

# O PROXECTO INCLÚE: INNOVACIÓN PARA A INCLUSIÓN SOCIAL EN GALICIA

## Emaús Fundación Social.

### Maio 2014-setembro 2015

---

Juncal Blanco Granado, Nerea Kortajarena Ibáñez e Virginia Romero Sobral

Premio modalidade Boa Práctica

#### RESUMO

O Proxecto INclúe desenvólvese en Galicia (maio 2014 e setembro 2015). Trátase dunha iniciativa xestada dende a colaboración interinstitucional, a partir da constitución dun partenariado conformado pola Dirección Xeral de Inclusión Social da Xunta de Galicia, de Emaús Fundación Social e da consultora EOSA (Estratexia e Organización, SA).

O proxecto conta tamén con diferentes entidades colaboradoras: 14 entidades sociais con experiencia na inclusión social en Galicia, 4 corporacións locais e O Consorcio Galego de Servizos de Igualdade e Benestar.

Emaús, en calidade de entidade promotora do proxecto, asumiu o reto de identificar un novo marco conceptual de referencia, o Modelo INclúe, que redefine as claves dunha atención de calidade para todas as entidades público-privadas que interveñen no ámbito da inclusión social. Estas claves foron identificadas e definidas conxuntamente entre as entidades sociais e colaboradoras (a través da dinamización de reunións de traballo participativo) e persoas afectadas por situacións de exclusión social. Entre os resultados deste traballo poden destacarse dúas publicacións: *O Modelo INclúe*, onde se describe a fundamentación teórica das claves da nova atención de calidade para na exclusión social e *O Manual INclúe*, un manual dirixido a profesionais das entidades públicas e privadas que traballen pola inclusión social. Paralelamente deseñouse unha ferramenta informática (<http://valoracion.emausinclue.com/inclue.zip>) que permite realizar unha valoración técnica e obxectiva para identificar o grao de exclusión social dunha persoa. Esta ferramenta é susceptible de ser aplicada polas entidades públicas e privadas que operan no ámbito da inclusión social en Galicia, e pode ser replicada facilmente noutras comunidades autónomas.

## PALABRAS CHAVE

INCLUSIÓN SOCIAL, INNOVACIÓN, PARTICIPACIÓN, CALIDADE, IGUALDADE.

## RESUMEN

El Proyecto INclúe se desarrolla en Galicia (mayo 2014 - septiembre 2015). Se trata de una iniciativa gestada desde la colaboración interinstitucional, a partir de la constitución de un partenariado conformado por la Dirección Xeral de Inclusión Social de la Xunta de Galicia, Emaús Fundación social y la Consultora EOSA (Estrategia y Organización, s.a.).

El proyecto contó también con diferentes entidades colaboradoras: 14 entidades sociales con experiencia en Inclusión Social, 4 corporaciones locales y el Consorcio Gallego de servicios de Igualdad y Bienestar.

Emaús, como entidad promotora del proyecto, asumió el reto de identificar un nuevo marco conceptual de referencia, el Modelo INclúe, que redefine las claves de una atención de calidad para todas las entidades público-privadas que intervienen en el ámbito de la inclusión social. Estas claves fueron identificadas y definidas conjuntamente entre las entidades socias, las entidades colaboradoras y personas afectadas por situaciones de exclusión social (a través de reuniones de trabajo participativo). Entre los resultados de este trabajo pueden destacarse dos publicaciones: *Modelo INclúe*, donde se analiza la fundamentación teórica de las claves para una atención de calidad y *El Manual INclúe*, dirigido a profesionales de entidades públicas y privadas que trabajen por inclusión social. Paralelamente se ha diseñado una herramienta informática (<http://valoracion.emausinclue.com/inclue.zip>) que permite la valoración técnica y objetiva de diferentes grados de exclusión social, susceptible de ser aplicada por las entidades públicas y privadas que operan en el ámbito de la inclusión social en Galicia, y que puede ser replicable en otras comunidades autónomas.

## PALABRAS CLAVE

INCLUSIÓN SOCIAL, INNOVACIÓN, PARTICIPACIÓN, CALIDAD, IGUALDAD.

## ABSTRACT

The INclúe project is developed in Galicia (may 2014-september 2015). It is an initiative concocted from an inter-agency collaboration scheme, from the establishment of a partnership conformed by the General Directorate of Social Inclusion of the government of Galicia (Xunta de Galicia), the Emaus Social Foundation group and EOSA consulting (technological partner of the project).

The project also has several collaborating entities: 14 social organizations with experience in the development of actions in favor of social inclusion, four Municipalities and the Galician Consortium of equality and welfare services.

Emaús, as promoter of the project, assumed the challenge of identifying a new conceptual framework, **INclúe Model**, that redefines the keys to quality care for all public and private entities involved in the field of social inclusion. These keys were worked together with partners, collaborating entities and people with social exclusion problems (through the participant working group).

The results of this work was two publications: *Model INclúe* in which it is possible to analyze the keys for a quality care and the *Manual INclúe* for public and private organizations working for social inclusion.

At the same time, the partnership has designed a **software tool** (<http://valoracion.emausinclue.com/inclue.zip>) That allows technical and objective assessment of different degrees of social exclusion, which can be applied by public and private entities operating in the field of social inclusion in Galicia, and that can be replicated in other regions.

## KEYWORDS

SOCIAL INCLUSIÓN, INNOVATION, PARTICIPATION, QUALITY, EQUALITY.

## INTRODUCCIÓN/FUNDAMENTACIÓN

Coa crise que sacude España, o perfil de persoa en risco de exclusión social viuse modificada, producíndose unha invisibilización aínda maior da exclusión severa.

A xestión de programas e servizos orientados ás persoas en situación e/ou grave risco de exclusión durante os últimos 30 anos, permitiron a Emaús Fundación Social o achegamento á realidade de mulleres e homes para as que a crise se prolonga desde hai máis de sete anos; para as que esta situación non é algo pasaxeiro nin transitorio, senón que son persoas establemente instaladas na exclusión extrema e que constitúen o que, nalgúns ámbitos, se empeza a denominar pobreza e exclusión estrutural. Persoas que debuxan, sen dúbida, un dos rostros máis crus e, seguramente, máis esquecidos desta crise.

