



La red  
de servicios sociales  
de Europa

Revisión anual 2014





**European Social Network (ESN)** reúne a personas que planifican, gestionan y prestan servicios sociales públicos, en colaboración con las que trabajan en organismos reguladores y de investigación. Apoyamos el desarrollo de una práctica de atención y de política social efectiva por medio del intercambio de conocimientos y experiencias.

# Momentos compartidos de nuestros primeros 15 años

## **1998 – Hacia una Europa de las Personas**

El primer proyecto de investigación de ESN analizó los presupuestos personales para las personas con discapacidad y las personas mayores de 10 países. La investigación, pionera en el ámbito de las personas discapacitadas y mayores, influyó en un cambio en la política del gobierno del Reino Unido y la OCDE nos invitó a presentarla en un congreso sobre discapacidad y gobernanza de EE. UU. que tuvo lugar en Washington en 2009.

## **2005 – Promoción de la inclusión de menores inmigrantes no acompañados que solicitan asilo**

Las autoridades de los miembros de ESN en las cuales se encuentran importantes aeropuertos (Heathrow, Charles de Gaulle, Schiphol y Frankfurt), trabajaron de forma conjunta con los ministerios de asuntos exteriores y los organismos jurídicos y de derechos humanos de sus países, para examinar en profundidad la situación de los jóvenes no acompañados que solicitan asilo. Las recomendaciones finales siguen teniendo una gran importancia en la actualidad.

## **2003 – Gestión de la diversidad en la atención social y sanitaria pública**

Un estudio único sobre la igualdad en el acceso a los servicios y el mercado laboral, teniendo en cuenta la raza, la etnia, la edad y la discapacidad, en el ámbito de la atención social y sanitaria pública, realizado por miembros de ESN y otros agentes, incluidas personas usuarias de los servicios. Una serie de tres informes dio lugar a un índice de legislación sobre la igualdad de los servicios en todos los países de la UE.

## **2008 – Inclusión activa de las personas excluidas del mercado laboral**

La labor de ESN en la promoción del acceso a los servicios fue suscrita por la Comisión Europea en 2008, lo que llevó a la Recomendación sobre la inclusión activa. ESN estableció un grupo de trabajo y publicó un informe sobre la inclusión activa que trazó los principios que constituyen la base del Paquete sobre inversión social presentado cinco años más tarde.

### **2009 – Hacia la asistencia comunitaria**

Organizamos un seminario en Varsovia para explorar los desafíos de gestionar el proceso de transición de los servicios comunitarios en Europa. Fue el punto de partida de una importante línea de trabajo para ESN, que continuó con un grupo de trabajo y un programa de formación para representantes del gobierno y la sociedad civil de los países del grupo de Visegrád.

### **2010 – Escuchar a los usuarios**

ESN celebró el Año Europeo de la Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social con la producción de un sitio web con historias de personas usuarias de los servicios y un aclamado cortometraje de conversaciones personales con personas que utilizan los servicios públicos y sus cuidadores en Bélgica, España y la República Checa.

**Aðalsteinn Sigfússon, Director de servicios sociales en el municipio de Kópavogur y antiguo Presidente de la Asociación de Directores de Servicios Sociales de Islandia:**

“ESN ha tenido mucho éxito en al menos tres frentes durante estos últimos 15 años: a través de su énfasis en la importancia de los valores de los servicios sociales, fomentando la colaboración entre los servicios sociales y sanitarios como base para una comunidad saludable, y convirtiéndose en un centro de conocimientos de los servicios sociales en Europa”.

### **2010 – Pacto Europeo por la Salud Mental y el Bienestar**

ESN puso en marcha un grupo de trabajo para evaluar y sugerir políticas para la implementación del Pacto Europeo por la Salud Mental y el Bienestar. Al final del mandato del grupo de trabajo, publicamos un informe con políticas y prácticas para promover un enfoque comunitario de las políticas y los servicios de salud mental centrados en la persona.

### **2013 – Inversión en la infancia**

Los miembros de ESN responsables de la protección a la infancia y la promoción de su bienestar jugaron un papel fundamental en la tarea de asegurar de que los servicios se incluyeran en la Recomendación Europea “Invertir en la infancia: romper el ciclo de las desventajas”. El año en que se publicó la Recomendación, ESN inició un proyecto de investigación para contribuir a su implementación.

