



# Gizarteratzeko gizarte-zerbitzuen kalitatea: arretaren kalitatetik, bizitza- kalitatera



**Ira. 20 - Ira. 21 2021**

**Kod. G22-21**

**Mod.:**

Online zuzenean Aurrez aurrekoa

**Edizioa**

2021

**Jarduera mota**

Uda Ikastaroa

**Data**

Ira. 20 - Ira. 21 2021

**Kokalekua**

Carlos Santamaría Zentroa

**Hizkuntzak**

Gaztelera Euskara

**Balio akademikoa**

20 ordu

**Antolakuntza Batzordea**



# Azalpena

**Uda Ikastaroa aurrez aurre ospatuko da eta online zuzenean parte hartzeko aukera ere egongo da ZOOM bidez. Matrikula prozesuan nola parte hartuko duzun aukeratu: aurrez-aurre edota online zuzenean.**

Gizarteratzearen arloko paradigma eta eredu berriak birpentsatzeko beharrak protagonismo handia hartu du gizarte-zerbitzuetan, eta apustu hori bat dator gizarte-politika guztien aldaketa orokorragoarekin. Ikastaro honen helburua erabiltzaileek gizarteratzeko gizarte-zerbitzuetan kalitaterako duten eskubideari buruz gogoeta egitea da, bai arretaren kalitateari dagokionez, bai pertsonen bizi-kalitateari dagokionez, esku-hartze sozialeko edozein prozesuren azken helburu gisa. Ikastaroak bi kontzeptu horiek beste batzuekin bat egiten dutela ikusarazi nahi du, eredu inklusiboagoa lortzeko bidean, pertsona ardatz duena eta artatutako pertsonen autodeterminazioa neurri handiagoan bermatzen duena.

Hausnarketatik harago, ikuspegi pragmatikoagoa emateko asmoz, ikastaro honetan gizarte-zerbitzuen kalitatea hobetzeko garatutako hainbat tresna eta esperientzia aztertuko dira, hainbat arlotan: plangintzan eta prozeduretan, talde profesionalen kudeaketan, araudian edo alderdi etikoen kontsiderazioan, besteak beste. Hala, bada, ikastaroak talde profesionalak testuinguru horretan hartzen duten garrantzia azpimarratzen ere laguntzen du, bai eta kudeaketa eta esku-hartze sozialerako modu berriei buruz sentsibilizatzen ere.

Ikastaroa gizarte-bazterketako egoeran edo arriskuan dauden pertsonekin zuzeneko esku-hartzearen arloan lan egiten duten pertsona profesional eta boluntarioei zuzenduta dago, baita zerbitzu horiek planifikatzeko eta arautzeko ardura dutenei ere.

## Helburuak

Gizarte zerbitzuen arlo eta prozesu desberdinetan kalitateak duen garrantzia aztertzea eta sakontzea, eta, gizarte bazterkerian dauden pertsonenganako arretan jarduteko edo hobetzeko modu berriak ezagutzea.

Gizarteratze-sareko zerbitzuetan kalitate-estandar egokiak betetzen dituen arretaren inplikazioak eta ezaugarriak aztertzea.

Gizarte bazterkerian dauden pertsonentzako zuzendurik dauden zerbitzuetan bizi kalitatearen ereduak dituen inplikazio teoriko zein praktikoen inguruan hausnartzea.

Kalitate-estandarretatik abiatuz, lan-jardunbide egokiak eta benetako lan-esperientziak aurkeztea, bai Euskal Autonomia Erkidegoan, bai Estatu-mailan.

