

Los Servicios Sociales en modo 'in' - Mediterráneo - 17/01/2021

La ventana de la UJI

Los Servicios Sociales en modo 'in'

La pandemia provocada por el covid-19 ha puesto al descubierto fortalezas y debilidades de los pilares del Estado del Bienestar

M. RAQUEL
Agost
Felip*



La investigación y la innovación son el fundamento de los Laboratorios de Servicios Sociales y se sitúan en el campo de la acción social. En este sentido, desde el *Social Care Institute for Excellence* (SCIE) se señala que el conocimiento en la acción social es particularmente amplio y diverso. Las principales fuentes de conocimiento en las que se basa el estudio en este ámbito son: la organizacional, donde el conocimiento se genera a partir de la organización y prestación de los servicios de atención social; la profesional, que recoge el conocimiento surgido del desempeño profesional en la atención social; la política, que surge a partir del contexto más amplio de las políticas sociales; la investigadora, que genera conocimiento de manera sistemática con un diseño planificado; y por último, las personas usuarias y aquellas que las cuidan, quienes aportan los conocimientos producidos a partir de la experiencia y la reflexión sobre el uso de servicios. Sin embargo, en los servicios sociales españoles es escaso el uso explícito de la investigación para sistematizar y generar conocimiento útil y transferible, procedente de cualquiera de las fuentes mencionadas.

El modelo social valenciano tiene como punto de inflexión la Ley 3/2019 de Servicios Sociales Inclusivos, en la que se apuesta por la investigación, la formación y la calidad, y se constituye el Instituto Valenciano de Formación, Investigación y Calidad de los Servicios Sociales (IVAFIQ). La creación de los Laboratorios de Servicios Sociales de la Comunitat Valenciana en cada una de las provincias entre 2017 y 2018, si bien es anterior a la ley, se enmarca en las actuaciones del IVAFIQ y responde a la necesidad de diseñar políticas sociales desde la evidencia científica para garantizar la eficacia y la eficiencia del modelo social.

Los Laboratorios se han impulsado desde la Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas de la Generalitat Valenciana, en cooperación con las universidades públicas y entidades locales en cada provincia. Tienen como objetivo contribuir a la mejora continua del sistema público de servicios sociales, desde una perspectiva local y de proximidad, constituyendo un espacio de investigación aplicada, formación e innovación, así lo ha reconocido recientemente la *European Social Network*, quien ha otorgado el premio Europeo de Servicios Sociales en Investigación a esta iniciativa.

La finalidad de los Laboratorios es dotar a las instituciones y profesionales de las herramientas necesarias para planificar, gestionar y evaluar el estado del Sistema Público Valenciano de Servicios so-

ciales, en el marco de la Agenda 2030, el Plan Valenciano de Inclusión Social y la citada Ley de Servicios Sociales Inclusivos. Un sistema que ha carecido durante años de una planificación basada en la gestión del conocimiento: como ejemplo más característico encontramos que la mapificación de ser-

Una de las dificultades de la investigación en servicios sociales está en el acceso y la gestión de la información

El diseño de un modelo social centrado en la persona requiere de diferentes fuentes de datos

vicios sociales anterior es de 1991.

En el caso de la provincia de Castellón en este proyecto participan la Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, el IVAFIQ, la Universitat Jaume I, la Diputación de Castellón y los municipios de Benicarló y Vinaròs, de los que el Laboratorio toma su nombre. Los ejes de actuación se han diseñado atendiendo a la idiosincrasia territorial, así como al diagnóstico inicial realizado por las entidades participantes. Las líneas de actuación del Laboratorio Benicarló-Vinaròs se basan en la aproximación local y la necesidad de abordar el entorno rural de interior que comprende una amplia parte de la provincia. Otra línea de trabajo se centra en el fortalecimiento del modelo comunitario de intervención, que promueva la prevención y la atención integral de la persona en su entorno como elemento prioritario, además de la promoción de la innovación social, generando iniciativas y proyectos piloto que promuevan el cambio de la realidad social impulsado por la ciudadanía, así como la identificación de buenas prácticas que puedan servir como referencia para la mejora de la calidad y atención del sistema. También la innovación tecnológica en la gestión, planificación e intervención que promueva la equidad y la inclusión social en el territorio.

Una de las dificultades de la investigación en servicios sociales está en el acceso y la gestión de la

información, que dificulta e interfiere en el diseño de políticas públicas dirigidas a la prevención de situaciones de riesgo y a la planificación, uno de los problemas endémicos de este ámbito.

El diseño de un modelo social centrado en la persona requiere de diferentes fuentes de datos, tanto las proporcionadas por sistemas inteligentes (*Big data*) como aquellas que permitan identificar realidades más específicas en el caso del entorno rural (*local data*). Sin embargo, la relevancia de los números no tiene que desdibujar la imagen de los rostros que hay detrás, por ello se requiere de trabajo de campo e implementar técnicas que permitan recoger el discurso de las personas protagonistas, tanto de la población, como de los agentes implicados.

La pandemia provocada por el covid-19 ha puesto al descubierto fortalezas y debilidades de los pilares del Estado del Bienestar. La sanidad, la educación y los servicios sociales han tenido que dar respuesta a esta emergencia, cuyas consecuencias aún no se pueden abarcar en toda su magnitud, sin embargo, conocer y evaluar en qué medida ha afectado esta situación tanto a los y las profesionales de servicios sociales, como a la población más vulnerable, es uno de los retos que se plantea de manera inmediata, para reducir los factores de riesgo y fortalecer los factores de protección social. =

*Grupo Social Innova / IIDL de la Universitat Jaume I