### **2014 – 100 organizaciones miembros en 33 países**

Comenzamos el año con 100 organizaciones miembros en la red, en comparación con los 8 miembros nacionales fundadores en 1999. ESN ha crecido de forma continuada durante los últimos 15 años para reflejar la diversidad de la planificación, prestación y evaluación de los servicios sociales en Europa.

# Mirar hacia adelante

## Carta del

### Director ejecutivo

A medida que llegamos al punto medio de la estrategia de política social Europa 2020, podemos reflexionar sobre este periodo turbulento para muchos de nuestros ciudadanos y para quienes se esfuerzan por proporcionarles servicios sociales de alta calidad. El panorama económico y social sigue siendo complicado, con pocos signos de crecimiento y mejora de las finanzas públicas.

Al mismo tiempo, reconocemos la necesidad de realizar reformas para asegurarnos de que la gente recibe apoyo y atención de una forma que mejore su capacidad para ser lo más independiente posible, para tomar decisiones y controlar sus vidas, en resumen, para promover una sociedad integradora, solidaria y cohesionada.

ESN entiende que se deben encontrar soluciones a nivel local y que los servicios sociales desempeñan un papel esencial, junto con otros servicios y sectores, en la mejora de las vidas de las personas en sus comunidades locales. Esto requiere crear liderazgo local, invertir en planificación y habilidades de los recursos humanos, mejores datos y tecnología mejorada. Este es el motivo por el que trabajamos con nuestros miembros, la Comisión Europea y los gobiernos nacionales y regionales para aumentar las oportunidades de aprendizaje y desarrollo mutuo, así como para crear colaboraciones entre los servicios y los sectores, y junto con las personas usuarias de los servicios, para ofrecer servicios eficaces, efectivos y más sostenibles.

Para ESN, los primeros 15 años han sido un logro excepcional desde sus modestos comienzos y estamos preparados para avanzar con confianza para ayudar a mejorar los servicios dirigidos a las personas durante los 15 próximos.



John Halloran  
Director ejecutivo de ESN

# Aprender sobre las tendencias actuales en políticas y prácticas

**Mercè Sanmartí, Directora General de la Dirección General de Atención a la Infancia y la Adolescencia, Departamento de Bienestar Social y Familia, Generalitat de Catalunya:**

“Participar en el proyecto Invertir en servicios dirigidos a la infancia y en la peer review de Barcelona el pasado mes de junio nos permitió conocer de primera mano cómo los países de nuestro entorno se enfrentan a retos similares. La labor desempeñada por ESN en los últimos años en este ámbito pone en evidencia que compartimos la importancia de las políticas de infancia en áreas como la lucha contra la pobreza infantil, la atención especial a los niños más vulnerables y el fomento de la participación de niños y niñas. Igualmente, constatamos que la mejor manera es empezar por la prevención, con un enfoque holístico con la participación de todos los agentes implicados, como hemos hecho con el Pacto para la infancia en Cataluña, en línea con la Recomendación de la Comisión Europea. Gracias por esta excelente oportunidad y por vuestro compromiso hacia una Europa social. El trabajo continúa y debemos realizarlo juntos.”

# Inversión en los servicios dirigidos a la infancia. Mejora de los resultados

La segunda revisión paritaria de nuestro proyecto de investigación sobre los servicios dirigidos a la infancia tuvo lugar en junio en Barcelona y se organizó en colaboración con el Departamento de Bienestar Social y Familia de la Generalitat de Catalunya, miembro de ESN. El proyecto reúne a delegaciones de diferentes países para analizar sus respectivos marcos nacionales y legales y compararlos con la Recomendación Europea “Invertir en la infancia: romper el ciclo de las desventajas”.

**Neus Munté i Fernández, Consejera de Bienestar Social y Familia de la Generalitat de Catalunya:**

“ESN brinda una plataforma para estudiar planes integrales que atiendan las necesidades de la infancia, con el reconocimiento que la inversión en infancia es esencial para construir una sociedad más cohesionada”.

**Helen Happer, Directora de Calidad y Mejora de Care Inspectorate, Gobierno escocés:**

“La inversión es una cuestión lingüística que, por un lado, promueve el optimismo, mientras que por otro, hace un fuerte hincapié en la atención en la primera infancia y el objetivo a largo plazo de mejorar los resultados de la infancia más adelante”.

