



1 WHAT IS PACT?

PACT is an experimental project that addresses the **investment and development of innovative solutions in social services**, perfectly aligned with the European Commission, policy through the EaSI¹ call and the Social Investment Package (SIP).

PACT is the English acronym of the expression: *Pro Active Case- based Targeted model for social inclusion*.

PACT was one of the seven projects selected by the European Commission to be co-funded by the EaSI 2014 call (*Grant Agreement VS/2015/0211*). In this case, the Commission supported innovative projects developed in a specific regional territory (without the need of a European partnership), with the main purpose of putting the acquired knowledge at disposal of the European Union. This is why PACT is fully developed in **Castilla y León**.

PACT lasts three years (Nov.2015 – Oct. 2018) and is co-funded by the European Commission with 1.97 million euros (71% of the total budget) and the remaining amount until a total of 2.87 million euros is provided by the partners of the project.

PACT is put into practice in the area of **Social Services** focused on the implementation of **social inclusion** from an **organisational, methodological and technological perspective**.

1 QUÉ ES PACT

PACT es un proyecto experimental dirigido a **investigar y desarrollar soluciones innovadoras en los servicios sociales**, en línea con la Comisión Europea, a través del programa europeo EaSI² y dentro de la estrategia global del Paquete de Inversión Social (SIP).

PACT es un acrónimo construido desde la expresión en inglés: *Pro Active Case-based Targeted model for social inclusion*³.

PACT fue uno de los siete proyectos seleccionados por la Comisión Europea para ser cofinanciado en la convocatoria EaSI de 2014 (*Grant Agreement VS/2015/0211*). En este caso, la Comisión apoyó proyectos de innovación para su desarrollo en un territorio concreto (sin necesidad de partenariado europeo), con la intención de que el conocimiento especializado obtenido sea puesto a disposición del resto de la Unión Europea. Por lo tanto, PACT se desarrolla íntegramente en **Castilla y León**.

PACT tiene **tres años** de duración (nov/2015–oct/2018) y está cofinanciado por la Comisión Europea con 1,97 millones de euros (71%) y el resto (29%), hasta 2,78 millones, es aportado por los socios del proyecto.

El ámbito de experimentación de **PACT** es el de los **Servicios Sociales** dirigidos a la **inclusión social** en los **planos organizativo, metodológico y tecnológico**.

¹ *Employment and Social Innovation*

² *Employment and Social Innovation*

³ Trad: Modelo para la inclusión social basado en la gestión proactiva del caso

2 PARTNERSHIP

Local Public Administrations:

The experimentation of the innovations is carried out in their territories. These local entities provide with resources, infrastructures and professionals to the project.



EAPN Castilla y León:

Through this organisation, the participation of Third Sector of Social Action entities is made possible, putting human resources at disposal of the project. EAPN is also in charge of dissemination tasks at a national and European level.



University of Valladolid:

It contributes to generate methodology of investigation and evaluation of the results, scopes and impacts of the project through a multidisciplinary team.



Universidad de Valladolid

Regional Government of Castilla y León:

Strategic leadership and administrative management of the project. It provides with important technical resources from both its central services and territorial delegations.



2 PARTENARIADO

Administraciones Públicas locales:

La experimentación de las innovaciones se realiza en sus respectivos ámbitos territoriales. Las entidades locales aportan para ello medios, infraestructuras y sobre todo personal técnico al servicio del proyecto.

EAPN de Castilla y León:

Es la organización a través de la cual participan las entidades del Tercer Sector de Acción Social, que también aportan sus recursos humanos. EAPN se encarga de las tareas de diseminación y difusión del proyecto en los ámbitos nacional y europeo.

Universidad de Valladolid:

Aporta metodología de investigación y de evaluación de resultados, alcances e impactos de todo el proyecto a través de un equipo multidisciplinar.

Junta de Castilla y León:

Liderazgo estratégico del proyecto y dirección administrativa del mismo. Aporta importantes recursos técnicos desde los servicios centrales y desde las Gerencias Territoriales.

