

Fundació

**iSocial**

innovació en l'acció social

## **DOCUMENT DE BASES**

Novembre de 2018

# Contingut

1. Visió
2. Anàlisi
3. Missió
4. Principis
5. Valors
6. Objectius
7. Activitats
8. Àmbits d'innovació
9. Reptes principals

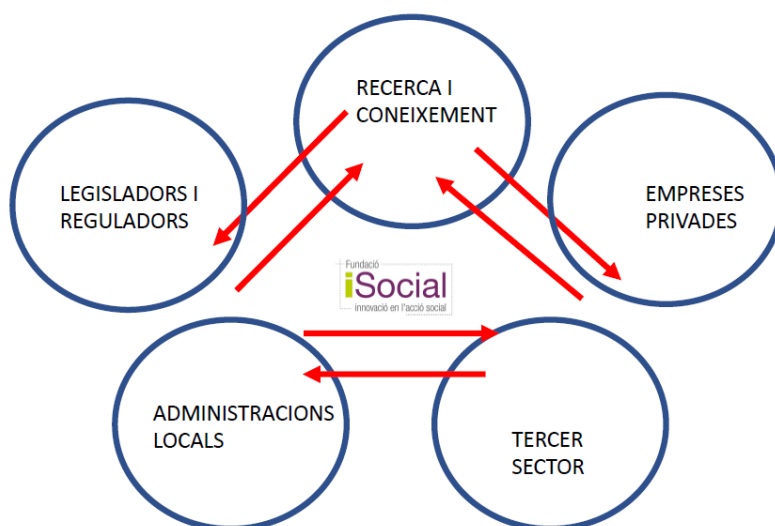
# 1. Visió

**Innovar en l'acció social és avui imprescindible a Catalunya** per garantir un impacte transformador sobre el conjunt de la societat, que contribueixi a la igualtat de drets, a la prosperitat i millora global de la qualitat de vida del conjunt de la ciutadania, especialment les persones i les comunitats en situació de vulnerabilitat.

En una societat que ha esdevingut molt més complexa, els diversos agents del nostre sistema de benestar necessiten **invertir en coneixement** per revisar constantment la vigència dels conceptes que han de fonamentar la seva actuació, així com **dotar-se d'eines, procediments, nous models i noves pràctiques professionals** que siguin capaços de donar una millor resposta a les necessitats socials del present i anticipar-se a les futures.

**Des de la Fundació iSocial volem impulsar i liderar la innovació en el sector de l'acció social de Catalunya** per desenvolupar noves formes d'intervenció comunitària i d'atenció a les persones, assegurar l'existència d'organitzacions nascudes de la mateixa dinàmica social que puguin dur-les a terme, reorientar el rol dels professionals que hi intervenen, i impulsar els canvis sistèmics que ho facin possible.

Amb aquest objectiu, des de la Fundació iSocial **ens proposem actuar com a frontissa entre els àmbits del coneixement i de l'acció**, fent de pont entre universitats, institucions legislatives i reguladores, les Administracions i entitats socials que presten serveis, i les empreses tecnològiques i d'innovació.



Per aconseguir-ho, des de la Fundació iSocial aspirem a:

- **Reunir persones i organitzacions pioneres**, amb visió estratègica, coneixement i capacitats.
- **Sumar forces amb altres agents de la societat** que estan disposats a contribuir a la millora del sector d'acció social.
- **Impulsar l'autocrítica dins del sector social**, per avançar a partir del coneixement de les dificultats que té el sector per innovar i transformar-se
- **Aprofitar la forta posició de Catalunya en R+D+I** per traslladar aquest coneixement al sector de l'acció social.
- **Promoure l'alineament entre el món de la recerca i les necessitats d'innovació** que té el sector d'acció social
- **Atraure fons que financen la innovació** cap a projectes d'acció social d'alt impacte i alt valor estratègic.
- **Aprofundir les potencialitats del benchmarking**, amb organitzacions d'altres països interessades a intercanviar models i a aprendre els uns dels altres.