Entre los participantes en la revisión de este año se incluyeron representantes de los gobiernos nacionales, regionales y locales, y de servicios públicos y sin ánimo de lucro dirigidos a la infancia de Cataluña (España), Escocia (Reino Unido), Polonia y los Países Bajos. Analizaron la organización de los servicios dirigidos a la infancia en sus países, identificaron las deficiencias en el diseño y la implementación de los servicios y formularon recomendaciones políticas.

Al comienzo de la reunión, los representantes de la OCDE, la Comisión Europea, la Red Europea de Expertos en Inclusión Social y ESN debatieron los fundamentos para invertir en políticas efectivas dirigidas a la infancia. Identificaron los principales desafíos de la pobreza infantil, entre los que se incluían las dificultades para acceder a la atención en la primera infancia (debido a los costes, las grandes desigualdades sociales y la baja demanda de los servicios) y, en algunos casos, las transferencias sociales ineficaces.

Las pruebas presentadas demostraron que la inversión durante los primeros años de vida y a lo largo de la infancia aumenta la eficacia del gasto público. Sin embargo, pocos países europeos proporcionan un apoyo continuo a la infancia y sigue habiendo deficiencias en muchos países, a menudo en la primera infancia. Al analizar la organización de los servicios dirigidos a la infancia en los cinco países examinados, los participantes identificaron las deficiencias en la prestación de

servicios. En muchos casos, la crisis económica había afectado gravemente a la prestación de éstos y las delegaciones acordaron que se requerían nuevas modalidades de prestación de servicios para hacer frente a los nuevos desafíos (por ejemplo, la provisión de soluciones más específicas que lleguen a quienes más las necesitan).

La reunión concluyó con propuestas para el desarrollo de políticas y servicios. Los representantes gubernamentales de los cinco países destacaron la necesidad de un concepto más amplio de la pobreza infantil, que no sólo tenga en cuenta la pobreza material, sino también el desarrollo, la educación y la participación de la sociedad. Para lograrlo, resulta necesario un enfoque sistemático y basado en la evidencia, además de una reafirmación del papel de las autoridades locales como coordinadoras que agrupan a profesionales de los diversos sectores.

El proyecto “Inversión en los servicios dirigidos a la infancia. Mejora de los resultados” continúa en 2015 con una tercera revisión paritaria, que analizará otros cinco países: Bélgica, Hungría, Italia, Portugal y Rumanía.



# Planificación social: desarrollo de comunidades locales más cohesionadas

**Este seminario de ESN sobre planificación social tuvo lugar en Viena los días 6 y 7 de noviembre, en colaboración con nuestro miembro el Departamento de planificación de la atención sanitaria y el bienestar social de la ciudad de Viena. Más de 80 delegaciones de 25 países se reunieron para intercambiar conocimientos y compartir ideas sobre prácticas eficaces en la planificación local de los servicios sociales.**

**Anne Helferty, responsable del área de bienestar y vivienda del Ayuntamiento de Dublín (Irlanda):**

“La austeridad nos ha desafiado a ser más innovadores, a pensar de forma diferente sobre cómo se pueden gestionar los problemas, a no confiar en los métodos tradicionales de solucionar los problemas y a concentrarnos en los recursos que tenemos, en lugar de en los que no tenemos”.

**Rudolf Hundstorfer, Ministro Federal de Trabajo, Asuntos Sociales y Protección del Consumidor, Austria:**

“La planificación social es un proceso continuo que no debe tomar un enfoque descendente”.

Las presentaciones y los debates, vinculados a las políticas, las prácticas y la investigación, proporcionaron diferentes visiones del proceso de planificación social y se centraron en el uso de datos, las estructuras de planificación y las herramientas, la inversión de los agentes y la propiedad local.

En la primera sesión se exploraron diferentes modelos de planificación, con ejemplos de la ciudad anfitriona, Viena, y Cataluña. Mientras en Viena un enfoque cíclico de la planificación social guiaba el proceso, en Cataluña los planes de desarrollo comunitario eran una forma eficaz de implicar a los ciudadanos en el proceso de la planificación.

La sesión de planificación integrada puso de manifiesto diferentes herramientas de gestión pública con respecto a su aplicabilidad en la planificación social ampliada. Rita Valadas presentó geo-maps (sistemas de información geográfica) como una ayuda para desarrollar intervenciones sociales específicas para los grupos vulnerables en Portugal, y Gabriela Sempruch describió la “calculadora de los costes de la inactividad”, que las autoridades locales de Polonia están probando para planificar intervenciones sociales más inteligentes.