3 PURPOSES

Three complementary spheres are designed and experimented from **PACT**:

- 🌟 **ORGANISATIONAL:** The exchange of information, the co-creation of professional language, and the sharing of knowledge and resources are possible thanks to **the PROTECTION NETWORK**, the public-private area created for that purpose. Its main strategic goal is to overcome the fragmentation in the provision of social services to the citizenship.
- 🌟 **METHODOLOGICAL:** Generating common tools at the service of the professional intervention, supporting the personalisation and adaptation of social responses given by Case Coordinators. These tools are put into practice in the new qualifying **MODEL OF INTERVENTION**, based on the empowerment and autonomy of people, with an appreciative approach that identifies both opportunities and capacities, instead of focusing only on the needs.
- 🌟 **PROACTIVE and PREVENTIVE:** This strategy enables to incorporate the capacity of anticipation to the system thanks to the large volume of information gathered and the elaboration of ontologies that explain the processes of exclusion, identifying vulnerabilities and risks in order to act with the appropriate strategy before they happen. The **SEGMENTATION** and **POPULATION APPROACH** allow to generate alerts and to manage the information so the system operates preventively. In conclusion: prepare instead of repair.

3 QUÉ PERSIGUE

Desde **PACT** se diseñan y ensayan innovaciones en tres esferas complementarias:

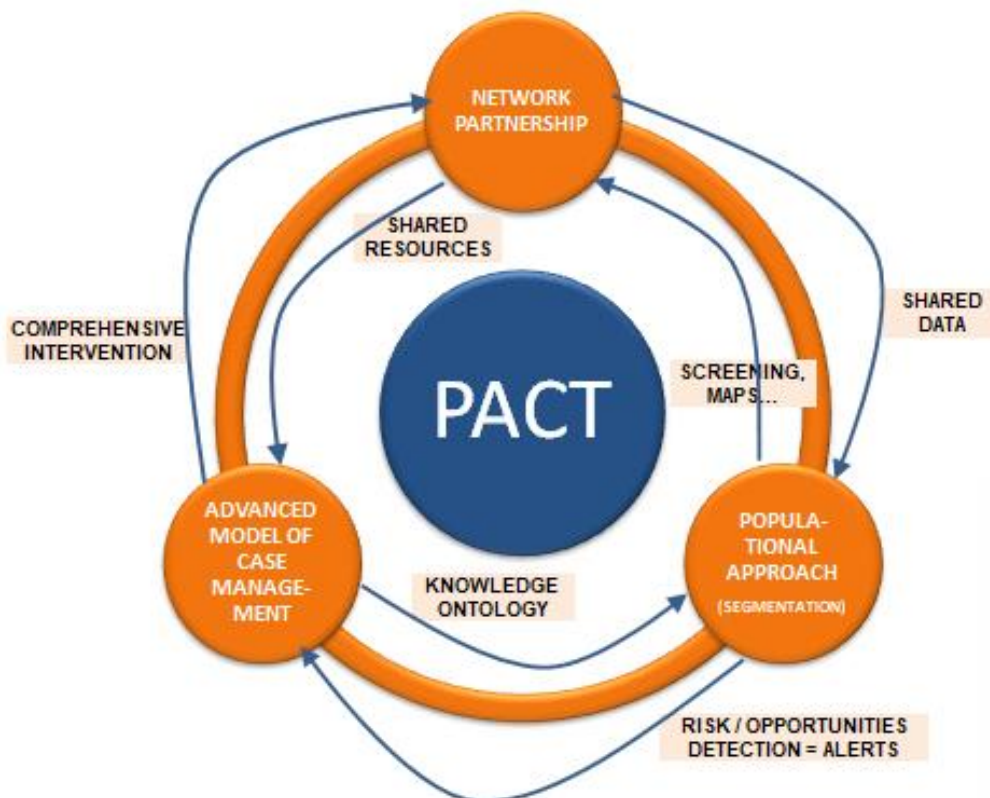
- 🌟 **ORGANIZATIVA:** considerando **la RED DE PROTECCIÓN** como un espacio público-privado de intercambio de información, de co-creación profesional de lenguajes y en el que compartir conocimientos y recursos. Todo ello impulsado por un objetivo estratégico común a todos los servicios sociales en Europa: superar la fragmentación de respuestas a los ciudadanos.
- 🌟 **METODOLÓGICA:** generando herramientas comunes para la intervención profesional y el acompañamiento por parte de coordinadores de caso capaces de personalizar y adaptar las respuestas. Estas herramientas se adscriben a un **MODELO DE INTERVENCIÓN** cualificante, basado en el empoderamiento y la autonomía de las personas y con un enfoque apreciativo que identifique las oportunidades y capacidades, y no solo las carencias.
- 🌟 **PROACTIVA y PREVENTIVA:** Supone incorporar capacidad de anticipación al sistema a través del análisis de gran volumen de información (datos) y de la elaboración de ontologías explicativas de los procesos de exclusión, identificando vulnerabilidades y riesgos para actuar anticipadamente con las estrategias apropiadas. Una adecuada **SEGMENTACIÓN** y **ENFOQUE POBLACIONAL** permiten generar alertas y obtener cribados para adelantarse a los problemas. En definitiva: preparar antes que reparar.