## 2. Anàlisi

Des de fa dècades la nostra societat experimenta **canvis socials accelerats i de gran profunditat**, alguns dels quals s'han accentuat amb la crisi econòmica dels darrers anys. Tanmateix, el nostre model d'acció social no s'ha adaptat a aquesta evolució amb l'agilitat que seria necessària, i cada vegada presenta un desajust més evident entre les situacions que intenta afrontar i les solucions que utilitza per fer-ho.

Es tracta d'un model que nasqué en un context de desenvolupament industrial, d'estructura poblacional, de consciència ciutadana i de situacions de vulnerabilitat molt diferent a l'actual, i en què **les respostes que potser van funcionar bé en el passat ja no són adequades per al moment present** i encara menys per als reptes que haurà d'afrontar la nostra societat en les properes dècades. Perquè fenòmens avui ja consolidats i coneguts han modificat profundament els individus i la societat: **noves dinàmiques socioeconòmiques generadores de major desigualtat i que incrementen el risc d'exclusió social**; **l'envelliment de la població** a causa de l'augment de l'esperança de vida i de la reducció de les taxes de natalitat; **la modificació de l'estructura de les llars** com a conseqüència dels nous models familiars; **la incorporació de les dones al mercat laboral** i la transformació dels rols de gènere; **les mutacions del treball assalariat** en el context d'una economia globalitzada i terciaritzada; **la creixent diversitat cultural** de les àrees urbanes com a conseqüència de l'acceleració dels fluxos migratoris; i, sobretot, **la penetració de la tecnologia i de les TIC** en totes les dimensions de l'activitat humana, que ha desenvolupat canvis profunds en la manera de ser i de fer de les persones.

Especialment els atributs vinculats a les TIC (innovació, accessibilitat, immediatesa, transparència...) han transformat les dinàmiques de l'economia global, les expectatives, els comportaments, els estils de vida, les eines de treball, i les relacions socials dels ciutadans i han generat una nova cultura en la qual **la capacitat l'elecció, l'accés a la informació i al coneixement, i l'exigència de drets, han esdevingut irrenunciables**. I si hi afegim els importants canvis socials que aquests atributs han generat (el moviment, la diversitat, l'exigència d'eficiència, els canvis en el model productiu...), tot plegat dibuixa un context en el qual tot es mou i transforma, i el què i el com de sempre ja no són útils ni per avui ni per a la societat del demà.

Alhora, aquestes transformacions han generat una nova **estructura de riscos i de vulnerabilitats socials molt més complexa** que la del passat industrial, i han comportat l'aparició de nous fenòmens com la desqualificació laboral, la precarietat laboral, la vulnerabilitat residencial, la pobresa energètica, la gentrificació, la soledat i l'aïllament relacional, les dificultats per conciliar les tasques de cura a la llar i l'activitat laboral, l'esclatxa tecnològica, etc.

En les darreres dècades el **dret internacional dels Drets Humans** ha vingut assenyalant el camí que cal seguir a l'hora de buscar respostes a aquest nou escenari. El caràcter universal dels Drets Humans obliga els Estats a promoure la plena efectivitat dels drets de totes les persones,

sigui quina sigui la seva situació i capacitats, i garantir la seva dignitat, autonomia individual, igualtat, no discriminació, participació i inclusió en la comunitat. Els Objectius del Desenvolupament Sostenible, les Convencions sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat i sobre els Drets de la Infància, o la Carta Social Europea, entre altres, han estipulat el dret de les persones amb diversos tipus de discapacitat i/o vulnerabilitat a disposar dels suports necessaris per **participar de forma activa en la societat i, alhora, conservar la seva dignitat, autonomia i independència**. Es tracta de persones que passem de ser objectes passius o receptors d'assistència i atenció, a ser **titulars actius de drets**, de manera que puguem exercir la nostra facultat d'elecció i de control sobre la nostra pròpia vida, sigui quina sigui la seva deficiència, i sobre les nostres pròpies opinions, en lloc de seguir la de les persones o institucions que atenen les nostres necessitats.