La salud en la planificación social también formó parte de la agenda. Se habló a los delegados de la forma de gobierno más adecuada para mejorar la salud y el bienestar en el País Vasco, un modelo basado en una

cooperación gubernamental y de agencias y departamentos entre las autoridades públicas, y de las iniciativas recientes de integración de la planificación social y sanitaria de Irlanda del Norte.

En las sesiones en grupo, las delegaciones debatieron la planificación de los servicios locales dirigidos a niños y familias, adultos con discapacidad y personas mayores. Marie-Paule Martin-Blachais describió cómo colabora el Observatorio Nacional de la Infancia en Peligro de Francia con los observatorios a nivel local para recopilar datos y proporcionar herramientas de orientación para planificar políticas efectivas dirigidas a la infancia. Harri Jokiranta ilustró un proceso de innovación orientado al usuario y basado en seminarios y talleres, que ayuda a diseñar soluciones de vivienda para las complejas necesidades de las personas con discapacidad intelectual.

En las diferentes sesiones, las delegaciones acordaron que es fundamental adoptar un enfoque integrado y colaborador en el que participen todos los agentes relevantes (incluidas las personas usuarias de los servicios y la ciudadanía) para lograr un proceso de planificación social que promueva comunidades integradoras. Como se indicó en el debate final, el marco europeo, con herramientas tales como el Paquete de inversión social de la Comisión Europea, también debe sustentar los servicios sociales para desarrollar mejores políticas sociales específicas.



# Intercambio de prácticas efectivas para promover servicios de alta calidad

**Roland Giraud, Presidente de la Asociación Nacional de Directores de Departamentos de Asistencia Social y Salud (ANDASS), Director de los servicios de solidaridad, Département de Pas-de-Calais, Francia:**

“Nuestros intercambios dentro de European Social Network son, en primer lugar, una experiencia verdaderamente humana y útil porque nos permiten abrirnos a los demás y al ámbito europeo. En la actualidad, el intercambio se ha convertido en un requisito moral; nos hace comprender que, a pesar de nuestras trayectorias divergentes y nuestros entornos organizativos diferentes, nos enfrentamos a problemas y dudas similares, como, por ejemplo, cómo desarrollar un enfoque más holístico que beneficie a las personas a las que proporcionamos asistencia, cómo ofrecer un mayor respaldo a las alternativas sociales, cómo fomentar un enfoque de desarrollo social que incluya una participación tanto individual como colectiva y cómo lograr más con menos recursos, todo mientras continuamos defendiendo unos servicios locales de alta calidad”.

# Servicios sostenibles y de alta calidad para las personas mayores

**ESN puso en marcha un nuevo grupo de trabajo sobre envejecimiento y asistencia con profesionales de alto nivel de autoridades locales y regionales de 12 países. La primera reunión tuvo lugar en septiembre y hay planeadas otras cuatro reuniones para 2015 y 2016, durante las cuales analizaremos las políticas y las prácticas para delimitar los desafíos y las oportunidades de desarrollar servicios sostenibles y de alta calidad para las personas mayores.**

**Lars Liljedahl, Director del área de atención a la tercera edad y asistencia para las personas con discapacidad del municipio de Östersund (Suecia):**

“Debemos pasar de hacer las cosas porque pensamos que son buenas para las personas mayores a una situación en la que realmente conozcamos la eficacia de los servicios que proporcionamos. Esto conlleva tres socios igualmente importantes: las personas mayores y sus familias, el personal profesional y los investigadores”.

Los miembros del grupo de trabajo desempeñan un importante papel en la estructuración del entorno y la vida cotidiana de las personas mayores. Planean, financian, gestionan, proporcionan o inspeccionan los servicios dirigidos a las personas mayores, desde municipios con 45.000 habitantes hasta regiones con más de 5 millones de personas. Desarrollan servicios de asistencia en diferentes escenarios, implementan proyectos para hacer frente a la soledad y fomentar la participación, y crean entornos adaptados a las personas mayores.

A menudo, los servicios dirigidos a las personas mayores reciben la mayor parte de los presupuestos de servicios sociales y es probable que la demanda de servicios continúe. En la reunión, Niclas Jacobson, Presidente del grupo de trabajo sobre envejecimiento del Comité de Protección Social, presentó el informe “Protección social adecuada para las necesidades de asistencia de larga duración en una sociedad que envejece”, que trata los desafíos de una sociedad europea que envejece. Las recomendaciones del informe, que están en consonancia con las del Paquete de inversión social, se centran en la prevención y la rehabilitación, y en los entornos adaptados a las personas mayores. La labor del grupo de trabajo de ESN contribuirá a la implementación local de estas recomendaciones.