These three strategies are carried out simultaneously in the same time-space scenario, prompting the feedback and synergies between them:

- The **NETWORK** enables the exchange of data and relevant information necessary for the segmentation goals, providing with shared resources at the service of the Case Manager.
- The **MODEL OF INTERVENTION**, shared by all the professionals in the system, generates essential knowledge (ontologies of inclusion/exclusion) that orientates and supervises the segmentation. Moreover, the model supposes important advances and synergies in the work being done by the Network.
- The **SEGMENTATION** and **POPULATION APPROACH** will allow to address alerts to Case Managers and, then, the Public Social Services System (or, what is the same, the Network) will be able to analyse the information and design the most appropriate responses.

Simultanear las tres estrategias en un mismo escenario espacio-temporal es una clave esencial del proyecto, porque así se favorece su retroalimentación:

- La alianza de la **RED** permite el intercambio de datos e información relevante imprescindible para la segmentación y aporta recursos compartidos al servicio del gestor de caso.
- El **MODELO** compartido entre profesionales de diferentes agencias para la gestión de caso aporta conocimientos imprescindibles (ontología de la inclusión/exclusión) para que la segmentación esté correctamente orientada y supervisada. Por otra parte, el modelo compartido aporta importantes sinergias al servicio de la Red.
- La **SEGMENTACIÓN** y el **ENFOQUE POBLACIONAL** permitirán dirigir alertas hacia los gestores de caso y el Sistema de Responsabilidad Pública -y en definitiva, la Red- podrán obtener cribados que permitan diseñar las respuestas más adecuadas.



4 HOW IS THE EXPERIMENTATION

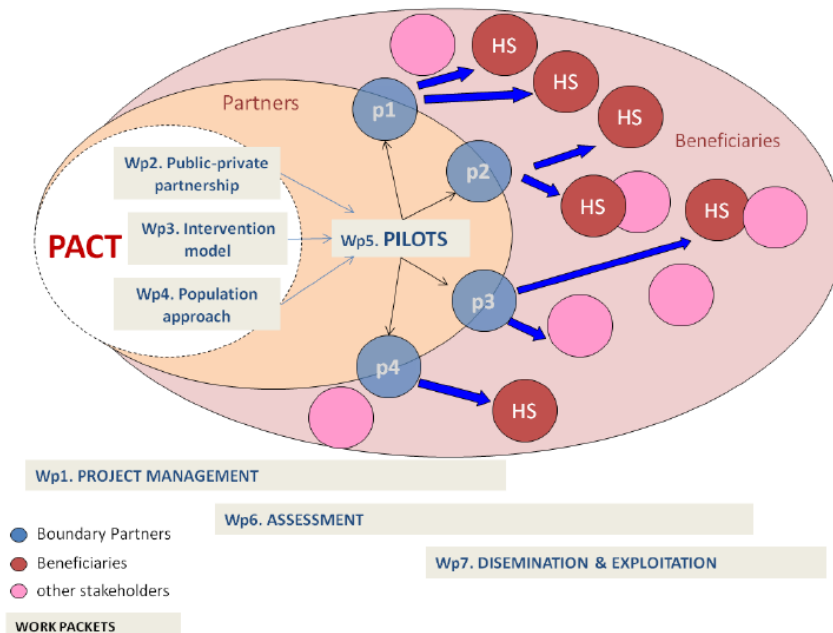
The project has been organised in **three stages**:

DESIGN: During its first year, the central core of **PACT project** was prepared: the experimentation of social innovations. On one side, a mixed group of professionals from all the different territorial areas of the project put all their knowledge at the service of PACT in order to build a shared common model and design relevant tools essential for the intervention. In addition, there were designed and advanced the functionalities needed for working in network. At the same time, the data was gathered and anonymised and it was initiated the approximations and testing on segmentation (predictive algorithms / detection of opportunities and risks, etc.).

4 CÓMO SE EXPERIMENTA

El proyecto se ha organizado en **tres etapas**

DISEÑO: Durante el primer año, se fue preparando la fase de experimentación controlada de innovaciones que constituye el núcleo central del PACT. Por un lado, un grupo (mixto) de profesionales en los territorios de experimentación volcó todo su conocimiento para construir un modelo común y algunas herramientas imprescindibles para la intervención. Además, se fueron diseñando y avanzando las funcionalidades necesarias para el trabajo en RED, al tiempo que se compilaban y anonimizaban datos y se iniciaban las primeras aproximaciones y ensayos en materia de segmentación (algoritmos predictivos / detección de oportunidades y riesgos, etc.).



PILOT: The pilot has consisted on experimenting the organisational, methodological and technological innovations that were designed during the first phase. For this purpose, there were previously selected:

- **Four scenarios** (CEAS⁴ of León, Salamanca, Valladolid and province of Valladolid).
- An **experimental sample** (46 cases of individuals receiving the Guaranteed Minimum Income –GMI- Benefit subsidy from 2 CEAS by territory: a total amount of 184 cases)

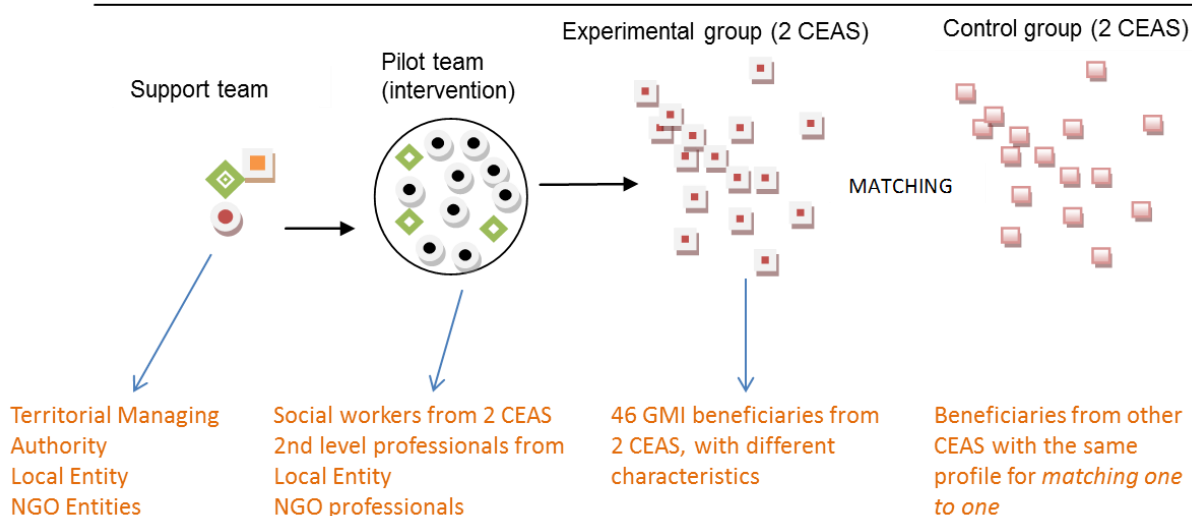
4 Pilot Teams have been established, one by territory, with 12 professionals involved in the intervention, which count on a **support team** (mixed team).

