

Informe de Evaluación del Proyecto

RESISOR

Regional Single Social Record

METODOLOGÍA Y RESULTADOS
para el Diseño de la Historia Social Única
Electrónica en Andalucía



JUNTA DE ANDALUCÍA



Co-funded
by the

European
Commission



RESISOR



Universidad de Jaén



Universidad
de Huelva

Informe de Evaluación del Proyecto RESISOR "Regional Single Social Record"

M.^a Dolores Muñoz de Dios y José Ignacio García Pérez (autores).

Sevilla: Universidad Internacional de Andalucía, 2019 ISBN 978-84-7993-344-9. Enlace: <http://hdl.handle.net/10334/3938>

Valoración e interpretación de la intervención sobre la historia social única electrónica

Yolanda M.ª de la Fuente Robles, M.ª Carmen Martín Cano y Juana Pérez Villar

En este capítulo se muestra la fundamentación que rige la acción de valoración e interpretación de la intervención sobre la HSUE como actividad de evaluación para el Proyecto RESISOR. Con ella se expone la estructura de trabajo realizada que se ha basado en los Grupos de Discusión como técnica de investigación desarrollada, mostrando la configuración y perfiles de los grupos, así como los resultados principales obtenidos según las categorías de análisis estipuladas en función de los objetivos planteados.

1. Introducción y fundamentación

Se presenta la valoración e interpretación de la relevancia de la intervención de la HSUE, como una de las acciones planteadas y desarrolladas entorno a la realización de la evaluación del Proyecto RESISOR. Esta acción que se inicia una vez diseñado el sistema de indicadores y mapa de resultados, estableciendo los grupos de discusión (en adelante GD) como técnica de investigación y recogida de datos relativos a las opiniones, creencias, percepciones, intereses y actitudes de un grupo de personas implicadas en un determinado objeto de estudio (Huertas y Vigier, 2010).



1.1. Focus Group como herramienta de investigación

Los *Focus Group*, surgen por primera vez, como elemento complementario a la encuesta en 1956 en el texto *The Focused Interview* de Robert K. Merton, Marjorie Fiske y Patricia L. Kendall. En España, a partir de 1960 surge de la mano de los sociólogos Ibáñez, De Lucas y Ortí, ubicando la técnica desde la perspectiva del estructuralismo y psicoanálisis. Su naturaleza de complementariedad ha justificado su difusión y sus problemas para ser considerada una técnica autónoma.

Según distintos autores, (Krueger, 1991; Callejo, 2001; Suárez, 2005), se puede definir esta herramienta cualitativa como una reunión de un grupo de personas que poseen ciertas características comunes, guiada por un/a moderador/a y diseñada con el objetivo de obtener información sobre un tema específico en un espacio y un tiempo determinados.

Por tanto, se refiere a «un proyecto de conversación socializada, en el que la producción de una situación de comunicación grupal sirve para la captación y análisis de los discursos ideológicos y de las representaciones simbólicas que se asocian a cualquier fenómeno social» (Alonso, 1966. Citado por Gómez *et al.*, 2016: 8).

Así mismo, los GD se definen por una serie de factores externos e internos que lo establecen como instrumento de recogida de datos en un proceso de investigación, factores que se caracterizan por criterios diferentes pero que están interrelacionados entre sí. Las características externas se refieren a aquellos requisitos necesarios para que se pueda llevar a cabo un GD. Entre ellas destacan el tamaño, los criterios de selección de contextos de investigación, de las personas participantes, la captación de las mismas, el conocimiento/desconocimiento de éstas, el espacio y tiempo.

El tamaño de los grupos suele oscilar desde tres o cuatro participantes hasta un máximo de doce o trece: el grupo debe ser lo suficientemente pequeño para que todas las personas participantes puedan opinar y, a la vez, lo suficientemente grande para que exista diversidad de opiniones. Asimismo, no debe existir mucha homogeneidad entre las personas participantes ya que un exceso de ésta podría dar lugar a un discurso redundante y tampoco se debe presentar una excesiva heterogeneidad, ya que la interacción social no sería posible.