## Ikastaroaren laguntzaile espezifikoak



# Programa

## 2021-09-20

09:00 - 09:15	Registro
09:15 - 09:30	Jardueraren zuzendaritzaren aurkezpena <b>Belen Larrion Kortabarría</b> Dirección General de Protección a la Infancia e Inclusión Social. Diputación Foral de Gipuzkoa <b>Joseba Zalakain</b> --- SIIS Servicio de Información e Investigación Social - Director
09:30 - 10:30	“Autodeterminación, calidad de vida y calidad de la atención: aprendizajes en el ámbito de la discapacidad” <b>Miguel Angel Verdugo Alonso</b> INICO/Universidad de Salamanca - Investigador
10:30 - 11:30	“Gestión de equipos profesionales y calidad de la atención” <b>Enrique Saracho Rotaeché</b> Ediren - Director técnico
11:30 - 12:00	Atsedena
12:00 - 13:00	“Evaluación de políticas públicas, calidad de la atención y calidad de vida” <b>Jordi Sanz Porras</b> Instituto Catalán de Evaluación de Políticas Públicas IVALUA - Analista. (PARTICIPA VÍA ZOOM)
13:00 - 13:45	“Práctica basada en la evidencia en la atención a las personas sin hogar” <b>Ligia Alexandra Gononçalves Teixeira</b> Centre for Homelessness Impact (CHI) - Chief Executive. (PARTICIPA VÍA ZOOM)
13:45 - 16:00	Atsedena
16:00 - 18:00	Mahai ingurua: “Calidad de vida y calidad de la atención en los servicios para personas en situación de exclusión social” <b>Álvaro Ortiz de Zárate Pérez</b> T4 - Coordinador General <b>Olga Rodríguez Ochoa</b> IRSE/EBI - Responsable <b>Nekane Álvarez González</b> Bizitegi - Técnica <b>Marije Goicoechea Iturregi</b> Universidad de Deusto - Docente

## 2021-09-21

09:30 - 10:30	“La planificación centrada en la persona aplicada al colectivo de personas sin hogar” <b>Eva María Benito Herráez</b> Universidad de Lleida - Docente
10:30 - 11:30	“Planificación y evaluación en el ámbito de los Servicios Sociales contra la exclusión: nuevos retos, nuevos paradigmas y nuevas necesidades” <b>José Manuel Fresno</b> Fresno, the right link - Director. (PARTICIPA VÍA ZOOM)
11:30 - 12:00	Atsedena

---

12:00 - 13:30

Mahai ingurua: "Calidad de la atención y calidad de vida en los servicios para la inclusión social: perspectivas de futuro"

**Susana Batle Cladera** Universidad de Barcelona - Investigadora. (PARTICIPA VÍA ZOOM)

**Miguel Ángel Manzano Rodríguez** Diputación de Barcelona - Técnico

**Samuel Lizaso Gascón** Emaús Fundación Social

---

13:30 - 14:00

"Cierre"

**Belen Larrion Kortabarría** Dirección General de Protección a la Infancia e Inclusión Social. Diputación Foral de Gipuzkoa.

---

## Zuzendaritza



### **Joseba Zalakain ---**

SIIS Servicio de Información e Investigación Social

---

Joseba Zalakain gipuzkoar kazetaria da. Gizarte eta Informazio Zientzietan lizentziatua da, eta SIIS Dokumentazio eta Ikerketa zentroaren zuzendaria da. Pobreziari, bazterketari, mendekotasunari eta beste arlo ugari buruzko ikerketak egin ditu.



### **Francisco Javier Leturia Arrazola**

Gipuzkoako Foru Aldundia / Diputación Foral de Gipuzkoa, Jefe del Servicio de Inclusión Social y Atención a Mujeres Víctimas de Violencia Machista. Departamento de Políticas Sociales

---

En su trayectoria laboral destaca: psicólogo y director del Centro Gerontológico de Eibar; director técnico de Servicios Sociales en la Fundación Matia; director-gerente y director de gestión de conocimiento en INGEMA - Matia Fundazioa; y, subdirector técnico del Área de Personas con Discapacidad en el Instituto Foral de Bienestar Social (IFBS) de la Diputación Foral de Álava. Gerontólogo; consultor en gerontología, discapacidad y dependencia y en gestión de conocimiento; dirección de servicios sociales; y, profesor colaborador en diferentes universidades. Amplia experiencia docente en masters y postgrados, así como en congresos, jornadas y seminarios en España y Latinoamérica. Participación en múltiples congresos y actividades científicas, así como en diversos proyectos de investigación y proyectos europeos. Asesor técnico de diferentes proyectos y empresas.