PILOTAJE: El pilotaje ha consistido en experimentar con entidades, profesionales y casos reales las innovaciones organizativas, metodológicas y tecnológicas diseñadas en la fase inicial. Para ello se seleccionaron previamente:

- **cuatro escenarios** (CEAS de León, Salamanca, Valladolid y provincia de Valladolid)
- una **muestra experimental** (46 casos iniciales de usuarios con Renta Garantizada de Ciudadanía – RGC- de 2 CEAS por territorio, para un total de 184 casos).

Se han creado **4 equipos de pilotaje (intervención)**, uno por cada territorio PACT, con 12 profesionales c/u) y que cuenta con un equipo mixto de apoyo.

Scheme of each pilot



All the intervention has been monitored for its evaluation, thanks to different observation instruments directed to the actors involved, the processes implemented and the results obtained.

Toda la intervención ha sido monitorizada para su evaluación, mediante diversos instrumentos de observación dirigidos a los diferentes actores, a los procesos y a sus resultados.

⁴ CEAS: Centro de Acción Social – Social Action Centre (entry door for Social Services)

5 PRODUCTS AND RESULTS OBTAINED

PACT has tried to arouse a significant scope within the organizations, professionals and people attended by the system.

The intervention model that has been experienced has taken action with the vulnerable people from a new lens of relationship - between user and professional and among the social services organizations of the Public Sector and Third Sector-, seeking the appropriate synergies in the use of resources.

Therefore, throughout PACT it has been obtained:

- Tangible **products and tools** as a result of co-creation dynamics among agents.
- **Learnings** based on the experimentation and some **scopes (changes)** in the systems and people.

PRODUCTS OBTAINED:

The project has developed a series of working processes, tools and instruments that have been experienced by the professionals with real users in the natural context of social services.

The most significant have been:

- A model of **SHARED-SUMMARIZED SOCIAL RECORD** which contains the basic and minimum information needed about the attended people, to be shared in the collaborative professional environment of the protection network.

5 PRODUCTOS Y RESULTADOS OBTENIDOS

PACT ha buscado propiciar alcances significativos en las organizaciones, en los profesionales y en las personas atendidas por el sistema.

El modelo de intervención experimentado ha actuado con las personas vulnerables desde un nuevo prisma de relaciones -entre usuario y profesional y entre las organizaciones de servicios sociales del ámbito público y del Tercer Sector -, buscando las oportunas sinergias en el uso de los recursos.

A lo largo de PACT se han obtenido, por lo tanto:

- **Productos y herramientas** tangibles fruto de dinámicas de co-creación entre agentes.
- **Aprendizajes** basados en la experimentación y algunos **alcances (cambios)** en los sistemas y en las personas.

PRODUCTOS OBTENIDOS:

El proyecto ha desarrollado una serie de procesos de trabajo, herramientas e instrumentos, que han sido experimentados por los profesionales con sujetos reales, en el contexto natural de los servicios sociales.


Los más significativos son:

- Un modelo de **HISTORIA SOCIAL RESUMIDA-COMPARTIDA** que contiene la información básica y mínima necesaria sobre las personas atendidas, para ser compartida en el entorno profesional colaborativo de la Red de protección.