Resulta moi complexo presentar un perfil claro das persoas que viven estas situacións de pobreza e exclusión máis extrema debido á carencia de indicadores obxectivos, de datos oficiais e de estudos especializados, así como pola heteroxeneidade do colectivo, polas dificultades de achegamento a estas persoas e pola súa «invisibilidade».

A complexidade das situacións e dos procesos asociados á exclusión social estrutural e as medidas e os modelos actuais para o desenvolvemento de actuacións orientadas á inclusión social, sitúannos nun escenario afastado do desexado; un escenario caracterizado por:

- A existencia dunha situación de crise brutal que se traduce nun alto grao de precariedade, de agravamento das desigualdades e importantes perdas na calidade de vida.
- A existencia de estereotipos negativos e prexuizos por parte da sociedade en xeral, e alimentada, en ocasións, desde as institucións cara a este colectivo.
- Obstáculos específicos vinculados ao xénero: as necesidades e oportunidades diferentes para mulleres e homes non son incorporadas na definición de políticas e programas e convértense, en moitos casos, en desigualdade para as mulleres.
- Risco de dependencia crónica e institucionalización.
- O cuestionamento da efectividade da actual rede e o sistema de protección social; que funcionou, máis ou menos satisfactoriamente, nos momentos de bonanza económica.
- A rede de axuda ás entidades do terceiro sector cambaléase. A crise está afectando seriamente ás entidades do terceiro sector que ven reducidos os seus ingresos de xeito notable e, consecuentemente, as súas posibilidades de actuación.
- A descoordinación das fórmulas de traballo para a abordaxe da exclusión social.
- A falta de criterios homoxéneos para abordar a atención de persoas en situación e/ou risco de exclusión social sitúanos nun escenario xerador de grandes desigualdades
- Tal e como se recoñece na *Guía de estilo: pobreza, vulnerabilidade e voluntariado* elaborada por EAPN-Madrid e EAPN-España, aínda que a pobreza está razoablemente ben medida non sucede o mesmo co fenómeno da exclusión social, xa que existe unha ausencia palpable de indicadores e estatísticas que permitan medir os factores que poden derivar nunha situación de exclusión social.
- Obsérvase con gran preocupación o retorno a actuacións caracterizadas por un corte paternalista e asistencial no que se suscitan intervencións que non atenden á individualidade de cada persoa, nin ás singularidades de mulleres e homes, no que se reduce o protagonismo das persoas no seu proceso de inclusión, no que se suscitan actuacións puntuais e parciais...

Todo isto é a xustificación da pertinencia da posta en marcha do Proxecto INclúe. Todo un reto por transformar, reposicionar a nosa práctica profesional e promover un cambio cultural no modelo de atención ás persoas en situación de exclusión social.

## OBXECTIVOS

O **obxectivo xeral** do proxecto INclúe é «Favorecer a eficacia e o impacto das actuacións público-privadas na abordaxe da exclusión social, fomentando un cambio cultural orientado cara a un modelo de atención innovador, centrado na persoa, que recoñeza as necesidades diferenciadas de mulleres e homes e que este centrado na calidade de vida, os dereitos, a autonomía e a cidadanía activa das persoas en situación de exclusión social».

Para acadar este reto, propúxose como **obxectivo específico** «Promover un modelo innovador de colaboración interinstitucional no ámbito da inclusión social en Galicia, extensible a outros territorios do Estado español, que contribúa á articulación efectiva e cohesión das actuacións e que favoreza a homoxeneidade dos criterios de atención, igualdade no trato e no acceso aos recursos das mulleres e homes en situación de exclusión social».

Para máis información ver o sitio web: [www.emausinclue.com](http://www.emausinclue.com)

## PERSOAS DESTINATARIAS

Podemos definir como persoas **destinatarias directas** do Proxecto INclúe ás persoas que se atopan en situación de exclusión social en Galicia.

Coa crise, o novo perfil de persoa en risco de exclusión é de persoa máis nova, procedente dun contexto socioeconómico máis seguro. Mozos e mozas con dificultades para atopar emprego, persoas maiores que viron minguado o valor das súas pensións e aforros e con elas a súa calidade de vida ou persoas de 'clase media' en situación de sobre endebedamento por poñer algúns dos moitos exemplos.

Segundo a taxa AROPE, con datos da anualidade 2012/2013, o 27,3% da poboación en España (12.866,431 persoas) atópase en situación ou risco de exclusión social. No caso do contexto galego, segundo a taxa AROPE na mesma anualidade 2012/2013, era o 24,3% da poboación (672.123 persoas) a que se atopaba en situación ou risco de exclusión social. O Modelo INclúe facilitará que estas persoas reciban unha atención diferenciada segundo cada necesidade específica, cada peculiaridade, desexos e preferencias, resultando en melloras na súa calidade de vida.

Como persoas **beneficiarias indirectas** dos resultados do Proxecto INclúe identifícase o persoal técnico, traballadores e traballadoras galegos do

ámbito da inclusión social, que poidan aplicar o Modelo INclúe na súa práctica profesional diaria.

## METODOLOXÍA

Ao longo dos 17 meses de execución do Proxecto INclúe moitas foran as metodoloxías empregadas nos diferentes momentos e actividades.

Todo o traballo realizado **na fase inicial do proxecto, a fase de investigación** partiu dunha análise da literatura científica dispoñible ao redor das tendencias e innovacións que se veñen desenvolvendo no ámbito dos servizos sociais e, máis concretamente, no ámbito dos servizos sociais para a inclusión. Para iso, e a partir da Base de Datos Bibliográfica sobre Políticas Sociais que mantén o SIIIS Centro de Documentación e Estudos da Fundación Eguía Careaga, identificáronse documentos de catro tipos:

- Documentos que analizan as bases éticas e filosóficas que sustentan os programas de intervención no ámbito da exclusión, os paradigmas imperantes na actualidade no campo das políticas sociais e os elementos conceptuais -principios, valores, criterios de intervención etc.- que deben guiar a actuación pública nesta materia.
- Guías, manuais e recomendacións que permiten trasladar os elementos conceptuais previamente definidos á práctica da intervención social.
- Experiencias de boas prácticas, de carácter suficientemente amplo e adecuadamente validadas, desenvolvidas en aplicación de tales criterios nos países do noso contorno.
- Ferramentas para o diagnóstico das necesidades das persoas en situación de exclusión e para a avaliación das intervencións dirixidas a estas persoas.