En la reunión, los miembros hablaron sobre casos prácticos locales, que pusieron de manifiesto los desafíos y las soluciones de la prestación de servicios locales para las personas mayores. Lars Liljedahl, del municipio de Östersund, en Suecia, explicó cómo su municipio anima a los proveedores a ofrecer servicios de rehabilitación y de alta calidad a través de incentivos económicos y criterios de calidad. Luis Berrios Novoa, de la Diputación de Barcelona, señaló medidas para mantener la prestación de servicios durante la crisis económica, como el copago, la formación de profesionales y un mayor uso de la teleasistencia y las adaptaciones en el hogar.

Otro tema tratado en la reunión fue el uso de la investigación y la evidencia en el desarrollo de servicios para las personas mayores. Los responsables de los servicios sociales públicos a menudo se enfrentan a dificultades para aplicar la investigación debido a la falta de datos, compromiso político y recursos. El grupo de trabajo identificará y evaluará la posible eficacia de una serie de prácticas.

Durante los próximos dos años, los debates se centrarán en temas como la integración de los servicios, el envejecimiento activo, el personal y los centros de asistencia. Junto con los miembros del grupo principal de nuestra red, se animará a invitados externos y colaboradores temáticos a compartir su experiencia en reuniones individuales.

# Servicios centrados en la persona para personas con discapacidad

**En 2014, también pusimos en marcha un nuevo grupo de trabajo sobre discapacidad, con el objetivo de desarrollar conocimientos prácticos y recomendaciones sobre la planificación, gestión y prestación de servicios de alta calidad centrados en la persona para las personas con discapacidad. Los miembros de ESN que participan en el proyecto se seleccionaron por su experiencia en este ámbito; cuentan con una amplia trayectoria en la gestión de servicios para las personas con discapacidad en las autoridades locales o en la investigación aplicada.**

## **Marina Drobi, Responsable de proyectos del Fondo Nacional de Solidaridad para la Autonomía, Francia:**

“El intercambio de información eficaz es esencial; al incorporar nuestra base de datos nacional, queríamos evitar la duplicación de trabajo, que supone perder mucho tiempo, y sobre todo, realizar un cambio para las personas usuarias de los servicios”.

La primera reunión del grupo de trabajo tuvo lugar los días 4 y 5 de diciembre en Brighton (Inglaterra), y conmemoró el Día Internacional de las Personas con Discapacidad celebrado el 3 de diciembre. A pesar de que ha aumentado el número de regulaciones y normas, tanto a nivel europeo como nacional, las personas con discapacidad siguen enfrentándose a obstáculos en cuanto a la inclusión social y la integración en el mercado laboral, pero también en relación con la vida independiente, la elección de servicios y la participación en decisiones que afectan a sus vidas. Durante los debates, los miembros compartieron sus desafíos diarios en la gestión de los servicios para las personas con discapacidad.

Marion Meany, responsable de la mejora de servicios y operaciones de los servicios dirigidos a las personas con discapacidad de la Dirección de Servicios Sanitarios (Health Service Executive), en Irlanda, describió la profunda reforma que está teniendo lugar actualmente a nivel nacional. Los servicios se están evaluando de nuevo para que satisfagan mejor las necesidades de los usuarios, sean más rentables y garanticen el desarrollo de la asistencia basada en la comunidad. En Aarhus, el segundo municipio más grande de Dinamarca, hay una amplia gama de iniciativas y servicios para mejorar la capacitación, la ciudadanía activa y las soluciones gestionadas por el usuario de las personas con discapacidad, según Carsten Hansen, responsable del Departamento de Asuntos Sociales y Empleo.

Los participantes en el grupo de trabajo también analizaron el contexto más amplio de políticas e iniciativas europeas en el ámbito de la discapacidad. Alan Roulstone, profesor de los estudios sobre la discapacidad de la Universidad de Leeds, presentó la Convención de Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad, la Estrategia Europea sobre Discapacidad y la Estrategia Europa 2020, así como sus implicaciones en cuanto a la vida independiente y la inclusión social de las personas con discapacidad. También se informó a los participantes de la labor de la Fundamental Rights Agency (Agencia de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, FRA) en la promoción del derecho de las personas con discapacidad a vivir de forma independiente y a ser incluidas en la comunidad. Nevena Peneva describió uno de los proyectos de la FRA, que se centra parcialmente en los problemas de la implementación a nivel local, un tema en el que los miembros de ESN tienen mucho que decir.