En coherència amb aquests principis, el sector d'acció social ha avançat els darrers anys en determinats aspectes. La voluntat de respectar la dignitat, l'autodeterminació i els drets de les persones que precisen suports personals i per la inclusió socials, per exemple, s'ha traduït en la conceptualització del nou model d'Atenció Centrada en la Persona (ACP).

Tanmateix, els passos realitzats per implementar aquest model topa amb una oferta de serveis que dificulta la personalització, el dret a la vida independent i la resposta a les necessitats que asseguri la inclusió en la comunitat. Cal una transformació en els diversos nivells, agents i elements que intervenen en els serveis d'atenció a les persones perquè el model ACP maximitzi els resultats.

La situació actual és un model d'atenció social que des de fa anys va **per darrere del que els estàndards de drets humans i la nostra societat li demanen**, i que es mostra **incapaç d'atrapar els canvis de l'entorn**. Així, mentre en altres esferes de la vida els ciutadans poden gestionar-ho gairebé tot de forma on-line; compren i contracten productes de consum a mida i personalitzats; obtenen informació i respostes immediates sobre el que els preocupa; poden elegir i decidir entre una enorme diversitat d'opcions; i aviat els cotxes sense conductor o la tecnologia 5D ens situaran en un entorn encara més immediat i accelerat... en l'acció social hi persisteixen sistemes analògics i presencials, llistes d'espera d'un any de durada, carteres de serveis pre-definits i estandarditzats, la prescripció sense llibertat d'elecció ni de control sobre l'atenció rebuda, o solucions d'eficiència dubtosa i d'impacte pendent de demostrar.

Així doncs, la pròpia transformació de la realitat obliga avui al sistema de benestar a pensar noves formes d'intervenir-hi. Respondre amb les velles lògiques a les noves situacions porta a un inevitable fracàs, de manera **que la innovació no és una opció sinó una necessitat**. Una necessitat imprescindible si volem construir amb eficàcia una societat més cohesionada per al futur.

La innovació oberta, la innovació disruptiva o la innovació contínua són avui conceptes habituals en totes les disciplines i àmbits. El substrat que els aglutina és la voluntat de reinvençió per adaptar-se als temps i per desafiar i transformar les inèrcies del present. La innovació és creativitat aplicada que crea **valor afegit** en les activitats humanes i és un **factor clau per al desenvolupament** de les societats i el seu benestar.

La innovació va molt lligada al **coneixement**, component imprescindible per abordar reptes i problemes socials, siguin d'abast local o global. El coneixement és un producte final fruit d'un treball organitzat i conscient que requereix de la informació per existir. Al coneixement s'hi arriba, no ve sol. I és diferent de la informació, perquè fa un treball sobre aquesta que, a la vegada, es nodreix de la recollida de dades. Per arribar al coneixement passem per un procés en què cal un ús adequat de la informació i la capacitat i voluntat de convertir-la en coneixement; un coneixement que incideix i modifiqui, si cal, els productes i serveis, la relació amb els clients i usuaris o els processos i/o la gestió de les organitzacions i del propi sistema.

Quan al coneixement li sumem el component social, en el procés per arribar-hi cal afegir-hi la **coproducció**: la reflexió i el treball col·laboratiu entre tots els agents de la societat implicats, entre els quals els ciutadans afectats o usuaris dels serveis hi ha d'ocupar un lloc destacat. Perquè el motor de la innovació en el camp social no és la competència, sinó **la col·laboració i la generació d'una intel·ligència plural i relacional**, emergida del diàleg entre els diversos actors de la societat. I no està associat al capital humà i a les habilitats personals, sinó al capital social i a l'articulació de relacions i espais de trobada.