Ademais, incorporouse a esta fase, unha análise para a **incorporación e aplicación da perspectiva de xénero nos procesos de inclusión social e unha análise da inclusión social en Galicia.**

Nos encontros do Grupo de Traballo INclúe utilizouse como referencia o método de investigación e aprendizaxe colectivo da realidade, baseado nunha análise crítica coa participación activa dos grupos implicados (persoas afectadas por situacións de exclusión social e profesionais que traballan en entidades de iniciativa social consolidada) que se orienta a estimular a práctica transformadora e o cambio social. Concretamente o **método da Investigación-Acción Participación (IAP)** que combina dous procesos, o de coñecer e o de actuar, e implica en ambos os dous á poboación da realidade que aborda.

En cada proxecto de IAP, os seus **tres compoñentes** combínanse en proporcións variables.

- a) A **investigación** consistiu nun procedemento reflexivo, sistemático, controlado e crítico que tiña por finalidade **estudar aspectos da realidade con expresa finalidade práctica** (no caso do Proxecto INclúe, nesta fase contouse coa colaboración do Centro de Documentación e Estudos da Fundación Eguía Careaga -SIIS, entre os meses de xullo -novembro de 2014)
- b) A **acción** non soamente é a finalidade última da investigación, senón que ela mesma representa unha fonte de coñecemento ao tempo que, a propia realización do estudo é, en si mesma, unha **forma de intervención** (esta fase comezou no proceso de identificación da necesidade do Modelo INclúe e continuou nos procesos de debate sobre os resultados da investigación e da análise dos paradigmas propostos polo equipo técnico de Emaús nos Grupos de Traballo).
- c) A **participación**. No proceso estiveron involucradas/os non soamente persoas investigadoras e profesionais, senón a comunidade destinataria do proxecto, que non son consideradas como simples obxectos da investigación, senón como suxeitos activos que contribúen a coñecer e transformar a súa propia realidade.

Ao longo da execución do proxecto celebráronse: 2 xornadas divulgativas, 3 reunións do grupo de traballo INclúe e 1 xornada de formación sobre o uso da ferramenta de valoración de forma previa ao estudo realizado polas entidades colaboradoras.

## DESCRIPCIÓN

Máis que enumerar aquí todas as actividades executadas entendemos que o axeitado é destacar as causas do bo desenlace das actividades e a adquisición de resultados esperados. O traballo de coordinación, o acompañamento e a participación por parte de todas e cada unha das entidades colaboradoras, así como das persoas afectadas por situacións de exclusión en Galicia, foron as claves do éxito do proxecto e dun excelente ambiente de traballo.

Intervencións clave e desenvolvemento destas.

O proxecto INclúe executouse ao longo de 17 meses, entre maio de 2014 e setembro de 2015 en Galicia. Moitas foron as actividades executadas para acadar os resultados previstos, e moita a comunicación entre as entidades socias e persoas implicadas no proxecto (Emaús Fundación Social, a Xunta de Galicia e EOSA) coas que se tiveron 4 reunións do «comité de seguimento do Proxecto» que eran xornadas informativas e avaliativas sobre o avance das actividades e a planificación dos próximos meses e, sobre todo, a validación dos enfoques e pasos avanzados.

O traballo de análise e de participación coas entidades colaboradoras estivo acompañado polo asesoramento do Centro de Documentación e Estudos da Fundación Eguía Careaga -SIIS, das dúas expertas en Xénero e Exclusión Social (EQUIPO EGENEX) e da asistencia técnica, para a adaptación ao contexto Galego, dun sociólogo experto en exclusión en Galicia, que acompañaron todo o proceso tanto na elaboración do modelo, coma do manual e ferramenta de valoración.

Tamén foron clave as reunións de seguimento interno realizadas entre a directora de Inclusión social de Emaús, a coordinadora da entidade en Galicia e a técnica do proxecto. Xornadas de debate e análise en profundidade sobre as claves que deben soste o Modelo INclúe, e que posteriormente foron traballadas nas sesións dos grupos de traballo coas entidades colaboradoras. Foron tres as reunións do grupo de traballo INclúe en Santiago de Compostela, no que participaron todas as entidades colaboradoras do proxecto, exemplo de consenso e participación. Estas entidades foron:

Aliad-Ultreia, Arquitectos Sen Fronteiras, Unidade de Condutas Adictivas-Asvidal, Cáritas Diocesana de Ourense, Cáritas Diocesana de Tui-Vigo, CDR O Viso (Centro Desenvolvemento Rural), Cruz Vermella, Ecos do Sur, FEAFES, Fundación JuanSoñador, Fundación Secretariado Gitano, Igaxes 3, Instituto Benéfico Social- IBS- Padre Rubinos, Plan Comunitario de Teis, Consorcio Galego de Servizos de Igualdade e Benestar e os Servizos sociais comunitarios básicos dos Concellos Santiago de Compostela, Vigo, Ourense e Viveiro.

Nestas reunións do grupo de traballo participaron persoas afectadas por situacións de exclusión social achegando a súa visión e experiencia no enfoque que se lle estaba outorgando ao modelo INclúe.

A partir dunha revisión da literatura publicada no ámbito dos servizos sociais en xeral, e dos servizos para a inclusión social en particular, seleccionáronse un total de dez grandes tendencias ou orientacións, que poderían sustentar -desde o punto de vista teórico e conceptual- un modelo innovador de atención ás persoas en situación de exclusión social severa. As orientacións seleccionadas para o Modelo INclúe son as seguintes:

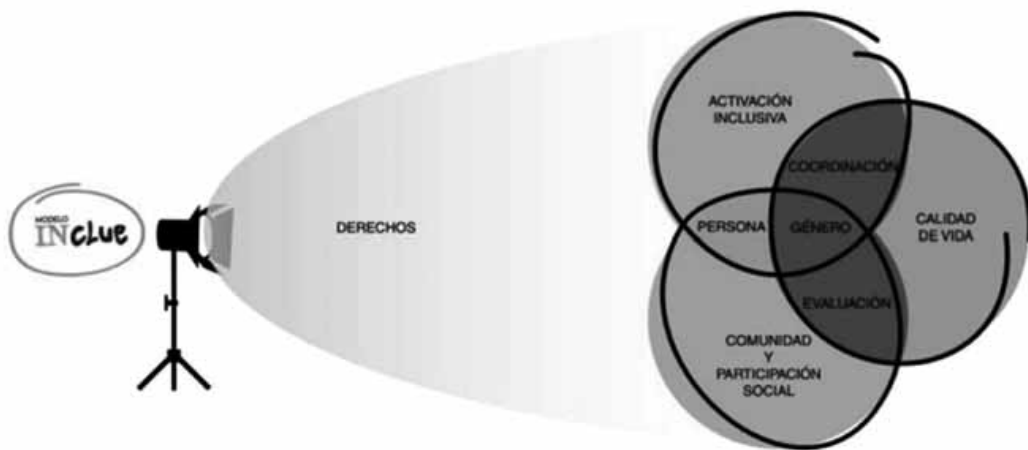
- O modelo de activación inclusiva.
- A perspectiva dos dereitos.
- A individualización da atención e a promoción da autodeterminación das persoas usuarias.
- A aposta pola desinstitucionalización e a atención na comunidade.
- A perspectiva de xénero.
- O modelo de calidade de vida e de apoios.



- O paradigma da redución de danos.
- A aposta pola participación, o voluntariado e a implicación comunitaria.
- A necesidade da coordinación interinstitucional, o traballo en rede e a continuidade de coidados.
- A práctica baseada no coñecemento.

Deste xeito, a definición do Modelo INclúe parte dunha ampla base teórica e conceptual para construír, a partir dela, un modelo de planificación da intervención social e de atención á persoa que incorpore as formulacións e prácticas profesionais de carácter innovador que se derivan dese substrato teórico.

A partir da integración de todas esas perspectivas é como poderemos identificar novos camiños desde os que pensar e actuar no ámbito da intervención social e, especificamente, na área da inclusión social. A partir das orientacións seleccionadas, o Modelo INclúe baséase no seguinte esquema conceptual:



A figura anterior quere reflectir o cambio de perspectiva que implica o Modelo INclúe, que trae consigo un cambio de perspectiva e unha nova mirada en relación cos procesos de inclusión social. Nese sentido, esta nova óptica baséase nos seguintes elementos básicos:

- Na base do modelo están os dereitos das persoas, que se constitúen como o punto de partida do modelo.
- As persoas están no centro de todas as actuacións;
- O obxectivo é a calidade de vida, á que tratamos de chegar desde unha dobre estratexia: a da activación inclusiva e a participación social.
- Para iso, apóstase por tres claves metodolóxicas básicas: a coordinación, a avaliación e a perspectiva de xénero.

Sobre estas claves ou paradigmas identificados traballouse nos indicadores que debería contemplar a Ferramenta de Valoración INclúe. Este traballo partiu dunha exhaustiva análise de tres ferramentas clave que axudaron a definir a ferramenta de valoración INclúe. Estas foron as ferramentas que miden o grao de exclusión social do Goberno Vasco, a que mide a Calidade de Vida da Generalitat de Catalunya e o Informe ISI da Xunta de Galicia. A Ferramenta de valoración INclúe agrupa 97 indicadores que valora catro criterios:

- situación social
- calidade de vida
- participación social
- algunhas cuestións en clave de dereitos

A partir de catro dimensións: benestar material, saúde, desenvolvemento persoal e vida social.

O acompañamento ao longo de todo o proceso de expertos e expertas en exclusión en Galicia e no enfoque de xénero garantía a calidade dos pasos dados.

A comunicación foi outra das claves do proceso, a través da web do proxecto [www.emausinclue.com](http://www.emausinclue.com), do facebook e o twitter da entidade Emaús comunicábanse os avances do proxecto ao tempo que se mantiña unha comunicación constante coas entidades colaboradoras a través do correo electrónico e de chamadas telefónicas.

## COORDINACIÓN E ALIANZAS

O Proxecto INclúe é unha iniciativa financiada polo Mecanismo Financeiro do Espazo Económico Europeo (EEA Grants 2009-2014) xerada desde a colaboración interinstitucional, a partir da constitución **dun partenariado conformado por tres entidades**: O Grupo Emaús Fundación Social, a Dirección Xeral de Inclusión Social da Consellería de Política Social da Xunta de Galicia e a consultora EOSA (Estratexia e Organización, SA), socia tecnolóxica do proxecto.

O proxecto conta tamén con diferentes **entidades colaboradoras**:

**14 entidades sociais** con experiencia no desenvolvemento de actuacións en favor da inclusión social en Galicia (Cruz Vermella, Arquitectos sen Fronteiras, Cáritas Diocesana de Ourense, Cáritas Diocesana de Tui-Vigo, Fundación Secretariado Gitano, FEAFES Galicia, Fundación JuanSoñador, Igaxes3, Centro de Desenvolvemento Rural (CDR) O Viso, Ecos do Sur, Institución Benéfico social Padre Rubinos, Aliad-Ultreia, Asvidal, Plan Comunitario de Teis) **4 corporacións locais** e o Consorcio Galego de Servizos de Igualdade e Benestar.

Emaús, en calidade de entidade promotora do proxecto, asumiu o reto de identificar un novo marco conceptual de referencia, o **Modelo INclúe**, que redefinise as claves dunha atención de calidade para todas as entidades público-privadas que interveñen no ámbito da inclusión social. Estas claves foron consensuadas coa Xunta de Galicia e traballadas conxuntamente coas entidades colaboradoras a través da dinamización do grupo de traballo INclúe

O proxecto INclúe é un exemplo do traballo coordinado, en alianza con numerosas entidades diferentes que mediante o seu esforzo desinteresado apostaron en todo momento por achegar o consenso participativo. O obxectivo era claro: definir as claves dun novo modelo que mellore a atención e o coidado das persoas afectadas por situacións de exclusión social en Galicia. Os resultados, un éxito para compartir.

## PROMOCIÓN E DIFUSIÓN

Emaús Fundación Social contou, ao longo do proxecto co asesoramento do Equipo de Comunicación dos Servizos Centrais de Emaús Fundación Social. Definiuse un **plan de comunicación específico para o Proxecto INclúe** no que se determinou a análise do público obxectivo do proxecto, analizouse a imaxe e o xeito de comunicar á realidade da exclusión social en coherencia coas claves do Modelo INclúe, o uso das ferramentas *on line* e *off line* etc.