El grupo de trabajo celebrará cuatro reuniones temáticas entre 2015 y 2016, cada una de ellas centrada en una dimensión específica con respecto a los servicios para las personas con discapacidad: integración de servicios y cooperación entre sectores, accesibilidad y participación de los usuarios en el diseño y la evaluación de los servicios, inclusión activa de las personas con discapacidad en el mercado laboral y desarrollo de normas de calidad y un mercado de servicios adecuado.

## Conexión con otros responsables clave de la toma de decisiones en Europa

**Jim Thomas, responsable de programas del área de innovación laboral de Skills for Care, Reino Unido:**

“Como responsable de programas del área de innovación laboral de Skills for Care, la organización de personal de asistencia social para adultos de Inglaterra, ESN es importante para mi aprendizaje y comprensión de las innovaciones en materia de asistencia social en Europa, lo que me da la oportunidad de conectar y compartir ideas que me han ayudado a establecer relaciones con compañeros de muchos países europeos. Muchos de los problemas a los que se enfrentan las organizaciones de asistencia social en Europa son los mismos, y ESN me ha permitido explorar diferentes formas de trabajar, adaptar e incorporar el pensamiento europeo a los programas de innovación en materia de personal de asistencia social que respaldo en Inglaterra”.

**Inversión en las personas y las comunidades.**

**Inclusión y desarrollo social**

**Nuestra 22ª Conferencia Europea de los Servicios Sociales tuvo lugar en Roma del 7 al 9 de julio, en colaboración con la presidencia italiana de la UE. El evento, que reunió a más de 400 delegaciones de más de 30 países de Europa y fuera de Europa, directores de los servicios sociales, principales responsables de la elaboración de políticas, personas usuarias de los servicios y representantes del mundo académico y del sector privado, se centró en la reforma y la inversión social en Europa.**

Durante tres días de intensos debates, cuatro sesiones plenarias y 30 talleres, hubo un mensaje claro sobre la necesidad de transformar nuestros servicios para ofrecer mejores resultados a las personas y las comunidades. En concreto, han surgido cuatro direcciones para el cambio que son fundamentales para crear una sociedad más solidaria e integradora.

### **La inversión social, clave para el futuro de una Europa social**

En una época en la que el modelo social europeo se encuentra bajo presión debido a circunstancias socioeconómicas difíciles, un aumento de las demandas sociales y una reducción de los presupuestos, la conferencia trató sobre la estructuración futura del estado del bienestar y los servicios públicos. Con el aumento drástico de la pobreza y la exclusión social en los últimos años, lo que ha conducido a un aumento de las desigualdades y una frágil recuperación económica, la inversión social resulta esencial para mejorar la calidad de vida de las personas y realizar una contribución positiva al desarrollo económico. Las delegaciones escucharon las intervenciones de Nicola Zingaretti, Presidente de la región de Lacio (Italia), y Loukas Tsoukalis, profesor de integración europea de la Universidad de Atenas.

### **Trabajo de colaboración entre sectores**

La cooperación dentro del sector público, así como con el sector privado, es importante para el diseño de servicios que promuevan la inversión económica y social. Las autoridades locales son esenciales para establecer infraestructuras que promuevan un discurso sobre el tipo de inversión social más adecuado con los diferentes agentes, según los problemas y las necesidades locales. Lucina Caravaggi, profesora de la Universidad de Roma "La Sapienza", presentó un ejemplo innovador de cooperación entre el sector de la asistencia y la arquitectura para promover la accesibilidad y construir espacios comunitarios acogedores, y Karl Richter, director general de Engaged Investment (Inversiones comprometidas), en el Reino Unido, habló sobre la inversión de impacto social como una forma productiva de combinar los valores del sector social con los intereses comerciales.

### **Práctica basada en la evidencia en los servicios sociales**

La crisis económica ha revelado que las personas usuarias de los servicios no se han beneficiado siempre de la asistencia social, incluso en países con un alto gasto público, como Dinamarca. El limitado nivel de conocimientos sobre prácticas de éxito, la falta de objetivos definidos y la aplicación insuficiente de políticas en cuanto a calidad y liderazgo indicaban la necesidad de revisar

la eficacia de la política social. José-Luis Fernández, de la London School of Economics, en el Reino Unido, y Knud Aarup, director general del Consejo Nacional de Servicios Sociales de Dinamarca, compartieron sus puntos de vista sobre la necesidad de crear un conocimiento basado en la evidencia sobre aquello que funciona y aplicarlo en la prestación de servicios sociales.

