responsabilidad foral, una vez se articuló el funcionamiento de los servicios sociales en la etapa posterior a la primera Ley Vasca de Servicios Sociales |
| Descripción de la experiencia | |
| <p>Servicio o centro de día para personas con discapacidad o para personas con enfermedad mental crónica que, mediante un conjunto organizado y coordinado de actuaciones desarrolladas desde un equipo profesional multidisciplinar, se proporciona una atención habilitadora integral orientada, en todo lo posible, a facilitar su desarrollo personal y social, su autonomía y su integración social. Se gestionan los siguientes subtipos de centros de día: a) Centros de autonomía personal para personas con graves limitaciones físicas u orgánicas; b) Servicio o</p> | |

centro de día para personas con discapacidad intelectual y del desarrollo; **c)** Servicio o centro de día para personas con enfermedad mental crónica, de naturaleza sociosanitaria.

Este servicio ofrece, con carácter temporal o permanente, una atención individualizada e integral, durante el periodo diurno a las personas en situación de dependencia, a las personas con discapacidad y a las personas con enfermedad mental crónica, con el objetivo de mejorar o mantener su nivel de autonomía personal, compensar sus limitaciones funcionales y dar apoyo a sus cuidadores y cuidadoras habituales, mediante prestaciones preventivas, habilitadoras y asistenciales orientadas a la capacitación y al desarrollo de competencias para la autonomía personal y para la participación en el entorno comunitario.

Se trata de un servicio de media y alta intensidad, que garantiza: **a)** la presencia permanente de personal cuidador – y de personal educativo en el segundo tipo de servicio o centro- durante las horas de apertura; **b)** la prestación de un servicio médico y de enfermería, en su caso; **c)** el apoyo de un equipo multidisciplinar de profesionales con los perfiles idóneos para la prestación de una atención integral orientada al bienestar físico, psicológico y social. En su funcionamiento, se aplicarán criterios de flexibilidad que permitan una utilización del servicio más adaptada a las necesidades y preferencias de la persona usuaria.

| 3.26 | |
|--|---|
| Nombre de la experiencia | Ocio y tiempo libre para personas con discapacidad |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diputación Foral de Bizkaia ▪ Gorabide |
| Ámbito geográfico | Bizkaia |
| Contingencia | Discapacidad |
| Colectivo destinatario | Personas con discapacidad intelectual |
| Web | https://gorabide.com/servicios/ocio-tiempo-libre/ |
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios |
| Instrumento de formalización | Subvención |
| Coordinación entre agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diputación Foral de Bizkaia: definición y gestión de los programas, justificación, control y auditoría de proyectos ▪ Otros agentes comunitarios: alianzas para desarrollo del proyecto |
| Resultado de la experiencia | La subvención concedida hasta la fecha ha sido fundamental para poder avanzar tanto en los objetivos iniciales del mismo, como en el apoyo y desarrollo de proyectos de vida concretos que de otra manera no habrían podido ser emprendidos. La imposibilidad de continuar de una forma estable con este Proyecto perjudicaría en gran medida al colectivo destinatario, personas con discapacidad, que necesitan de un apoyo adicional para conseguir una mayor integración en la Sociedad |
| Descripción de la experiencia | |
| La misión del programa de ocio y tiempo libre es colaborar con la red natural de apoyos, gestionando y prestando apoyos a la persona usuaria para la mejora de su calidad de vida. Para ello se promueven las condiciones adecuadas para que las personas con discapacidad intelectual alcancen su máxima autonomía, inclusión y participación activa en la comunidad. | |

| 3.27 | |
|-------------------------------------|---|
| Nombre de la experiencia | Centro ocupacional Rafaela María para personas con discapacidad |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diputación Foral de Bizkaia ▪ Centro Rafaela María |
| Ámbito geográfico | Bizkaia |
| Contingencia | Discapacidad |
| Colectivo destinatario | Personas con discapacidad intelectual superior a un 33%, mayores de edad y que puedan concurrir en ellas otros tipos de discapacidad y/o enfermedad mental |
| Web | https://www.centrorafaelamaria.es/es/?pag=conocenos&sid=13#servicio_ocupacional |
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios |
| Instrumento de formalización | Convenio |
| | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diputación Foral de Bizkaia ▪ Servicios Sociales de atención primaria |

| | |
|---|---|
| Coordinación entre agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Berritzegunes ▪ Centros de Salud Mental ▪ Instituto Tutelar ▪ Entidades del TSSE |
| Resultado de la experiencia | El centro ocupacional sigue en activo ininterrumpidamente desde 1978 y el centro especial de empleo desde 1990. Se atiende a 70 personas |
| Descripción de la experiencia | |
| El objetivo se basa en mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad psíquica de Bizkaia, favorecer su desarrollo personal y su inclusión social-laboral, velando por que las personas con discapacidad reciban siempre una atención adecuada a sus características personales y necesidades. Para ello, se presta a los usuarios, entre otros servicios, el centro ocupacional. | |

| | |
|---|---|
| 3.28 | |
| Nombre de la experiencia | Plan para la participación y calidad de vida de las personas con discapacidad en Bizkaia (2021-2023) |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diputación Foral de Bizkaia ▪ AVIFES – Asociación Vizcaína de Familiares y Personas con Enfermedad Mental ▪ Otras entidades de la contingencia de discapacidad física, intelectual y del desarrollo, salud mental |
| Ámbito geográfico | Bizkaia |
| Contingencia | Discapacidad |
| Colectivo destinatario | Personas con enfermedad mental y sus familias |
| Web | https://labur.eus/a8K34 |
| Área de participación | A) en la gestión de los sistemas de responsabilidad pública y espacios de interacción entre sistemas |
| Instrumento de formalización | No procede |
| Coordinación entre agentes | La propuesta metodológica establece una serie de encuentros, grupos de discusión y comisiones de trabajo. El papel de las organizaciones de discapacidad es participar y hacer propuestas, así como seguir participando en las comisiones o mesas de desarrollo del plan realizando un seguimiento de su cumplimiento |
| Resultado de la experiencia | Proporcionar un modelo de referencia para la atención y promoción de las personas con discapacidad y sus familias |
| Descripción de la experiencia | |
| El modelo de participación y calidad de vida en la comunidad es el modelo de referencia para la atención y promoción de las personas con discapacidad y sus familias hacia cuya plena implantación y desarrollo se apuesta por la Diputación Foral De Bizkaia en un compromiso compartido con las entidades sociales de este ámbito. Este modelo identificado ya 2010, se mantiene y se pretende profundizar en su aplicación operativa. Partiendo de la evaluación participada del anterior plan se plantea uno nuevo para 2021-2023 elaborado con la participación de las entidades sociales, los destinatarios y destinatarias. Tiene como objetivo promover condiciones adecuadas para que las personas con discapacidad alcancen su máxima autonomía personal, inclusión y participación activa en la comunidad, prevenir situaciones de dependencia y promover transiciones hacia mayores cotas de vida independiente elegidas. Representa un verdadero cambio cultural a la hora de abordar la atención a las personas con discapacidad que según el Departamento de Acción Social (datos a 30 de septiembre de 2020), en Bizkaia son más de 90.000 personas con algún grado de discapacidad reconocido. | |

| | |
|-------------------------------------|--|
| 3.29 | |
| Nombre de la experiencia | Modelo de vida independiente para personas con discapacidad y sus familias: LIVING LAB |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diputación Foral de Bizkaia ▪ Fekoor- Federación coordinadora de personas con discapacidad física y/u orgánica de Bizkaia |
| Ámbito geográfico | Bizkaia |
| Contingencia | Discapacidad |
| Colectivo destinatario | Personas con discapacidad y sus familias |
| Web | https://fekoor.com/innovacion/ |
| Área de participación | A) en la gestión de los sistemas de responsabilidad pública y espacios de interacción entre sistemas |
| Instrumento de formalización | Subvención |

| | |
|--|---|
| Coordinación entre agentes | Se mantienen contactos habituales a partir de la actividad que se desarrolla. La relación se basa en la valoración y estudio de la propuesta y su evaluación a partir de los resultados |
| Resultado de la experiencia | Desarrollo de una plataforma de innovación colaborativa para fomentar la vida independiente y la accesibilidad universal |
| Descripción de la experiencia | |
| <p>El Modelo de vida independiente es la guía de Fekoor en su intervención y filosofía. Se trata de un modelo de derechos que nace en el año 1979 y que se formaliza en el 2015. En ese marco la innovación tiene un papel fundamental para crear nuevos productos, servicios y estrategias que respondan a las necesidades de las personas con discapacidad y produzcan cambios positivos en clave de vida independiente. Para ello han desarrollado el Living Lab de Vida Independiente, una plataforma de innovación colaborativa en el que personas expertas, investigadoras, responsables de recursos y servicios, así como personas destinatarias y ciudadanía en general pueden compartir y experimentar ideas, dispositivos e innovaciones de todo tipo que procuran la vida independiente y accesibilidad universal. Un sistema de innovación social estructurado a partir de cuatro grandes ejes: I+D+i, el impulso de proyectos piloto, una plataforma de aprendizaje y la base colaborativa del activismo ciudadano.</p> | |

| | |
|--|---|
| 3.30 | |
| Nombre de la experiencia | Vivienda comunitaria para residentes con diversidad funcional |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diputación Foral de Gipuzkoa ▪ San Rafael A.Z. Fundazioa |
| Ámbito geográfico | Gipuzkoa |
| Contingencia | Discapacidad |
| Colectivo destinatario | Personas con discapacidad física (mayoría cieguera total) y personas con discapacidad por enfermedad mental grave |
| Web | https://sanrafaelfundazioa.com/san-rafael-a-z-fundazioa/vivienda-comunitaria/ |
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios |
| Instrumento de formalización | Convenio |
| Coordinación entre agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Osakidetza: ambulatorio, CSM y Hospital de Donostia ▪ Diputación Foral de Gipuzkoa |
| Resultado de la experiencia | En funcionamiento de forma ininterrumpida |
| Descripción de la experiencia | |
| <p>El centro de atención San Rafael es un centro asistencial en el que conviven personas con discapacidad visual y enfermedad mental. El Centro está compuesto por una vivienda comunitaria, con un módulo de salud mental y dos estancias diurnas. El trabajo que se desarrolla se centra en llevar a cabo un proceso de capacitación personal, individualizado, para poder atender convenientemente a la persona en su globalidad. Para ello, se acuerda con cada residente un Plan de Atención Individualizado en coordinación estrecha con los recursos externos implicados. El colegio de niñas ciegas de San Rafael, fue una obra religiosa que se fundó de la mano de las Dominicas de la Inmaculada Concepción, procedentes de Francia, quienes se instalaron en San Sebastián en 1905. En la década de los setenta, La Pía Unión de Santo Domingo tomó el testigo. Dedicaron su trabajo al servicio de las niñas ciegas o con problemas de visión. Fue una obra pionera de aquella época puesto que no existía en todo el Estado ningún recurso como éste. La Once se fundaría en el año 1938. Fueron de las primeras en implantar lo que hoy en día se conoce como Laborterapia. Crearon un taller ocupacional-laboral, destinado principalmente a aquellas personas que, una vez terminados los estudios, no tenían posibilidad de volver con sus familias. Fueron los trabajos manuales cómo reparar redes de pesca, la rejilla para las sillas, o el punto de cruz las actividades que conformaron dicho taller.</p> <p>OBJETIVO: ofrecer un hogar en el que encontrar afecto, protección y estabilidad, así como un entorno familiar en el que las personas se puedan desarrollar y vivir dignamente.</p> | |

| | |
|---------------------------------|--|
| 3.31 | |
| Nombre de la experiencia | Programa Pauso Berriak para personas con discapacidad |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diputación Foral de Gipuzkoa ▪ Atzegi ▪ Gureak |
| Ámbito geográfico | Gipuzkoa |
| Contingencia | Discapacidad |
| Colectivo destinatario | Personas con discapacidad |
| Web | https://www.pausoberriak.net/ |

| | |
|--|---|
| Área de participación | D) en el acompañamiento social y en actividades de información, orientación y derivación, hacia los servicios de acceso a los diferentes sistemas de atención |
| Instrumento de formalización | Convenio. Además, las empresas que incorporan a las personas destinatarias perciben una subvención. |
| Coordinación entre agentes | La comunicación es fluida y al año se hacen una media de 5-6 reuniones. Se tratan diferentes temas que tengan importancia en el momento. Las reuniones pueden ser individuales con cada entidad o también con los demás asociaciones que tengan que ver con la exclusión social. También se presenta una memoria anual con todo lo que se ha trabajado durante el año |
| Resultado de la experiencia | Favorecer la inclusión laboral plena en el mercado laboral ordinario En la actualidad hay 150 personas insertadas en empresas ordinarias en Gipuzkoa |
| Descripción de la experiencia | |
| Es una apuesta por la incorporación de personas con discapacidad intelectual en puestos de trabajo que faciliten su desarrollo personal y social, generando así modelos visibles, positivos y socialmente transformadores, con el fin último de la inclusión laboral plena en el mercado laboral ordinario. Se realiza una formación teórica inicial de 4 meses para realizar las tareas. En esta formación se intenta identificar las habilidades y destrezas para orientar a las personas en su inclusión laboral. Cuando ya se llega a la empresa (que tiene una serie de beneficios económicos, productivos y de ambiente), cercana y adecuada a la persona, se inician las prácticas con el apoyo de un preparador laboral que realiza un acompañamiento intensivo durante 6 meses hasta que la persona es autónoma en sus tareas. Después, una vez que se retira el preparador, en la empresa hay una persona referente y por parte de Gureak se ofrece una figura de seguimiento. El trabajo es muy individualizado e incluye a las familias. | |

10.1.4 Personas en situación o riesgo de exclusión

| | |
|--------------------------------------|--|
| 4.1 | |
| Nombre de la experiencia | Servicio para la inclusión en el medio rural de colectivos en situación de riesgo y/o exclusión social |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diputación Foral de Araba ▪ Servicios Sociales de atención primaria ▪ Asociación Sartu-Araba |
| Ámbito geográfico | Araba |
| Contingencia | Exclusión |
| Colectivo destinatario | Personas en situación o riesgo de exclusión social |
| Web | https://web.araba.eus/es/servicios-sociales/servicios-inclusion-social |
| Área de participación | <p>B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios</p> <p>C) en la realización de funciones vinculadas a la figura de referente y a la coordinación de caso (participación en todo caso delegada por la administración responsable)</p> <p>D) en el acompañamiento social y en actividades de información, orientación y derivación, hacia los servicios de acceso a los diferentes sistemas de atención</p> |
| Instrumento de formalización | Contrato |
| Coordinación entre agentes | <p>INTERNA (metodología y herramientas compartidas):</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Equipo: técnica de dispositivos y técnica de acompañamiento diariamente y con la coordinadora del servicio quincenales vía zoom y presenciales ▪ Coordinación con monitorado ▪ Coordinación con otras técnicas de la entidad: reuniones mensuales <p>EXTERNA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diputación: técnicas de referencia: coordinación telefónica, email y presencial (derivación de casos, traslado de información, incidencias y memorias-evaluación) ▪ Servicios Sociales: coordinación telefónica, email, presencial y espacios informales ▪ Otros agentes: técnicas de igualdad, Lanbide, Cruz Roja, Cáritas, Osakidetza y técnicas de servicios forales ▪ Trabajo en red a través de foros: mesa de inserción, consejo de igualdad |
| Resultado de la experiencia | Mejora de la situación psicosocial de las personas en situación de exclusión |
| Descripción de la experiencia | |

Tiene por objetivo dar respuesta a las situaciones de riesgo o exclusión social en la zona rural del Territorio Histórico de Araba posibilitando alternativas de incorporación a personas que se encuentren en situación de exclusión o riesgo de exclusión social. Implicando una intervención contextualizada en lo local, en colaboración con los equipos de Servicios Sociales de Atención Primaria y Servicios de Empleo, posibilitando así un trabajo en red.

OBJETIVOS:

- Fomentar la inclusión social a través de la mejora de la empleabilidad, la incorporación de la perspectiva de género y el compromiso de todos agentes, instituciones, entidades, asociaciones y personas, para promover la inclusión sociolaboral y autonomía de las personas en situación de riesgo/exclusión social
- Potenciar la participación social, mediante actuaciones que incidan en aquellos ámbitos de la vida cotidiana que puedan imposibilitar el ejercicio de su derecho al empleo, a la educación, a la formación, a la cultura, a la salud, a la vivienda digna y a la protección social

Todo ello por medio de una intervención individual realizada por la técnica de acompañamiento y una intervención grupal por medio de los dispositivos para adquisición de habilidades socio-personales.

| 4.2 | |
|--|---|
| Nombre de la experiencia | Servicio de inclusión social: programa Oinez |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diputación Foral de Araba ▪ Instituto Foral de Bienestar Social ▪ IRSE-Araba |
| Ámbito geográfico | Araba |
| Contingencia | Exclusión |
| Colectivo destinatario | Personas adultas en situación de riesgo de exclusión social |
| Web | https://www.irsearaba.org/que-gestionamos/intervencion-y-programas-de-inclusion/programa-oinez/ |
| Área de participación | <p>B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios</p> <p>C) en la realización de funciones vinculadas a la figura de referente y a la coordinación de caso (participación en todo caso delegada por la administración responsable)</p> <p>D) en el acompañamiento social y en actividades de información, orientación y derivación, hacia los servicios de acceso a los diferentes sistemas de atención</p> |
| Instrumento de formalización | Contrato |
| Coordinación entre agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Protocolos de intervención ▪ Protocolos para la detección y el abordaje de situaciones específicas ▪ Sistema de quejas, reclamaciones, sugerencias, normas aplicables y pautas |
| Resultado de la experiencia | Servicio en activo |
| Descripción de la experiencia | |
| <p>Se configura como un espacio que ofrece a las personas participantes acciones y actividades orientadas a su inclusión social, de carácter polivalente, donde se presta una atención prolongada en el tiempo, un acompañamiento individualizado en el itinerario de incorporación y apoyo socioeducativo y/o psicosocial, conjugando intervenciones de carácter ocupacional, educativas y de inclusión sociolaboral.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ La mejora de las competencias personales y profesionales, teniendo en cuenta las diferentes situaciones en las que se encuentran mujeres y hombres, en todos los ámbitos de la vida ▪ La creación de redes sociales de apoyo y participación social ▪ El fomento de la autonomía personal, y la disminución de la brecha digital ▪ Mejora de la percepción social, en relación con las personas en situación y/o riesgo de exclusión social, desde una perspectiva comunitaria | |

| 4.3 | |
|---------------------------------|--|
| Nombre de la experiencia | Piso de acogida para hombres internos del centro penitenciario de Araba |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diputación Foral de Araba ▪ Comisión Ciudadana anti-SIDA de Araba |
| Ámbito geográfico | Araba |
| Contingencia | Exclusión |
| Colectivo destinatario | Personas en situación o riesgo de exclusión |
| Web | https://labur.eus/Yx4PY |

| | |
|---|---|
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios |
| Instrumento de formalización | Convenio |
| Coordinación entre agentes | Había cercanía personal y confianza entre los técnicos de las diferentes instituciones implicadas: la jueza de vigilancia, el director de la junta de tratamiento, Diputación... Esto era especialmente importante cuando el itinerario de inclusión en los usuarios tenía dificultades como una recaída de consumos. La celeridad en la comunicación en este tipo de situaciones facilitaba un abordaje de los problemas y de la toma de decisiones muy positiva |
| Resultado de la experiencia | En 2019, atendió a 107 personas usuarias con un grado de autonomía personal bajo y necesidad de acompañamiento de 24 horas al día |
| Descripción de la experiencia | |
| <p>Es un recurso residencial de titularidad pública que se caracteriza por su modelo de acogida, inserción comunitaria y orientación educativa. Está dirigido a hombres internos en el centro penitenciario de Araba, con permisos de segundo y tercer grado, salidas diarias de tercer grado y excepcionalmente excarcelados en libertad condicional o definitiva. Además de las plazas de tipo residencial, se disponía de un centro de día.</p> <p>Se ha enfrentado diferentes transformaciones desde su inicio, hasta su adaptación a la cartera de servicios o más recientemente con el traspaso competencial de prisiones a Gobierno Vasco. Actualmente, ha dejado de ser un recurso especializado para pasar a ser un servicio destinado a personas en situación de exclusión, de los que la mitad son reclusos.</p> | |

| | |
|---|---|
| 4.4 | |
| Nombre de la experiencia | Servicio foral para la inclusión social Uribenea |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Departamento de inclusión de la Diputación Foral de Bizkaia ▪ Asociación Sortarazi |
| Ámbito geográfico | Bizkaia: sector Uribe |
| Contingencia | Exclusión |
| Colectivo destinatario | Personas en situación en exclusión social |
| Web | https://sortarazi.org/que-hacemos/inclusion-social/incorporacion-social/ |
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios |
| Instrumento de formalización | Convenio |
| Coordinación entre agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Servicio Social de atención primaria ▪ Osakidetza y Red de Salud Mental ▪ Instituto Tutelar <p>A través de reuniones conjuntas, emails informativos, llamadas telefónicas e informes anuales de evolución y planes de atención individual (PAI)</p> |
| Resultado de la experiencia | Activo desde el año 2018 y cuenta con 19 plazas |
| Descripción de la experiencia | |
| <p>Se trata de un servicio de atención secundaria de atención diurna perteneciente al catálogo de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales que ofrece a las personas usuarias un conjunto de prestaciones tanto técnicas como complementarias, de carácter polivalente, orientadas a su proceso de inclusión e incorporación social, procurando que no se desliguen de su entorno habitual y ofreciéndoles un acompañamiento individualizado en su itinerario de inclusión. Se basa en la proximidad y flexibilidad, abierto de lunes a viernes de 10:00 a 18:00, cuyo objetivo principal es dotar a la persona del máximo grado de autonomía y favorecer su inclusión social. Cuenta con una media y alta intensidad de apoyo y de baja, media o alta exigencia en función de las personas usuarias.</p> <p>Se configura como un conjunto de apoyos formales que se pueden compatibilizar entre sí a fin de ofrecer un apoyo integral y adaptar la intervención a las necesidades, capacidades y, en lo posible, a las referencias de cada persona, así como las características de su contexto. En coherencia con el modelo comunitario, se adoptan enfoques de prevención y promoción de la autonomía, y la participación y calidad de vida en la comunidad. Por tanto, el acompañamiento proporcionado es individualizado, con intervenciones de carácter ocupacional, educativo, terapéutico y de inclusión sociolaboral. Resulta importante destacar que la filosofía del Servicio es que el recinto no es el centro de la intervención sino la persona en sí misma.</p> | |

| 4.5 | |
|--|---|
| Nombre de la experiencia | Servicio de estancia y atención diurna Antxeta |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ayuntamiento de Getxo ▪ Mancomunidad de Uribe Kosta ▪ Asociación Sortarazi |
| Ámbito geográfico | Bizkaia: municipio de Getxo y Uribe Kosta |
| Contingencia | Exclusión |
| Colectivo destinatario | Personas en situación de exclusión social |
| Web | https://sortarazi.org/que-hacemos/inclusion-social/estancia-diurna-y-comedor-social/ |
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios D) en el acompañamiento social y en actividades de información, orientación y derivación, hacia los servicios de acceso a los diferentes sistemas de atención |
| Instrumento de formalización | Convenio |
| Coordinación entre agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Servicios Sociales de atención primaria** ▪ Osakidetza y red de salud mental ▪ Juzgados ▪ Policía municipal y Ertzaina <p><i>**Las trabajadoras sociales acuden a los servicios de exclusión a atender in situ a las personas atendidas por los mismos, disponiendo de un despacho para la atención en el propio servicio.</i></p> |
| Resultado de la experiencia | Desde el 2018 y cuenta con 10 plazas |
| Descripción de la experiencia | |
| <p>Se trata de un dispositivo de atención y estancia diurna, de baja exigencia y uso temporal, que ofrece a las personas en situación de exclusión social un lugar al que acudir y resguardarse durante el día y en el que se les ofrece un apoyo de baja intensidad ligado a sus necesidades básicas de higiene y manutención. Junto con la cobertura de estas necesidades básicas, consideradas de acceso urgente, el centro ofrece información sobre los derechos de las personas usuarias y los recursos sociales a los que pueden acceder, así como acompañamiento social y orientación sobre las gestiones a realizar con el objetivo de mejorar su situación socio-personal.</p> <p>Tiene como objetivo ofrecer a las personas en situación de exclusión un dispositivo al que acudir durante el día y cubrir necesidades básicas de alimentación e higiene, entendiéndose estas situaciones como de acceso urgente.</p> | |

| 4.6 | |
|--|--|
| Nombre de la experiencia | Servicio de acogida nocturna Argitxean |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ayuntamiento de Getxo ▪ Mancomunidad de Uribe Kosta ▪ Asociación Sortarazi |
| Ámbito geográfico | Bizkaia: municipios de Getxo y Uribe Kosta |
| Contingencia | Exclusión |
| Colectivo destinatario | Personas en situación de exclusión social |
| Web | https://sortarazi.org/que-hacemos/inclusion-social/argitxean/ |
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios |
| Instrumento de formalización | Convenio |
| Coordinación entre agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Servicios Sociales de atención primaria** ▪ Osakidetza y Red de Salud Mental ▪ Policía <p><i>**Las trabajadoras sociales acuden a los servicios de exclusión a atender in situ a las personas atendidas por los mismos, disponiendo de un despacho para la atención en el propio servicio.</i></p> |
| Resultado de la experiencia | Desde el 2018 y 19 de plazas (4 para mujeres y 15 para hombres) |
| Descripción de la experiencia | |
| <p>Se trata de un dispositivo nocturno de baja exigencia y baja intensidad de apoyo, que ofrece a personas en situación de exclusión, en particular a personas transeúntes y a personas sin hogar, un recurso en el que pasar la noche y, con carácter inmediato, prestaciones básicas de pernocta, manutención e higiene personal.</p> <p>Ofrece además prestaciones de servicios sociales centradas en la información, valoración inicial o de seguimiento e intervención socioeducativa y psicosocial, además de cuidados básicos y supervisión.</p> <p>El objetivo principal del proyecto es ofrecer a las personas en situación de exclusión un dispositivo al que acudir durante la noche y cubrir necesidades básicas de alojamiento, alimentación e higiene, entendiéndose estas situaciones como de acceso urgente. De esta manera, se persigue propiciar el bienestar físico y emocional de</p> | |

personas en exclusión social grave de la zona, así como la integración social de las mismas en el entorno en el que viven. Dormir en la calle dificulta enormemente las posibilidades de desarrollar positivamente sus itinerarios hacia la inclusión social, a pesar de que ya participen en servicios diurnos en la zona.

| 4.7 | |
|---|---|
| Nombre de la experiencia | Servicio de atención diurna Zabalbideak |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> Diputación Foral de Bizkaia Asociación Landalan |
| Ámbito geográfico | Bizkaia |
| Contingencia | Exclusión |
| Colectivo destinatario | Jóvenes en situación de exclusión social |
| Web | https://zabalbideak.org/ |
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios |
| Instrumento de formalización | Convenio |
| Coordinación entre agentes | <ul style="list-style-type: none"> Dirección inclusión y coordinador de equipo (bimensual) Trabajadoras sociales de referencia de Diputación Foral de Bizkaia y Educadoras Zabalbideak (bimensual) Uso de herramientas comunes de coordinación |
| Resultado de la experiencia | Desde 1997 como Emankor Sarea y desde 2012 como Zabalbideak |
| Descripción de la experiencia | |
| <p>Se trata de un servicio de atención diurna, de titularidad foral. Forma parte de la Estrategia Joven diseñada por el Servicio para la Inclusión de la Diputación Foral de Bizkaia, desarrollado por la asociación Landalan. Constituye un programa preventivo que busca acompañar a las personas jóvenes usuarias en su proceso de emancipación y transición a la vida adulta y dotarlas de los recursos personales que les permitan obtener resultados en lo concerniente a su inclusión relacional a través de la creación y mantenimiento de las redes familiares, afectivas y comunitarias. Además, se desarrollan de forma transversal, acciones encaminadas a atajar la merma de su autonomía vital.</p> | |

| 4.8 | |
|--|--|
| Nombre de la experiencia | Servicio de acompañamiento Ekinez y Recurso Residencial Habitat |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> Diputación Foral de Bizkaia Ayuntamiento de Bilbao Gobierno Vasco Comisión Ciudadana Antisida de Bizkaia-Bizkaisida |
| Ámbito geográfico | Bizkaia |
| Contingencia | Exclusión |
| Colectivo destinatario | Personas en situación o riesgo de exclusión social |
| Web | http://www.bizkaisida.com/ |
| Área de participación | <p>B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios</p> <p>C) en la realización de funciones vinculadas a la figura de referente y a la coordinación de caso (participación en todo caso delegada por la administración responsable)</p> <p>D) en el acompañamiento social y en actividades de información, orientación y derivación, hacia los servicios de acceso a los diferentes sistemas de atención</p> |
| Instrumento de formalización | Convenio y Subvención |
| Coordinación entre agentes | <ul style="list-style-type: none"> Toda la red asistencial (salud, educación, Servicios Sociales, salud mental, adicciones y Justicia, entre otras). Metodología: centralidad del caso, conversación, interdisciplinariedad y responsabilidad |
| Resultado de la experiencia | Apoyo por parte de la AAPP |
| Descripción de la experiencia | |
| <p>Surge del trabajo desarrollado durante muchos años por la Comisión Ciudadana Antisida de Bizkaia acompañando a personas en situación de exclusión social, con problemáticas graves de salud mental y adicciones. El marco de trabajo se nutre de la experiencia acumulada en relación a la reducción de riesgos y daños, el acompañamiento social, el acercamiento comunitario y el trabajo en red, prestando especial atención a la igualdad de género en todas y cada una de las actividades y proyectos que llevamos a cabo.</p> | |

Se trata de la articulación de dos proyectos: el servicio de acompañamiento EKINEZ (un Recurso diurno para personas en situación de exclusión social) y el servicio residencial HABITAT (solidario del método conocido como HOUSING FIRST, se gestionan 5 viviendas en Bizkaia).