Ao longo da execución do proxecto, moitas foron as notas de prensa e as noticias que se foron colgando nas diferentes redes sociais e páxina web de Emaús Fundación Social.

O proxecto deseñou unha **web específica** [www.emausinclue.com](http://www.emausinclue.com) que se actualizaba constantemente segundo avanzaba o proxecto.

Todas as xornadas do grupo de traballo INclúe así como as xornadas, de presentación e peche, foron publicitadas e comunicadas nas **redes sociais de Emaús Fundación Social** (Facebook, Twitter) así como na **web** da Xunta de Galicia.

A **xornada de presentación de marzo de 2015**, foi moi difundida en **diferentes espazos**, estaba dirixida a todos os axentes galegos interesados no ámbito da inclusión social, isto é entidades sociais, organizacións representativas da sociedade civil, empresas; entidades públicas, e calquera cidadán con interese na materia.

Logo de rematar o financiamento externo da EEA Grants, o proxecto visibilizárase a través da súa participación na **Conferencia Europea de Servizos Sociais da Haia**, no mes de xuño de 2016 e no **II Congreso Internacional de Traballo Social da Universidade da Rioxa**, no mes de abril de 2016.

## PARTICIPACIÓN DAS PERSOAS DESTINATARIAS E DA COMUNIDADE

O proxecto INclúe, na súa aposta de cambio de modelo na atención ás persoas en situación de exclusión social, incorporou, ao longo das diferentes fases de execución do proxecto, a participación real das persoas afectadas. Así, contouse coa opinión, valoración e participación de persoas afectadas por situacións de exclusión social:

- Nas reunións do **Grupo de Traballo INclúe**. Encontros nos que ao redor de 30 persoas intercambiaban opinións e experiencias en diferentes mesas de traballo participativas. Nestas contouse coa participación de persoas afectadas por situacións de exclusión que colaboraron na definición compartida do Modelo INclúe coas entidades colaboradoras do proxecto (organizacións públicas e privadas que se implicaron no desenvolvemento do proxecto de xeito voluntario para definir a base conceptual do Modelo INclúe así como para probar a ferramenta informática que permita valorar o grao de exclusión social no que se atopa unha persoa).
- Na definición e desenvolvemento da **pilotaxe da ferramenta de valoración**.
- Nas **xornadas divulgativas do proxecto**.

Sobre a incorporación das persoas afectadas por situacións de exclusión social ao Proxecto INclúe, paga a pena destacar que outra das apostas do proxecto INclúe foi poñerlle «cara» á exclusión social, xa que unha simple busca en internet de imaxes sobre esta realidade conduce ao visionamento de deseños, pictogramas, debuxos impersoais ou realidades de subdesenvolvemento de diferentes comunidades rurais internacionais.

A **exclusión social ten rostro propio**, con nome e apelido. A implicación de persoas afectadas por situacións de exclusión social, e a cesión da súa imaxe, permitiu poñerlle cara a esta grave problemática que afecta a un grupo demasiado amplo de persoas.

## RESULTADOS E IMPACTO

Os resultados do proxecto foron moi satisfactorios, non só por cumprir os obxectivos inicialmente formulados, senón tamén por construír de xeito compartido a definición conceptual do Modelo INclúe e contar actualmente con tres resultados intelectuais de peso:

- 1) A definición do propio **Modelo INclúe**: a aposta por unha atención de calidade no ámbito da inclusión social.
- 2) O **Manual INclúe**: unha ferramenta para a aplicación dun novo enfoque na atención a persoas en situación de exclusión social». Trátase dun manual de atención a persoas en situación de exclusión

social, que achega orientacións prácticas para a implantación do modelo INclúe.

- 3) Unha ferramenta informática innovadora para facilitar a valoración técnica da exclusión social con criterios homoxéneos e que sexan susceptibles de ser aplicados polas entidades públicas e privadas implicadas en combater a exclusión social. Esta ferramenta que permite valorar o grao de exclusión social no que se pode chegar a atopar unha persoa (leve, moderado ou grave) pode verificarse no sitio web: <http://valoracion.emausinclue.com/inclue.zip>

Ademais de todo iso, o feito de que estes resultados se alcancen nun marco de colaboración interinstitucional, cun alto grao de participación e compromiso por parte das entidades socias e colaboradoras, no que as persoas directamente afectadas por situacións de exclusión social participan activamente e en espazos compartidos con responsables e persoal técnico das organizacións, supón, en si mesmo, un dos factores que maior satisfacción xera nesta iniciativa.



Publicación Manual INclúe



Publicación: Modelo INclúe

## APRENDIZAXES DA EXPERIENCIA

A experiencia de sacar adiante o Modelo e a Ferramenta de Valoración INclúe foi un aprendizaxe profesional e coma entidade dende o momento da presentación da proposta.

Entre outras moitas, enumeramos algunhas das aprendizaxes realizadas ao longo dos meses de execución do proxecto:

- A importancia de facer partícipes as persoas afectadas por situacións de exclusión social na toma de decisións foi unha experiencia pertinente, gratificante e útil.
- As claves dun bo proxecto son unha boa comunicación e o traballo compartido e participado.

- Asesoramento de expertos e expertas que avalen o traballo realizado é unha garantía de calidade.
- É necesario pararse e reformularse como é a nosa práctica profesional diaria para melloralas.
- As persoas son as que deben estar no centro de toda intervención ou acompañamento social e é preciso e saudable reflexionar e falar con naturalidade, sen complexos, de conceptos un pouco «tabús» no noso ámbito como son: a asistencia, a cronificación, os cuidados e a importancia dos afectos e da xeración de vínculos para a construción dun itinerario de apoio efectivo e respectuoso orientado á mellora da calidade de vida das persoas en situación de exclusión social.

