

Fomento de la resiliencia en los servicios sociales mediante la gestión de la demanda

RESUMEN EJECUTIVO



Este Resumen ejecutivo del informe “Fomento de la resiliencia en los servicios sociales mediante la gestión de la demanda” se publica como resultado de la reunión anual de 2023 del Grupo de trabajo sobre “Resiliencia y transformación de los servicios sociales” de European Social Network. Lea el informe completo para obtener una explicación exhaustiva de la gestión de la demanda en los servicios sociales, gráficos, datos y ejemplos de los factores que impulsan la demanda en los servicios sociales en toda Europa, así como el marco de gestión de la demanda detallado para fomentar servicios sociales resilientes respaldado por casos prácticos.

¿Por qué debemos hablar de la gestión de la demanda?

La demanda de atención social, asistencia y protección está aumentando rápidamente en Europa, impulsada por una variedad de factores externos e internos. Este incremento de la demanda ejerce una importante presión sobre los servicios sociales públicos, que se enfrentan a restricciones presupuestarias y problemas de contratación y retención de personal. No satisfacer esta creciente demanda también podría llevar a la desigualdad y la división dentro de las comunidades a las que atienden los servicios sociales. La gestión de la demanda puede ayudar a empoderar a los servicios sociales para abordar estos desafíos.

Aplicación de la gestión de la demanda a los servicios sociales

La gestión de la demanda implica abordar de manera eficiente las diversas necesidades de las personas que acuden a los servicios sociales. Esto abarca una amplia variedad de apoyo, desde el pago de prestaciones sociales hasta cuidados de larga duración, y tiene como objetivo proporcionar soluciones personalizadas y efectivas. Gestionar la demanda requiere un enfoque polifacético que ayude a planificar y asignar recursos de manera adecuada para garantizar resultados de calidad para las personas beneficiarias. La gestión de la demanda también brinda a los servicios sociales la oportunidad de desarrollar nuevos enfoques y de adaptar los servicios para abordar el ciclo continuo de gestión de crisis y fomentar la resiliencia.

Factores que impulsan la demanda

Los datos recopilados por European Social Network (ESN) de diversas organizaciones públicas de servicios sociales de toda Europa han identificado que la demanda de atención y apoyo social está impulsada tanto por factores externos como internos. Los cambios demográficos, la desigualdad económica y las crisis globales contribuyen al aumento de la demanda. Los desafíos organizativos y de personal en los servicios sociales también pueden generar demanda involuntariamente.

Propuesta de un marco de gestión de la demanda para servicios sociales resilientes

Los responsables de los servicios sociales que diseñan un marco de gestión de la demanda para su organización deben comprender las causas fundamentales de la demanda en sus comunidades. Para abordar la creciente demanda de servicios sociales, ESN propone un marco para la gestión de la demanda con el objetivo de mejorar la resiliencia de las organizaciones de servicios sociales y el cuidado y apoyo brindado a sus comunidades. Este marco se centra en cinco pilares:

1. Diseño de un proceso centrado en la persona:

un enfoque centrado en la persona garantiza que los servicios sociales aborden adecuadamente las necesidades individuales y promuevan la autonomía de las personas beneficiarias, lo que reduce la demanda. Esto implica evaluaciones individualizadas, empoderar a las personas para moverse por el sistema social de manera independiente, brindar apoyo con umbrales de cualificación bajos, involucrar a las personas en la toma de decisiones sobre su cuidado y apoyo, y garantizar la autosuficiencia como resultado de los servicios.

2. Modelo de cuidado y apoyo proactivos:

al invertir en la prevención y la intervención temprana, los servicios sociales pueden reducir la demanda de intervenciones reactivas en crisis que requieren más recursos. Las medidas universales de prevención, el trabajo social basado en las relaciones, la promoción de la salud y el desarrollo comunitario contribuyen a este modelo.

3. Colaboración y asociación:

para garantizar un enfoque integral para satisfacer necesidades complejas y diversas, la gestión de la demanda implica la colaboración con organizaciones relevantes, tanto dentro como fuera del sector de los servicios sociales. Crear asociaciones formales, utilizar sistemas compartidos de tecnología de la información (como sistemas de gestión de casos) y obtener la aprobación de los profesionales son aspectos fundamentales de una colaboración efectiva.

4. Enfoques basados en datos habilitados por la tecnología:

utilizar datos para comprender y prever la demanda es fundamental para tomar decisiones sobre dónde dirigir los recursos para abordar la demanda. La tecnología, como el análisis predictivo y las herramientas digitales, puede facilitar la recopilación, el análisis y la comunicación de datos.

5. Un personal resiliente:

un personal bien planificado, formado y respaldado es esencial para brindar atención y apoyo proactivos y centrados en la persona que reduzcan la demanda. La atracción y retención de trabajadores sociales, la redistribución de las funciones y responsabilidades laborales según la formación y la experiencia, la promoción del desarrollo de habilidades y el fomento un buen liderazgo contribuyen a construir un personal resiliente.