- A first software version to share information among professionals from public entities and entities of the third sector (**PACT NETWORK**). This software will manage in an automated way the users' authorisation or revocation for their information to be shared in the framework of social intervention. It will also gather the undertaken interventions and their results and it will provide access to the Shared Social Record and the common tools for the intervention (for example the MDTSE).
- An **INTERVENTION MANUAL** which focuses on the **APRECIATIVE APPROACH** (which base the intervention in personal yearnings and potentialities, instead of focusing only on the user's negative aspects) and establishes intervention moments and goals to overcome on each of them:

 To establish a context (re-approach).
Joint analysis of the situation (**MDTSE**).
Change in the approach (from deficiency to appreciative).
TO VALUE the reality.

Discover

 To show aspirations and desires by the user.
To consider what does work in the system.
To identify points of leverage.
TO VISUALIZE the horizon.

Dream

 To Project steps towards that horizon.
To set up timelines.
To determine needed support and strengths.
Contract
(Case Plan).
TO SUGGEST a change.

Design

 To advance in the projected Case Plan.
Accompanying.
Mobilization of support and resources.
Measurement of change.
CLOSING.

Destiny

- A **MULTIDIMENSIONAL TOOL OF SOCIAL EXCLUSION** for the social intervention, called **MDTSE**. Being of simple use for professionals, it is indicated for the management of complex cases in which an individualized intervention of particular intensity is needed. It provides an estimate of the person's condition in six dimensions (monetary, home and environment, employment, health, personal and relational), along with the **self-evaluation (self-perception)**.

- Una primera versión de software para compartir información entre profesionales de entidades públicas y agentes del Tercer Sector (**REDPACT**), en el que se gestionan la autorización y/o revocación -automatizadas- de las personas usuarias para compartir su información en el marco de la intervención social, se recogen las intervenciones realizadas y su resultado y se accede a la Historia Social Compartida y a las herramientas comunes a la intervención (p.ej HDME).
- Un **MANUAL DE INTERVENCIÓN** que incide en el llamado **ENFOQUE APRECIATIVO** (que basa la intervención en los anhelos personales y las potencialidades y no solo en los aspectos carenciales de la persona) y establece momentos de la intervención y logros a superar en cada uno de ellos:

- Una **HERRAMIENTA DE DIAGNÓSTICO MULTIDIMENSIONAL DE LA EXCLUSIÓN SOCIAL** para la intervención social, denominada **HDME**. De uso sencillo para los profesionales, está indicada para la gestión de casos complejos en los que procede una intervención individual de cierta intensidad. Permite una estimación del estado de la persona en 6 dimensiones (económica, habitacional, ocupacional, de salud, personal y relacional), junto con su propia valoración (**autopercepción**).

It also identifies up to **36 factors** that influence in the situation, their valence (positive or negative) and their intensity. These factors constitute the material over which the **case's plan** will then be drafted.

- **MAP OF RESOURCES OF THE NETWORK:** Contains and shares key information regarding the distribution and content of the private and public social resources linked to the protection network. A large part of its importance lies in the immense effort made to obtain a **common taxonomy** of the social services (services and benefits) and the professional roles associated to them that are available and operative in a specific territory.

- **SOFTWARE FOR THE PROACTIVE INTERVENTION - IPRO:** In parallel to the pilots with real cases, the first steps have been taken for the obtainment of utilities for the professionals and for the system; directed to the determination of risks linked to social exclusion allowing to make screenings, to obtain lists and to suggest a proactive action derived from the population approach (segmentation).

There have been identified some risks and a predictive model of the chronicity in the receipt of minimum income, which have been useful in order to make this software as a support to the professional in the detection of cases that require of an immediate intervention.

- Other tools and instruments for the intervention, such as the user's **INFORMED CONSENT** models, the **CASE PLAN** model or the networked **COORDINATION OF THE CASE**.

Identifica también hasta **36 factores** que inciden en la situación, su valencia (positiva o negativa) y su intensidad, los cuales constituyen el material sobre el que armar posteriormente un **plan de caso**.

- **MAPA DE RECURSOS DE LA RED:** Contiene y comparte información clave relativa a la distribución y contenidos de los recursos sociales públicos y privados ligados a la Red de Protección. Buena parte de su importancia radica en el enorme esfuerzo realizado para obtener una **taxonomía común** de los recursos sociales (servicios y prestaciones) y de los roles profesionales asociados a éstos, que están disponibles y operativos en un territorio determinado.