**Així doncs, coneixement, innovació i coproducció** són avui necessaris en l'esfera social per desenvolupar un sistema de suports que sigui cada vegada més intel·ligent per poder donar resposta a una complexitat social creixent, a interaccions i interdependències més denses i a noves vulnerabilitats socials.

L'indicador bàsic que mesurarà l'èxit d'una innovació en l'acció social és el **benefici social que porti i el seu impacte transformador sobre la societat**. Serà innovació qualsevol enfocament (model), intervenció (acció o pràctica), producte o servei (oferta), l'aplicació dels quals **resolgui un problema, una necessitat o una aspiració** – ja sigui interna o externa de les organitzacions-introduint nous elements, bé siguin tecnològics o de model, que tinguin efectes transformadors en la cultura, l'oferta o les dinàmiques existents.

Però aquesta innovació que avui el sector d'acció social necessita no pot ser superficial, sinó que exigeix **canvis profunds**, de naturalesa cultural; d'internalització de la creació de valor; de transformacions en formes de fer; de redisseny de serveis i actuacions; de nous enfocaments organitzatius i relacionals, per aconseguir la millora de l'eficàcia i de l'impacte de les intervencions. També requereix que tots els implicats, usuaris, professionals, directius... aprenguin a transformar els seus coneixements i experiències, tant les exitoses com les fracassades, en elements del procés d'innovació. En el sector de l'acció social hi ha molta gent fent moltes coses molt positives, però sovint no es validen o avaluen, no s'escriuen, no s'analitza la seva escalabilitat, o no es comparteixen.

Per aconseguir-ho, el sector d'acció social necessita dotar-se d'un entorn i d'un ecosistema que siguin més proclius a la innovació. Això significa, entre d'altres:

- Generar espais que afavoreixin la **hibridació** entre àmbits i sistemes avui no connectats

- Impulsar **lideratges** orientats al canvi i a la innovació constants
- Enfortir les xarxes d'**intercanvi** d'experiències locals i globals
- Aprendre a analitzar **els errors i les males pràctiques**, com una font d'innovació
- Aprofundir el treball conjunt amb el món de **la recerca i el coneixement**
- Posar en valor i millorar el reconeixement i l'autoestima dels **professionals de sector**
- Fomentar la coproducció, la participació i l'apoderament dels **usuaris** dels serveis
- Afavorir l'**experimentació** amb noves eines i solucions



## 3. Missió

Desenvolupem la innovació en el sector de l'acció social de Catalunya

- a partir d'una visió estratègica i prospectiva
- de forma sistematitzada
- orientada a resultats

a fi de contribuir a que el sistema de benestar avanci i millori en el seu impacte transformador sobre la societat

## 4. Principis

- Una societat en la qual els **drets humans** de la ciutadania, en tota la seva diversitat, siguin reals i efectius.
- Uns pobles, barris i ciutats orientats **la inclusió** socio-comunitària, la igualtat d'oportunitats i la qualitat de vida dels seus ciutadans.
- Un sistema de benestar en el qual **les persones** puguin escollir el seu projecte de vida i esdevenir-ne protagonistes.
- Un **sector d'acció social**
  - ✓ orientat a l'excel·lència, la millora contínua i l'aprenentatge permanent
  - ✓ que interactui amb els sectors fronterers de la salut, l'ocupació, l'habitatge, la justícia, l'educació, la cultura, l'esport...
  - ✓ que avaluï l'impacte transformador de la seva intervenció
  - ✓ obert al canvi i a la innovació constant per donar noves i millors respostes a les necessitats socials.

## 5. Valors

- Dinamisme i emprenedoria
- Expertesa i coneixement
- Acollir la sorpresa
- Atreviment, risc i imaginació
- Cooperació
- Ètica i integritat
- Pluralitat i miscel·lània

## 6. Objectius

### **CONÈIXER**

Fem anàlisi i recerca per identificar reptes, tendències, solucions i oportunitats d'innovació en el sector de l'acció social.