### **Participación de las personas usuarias, servicios personalizados**

La participación de las personas usuarias de los servicios y de sus familias en el diseño, la prestación y la evaluación de los servicios es fundamental para asegurarse que quienes son “expertos por experiencia” opinen sobre cómo se prestan los servicios, y ayuda a garantizar que los servicios respondan de forma eficaz a las necesidades de la ciudadanía. De este modo, la asistencia orientada a la demanda funciona mejor y la capacidad de respuesta de los servicios a las necesidades de las personas usuarias es mayor, en lugar que las personas usuarias tengan que adaptarse a la estructura de la prestación de servicios. Como destacó Peter Lambreghts, de la Red Europea de Vida Independiente (European Network on Independent Living, ENIL), invertir en las personas directamente, por ejemplo, promoviendo presupuestos personales, permite a quienes tienen necesidades asistenciales vivir de forma independiente.

#### **Karl Richter, director general de Engaged Investment (Inversiones comprometidas), Reino Unido:**

“Tenemos una magnífica oportunidad para que las autoridades locales sean más eficaces en lo que hacen si se desbloquea el capital privado y se ajusta la motivación de ese capital privado a sus propios objetivos, y la forma de hacerlo es a través de la inversión de impacto social”.

#### **Knud Aarup, director general del Consejo Nacional de Servicios Sociales de Dinamarca:**

“La falta de resultados positivos para las personas no sólo es costosa, sino también injusta para todos aquellos que experimentan intervenciones ineficaces del sector público (...) Debemos saber lo que hacemos y debemos hacer las cosas que funcionan”.

#### **Peter Lambreghts, responsable de políticas de la Red Europea de Vida Independiente (European Network on Independent Living, ENIL):**

“A menudo, cuando hablo con responsables de la elaboración de políticas, me dicen: “La vida independiente está bien para ti, Peter; tú eres un usuario en silla de ruedas decidido y culto. En el caso de otras personas con múltiples discapacidades o deficiencias mentales, se reducen los estándares, pero he visto muchos ejemplos que demuestran que la vida independiente es posible para todos”.

# Influencia en la elaboración de políticas a nivel europeo y nacional

**Sergo Kuruliszwili, Director del Instituto para el Desarrollo de los Servicios Sociales (IRSS), Polonia:**

“Nuestra calidad de miembros de ESN nos da la oportunidad de comprender los desafíos a los que enfrentan las organizaciones públicas de política social de toda Europa, así como de conocer la forma en que se afrontan esos desafíos. Es una oportunidad excelente de conectar con otros profesionales. Los proyectos de ESN, como el grupo de referencia sobre el Semestre Europeo, nos proporcionan valiosos conocimientos y las herramientas para participar en el proceso de elaboración de políticas a nivel europeo y nacional”.



# Conectando la elaboración de políticas a nivel europeo y local

**ESN puso en marcha un grupo de referencia para hacer visibles los problemas sociales y los desafíos a los que se enfrentan los servicios sociales en el marco del Semestre Europeo, el proceso de coordinación de políticas sociales y económicas anual entre los Estados Miembros y la Comisión Europea. En 2014, el grupo reunió a altos directivos que trabajan en los servicios sociales públicos de 15 países.**

**Marianne Thyssen, comisaria europea de Empleo, Asuntos Sociales, Capacidad y Movilidad Laboral, en la 4ª Convención Anual contra la Pobreza y la Exclusión Social, Bruselas:**

“Haremos todo lo posible para asegurarnos de que el Semestre Europeo trate los problemas sociales y laborales en igualdad de condiciones que los problemas macroeconómicos”.

El grupo de referencia sobre el Semestre Europeo explora cómo se abordan los servicios sociales públicos dirigidos a la infancia, las personas con discapacidad, las personas con problemas de salud mental y las personas mayores dentro del ciclo de políticas para supervisar los objetivos de la Estrategia Europa 2020. La aportación del grupo ofrece valiosos conocimientos de primera mano sobre los principales desafíos sociales que afectan a las personas a nivel local, lo que resulta útil para los responsables de la elaboración de políticas a nivel europeo y nacional.