- **SOFTWARE PARA LA INTERVENCIÓN PROACTIVA - IPRO:** En paralelo al pilotaje con casos reales, se han dado los primeros pasos para la obtención de utilidades para los profesionales y para el sistema; dirigidas a la determinación de algunos riesgos ligados a la exclusión social que permita realizar cribados, obtener listados y proponer una actuación proactiva derivada de la segmentación poblacional.

Se han identificado algunos riesgos y un modelo predictivo de la cronicidad en la percepción de la renta garantizada de ciudadanía, que han servido para crear este primer software de apoyo al profesional en la detección de algunos casos que requieran una intervención inmediata.

- Otros instrumentos y herramientas para la intervención, como los modelos de **CONSENTIMIENTO INFORMADO** del usuario, el modelo de **PLAN DE CASO** o la parrilla de **COORDINACIÓN DE CASO** en Red.

SOME SIGNIFICATIVE SCOPES

Even though the extraction of learnings will have a development beyond the project itself, there have been significant scopes in the organizational system of the Network, in the professional system and in the users. Cautiously and without forgetting that the long term and midterm effects of the intervention have not occurred yet, we can say that:

- It has been verified a great consensus among the participants (professionals and users) regarding the usefulness and relevance of the intervention model, corroborated by 84% of the professionals and 89% of the users.
- The intervention model promotes a substantial improvement of the bond between professionals and users, which is actually manifested as one of the critical factors for the success of the intervention.
- All the measuring instruments used point to the achievement of improvements in all the vital areas emphasizing the self-empowerment, self-purpose and self-motivation, as well as the increase of the personal relational capital.
- The most vulnerable groups (the most dependants and/or the most chronic in a situation of exclusion) seem to be the ones obtaining the most benefits: greater motivation towards change and approach towards employment, improvement of the support towards critical situations and greater perception of achievement towards established goals.
- In the **professional sphere** it is verified that:
 - o There is consensus regarding the radical change that implies the protagonism given to the attended person, and the reconfiguration of the professional role that it involves. This entails an important effort but also a greater awareness of the usefulness and sense of the professional action. This points to a needed management of the change.

ALGUNOS ALCANCES SIGNIFICATIVOS

Aunque la extracción de aprendizajes tendrá con toda seguridad un desarrollo más allá del proyecto mismo, podemos afirmar que se han obtenido alcances significativos en el sistema organizativo de Red, en el sistema profesional y en los participantes. Con toda cautela y sin perder de vista que los efectos de la intervención a medio y largo plazo aún no se han podido establecer, podemos decir que:

- Se verifica un altísimo consenso entre las personas participantes (profesionales y usuarios) en cuanto a la utilidad y pertinencia del modelo de intervención, corroborada por el 84% de profesionales y por el 89% de usuarios.
- El modelo de intervención promueve una sustancial mejora del vínculo entre profesionales y usuarios, que se manifiesta además como uno de los factores críticos para el éxito de la intervención.
- Todos los instrumentos de medición apuntan a que se logran mejoras en todos los ámbitos vitales, destacando de forma especial el empoderamiento, propósito y motivación personales, así como el incremento del capital personal relacional.
- Los colectivos más vulnerables (más dependientes y/o más crónicos en su exclusión) parecen ser los que más ganancias obtienen: mayor motivación al cambio y enfoque hacia el empleo, mejora de los apoyos ante situaciones graves y mayor percepción de logro ante los objetivos marcados.
- En **clave profesional** se verifica que:
 - o Existe consenso en cuanto al cambio radical que supone el protagonismo otorgado a la persona atendida, y la reconfiguración del rol profesional que ello implica. Esto conlleva un importante esfuerzo, pero también una mayor conciencia de utilidad y de sentido de la actuación profesional. Todo ello apunta a una necesaria gestión del cambio.