Un intento de definición generalista sería pensar EKINEZ como un espacio de acogida, acompañamiento, encuentro y conversación, que hibrida la atención social primaria y secundaria orientados por una ética de la singularidad (la centralidad de la persona), la comunidad (trabajo comunitario y en red) y los derechos humanos.

El **objetivo principal** del programa es facilitar la inclusión social a través del acompañamiento social

A su vez, cuenta con los siguientes **objetivos específicos**:

- Prestar intervención habilitadora, rehabilitadora, educativa y formativa específica sobre determinadas habilidades o competencias en función de la evaluación de cada caso que apunte a la mejora de la salud bio-psico-social de la persona
- Producir una atención facilitadora del empoderamiento de cada persona que genere autonomía
- Acompañar en la promoción de recorridos sociales, incorporando a las personas a las redes de sociabilidad de su entorno y buscando su promoción cultural, comunitaria y social
- Trabajar en coordinación permanente con los diferentes agentes, servicios e instituciones que atienden a la persona, contribuyendo a la eficacia y a la eficiencia de la red de atención social y sanitaria

| 4.9 | |
|---|---|
| Nombre de la experiencia | Piso de apoyo a la inclusión: Askarri |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diputación Foral de Bizkaia ▪ Askabide |
| Ámbito geográfico | Bizkaia |
| Contingencia | Exclusión |
| Colectivo destinatario | Mujeres en situación o riesgo de exclusión social cronicada |
| Web | https://www.askabide.org/que-hacemos/proyectos-y-actividades/ |
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios |
| Instrumento de formalización | Convenio |
| Coordinación entre agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Dirección del departamento de inclusión (reunión seguimiento anual) ▪ Referentes de caso: cronograma de seguimiento a los tres meses y anualmente, mediante modelos de informes y PIAS compartidos |
| Resultado de la experiencia | Proyecto en funcionamiento desde 1990 |
| Descripción de la experiencia | |
| <p>Centro de convivencia destinado a ofrecer a las personas usuarias un servicio de alojamiento, sin límite temporal establecido de antemano, con apoyos de alta intensidad para realizar intervenciones orientadas a la inclusión social. Este servicio comprende la provisión de prestaciones técnicas propias del sistema de servicios sociales a personas que, adoleciendo de una nula o casi nula posibilidad de desarrollar un proceso de inclusión que derive en el acceso a una vida autónoma sin apoyos especializados, requieran de un contexto estructurado y estructurante.</p> | |

| 4.10 | |
|------------------------------|---|
| Nombre de la experiencia | Piso Babesa |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gobierno Vasco ▪ Askabide ▪ Fundación Víctor ▪ Tapia-Dolores Sainz ▪ Fundación Susana Monsma |
| Ámbito geográfico | Bizkaia |
| Contingencia | Exclusión |
| Colectivo destinatario | Mujeres y mujeres transexuales en situación de exclusión social y sus hijos/as |
| Web | https://www.askabide.org/que-hacemos/proyectos-y-actividades/ |
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios |
| Instrumento de formalización | Subvención |
| Coordinación entre agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Osakidetza y red de salud mental ▪ Lanbide ▪ Entidades del TSSE ▪ Cualquier recurso y/o servicio público o privado que sea necesario |
| Resultado de la experiencia | Prestar alojamiento frente a situaciones de emergencia social Capacidad de seis plazas (4 para mujeres y dos para menores) |

| Descripción de la experiencia | |
|---|--|
| <p>Este proyecto se sitúa en el ámbito de la intervención social, ya que todas las actividades que se desarrollan en él están orientadas en la intervención de mujeres en situación de exclusión (mujeres y mujeres transexuales). Las personas que ingresen en este recurso deben tener el siguiente perfil:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ser mujer o transexual femenino mayor de edad. ▪ Menores acompañados por sus madres. ▪ Pertenecer al colectivo de personas que provienen del mundo de la prostitución y/o se encuentran en una situación de exclusión. ▪ No presentar toxicomanías en activo. ▪ Tener unas habilidades sociales mínimas para la convivencia. ▪ No presentar problemas de salud (mental o física) que requieran cuidados especializados que no disponga el centro. <p>Desde que este proyecto se inaugura, en el año 2003, se han atendido a mujeres que responden a este perfil:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ La mayoría de las mujeres que han sido atendidas son mujeres inmigrantes, rondando en los últimos años el 100%. ▪ Muchas de ellas están en el país en situación irregular y en algún caso sin pasaporte. ▪ No poseen enseres personales, y su situación económica es muy precaria. ▪ Tienen poca información de los cursos que existen y son recelosas a acudir a ellos. ▪ Presentan falta de formación y capacitación laboral. ▪ Presentan fuertes sentimientos de indefensión y soledad, dificultades de integración. <p>Este proyecto, también da respuesta a necesidades de personas, inmigrantes que se encuentran en situación de irregularidad administrativa, con deudas contraídas en su país de origen o con cargas familiares a las que hay que enviar dinero.</p> <p>Los objetivos que persigue el proyecto son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Propiciar la normalización y la integración social de estas mujeres, fomentando su autonomía personal. ▪ Cubrir sus necesidades primarias en cuanto a vivienda, alimentación, sanidad y asistencia social. ▪ Promover y acompañar a estas mujeres en la resolución de problemáticas puntuales de emergencia social, interviniendo según los casos a nivel sanitario, familiar, legal y social. <p>La vía principal de derivación de usuarias para el ingreso al recurso son los proyectos y servicios de atención directa de Askabide, pero no se desestima el ingreso de usuarias derivadas por otras entidades o de otros recursos.</p> | |

| 4.11 | |
|---|---|
| Nombre de la experiencia | Casa hogar para mujeres que ejercen y/o ejercían la prostitución |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diputación Foral de Bizkaia ▪ Askabide |
| Ámbito geográfico | Bizkaia |
| Contingencia | Exclusión |
| Colectivo destinatario | Mujeres que ejercen o ejercían la prostitución en el barrio Cortes de Bilbao |
| Web | https://www.askabide.org/que-hacemos/proyectos-y-actividades/ |
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios |
| Instrumento de formalización | Convenio |
| Coordinación entre agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Servicio de mujeres de la Diputación Foral de Bizkaia ▪ Agentes que sean necesarios durante el proceso |
| Resultado de la experiencia | Capacidad de 6 plazas |
| Descripción de la experiencia | |
| <p>La casa hogar se creó en el año 1988, a petición de las propias mujeres que ejercían la prostitución en el barrio de Cortes de Bilbao, para dar respuesta a un grupo numeroso de mujeres mayores sin recursos ni posibilidades para ser atendidas en residencias y para no desarraigarlas del entorno en el que se habían desenvuelto toda su vida. Durante el año 2009, se elabora un nuevo proyecto ajustando el programa residencial a la nueva realidad. Se pasa a atender a mujeres que han ejercido la prostitución, cuya situación de vulnerabilidad les supone un grave riesgo de exclusión y desean una salida alternativa al ejercicio de esta actividad. Esto conlleva la modificación del Convenio de Colaboración suscrito entre la Diputación Foral de Bizkaia y la Asociación Askabide, a fin de ajustar el convenio al nuevo programa. Desde 2019, se incluye como nuevo perfil de atención en este recurso a mujeres víctimas de trata con fines de explotación sexual y que se encuentran en situación de riesgo o exclusión social.</p> | |

| 4.12 | |
|---------------------------------|--|
| Nombre de la experiencia | Centro de acogida a personas que provienen del entorno de la prostitución y/o mujeres en riesgo de exclusión social |

| | |
|--|--|
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ayuntamiento de Bilbao ▪ Askabide |
| Ámbito geográfico | Bizkaia |
| Contingencia | Exclusión |
| Colectivo destinatario | Personas que provienen del entorno de la prostitución y/o mujeres en situación de exclusión social |
| Web | https://www.askabide.org/que-hacemos/proyectos-y-actividades/ |
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios D) en el acompañamiento social y en actividades de información, orientación y derivación, hacia los servicios de acceso a los diferentes sistemas de atención |
| Instrumento de formalización | Convenio |
| Coordinación entre agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ayuntamiento de Bilbao: a través de informes trimestrales de seguimiento y memorias justificativas ▪ Instituciones públicas, entidades y organizaciones del Tercer Sector para coordinación y derivación de casos ▪ Personal voluntariado de la entidad ▪ Ciudadanía y población en general |
| Resultado de la experiencia | Mejora de la calidad de vida de las personas que ejercen o han ejercido la prostitución y/o mujeres en situación de exclusión |
| Descripción de la experiencia | |
| <p>Consiste en proporcionar a mujeres del entorno de la prostitución y/o en situación de exclusión, las herramientas necesarias, mediante la información, asesoramiento y servicio de acompañamiento en diversas áreas, para trabajar por una integración real y plena en nuestra sociedad. Otro objetivo fundamental, se basa en denunciar, informar y sensibilizar al resto de la sociedad, y sobre todo a las AAPP sobre la situación de las personas que ejercen la prostitución, demandando una actuación “<i>global e integral</i>” en esta realidad, donde se tengan en cuenta las necesidades del colectivo.</p> <p>Por último, otro de los objetivos esenciales del centro de acogida es la participación de personas voluntarias, para la puesta en marcha de muchas de las actividades que se realizan desde el centro.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mejorar la calidad de vida de aquellas personas que ejercen o han ejercido la prostitución y /o mujeres que se encuentren en situación de exclusión. ▪ Realizar una labor de sensibilización social sobre el fenómeno de la prostitución. | |

4.13

| | |
|---|--|
| Nombre de la experiencia | Proyecto de agentes de intervención comunitaria |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gobierno Vasco ▪ Osakidetza ▪ Emakunde ▪ Área de salud y consumo del Ayuntamiento de Bilbao ▪ Ministerio de Igualdad del Gobierno de España ▪ Askabide |
| Ámbito geográfico | Bizkaia |
| Contingencia | Exclusión |
| Colectivo destinatario | Personas que ejercen la prostitución |
| Web | https://www.askabide.org/que-hacemos/proyectos-y-actividades/ |
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios D) en el acompañamiento social y en actividades de información, orientación y derivación, hacia los servicios de acceso a los diferentes sistemas de atención |
| Instrumento de formalización | Subvención |
| Coordinación entre agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Servicio Vasco de Salud ▪ Servicios Sociales de atención primaria ▪ Módulos psicosociales ▪ Cuerpos policiales (Ertzaintza y Policía municipal de Bilbao) ▪ Otras entidades sociales |
| Resultado de la experiencia | Proyecto subvencionado por cinco instituciones públicas |
| Descripción de la experiencia | |
| <p>El proyecto surge en el año 2002, momento en el que la entidad empieza a observar que los lugares donde se ejerce la prostitución dejan de estar concentrados en el barrio de las cortes y se empiezan a dispersar por la geografía de Bizkaia, los locales cambian y los perfiles de las personas empiezan a modificarse.</p> | |

El proyecto consiste en establecer contacto y trabajar con el colectivo de personas que ejercen la prostitución en Bizkaia, en los mismos lugares donde desarrollan la actividad (clubs, pisos y calle) a través de personas (agentes de intervención) de extracción similar a las que son objeto de trabajo (teoría de pares).

El trabajo de campo que se desarrolla a través de este proyecto permite estar en contacto y proporcionar información sobre temas sanitarios, jurídicos administrativos y recursos sociales, realizar prevención sanitaria, mejorar el acceso a los recursos públicos y privados a través del acompañamiento a los mismos y conocer sus necesidades y dificultades, para poder plantear soluciones e intervenciones acordes con sus demandas.

Objetivo general: velar porque los derechos fundamentales no sean vulnerados, mejorando las condiciones en las que realizan la actividad y conseguir la normalización e inclusión social real de estas mujeres.

Objetivos específicos:

- Acercamiento y contacto con las personas que ejercen la prostitución en Bizkaia en los lugares en los que realizan esta actividad (clubs, pisos y calle)
- Información para que conozcan recursos sociales, jurídicos y sanitarios existentes en la CAPV.
- Prevención sanitaria
- Promover la desaparición de conductas poco saludables, potenciando comportamientos positivos respecto a la salud y el bienestar, entre el colectivo de personas que ejercen la prostitución
- Promoción de la salud sexual de las personas que ejercen la prostitución en Bizkaia
- Facilitar el acceso a los recursos sociales ya sanitarios públicos y privados a través de acompañamientos individualizados
- Prevención, detección e intervención en casos de violencia durante el ejercicio de la prostitución. intervención con los clientes que solicitan servicios de prostitución en relación con el buen trato y respeto a las personas que ejercen la prostitución
- Sensibilización, información y detección de posibles víctimas de trata con fines de explotación sexual en los lugares donde se ejerce la prostitución en Bizkaia (clubs pisos y calle)
- Ofrecer una alternativa laboral a personas del contexto de prostitución como mediadoras de sus iguales (figura de agente de intervención)

4.14

| | |
|-------------------------------------|--|
| Nombre de la experiencia | Programa Hazkuntza |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diputación Foral de Bizkaia ▪ Asociación Zubietxe |
| Ámbito geográfico | Bizkaia |
| Contingencia | Exclusión |
| Colectivo destinatario | Personas en situación o riesgo de exclusión social |
| Web | https://zubietxe.org/que-hacemos/incorporacion/centro-de-dia-para-la-incorporacion-social-hazkuntza/ |
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios C) en la realización de funciones vinculadas a la figura de referente y a la coordinación de caso (participación en todo caso delegada por la administración responsable) |
| Instrumento de formalización | Convenio |
| Coordinación entre agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Equipo educativo de Zubietxe ▪ Responsable de caso de la Diputación Foral de Bizkaia ▪ Osakidetza: salud y salud mental ▪ Centro de información y empleo |
| Resultado de la experiencia | Continuidad en el tiempo |

Descripción de la experiencia

Se trata de un recurso dinámico-asistencial y polivalente que presta atención, en coordinación con los recursos de la comunidad, a personas en situación o riesgo de exclusión social, con el objetivo de promover procesos personales de mejora de la calidad de vida y el grado de autonomía, tanto en el ámbito físico como psíquico y social. Para ello se ofrece acogida, apoyo y acompañamiento individualizado y, actividades y servicios. Tiene como **objetivo** favorecer la incorporación social a través de la complementariedad con otros recursos. Permanece abierto de lunes a domingo, festivos incluidos.

4.15

| | |
|---------------------------------|--|
| Nombre de la experiencia | Servicio de atención diurna con apoyo habitacional: Ataubizu |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diputación Foral de Bizkaia ▪ Asociación T4 |

| | |
|---|--|
| Ámbito geográfico | Bizkaia |
| Contingencia | Exclusión |
| Colectivo destinatario | Personas en situación de exclusión o en riesgo de padecerla por criterio relacional con requerimiento de atención sociosanitaria, apoyo de alta intensidad y acompañamiento desde la perspectiva de reducción de riesgos y daños |
| Web | https://www.asociaciont4.org/ |
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios C) en la realización de funciones vinculadas a la figura de referente y a la coordinación de caso (participación en todo caso delegada por la administración responsable) D) en el acompañamiento social y en actividades de información, orientación y derivación, hacia los servicios de acceso a los diferentes sistemas de atención |
| Instrumento de formalización | Convenio |
| Coordinación entre agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Entidades del TSSE ▪ Servicios de tutela y pupilaje de la Diputación Foral de Bizkaia ▪ Osakidetza: ambulatorios, hospitales, centros de tratamiento, ocupacionales y formación |
| Resultado de la experiencia | Total, del número de intervenciones en 2021: 17.773 (incluye PAI, seguimiento psicológico, sanitario y Apoyo Vida Independiente) |
| Descripción de la experiencia | |
| <p>Ataubizu surge de la unificación de 3 servicios pioneros en este ámbito de actuación unidos a un centro de atención diurna:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ La residencia Atsedena para personas en situación de exclusión que al alta hospitalaria no tienen donde convalecer (primera unidad de convalecencia desde la perspectiva de Reducción de Riesgos y daños en Europa). ▪ La residencia Aukera para personas en situación de exclusión que tras un periodo de convalecencia siguen necesitando apoyo sociosanitario de alto contenido social, con consumos en activo y enfermedades crónicas. ▪ La vivienda comunitaria Bidexka, para aquellas personas en situación de exclusión que tras un periodo de convalecencia y estancia larga con apoyo habitacional pueden alcanzar cotas de mayor autonomía y autogestión de la vida diaria. ▪ El centro de día Zure Enea, destinado a la incorporación social, desde la perspectiva de reducción del riesgo y el daño. <p>A este entramado diurno residencial se unen los servicios de acompañamiento a vida independiente que ofrece T4 desde su experiencia en el servicio SAVIT4, y los de la sala de consumo supervisado que también gestiona la entidad.</p> | |

| | |
|--------------------------------------|--|
| 4.16 | |
| Nombre de la experiencia | Servicio de acogida nocturna de Barakaldo |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ayuntamiento de Barakaldo ▪ Goiztiri |
| Ámbito geográfico | Bizkaia: Barakaldo |
| Contingencia | Exclusión |
| Colectivo destinatario | Personas en situación de sinhogarismo |
| Web | https://goiztiri.org/que-hacemos/servicio-de-acogida-nocturna/ |
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios C) en la realización de funciones vinculadas a la figura de referente y a la coordinación de caso (participación en todo caso delegada por la administración responsable) D) en el acompañamiento social y en actividades de información, orientación y derivación, hacia los servicios de acceso a los diferentes sistemas de atención |
| Instrumento de formalización | Convenio |
| Coordinación entre agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Servicios Sociales de atención primaria ▪ Osakidetza y Red de Salud Mental ▪ Comedor Social de Barakaldo ▪ Otros recursos y/o servicios de entidades del TSSE ▪ Metodología: base de datos del Ayuntamiento y reuniones de carácter puntual, mensual y anual |
| Resultado de la experiencia | Continuidad anual |
| Descripción de la experiencia | |

Dispositivo de baja intensidad de apoyo, que ofrece a personas en situación de exclusión, en particular a personas transeúntes y a personas sin hogar, un recurso en el que pasar la noche y, con carácter inmediato, prestaciones básicas de pernocta, manutención, e higiene personal. La estancia es de corta duración, estableciéndose un plazo máximo de una semana, pudiendo prorrogarse, si fuera necesario, hasta la valoración de la exclusión y, en su caso, tras ella, acceder a los recursos de atención secundaria. Funciona con carácter permanente, todas las noches del año, sin perjuicio de que puedan reforzarse en determinados periodos del año para responder a un aumento de las necesidades.

| 4.17 | |
|--|---|
| Nombre de la experiencia | Servicio de atención diurna: Bidaide |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ayuntamiento de Barakaldo ▪ Goiztiri |
| Ámbito geográfico | Bizkaia: Barakaldo |
| Contingencia | Exclusión |
| Colectivo destinatario | Personas sin hogar y en situación de exclusión social |
| Web | https://goiztiri.org/que-hacemos/servicio-de-atencion-diurna/ |
| Área de participación | <p>B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios</p> <p>C) en la realización de funciones vinculadas a la figura de referente y a la coordinación de caso (participación en todo caso delegada por la administración responsable)</p> <p>D) en el acompañamiento social y en actividades de información, orientación y derivación, hacia los servicios de acceso a los diferentes sistemas de atención</p> |
| Instrumento de formalización | Convenio |
| Coordinación entre agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Servicios Sociales de atención primaria ▪ Osakidetza y Red de Salud Mental ▪ Comedor Social de Barakaldo ▪ Lanbide, SEPE... ▪ Juzgados y policía ▪ Otros recursos y/o servicios de entidades del TSS ▪ Metodología: base de datos de Goiztiri y reuniones de carácter puntual, mensual y anual. |
| Resultado de la experiencia | Continuidad anual |
| Descripción de la experiencia | |
| <p>El presente servicio pone a disposición de las personas un dispositivo al que acudir durante el día en el que se les ofrece un apoyo de baja intensidad ligado a sus necesidades específicas de atención, de modo que sus objetivos varían en función del colectivo al que se dirigen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Contribuir al mantenimiento de la autonomía de las personas mayores en riesgo o situación de dependencia (Grado I, con una puntuación en el BVD de entre 25 y 39), a su permanencia en su entorno de vida habitual y su socialización, compensando en su caso situaciones de aislamiento ▪ Ofrecer a las personas en situación de exclusión un dispositivo al que acudir durante el día y cubrir necesidades básicas de alimentación e higiene, entendiéndose estas situaciones como de acceso urgente ▪ Cubrir necesidades básicas ofreciendo a las personas usuarias un dispositivo en el que resguardarse, asearse y comer durante el día ▪ Informar a las personas usuarias sobre los derechos que les asisten y los recursos sociales a los que pueden acceder, así como orientarles en la realización de gestiones tendentes a normalizar su situación | |

| 4.18 | |
|------------------------------|--|
| Nombre de la experiencia | Viviendas tuteladas para personas en situación de exclusión social |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ayuntamiento de Barakaldo ▪ Goiztiri |
| Ámbito geográfico | Bizkaia |
| Contingencia | Exclusión |
| Colectivo destinatario | Personas en alto riesgo de exclusión social mayores de edad |
| Web | https://goiztiri.org/que-hacemos/vivienda-tutelada/ |
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios |
| Instrumento de formalización | Subvención |
| Coordinación entre agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Servicios Sociales ▪ Otros recursos y/o servicios que resulten necesarios en el proceso |

| | |
|---|------------------|
| Resultado de la experiencia | Renovación anual |
| Descripción de la experiencia | |
| <p>La vivienda tutelada ofrece alojamiento, de carácter colectivo, de corta o media estancia a personas en situación de alto riesgo de exclusión. Es un servicio con baja intensidad de apoyo que, sin contar con personal presente de forma permanente, cuenta con el apoyo de personal técnico de referencia en el Servicio Social de atención primaria para realizar funciones de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Supervisión, de carácter presencial en la vivienda ▪ Mediación-intermediación, tutelaje y acompañamiento que podrán prestarse en la vivienda o en los servicios sociales municipales. Se ubica preferentemente en un edificio ordinario de viviendas ▪ Desarrollar procesos de transición hacia una situación normalizada y que mantengan, recuperen y/o desarrollen las competencias personales, la autoestima, la confianza personal y las habilidades para desarrollar una vida autónoma, requiriéndose a las personas usuarias el compromiso de realizar las acciones que se definan en su PAP y, en su caso, en su programación individual | |

| | |
|---|---|
| 4.19 | |
| Nombre de la experiencia | Equipo de Intervención socioeducativa en calle (EIC) |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ayuntamiento de Barakaldo ▪ Goiztiri |
| Ámbito geográfico | Bizkaia: Barakaldo |
| Contingencia | Exclusión |
| Colectivo destinatario | Personas en situación de calle y sinhogarismo |
| Web | https://goiztiri.org/que-hacemos/intervencion-socio-educativa-en-calle/ |
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios D) en el acompañamiento social y en actividades de información, orientación y derivación, hacia los servicios de acceso a los diferentes sistemas de atención |
| Instrumento de formalización | Convenio |
| Coordinación entre agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ámbito Justicia (abogados de oficio) ▪ Policía Local y Ertzaina ▪ Ciudadanía ▪ Osakidetza y Red de Salud Mental ▪ Servicios Sociales de atención primaria (Barakaldo y Sestao) ▪ Otros recursos de la propia entidad (Centro de Día, Servicio de Acogida Nocturna...) ▪ Otras entidades del TSS |
| Resultado de la experiencia | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ampliación del servicio para integrar al municipio de Sestao ▪ Conseguir vinculación con personas en situación de calle que no accedían a la red asistencial (47 procesos iniciados en 2021) ▪ Personas localizadas: 220 (9 mujeres y 211 hombres) |
| Descripción de la experiencia | |
| <p>El servicio se basa en una intervención socioeducativa en espacio abierto, que supla las carencias de no poder, no conocer o no querer acceder a otros recursos. El fin de este es, en primera instancia, adquirir un conocimiento de la realidad, objetivarla, para después apoyar, garantizar y optimizar el proceso de desarrollo de las Personas Sin Hogar, actuando en su propio sistema y medio.</p> <p>El objetivo general es, acercar la intervención educativa a todas las personas que se encuentran en situación de sin hogar, en el municipio de Barakaldo, en el grado y con el objetivo que cada persona desee y teniendo en cuenta y respetando, el momento vital en el que se encuentran.</p> | |