## CONCLUSIÓNS

A complexidade das situacións e os procesos asociados á exclusión social, así como o resultado das medidas e os modelos actuais orientados a favorecer a inclusión social, fan cada vez máis evidente a necesidade dun cambio de modelo de atención ás persoas que se atopan nesta situación. Á preocupación polo incremento das desigualdades, ao alto grao de precariedade e aos efectos que a perda da calidade de vida nestes anos de crise económica tiveron sobre as situacións das persoas que se atopan establemente instaladas na exclusión súmase, por unha banda, a necesidade de identificar un novo marco conceptual de referencia que redefina as claves dunha atención de calidade para todas as entidades público-privadas que interveñen no ámbito da inclusión social e, por outra, a necesidade de reflexión, análise, reposicionamento e reparación da práctica profesional para abordar e fomentar un itinerario de cambio, dende a coherencia e a sustentabilidade do sistema actual, cara a un escenario caracterizado por unha cultura de atención que recoñeza as necesidades diferenciadas de mulleres e homes e que estea centrado na calidade de vida, os dereitos, a autonomía e a cidadanía activa das persoas.

Esta preocupación e necesidade de cambio de modelo que Grupo Emaús Fundación Social viña compartindo con outros axentes é, precisamente, a que motiva a formulación e liderado do Proxecto Inclúe: Innovación para a Inclusión Social. Unha iniciativa xerada dende a colaboración interinstitucional a partir da constitución dun partenariado entre Emaús Fundación Social, a Dirección Xeral de Inclusión Social da Consellería de Política Social da Xunta de Galicia e a consultora EOSA (Estratexia e Organización, SA). O Programa de Cidadanía Activa cofinanciado polo Mecanismo Financeiro do Espazo Económico Europeo (EEA Grants) e operado pola Plataforma de ONG de Acción Social, ofreceu o marco financiador que posibilitou o desenvolvemento desta iniciativa e do reto que comporta. Un reto que ao longo dos 17 meses de duración do proxecto foi tamén compartido por outras 14 entidades sociais con contrastada

experiencia no desenvolvemento de actuacións a favor da inclusión social en Galicia, catro corporacións locais e o Consorcio Galego de Servizos de Igualdade e Benestar.

Así, o proxecto Inclúe tivo por diante un reto importante; achegar avances na procura de solucións para un dos desafíos máis complexos aos que se enfronta neste momento a sociedade, a aposta pola atención de calidade ás mulleres e aos homes que sofren situacións de exclusión social. Todo iso, apostando por promover a innovación social como forma renovada para facer fronte ao desafío exposto.

O proxecto partiu dunha fase de reflexión, análise, reposicionamento e reparación da nosa práctica profesional que se apoiou na colaboración co SIIS, Centro de Documentación e Estudos da Fundación Eguía Careaga, para deseñar un manual de atención a persoas en situación de exclusión social, que incorpore indicadores de calidade necesarios, formulados nas claves nas que se definiu o Modelo Inclúe. Nesta reflexión, acompañáronnos o equipo EGENEX, co obxecto de ofrecer pautas para a incorporación da perspectiva de xénero na aplicación do modelo e expertos da exclusión social en Galicia co obxecto de garantir a adaptación do Modelo ao contexto galego.

Por outra banda, apoiándose no uso da tecnoloxía social e o coñecemento, priorizando a revalorización das persoas, a súa dignidade e calidade de vida, tratouse de desenvolver un manual que propón ferramentas, metodoloxías e identificación de boas prácticas que conxuguen as perspectivas técnicas que están na base do Modelo Inclúe, coas perspectivas das persoas en situación de exclusión social e que permitan o traballo conxunto entre todos os axentes implicados nos procesos de inclusión.

Neste sentido, foi clave a creación de espazos de encontro, debate e reflexión de carácter multidisciplinar que trataron de integrar a perspectiva das administracións públicas e as institucións privadas, a experiencia dos e das profesionais e o coñecemento das persoas en situación de exclusión social. Espazos que favoreceron a cocreación do modelo de atención Inclúe.

Estas foron as claves dun proceso exitoso e dunha práctica que merece ser compartida pola metodoloxía utilizada e os resultados acadados.

## **AGRADECEMENTOS**

O noso agradecemento pola súa implicación no proxecto ás **persoas afectadas por situacións de exclusión** que nos acompañaron na definición do Modelo Inclúe e que no están a acompañar na súa aterraxe á realidade.

Tamén ás **entidades socias**, Xunta de Galicia e EOSA, así como a aquelas de carácter público e privado que formaron parte do **Grupo de Traballo Inclúe**, pola súa implicación e compromiso. Grazas a todas elas:

Aliad-Ultreia- Arquitectos Sen Fronteiras- Asvidal- Cáritas Diocesana de Ourense- Cáritas Diocesana de Tui-Vigo- CDR O Viso- Concello de Santiago de Compostela- Concello de Ourense- Concello de Vigo- Concello de Viveiro- Consorcio Galego de Servizos de Igualdade e Benestar- Cruz Vermella- Ecos do Sur- Feafes Galicia- Fundación JuanSoñador- Fundación Secretariado Gitano- IBS Padre Rubinos- Igaxes 3- Plan Comunitario de Teis.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguirre, B. (2013). «El acompañamiento social personalizado como fórmula innovadora de respuesta a personas con trastorno mental y en exclusión social». Zerbitzuan, n.º 54, 127-137 pp.
- Asociación Zubietxe y Fundación EDE (2013). *Proyecto piloto para el acompañamiento social personalizado como fórmula innovadora de respuesta a personas con trastorno mental y en exclusión social*. Bilbao, Asociación Zubietxe, 159 pp.
- Baptista, I. (2010). «Women and homelessness». En: *Homelessness research in Europe*. Bruselas, European Federation of National Organisations Working with the Homeless, 163-186 pp.
- Boyle, D. et al. (2006). *Hidden work. Co-production by people outside paid employment*. York, Joseph Rowntree Foundation, 98 pp.
- Buntinx, W. H. E. et al. (2010). «Models of disability, quality of life, and individualized supports: implications for professional practice in intellectual disability». *Journal of Policy and Practice in Intellectual Disabilities*, vol. 7, n.º 4, 283-294 pp.
- Cáritas Diocesana de Bilbao y Médicos del Mundo (2013). *Manual de buenas prácticas para la creación de alternativas de intervención dirigidas a la población drogodependiente en situación de exclusión social: un nuevo paradigma de intervención*. Bilbao, Cáritas Diocesana de Bilbao, Médicos del Mundo, 130 pp.
- Carr, S. (2012). «Personalisation: a rough guide». Serie: Adults' Services Scie Guide, n.º 47. Londres, Social Care Institute for Excellence, 107 pp.
- Damonti, P. (2014). «Una mirada de género a la exclusión social. VII Informe sobre exclusión y desarrollo social en España». Serie: *Documento de Trabajo*, n.º 3.1, Madrid, Fundación FOESSA, Cáritas Española Editores, 36 pp.
- Departamento de Empleo y Asuntos Sociales (2012). Instrumento técnico común de valoración de la exclusión social/ Instrumentos comunes de diagnóstico social y valoración de la exclusión. Terminología y criterios: Ámbito salud. Ámbito económico, laboral y residencial. Ámbito personal. Ámbito social/ Decreto 385/2013, de 16 de julio, por el que se aprueba el