El uso de los GD en las investigaciones parte de dos presupuestos epistemológicos: la exigencia de un diseño abierto y en la selección de participantes y



la integración del/de la investigador/a en el proceso de investigación. Así, «en el grupo de discusión se articulan la homogeneidad (la significación) y la heterogeneidad (la información): es una fábrica de producción de homogeneidad, pero a partir de lo heterogéneo» (Ibáñez, 1979: 275).

Por otro lado, siguiendo a Gómez *et al.* (2016) la moderación en un grupo de discusión debe estructurarse en las siguientes fases:

1. Fase de presentación. Objetivo de la investigación y la dinámica a seguir.
2. El calentamiento. Fase de consolidación del grupo. Las personas participantes se posicionan frente al/a moderador/a y al tema a tratar. La persona moderadora evita la conducción directiva, deja hablar al grupo.
3. El desarrollo del grupo. En esta fase la persona moderadora se sirve de un guion preestablecido sobre los asuntos a tratar.
4. El relanzamiento del grupo. Se trata de obtener un reconocimiento y consenso sobre lo que el grupo ha manifestado.
5. El cierre. Agradecimientos y despedida.

El interés en vincular los GD al Proyecto RESISOR y con ello proporcionar la valoración e interpretación de la HSUE, pretende vislumbrar las fortalezas, ventajas, debilidades, problemas, retos e incertidumbres que pesan sobre ello y por tanto contribuyen al buen desarrollo del proyecto, así como a su implementación y puesta en marcha.

2. Objetivos y Metodología

2.1. *Objetivos generales y específicos:*

El objetivo fundamental de los grupos de discusión ha sido valorar e interpretar la relevancia de la intervención, marcando como objetivos específicos del muestreo, para medir la factibilidad, los siguientes:

- Recabar la opinión general de usuarios/as y profesionales tanto de los Servicios Sociales como de otros servicios y niveles territoriales sobre la implementación y desarrollo del proyecto.



- Identificar la valoración que las personas participantes realizan acerca de la futura HSUE como herramienta de mejora de la calidad de los servicios.
- Facilitar que las personas participantes en los grupos aporten propuestas de mejora a la herramienta.

2.2. Planteamiento Metodológico:

En cuanto al planteamiento metodológico que se ha seguido, se han establecido tres grupos de discusión, que responden a los principales actores relacionados con la herramienta

- Grupo 1: Usuarios/as de Servicios Sociales.
- Grupo 2: Profesionales de Trabajo Social.
- Grupo 3: Profesionales de otros Servicios Sociales y distintos niveles territoriales.

El diseño de los grupos se ha realizado de modo que los perfiles de las personas participantes estuviesen relacionados y tuviesen experiencia personal o profesional referente a cada uno de los procedimientos seleccionados en la primera versión del proyecto sobre la implantación de la HSUE de Andalucía. Los procedimientos priorizados dentro del mismo son:

- Procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia y derecho a las prestaciones (personas mayores y personas con discapacidad)
- Procedimiento de gestión de Centros de Día y Atención Residencial, y
- Procedimiento de Infancia y Familias: Valoración de la situación de desamparo de menores

2.2.1. Configuración de los grupos focales

A continuación, se presenta la constitución y configuración de los grupos. La tabla I es relativa al grupo de discusión 1, denominado «Usuarios/as de los Servicios Sociales»:²³

Tabla 20. Usuarios/as de los Servicios Sociales

| Perfil | Relación / Vinculación |
|-----------------------|--|
| Familiar de usuario/a | Madre de usuario de la Asociación ASPERGER TEA de Jaén |
| Usuario/a | Usuario con reconocimiento del grado de dependencia |
| Familiar de usuario/a | Hija de usuaria del Centro Residencial «Condes Corbull» de la empresa SAQUAVITAE |

Fuente: Elaboración propia a partir del documento «Grupos de Discusión» UNIA, 2017.