| | |
|---------------------------------|---|
| 4.20 | |
| Nombre de la experiencia | Pensiones acompañadas Repelega, Aurrera y Azkena |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gobierno Vasco ▪ Ayuntamiento de Barakaldo ▪ Goiztiri |
| Ámbito geográfico | Bizkaia: Barakaldo |
| Contingencia | Exclusión |
| Colectivo destinatario | Personas inmigrantes |
| Web | https://es.calameo.com/read/00692980967446dee55a6 |
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios |

| | |
|---|---|
| Instrumento de formalización | Subvención |
| Coordinación entre agentes | Con los recursos públicos y/o privados que se requiera |
| Resultado de la experiencia | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporación de una nueva pensión: azkena ▪ Creación de una pensión exclusiva para mujeres ▪ Porcentaje de ocupación del 98% durante el 2021 |
| Descripción de la experiencia | |
| <p>Se trata de un recurso residencial para personas inmigrantes en situación de sin hogar que necesitan seguir avanzando en su proceso de inclusión social para conseguir con éxito sus objetivos, con mayores cotas de autonomía pero con necesidades de intervenciones educativas que procuren el mantenimiento de los logros obtenidos.</p> <p>Las personas destinatarias tienen que tener capacidad de pago ya que tienen que hacerse cargo del pago del alquiler. Además, las personas tienen que hacer frente de manera autónoma a los gastos que tengan en cuenta a alimentación, transporte, mediación, etc.</p> <p>Todas las personas usuarias cuentan con un Plan Individual de Atención (PIA) donde se establecen los objetivos educativos a trabajar. Con capacidad para 15 plazas, cada pensión cuenta con 5 plazas, sienta 4 personas usuarias y una persona usuaria que actúa como responsable. Esta figura es un pilar básico para el éxito de las pensiones.</p> | |

| | |
|--|---|
| 4.21 | |
| Nombre de la experiencia | Trapezistak-Irauli |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gobierno Vasco ▪ Goiztiri, Agintzari, Peñascal Kooperatiba., Cáritas Bizkaia, Agiantza, Bizitegi, Pertsonalde, Sortarazi, Itaka, Fundación Ellacuría, Lagun Artean, Arratsa, Cáritas Gipuzkoa, Zabalduz, Zehar, Jatorkin |
| Ámbito geográfico | Bizkaia y Gipuzkoa |
| Contingencia | Exclusión |
| Colectivo destinatario | Jóvenes |
| Web | https://www.euskadi.eus/gobierno-vasco/-/noticia/2022/el-gobierno-vasco-presenta-programa-trapezistak-acompanamiento-115-jovenes-red-familiar-evitar-su-exclusion-social/ |
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios |
| Instrumento de formalización | Subvención |
| Coordinación entre agentes | 112 chicos y 3 chicas son los primeros <i>trapezistak</i> del programa piloto que trabajan en Bizkaia y Gipuzkoa con 17 entidades sociales de referencia. El programa está coordinado por Agintzari, con la colaboración de Peñascal Kooperatiba |
| Resultado de la experiencia | Se trata de un proyecto piloto aún en fase de implementación |
| Descripción de la experiencia | |
| <p>Trapezistak es una evolución del programa Lehen Urratsa, impulsado por el Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales, dentro de la iniciativa Inor Atzean Utzi Gabe, activada durante la pandemia para dar cobijo a las personas sin hogar que vivían en las calles de la CAE.</p> <p>Se trata de personas de entre 18 y 25 años, en situación de sinhogarismo, a quienes se les ofrece acompañamiento psicosocial, formativo e intermediación laboral, además de un recurso habitacional. El objetivo es promover la inclusión social dándoles herramientas y acompañamiento para que puedan desarrollar el inicio de su vida adulta con garantías y dignidad.</p> | |

| | |
|---------------------------------|---|
| 4.22 | |
| Nombre de la experiencia | Goizargi: recurso residencial y de acogida extrapenitenciario |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gobierno Vasco ▪ Goiztiri |
| Ámbito geográfico | Bizkaia |
| Contingencia | Exclusión |
| Colectivo destinatario | Mujeres penadas y presas |
| Web | https://goiztiri.org/que-hacemos/goizargi/ |
| Área de participación | <p>B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios</p> <p>C) en la realización de funciones vinculadas a la figura de referente y a la coordinación de caso (participación en todo caso delegada por la administración responsable)</p> |

| | |
|--|--|
| | D) en el acompañamiento social y en actividades de información, orientación y derivación, hacia los servicios de acceso a los diferentes sistemas de atención |
| Instrumento de formalización | Subvención |
| Coordinación entre agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Centros Penitenciarios (Araba y Bizkaia): Psicólogas, trabajadoras, educadoras sociales, juristas y Junta de Tratamiento ▪ Otras entidades del TSS ▪ Juzgados de Barakaldo y Bilbao ▪ Centros de Incorporación Social ▪ Empresas de Trabajo Temporal |
| Resultado de la experiencia | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Otorgar respuesta a las necesidades de las mujeres en régimen de privación de libertad o semilibertad ▪ Inicio reciente: 9 mujeres atendidas derivadas del CP de Araba |
| Descripción de la experiencia | |
| <p>Recurso de residencial y de acogida extra penitenciario para mujeres en segundo, tercer grado, y libertad condicional. Se acompaña a las mujeres en los siguientes procesos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Acceso a regímenes de vida fuera de la prisión ▪ Acompañamiento integral como base posibilitando la reinserción mediante la adquisición de nuevas habilidades, capacidades y competencias ▪ Coordinación con centro penitenciario ▪ Seguimiento una vez salida del recurso de alojamiento | |

| | |
|--|---|
| 4.23 | |
| Nombre de la experiencia | Centro de incorporación social (CIS) |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gobierno Vasco ▪ Goiztiri |
| Ámbito geográfico | Bizkaia |
| Contingencia | Exclusión |
| Colectivo destinatario | Personas migrantes, personas con adicciones, personas con medidas judiciales, personas con discapacidad y personas con dificultades de acceso al mercado laboral |
| Web | https://goiztiri.org/que-hacemos/cis/ |
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios |
| Instrumento de formalización | Subvención y financiación privada |
| Coordinación entre agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Servicios Sociales de atención primaria ▪ Centros de Salud Mental y Adicciones ▪ Lanbide ▪ Inguralde y Behargintza ▪ Otros recursos y/o servicios de Barakaldo y margen izquierda |
| Resultado de la experiencia | Fortalecimiento del modelo comunitario |
| Descripción de la experiencia | |
| <p>El centro de incorporación social (CIS) de la Asociación Goiztiri Elkartea es un recurso comunitario, ubicado en Barakaldo, orientado a la activación de las personas en situación de vulnerabilidad social y/o carentes de recursos/habilidades de la Margen Izquierda. Desde una orientación hacia la persona como centro del proceso de intervención, el acompañamiento se configura como la prestación nuclear desplegándose a través de los itinerarios y los PIA consensuados con las personas usuarias.</p> <p>Este proceso de activación tiene un sentido dentro de la comunidad. Para ello, se trabaja en coordinación y red con distintos recursos del municipio de Barakaldo y de la Margen Izquierda, entre ellos: los Servicios Sociales de atención primaria, Centros de Salud Mental, servicios de adicciones, Lanbide, Inguralde, Behargintza, etc.</p> | |

| | |
|---------------------------------|--|
| 4.24 | |
| Nombre de la experiencia | Recurso residencial: Bideberri |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diputación Foral de Bizkaia ▪ Goiztiri |
| Ámbito geográfico | Bizkaia |
| Contingencia | Exclusión |
| Colectivo destinatario | Personas en situación o riesgo de exclusión social con afectación del criterio 1 de Instrumento de valoración de exclusión social asentadas en Bizkaia |
| Web | https://goiztiri.org/que-hacemos/bideberri/ |

| | |
|---|---|
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios |
| Instrumento de formalización | Convenio |
| Coordinación entre agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diputación Foral de Bizkaia – Instituto Tutelar ▪ Servicios Sociales de atención secundaria ▪ Osakidetza y Red de Salud Mental ▪ Otros recursos y/o servicios implicados en el proceso de la persona |
| Resultado de la experiencia | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Fortalecimiento del modelo comunitario en el ámbito de la exclusión social ▪ 38 personas atendidas (10 mujeres y 28 hombres) |
| Descripción de la experiencia | |
| <p>El recurso residencial es un espacio de convivencia estructurado y estructurante con alta intensidad de apoyo para realizar intervenciones orientadas a la reducción de daños y mejora de la calidad de vida. Capacidad: 41 plazas conveniadas, 5 de ellas en recurso residencial.</p> <p>El programa cuenta con un equipo multidisciplinar que desarrolla los procesos de inclusión social con un enfoque integral. Entre las prestaciones que se ofrecen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Técnicas: acompañamiento social, intervención socioeducativa y psicosocial, mediación-intermediación, valoración de seguimiento, atención personal, intervención ocupacional y pre-laboral y apoyo a la vida independiente ▪ Complementarias: manutención, limpieza, consigna, higiene, atención doméstica, etc. | |

| | |
|--|---|
| 4.25 | |
| Nombre de la experiencia | Centro de día: Bideberri |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diputación Foral de Bizkaia ▪ Goiztiri |
| Ámbito geográfico | Bizkaia |
| Contingencia | Exclusión |
| Colectivo destinatario | Personas en situación o riesgo de exclusión social con afectación del criterio 1 de Instrumento de valoración de exclusión social asentadas en Bizkaia |
| Web | https://goiztiri.org/que-hacemos/bideberri/ |
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios |
| Instrumento de formalización | Convenio |
| Coordinación entre agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diputación Foral de Bizkaia – Instituto Tutelar ▪ Servicios Sociales de atención secundaria ▪ Osakidetza y Red de Salud Mental ▪ Otros recursos y/o servicios implicados en el proceso de la persona |
| Resultado de la experiencia | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Fortalecimiento del modelo comunitario en el ámbito de la exclusión social ▪ 38 personas atendidas (10 mujeres y 28 hombres) |
| Descripción de la experiencia | |
| <p>Se trata de un programa de competencia foral, en concreto: centro de día (2.2.3.) regulado por el DECRETO 185/2015, de 6 de octubre, de cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios sociales del Departamento de Empleo y Políticas Sociales de Gobierno Vasco.</p> <p>Ofrece a las personas en situación de exclusión social un espacio en el que pasar el día y un servicio orientado a atender las necesidades de inclusión social. De carácter polivalente presta una atención prolonga en el tiempo ofreciendo un acompañamiento individualizado con un enfoque integral en el medio comunitario.</p> | |

| | |
|-------------------------------------|---|
| 4.26 | |
| Nombre de la experiencia | Vivienda tutelada para familias en riesgo de exclusión social |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ayuntamiento de Bilbao ▪ Claret Enea |
| Ámbito geográfico | Bizkaia |
| Contingencia | Exclusión |
| Colectivo destinatario | Familias en riesgo de exclusión social por pobreza |
| Web | https://claretenea.org/ |
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios |
| Instrumento de formalización | Convenio |
| Coordinación entre agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Servicios Sociales de atención primaria ▪ Ayuntamiento de Bilbao – área de Acción Social ▪ Centros educativos ▪ Centros sanitarios |

| | |
|---|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Policía y juzgados ▪ Biltzen ▪ Otras entidades del TSSE |
| Resultado de la experiencia | Es una iniciativa que surge en el año 2017. Se llevan cubriendo las necesidades básicas de familias en riesgo de exclusión social por pobreza, 6 años, a través de otorgar una respuesta socioeducativa. Se han atendido a 56 familias. Un total de 134 personas |
| Descripción de la experiencia | |
| Esta vivienda tutelada, de baja intensidad de intervención, trata de responder las necesidades de alojamiento y de intervención socioeducativa a personas y familias que se encuentran en situación de riesgo de exclusión social y precisen de un acogimiento temporal. Este recurso es de corta y media estancia. Ofreciendo su servicio a los residentes por un período de 6 meses, renovable otros 6, y de manera extraordinaria podrá solicitarse y, en su caso prorrogarse, un tercer período de otros 6 meses. | |
| OBJETIVOS GENERALES: | |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Realizar procesos de transición hacia una situación normalizada ▪ Mantener, recuperar y/o desarrollar las competencias personales, la autoestima, la confianza personal y las habilidades para desarrollar una vida autónoma ▪ Realizar las acciones que se definan en su Plan de Atención Personalizada (PAP) y, en su caso, en su Programación Individual (PI) | |
| La Vivienda Tutelada de Claret Enea contempla un máximo de 20 plazas, que pueden ocuparse en las 13 habitaciones disponibles. El servicio que se ofrece a los residentes es anual, los 365 días del año, las 24 horas del día. La intervención del equipo educativo está establecida de lunes a domingo, de 9h a 23h, incluidos los fines de semana y festivos. | |

| | |
|---|--|
| 4.27 | |
| Nombre de la experiencia | Programa de atención integrada: Bitartean |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diputación Foral de Bizkaia ▪ Emaús Fundación Social |
| Ámbito geográfico | Bizkaia: Mungia, Derio y Txorierri |
| Contingencia | Exclusión |
| Colectivo destinatario | Personas que presentan una situación reconocida de (Riesgo o) Exclusión Social que, siguiendo los criterios técnicos comunes del instrumento técnico de valoración de exclusión social, presentan simultáneamente afectación en sus recursos personales y relacionales, así como una merma significativa en su autonomía vital |
| Web | https://www.emaus.com/que-hacemos/inclusion-social |
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios D) en el acompañamiento social y en actividades de información, orientación y derivación, hacia los servicios de acceso a los diferentes sistemas de atención |
| Instrumento de formalización | Convenio |
| Coordinación entre agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Servicio de Inclusión Social – Diputación Foral de Bizkaia ▪ Servicios sociales de atención primaria ▪ Otros recursos para la inclusión social ▪ Sistema de salud ▪ Sistema de empleo ▪ Otros sistemas de protección social (discapacidad, dependencia...) ▪ Redes sociales naturales de apoyo de las personas ▪ Otros agentes comunitarios ▪ Policía municipal – Ertzaintza |
| Resultado de la experiencia | El programa de atención integral, Bitartean, se inicia en mayo de 2019, pero no es un programa de nueva creación. Desde 1996 venimos gestionando el servicio residencial Bitartean con 23 plazas en Gamiz y Viviendas con apoyos en Mungia (Neurketa), que, tras una revisión hacia modelos de atención más comunitarios e integrados, a partir de mayo de 2019 se pone en marcha 2019. De esta revisión también y en el marco del PAI Bitartean se abre en Derio un centro de día para la inclusión social en noviembre de 2020 |
| Descripción de la experiencia | |
| Programa de atención integrada y polivalente de cobertura comarcal con posibilidad de atender hasta 46 personas, 23 de las cuales contarían con plaza residencial en el centro residencial ubicado en Gámiz y 15 personas con plaza en el centro de día ubicado en Derio. El resto de las personas derivadas tendría acceso a las prestaciones técnicas | |

en un marco de atención ambulatoria, en su domicilio o en el medio comunitario sin estar necesariamente adscritas a un marco físico de intervención. Cabe señalar que algunos casos podrían tener acceso a diferentes modalidades o contextos de intervención contemplados.

4.28

| | |
|--|--|
| Nombre de la experiencia | Giltza |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diputación Foral de Bizkaia ▪ Cáritas Bizkaia |
| Ámbito geográfico | Bizkaia |
| Contingencia | Exclusión |
| Colectivo destinatario | Personas sin hogar |
| Web | https://www.caritasbi.org/accion_social/giltza/ |
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios D) en el acompañamiento social y en actividades de información, orientación y derivación, hacia los servicios de acceso a los diferentes sistemas de atención |
| Instrumento de formalización | Convenio |
| Coordinación entre agentes | La coordinación y comunicación se valora de forma positiva |
| Resultado de la experiencia | Prestar atención integral a personas en situación de sin hogarismo |
| Descripción de la experiencia | |
| <p>Se trata de un servicio que ofrece atención integral a las personas sin hogar. Ofrece acompañamiento personalizado para que la persona que sufre esta situación de exclusión pueda desarrollar su proceso de incorporación social. Incluye un servicio de atención diurna para personas en situación de exclusión de la Diputación Foral de Bizkaia. Está dirigido a mujeres y hombres, mayores de edad, en situación de sin hogar de Bilbao y su zona de influencia.</p> <p>Objetivo: paliar los efectos de la situación de exclusión que sufre la persona que está sin hogar, ofreciendo acompañamiento y apoyo en las distintas dimensiones de la persona para que pueda desarrollar su propio proyecto de vida en su entorno más cercano. Este enfoque integral pretende posibilitar que las personas sean sujetos de su proceso de desarrollo adquiriendo el máximo grado posible de autonomía, participación y ejercicio de derechos, respetando sus tiempos y su momento vital.</p> <p>Metodología: ofrece a la persona una atención personalizada, un espacio de referencia y el desarrollo de las diferentes respuestas que pueda necesitar en su proceso de incorporación (intervención socioeducativa, mediación, atención psicológica, apoyo vivienda, enlace con la comunidad, ocio y tiempo libre...)</p> | |

4.29

| | |
|---|--|
| Nombre de la experiencia | Etxepele |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diputación Foral de Bizkaia ▪ Cáritas Bizkaia |
| Ámbito geográfico | Bizkaia: Durango |
| Contingencia | Exclusión |
| Colectivo destinatario | Personas sin hogar |
| Web | https://www.caritasbi.org/accion_social/etxepele/ |
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios D) en el acompañamiento social y en actividades de información, orientación y derivación, hacia los servicios de acceso a los diferentes sistemas de atención |
| Instrumento de formalización | Convenio |
| Coordinación entre agentes | Ha empezado a mejorar la coordinación. Valoramos de forma positiva |
| Resultado de la experiencia | Prestar atención integral a personas en situación de sin hogarismo |
| Descripción de la experiencia | |
| <p>Se trata de un servicio que ofrece atención integral a las personas sin hogar. Ofrece acompañamiento personalizado para que la persona que sufre esta situación de exclusión pueda desarrollar su proceso de incorporación social. Incluye un servicio de atención diurna para personas en situación de exclusión de la Diputación Foral de Bizkaia. Está dirigido a mujeres y hombres, mayores de edad, en situación de sin hogarismo del Duranguesado y su zona de influencia.</p> <p>Objetivo: paliar los efectos de la situación de exclusión que sufre la persona que está sin hogar, ofreciendo acompañamiento y apoyo en las distintas dimensiones de la persona para que pueda desarrollar su propio proyecto de vida en su entorno más cercano. Este enfoque integral pretende posibilitar que las personas sean sujetos de su proceso de desarrollo adquiriendo el máximo grado posible de autonomía, participación y ejercicio de derechos, respetando sus tiempos y su momento vital.</p> | |

Metodología: Para ello ofrece a la persona una atención personalizada, un espacio de referencia y el desarrollo de las diferentes respuestas que pueda necesitar en su proceso de incorporación (intervención socioeducativa, mediación, atención psicológica, apoyo vivienda, enlace con la comunidad, ocio y tiempo libre...).

| 4.30 | |
|---|---|
| Nombre de la experiencia | Servicio de atención diurna: Gertu |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ayuntamiento de Bilbao ▪ Cáritas Bizkaia (entidad gestora) ▪ Fundación Víctor Tapia ▪ Fundación Gandarias ▪ Ferrovial |
| Ámbito geográfico | Bizkaia: Bilbao |
| Contingencia | Exclusión |
| Colectivo destinatario | Personas en situación o riesgo de exclusión social |
| Web | https://www.caritasbi.org/accion_social/centro-diurno-apostolicas-para-personas-sin-hogar/ |
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios |
| Instrumento de formalización | Convenio |
| Coordinación entre agentes | Buena coordinación |
| Resultado de la experiencia | Cobertura de necesidades básicas para personas en situación de sinhogarismo |
| Descripción de la experiencia | |
| <p>Se trata de un servicio de atención diurna, que ofrece un espacio socio educativo, donde informar y orientar a las personas que acuden al mismo. Ofrecen servicio de ducha, alimentación y lavandería. Desde la respuesta a necesidades básicas, sirve de espacio de referencia, descanso, apoyo y conexión con el resto de la red de atención y la posibilidad de iniciar procesos de incorporación. Está dirigido a personas mayores de 18 años, en situación de exclusión social.</p> <p>Objetivo: el servicio pretende paliar los efectos de la situación de exclusión que sufren las personas atendidas, ofreciendo un espacio de referencia, y apoyo para conectar con el resto de la red de atención, facilitando el ejercicio y garantía de sus derechos.</p> | |

| 4.31 | |
|--|--|
| Nombre de la experiencia | Centro de acogida nocturna: Hontza |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gobierno Vasco ▪ Diputación Foral de Bizkaia ▪ Ayuntamiento de Bilbao ▪ Cáritas Bizkaia (entidad gestora) ▪ Fundación Víctor Tapia ▪ Fundación Gondra |
| Ámbito geográfico | Bizkaia: Bilbao |
| Contingencia | Exclusión |
| Colectivo destinatario | Personas sin hogar |
| Web | https://www.caritasbi.org/accion_social/hontza/ |
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios |
| Instrumento de formalización | Convenio |
| Coordinación entre agentes | Buena coordinación |
| Resultado de la experiencia | Ofrecer atención desde un enfoque de baja exigencia y de reducción de riesgos y daños a personas sin hogar consumidoras de drogas |
| Descripción de la experiencia | |
| <p>Se trata de un centro de acogida nocturna de baja exigencia y de reducción de riesgos y daños para personas sin hogar consumidoras de drogas.</p> <p>Objetivo: paliar los efectos de la situación de exclusión que sufren las personas atendidas, ofreciendo un espacio de respuesta a necesidades básicas (higiene, alimento, alojamiento urgencia) y de reducción de riesgos y daños en su consumo de drogas. Para ello desarrolla tres programas: café-calor (sala abierta), intercambio de material de consumo y pernocta (alojamiento de urgencia).</p> | |

| 4.32 | |
|--|---|
| Nombre de la experiencia | Comedor social de Barakaldo |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ayuntamiento de Barakaldo ▪ Cáritas Bizkaia (entidad gestora) ▪ Fundación Víctor Tapia ▪ Fundación Antonio Menchaca de la Bodega |
| Ámbito geográfico | Bizkaia: Barakaldo |
| Contingencia | Exclusión |
| Colectivo destinatario | Personas sin hogar |
| Web | https://www.caritasbi.org/accion_social/comedor-social-de-barakaldo/ |
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios |
| Instrumento de formalización | Subvención |
| Coordinación entre agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Entidades del TSSE ▪ Centro de Salud Mental (CSM) ▪ Servicios Sociales de atención primaria de Barakaldo |
| Resultado de la experiencia | Proporcionar respuesta a la necesidad básica de alimentación y servir como espacio de referencia |
| Descripción de la experiencia | |
| <p>Respuesta a la necesidad básica de alimentación que sirve de espacio de referencia, apoyo y conexión con el resto de la red de atención. Está dirigido a mujeres y hombres, mayores de edad, en situación de sin hogar y sin medios o posibilidades para alimentarse por su cuenta. El comedor pretende paliar los efectos de la situación de exclusión que sufren las personas atendidas, ofreciendo un espacio acogedor donde se da respuesta a la necesidad básica de alimentación y un espacio de referencia y apoyo para conectar con el resto de la red de atención que le facilite el ejercicio de sus derechos.</p> | |

| 4.33 | |
|---|--|
| Nombre de la experiencia | Servicio de atención diurna y Servicio de alojamiento: Gandarias etxea |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diputación Foral de Bizkaia ▪ Cáritas Bizkaia ▪ Fundación Carmen Gandarias |
| Ámbito geográfico | Bizkaia |
| Contingencia | Exclusión |
| Colectivo destinatario | Personas jóvenes |
| Web | https://www.caritasbi.org/accion_social/servicio-de-atencion-diurna-gandarias-etxea/ https://www.caritasbi.org/accion_social/servicio-de-alojamiento-gandarias-etxea-2/ |
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios |
| Instrumento de formalización | Convenio |
| Coordinación entre agentes | Valorada de forma positiva, tanto en coordinación con dirección y técnicos responsables |
| Resultado de la experiencia | Cuenta con 27 plazas con dos líneas diferenciadas; Por una parte 15 plazas residenciales en la residencia del mismo nombre y otras 12 en viviendas ordinarias repartidas por diversos municipios de Bizkaia |
| Descripción de la experiencia | |
| <p>El servicio de atención diurna de Gandarias Etxea se enmarca dentro de la Estrategia Joven del Departamento de Inclusión de la Diputación Foral de Bizkaia. Se trata de un servicio polivalente, de apoyo a procesos de emancipación que garantiza un acompañamiento individualizado y desde donde despliegan y desarrollan una serie de prestaciones y acciones dirigidas a fortalecer y consolidar su itinerario de inclusión a través de: Acompañamiento social, intervención socioeducativa y psicosocial, en sus vertientes educativa, psicosocial y ocupacional, así como mediación-intermediación. Todo ello orientado al desarrollo de competencias sociales y a la mejora de la interacción entre la persona y el medio, familiar, grupal o comunitario y apoyo a procesos de vida independiente, mediante la provisión, desde una vertiente instrumental y educativa, de las prestaciones técnicas de atención personal y atención doméstica. Está dirigido a personas jóvenes con valoración de la exclusión derivados por el departamento de inclusión de la D.F.B. entre 18 y 23 años.</p> <p>Constituye el marco físico de referencia desde el que se canalizará la intervención con las personas usuarias, a las que se procurará las prestaciones técnicas necesarias con los apoyos de alta o media intensidad que, en función de las necesidades detectadas o diagnosticadas, requieran en cada momento. En este sentido, el servicio no se concibe únicamente como un espacio físico en que las personas usuarias deban pasar el día, sino que permite articular la intervención con éstas más allá de la propia estructura del servicio o centro y en su contexto habitual</p> | |

(medio comunitario, vivienda o alojamiento habitual). El equipo está formado por cuatro educadores sociales, una psicóloga además de voluntariado de Caritas Bizkaia.

El servicio de alojamiento de Gandarias Etxea se enmarca en la Estrategia Joven del departamento de inclusión de la Diputación Foral de Bizkaia junto al Servicio de Atención Diurna (S.A.D.) y el Acelerador de Empleo forma parte del proyecto Gandarias Etxea para la atención a jóvenes en situación de exclusión. Está dirigido a jóvenes con valoración de la exclusión derivados por el departamento de inclusión de la D.F.B. entre 18 y 23 años y ofrece una intervención mixta de atención integrada para el tránsito a la vida adulta de jóvenes en situación de exclusión. A través de itinerarios individualizados y participados junto con sus profesionales de referencia estos jóvenes cuentan con la posibilidad mientras permanecen en la parte residencial de adquirir, completar y ejercitar habilidades domésticas, relacionales y de convivencia, así como la de afrontar y completar desde este espacio protector, el resto de las dimensiones y competencias fundamentales en sus procesos de inserción y transición a la vida adulta. El equipo está formado por profesionales de la intervención social, así como por un grupo de personas voluntarias de Cáritas Bizkaia.