Instrumento de Valoración de la Exclusión Social. Vitoria-Gasteiz, EuskoJaurlaritza-Gobierno Vasco, 69 pp.

- DESC (2012). *DESC Vulnerability Assessment Tool for determining eligibility and allocating services and housing for homeless adults*. Seattle, DESC, 11 pp.
- Díaz-Veiga, P. et al. (2014). Modelo de atención centrada en la persona. Cuadernos prácticos. 6. «Unidades de convivencia para personas que necesitan ayuda»/ *Pertsonarengan oinarritutako arreta-eredua. Koaderno praktikoak*. 6. «Laguntza behar duten pertsonentzako bizikidetzak-unitateak». EuskoJaurlaritza-Gobierno Vasco, Fundación Matía, 22, 22 pp.
- European Anti Poverty Network España (2010). *Guía metodológica de la participación social de las personas en situación de pobreza y exclusión social*. Madrid, European Anti Poverty Network España, 91 pp.
- European Social Network (2012). Salud mental y bienestar en Europa. Un enfoque comunitario centrado en la persona. Brighton, European Social Network, 36 pp.
- Fantova, F. (2008). «Sistemas públicos de servicios sociales. Nuevos derechos, nuevas respuestas». Serie: Derechos Humanos, n.º 49, Bilbao, Instituto de Derechos Humanos Pedro Arrupe, 156 pp.
- Federación Sartu (2013). Nuevas herramientas profesionales para nuevos itinerarios de incorporación social. Bilbao, Federación Sartu, 82 pp.
- Federación Sartu (2013). Trabajos en beneficio de la comunidad en el marco de las políticas de garantía de ingresos. Bilbao, Federación Sartu, 181 pp.
- Garay, M. et al. (2012). «Evolución del Programa de Asistencia Psiquiátrica a Personas Sin Hogar con Enfermedad Mental Grave en el municipio de Bilbao». Zerbitzuan, nº 52, 179-190 pp.
- Ginzler, J. A. e Monroe-DeVita, M. (2010). *Downtown Emergency Service Center's Vulnerability Assessment Tool for individuals coping with chronic homelessness. A Psychometric Analysis*. Washington, Washington Institute for Mental Health Research and Training, 8 pp.
- Goikoetxea, M. (2013). «Ética y buen trato a personas mayores». *Sociedad y Utopía: Revista de Ciencias Sociales*, n.º 41, 424-448 pp.
- Gómez, M. P. e Díaz, P. (coords.) (2012). *Decálogo para el buen trato a las personas mayores*. Madrid, Sociedad Española de Geriátrica y Gerontología, 19 pp.
- Grupo de Alojamiento de EAPN Madrid (2013). *El modelo Housing First, una oportunidad para la erradicación del sinhogarismo en la Comunidad de*

Madrid. Madrid, Red Madrileña de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social, 39 pp.

- Hänninen, E. (2012). «Choices for Recovery. Community based rehabilitation and the clubhouse model as means to mental health reforms». Serie: *Report*, n.º 50/2012. Helsinki, National Institute for Health and Welfare, 109 pp.
- Harpur, P. (2012). «Embracing the new disability rights paradigm: the importance of the Convention on the Rights of Persons with Disabilities». *Disability and Society*, vol. 27, n.º 1, 1-14 pp.
- Hough, J. e Rice, B. (2010). *Providing personalised support to rough sleepers. An evaluation of the City of London pilot*. York, Joseph Rowntree Foundation, 64 pp.
- Iáñez, A. (2010). *Exclusión y diversidad funcional. Una propuesta de intervención social basada en el modelo de vida independiente*. 22 pp.
- Johnsen, S. e Teixeira, L. (2010). *Staircases, elevators and cycles of change. 'Housing first' and other housing models for homeless people with complex support needs*. Londres, Crisis, 40 pp.
- Mansell, J. et al. (2011). «Desinstitucionalización y vida en la comunidad. Declaración del Grupo de Investigación sobre Política y Práctica Comparativas, de la Asociación Internacional para el Estudio Científico de las Discapacidades Intelectuales (IASSID)». *Zerbitzuan*, n.º 49, 137-146 pp.
- Martínez, T. (2011). «La atención gerontológica centrada en la persona»/ *Pertsonarengan oinarritutako arreta gerontologikoa*. Serie: *Documentos de Bienestar Social-Gizartea Hobetuz*, n.º 76. Vitoria-Gasteiz, Eusko Jaurlaritza-Gobierno Vasco, 213, 214 pp.
- Martínez, T. (2013). «La atención centrada en la persona. Algunas claves para avanzar en los servicios gerontológicos». *Actas de la Dependencia*, n.º 8, 25-47 pp.
- Martínez, T. et al. (2014). *Modelo de atención centrada en la persona. Cuadernos prácticos. 1*. «La atención centrada en la persona. ¿En qué consiste este modelo de atención?»/ *Pertsonarengano inarritutako arreta-eredua. Koaderno praktikoak. 1*. «Pertsonarengano inarritutako arreta. Zertan datza arreta-eredu hau?». Eusko Jaurlaritza-Gobierno Vasco, Fundación Matía, 24, 24 pp.
- Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad (2011). «Configuración de una red local de atención a personas sin hogar integrada en el Sistema Público de Servicios Sociales. 100 argumentos y propuestas». Serie: *Informes, Estudios e Investigación 2011*. Madrid, Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad, 63 pp.