## **Irakasleak**



### **Nekane Álvarez González**

Asociación Bizitegi, Técnica

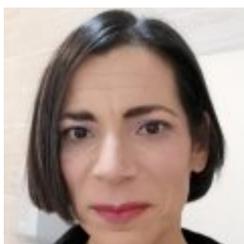
---



### **Susana Batle Cladera**

---

Graduada en educación social por la Universidad de las Islas Baleares. Allí realicé un posgrado en igualdad de género y su aplicación en el ámbito social. En 2016 cursé el máster de estudios avanzados en exclusión social y me quedé a hacer el doctorado en trabajo social en Barcelona. He trabajado y militado a favor de la justicia social en varios espacios, antros maravillosos e instituciones oscuras. Mi línea de investigación está enfocada en aquello que se denomina exclusión social, las vidas que se esconden justo detrás y en la actuación de los profesionales del ámbito social frente a este fenómeno. Especialista en el análisis de la práctica y en su transformación.



### **Eva María Benito Herráez**

---

Educadora Social (Universitat de Lleida, 1999). Licenciada en Psicopedagogía (UNED, 2010). Doctora en Psicología (UNED, 2017). Educadora social especializada en atención a menores en situación de exclusión social en diversos centros de gestión privada y pública dependientes de la Generalitat de Cataluña desde 1999 a 2009. Educadora especializada en atención a personas en situación de sin hogar del Área de Inclusión Social del Ayuntamiento de Lleida desde 2009 a 2017. Actualmente y desde 2017 Gestora de casos del programa PSI Social, dependiente del Área de Salud Mental Comunitaria del Hospital Universitario Santa Maria de Lleida-GSS. Atención desde el ámbito comunitario a personas en situación de exclusión social severa y Trastorno Mental Severo. Desde 2014 a la actualidad, Profesora asociada de la Universitat de Lleida: Grado de Educación Social, Grado de Psicología, Grado de Educación Infantil y Máster en Psicología General Sanitaria.



## **José Manuel Fresno**

Fresno Servicios Sociales, Administrador y director

---

José Manuel Fresno es fundador y Director de “Fresno, the right link”, una consultora consultora estratégica de ámbito europeo especializada en políticas públicas, acción social y desarrollo organizativo. Es licenciado en Ciencias Políticas y Sociología por la Universidad Complutense de Madrid y Máster en Dirección de Empresas por ESADE Business School. Cuenta con más de 30 años de experiencia en políticas sociales e inclusión social en el ámbito español e internacional. Asesora a distintos organismos internacionales, entre ellos a Agencias de Naciones Unidas, el Banco Mundial y la Unión Europea y a nivel español ha asesorado a ONG y a distintos departamentos de la administración central. Fue miembro del Comité Científico de la Agencia de Derechos Fundamentales de la Unión Europea y es miembro de la red de expertos Team Europe de la Comisión Europea.



## **Marije Goicoechea Iturregi**

Universidad de Deusto

---

Marije Goikoetxea. Giza Eskubideak: erronka etiko eta sozialak gaiko doktorea, tesi honi esker: tratu txarrak mendekotasun egoeran dauden pertsonen: ikuspegi etikoa. Giza Eskubideak: erronka etiko eta sozialak programako doktoregoa. Deustuko Unibertsitateko Gizarte Eraikuntzarako etikako unibertsitate-masterra. Deustuko Unibertsitateko Erligio Zientzietako Ikertzaile-Nahikotasuna eta Teologiako lizentziatura. Madrilgo Unibertsitate Konplutentseko Bioetika Sanitarioko irakaslea. Teologia sistematiko eta Teologia moraleko hirugarren zikloko ikasketak. Teologia Fakultatea. Deustuko Unibertsitatea. Deustuko Unibertsitateko Teologiako Batxilergoa. Deustuko Unibertsitateko Psikologia Klinikoko lizentziaduna. Gaur egungo jarduera profesionala: Deustuko Unibertsitatean (Bilbo) dedikazio osoko irakasle eta ikertzailea (2001etik). Psikologo klinikoa (2001etik), Europako osasun-gaikuntza ofiziala duena. Irakasle laguntzailea hainbat master eta graduondokotan.