4.34

| | |
|-------------------------------------|---|
| Nombre de la experiencia | Red de apoyo comunitario: Auzobizi |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gobierno Vasco ▪ Ayuntamiento de Bilbao ▪ Cáritas Bizkaia ▪ Agintzari ▪ Peñasal |
| Ámbito geográfico | Bizkaia |
| Contingencia | Exclusión |
| Colectivo destinatario | Personas jóvenes extranjeras en situación de calle |
| Web | https://www.caritasbi.org/accion_social/auzobizi-red-de-apoyo-comunitario/ |
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios |
| Instrumento de formalización | Convenio |
| Coordinación entre agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Otras entidades del TSS ▪ Otros recursos públicos que sean necesarios |
| Resultado de la experiencia | Ofrecer atención a personas jóvenes extranjeras en situación de inhogarismo |

Descripción de la experiencia

Se trata de un programa de apoyo comunitario que se enmarca en el programa de acompañamiento a personas jóvenes extranjeras en situación de calle. En colaboración con el centro formativo Otxarkoaga y alineado dentro de la estrategia diocesana de Comunidades Acogedoras tiene como objetivo la inmersión comunitaria de personas jóvenes en itinerarios avanzados de inclusión favoreciendo soluciones habitacionales adaptadas y referencias positivas y estables de proximidad en el entorno comunitario.

Se dirige a personas jóvenes extranjeras entre 18 y 25 años inmersas en procesos formativos y de empleabilidad, que se encuentran en situación de riesgo y vulnerabilidad, con dificultad en el acceso a un alojamiento digno y carentes de entornos seguros y posibilitadores.

El **objetivo** se basa en favorecer la inmersión comunitaria y el arraigo social de personas jóvenes en procesos de inclusión. Cuenta con la participación y apoyo de un equipo de profesionales multidisciplinar y con una red de voluntariado en el marco de la estrategia Comunidades Acogedoras de la Diócesis de Bilbao. Este equipo humano pretende ser puente y soporte en la transición a la vida adulta y la participación activa dentro de las comunidades de barrios y pueblos de nuestro Territorio.

4.35

| | |
|-------------------------------------|---|
| Nombre de la experiencia | Convenio de ayudas económicas para necesidades básicas |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ayuntamiento de Bilbao ▪ Cáritas Bizkaia |
| Ámbito geográfico | Bizkaia: Bilbao |
| Contingencia | Exclusión |
| Colectivo destinatario | Personas en situación o riesgo de exclusión social |
| Web | https://www.caritasbi.org/accion_social/proyecto-ayudas-economicas/ |
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios |
| Instrumento de formalización | Convenio |
| Coordinación entre agentes | No consta coordinación con otros agentes |
| Resultado de la experiencia | Mejora de las condiciones de vida de las personas |

Descripción de la experiencia

Con el **objetivo** de mejorar las condiciones de vida de las personas, se atienden sus necesidades más básicas, siempre acompañado de un plan de mejora acordado con la persona. Desde criterios de dignidad y autonomía se facilitan ayudas económicas en metálico a personas y familias para que puedan hacer frente a los gastos de alimentación, alquiler, transporte, material escolar o medicación, entre muchas otras.

Estas ayudas pueden tener un carácter puntual o temporal, pero siempre se dan con un acompañamiento social como parte de un plan de trabajo más integral y su cuantía varía según la situación familiar de cada persona atendida.

Desde Caritas Bizkaia en los últimos meses se ha innovado en el modo de prestación de la ayuda, garantizando que ésta llegue a la persona aún en situaciones excepcionales. A través de una app se garantiza la interconexión y la gestión eficiente y segura. Esta aplicación se sirve de un sistema existente (Hal Cash) de pago a móvil y facilita el acceso a cajeros sin tener cuenta bancaria.

| 4.36 | |
|--|--|
| Nombre de la experiencia | Servicio municipal de acogida nocturna de Bilbao |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ayuntamiento de Bilbao ▪ Bizitegi |
| Ámbito geográfico | Bizkaia: Bilbao |
| Contingencia | Exclusión |
| Colectivo destinatario | Personas en situación de exclusión social |
| Web | https://labur.eus/tyoUV |
| Área de participación | <p>B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios</p> <p>C) en la realización de funciones vinculadas a la figura de referente y a la coordinación de caso (participación en todo caso delegada por la administración responsable)</p> <p>D) en el acompañamiento social y en actividades de información, orientación y derivación, hacia los servicios de acceso a los diferentes sistemas de atención</p> |
| Instrumento de formalización | Comenzó la relación jurídica con las AAPP bajo la figura de la subvención, para pasar a ser convenio y finalmente, como es en la actualidad, un contrato. Es bianual con la posibilidad de prorrogas anuales o bianuales |
| Coordinación entre agentes | Hay diferentes reuniones de gestión de los servicios municipales en las que el equipo técnico de la asociación se integra en la dinámica como un agente más. A nivel de entidad hay contactos periódicos pero no de una forma fija. En cada periodo de licitación se realiza una evaluación del trabajo realizado a partir de la cual se plantean aspectos de mejora y aspectos de innovación para el siguiente periodo de licitación que se incluyen en el contrato. Esta evaluación se realiza de manera conjunta entre la entidad y la administración |
| Resultado de la experiencia | Servicio con capacidad de atención a 83 personas |
| Descripción de la experiencia | |
| Se trata de un centro de acogida nocturna, de baja intensidad de apoyo profesional, flexible en cuanto a niveles de exigencia y duración de la estancia y con gobernabilidad sostenible dirigido a cubrir las necesidades básicas de las personas usuarias. Proporciona a sus personas usuarias un lugar donde pernoctar descansando en camas, con medidas de higiene, calor, seguridad respecto a su integridad física, la de sus animales de compañía y sus enseres. Así mismo, cuenta con la atención de los profesionales que mediante un trato personalizado efectuarán la orientación e información necesarias. El modelo de intervención se plantea desde una perspectiva de disminución de daños y riesgos, así como de apoyo y acompañamiento social en procesos de rehabilitación personal e incorporación social. | |

| 4.40 | |
|------------------------------|--|
| Nombre de la experiencia | Proyectos varios de innovación en empleo doméstico |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diputación Foral de Bizkaia ▪ Cáritas Bizkaia |
| Ámbito geográfico | Bizkaia |
| Contingencia | Exclusión |
| Colectivo destinatario | Personas en situación o riesgo de exclusión social |
| Web | No disponible |
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios |
| Instrumento de formalización | Subvención |
| Coordinación entre agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Coordinación con otras entidades del TSS |
| Resultado de la experiencia | Generar oportunidades laborales a personas con dificultades de empleabilidad |

| Descripción de la experiencia | |
|---|--|
| <p>Ante la crisis y la extensión del fenómeno de la pobreza y la exclusión en Euskadi Cáritas Bizkaia, Peñascal, Agiantza y Sartu Taldea (Erroak, Zabaltzen, Gaztaroa y Sartu Araba) deciden unir sus esfuerzos en Sendotu Aldiberean generando un programa de intervención a nivel de la CAPV para el período 2014 – 2020 (con extensión hasta el 2023). Se trata de una estructura de colaboración abierta de estas 7 entidades sociales que aprovecha los recursos, el conocimiento y las posibilidades que poseen, generando sinergias nuevas para responder a la dinámica multidimensional de la exclusión social desarrollando un proyecto integrado de inclusión social y laboral con el que pretendemos contribuir a la eliminación de los obstáculos que impiden a las personas más alejadas del mercado de trabajo pasar de las políticas de apoyos sociales intensos al empleo.</p> <p>La experiencia está dirigida a personas que están total o parcialmente excluidas de una participación plena en la sociedad en la que viven, dando lugar a una privación múltiple, que se manifiesta en los planos económico, social, laboral y político. Es una situación multidimensional que afecta a varios ámbitos de la vida de las personas y que describe diferentes situaciones por las que puedan pasar: desempleo de larga duración, bajos niveles de cualificación formativa y profesional, inactividad generada por situaciones ajenas a la persona (ej. sin hogar), segmentos de edad (menor de 25 o mayor de 54) en los en las que el desempleo no sólo no decrece sino que por períodos aumenta, rechazo social (migrantes o de origen extranjero, minorías étnicas), personas perceptoras RGI, en ocasiones con ocupaciones con salarios “de pobreza”, abandono de la búsqueda activa de empleo y desconocimiento de las propias potencialidades.</p> <p>Objetivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Desarrollar acciones de Formación Pre-laboral, Socioeducativa y de Acompañamiento Social a las personas más alejadas del mercado laboral, como base para su itinerario de inserción sociolaboral, reforzando la coordinación entre los servicios de empleo, los servicios sociales y otros sistemas de protección social ▪ Desarrollar acciones de Formación para el Empleo adaptadas a las necesidades del mercado laboral y de las personas en riesgo de pobreza o exclusión social, propiciando su inserción sociolaboral a través de la economía social y solidaria y del empleo ordinario ▪ Promover Programas de Acceso al Empleo y al emprendizaje para personas en situación o en riesgo de exclusión social ▪ Apoyar la creación y mantenimiento de empresas de inserción y de economía social y solidaria especialmente centradas en aquellos ámbitos en los que surgen nuevas oportunidades de empleo para las personas menos cualificadas en riesgo de exclusión | |

| 4.37 | |
|---|---|
| Nombre de la experiencia | Servicio de atención diurna Beinke |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diputación Foral de Bizkaia ▪ Instituto de Reintegración Social de Euskadi. IRSE-EBI |
| Ámbito geográfico | Bizkaia |
| Contingencia | Exclusión |
| Colectivo destinatario | Jóvenes en situación o riesgo de exclusión social |
| Web | https://irse-ebi.org/es/areas-de-intervencion/inclusion-social/ |
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios D) en el acompañamiento social y en actividades de información, orientación y derivación, hacia los servicios de acceso a los diferentes sistemas de atención |
| Instrumento de formalización | Convenio |
| Coordinación entre agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Servicios Sociales de atención primaria y secundaria ▪ Entidades del TSSE ▪ Osakidetza y red de salud mental ▪ Otras AAPP con servicios o programas destinados a este tipo de población. |
| Resultado de la experiencia | Reconocido por su innovación, a través de los Premios Cuarto Pilar, del Gobierno de Aragón |
| Descripción de la experiencia | |
| <p>Constituye un centro de atención diurna, si bien con determinadas particularidades, que le otorgan un carácter indudablemente innovador y experimental dado la población destinataria y el modelo de atención que en el mismo se propone. En efecto, la innovación más concreta radicaría en que la población destinataria se circunscribe en un lapso de edad entre 18 y 25 años y de ambos géneros. Ello conlleva una especialización en personas jóvenes con diferentes necesidades de inclusión social. Como otro componente añadido habría que señalar los factores externalizantes que estudios epidemiológicos recientes subrayan: problemas de autorregulación conductual y emocional, presencia de consumo de tóxicos, discontinuidad y resistencia en las relaciones de ayuda, carencia de habilidades para la vida, ausencia de salida laboral y escaso recorrido formativo, dificultades en el acceso a la vivienda, etc. Todo ello agravado por el momento evolutivo de una adolescencia tardía que expresa estas características con mayor gravedad. El aumento de problemas de salud mental endógena que derivan de</p> | |

dificultades de contención del entorno aumenta y ello requiere que el dispositivo tenga una función contenedora, además de incorporar áreas de intervención como el ámbito sociofamiliar o de acompañamiento y de intervención en contexto comunitario.

El servicio de atención diurna Beinke ofrece estrategias de intervención con componentes evaluativos/diagnósticos, educativos, psicoterapéuticos y sociofamiliares que permiten entender, recoger y atender de manera integrada las características de la población atendida. Para este fin, se implementan modelos relacionales con las personas jóvenes, incorporando entre otras, la contención y la atención a las conductas externalizantes desde una premisa de baja exigencia y alta intensidad con el empleo de dinámicas no expulsivas y la consideración de la expresión del síntoma o conducta externalizante como el efecto sintomático o como la forma involuntaria de demanda de ayuda.

| 4.38 | |
|---|---|
| Nombre de la experiencia | Centro para la inclusión social Zubia |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ayuntamiento de Irun ▪ Ayuntamiento de Hondarribia ▪ Emaús Fundación Social |
| Ámbito geográfico | Gipuzkoa: Bidasoa |
| Contingencia | Exclusión |
| Colectivo destinatario | De manera general, personas de 18 o más años. Excepcionalmente menores acompañados de sus tutores legales (acceso a manutención). - De manera general, personas que presentan una posible situación de exclusión social |
| Web | https://www.emaus.com/que-hacemos/inclusion-social |
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios D) en el acompañamiento social y en actividades de información, orientación y derivación, hacia los servicios de acceso a los diferentes sistemas de atención |
| Instrumento de formalización | Contrato |
| Coordinación entre agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Servicios Sociales del Ayuntamiento de Irun y Departamento de Intervención comunitaria: reuniones semanales. Seguimiento y gestión de casos, seguimiento y gestión del servicio. ▪ Otros centros y recursos para la inclusión social ▪ Otros agentes comunitarios: Policía local (Policía municipal o Ertzaintza), Recursos sanitarios de emergencia, Otros recursos municipales: administración, servicio de mantenimiento; recursos comunitarios: centros culturales, farmacia, centro de salud, centros religiosos, deportivos, Asociaciones de Vecinos, grupos de voluntariado... |
| Resultado de la experiencia | El centro lleva abierto desde noviembre de 2018 (4 años), y la actividad es continua los 365 días al año |
| Descripción de la experiencia | |
| <p>El centro para la inclusión social Zubia ofrece el servicio de atención diurna (1.7) y el centro de acogida nocturna (1.8). Es un recurso de atención primaria, dependiente del Área de Bienestar Social del Ayuntamiento de Irún destinado a atender a personas en situación o riesgo de exclusión social. Este servicio forma parte del catálogo de prestaciones y servicios del SVSS que fuera identificado en el art. 22 de la Ley 12/ 2008 de Servicios Sociales y posteriormente regulado el Decreto 185/ 2015 de cartera de prestaciones y servicios del SVSS.</p> <p>OBJETIVOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ofrecer a las personas en posible situación de exclusión un dispositivo al que acudir durante el día y cubrir necesidades básicas de alimentación y/o higiene ▪ Informar a las personas usuarias sobre los derechos que les asisten y los recursos sociales a los que pueden acceder, así como orientarles en la realización de gestiones tendentes a normalizar su situación <p>Y el centro de acogida nocturna se define como un dispositivo de baja intensidad de apoyo que ofrece a personas en situación de exclusión, en particular personas transeúntes y a personas sin hogar, un recurso en el que pasar la noche y, con carácter inmediato, prestaciones básicas de pernocta, higiene personal y manutención. Funciona con carácter permanente todas las noches del año.</p> | |

| 4.39 | |
|--------------------------|--|
| Nombre de la experiencia | Centro municipal de acogida polivalente: Belabaratz |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ayuntamiento de Errenteria ▪ Emaús Fundación Social |
| Ámbito geográfico | Gipuzkoa: Errenteria (Oarsoaldea) |
| Contingencia | Exclusión |

| | |
|---|--|
| Colectivo destinatario | Personas en situación o riesgo de exclusión social |
| Web | https://www.emaus.com/que-hacemos/inclusion-social |
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios D) en el acompañamiento social y en actividades de información, orientación y derivación, hacia los servicios de acceso a los diferentes sistemas de atención |
| Instrumento de formalización | Contrato |
| Coordinación entre agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Servicios sociales del Ayuntamiento de Errenteria ▪ Otros servicios para la inclusión social a nivel municipal, comarcal y territorial ▪ Servicio de Inclusión Social y Atención a Mujeres Víctimas de Violencia Machista - Diputación Foral de Gipuzkoa ▪ Servicio Foral de Urgencias Sociales (SFUS) ▪ Servicio Municipal de Urgencias Sociales (SMUS) ▪ Otros sistemas de protección ▪ Sistema de Salud – Osakidetza ▪ Sistema de empleo ▪ Sistema de vivienda ▪ Otros recursos comunitarios del entorno (Ikastola, asociaciones...) |
| Resultado de la experiencia | El recurso se puso en marcha en 2009. Hasta octubre de 2021 estuvo ubicado en el centro Gaztelutxo. A partir de octubre de 2021 se encuentra ubicado en Belabaratz. Da servicio de manera continuada los 365 días del año |
| Descripción de la experiencia | |
| <p>El centro municipal de acogida polivalente “Belabaratz” es un recurso de atención primaria, dependiente del Subárea de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Errenteria destinado a atender a personas en (posible) situación de exclusión social. Es un centro de carácter polivalente, que integra 2 servicios, tal y como se recoge en los pliegos técnicos. Por un lado, el Servicio de atención diurna, identificado en el Decreto 185/2015, de 6 de octubre, de cartera de prestaciones y servicios del SVSS como 1.7.2, y el Servicio de acogida nocturna, identificado en el mismo decreto como 1.8. Ambos recogidos en el artículo 22 de la Ley 12/ 2008 de SS y desarrollados en el Anexo II del citado Decreto dirigidos a personas en situación de exclusión social.</p> <p>El centro cuenta con 36 plazas y desarrolla los siguientes objetivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cubrir necesidades básicas ofreciendo a las personas usuarias un dispositivo en el que resguardarse, asearse y comer durante el día ▪ Informar a las personas usuarias sobre los derechos que les asisten y los recursos sociales a los que pueden acceder, así como orientarles en la realización de gestiones tendentes a normalizar su situación | |

4.40

| | |
|---|---|
| Nombre de la experiencia | Servicio de intervención socioeducativa y psicosocial: Pausoz Pauso |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ayuntamiento de Errenteria ▪ Emaús Fundación Social |
| Ámbito geográfico | Gipuzkoa: Errenteria |
| Contingencia | Exclusión |
| Colectivo destinatario | Personas en situación o riesgo de exclusión social |
| Web | https://www.emaus.com/que-hacemos/inclusion-social |
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios |
| Instrumento de formalización | Contrato |
| Coordinación entre agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Servicios sociales de atención primaria del Ayuntamiento de Errenteria (derivación, gestión y seguimiento de casos; seguimiento de la gestión del servicio...). Periodicidad quincenal ▪ Otros servicios y recursos para la inclusión social ▪ Otros agentes comunitarios |
| Resultado de la experiencia | Servicio activo desde 2017 de manera continuada |
| Descripción de la experiencia | |
| <p>Pausoz pauso es un servicio de intervención socioeducativa y psicosocial que cuenta con un equipo interdisciplinar para atender a personas arraigadas en el municipio de Errenteria. Tomando el Decreto 185/2015 de 6 de octubre, de cartera de servicios y prestaciones del SVSS, Pausoz pauso se identifica con el Servicio de intervención socioeducativa y psicosocial (ficha 1.3), en su primera modalidad: personas en riesgo de exclusión.</p> <p>Este servicio consiste en un conjunto de prestaciones relacionales de apoyo socioeducativo y/o psicosocial –de carácter individual, familiar y/o grupal– que pueden desarrollarse tanto en el domicilio familiar (educación doméstica, intervención familiar básica) como en el entorno comunitario (educación de calle, intermediación sociocultural). Sus objetivos son que las personas usuarias:</p> | |

- Adquieran y desarrollen capacidades (actitudes, aptitudes, conocimientos, criterios, pautas, habilidades) personales, familiares o grupales, que favorezcan su desenvolvimiento autónomo, su inclusión social y la adecuada convivencia en el medio familiar y comunitario
- sustituyan hábitos, conductas, percepciones, sentimientos y actitudes, que resulten inadecuados por otros más adaptados

| 4.41 | |
|---|--|
| Nombre de la experiencia | Equipo de apoyo al Servicio foral de valoración y diagnóstico de la exclusión social |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diputación Foral de Gipuzkoa ▪ Emaús Fundación Social |
| Ámbito geográfico | Gipuzkoa |
| Contingencia | Exclusión |
| Colectivo destinatario | Persona en una posible situación de exclusión social, inmersa, desde hace 6 o más meses, en procesos de exclusión social: con merma de la autonomía vital, según criterio 2 del ITCVES, y/o con debilidades y carencias en los recursos relacionales y personales que se miden en el criterio 1 del sistema de cálculo del ITCVES que regula el Decreto 385/2013, de 16 de julio. |
| Web | https://www.emaus.com/que-hacemos/inclusion-social |
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios |
| Instrumento de formalización | Contrato |
| Coordinación entre agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Servicio de Inclusión Social y Atención a Mujeres Víctimas de Violencia Machista ▪ Servicio Foral de Urgencias Social (SFUS) ▪ Servicio Municipal de Urgencias sociales (SMUS) ▪ Portuenea – servicio residencial para la valoración y el diagnóstico especializado de personas en situación de exclusión social ▪ Servicios sociales de atención primaria ▪ Otros recursos para la inclusión social ▪ Sistema de salud ▪ Sistema penitenciario ▪ Sistema de protección a la infancia y adolescencia |
| Resultado de la experiencia | El servicio se puso en marcha en 2017 y se desarrolla de manera continuada desde entonces |
| Descripción de la experiencia | |
| <p>Se configura como un servicio de competencia foral cuyo objeto principal es facilitar la identificación, y en su caso, la gradación de las situaciones de exclusión de las personas solicitantes, en aplicación del instrumento técnico común de valoración de la exclusión social (regulado en Decreto 385/ 2013) y orientar al servicio que mejor responda a sus necesidades, siempre que cumplan los requisitos de acceso a los mismos. Incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Valoración especializada de las personas solicitantes ▪ Realización de diagnósticos sociales especializados ▪ Orientación a los servicios de atención a personas en situación de riesgo y/o exclusión social u otros del SVSS que resulten idóneos en su caso | |

| 4.42 | |
|--------------------------|---|
| Nombre de la experiencia | Servicio foral de apoyo comarcal para personas en situación de exclusión social: SEFAC |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diputación Foral de Gipuzkoa ▪ Ayuntamiento de la comarca de Oarsoaldea: Errenteria, Pasaia, Lezo y Oiartzun ▪ Ayuntamiento de la comarca del Bidasoa: Irun y Hondarribia ▪ Ayuntamiento de Donostia ▪ Emaús Fundación Social |
| Ámbito geográfico | Gipuzkoa: Oarsoaldea, Bidasoa y Donostia |
| Contingencia | Exclusión |
| Colectivo destinatario | Personas a partir de 18 años |

| | |
|------------------------------|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> Con asentamiento o residencia efectiva en las localidades que integran la Comarca de referencia Personas en situación de exclusión residencial o sinhogarismo, siguiendo los criterios de la tipología ETHOS, asentados en los municipios de referencia, con o sin contacto previo con los SS y que precisan de apoyos en el ámbito de la atención a la exclusión en colaboración con los servicios de atención municipal (1º nivel) Personas que cuentan con una situación de exclusión social reconocida de acuerdo a los términos y criterios técnicos regulados por el instrumento técnico de valoración de la exclusión social, con resolución positiva de acceso a la red foral de servicios de atención residencial o de día para la inclusión, y que no han podido acceder a los apoyos previstos manteniéndose en situación de lista de espera (2º nivel). |
| Web | https://www.emaus.com/que-hacemos/inclusion-social |
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios |
| Instrumento de formalización | Contrato |
| Coordinación entre agentes | <ul style="list-style-type: none"> Servicio de Inclusión Social y Atención a Mujeres Víctimas de Violencia Machista Servicio Foral de Urgencias Sociales (SFUS) Servicio Municipal de Urgencias Sociales (SMUS) Servicios sociales de atención primaria: Errenteria, Pasaia, Lezo, Oiartzun, Irun, Hondarribia y Donostia Otros recursos para la inclusión social Policía municipal - Ertzaintza Otros agentes comunitarios |
| Resultado de la experiencia | En la comarca de Oarsoaldea el servicio se puso en marcha en octubre de 2021. En 2022 se activa el servicio en Bidasoa (Julio 2022) y Donostia (septiembre de 2022). |

Descripción de la experiencia

Servicio de titularidad foral para personas de estas comarcas que **prevé apoyos en dos niveles:**

- Ofrecer un servicio de acompañamiento social de carácter flexible, proactivo y a largo plazo a personas que puedan encontrarse en situación de calle o en cualquiera de los modos de exclusión residencial (ref. tipología ETHOS) que intermedie y sirva de puente en el acceso a los servicios sociales y otros servicios públicos de carácter comunitario. En este sentido, su actividad se centra en realizar labores de detección, acercamiento, vinculación, valoración, atención directa y seguimiento de las personas que se encuentran en el medio habitual en el que se desenvuelven, y en particular, personas en situación de calle y que carezcan de vínculos administrativos y sociales.
- Intervención con personas que tengan reconocida una situación de exclusión, con resolución positiva de acceso a los servicios de la red foral de alojamientos o centros de día para la inclusión, y habiendo realizado solicitud a los servicios que se han prescrito, no existe previsión de acceso a corto plazo, manteniéndose en situación de lista de espera. En estos casos podrá activarse como fórmula alternativa y, en su caso provisional, para garantizar los apoyos previstos a la vez que iniciar un proceso de intervención con aquellos aspectos que puedan considerarse básicos de manera previa al acceso al servicio de atención residencial o diurna para favorecer el pronóstico en procesos posteriores.