- Netten, A. et al. (2012). «Personalisation through individual budgets: does it work and for whom?» *British Journal of Social Work*, vol. 42, n.º 8, 1556-1573 pp.
- Otto, H. U. et al. (eds.) (2009). *Evidence-based practice. Modernising the knowledge base of social work?*  
Leverkusen Opladen, Barbara Budrich, 252 pp.
- Pauly, B. et al. (2013). «Housing and harm reduction: what is the role of harm reduction in addressing homelessness?» *International Journal of Drug Policy*, vol. 24, n.º 4, 284-290 pp.
- Petr, C. G. e Walter, U. M. (2009). «Evidence-based practice. A critical reflection». *European Journal of Social Work*, vol. 12, n.º 2, 221-232 pp.
- Pisonero, S. (2007). «La discapacidad social, un modelo para la comprensión de los procesos de exclusión». *Zerbitzuan*, nº 41, 99-106 pp.
- Potter-King, G. e De Jong, I. (2013). *Intensive case management considerations to improve housing stability amongst women involved in high-risk and/or exploitative situations. Final report*. Edmonton, Homeward Trust Edmonton, 42 pp.
- Prioridad Últimos (2010). «Marco de intervención con personas en grave situación de exclusión social». Serie: *Reflexiones y Marcos de Acción*, n.º 2, Madrid, Cáritas Española, 64 pp.
- Ramírez de Arellano, A. (dir.) (2012). *Coaching para adictos. Integración y exclusión social*. Madrid, Fundación Atenea Grupo Gid, 178 pp.
- Raya, E. e Zalakain, J. (2011). «Política por evidencias: la información en los procesos de toma de decisiones en los proyectos sociales». En: *Herramientas para el diseño de proyectos sociales*. Serie: *Material Didáctico*. Trabajo Social, n.º 1, Logroño, Universidad de La Rioja, 25-35 pp.
- Schalock, R. L. e Verdugo, M. A. (2007). «El concepto de calidad de vida en los servicios y apoyos para personas con discapacidad intelectual». *Siglo Cero*, vol. 38(4), n.º 224, 21-36 pp.
- Servicio Provincial de Drogodependencias (2014). Escala de valoración del riesgo de exclusión social. Cádiz, Diputación de Cádiz, 27 pp.
- SIIS-Centro de Documentación y Estudios (2011). *Tendencias, innovaciones y buenas prácticas internacionales en el ámbito del voluntariado*. Donostia-San Sebastián, Fundación Eguía-Careaga, 59 pp.
- SIIS Centro de Documentación y Estudios (2012). *Activación y derecho a la inclusión en el marco de las políticas de empleo y de garantía de ingresos en la CAPV/ Aktibazioa eta gizarteratzako eskubidea, EAEko enpleguko*

*eta diru-sarrerak bermatzeko politiken esparruan*. Vitoria-Gasteiz, Eusko Jaurlaritzza-Gobierno Vasco, 119, 115 pp.

- SIIIS Centro de Documentación y Estudios (2012). «Vivir mejor. Cómo compaginar derechos individuales y condicionantes organizativos». Serie: *Buenas Prácticas en la Atención a Personas con Discapacidad*, Vitoria-Gasteiz, Diputación Foral de Álava, 86 pp.
- SIIIS Centro de Documentación y Estudios (2013). *Estudio sobre la situación de las personas en situación de exclusión residencial grave en la CAPV*. Vitoria-Gasteiz, Eusko Jaurlaritzza-Gobierno Vasco, 243 pp.
- Social Care Institute for Excellence (2013). «Co-production in social care: what it is and how to do it». Serie: *Adults' Services Scie Guide*, n.º 51. Londres, Social Care Institute for Excellence, 71 pp.
- Soulet, M. H. (2007). «La reconnaissance du travail social palliatif». *Dépendances*, n.º 33, 14-18 pp.
- Valls, F. e Belzunegui, A. (2014). «La pobreza en España desde una perspectiva de género. VII Informe sobre exclusión y desarrollo social en España». Serie: *Documento de Trabajo*, n.º 23, Madrid, Fundación FOESSA, Cáritas Española Editores, 36 pp.
- Van Loon, J. (2009). «Un sistema de apoyos centrado en la persona. Mejoras en la calidad de vida a través de los apoyos». *Siglo Cero*, vol. 40(1), n.º 229, 40-53 pp.
- Varios autores (2012). «Les effets sur les publics». *Informations Sociales*, n.º 169, 14-45 pp.
- Varios autores (2014). «Housing homeless people in Europe». *European Journal of Homelessness*, vol. 8, n.º 1, 118 pp.
- Verdugo, M. A. et al. (2007). «Construcción de escalas de calidad de vida multidimensionales centradas en el contexto: la Escala Gencat». *Siglo Cero*, vol. 38(4), n.º 224, 57-72 pp.
- Verdugo, M. A. (dir.) et al. (2008). Escala Gencat. Informe sobre la creació d'una escala multidimensional per avaluar la qualitat de vida de les persones usuàries dels serveis socials a Catalunya. Barcelona, Institut Català d'Assistència i Serveis Socials, 343 pp.
- Verdugo, M. A. (dir.) et al. (2009). *Escala Gencat. Manual d'aplicació d' l'Escala Gencat de Qualitat de vida*. Barcelona, Institut Català d'Assistència i Serveis Socials, 76 pp.
- Verdugo, M. A. (dir.) et al. (2009). *Formulari de l'Escala Gencat de Qualitat de vida*. Barcelona, Institut Català d'Assistència i Serveis Socials, 6 pp.

- Verdugo, M. A. et al. (2012). «The concept of quality of life and its role in enhancing human rights in the field of intellectual disability». *Journal of Intellectual Disability Research*, vol. 56, n.º 11, 1036-1045 pp.
- Verdugo, M. A. (dir.) et al. (2013). *Model qualitat de vida. Informe sobre els perfils de servei basats en el model de qualitat de vida per als serveis socials especialitzats de Catalunya*. Barcelona, Departament de Benestar Social i Família, Generalitat de Catalunya, 88 pp.
- Vilà, A. (2010). *Tendencias de la nueva legislación de los servicios sociales*. Madrid, EAPN España, 240 pp.
- Zalakain, J. (1999). «Marcos teóricos y modelos de evaluación». *Boletín CDD*, n.º 55, 1-1 pp.