### **CONSTRUIR**

Impulsem i desenvolupem projectes innovadors en el sector de l'acció social, i oferim suport a projectes estratègics i transformadors.

### **CO-CREAR**

Generem interaccions i aliances per a la innovació entre els agents de l'acció social, els usuaris dels serveis i altres actors de la societat.

### **TRANSFERIR**

Disseminem el coneixement sobre la innovació en l'acció social, i sobre les solucions que donen millor resposta als reptes actuals i futurs.

## 7. Activitats

Per atendre els objectius anteriors, les activitats de la Fundació iSocial s'articularen al voltant d'aquests tres eixos:

### 1. RECERCA iSOCIAL

- Projectes de recerca bàsica
- Projectes de recerca aplicada
- Projectes de recerca de desenvolupament
- Projectes de recerca d'implantació
- Estudis prospectius

### 2. CAMPUS iSOCIAL

- Formació de professionals
- Recull de pràctiques innovadores
- Jornades d'intercanvi de coneixement
- Publicacions
- Activitats de difusió

### 3. LAB iSOCIAL

- Laboratoris d'idees i projectes
- Impuls d'aliances i consorcis
- Desenvolupament i gestió de projectes de desenvolupament, operatius o d'implantació
- Accés a finançament
- Sistema d'ajuts i suport tècnic, operatiu i/o econòmic a projectes innovadors sorgits dins del sector

## 8. Àmbits d'innovació

### **TRANSFORMACIÓ DELS MODELS D'ATENCIÓ**

Innovació encaminada a: garantir el dret d'elecció; reforçar la participació i la vinculació amb la comunitat; personalitzar els serveis, passar d'una cartera de serveis a un catàleg de suports; oferir sistemes de vida independent; facilitar l'autogestió i la presa de decisions; i oferir una acció global sobre tots els àmbits de la persona.

### **CANVIS SISTÈMICS**

Innovació encaminada a: ciutats i comunitats dissenyats de manera inclusiva; desinstitucionalització i reforç dels suports oferts des de la comunitat; atenció integrada dels serveis socials, de salut, d'habitatge, d'ocupació... ; garantir entorns plenament accessibles; reforçar l'atenció primària i de proximitat; i impulsar la coproducció i la participació dels ciutadans en el disseny de les solucions.

### **ADAPTACIÓ DE L'ACCIÓ DELS PROFESSIONALS**

Innovació encaminada a: esdevenir assessors en drets; oferir un catàleg de suports que permetin a qualsevol persona realitzar les seves activitats quotidianes i participar en la societat; saber acompanyar les persones en la presa de les seves pròpies decisions; i coordinar els recursos i serveis existents en la comunitat que poden donar millor resposta a les necessitats de cada persona.

### **MILLORES INSTRUMENTALS**

Innovació encaminada a: processos d'identificació, previsió i planificació; processos d'avaluació; noves eines tecnològiques; millora i interconnexió dels sistemes d'informació; canvis normatius i regulatoris; i revisió dels models de finançament i de provisió.

## 9. Reptes principals

### PERSONALITZACIÓ

Oferir els suports que permetin a cada persona viure en plenitud de drets i llibertats, segons les seves capacitats individuals.

### AUTOGESTIÓ

Apoderar les persones perquè exercixin els seus drets de ciutadania, prenguin decisions i visquin de manera autònoma, malgrat les limitacions derivades de situacions personals o socials.

### RELACIONS

Transformar l'entorn per suprimir barreres a la inclusió i la participació i fer tota la comunitat més inclusiva.

### TECNOLOGIA

Incorporar la tecnologia com un element transversal i bàsic de suport.

### INTERACCIÓ

Garantir una atenció corresponsable i integrada de tots els àmbits del sistema de benestar

**Carrer Lepant 151 baixos**  
**08013 BARCELONA**

**[www.isocial.cat](http://www.isocial.cat)**

**[isocial@isocial.cat](mailto:isocial@isocial.cat)**

 **Fund\_iSocial**