4.43

| | |
|--------------------------|---|
| Nombre de la experiencia | Centros para la Inclusión social UBA: programa ISLA, programa UBA III y programa USTEZ |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> Diputación Foral de Gipuzkoa Emaús Fundación Social |
| Ámbito geográfico | Gipuzkoa |
| Contingencia | Exclusión |
| Colectivo destinatario | <p>Personas, mayores de edad, que presentan una situación de necesidad reconocida de Exclusión Social que, siguiendo los criterios técnicos comunes del instrumento técnico de valoración de exclusión social.</p> <p>*USTEZ: Persona, mayor de 18 años, en situación de Exclusión Social o Riesgo de Exclusión, con afectación en sus recursos personales y relacionales, siguiendo los criterios del ITVES que regula el decreto 385/2013. Esta situación vendría determinada por padecer una enfermedad mental crónica o trastorno mental grave y prolongado, diagnosticado por Servicio Vasco de Salud- Osakidetza*</p> |

| | |
|---|--|
| Web | https://www.emaus.com/que-hacemos/inclusion-social |
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios C) en la realización de funciones vinculadas a la figura de referente y a la coordinación de caso (participación en todo caso delegada por la administración responsable) |
| Instrumento de formalización | Contrato |
| Coordinación entre agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Servicio de Inclusión Social y Atención a Mujeres Víctimas de Violencia Machista ▪ Servicio de Valoración de la exclusión social ▪ Servicio Foral de Urgencias Sociales (SFUS) ▪ Servicio Municipal de Urgencias Sociales (SMUS) ▪ Otros recursos para la inclusión social ▪ Otros sistemas de protección ▪ Sistema de salud ▪ Sistema de empleo ▪ Sistema de educación ▪ Sistema de vivienda ▪ Servicios de seguridad ciudadana ▪ Otros agentes comunitarios |
| Resultado de la experiencia | <ul style="list-style-type: none"> ▪ El Programa ISLA se pone en marcha en 1996. ▪ En 2006 reconversión y adecuación de plazas, incorporándose el Programa Uba III ▪ En 2016: se adecúan 6 plazas para el Programa Ustez. |
| Descripción de la experiencia | |
| <p>Centro residencial para atender a personas en situación de exclusión social de competencia foral que cuenta con 36 plazas en total:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Programa ISLA: Centro de convivencia, con 18 plazas, destinado a ofrecer un servicio de alojamiento con apoyos de media o alta intensidad a personas en situación de exclusión que presentan carencias psicosociales graves. Se orienta al desarrollo de procesos de inclusión desde una perspectiva integral e individualizada con el apoyo de un equipo multidisciplinar. En su caso, se tratará de apoyar y favorecer la transición a una vivienda estable en el marco comunitario. ▪ Programa UBA III: Centro residencial, con capacidad para 12 plazas, destinado a ofrecer a personas en situación de riesgo o exclusión un servicio de alojamiento con apoyos de media o baja intensidad, para el desarrollo de intervenciones orientadas a la promoción de su inclusión, desarrollo de su autonomía, impulso de proyectos de vida independiente y, en su caso, inserción socio laboral. ▪ Programa USTEZ: Cuenta con 6 plazas destinadas a ofrecer a personas en situación de exclusión con graves deterioros de carácter personal, social y relacional, un servicio de alojamiento con apoyos de alta intensidad, para realizar intervenciones orientadas a su protección e inclusión social. De manera específica, se contempla como un servicio de larga estancia para la atención a personas en situación de exclusión social que, además, padecen un trastorno mental grave y prolongado, diagnosticado por el Sistema Vasco de Salud, Osakidetza, con un enfoque que combine una visión de inclusión social con un ritmo de intervención pausado. Para el desarrollo de sus funciones (asistencia, protección y promoción) cuenta con el apoyo de un equipo multidisciplinar de profesionales con los perfiles idóneos para prestar una atención orientada al bienestar físico, psicológico y social. | |

4.44

| | |
|--------------------------|--|
| Nombre de la experiencia | Centro Residencial: MUNTO |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diputación Foral de Gipuzkoa ▪ Emaús Fundación Social |
| Ámbito geográfico | Gipuzkoa: Donostia |
| Contingencia | Exclusión |
| Colectivo destinatario | <p>Persona, mayor de 18 años, en situación de Exclusión Social o Riesgo de Exclusión, con afectación en sus recursos personales y relacionales, siguiendo los criterios del instrumento técnico de valoración de exclusión social que regula el decreto 385/2013.</p> <p>En su caso, y en virtud del diagnóstico especializado que determine la existencia de una situación cronificada.</p> |
| Web | https://www.emaus.com/que-hacemos/inclusion-social |
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios |

| | |
|---|--|
| | C) en la realización de funciones vinculadas a la figura de referente y a la coordinación de caso (participación en todo caso delegada por la administración responsable) |
| Instrumento de formalización | Contrato |
| Coordinación entre agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Servicio de Inclusión Social y Atención a Mujeres Víctimas de Violencia Machista ▪ Servicios sociales de atención primaria ▪ Otros recursos para la inclusión social ▪ Policía municipal – Ertzaintza ▪ Sistema de salud ▪ Otros sistemas de protección social (discapacidad, dependencia...) ▪ Redes sociales naturales de apoyo de las personas ▪ Otros agentes comunitarios (asociación de vecinos, Axular Lizeoa, Koro Easo, Casa cultura Aiete...) |
| Resultado de la experiencia | El centro se pone en marcha en julio de 2012. |
| Descripción de la experiencia | |
| <p>Centro residencial, con capacidad para 21 plazas, destinado a ofrecer a personas en situación de riesgo o exclusión un servicio de alojamiento con apoyos de media o baja intensidad, para el desarrollo de intervenciones orientadas a la promoción de su inclusión, su protección y mejora de su calidad de vida. El centro residencial comparte ubicación y espacios con el centro de día para la inclusión social.</p> <p>OBJETIVOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mantener, fomentar y, en la medida de lo posible, evitar el deterioro de su autonomía personal ▪ Potenciar su desarrollo personal, sus capacidades, habilidades y experiencias personales ▪ Promover el mantenimiento y refuerzo de sus redes familiares y sociales de apoyo ▪ Ofrecer oportunidades de integración y participación en el medio comunitario, utilizando servicios comunitarios de su entorno ▪ Promover el mantenimiento y refuerzo de sus redes familiares y sociales de apoyo ▪ Favorecer la coordinación con el resto de profesionales o instituciones ▪ Promover los cambios en el contexto que sean necesarios y posibles para que los procesos de inclusión se puedan desarrollar con garantías de éxito | |

4.45

| | |
|-------------------------------------|--|
| Nombre de la experiencia | Viviendas con apoyos para la inclusión social |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diputación Foral de Gipuzkoa ▪ Emaús Fundación Social |
| Ámbito geográfico | Gipuzkoa: Donostia, Errenteria y Arrasate |
| Contingencia | Exclusión |
| Colectivo destinatario | Personas que presentan una situación reconocida de (Riesgo o) Exclusión Social que, siguiendo los criterios técnicos comunes del instrumento técnico de valoración de exclusión social, presentan simultáneamente afectación en sus recursos personales y relacionales, así como una merma significativa en su autonomía vital. |
| Web | https://www.emaus.com/que-hacemos/inclusion-social |
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios |
| Instrumento de formalización | Contrato |
| Coordinación entre agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Servicio de Inclusión Social y Atención a Mujeres Víctimas de Violencia Machista ▪ Servicios sociales de atención primaria ▪ Otros recursos para la inclusión social ▪ Sistema de salud ▪ Sistema de empleo ▪ Otros sistemas de protección social (discapacidad, dependencia...) ▪ Redes sociales naturales de apoyo de las personas ▪ Otros agentes comunitarios ▪ Policía municipal – Ertzaintza |
| Resultado de la experiencia | <p>La puesta en marcha de las diferentes viviendas se ha dado de manera escalona desde 2018.</p> <p>34 plazas en total, distribuidas de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Viviendas con apoyos para la inclusión social: 19 plazas (Donostia, Errenteria, Arrasate) |

| | |
|---|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> Viviendas con apoyos para la inclusión social dirigidas a mujeres: 7 plazas (Idiazabal, Beasain) Viviendas de transición a la vida independiente: 7 plazas (Donostia) Vivienda Oinarrian, reducción de daños: 1 plaza (Beasain) |
| Descripción de la experiencia | |
| <p>Viviendas grupales destinadas a ofrecer a personas en situación de riesgo o exclusión social, que presentan dificultades o carencias de carácter psicosocial, un servicio de alojamiento con apoyos de media intensidad orientado a la inclusión social y, en su caso, el acceso progresivo a modos de vida normalizados.</p> <p>El servicio pretende desarrollar una función de asistencia y promoción de la inclusión social orientado a posibilitar su estabilidad psicosocial y mejora de la calidad de vida de las personas usuarias, en un contexto comunitario, procurando que no se desliguen de su entorno habitual. A través de los apoyos de un equipo de profesionales ofrece atención en el marco de actuación de los servicios sociales orientada a cubrir las necesidades básicas, mejorar el grado de satisfacción de necesidades sociales y mantener y desarrollar las habilidades necesarias para lograr la participación activa en el entorno comunitario de las personas atendidas.</p> <p>OBJETIVOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> Promover la autonomía personal evitando, en lo posible, un mayor grado de deterioro psicosocial. Posibilitar en la medida de lo posible el desarrollo de conocimientos, actitudes, comportamientos y competencias de comunicación e interacción, autogobierno y autocuidado, así como el refuerzo de sus dinámicos vitales. Ofrecer oportunidades de activación, integración y/o participación en su entorno comunitario. Promover el mantenimiento y/o refuerzo de sus grupos de apoyo primario familiares y no familiares y comunitario. Promover la mejorar de la calidad de vida de las personas. | |

| | |
|--|--|
| 4.46 | |
| Nombre de la experiencia | Centro de día para la inclusión social |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> Diputación Foral de Gipuzkoa Emaús Fundación Social |
| Ámbito geográfico | Gipuzkoa: Donostia e Irún |
| Contingencia | Exclusión |
| Colectivo destinatario | Personas que presentan una situación reconocida de (Riesgo o) Exclusión Social que, siguiendo los criterios técnicos comunes del instrumento de valoración de exclusión social, presentan simultáneamente afectación en sus recursos personales y relacionales, así como una merma significativa en su autonomía vital. |
| Web | https://www.emaus.com/que-hacemos/inclusion-social |
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios |
| Instrumento de formalización | Contrato |
| Coordinación entre agentes | <ul style="list-style-type: none"> Servicio de Inclusión Social y Atención a Mujeres Víctimas de Violencia Machista Servicios sociales de atención primaria Otros recursos para la inclusión social Sistema de salud Sistema de empleo Otros sistemas de protección social (discapacidad, dependencia...) Redes sociales naturales de apoyo de las personas Otros agentes comunitarios Policía municipal – Ertzaintza |
| Resultado de la experiencia | El centro de día Munto se puso en marcha en julio de 2012 (21 plazas) y el de Bidasoa en 2018 (10 plazas) |
| Descripción de la experiencia | |
| <p>Se trata de un equipamiento de proximidad, flexible y de atención diurna, cuyo objetivo es favorecer la inclusión social de las personas atendidas, dotándoles del mayor grado de autonomía y activación posible.</p> <p>Este servicio, aunque de referencia sectorial, ofrece a las personas en situación de exclusión social un lugar en el que pasar el día y un servicio orientado a su inclusión social, de carácter polivalente, que les presta una atención prolongada en el tiempo, procurando que no se desliguen de su entorno habitual, y ofreciéndoles un acompañamiento individualizado en su itinerario de inclusión, conjugando, desde un enfoque integral, intervenciones de carácter ocupacional, educativa-psicosocial y rehabilitadoras, orientado al desarrollo de habilidades personales y relacionales básicas, y, en su caso, lograr la modificación de actitudes y hábitos inadecuados para el desenvolvimiento autónomo e integración social en contextos grupales y comunitarias.</p> | |

En función de las posibilidades del servicio, podrán contemplarse el desarrollo de actuaciones “fuera” del propio centro con aquellas personas que no acudan de manera habitual, al objeto de garantizar los apoyos que requiere (baja exigencia).

| 4.47 | |
|---|--|
| Nombre de la experiencia | Loiola Etxea |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gobierno Vasco ▪ Diputación Foral de Gipuzkoa ▪ Loiola Etxea ▪ Entidades privadas: Compañía de Jesús y Asociación Loiola Etxea |
| Ámbito geográfico | Gipuzkoa |
| Contingencia | Exclusión |
| Colectivo destinatario | Personas en situación de exclusión social o en riesgo, así como con personas privadas de libertad, con migrantes y con personas refugiadas |
| Web | https://www.loiolaetxea.org/ |
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios D) en el acompañamiento social y en actividades de información, orientación y derivación, hacia los servicios de acceso a los diferentes sistemas de atención |
| Instrumento de formalización | Subvención |
| Coordinación entre agentes | Reuniones periódicas de coordinación con los equipos de intervención y gestión de la Diputación Foral de Gipuzkoa, de Justicia Penitenciaria, del Departamento de Migraciones y con la agencia vasca de Cooperación del Gobierno Vasco. Compartimos el Modelo de Atención de los Servicios Sociales Utilizamos estrategias y herramientas comunes tanto de Intervención socioeducativa, como normativa |
| Resultado de la experiencia | Anual. Resultados en general los esperados. Dentro de la intervención socioeducativa se tiene la experiencia de que 3 de cada 4 personas mantiene su proceso y progresa adecuadamente en el transcurso de 2 años |
| Descripción de la experiencia | |
| <p>La Asociación Loiolaetxea para la Integración Social nace en septiembre del año 2000 bajo el Modelo de Comunidad de Solidaridad, impulsada por la Compañía de Jesús. Desarrolla programas de intervención con personas en situación de exclusión social o en riesgo de padecerla, con personas privadas de libertad, con migrantes y con personas refugiadas. Forma parte de la red de Intervención Social conveniada con la Diputación Foral de Gipuzkoa y trabaja los ámbitos de Patrocinio Comunitario y de Justicia y penitenciaría subvencionadas por el Gobierno Vasco. El modelo de atención del programa integral de Loiola etxea, pretende acompañar, servir, reflexionar, incidir y transformar las causas justas de las personas que se encuentran en una situación de vulnerabilidad y exclusión Social.</p> | |

| 4.48 | |
|--|---|
| Nombre de la experiencia | Programa de viviendas con apoyo para la inclusión |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diputación Foral de Gipuzkoa ▪ Suspergintza Elkartea |
| Ámbito geográfico | Gipuzkoa |
| Contingencia | Exclusión |
| Colectivo destinatario | Personas en situación o riesgo de exclusión social |
| Web | https://edefundazioa.org/servicios/nuevas-viviendas-orientadas-a-la-inclusion-social-en-gipuzkoa/ |
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios |
| Instrumento de formalización | Contrato |
| Coordinación entre agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Con los recursos y/o servicios que se requiera |
| Resultado de la experiencia | Acceso progresivo al contexto comunitario |
| Descripción de la experiencia | |
| <p>Viviendas grupales, integradas en el contexto comunitario, cuyo objetivo es ofrecer a personas que presentan dificultades o carencias de carácter psicosocial y apoyos sociofamiliares suficientes o adecuados, un servicio de alojamiento con apoyos de media intensidad orientado a la inclusión social y, en su caso, el acceso progresivo a modos de vida normalizados.</p> | |

| 4.49 | |
|---|--|
| Nombre de la experiencia | Programa de intervención socioeducativa en medio abierto con jóvenes en exclusión social |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diputación Foral de Gipuzkoa ▪ Ayuntamiento de Elgoibar ▪ Kalekka Elkartea |
| Ámbito geográfico | Gipuzkoa: Elgoibar |
| Contingencia | Exclusión |
| Colectivo destinatario | Jóvenes en situación o riesgo de exclusión social |
| Web | https://labur.eus/gpVz5 |
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios D) en el acompañamiento social y en actividades de información, orientación y derivación, hacia los servicios de acceso a los diferentes sistemas de atención |
| Instrumento de formalización | Contrato con la institución local y convenio con la institución foral |
| Coordinación entre agentes | Se identifican cuatros niveles/espacios de coordinación: <ul style="list-style-type: none"> ▪ uno primero técnico muy fluido ▪ un segundo nivel con los servicios sociales de atención primaria donde se realiza una labor de ajuste continuo del servicio entre las dos partes. Se reúne trimestralmente ▪ un tercer nivel con la responsable de los servicios sociales donde se acuerdan directrices generales y se articula la interlocución con otras áreas municipales. Se reúne semestralmente ▪ un cuarto nivel de interlocución con la institución con periodicidad variable |
| Resultado de la experiencia | Detección y prevención de situaciones de riesgo que conduzcan a la exclusión |
| Descripción de la experiencia | |
| <p>Es un programa de acompañamiento socioeducativo en medio abierto con jóvenes de 18 a 30 años en situación de exclusión. En muchos casos, las personas jóvenes destinatarias del programa pertenecen a familias que han sido objeto de acompañamiento por los servicios sociales.</p> <p>Los objetivos principales del programa van desde detectar y prevenir situaciones de riesgo que conduzcan a la exclusión de las y los jóvenes, a desarrollar procesos educativos individuales y grupales para fomentar su participación en diferentes contextos, hasta potenciar el trabajo comunitario con la red de recursos y servicios de la comarca para su adaptación a las necesidades las y los jóvenes en situación de exclusión.</p> | |

| 4.50 | |
|--------------------------------------|---|
| Nombre de la experiencia | Servicio de intervención socioeducativa y psicosocial de Lezo |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ayuntamiento de Lezo ▪ Lahar Elkargoa |
| Ámbito geográfico | Gipuzkoa: Lezo |
| Contingencia | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Exclusión ▪ Desprotección |
| Colectivo destinatario | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Personas adultas en riesgo de exclusión leve y moderada ▪ Personas menores de edad en situación de riesgo leve o moderado de desprotección |
| Web | http://www.laharelkargoa.org/gerontologia.html http://www.laharelkargoa.org/comunitaria.html |
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios |
| Instrumento de formalización | Contrato |
| Coordinación entre agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Coordinación con responsables de caso para inicio y seguimiento de las intervenciones, en reuniones de frecuencias mensual. ▪ Coordinación terapeuta-supervisor/a de casos para supervisión de proceso con la figura de educador/a social (mensual y cuando las situaciones lo requieran). ▪ Coordinación de la entidad con responsables del servicio para seguimiento: telefónico o email, cuando se precise, y presencial con frecuencia anual. |
| Resultado de la experiencia | Adjudicación con contrato en agosto 2020. En prórroga técnica en 2023 |
| Descripción de la experiencia | |
| OBJETIVOS: | |

- Adquirir y desarrollar capacidades (actitudes, aptitudes, conocimientos, criterios, pautas, habilidades) personales o familiares, que favorezcan su desenvolvimiento autónomo, su inclusión social y la adecuada convivencia en el medio familiar y comunitario
- Sustituir hábitos, conductas, percepciones, sentimientos y actitudes, que resulten inadecuados por otros más adaptados

| 4.51 | |
|---|---|
| Nombre de la experiencia | ERDU |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gobierno Vasco ▪ Agipad, Etorikintza, Gizakia y Fundación Jeiki |
| Ámbito geográfico | Euskadi |
| Contingencia | Exclusión |
| Colectivo destinatario | Personas vulnerables con consumos problemáticos |
| Web | https://erduproiektua.eus/es/ |
| Área de participación | A) en la gestión de los sistemas de responsabilidad pública y espacios de interacción entre sistemas |
| Instrumento de formalización | Subvención (a cada entidad) |
| Coordinación entre agentes | <p>La puesta en marcha del proyecto parte de una situación de excepción a la que se ha respondido también de manera excepcional. Con el tiempo, el programa se ha mantenido. La comunicación ha sido muy fluida con reuniones semanales entre administraciones y entidades sociales para ponerlo en marcha</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Otras entidades del TSSE ▪ Osakidetza ▪ Otros recursos que resulten necesarios |
| Resultado de la experiencia | En 2021 se atendieron de forma directa a 434 personas |
| Descripción de la experiencia | |
| <p>Se trata de una iniciativa supraterritorial compartida por cuatro entidades referentes en adicciones en Euskadi (Gizakia, Etorikintza, Jeiki y Agipad) financiada por los Departamentos de Empleo y Políticas Sociales y de Salud de Gobierno Vasco, dentro del programa Inor Atzean Utzi Gabe. El punto de partida es la experiencia desarrollada por Gizakia con el Ayuntamiento de Bilbao con las personas con adicciones y problemáticas de salud mental alojadas en los recursos temporales de habilitados para la crisis del COVID19. Una experiencia que se vio necesario trasladar a los tres territorios a través del Proyecto ERDU. En este programa se ofrecen intervenciones y acciones adaptadas a las problemáticas del colectivo de personas con adicciones agravadas por distintos aspectos de la pandemia como el confinamiento, la dificultad de acceso a sustancias o por el aumento de consumos alternativos o el acceso a juegos y apuestas online.</p> | |

| 4.52 | |
|-------------------------------|--|
| Nombre de la experiencia | Servicio vasco de gestión de penas |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gobierno Vasco ▪ Operadores jurídicos: administración de justicia: magistrados/as, fiscalía y letrados ▪ Servicios Sociales ▪ Instituto de Reintegración Social de Euskadi – IRSE-EBI |
| Ámbito geográfico | Bizkaia, Gipuzkoa y Araba |
| Contingencia | Exclusión |
| Colectivo destinatario | Personas penadas y sometidas a una media de seguridad, con suspensiones, sustituciones de condena y medidas de seguridad, así como condenadas a trabajo en beneficio de la comunidad |
| Web | https://irse-ebi.org/es/areas-de-intervencion/cooperacion-con-la-justicia/ |
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios |
| Instrumento de formalización | Contrato |
| Coordinación entre agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Operadores jurídicos, letrados y letradas de oficio o turno libre ▪ Servicios Sociales de atención primaria y secundaria ▪ Entidades del TSSE ▪ AAPP |
| Resultado de la experiencia | Proyecto desarrollado desde 1987, sin interrupción, con la evolución propia de los acuerdos entre diversas AAPP |
| Descripción de la experiencia | |

El IRSE-EBI ha venido gestionando el servicio de asistencia al detenido (SAOS) desde su creación en el año 1987 en el Territorio Histórico de Bizkaia, facilitando información de carácter personal, familiar y social de la persona imputada a los órganos judiciales de la jurisdicción penal, a fin de facilitar la toma de decisiones por parte de aquellos, desde la contemplación de la situación global de la persona. Igualmente, el IRSE-EBI ha venido gestionando el servicio de asistencia a la reintegración (SAER), creado en 1991 prestando colaboración a los órganos judiciales penales encargados de la ejecución de las penas.

OBJETIVOS:

- Promover la inserción de las personas penadas
- Facilitar a los órganos judiciales toda la información y tramitación precisa para la ejecución de las penas, medidas, suspensiones y sustituciones que forman parte de este contrato
- Establecer planes de intervención individualizados que se ajusten a las necesidades de cada persona y al contenido de la pena o medida a ejecutar, dirigidos a lograr la recuperación personal e integración comunitaria de la persona penada
- Derivar a cada persona a los programas o tratamientos más adecuados a su problemática
- Desarrollar un seguimiento de la ejecución material de la pena, medida, suspensión o sustitución dirigida a verificar su cumplimiento y facilitar la superación por parte de la persona penada de las causas que le llevaron al delito
- Mantener una coordinación permanente y fluida con las entidades, centros, servicios y recursos comunitarios existentes en los que las personas penadas realizan los programas, tratamientos, deberes o condiciones impuestas en las resoluciones judiciales
- Facilitar a los recursos comunitarios la información precisa a todos los niveles para la ejecución de las penas y las claves para posibilitar la integración del tratamiento o programa con el cumplimiento de la responsabilidad penal
- Promover y desarrollar un cambio actitudinal y comportamental, así como una mayor concienciación sobre la importancia del cumplimiento de las normas de tráfico para reducir la tasa de reincidencia de los usuarios por delitos contra la seguridad vial mediante un taller específico de seguridad vial
- Prestar el servicio de rehabilitación de personas condenadas por delitos relacionados con la violencia de género mediante un programa de intervención propio para prevenir y realizar un tratamiento de la delincuencia relacionada con la violencia de género y por tanto con el objeto de preservar la integridad física y psicológica de las mujeres víctimas de maltrato.

4.53

| Nombre de la experiencia | Sendotu |
|------------------------------|--|
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diputación Foral de Bizkaia ▪ Ayuntamiento de Bilbao ▪ Lanbide ▪ Cáritas Bizkaia ▪ Otras entidades del TSSE: Peñascal, Agiantza y Sartu Taldea |
| Ámbito geográfico | Bizkaia |
| Contingencia | Exclusión |
| Colectivo destinatario | Personas en situación o riesgo de exclusión social |
| Web | https://www.caritasbi.org/economia_solidaria/sendotu-aldiberean/ |
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios |
| Instrumento de formalización | Subvención |
| Coordinación entre agentes | No consta coordinación con otros agentes |
| Resultado de la experiencia | Mejora de la empleabilidad y/u ocupabilidad de jóvenes en situación de exclusión social |

Descripción de la experiencia

Se trata de un proyecto de acompañamiento sociolaboral que responde al perfil de las personas derivadas por el Departamento de Empleo, Inclusión Social e Igualdad de la Diputación Foral de Bizkaia. La mayoría se encuentran en una situación de desempleo, empleo muy precario o infraempleo, en ocasiones han abandonado una búsqueda activa de empleo “¿para qué, si no hay trabajo?”, en otras encadenan una formación tras otra porque no saben qué más pueden hacer.

La experiencia se basa en que las personas atendidas mejoren su nivel de empleabilidad y/u ocupabilidad, es decir, su capacidad para incorporarse al mercado de trabajo en general y a un puesto de trabajo en particular acorde con sus competencias y con la situación del mercado laboral del entorno. Trabajamos desde un modelo de trabajo en clave de itinerarios, centrado en la persona, en los que el objetivo de la intervención es el propio proceso (que la persona se empodere, adquiera mayor autonomía, recursos personales y sociales, se responsabilice, mejore su autoconcepto, autoestima...). La intervención la encuadramos desde una perspectiva del proceso de emancipación de la persona. Simultáneamente actuamos sobre el entorno, a través de contactos y visitas con los servicios

públicos y privados del sistema de servicios sociales y del sistema de empleo, con empresas y entidades de formación.

Se prestan un conjunto de servicios de información/acogida, diagnóstico, activación, orientación, prospección e intermediación laboral, de diferente intensidad y que no necesariamente siguen una secuencia lineal, dirigidos a mejorar las probabilidades de una persona de incorporarse al mercado de trabajo en condiciones dignas. Nuestro aporte de valor consiste en:

- La modelización de relaciones en los encuentros con agentes públicos y privados, una orientación laboral “en calle” que permite desarrollar competencias diferentes de las que se trabajan en un contexto de “oficina”
- La relación con los y las jóvenes participantes no se limita a la presencial, sino que se realizan un gran número de contactos telefónicos, vía e-mail y WhatsApp
- Acciones dirigidas al entorno/mercado para promover e identificar contrataciones de calidad para los y las jóvenes

El perfil general es el de jóvenes de 18 a 25 años o personas mayores de 54 años en situación de vulnerabilidad social, que se encuentran en un contexto sociolaboral de altas tasas de desempleo, exclusión social y de riesgo de pobreza, especialmente implementado para las mujeres.