## **Ligia Alexandra Gononçalves Teixeira**

---

Lígia es la directora ejecutiva fundadora del “Centre for Homelessness Impact”, que pertenece a la Red ‘What Works’ del Reino Unido. Creó el centro en 2018 y dirigió el estudio de viabilidad que precedió a su creación. Lígia está llevando la práctica basada en la evidencia (‘what works’ methodology) a las personas sin hogar: el uso de la evidencia respecto al impacto de las intervenciones y de prácticas contrastadas para mejorar los resultados con los recursos existentes. En 2019, Lígia recibió el premio Fellow of the Academy of Social Sciences (FACS) por su contribución a las ciencias sociales. En 2016 fue galardonada con una beca Clore Social Fellowship en relación con Vivienda y Personas Sin Hogar. Anteriormente, Lígia trabajó en Crisis UK, donde durante nueve años dirigió el programa de datos y evidencias de la organización, aumentando su escala e impacto hasta convertirlo en uno de los más grandes e influyentes del Reino Unido y del ámbito internacional.



### **Belen Larrion Kortabarria**

Diputación Foral de Gipuzkoa , Directora General de Protección a la Infancia y de Inclusión Social

---

- Graduada en Trabajo Social. Especialista en Inserción Social por la UPV. Mediadora Familiar  
Experiencia profesional: - 1989 hasta junio de 2015: trabajadora social en los Servicios Sociales Municipales de Eibar, Errenteria y Zarautz. - Desde junio de 2015 hasta la fecha: Directora General de Protección a la Infancia y de Inclusión Social en la Diputación Foral de Gipuzkoa.



### **Samuel Lizaso Gascón**

---



### **Miguel Ángel Manzano Rodríguez**

Diputació de Barcelona, Cap de Secció

---

Responsable de políticas de inclusión y planificación de Servicios Sociales en la Diputación de Barcelona. Licenciado en Geografía e Historia. Ha trabajado en diferentes asociaciones sin ánimo de lucro y administraciones públicas. Especializado en organización y gestión del Sistema de Servicios Sociales, especialmente en los de ámbito municipal. Co-editor del blog [www.lleiengel.cat](http://www.lleiengel.cat).



## **Álvaro Ortiz de Zárate Pérez**

Asociación T4

---

Tras unos años dedicado a la docencia con jóvenes adolescentes en situación de exclusión y diferentes colectivos en Cataluña, Madrid y Bilbao (1995-1998) centro mi desarrollo profesional en el ámbito de la educación social primero como Educador Social para Caritas Diocesana de Bizkaia en el Albergue de Elejabarri (1999-2002) y posteriormente en T4 Elkartea desde el año 2003 hasta la actualidad. Frecuentemente es solicitada mi participación en jornadas formativas, procesos de reflexión, cursos y colaboraciones para formación en diferentes, administraciones, plataformas, universidades o entidades del tercer sector. La necesidad y el gusto por la creación de espacios de crecimiento personal y el estudio me han llevado a interesarme y obtener el Diploma de Coach ontológico en Chile (2013), la Especialización en gestión e innovación de servicios sociales (2020) y el Experto en Trabajo Social Clínico (2020-21)).



## **Olga Rodríguez Ochoa**

Olga Rodríguez es psicóloga, psicoterapeuta familiar y de pareja y psicoterapeuta infanto-juvenil acreditada por la FEAP, master en psicoterapia del niño y del adolescente, master universitario en psicología general sanitaria, especialización en psicología clínica, especialista en peritación psicológica forense, master en drogodependencias y formada en Mentalización (MBT, MBT-C, MBT-F) y AMBIT. Dirige desde 2017 el proyecto Beinke (servicio de día y recurso residencial) perteneciente a la Estrategia Joven del departamento de Inclusión Social de la Diputación Foral de Bizkaia y gestionado por el Instituto de Reintegración Social de Euskadi (IRSE-EBI), donde también ha trabajado como responsable educativa del Centro de Internamiento de Justicia Juvenil Txema Fínez (Álava) y supervisora externa de Centros de Protección de Menores. Anteriormente ha trabajado como psicóloga del Equipo Psicosocial Judicial de Bizkaia, supervisora y subdirectora del Centro de Justicia Juvenil Urizarri (Álava)