En 2014, los miembros del grupo de referencia analizaron los principales documentos nacionales del proceso, los programas nacionales de reformas y las recomendaciones específicas por país. Asimismo, debatieron sus análisis e identificaron las prioridades en materia de política social pública para el ciclo del Semestre Europeo del próximo año. Sus puntos de vista se publicaron en el informe “Conectando Europa con las comunidades locales”, que incluye un análisis comparativo entre países y 15 perfiles de país, con recomendaciones para 2015.

Los principales temas que abordaron fueron las diferencias en la recopilación de datos en los Estados miembros, las maneras de luchar contra la desigualdad y la exclusión social, la calidad de la prestación de servicios sociales públicos y la importancia de la participación

de las autoridades locales para garantizar la aplicación de las recomendaciones específicas por país.

Los miembros de ESN destacaron que el proceso del Semestre Europeo necesita una mejor coordinación entre las políticas sociales y económicas para hacer frente a la pobreza y la exclusión social. Además, resaltaron la necesidad de una inversión en capital humano que no solo se centre en la creación de empleo.

Uno de los mensajes fundamentales del informe es que se debe tener en cuenta el apoyo que proporcionan los servicios sociales públicos para desarrollar un crecimiento sostenible e integrador. Las autoridades locales son esenciales, ya que tienen un impacto inmediato sobre el bienestar de las personas y sus comunidades: ayudando a las personas con discapacidad para que vivan de forma independiente, permitiendo a las personas mayores vivir con dignidad y recibir la asistencia adecuada, o ayudando a los niños a iniciar sus vidas de la mejor forma posible.

En los próximos años, el grupo de referencia de ESN sobre el Semestre Europeo continuará analizando los programas nacionales de reformas y las recomendaciones específicas por país, y desarrollando propuestas políticas dirigidas a una Europa más social, integradora y sostenible.

# Mirar hacia adelante

## Hacia 2015

**2015 promete ser un año muy activo y emocionante para nosotros. Hemos planeado muchos proyectos, trabajando con los miembros para desarrollar nuevos conocimientos y aportar innovación al diseño y la prestación de los servicios sociales.**

### **Inversión en los servicios dirigidos a la infancia. Mejora de los resultados**

Nuestro proyecto de investigación sobre los servicios dirigidos a la infancia continúa con una tercera revisión de homólogos de cinco países adicionales: Bélgica, Hungría, Italia, Portugal y Rumanía.

### **Educación, empleo y servicios sociales para los jóvenes**

Nuestra labor en relación con los servicios dirigidos a los jóvenes incluirá un taller para identificar las prácticas locales, con enfoques coordinados entre educación, empleo y servicios sociales.

### **Servicios sociales para las personas mayores**

Nuestro grupo de trabajo sobre envejecimiento y asistencia celebrará dos reuniones para analizar políticas y prácticas en la integración de los servicios y el envejecimiento activo.

### **Vida independiente para las personas con discapacidad**

Los miembros de nuestro grupo de trabajo sobre discapacidad se reunirán a lo largo del año para evaluar la integración de los servicios, su accesibilidad y la participación de las personas usuarias.

### **Evidencia aplicada en los servicios sociales**

Los miembros de nuestro grupo sobre evidencia aplicada, investigadores y profesionales, se reunirán para intercambiar prácticas sobre la implementación de la evidencia en una serie de áreas relacionadas con los servicios sociales.

### **Trabajo a nivel de la UE**

Nuestro grupo de referencia sobre el Semestre Europeo se reunirá para analizar y evaluar los programas nacionales de reformas y las recomendaciones específicas por país en el marco del Semestre Europeo.

### **Integración de servicios**

ESN analiza el contexto de la integración de servicios y organizará un seminario para evaluar el contexto Europeo en el ámbito de la integración de los servicios sociales con otros sectores.

### **Conexión. Creación de colaboraciones para mejorar las vidas**

Nuestra 23ª Conferencia Europea de los Servicios Sociales tendrá lugar en Lisboa del 6 al 8 de julio de 2015 y tratará las colaboraciones entre sectores y servicios para ofrecer mejores resultados a las personas.

European Social Network  
Victoria House  
125 Queens Road  
Brighton BN1 3WB  
United Kingdom

**Tel:** +44 (0) 1273 739 039  
**Fax:** +44 (0) 1273 739 239  
**Email:** [info@esn-eu.org](mailto:info@esn-eu.org)  
**Web:** [www.esn-eu.org](http://www.esn-eu.org)