Los **objetivos** son los siguientes:

- Desarrollar acciones de Formación Pre-laboral, Socioeducativa y de Acompañamiento Social a las personas más alejadas del mercado laboral, como base para su itinerario de inserción sociolaboral, reforzando la coordinación entre los servicios de empleo, los servicios sociales y otros sistemas de protección social
- Desarrollar acciones de Formación para el Empleo adaptadas a las necesidades del mercado laboral y de las personas en riesgo de pobreza o exclusión social, propiciando su inserción sociolaboral a través de la economía social y solidaria y del empleo ordinario
- Promover Programas de Acceso al Empleo y al emprendizaje para personas en situación o en riesgo de exclusión social
- Apoyar la creación y mantenimiento de empresas de inserción y de economía social y solidaria especialmente centradas en aquellos ámbitos en los que surgen nuevas oportunidades de empleo para las personas menos cualificadas en riesgo de exclusión

10.1.5 Otros colectivos vulnerables

| 5.1 | |
|--|--|
| Nombre de la experiencia | Estrategia Antirumor |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diputación Foral de Araba ▪ Zehar Euskadi |
| Ámbito geográfico | Araba |
| Contingencia | Otros colectivos vulnerables |
| Colectivo destinatario | Personas inmigrantes |
| Web | https://web.araba.eus/es/interculturalidad/estrategia-antirumor https://zas.eus/zas/#miembroszas |
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios |
| Instrumento de formalización | Contrato |
| Coordinación entre agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Otras entidades del TSS ▪ Ciudadanía |
| Resultado de la experiencia | Promover la convivencia y la diversidad |
| Descripción de la experiencia | |
| <p>En junio de 2016 la Diputación Foral de Álava pasa a formar parte de ZAS! Zurrumurruen Aurkako Sarea – Red Vasca AntiRUMORES-, conformada por distintas instituciones públicas y por diferentes organizaciones sin ánimo de lucro para el impulso de planes de convivencia y lucha contra la xenofobia. En este mismo año, la Diputación Foral inicia una estrategia de sensibilización social anti-rumores en el territorio, concretamente en las Cuadrillas de Llanada Alavesa, Ayala y Campezo-Montaña Alavesa. Este proyecto está dirigido a contrarrestar los efectos provocados por la existencia de rumores, estereotipos negativos y prejuicios contra la inmigración, el refugio y la diversidad cultural, y asentada en el poder de transformación y mejora que todos y todas tenemos en nuestro ámbito personal y cotidiano de relaciones. Actualmente, la Diputación sigue trabajando en la consolidación de la Red Antirumor con el objetivo de promover una convivencia, desde la gestión adecuada de la diversidad y el conocimiento de esta realidad. Estas estrategias antirumor están a día de hoy desplegadas en las Cuadrillas de Llanada Alavesa, Ayala, Montaña Alavesa, Añana y Gorbeialdea.</p> | |

| 5.2 | |
|--|--|
| Nombre de la experiencia | Gazte On |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diputación Foral de Bizkaia ▪ Cáritas Bizkaia ▪ Fundación Adsis ▪ Centro Formativo Somorrostro ▪ Centro Formativo Otxarkoaga |
| Ámbito geográfico | Bizkaia |
| Contingencia | Otros colectivos vulnerables |
| Colectivo destinatario | Personas jóvenes |
| Web | https://www.caritasbi.org/accion_social/gazte-on/ |
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios |
| Instrumento de formalización | Convenio |
| Coordinación entre agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Otras entidades del TSSE ▪ Otros recursos y/o servicios que se consideren oportunos |
| Resultado de la experiencia | Acompañamiento social e integral de jóvenes en las diferentes dimensiones de su vida |
| Descripción de la experiencia | |
| <p>Gazte On es un Programa que surge en el año 2020, como una iniciativa de la Dirección de Inclusión de la Diputación Foral de Bizkaia, y en la que actualmente colaboran otras entidades como Fundación Peñascal, Adsis, Caritas Bizkaia, Centro Formativo Otxarkoaga y Centro formativo Somorrostro. Se encuentra dirigido a jóvenes entre 18 y 23 años, que están empadronados en Bizkaia y son participantes de la Estrategia Joven de Diputación. El objetivo es ofrecer una oportunidad de inserción laboral a estos jóvenes, a través de una formación específica y necesaria para desarrollar su trabajo, de tal forma que, tras el período de prácticas en empresa, los jóvenes participantes, puedan a través de la intermediación laboral incorporarse a esa misma empresa.</p> <p>Gazte On, no es sólo un proyecto formativo o de inserción laboral, sino que conlleva un acompañamiento social e integral a estos jóvenes en las diferentes dimensiones de su vida: emocional, salud, vivienda, economía, jurídico, administrativo, relacional etc. con el objetivo de lograr una mejora en su día a día y una adquisición de habilidades y competencias necesarias para su vida.</p> | |

| 5.3 | |
|---|---|
| Nombre de la experiencia | Acciones de formación para el empleo destinadas a personas en situación de vulnerabilidad |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Lanbide ▪ Cáritas Bizkaia |
| Ámbito geográfico | Bizkaia |
| Contingencia | Otros colectivos vulnerables |
| Colectivo destinatario | Otras personas en situación de vulnerabilidad |
| Web | https://www.caritasbi.org/formacion-para-el-empleo/ |
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios |
| Instrumento de formalización | Subvención |
| Coordinación entre agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Otras entidades del TSS ▪ Otros recursos que resulten necesarios |
| Resultado de la experiencia | Proporcionar respuesta a las dificultades de empleabilidad de colectivos vulnerables |
| Descripción de la experiencia | |
| <p>Trata de dar respuesta a las escasas oportunidades que ofrece el mercado laboral ordinario a personas en situación de vulnerabilidad o exclusión, generalmente con baja cualificación y a las dificultades de éstas para mantenerse en el puesto de trabajo por un periodo significativo. Por ello el proyecto se dirige a personas atendidas en los diferentes proyectos de Cáritas Bizkaia con las que se viene desarrollando un itinerario de inserción especialmente en el ámbito sociolaboral (acciones formativas, talleres pre-laborales y/o acompañamientos en itinerarios sociales). Por otra parte, el proyecto beneficia a las propias empresas de economía social y solidaria a través de las acciones de fortalecimiento y de acciones de difusión y sensibilización de sus actividades y de las cláusulas sociales y los mercados sociales de empleo.</p> <p>Objetivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Desarrollo de acciones encaminadas a la creación de nuevas empresas solidarias o nuevas líneas de negocio: ▪ Constitución y liderazgo del equipo promotor. ▪ Estudio de mercado (entrevistas con agentes públicos y privados del sector, revisión documental). ▪ Plan de viabilidad – Plan de empresa. | |

- Gestión de ayudas y subvenciones, especialmente para las primeras inversiones y contrataciones.
- Gestión de las alianzas y colaboraciones del proyecto.
- Acompañamiento durante los primeros años tras la puesta en marcha.

Además, se contribuye al sostenimiento de empresas de economía social y solidaria a través de acciones de fortalecimiento para que las empresas puedan desarrollar nuevos servicios, adaptarse a la demanda y en resumen prestar el servicio de la forma más eficiente y eficaz posible. Estas acciones consisten fundamentalmente en la búsqueda y gestión de financiación, alianzas, nuevos mercados y clientes.

Finalidad del proyecto:

- Generar y mantener puestos de trabajo sociales y de inserción para personas en situación de exclusión o desventaja social.
- Apoyar la creación y sostenibilidad de empresas sociales y solidarias que generan una economía al servicio de las personas, una nueva forma de entender el mercado de trabajo y por su capacidad de generación de oportunidades laborales a personas en situación o riesgo de exclusión.
- Apoyar especialmente a las empresas de inserción, que desarrollan un proceso de aprendizaje que contempla la consecución de habilidades sociales, laborales, formación básica, cualificación laboral y conocimientos del mercado que permiten a las personas mejorar sus condiciones de empleabilidad y posteriormente su acceso al mercado ordinario.

| 5.4 | |
|---|---|
| Nombre de la experiencia | Programa comunitario de apoyo educativo extraescolar: Aukerak suspertzen |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gobierno Vasco ▪ Cáritas Bizkaia ▪ Agintzari |
| Ámbito geográfico | Bizkaia |
| Contingencia | Otros colectivos vulnerables |
| Colectivo destinatario | Infancia y adolescencia en situación o riesgo de exclusión social |
| Web | https://www.euskadi.eus/noticia/2022/aukerak-suspertzen-incrementa-su-presupuesto-300-000-euros-integrar-menores-llegados-ucrania/web01-ejeduki/es/ |
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios |
| Instrumento de formalización | Subvención |
| Coordinación entre agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Agintzari ▪ Centros escolares implicados |
| Resultado de la experiencia | Paliar los efectos derivados de la pandemia |
| Descripción de la experiencia | |
| Aukerak Suspertzen es uno de los ocho programas que, a través del Fondo COVID <i>Inor Atzean Utzi Gabe</i> , impulsó Gobierno Vasco en 2020 para dar respuesta a situaciones de riesgo, exclusión y/o pobreza derivadas o agravadas por la situación de pandemia mundial. Este programa comunitario de apoyo educativo extraescolar, impulsado por la Dirección de Familias e Infancia y gestionado por Agintzari, persigue reducir la brecha digital y reforzar las capacidades de niñas, niños, adolescentes y familias en situación de desventaja social a través de la activación del tejido comunitario local. | |

| 5.5 | |
|---------------------------------|---|
| Nombre de la experiencia | Programa Hemen: orientación y acompañamiento a jóvenes extranjeros: |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gobierno Vasco ▪ Diputación Foral de Bizkaia ▪ Zehar-Errefuxiatuekin (Cabeza de consorcio de varias entidades) |
| Ámbito geográfico | Bizkaia |
| Contingencia | Otros colectivos vulnerables |
| Colectivo destinatario | Jóvenes extranjeros que, habiendo residido en los Centros de protección de menores de la Diputación Foral de Bizkaia con una estancia inferior a 12 meses, se encuentran en una situación de especial vulnerabilidad y desprotección. Si su estancia es superior al año será derivada a otras entidades de la Estrategia Joven a no ser que una vez habiendo superado la estancia de 12 meses en centro no haya obtenido el pasaporte en un plazo de 6 meses, en ese caso también será derivado al programa |

| | |
|--|---|
| Web | https://zehar.eus/que-hacemos/atencion-social/ |
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios |
| Instrumento de formalización | Convenio y subvención |
| Coordinación entre agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Reporte trimestral a la Diputación Foral de Bizkaia y a Gobierno Vasco ▪ Reuniones trimestrales también de la ejecutiva del consorcio. <p>En todo caso, la relación con Diputación Foral de Bizkaia es continua porque se producen las derivaciones de usuarios desde la propia administración</p> |
| Resultado de la experiencia | Desde 2007, puesta en marcha a partir de los trabajos realizados con anterioridad en el marco de la red Harresiak Apurtuz. Continuidad desde entonces, sin periodos de inactividad |
| Descripción de la experiencia | |
| <p>Objetivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diseño y acompañamiento de los procesos de incorporación social, planteando pasos reales hacia la autonomía y previniendo situaciones de exclusión. ▪ Orientación del joven hacia recursos sistémicos de atención de la red social, educativa, formativa, laboral, jurídica, sanitaria, etc. ▪ Dinamización de una red de acogida donde el joven encuentre adultos de referencia dispuestos a implicarse de diversas maneras y en diferentes grados en sus procesos ▪ Incidencia en políticas públicas generando espacios de reflexión, crítica, diálogo, debate, desde las que se promuevan y generen alternativas. | |

| | |
|--|---|
| 5.6 | |
| Nombre de la experiencia | Servicio de formación y apoyo en el uso de las TICs para reducir la brecha digital a personas mayores de 60 años |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ayuntamiento de Santurtzi ▪ Suspergintza elkarte |
| Ámbito geográfico | Bizkaia |
| Contingencia | Otros colectivos vulnerables |
| Colectivo destinatario | Personas Mayores |
| Web | No disponible |
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios |
| Instrumento de formalización | Contrato |
| Coordinación entre agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Con los recursos y/o servicios que se requiera |
| Resultado de la experiencia | Reducir la brecha digital en personas mayores de 60 años |
| Descripción de la experiencia | |
| <p>Este servicio tiene por finalidad promover el desarrollo de procesos de participación ciudadana y social para fomentar la relación digital con la ciudadanía.</p> <p>Objetivo principal: reducir la brecha digital, en este caso de personas mayores de 60 años. Y derivado de esa finalidad, se persiguen los siguientes objetivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Facilitar la puesta en marcha de procesos de participación que permitan detectar los problemas y aspectos de mejora en la relación digital entre la ciudadanía y la administración local. ▪ Facilitar la puesta en marcha de procesos participativos que permitan la búsqueda de soluciones a los retos de la relación digital entre la ciudadanía y la administración local. ▪ Extender la participación de la ciudadanía en la administración local a través de los canales digitales. ▪ Promover procesos de formación que ayuden a capacitar a la ciudadanía en el uso de los canales digitales de la administración. <p>Para alcanzar estos objetivos se proponen dos servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Servicio de Ayuda digital: servicio de atención y apoyo directo en uno o varios emplazamientos diferentes del municipio. Permite extender la participación de la ciudadanía en la administración local a través de los canales digitales. ▪ Servicio de Formación en TIC orientada a usar los canales de la administración. Se desarrolla con diferentes agentes y colectivos del municipio. Permite promover procesos de formación que ayuden a capacitar a la ciudadanía en el uso de los canales digitales de la administración. <p>Y un proceso de caracterización del perfil de las personas que en el municipio hayan recibido atención del servicio. que permite:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Detectar los problemas y aspectos de mejora en la relación digital entre la ciudadanía (en este caso, personas mayores) y la administración local. Obtener información rigurosa sobre la que basar y definir las mejores estrategias para fomentar la relación digital con ellas, así como buscar soluciones a los retos de la relación digital entre la ciudadanía y la administración local. | |

Por una parte, la propuesta metodológica orientada a la reducción de brecha digital buscará no solo trasladar conocimiento, si no también desarrollar actitudes para empoderar a las personas usuarias del servicio y la formación en su devenir digital. Este empoderamiento en lo digital es clave para poder abordar los cambios constantes que vamos a vivir en las transformaciones digitales venideras.

| 5.7 | |
|--|---|
| Nombre de la experiencia | Programa Herrera |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> Gobierno Vasco Zehar Euskadi Goiztiri |
| Ámbito geográfico | Bizkaia: Bilbao |
| Contingencia | Otros colectivos vulnerables |
| Colectivo destinatario | Personas migrantes en situación de vulnerabilidad |
| Web | https://zehar.eus/que-hacemos/acogida-de-personas-refugiadas/ |
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios |
| Instrumento de formalización | Subvención |
| Coordinación entre agentes | <p>La Dirección de Migración y Asilo otorga la misma subvención a las siguientes entidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> Cruz Roja Goiztiri Afroamericana (Gasteiz) <p>Otras coordinaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> Programa Ecosistema Inserción laboral: Lanbide, Fundación Peñascal, Cruz Roja, ADSIS, Izangai, Claret, Itaka-Escolapios, Margotu y Sartu-Gaztaroa Diputación Foral de Bizkaia- Ayuntamiento de Bilbao (empadronamiento por Servicios Sociales) Centros educativos para escolarización de menores |
| Resultado de la experiencia | 60 personas atendidas durante el 2021 (17 mujeres y 43 hombres) Inicio en 2007, con la denominada en su momento Crisis de los Cayucos, reconvertido en el programa de acogida a personas migrantes. Sin periodos de inactividad. |
| Descripción de la experiencia | |
| <p>Aunque el perfil de las personas que pudieran acceder al Programa Herrera es muy heterogéneo, hay características que se deben presentar, entre las cuales se destacan:</p> <ul style="list-style-type: none"> Carecer de recursos económicos propios suficientes Carecer de lazos sociofamiliares que les respalden en el proceso de acogida Vulnerabilidad psíquica y emocional – sobre todo destacar el incremento de personas que han expresado de manera explícita su interés en acceder a atención psicológica. Bajo nivel en manejo de castellano, en muchos de los casos. Imposibilidad de acceder a otros recursos de apoyo de la red pública (no acceso a recursos de la “cartera de servicios”). Otros factores de vulnerabilidad: familias monoparentales o monomarentales, familias numerosas, niveles formativos bajos o analfabetismo, la existencia de situaciones traumáticas en el proceso migratorio o padecer alguna enfermedad o discapacidad. | |
| 5.8 | |
| Nombre de la experiencia | Goihabe |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> Diputación Foral de Bizkaia Zehar Euskadi, Cruz Roja Bizkaia, Cáritas Bizkaia, Fundación Ellacuría y Fundación Lagungo |
| Ámbito geográfico | Bizkaia |
| Contingencia | Otros colectivos vulnerables |
| Colectivo destinatario | Personas refugiadas |
| Web | https://zehar.eus/que-hacemos/atencion-social/ |
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios |
| Instrumento de formalización | Subvención |
| Coordinación entre agentes | <ul style="list-style-type: none"> Otras entidades del TSSE Otros recursos y/o servicios que se requieran |

| | |
|--|--|
| Resultado de la experiencia | <ul style="list-style-type: none"> Proporcionar respuestas alternativas a personas solicitantes de protección internacional través de recursos y/o servicios alternativos 177 personas atendidas durante el 2021 (84 hombres y 93 mujeres) |
| Descripción de la experiencia | |
| <p>Programa que interviene de manera preventiva y garantiza la continuidad de los itinerarios de incorporación social de aquellas personas solicitantes de protección internacional más vulnerables (solicitantes de asilo, y beneficiarios, que han salido o están fuera del sistema de acogida, y/o cuya solicitud de protección internacional no ha sido resuelta de forma positiva). Centrado en la promoción de la autonomía de las personas beneficiarias, acompañándolas en el acceso al Sistema Público de Bienestar y en el camino hacia la incorporación sociolaboral. En el proceso de integración, en el que se enmarca este programa, se trabaja para potenciar el desarrollo integral de las personas, entendiendo el desarrollo integral como un proceso de construcción que abarca los aspectos bio-psico-sociales de la persona, así como aspectos económicos, que permita el ejercicio de derechos y deberes en igualdad de oportunidades y favorezca el crecimiento, la independencia y la dignidad de todas las personas. Se busca, la transformación social que lleve al reconocimiento de una ciudadanía con plenos derechos, desde la convivencia intercultural. Para ello, se favorece que cada persona sea la auténtica protagonista de su propio proceso, promoviendo desde la intervención el empoderamiento de las personas.</p> | |

| | |
|--|--|
| 5.9 | |
| Nombre de la experiencia | Olakueta Etxea Berriz |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> Gobierno Vasco Suspergintza Elkartea |
| Ámbito geográfico | Bizkaia |
| Contingencia | Otros colectivos vulnerables |
| Colectivo destinatario | Personas migrantes |
| Web | https://ateri.net/albergue_residencia/olakueta-berriz/ |
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios |
| Instrumento de formalización | Subvención |
| Coordinación entre agentes | <ul style="list-style-type: none"> Con los recursos y/o servicios que resulten necesarios |
| Resultado de la experiencia | Desde su apertura en 2018 se han atendido a más de 200 personas. Actualmente 22 personas atendidas, entre ellas, 9 solicitante de asilo y otras 12 en situación de alta vulnerabilidad. En total son 5 hombres, 7 mujeres y 10 menores |
| Descripción de la experiencia | |
| <p>El centro de acogida temporal a personas migrantes, Olakueta Etxea de Berriz, es un recurso de carácter residencial cuya finalidad es acoger temporalmente a personas migrantes en tránsito, con necesidad de atención humanitaria y/o solicitantes de protección internacional que se encuentran en situación de vulnerabilidad y/o tengan necesidad de un mayor tiempo de estancia para continuar con su proyecto migratorio. El objetivo principal del recurso es prestar un alojamiento temporal, así como un proceso de atención personal e integración social a estas personas en situación de vulnerabilidad.</p> | |

| | |
|--|---|
| 5.10 | |
| Nombre de la experiencia | Programa de tutorías y absentismo de Barakaldo |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> Ayuntamiento de Barakaldo Goiztiri |
| Ámbito geográfico | Bizkaia: Barakaldo |
| Contingencia | Otros colectivos vulnerables |
| Colectivo destinatario | Menores y jóvenes |
| Web | https://goiztiri.org/que-hacemos/tutorias-de-tarde/ |
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios |
| Instrumento de formalización | Contrato |
| Coordinación entre agentes | Coordinación y trabajo en red con todos los agentes sociales y educativos que tengan competencia en el ámbito escolar y familiar |
| Resultado de la experiencia | <ul style="list-style-type: none"> 68 menores atendidos en primaria (4º, 5º y 6º) 156 menores atendidos en secundaria (1º y 2º) |
| Descripción de la experiencia | |
| <p>Es un programa de competencia municipal destinado a menores de los centros escolares de Barakaldo que comprende dos ámbitos de intervención: el absentismo escolar y el refuerzo académico.</p> | |

- La intervención con menores en situación de absentismo escolar se enmarca dentro de un protocolo establecido con el objetivo de prevenir situaciones de riesgo (absentismo inferior al 20%) y realizar un seguimiento de los casos detectados.
 - La tutoría de tarde tiene el objetivo colaborar directamente con el alumnado que presenta dificultades académicas, tratando de reconducir las situaciones de fracaso escolar o de posible riesgo, mediante estrategias de aprendizaje y organización, motivación al estudio y el seguimiento personalizado.
- El tipo de trabajo que se desarrolla afecta a los ámbitos escolar y familiar, por ello, se ofrece a los sectores implicados (alumnado, familias, centro escolar, servicios sociales, servicios municipales, etc.) una respuesta coordinada, participativa y comprometida. El programa se desarrolla en los ciclos de primaria y secundaria de los centros docentes del municipio.

5.11

| | |
|---|---|
| Nombre de la experiencia | Elkar-EKIN lanean |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diputación Foral de Gipuzkoa ▪ Sartu, Erroak y Zabaltzen ▪ Otras entidades del TSSE |
| Ámbito geográfico | Gipuzkoa |
| Contingencia | Otros colectivos vulnerables |
| Colectivo destinatario | Colectivos vulnerables |
| Web | https://labur.eus/N395H |
| Área de participación | A) en la gestión de los sistemas de responsabilidad pública y espacios de interacción entre sistemas |
| Instrumento de formalización | La participación en sí, parte de una adhesión. Es un documento de adhesión simbólico por el que no se percibe contraprestación económica. De forma general, las acciones que se desarrollan dentro de elkar-EKIN se articulan en convenios concretos. |
| Coordinación entre agentes | Actualmente reuniones 3 o 4 veces al año. Las redes comarcales tienen periodicidades variables. |
| Resultado de la experiencia | Proporcionar un Plan de Inclusión |
| Descripción de la experiencia | |
| <p>El Departamento de Políticas Sociales de Diputación Foral De Gipuzkoa asumió en 2016 el reto de liderar, en colaboración con instituciones públicas, así como con entidades sociales, un plan que colocara la inclusión social en la agenda política gipuzkoana. Dicho Plan se llama Elkar-EKIN para resaltar que se basa en el trabajo en común. En este Plan de Inclusión participan todas las entidades públicas, sociales y agentes involucradas en la inclusión social. Dentro de esta estrategia y para desarrollar el eje 2 de generar oportunidades a través de la empleabilidad se creó una estrategia específica junto al Departamento de Promoción Económica y la Dirección de Estrategia de la Diputación Foral De Gipuzkoa. El foco está en la empleabilidad en términos de empleo digno. Para el logro de los objetivos se realiza un abordaje transversal y se han constituido redes colaborativas con la participación de los diferentes departamentos de la Diputación Foral De Gipuzkoa, así como de las diversas entidades públicas y privadas. En este marco las entidades del TSSE gestionan programas y servicios a partir de un trabajo previo conjunto de identificación de necesidades, propuesta de acciones, etc.</p> | |

5.12

| | |
|-------------------------------------|--|
| Nombre de la experiencia | Mentoría social: Urretxindorra |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gobierno Vasco ▪ Zehar Euskadi ▪ Entidades colaboradoras y financiadoras |
| Ámbito geográfico | Gipuzkoa |
| Contingencia | Otros colectivos vulnerables |
| Colectivo destinatario | Menores migrantes de edades comprendidas entre 10-14 años |
| Web | https://zehar.eus/que-hacemos/atencion-social/ |
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios D) en el acompañamiento social y en actividades de información, orientación y derivación, hacia los servicios de acceso a los diferentes sistemas de atención |
| Instrumento de formalización | Subvención |
| Coordinación entre agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Coordinación con el ámbito educativo: centros escolares, centros de formación profesional, Universidad del País Vasco, Universidad de Deusto y con el ámbito de Servicios Sociales para la derivación de preadolescentes y alumnado voluntario |

| | |
|---|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> Forman parte de la Coordinadora de mentoría¹⁷ y de Mentoring our Future para intercambiar experiencias y buenas prácticas Mantienen convenios con diversas entidades que apoyan el proyecto como Fundación Kutxa, Aquarium Donostia, museo TOPIC de Tolosa, Ikusnahi Tours, Albaola, San Telmo entre otras. Además, compatibilizan su labor con otros recursos y/o servicios formales e informales que ofertan actividades de ocio y tiempo libre en el entorno de proximidad |
| Resultado de la experiencia | De forma general las personas participan durante un curso académico y no es frecuente que vuelvan a participar al año siguiente, sin embargo, en caso de ser necesario se realiza una evaluación de quién debe participar de nuevo por su situación psicosocial. |
| Descripción de la experiencia | |
| <p>Proyecto de mentoría dirigido a preadolescentes de origen migrante y con riesgo de exclusión social, estableciendo tres horas semanales con los y las menores (estudiantes universitarios).</p> <p>El objetivo se basa en establecer relaciones que aporten un beneficio mutuo desarrolladas por las personas que voluntariamente ofrecen su tiempo para apoyar y alentar a otros que se encuentran en situación de desventaja, compartiendo experiencias y conocimientos. Además, se establece un mapa de alianzas entre centros escolares, tejido asociativo, instituciones públicas y familias, generando así un ecosistema donde él o la menor, con sus necesidades y demandas, se convierte en el centro de la intervención.</p> <p>Reforzar las opciones de acogida e inclusión en nuestra sociedad del alumnado preadolescente de origen extranjero en edad escolar y de bajo nivel socioeconómico, mediante relaciones de mentoría con estudiantes universitarios/as.</p> | |

| | |
|--|---|
| 5.13 | |
| Nombre de la experiencia | Albergue Larraña Etxea-Oñati |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> Gobierno Vasco Zehar Euskadi |
| Ámbito geográfico | Gipuzkoa: Oñati |
| Contingencia | Otros colectivos vulnerables |
| Colectivo destinatario | Personas solicitantes de protección internacional y migrantes en situación de vulnerabilidad |
| Web | https://zehar.eus/que-hacemos/acogida-de-personas-refugiadas/ |
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios |
| Instrumento de formalización | Subvención |
| Coordinación entre agentes | <ul style="list-style-type: none"> Otras entidades del TSSE Vecinos y vecinas del municipio - red ciudadana Recursos y/o servicios que se requieran |
| Resultado de la experiencia | <ul style="list-style-type: none"> Otorgar respuesta a las necesidades de las personas que se quedaban sin plaza en el sistema estatal de asilo. Colaboración y apoyo por parte de vecinas y vecinos del municipio 239 personas acogidas durante el 2021 Cuenta con 80 plazas |
| Descripción de la experiencia | |
| <p>Albergue de acogida a personas solicitantes de protección internacional y migrantes en situación de vulnerabilidad. Gobierno Vasco, atendiendo a las necesidades de las personas que se quedaban de forma momentánea o permanente sin plaza en el sistema estatal de asilo, posibilitó la apertura de 115 plazas más en los centros de Larraña Etxea en Oñati y Zuloaga Txiki en Tolosa.</p> <p>Larraña Etxea, Oñati: El apoyo con el que ha contado por parte de sus vecinas y vecinos, la red ciudadana de solidaridad con las personas refugiadas y el consistorio de la ciudad, han hecho de Larraña Etxea precursor y ejemplo en materia de acogida de nuestros centros.</p> | |

| | |
|---------------------------------|--|
| 5.14 | |
| Nombre de la experiencia | Albergue Zuloaga Txiki-Tolosa |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> Gobierno Vasco Ayuntamiento de Tolosa |