- The professional group from Castilla y León treasures a vast amount of talent and knowledge that, duly systematized, comprise a key source for the generation of new strategies of care for the people.
- It has been revealed the usefulness of the collaborative work in the care and support to the coordination of cases. The spaces for joint assessment of the cases and for mutual professional support with common languages, procedures and tools have gained a great value.
- It have not been detected substantial differences among sources (public or private) or levels of intervention (primary care or specialised care) regarding any of the observations made.
- In the **system sphere**: the project has generated evidence on the benefits obtained in the people and the system thanks to the collaborative public-private and mixed (first and second level of care) functioning and thanks to the integration of basic information among agencies. This evidence of the efficiency of an integrated and person-centred functioning allows to overcome any barrier to the advance of the network functioning and to the agents interoperability from the languages systematization started in the project.
On another side, the obtained knowledge regarding which profiles are more prone to impacts from the intervention can be of enormous usefulness to improve some services and benefits from the catalogue.
- El colectivo profesional en Castilla y León atesora una ingente cantidad de talento y de conocimientos que, con la debida sistematización, constituyen una fuente primordial para la generación de nuevas estrategias de atención a las personas.
- Se ha puesto de manifiesto la utilidad del trabajo colaborativo en la atención y soporte a la coordinación de los casos. Adquieren gran valor los espacios de valoración conjunta de casos y de apoyo profesional mutuo con lenguajes, procedimientos y herramientas comunes.
- No se han detectado diferencias sustanciales entre procedencias (pública o privada) o niveles de intervención (atención primaria o especializada) respecto a ninguna de las observaciones realizadas.
- En **clave de sistema**: el proyecto ha generado evidencias sobre los beneficios obtenidos en las personas y en el sistema gracias al funcionamiento en Red colaborativa y a la integración de la información básica entre agencias. Esta evidencia de la eficacia de un funcionamiento integrado y centrado en la persona permite superar cualquier barrera al avance del funcionamiento en Red y a la interoperabilidad entre agentes a partir de la sistematización de lenguajes iniciada en el proyecto.
Por otro lado, el conocimiento obtenido sobre qué perfiles son más proclives a impactos de la intervención, puede ser de enorme utilidad para mejorar algunos servicios y prestaciones del catálogo.

THE FUTURE IMPACTS

PACT has already provided some knowledge from the experimentation that has been transferred to the Law 4/2018 of July 2nd of planning and operating of the Network of Protection and inclusion of people and families in situation of major social or economic vulnerability in Castilla y León.

The results point to other impacts of the project, such as the significant effects of a larger protection of vulnerable people or the improvement of the pathways of people towards the MGI; it will be necessary to develop longitudinal analyses to provide a larger perspective for the obtainment of evidence with the due rigour.

The immense quantity of information gathered during the experimentation opens up interesting hypothesis to investigate over the coming years.

LOS IMPACTOS FUTUROS

PACT ya ha aportado, desde la experimentación, algunos conocimientos trasladados a la Ley 4/2018 de 2 de julio, de ordenación y funcionamiento de la Red de Protección e inclusión a personas y familias en situación de mayor vulnerabilidad social o económica en Castilla y León.

Los resultados apuntan a otros impactos del proyecto, como son los efectos significativos sobre una mayor protección de las personas vulnerables o la mejora de las trayectorias de las personas respecto a la RGC; será necesario realizar análisis longitudinales que ofrezcan mayor perspectiva para la obtención de evidencias con el debido rigor.

La ingente cantidad de información recogida durante la experimentación abre interesantes hipótesis que habrán de investigarse en los próximos años.

<http://www.pact-project.eu/>



EUROPEAN FUNDING

This Project has received financial support from the European Union Programme for Employment and Social Innovation “EaSI” (2014-2020). For further information, please visit: <http://ec.europa.eu/social/easi>

The information contained in this publication, does not necessarily reflect the official position of the European Commission. It reflects only the author’s view and the European Commission is not responsible for any use that may be made of the information it contains.