## **Miguel Angel Verdugo Alonso**

En la Universidad de Salamanca es Catedrático de Psicología de la Discapacidad, director del Instituto Universitario de Integración en la Comunidad y del Servicio de Información sobre Discapacidad de la

Junta de Castilla y León y Universidad de Salamanca. Dirige el 'Master en Integración de Personas con Discapacidad. Calidad de Vida', organizado por la Universidad de Salamanca y Plena Inclusión. Ha publicado más de 600 artículos científicos o capítulos de libros, y más de 75 libros o escalas de evaluación. Director de la revista científica Siglo Cero desde el año 1993. Ha dirigido numerosas investigaciones sobre discapacidad, discapacidad intelectual, calidad de vida, desarrollo de instrumentos de evaluación, empleo, habilidades sociales, maltrato y otras. Ha participado frecuentemente como profesor invitado en universidades de diferentes países, y presentado innumerables ponencias y comunicaciones científicas en congresos y simposios nacionales e internacionales.



### **Jordi Sanz Porras**

---

Doctor en Sociología de la Salud por la Universidad de Lancaster, Máster en metodología de la investigación en Ciencias de la Salud y diploma de Estudios Avanzados en Psicología Social por la Universidad Autónoma de Barcelona. Ha participado en diversos proyectos de investigación en políticas sociales en ámbitos de la salud, vejez, nuevas tecnologías y educación. Ha sido profesor consultor de la Universidad Oberta de Catalunya donde impartió asignaturas de sociología, psicología social y métodos de investigación cualitativa. Desde 2009, ejerce como analista en evaluación de políticas públicas en Ivàlua donde ha liderado recientemente la evaluación del Programa Primer la Llar, Activa't per la Salut Mental o el proyecto 'Qué funciona en Educación' (con la Fundació Jaume Bofill). Sus líneas de especialización son las evaluaciones multimétodo, las revisiones sistemáticas de la literatura y los métodos cualitativos aplicados a la evaluación.



### **Enrique Saracho Rotaache**

---

Psiquiatra, psicoterapeuta de orientación psicoanalítica, psicodramatista, especialista en Intervención Comunitaria y dinámica de grupo, director técnico y co-fundador de ediren cooperativa de salud-osasun cooperatiba de Vitoria-Gasteiz ([www.ediren.com](http://www.ediren.com)), miembro didacta del Instituto Español de Psicoterapia y Psicodrama Psicoanalítico (IEPPP). Desarrolla su actividad tanto en el campo clínico como en el comunitario y docente. Con experiencia en psicoterapia en diferentes encuadres (individual, familiar, de pareja, y grupal). Con experiencia en el trabajo terapéutico con adolescentes en riesgo. Con amplia experiencia como docente y supervisor de recursos que trabajan con la exclusión social como centros de día y residencias o albergues. Sus principales inquietudes profesionales han sido la Psicología Social de orientación psicoanalítica y los métodos grupales para incidir en los determinantes sociales de la salud mental.

# Matrikula prezioak

<b>AURREZ AURRE</b>	<b>2021-04-05 ARTE</b>	<b>2021-09-20 ARTE</b>
Gizarte Politiketako departamentu-GONBIDATUAK	0 EUR	-
<a href="#">OROKORRA</a>	-	77,00 EUR
<a href="#">MATRIKULA MURRIZTUA OROKORRA</a>	-	65,00 EUR
<a href="#">MATRIKULA EXENTZIOA</a>	-	54,00 EUR

<b>ONLINE ZUZENEAN</b>	<b>2021-04-05 ARTE</b>	<b>2021-09-06 ARTE</b>	<b>2021-09-20 ARTE</b>
Gizarte Politiketako departamentu-GONBIDATUAK	-	0 EUR	-
<a href="#">OROKORRA</a>	-	-	77,00 EUR
<a href="#">MATRIKULA MURRIZTUA OROKORRA</a>	-	-	65,00 EUR
<a href="#">MATRIKULA EXENTZIOA</a>	-	-	54,00 EUR

# **Kokalekua**

## **Carlos Santamaría Zentroa**

Elhuyar plaza 2, 20018 - Donostia

Gipuzkoa