¹⁷ Para ampliar información: <https://www.mentoriasocial.org/>

| | |
|---|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> Zehar Euskadi |
| Ámbito geográfico | Gipuzkoa: Tolosa |
| Contingencia | Otros colectivos vulnerables |
| Colectivo destinatario | Personas solicitantes de protección internacional y migrantes en situación de vulnerabilidad |
| Web | https://zehar.eus/que-hacemos/acogida-de-personas-refugiadas/ |
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios |
| Instrumento de formalización | Subvención |
| Coordinación entre agentes | <ul style="list-style-type: none"> Otras entidades del TSS Vecinos y vecinas del municipio - red ciudadana Recursos y/o servicios que se requieran |
| Resultado de la experiencia | <ul style="list-style-type: none"> Otorgar respuesta a las necesidades de las personas que se quedaban sin plaza en el sistema estatal de asilo. 92 personas atendidas durante el 2021 Cuenta con 35 plazas |
| Descripción de la experiencia | |
| <p>Albergue de acogida a personas solicitantes de protección internacional y migrantes en situación de vulnerabilidad. Centros: Larraña Etxea en Oñati y Zuloaga Txiki en Tolosa</p> <p>El Gobierno Vasco, atendiendo a las necesidades de las personas que se quedaban de forma momentánea o permanente sin plaza en el sistema estatal de asilo, posibilitó la apertura de 115 plazas más en los centros de Larraña Etxea en Oñati y Zuloaga Txiki en Tolosa. Este último cuenta también con el apoyo del ayuntamiento de la localidad, cediéndonos las instalaciones.</p> <p>Zuloaga Txiki: Este centro abrió sus puertas en agosto de 2019, con una capacidad para acoger a 35 personas. Cuenta también con el apoyo del ayuntamiento de la localidad, cediéndonos las instalaciones.</p> | |

5.15

| | |
|--|---|
| Nombre de la experiencia | Programa defensoras |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> Gobierno Vasco Zehar Euskadi |
| Ámbito geográfico | Euskadi |
| Contingencia | Otros colectivos vulnerables |
| Colectivo destinatario | Personas defensoras de los derechos humanos que vean amenazada su vida o integridad física por la actividad que desarrollan en sus países de origen |
| Web | https://zehar.eus/que-hacemos/defensoras-de-derechos-humanos/ |
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios |
| Instrumento de formalización | Subvención |
| Coordinación entre agentes | <ul style="list-style-type: none"> Gobierno Vasco (Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales - Dirección de Víctimas y Derechos Humanos) Zehar Euskadi Agencia Vasca de Cooperación para el Desarrollo Otras colaboradoras: Dirección de Acción Exterior del Gobierno Vasco, Coordinadora de ONGD Euskadi, Foro de Asociaciones de Educación en Derechos Humanos y por la Paz, Instituto de Derechos Humanos Pedro Arrupe (Universidad de Deusto), Instituto Hegoa (UPV-EHU), Colectivo ANSUR, Comisión de Derechos Humanos e Igualdad del Parlamento Vasco |
| Resultado de la experiencia | <ul style="list-style-type: none"> Garantizar e impulsar la libertad de expresión 30 personas defensoras de derechos humanos acogidas en los últimos 10 años |
| Descripción de la experiencia | |
| <p>El Programa Vasco de Protección es una herramienta de solidaridad política cuyo objetivo es proteger a defensoras y defensores de derechos humanos que vean amenazada su vida o integridad física por la actividad que desarrollan en sus países de origen, a través de la acogida en Euskadi, por un periodo de seis meses. Se desarrolla desde un enfoque feminista y psicosocial que articula la incidencia política, el cuidado y el fortalecimiento organizacional. El trabajo realizado durante la estancia en Euskadi tiene como objetivo ampliar y fortalecer las redes internacionales de apoyo institucional y político de estas personas y de sus organizaciones. Estas redes actúan, en la práctica, como mecanismos de protección que contribuyen al sostenimiento del trabajo en defensa de los derechos humanos en origen. Este trabajo permite asimismo sensibilizar, visibilizar y denunciar ante la ciudadanía e instituciones vascas (y, en su caso, también españolas y europeas), la situación de amenaza que sufren las organizaciones que trabajan en defensa de los derechos humanos, así como sus reivindicaciones en la materia.</p> | |

Tras el retorno a sus países de origen, una delegación vasca visita el país con el objetivo de realizar un seguimiento de su situación personal y comunitaria, fortalecer su red de protección y seguridad, y visibilizar el apoyo gubernamental, parlamentario y organizativo vasco.

| 5.16 | |
|---|--|
| Nombre de la experiencia | Patrocinio comunitario |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gobierno Vasco ▪ Administración General del Estado (Dirección General de Integración y Atención Humanitaria de la Secretaría de Estado de Migraciones) ▪ Alto Comisionado de Naciones Unidas para los Refugiados ▪ Cáritas Diocesanas de los tres TTHH de Euskadi ▪ Fundación Social Ignacio Ellacuría |
| Ámbito geográfico | Euskadi |
| Contingencia | Otros colectivos vulnerables |
| Colectivo destinatario | Personas beneficiarias de protección internacional (tanto refugiadas como beneficiarias de protección subsidiaria) que inician su proceso de acogida e integración en Euskadi en el marco de este proyecto |
| Web | https://www.caritasbi.org/cooperacion/patrocinio-comunitario/ |
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios D) en el acompañamiento social y en actividades de información, orientación y derivación, hacia los servicios de acceso a los diferentes sistemas de atención |
| Instrumento de formalización | Subvención |
| Coordinación entre agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Entidades del TSSE ▪ Otros agentes que resulten de interés |
| Resultado de la experiencia | Proporcionar acompañamiento y atención integral a familias beneficiarias de protección internacional |
| Descripción de la experiencia | |
| <p>El proyecto de patrocinio comunitario, inspirado en el modelo canadiense y reconocido por el Pacto Mundial sobre refugiados como una de las vías seguras de acceso a la protección internacional de los estados, ofrece la oportunidad a la ciudadanía de participar directamente en la labor de acogida e integración de las personas refugiadas. Consiste en la acogida e integración de una familia beneficiaria de protección internacional, a la que se le ofrece los recursos necesarios para responder de manera integral a sus necesidades, por medio de la organización e implicación colectiva del Grupo Local de Patrocinio de la Unidad Pastoral San Ignacio (Bilbao) en coordinación con Cáritas Diocesana de Bilbao, durante un periodo de 24 meses.</p> <p>Dirigido a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Personas beneficiarias de protección internacional (tanto refugiadas como beneficiarias de protección subsidiaria) que inician su proceso de acogida e integración en Euskadi en el marco de este proyecto. ▪ La comunidad cristiana y la ciudadanía vasca, llamadas a implicarse directamente en la acogida e integración de las personas refugiadas, así como a sensibilizar sobre la situación de este colectivo. <p>El proyecto pretende desarrollar un plan de acompañamiento y apoyo integral a una familia beneficiaria de protección subsidiaria a nivel personal, familiar y comunitario con un doble objetivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mejorar, cuantitativa y cualitativa, de los procesos de acogida e integración de personas beneficiarias de protección internacional. ▪ Ofrecer a la ciudadanía la oportunidad de participar directamente en esa labor de acogida e integración, así como en la sensibilización sobre la realidad de las personas en situación de movilidad humana forzada. | |

| 5.17 | |
|--------------------------|--|
| Nombre de la experiencia | Azken Sarea Indartzen |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gobierno Vasco (Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales – Dirección de Migración y Asilo) ▪ Cáritas Bizkaia, Gipuzkoa y Araba ▪ Otras entidades del TSSE |
| Ámbito geográfico | Euskadi |
| Contingencia | Otros colectivos vulnerables |
| Colectivo destinatario | Personas refugiadas ucranianas |

| | |
|--|---|
| Web | https://www.euskadi.eus/contenidos/informacion/isurifuntsa/es_def/adjuntos/FONDO-ISURI-V3-CAS.pdf |
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios |
| Instrumento de formalización | Subvención |
| Coordinación entre agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Entidades del TSS ▪ Otros recursos y/o servicios que se requieran |
| Resultado de la experiencia | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Otorgar respuesta a situaciones de vulnerabilidad derivadas de la guerra de Ucrania ▪ Reciente creación: 2022 |
| Descripción de la experiencia | |
| <p>Es un programa de ayudas económicas, gestionado por las Caritas de Euskadi, junto con un grupo amplio de entidades del TSSE que sirven de referencia y apoyo para las personas y familias ucranianas. Las ayudas se dirigen a personas empadronadas en Euskadi, con reconocimiento del estatuto de protección temporal, que no han renunciado al acceso al Sistema de Acogida de Protección Internacional y Temporal (SAPIT) y han sido acogidas en familias o residen en viviendas facilitadas por instituciones, entidades o particulares (cesión gratuita de viviendas). Se otorga una ayuda mensual que oscila entre 340 y 520 euros, en función del número de personas que integran la “unidad de convivencia” (se refiere a la familia acogida; habitualmente, se trata de mujeres con uno o dos hijos a su cargo). La ayuda se dirige a las personas y familias desplazadas por la guerra de Ucrania que carecen de fuentes de ingresos en Euskadi, minorándose o extinguiéndose al acceder a otras ayudas o prestaciones económicas a que tengan derecho o a ingresos por trabajo.</p> <p>En el caso de las personas acogidas en familias, se entiende como una ayuda para que puedan contribuir a los gastos del hogar de acogida y a otros gastos también relacionados con necesidades consideradas básicas como la manutención, ropa, medicación prescrita (en lo no cubierto por el sistema de salud), productos de higiene de primera necesidad, transporte o conectividad. Esta ayuda se plantea con carácter retroactivo, desde el momento en que se acredita la convivencia. En todo caso, nunca antes de marzo de 2022, a partir de la fecha de llegada acreditada, y hasta el 31 de diciembre de 2022. No pueden acceder a ella quienes se encuentren en un centro del SAPIT (sí a la espera de asignación de plaza).</p> | |

| | |
|---|---|
| 5.18 | |
| Nombre de la experiencia | Eraberean |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gobierno Vasco (Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales – Dirección de Política Familiar y Diversidad) ▪ Aldarte, Zehar Euskadi, Cruz Roja, Gao Lacho Drom, Cite-CCOO Bizkaia, Errespetuz, Kale Dor Kayiko, Nevipen, AGIFUGI, Gehitu, SOS Racismo Gipuzkoa |
| Ámbito geográfico | Euskadi |
| Contingencia | Otros colectivos vulnerables |
| Colectivo destinatario | Personas víctimas de discriminación por razón de origen racial, étnico o nacional y de orientación o identidad sexual e identidad de género, y a personas que conozcan situaciones discriminatorias de ese tipo |
| Web | https://www.euskadi.eus/red-igualdad-trato/web01-a2famil/es/ |
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios |
| Instrumento de formalización | Subvención |
| Coordinación entre agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Otras entidades del TSS ▪ Recursos y/o servicios que se requieran |
| Resultado de la experiencia | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Prevención e intervención frente a situaciones de discriminación ▪ Atención de nueve casos de discriminación por diversos motivos |
| Descripción de la experiencia | |
| <p>Eraberean es una red impulsada por el Gobierno Vasco para luchar contra la discriminación por origen racial, étnico o nacional y por orientación o identidad sexual e identidad de género. Se ofrece un servicio de atención especializada, que consiste en la asistencia y asesoramiento a posibles víctimas de discriminación por razón de origen racial, étnico o nacional y de orientación o identidad sexual e identidad de género, y a personas que conozcan situaciones discriminatorias de ese tipo. La atención puede ser tanto presencial como telefónica o a través de email.</p> <p>La Red Eraberean opera en toda la Comunidad Autónoma Vasca, poniendo su foco, preferentemente, en el ámbito de lo privado. Las asociaciones se despliegan en Álava, Bizkaia y Gipuzkoa y actúan como antenas para la detección de situaciones discriminatorias y la atención a personas y grupos.</p> <p>Además de ofrecer asistencia a las personas ante situaciones concretas, la Red Eraberean trabaja con un planteamiento preventivo, de concienciación y sensibilización social. Para ello lleva a cabo actuaciones de sensibilización, formación de agentes, creación de materiales de divulgación, asesoramiento a instituciones y</p> | |

organizaciones sociales, etc. Las antenas complementan esta labor de sensibilización y formación acercando estas iniciativas a sus asociados y asociadas y otros agentes clave que les son cercanos.

| 5.19 | |
|---|---|
| Nombre de la experiencia | Red Vasca de atención jurídica en materia de Extranjería: Aholku Sarea |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> Gobierno Vasco Biltzen-Servicio Vasco de Asistencia Jurídica, Integración y Convivencia Intercultural, Zehar Euskadi, Cruz Roja Euskadi, Cáritas Diocesana de Bilbao, kosmópolis, SOS-Arrazakeria Gipuzkoa, Cite-CCOO. Adiskidetuak, Colegios de Abogacía de Araba, Bizkaia y Gipuzkoa |
| Ámbito geográfico | Euskadi |
| Contingencia | Otros colectivos vulnerables |
| Colectivo destinatario | Personas inmigrantes en situación de vulnerabilidad |
| Web | https://www.euskadi.eus/asesoramiento-extranjeria/web01-a2famil/es/ |
| Área de participación | B) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios |
| Instrumento de formalización | Subvención |
| Coordinación entre agentes | <ul style="list-style-type: none"> Otras entidades del TSS Colegios de Abogacía |
| Resultado de la experiencia | <ul style="list-style-type: none"> Asesoramiento tanto a personas inmigrantes como profesionales 414 actuaciones realizadas durante el 2021 |
| Descripción de la experiencia | |
| <p>Se trata de una Red promovida por el Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales del Gobierno Vasco cuyo objetivo es prestar asesoramiento jurídico en materia de extranjería, tanto a las personas inmigrantes en situación de vulnerabilidad como a las personas profesionales de las Administraciones Públicas y entidades del tercer sector que trabajan en procesos de inclusión con personas inmigrantes. Todo ello con la finalidad de facilitar la regularización de las personas inmigrantes, así como prevenir la irregularidad sobrevenida, intentando en todo momento favorecer la vida en familia.</p> <p>Este servicio se articula con la participación de cuatro tipos de agentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> La Dirección de Política Familiar y Diversidad del Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales del Gobierno Vasco, que tiene la responsabilidad de coordinar y armonizar el servicio. Biltzen –Servicio Vasco de Integración y Convivencia Intercultural-. Presta atención no presencial, vía teléfono y correo. Siete entidades Sociales (Zehar-Euskadi; Cruz Roja-Euskadi, Cáritas Diocesana de Bilbao, kosmópolis, SOS-Arrazakeria Gipuzkoa, Cite-CCOO y Adiskidetuak). Prestan atención presencial. Los tres Ilustres Colegios de Abogados de Araba, Bizkaia y Gipuzkoa. Prestan atención presencial. | |

10.1.6 Todas las contingencias

| 6.1 | |
|------------------------------|--|
| Nombre de la experiencia | Inor Atzean utzi gabe |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> Gobierno Vasco Sareen Sarea |
| Ámbito geográfico | Euskadi |
| Contingencia | Todas las contingencias |
| Colectivo destinatario | Todos los colectivos |
| Web | https://labur.eus/klB9Z |
| Área de participación | A) en la gestión de los sistemas de responsabilidad pública y espacios de interacción entre sistemas |
| Instrumento de formalización | Subvención |
| Coordinación entre agentes | En el momento del confinamiento, el TSSE a través Sareen Sarea se puso a disposición de la administración en el marco de la Mesa de Diálogo Civil de Euskadi. En ella se constituyó una comisión de trabajo específica que se reunía semanalmente con una demanda de coordinación interdepartamental (educación, exclusión, servicios esenciales...) y multinivel (autonómico, foral y local). |

| | |
|---|---|
| Resultado de la experiencia | Identificar y afrontar nuevas necesidades o agravadas por la emergencia sanitaria derivada de la pandemia por covid19 |
| Descripción de la experiencia | |
| <p>En el contexto de la pandemia por covid19, en el seno de la Mesa de Diálogo Civil de Euskadi, se realiza la identificación de nuevas necesidades o agravadas y las correspondientes respuestas para paliar las consecuencias de la emergencia social de una manera ágil y efectiva. Así, se decide activar un fondo con un presupuesto de 10 millones de euros para el que se abre una convocatoria abierta al TSSE. Se ponen en marcha 8 programas, algunos de los cuales surgieron desde una dimensión local y se escalaron a nivel de la CAE, otros en cambio se diseñaron directamente “<i>ad hoc</i>”. Fueron los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aterpeak: dispositivos para acoger a personas sin hogar en las tres capitales que atendió a 1.635 personas. ▪ Guztion Artean: red de solidaridad organizada para poder canalizar la ayuda de 1.561 personas voluntarias que realizaron 2.295 intervenciones. ▪ ADI: apoyo psicológico a personas que han visto acentuado su malestar emocional, especialmente, personas mayores. 511 personas atendidas en 2020. ▪ Betirako: servicio profesional de acompañamiento al duelo de personas que han perdido a algún familiar durante el confinamiento. 402 personas o familias atendidas en 2020. ▪ Azken Sarea Indartzen: supone una última red para dar cobertura a las necesidades básicas de personas y familias con falta de recursos, que no pueden acceder a las Ayudas de Emergencia Social ni la Renta de Garantía de Ingresos. En 2020, se repartieron 7.621 prestaciones. ▪ Erdu: programa de intervención de proximidad en adicciones, que atendió en el 2020 a 832 personas, en unidades móviles y de forma telemática. ▪ Lehen Urratsa: incorpora la puesta en marcha de itinerarios desde los recursos de alojamiento y acompañamiento social de las personas sin hogar que fueron acogidas en refugios durante el confinamiento. En 2020, fueron atendidas 694 personas. ▪ Aukerak Suspertzen: Programa de refuerzo educativo extraescolar para alumnado afectado por la brecha digital, que atendió en 2020 a 928 familias -un tercio de ellas, monomarentales- y, en total, a 1.114 niños y niñas. | |

| | |
|--|--|
| 6.2 | |
| Nombre de la experiencia | Mesa de Diálogo Civil de Euskadi |
| Agentes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gobierno Vasco ▪ Sareen Sarea |
| Ámbito geográfico | Euskadi |
| Contingencia | Todas las contingencias |
| Colectivo destinatario | Todos los colectivos |
| Web | https://labur.eus/IUAVU |
| Área de participación | A) en la gestión de los sistemas de responsabilidad pública y espacios de interacción entre sistemas |
| Instrumento de formalización | No procede. Se rige por Decreto 283/2012 y Ley 6/2016 |
| Coordinación entre agentes | El funcionamiento es de común acuerdo sin diluir el rol de cada uno de los agentes y resulta fundamental la estructuración en comisiones. La dinámica de trabajo en comisiones se está incrementando progresivamente haciendo más operativos los plenos y trabajando de forma conjunta y colaborativa en el diseño de políticas y proyectos concretos en las comisiones. Cada una de ellas tiene un documento de funcionamiento y composición. La comisión permanente se reúne trimestralmente, de forma previa al pleno general de la MDCE. El resto de comisiones no tienen establecida una periodicidad concreta y se reúnen en función de proyectos y dinámicas propias. |
| Resultado de la experiencia | Constituir el máximo órgano de carácter consultivo y de participación institucional del TSSE con Gobierno Vasco |
| Descripción de la experiencia | |
| <p>La Mesa de Diálogo Civil de Euskadi es el máximo órgano de carácter consultivo y de participación institucional del TSSE con Gobierno Vasco. Su creación está contemplada en la LTSSE y su funcionamiento se regula a través del Decreto 283/2012. En esta legislatura está adscrito al Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales. El objetivo de la mesa es mantener un diálogo permanente, operativo y bidireccional con las redes del TSSE respecto a la acción de gobierno, así como respecto a la acción de las organizaciones y redes, en el ámbito de la intervención social, con el fin de mejorar el bienestar de las personas con necesidades sociales no cubiertas y conseguir su plena inclusión social. Está integrada por veinte miembros, cuatro de ellos procedentes de la Administración General del País Vasco, y los dieciséis restantes procedentes del TSSE.</p> | |

10.2 Cuestionario dirigido a entidades

Se debe contestar un cuestionario **por cada recurso y/o servicio de titularidad pública** que preste la entidad. En caso de que sea necesario, en la parte final del documento encontraréis más cuestionarios.

| CÓDIGO: (A completar por el OVTSS) | PARTE A CUMPLIMENTAR | | | | |
|---|--|---|---|---|---|
| Nombre de la experiencia <i>(Nombre de la entidad, tipo de recurso y proyecto)</i> | | | | | |
| Agentes implicados <i>(Administración Pública y entidad. En caso de ser varias, especificar)</i> | | | | | |
| Ámbito geográfico <i>Territorio Histórico (si fuesen varios, especificar)</i> | | | | | |
| Contingencia <i>(seleccionar una)</i> | Personas en situación o riesgo de exclusión social <input type="checkbox"/> | Personas en situación o riesgo de dependencia <input type="checkbox"/> | Personas con discapacidad y enfermedad mental <input type="checkbox"/> | Personas en situación y/o riesgo de deprotección y violencia machista <input type="checkbox"/> | Otras personas en situación de vulnerabilidad <input type="checkbox"/> |
| Colectivo destinatario <i>(A qué colectivo se presta atención)</i> | | | | | |
| DESCRIPCIÓN EXPERIENCIA <i>(de dónde surge, dónde se enmarca, breve resumen de en qué consiste y objetivos que persigue)</i> <i>Nota: puede realizarse en forma de guiones con las ideas clave</i> | | | | | |
| | | | | | |
| Instrumento formalización <i>(seleccionar uno)</i> | Convenio <input type="checkbox"/> | Contrato <input type="checkbox"/> | Concierto <input type="checkbox"/> | Subvención <input type="checkbox"/> | Otras (especificar) |
| Coordinación entre agentes <i>(Especificar con qué agentes, periodicidad, metodología y si se utilizan herramientas comunes)</i> | | | | | |

| | |
|--|--|
| <p>Duración y resultados de la experiencia (Especificar si ha habido periodos de inactividad o el proyecto ha finalizado)</p> | |
|--|--|

En esta segunda parte el objetivo que se persigue es conocer vuestra **valoración general** acerca de la cooperación público-social en relación a diferentes aspectos: puesta en marcha de la cooperación, valoración, aprendizajes y líneas de mejora.

A continuación, se exponen varias preguntas de carácter abierto acerca de la cooperación público-privada a través de los instrumentos mencionados con anterioridad (convenio, contrato, subvención, concierto u otros). Las preguntas pueden responderse tanto redactando la respuesta como mencionando las ideas principales a través de guiones, lo que resulte más cómodo.

| Persona que responde la valoración | |
|------------------------------------|--|
| Puesto en la entidad | |

(1) ¿Qué actividades y procesos de cooperación se han puesto en marcha para desarrollar los servicios?

(2) En vuestro caso ¿cuáles creéis que son los aspectos facilitadores de la cooperación público-social? ¿Y cuáles son las dificultades?

(3) ¿Cuáles son los beneficios de dicha cooperación? ¿qué aporta al Tercer Sector Social? ¿y a la Administración Pública?

(4) ¿Qué áreas o características podrían mejorarse y/o reforzarse en la relación público-social? ¿qué elementos pueden implementarse o reforzarse para ello?

(5) ¿Habéis percibido cambios a lo largo de los años en dicha cooperación? (metodología, requisitos, condiciones, grado de participación y cooperación...)

(6) En caso de que contéis con más de un recurso y/o servicio de responsabilidad pública ¿tenéis el mismo acuerdo de cooperación? En caso de que sean diferentes ¿cuál consideráis que os resulta más práctico y por qué?

(7) ¿Qué aspectos puede aportar el régimen de concierto como instrumento de cooperación?

(8) De forma general ¿cómo valoráis la cooperación público-privada?

10.3 Guion de entrevista dirigido a la Administración Pública

Se debe contestar a cada una de las preguntas de forma general y no *por cada recurso y/o servicio*.

| |
|---|
| CÓDIGO: (A completar por el OVTSS) |
| (1) <i>¿Qué valoración general de la cooperación público-social en servicios de responsabilidad pública en el ámbito de los servicios sociales y en los espacios de interacción entre sistemas se realiza desde la Administración Pública?</i> |
| |
| (2) <i>¿Cómo se valora la relación en los diferentes momentos de puesta en marcha del proyecto: diseño, prestación, evaluación y mejora?</i> |
| |
| (3) <i>¿Qué elementos facilitadores y qué dificultades identificáis en la cooperación?</i> |
| |
| (4) <i>¿Qué elementos de la cooperación son positivos y se deben fortalecer?</i> |
| |
| (5) <i>¿Qué elementos se deben mejorar? ¿Qué se puede reforzar para ello y cómo? ¿Alguna propuesta de mejora?</i> |
| |
| (6) <i>¿Cuáles son las limitaciones y las ventajas del instrumento utilizado (¿convenio, contrato, concierto...? (en caso de que se utilice más de uno, especificar por cada instrumento)</i> |
| |
| (7) <i>¿Cuáles son las limitaciones y las ventajas de los distintos instrumentos utilizados? (convenio, contrato, subvención) ¿Qué puede aportar el régimen de concierto?</i> |
| |
| (8) <i>¿Qué valor aporta la cooperación entre la Administración Pública y el Tercer Sector Social?</i> |
| |
| (9) <i>En este tiempo en el que se ha ido desplegando el modelo mixto de cooperación ¿qué aprendizajes se pueden extraer?</i> |
| |
| (10) <i>¿Otras cuestiones que se quieran valorar?</i> |
| |

Os agradecemos de antemano vuestra colaboración y os recordamos que la información recogida será tratada con arreglo a la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, y la normativa europea, en concreto el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos. Los datos serán propiedad del Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales del Gobierno Vasco, serán tratados por EDE Fundazioa como dinamizadora del Observatorio Vasco del Tercer Sector Social y se utilizarán para las finalidades del proyecto de investigación *Mapeo de experiencias en Modelo Mixto: análisis de experiencias de cooperación público-social en la provisión de servicios sociales de responsabilidad pública*. La información descriptiva de las experiencias se publicará en el informe a modo de ficha. La información valorativa será tratada de forma confidencial y garantizando el anonimato de las respuestas ya que éstas serán analizadas en conjunto. Para el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación, oposición, limitación o portabilidad, deberá enviar un correo electrónico a lopd@edefundazioa.org.

10.4. Relación de participantes

10.4.1 Vinculadas a organizaciones del TSSE

| Nº cuestionario | Organización del TSSE | Responsabilidad de la(s) persona(s) que completa el cuestionario | Territorio Histórico |
|---|----------------------------|--|----------------------|
| 1 | Fundación Aspaldiko | Dirección | Bizkaia |
| 2 | Fundación Hurkoa | Dirección-gerencia | Gipuzkoa |
| 3 | Sortarazi | Coordinación | Bizkaia |
| 4 | Santos Ángeles custodios | Coordinación | Bizkaia |
| 5 | Fundación tutelar Usoa | Dirección | Araba |
| 6 | Fundación Bizitzen | Coordinación y Técnico | Gipuzkoa |
| 7 | Landalan | No especificado | Bizkaia |
| 8 | Bidegintza | Coordinación | Bizkaia |
| 9 | Bizkaisida | No especificado | Bizkaia |
| 10 | Askabide | Coordinación | Bizkaia |
| 11 | Asociación Zubietxe | Dirección | Bizkaia |
| 12 | Asociación T4 | Coordinación | Bizkaia |
| 13 | IRSE Araba | Coordinación | Araba |
| 14 | Fundación San Rafael | Dirección | Gipuzkoa |
| 15 | ASAFES | Gerencia | Araba |
| 16 | Fundación Argia | Gerencia | Bizkaia |
| 17 | Gorabide | Dirección-gerencia | Bizkaia |
| 18 | Asociación Goiztiri | Coordinación | Bizkaia |
| 19 | Adoratrices | Dirección | Bizkaia |
| 20 | IRSE Bizkaia | Dirección-gerencia | Bizkaia |
| 21 | Claret Enea | Coordinación | Bizkaia |
| 22 | Emaús Fundación Social | No especificado | Gipuzkoa |
| 23 | Rafaela María | Gerencia | Bizkaia |
| 24 | Zehar Euskadi | Dirección | Euskadi |
| 25 | Sartu Araba | Coordinación | Araba |
| 26 | Cáritas Bizkaia | Dirección | Bizkaia |
| 27 | Loiola Etxea | Dirección | Gipuzkoa |
| 28 | Lahar | Coordinación general | Gipuzkoa |
| 29 | Feekor | Responsabilidad técnica | Bizkaia |
| 30 | Avifes | Dirección | Bizkaia |
| 31 | Suspergintza | Responsabilidad técnica | Bizkaia |
| 32 | Sartu | Técnico | Bizkaia |
| 33 | Fundación Matía | Técnico | Gipuzkoa |
| 34 | Agifes | Dirección | Gipuzkoa |
| 35 | Gureak | Responsabilidad técnica | Gipuzkoa |
| 36 | APTES | Dirección | Gipuzkoa |
| 37 | Hogar Alavés | Dirección | Araba |
| 38 | Comisión Antisida de Araba | Responsabilidad técnica | Araba |
| 39 | Apdema | Dirección | Araba |
| 40 | Sareen Sarea | Coordinación | Bizkaia |
| 41 | Agintzari | Dirección y responsabilidad técnica | Bizkaia |
| 42 | Ascudean | Técnico | Araba |
| 43 | Bizitegi | Responsabilidad técnica | Bizkaia |
| 44 | Kalexka | Dirección y responsabilidad técnica | Gipuzkoa |
| 45 | Agipad | Dirección y técnico | Gipuzkoa |
| Total de entidades participantes | | | 45 |

10.4.2 Vinculadas a la Administración Pública

| Nº de entrevista | Administración pública | Responsabilidad de la persona entrevistada | Nivel administrativo |
|--|------------------------------|--|------------------------|
| 1 | Gobierno Vasco | Dirección | Autonómico |
| 2 | Gobierno Vasco | Dirección | Autonómico |
| 3 | Diputación Foral de Araba | Área técnica | Local-foral |
| 4 | Diputación Foral de Bizkaia | Área técnica | Local-foral |
| 5 | Diputación Foral de Bizkaia | Área técnica | Local-foral |
| 6 | Diputación Foral de Gipuzkoa | Área técnica | Local-foral |
| 7 | Diputación Foral de Gipuzkoa | Área técnica | Local-foral |
| 8 | Ayuntamiento de Barakaldo | Responsable | Local-municipal |
| 9 | Ayuntamiento de Donostia | Área técnica | Local-municipal |
| 10 | Ayuntamiento de Vitoria | Responsable | Local-municipal |
| 11 | Ayuntamiento de Bilbao | Responsable | Local-municipal |
| 12 | Ayuntamiento de Llodio | Responsable | Local-municipal |
| 13 | Ayuntamiento de Amurrio | Responsable | Local-municipal |
| Total de personas participantes | | | 17¹⁸ |

10.5 Notas legislativas

- **Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales**

TÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 5. El Sistema Vasco de Servicios Sociales.

1. El Sistema Vasco de Servicios Sociales constituye una red pública articulada de atención, de responsabilidad pública, cuya finalidad es favorecer la integración social, la autonomía y el bienestar social de todas las personas, familias y grupos, desarrollando una función promotora, preventiva, protectora y asistencial, a través de prestaciones y servicios de naturaleza fundamentalmente personal y relacional.
2. El Sistema Vasco de Servicios Sociales estará integrado por prestaciones, servicios y equipamientos de titularidad pública y de titularidad privada concertada.
3. Las actuaciones del Sistema Vasco de Servicios Sociales serán objeto de coordinación y cooperación con las que corresponden a otros sistemas y políticas públicas afines o complementarias dirigidas a la consecución del bienestar social.
4. Al objeto de garantizar el derecho subjetivo contemplado en el artículo 2 y los objetivos estipulados en el artículo 6, el Sistema Vasco de Servicios Sociales se dotará de instrumentos adecuados para la inspección, la evaluación y la mejora continua de la calidad de la atención y de los servicios prestados, en los términos previstos en esta ley.

Artículo 7. Principios.

El Sistema Vasco de Servicios Sociales se regirá por los siguientes principios:

Responsabilidad pública. Los poderes públicos garantizarán la disponibilidad y el acceso a las prestaciones y servicios regulados en el Catálogo de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales. En todo caso, garantizarán la gestión pública directa de las prestaciones de acceso y primera acogida de las demandas y de las directamente asociadas a la coordinación de caso, en los términos previstos en el artículo 59.2. Complementariamente, al objeto de preservar un conocimiento específico de la realidad de los servicios y de las necesidades de las personas usuarias y profesionales, así como de las dificultades asociadas a garantizar la calidad de la gestión y de la atención, y al objeto también de ofrecer modelos de buenas prácticas y de ensayar, con carácter

¹⁸ El número de personas participantes es mayor al número de entrevistas debido a que en dos entrevistas participaron varias personas.

experimental, soluciones innovadoras y alternativas que favorecerán y acelerarán el avance del sistema hacia los objetivos que se ha marcado, deberá preverse, en este marco y con carácter general, la prevalencia de la gestión pública y de la gestión a través de la iniciativa social en la provisión de los servicios y prestaciones previstos en el Catálogo de Servicios y Prestaciones del Sistema Vasco de Servicios Sociales.

h) Coordinación y cooperación. Las administraciones públicas vascas actuarán de conformidad con el deber de coordinación y cooperación entre sí, así como con la iniciativa social sin ánimo de lucro. Asimismo, colaborarán, subsidiariamente, con el resto de la iniciativa privada en los términos establecidos en el título V de la presente ley. Esta coordinación y cooperación deberá trascender del ámbito de los servicios sociales y extenderse a otros sistemas y políticas públicas de protección.

j) Participación ciudadana. Los poderes públicos promoverán la colaboración solidaria de las personas y de los grupos, así como la participación de las personas usuarias, en la planificación y el desarrollo del Sistema Vasco de Servicios Sociales.

Artículo 8. Modelo de atención y de intervención.

El Sistema Vasco de Servicios Sociales tendrá como referencia en su funcionamiento el enfoque comunitario, de proximidad de la atención, y a tales efectos: **a)** favorecerá la adaptación de los recursos y las intervenciones a las características de cada comunidad local, contando para ello con la participación de las personas y entidades en la identificación de las necesidades y en su evaluación;

TÍTULO II

Prestaciones y servicios, organización funcional y territorial y planificación en el Sistema Vasco de Servicios Sociales

CAPÍTULO I

Prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales

Sección 1.ª Prestaciones del Sistema Vasco de Servicios Sociales

Artículo 19. Procedimiento básico de intervención

1. Cuando en el ejercicio de sus funciones las personas profesionales constaten la necesidad de proceder a una intervención que requiera un seguimiento, iniciarán un procedimiento de actuación que implicará la realización de un diagnóstico y, si dicho diagnóstico así lo aconsejara, la elaboración de un plan de atención personalizada, el acompañamiento de la puesta en marcha de las medidas, incluidas las prestaciones y servicios, contempladas en dicho plan, así como la realización de un seguimiento y evaluación. El referido plan de atención personalizada definirá el conjunto de servicios y prestaciones cuya intervención se prevé, pudiendo los servicios asignados elaborar, si lo estimaran necesario y conveniente, una programación individual para garantizar la mejor adecuación a las necesidades individuales.

2. A lo largo de todo el proceso de intervención deberán realizarse evaluaciones periódicas susceptibles de modificar los objetivos y las actuaciones, propias o ajenas, sociales o de cualquier otra naturaleza, integradas en el plan de atención personalizada.

3. El procedimiento deberá aplicarse previo consentimiento de la persona o familia usuaria o, en su caso, de la persona o entidad que represente legalmente a la persona usuaria y, tanto como sea posible, con la participación de las personas o familias usuarias.

4. La responsabilidad para la coordinación del procedimiento recaerá en un profesional o una profesional del Sistema Vasco de Servicios Sociales en los siguientes términos:

a) En la fase inicial del procedimiento, la responsabilidad recaerá en una trabajadora o trabajador social del Servicio Social de Base, que actuará como profesional de referencia, salvo que por la naturaleza de la intervención se estime más adecuado que la función de referencia recaiga en otra figura profesional, contando, en su caso, con la colaboración y participación de otras personas profesionales de los Servicios Sociales Municipales. Para el ejercicio de sus funciones de coordinación podrá requerir, asimismo, la intervención de profesionales de otros servicios sociales de atención primaria y secundaria dependientes de otras administraciones públicas vascas, teniendo las decisiones de estas últimas, emitidas a través de los órganos correspondientes, carácter vinculante para el profesional o la profesional referente cuando las mismas determinen la concesión o a la denegación del acceso a una prestación o servicio que de ellos dependa.

b) En aquellos casos en que el grado de intensidad del apoyo requerido así lo aconsejara, la responsabilidad de un caso podrá ser transferida por la persona profesional referente a una persona profesional de los servicios sociales de atención secundaria, quien asumirá, a partir de ese momento, la función de

coordinación de dicho caso, así como el compromiso de informar sobre su evolución a la persona profesional que actuó como referente en el servicio social de base de origen, en particular cuando éste siga en contacto con la persona usuaria o la familia en otros ámbitos de la atención.

5. En aquellos casos en que haya existido o exista una intervención previa, la persona profesional referente deberá trabajar en colaboración con la persona profesional que haya desarrollado dicha intervención, independientemente de que ésta se enmarque en un servicio que forme parte del Sistema Vasco de Servicios Sociales.

CAPÍTULO III

Planificación en el Sistema Vasco de Servicios Sociales

Artículo 34. Principios para la planificación de los servicios sociales.

e) Organización y aprovechamiento integral, racional y eficiente de los recursos, debiendo procurarse un uso flexible y combinado de los recursos disponibles, formales o informales, públicos o privados, con especial atención a los de iniciativa social, y tanto del ámbito de los servicios sociales como de los restantes campos de la protección social, con el objeto de garantizar su aplicación más eficaz a la satisfacción de las necesidades.

f) Coordinación y trabajo en red de todos los elementos que intervienen en el marco del Sistema Vasco de Servicios Sociales.

TÍTULO III

Régimen competencial, organizativo, consultivo y de participación en el Sistema Vasco de Servicios Sociales

CAPÍTULO II

Cooperación y coordinación interadministrativa

Artículo 43. Deber de cooperación y coordinación entre las administraciones públicas competentes en el ámbito de los servicios sociales.

Las administraciones públicas vascas actuarán de conformidad con el deber de cooperación y coordinación entre sí, necesarias para garantizar la máxima coherencia, unidad, eficacia y eficiencia en el funcionamiento del sistema

Artículo 45. Cooperación y coordinación entre el Sistema Vasco de Servicios Sociales y otros sistemas y políticas públicas.

2. A los efectos de articular la cooperación y la coordinación entre el Sistema Vasco de Servicios Sociales y otros sistemas o políticas públicas orientadas a la consecución del bienestar social, las administraciones públicas vascas adoptarán las siguientes medidas:

a) Establecerán en su seno cauces formales de cooperación a través de la creación de órganos de cooperación interadministrativa u otras fórmulas que se estimen convenientes.

b) Arbitrarán instrumentos y protocolos conjuntos de actuación y, en su caso, convenios de colaboración, con o sin contenido económico, que garanticen la coherencia de las actuaciones y el más racional

TÍTULO V

Intervención de la iniciativa privada

CAPÍTULO I

Intervención de la iniciativa privada en la prestación de Servicios Sociales de Responsabilidad Pública

Sección 1.ª Disposiciones generales

Artículo 60. Participación de la iniciativa privada en la prestación de servicios del Catálogo de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales.

1. Las administraciones públicas vascas, en el ámbito de sus competencias, podrán organizar la prestación de los servicios del Catálogo de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales a través de las siguientes fórmulas: gestión directa, régimen de concierto previsto en la presente ley, gestión indirecta en el marco de la normativa de contratación de las administraciones públicas, y convenios con entidades sin ánimo de lucro.

2. Las prestaciones de primera acogida de las demandas, así como las directamente asociadas a la coordinación de caso como procedimiento básico de intervención, en particular la valoración, el diagnóstico y la orientación, serán siempre de gestión pública directa, tanto en el ámbito de la atención primaria como en el de la atención secundaria.

3. Las administraciones públicas vascas, en aplicación de los principios de coordinación y cooperación, promoción de la iniciativa social y aprovechamiento integral, racional y eficiente de los recursos, procurarán aprovechar, siempre que resulte adecuado, las capacidades y recursos desarrollados por la iniciativa privada social con el fin de garantizar la provisión de las prestaciones y servicios del Catálogo de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales.

Artículo 61. Régimen de concierto.

1. Al efecto de articular la participación en el Sistema Vasco de Servicios Sociales de aquellas entidades de iniciativa privada que provean servicios incluidos en el Catálogo de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicio Sociales y que cuenten para ello con centros de su propia titularidad, se establece un régimen de concierto diferenciado de la modalidad contractual de concierto regulada en la normativa de contratación de las administraciones públicas, en cuyo marco se prevé el sostenimiento con fondos públicos de los servicios de responsabilidad pública prestados por dichas entidades.

2. El Gobierno Vasco, en el marco de lo establecido en la presente ley, establecerá el régimen jurídico y las condiciones de actuación de los centros privados concertados que se integren en el Sistema Vasco de Servicios Sociales, regulando los aspectos básicos del régimen de concierto y en particular los requisitos de acceso, la duración máxima y las causas de extinción del concierto, así como las obligaciones de las partes.

3. El concierto firmado entre la administración y la entidad privada establecerá los derechos y obligaciones recíprocas en cuanto a régimen económico, duración, prórroga y extinción de

Sección 3.ª Convenios y acuerdos marco de colaboración

Artículo 69. Convenios para la gestión de servicios incluidos en el Catálogo de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales.

Las administraciones públicas vascas podrán establecer convenios con entidades de iniciativa social sin ánimo de lucro para la provisión de prestaciones y servicios integrados en el catálogo del Sistema Vasco de Servicios Sociales en aquellos supuestos en los que la singularidad de la actividad de la entidad o de la prestación o servicio del que se trate, su carácter urgente o su carácter innovador y experimental, aconsejen la no aplicación.

Sección 4.ª Contratación de la gestión de servicios del catálogo de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales y contratación de otras actividades de responsabilidad pública en el ámbito de los Servicios Sociales

Artículo 71. Contratación de la gestión de servicios del Catálogo de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales y de otras actividades de responsabilidad pública en el ámbito de los servicios sociales.

1. Cuando las administraciones públicas vascas no opten por la gestión directa de los servicios del Catálogo de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales, podrán recurrir a la gestión indirecta de los mismos cuando, por su

- **Ley 6/2016, de 12 de mayo, del Tercer Sector Social de Euskadi**

CAPÍTULO III: Cooperación y colaboración en la ejecución de políticas del ámbito de la intervención social

Artículo 10. Cooperación en los sistemas de responsabilidad pública y en los espacios de interacción entre sistemas.

1. La participación de las organizaciones y redes del tercer sector social de Euskadi en las políticas sociales, en todas sus fases incluida su ejecución, se materializará a través de la cooperación, en los términos contemplados en la presente ley y en la normativa reguladora de cada sistema. Su alcance será determinado por la administración pública responsable del área o nivel de atención en la que tendrá lugar y podrá darse en los siguientes aspectos:

- a) Participación en la gestión de los sistemas de responsabilidad pública en el ámbito de la intervención social y de los espacios de interacción entre sistemas (sociolaboral, sociohabitacional, sociosanitario, socioeducativo, sociocultural, u otros).

b) Participación en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios de responsabilidad pública o que se están consolidando, progresivamente, como servicios de responsabilidad pública.

c) Participación en todo caso delegada por la administración pública responsable, cuando esté normativamente definida, en la realización de funciones vinculadas a la figura de referente y a la coordinación de caso (diagnóstico, programación, seguimiento y evaluación de la intervención, incluyendo funciones de acompañamiento social) que pueden afectar a más de un sistema de responsabilidad pública (entre otros, servicios sociales, sanidad, educación).

d) Participación en el acompañamiento social a las personas y familias, a lo largo de todo el proceso de intervención y, en cualquier caso, desempeñando desde el inicio actividades de contacto con las personas destinatarias, que permitan que éstas tengan conocimiento de los recursos, así como de acogida inicial, información, orientación y derivación hacia los servicios de acceso al sistema vasco de servicios sociales.

2. El sistema vasco de servicios sociales, el sistema vasco de garantía de ingresos e inclusión social, Lanbide-Servicio Vasco de Empleo y el espacio sociolaboral, junto con los sistemas vascos sanitario y educativo, promoverán la participación de las organizaciones y redes del tercer sector social de Euskadi en los espacios sociosanitario y socioeducativo, habilitando las fórmulas y cauces de participación necesarios.

Artículo 11. Cooperación en la gestión de sistemas de responsabilidad pública y de espacios de interacción entre sistemas.

Las administraciones públicas vascas con responsabilidad en el ámbito de la intervención social adoptarán las medidas necesarias para generar cauces para la participación de las organizaciones del tercer sector social de Euskadi en las funciones de planificación e innovación, y concretamente en el diseño, planificación, evaluación y mejora de la red de recursos de cada sistema o espacio y en el diseño, ejecución, evaluación y mejora de prestaciones y servicios experimentales.

Artículo 12. Cooperación en la provisión de servicios de responsabilidad pública.

1. Las administraciones públicas vascas con responsabilidad en el ámbito de la intervención social, articularán la participación de las organizaciones del tercer sector social de Euskadi en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios de responsabilidad pública.

2. La participación se articulará en particular cuando estas organizaciones vengán prestando dichos servicios, incluso antes de su consolidación como servicios de responsabilidad pública, a efectos de reconocer su experiencia y el valor de su contribución, histórica y actual, para las personas destinatarias y para los propios sistemas de responsabilidad pública y su configuración y consolidación.

3. En cualquier caso, dicha participación se garantizará cuando su actividad tenga un carácter singular, considerando que tal supuesto se produce:

a) cuando presenten determinadas características como organización: vinculación a un territorio y colectivo, participación de las personas destinatarias incluso en el gobierno de la entidad, reinversión de cualquier eventual beneficio en su misión, combinación de la participación en la provisión de servicios de responsabilidad pública con otras actividades sociales de interés general.

b) cuando las características de su intervención añadan valor a la provisión de servicios de responsabilidad pública, ofreciendo a personas y familias una atención personalizada, integral (mediante la combinación de diferentes servicios y la asunción de una función de acompañamiento social, que pueden abarcar incluso más de un ámbito o sistema de responsabilidad pública) y continua e incluso, cuando resulte necesaria, a lo largo de la vida, anticipándose a la evolución de las necesidades e innovando en las respuestas.

4. Las administraciones públicas vascas promoverán aquellas prácticas que aporten valor añadido a la provisión de servicios de responsabilidad pública, y, en particular, todas aquellas vinculadas a los modelos de atención y a los criterios de calidad contemplados en las normas sectoriales en el ámbito de la intervención social, y otras como la reinversión del eventual beneficio en la misión o finalidad social de las organizaciones del tercer sector social.

Artículo 13. Cooperación en la función de referente y la coordinación de caso

1. Las administraciones públicas vascas con responsabilidad en el ámbito de la intervención social facilitarán la participación de las organizaciones del tercer sector social de Euskadi en el desempeño de funciones de coordinación de caso en el marco de los sistemas de responsabilidad pública que las prevean, siempre bajo la supervisión de las administraciones públicas responsables de la provisión de los diferentes servicios y prestaciones y, por tanto, entre otros aspectos, de su asignación a las personas y familias usuarias.

2. En particular, garantizarán dicha participación en las funciones de referente y coordinación de caso cuando las organizaciones ofrezcan a las personas y familias destinatarias una atención personalizada e integral, mediante la combinación de diferentes servicios y actividades que pueden desbordar, incluso, un determinado ámbito o sistema (entre ellos, servicios sociales, educación, salud), y una atención continua, adaptándola a la evolución de sus necesidades, capacidades y preferencias.

Artículo 15. Instrumentos para formalizar la cooperación y colaboración entre las administraciones públicas y las organizaciones del tercer sector social de Euskadi.

1. Para formalizar la cooperación con las organizaciones del tercer sector social de Euskadi en la provisión de servicios de responsabilidad pública en el ámbito de la intervención social, las administraciones públicas vascas adoptarán el régimen de concierto diferenciado previsto en la Ley de Servicios Sociales.
2. Asimismo, las administraciones públicas vascas formalizarán los convenios y acuerdos marco de colaboración previstos en la Ley de Servicios Sociales para dar cobertura a la provisión de servicios de responsabilidad pública, así como a otras actividades sociales de interés general de las organizaciones que las administraciones públicas consideren oportuno promover.
3. La cooperación para la provisión de servicios de responsabilidad pública con entidades con una actividad de carácter singular en los términos definidos en el artículo 12.3 se formalizará a través de convenios de conformidad con la Ley de Servicios Sociales.

▪ **Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público**

Con esta normativa, la Unión Europea ha dado por concluido un proceso de revisión y modernización de las vigentes normas sobre contratación pública, que permitan incrementar la eficiencia del gasto público y facilitar, en particular, la participación de las pequeñas y medianas empresas (PYMES) en la contratación pública, así como permitir que los poderes públicos empleen la contratación en apoyo de objetivos sociales comunes.

Para lograr este último objetivo por primera vez se establece la obligación de los órganos de contratación de velar por que el diseño de los criterios de adjudicación permita obtener obras, suministros y servicios de gran calidad, concretamente mediante la inclusión de aspectos cualitativos, medioambientales, sociales e innovadores vinculados al objeto del contrato.

Por otra parte, debe señalarse que los poderes públicos siguen teniendo libertad para prestar por sí mismos determinadas categorías de servicios, en concreto los servicios que se conocen como servicios a las personas, como ciertos servicios sociales, sanitarios, incluyendo los farmacéuticos, y educativos u organizar los mismos de manera que no sea necesario celebrar contratos públicos, por ejemplo, mediante la simple financiación de estos servicios o la concesión de licencias o autorizaciones a todos los operadores económicos que cumplan las condiciones previamente fijadas por el poder adjudicador, sin límites ni cuotas, siempre que dicho sistema garantice una publicidad suficiente y se ajuste a los principios de transparencia y no discriminación.

Se incluyen en los contratos públicos consideraciones de tipo social, medioambiental y de innovación y desarrollo. Estas consideraciones podrán incluirse tanto al diseñarse los criterios de adjudicación, como criterios cualitativos para evaluar la mejor relación calidad-precio, o como condiciones especiales de ejecución, si bien su introducción está supeditada a que se relacionen con el objeto del contrato a celebrar.

CAPÍTULO I

Objeto y ámbito de aplicación de la Ley

Sección 2.ª Negocios y contratos excluidos

Artículo 11. Otros negocios o contratos excluidos

6. Queda excluida de la presente Ley la prestación de servicios sociales por entidades privadas, siempre que esta se realice sin necesidad de celebrar contratos públicos, a través, entre otros medios, de la simple financiación de estos servicios o la concesión de licencias o autorizaciones a todas las entidades que cumplan las condiciones previamente fijadas por el poder adjudicador, sin límites ni cuotas, y que dicho sistema garantice una publicidad suficiente y se ajuste a los principios de transparencia y no discriminación.

CAPÍTULO II

Contratos del sector público

Sección 2.ª Contratos sujetos a una regulación armonizada

Artículo 22. Contratos de servicios sujetos a una regulación armonizada: umbral.

1. Están sujetos a regulación armonizada los contratos de servicios cuyo valor estimado sea igual o superior a las siguientes cantidades:

- a) 140.000 euros, cuando los contratos hayan de ser adjudicados por la Administración General del Estado, sus Organismos Autónomos, o las Entidades Gestoras y Servicios Comunes de la Seguridad Social.
- b) 215.000 euros, cuando los contratos hayan de adjudicarse por entidades del sector público distintas a la Administración General del Estado, sus Organismos Autónomos o las Entidades Gestoras y Servicios Comunes de la Seguridad Social.
- c) 750.000 euros, cuando se trate de contratos que tengan por objeto los servicios sociales y otros servicios específicos enumerados en el anexo IV.

▪ **Ley 3/2016, de 7 de abril, para la inclusión de determinadas cláusulas sociales en la contratación pública**

El texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, aprobado por Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, establece mecanismos que permiten introducir condiciones especiales en relación con la ejecución de contratos y referidas a consideraciones de tipo social.

CAPÍTULO II

Cláusulas sociales en los contratos del sector público de la comunidad autónoma de Euskadi

Artículo 4. – Cláusulas sociales en la contratación pública.

1.– Los pliegos de cláusulas administrativas particulares podrán incluir los requerimientos pormenorizados de carácter social sobre el modo de ejecutar el contrato que sean adecuados a sus características, tales como la obligación de dar trabajo a personas desempleadas de larga duración, la organización a cargo del contratista de actividades de formación para personas jóvenes y desempleadas, la adopción de medidas de promoción de la igualdad de género o de medidas de integración de las personas inmigrantes, la obligación de contratar para la ejecución del contrato a un número de personas con discapacidad superior al legalmente establecido, y otros análogos.

Artículo 6. – Cláusula social referente a la subrogación.

1.– En los procedimientos de contratación en los que el correspondiente convenio colectivo imponga al adjudicatario o adjudicataria la obligación de subrogarse como empleador en determinadas relaciones laborales, los servicios dependientes del órgano de contratación deberán facilitar a los licitadores, en el propio pliego o en la documentación complementaria, la información que resulte necesaria sobre las condiciones de los contratos de las trabajadoras y trabajadores a los que afecte la subrogación para permitir una exacta evaluación de los costes laborales que implicará tal medida, debiendo hacer constar igualmente que tal información se facilita en cumplimiento de lo previsto en el presente artículo. A estos efectos, la empresa que viniese efectuando la prestación objeto del contrato a adjudicar y que tenga la condición de empleadora de las trabajadoras y trabajadores afectados, estará obligada a proporcionar la referida información al órgano de contratación, a requerimiento de este.

2.– Tanto en el anuncio de licitación como en la carátula de los pliegos de cláusulas administrativas particulares de estos procedimientos, deberá incorporarse la advertencia de que esa contratación se encuentra sometida a la subrogación de los contratos de trabajo de todos los trabajadores y trabajadoras –en su caso con la antigüedad mínima que se contemple en la norma de la que surge la obligación– que, a pesar de pertenecer a otra contrata, vengan realizando la actividad objeto del contrato, quedando el nuevo empresario subrogado en los derechos y obligaciones laborales y de Seguridad Social del anterior.

3.– Cuando se prevea la posibilidad de que la empresa adjudicataria contrate con terceros la realización parcial del contrato, los pliegos de cláusulas administrativas particulares incorporarán una cláusula que regule dicha posibilidad y recogerán expresamente que el contratista principal asumirá la total responsabilidad de la ejecución del contrato frente a la Administración, con arreglo estricto a los pliegos de cláusulas administrativas particulares y a los términos del contrato, incluido el cumplimiento de las obligaciones en materia social o laboral.