En la siguiente tabla, se presenta la constitución y configuración del grupo de discusión 2, denominado «Profesionales de Trabajo Social»:²⁴

Tabla 21. Profesionales de Trabajo Social

| Cargo | Institución |
|--------------------|--|
| Trabajadora Social | Centro de Día de Personas Mayores «SERVISUR para la inserción» |
| Trabajadora Social | Servicio de Valoración de la Dependencia |

23. Se reserva el derecho de privacidad y protección de datos sobre la identificación de los/as usuarios/as pertenecientes al Grupo de Discusión 1

24. Se reserva el derecho de privacidad y protección de datos sobre la identificación de los/as profesionales pertenecientes al Grupo de Discusión 2



| Cargo | Institución |
|--------------------|--|
| Trabajadora Social | Equipo de Tratamiento Familiar del Ayuntamiento de Jaén |
| Trabajadora Social | Servicios Sociales Comunitarios del Ayuntamiento de Jaén (Atención a la Dependencia: Valoración y PIA) |
| Trabajador Social | Servicios Sociales Comunitarios del Ayuntamiento de Torredonjimeno (Atención a infancia y familias) |
| Trabajadora Social | Residencia de Mayores «Sebastián Estepa Llaurens» |
| Trabajadora Social | Asociación para la Promoción y Atención a Personas con Discapacidad Física y Orgánica (ASPRAMIF) |

Fuente: Elaboración propia a partir del documento «Grupos de Discusión» UNIA, 2017.

Por último, se presenta la constitución y configuración del grupo de discusión 3, denominado «Profesionales de otros Servicios Sociales y distintos niveles territoriales»:²⁵

Tabla 22. Profesionales de otros Servicios Sociales y otros niveles territoriales

| Nivel | Institución | Cargo |
|------------|---|---|
| Estatal | Fundación SARquavitae | Dirección Centro Residencial de Mayores |
| Local | Ayuntamiento de Jaén | Educador Social |
| Provincial | Asociación Provincial Pro Minusválidos Psíquicos de Jaén (APROMPSI) | Gerencia-Dirección |

25. Se reserva el derecho de privacidad y protección de datos sobre la identificación de los/as profesionales pertenecientes al Grupo de Discusión 3

| Nivel | Institución | Cargo |
|------------|--|-----------------------|
| Provincial | Centro de Valoración y Orientación de Personas con Discapacidad | Trabajadora Social |
| Provincial | Área de Igualdad y Bienestar Social de la Diputación de Jaén | Trabajadora Social |
| Provincial | Empresa MACROSAD | Trabajadora Social |
| Provincial | Servicio de Protección de Menores de la Delegación Territorial de Igualdad, Salud y Políticas Sociales en Jaén | Asesoría Técnica |
| Autonómico | Fundación Pública Andaluza para la Integración Social de Personas con Enfermedad Mental (FAISEM) | Delegación Provincial |

Fuente: Elaboración propia a partir del documento «Grupos de Discusión» UNIA, 2017.

2.2.2. Desarrollo de los grupos de discusión

Previo al desarrollo de las sesiones, se diseñó un guion para que éstas se pudieran abordar de manera sistemática, con el fin de garantizar que se afrontasen todos los aspectos propuestos, ello sin menoscabo de mantener una actitud flexible en el desarrollo de los grupos que facilitase un diálogo fluido entre las personas participantes.

En cuanto al orden de desarrollo, debido a la dificultad de contactar con personas usuarias de los Servicios Sociales, en cumplimiento de la Ley de Protección de Datos de Carácter Personal, motivó que se comenzase por el Grupo de Discusión 2 (Profesionales de Servicios Sociales), ya que esto podía permitir que las personas participantes en el mismo pudieran hacer de enlace para contactar con personas que pudiesen configurar el Grupo de Discusión 1 (Usuarios/as de los Servicios Sociales).



2.2.3. Guion para las sesiones

1. Introducción

- Presentación de las personas convocantes de la reunión
- Presentación de las personas participantes
 - Presentación profesional: entidad de la que forman parte y cargo que ocupan en la misma
- Información acerca de las normas básicas de funcionamiento del grupo:
 - Tiempo de duración de la sesión
 - Confidencialidad
 - Grabación de la reunión
 - Búsqueda de opiniones múltiples
 - Sinceridad

2. Breve descripción-explicación del proyecto

Se comenzó haciendo una breve referencia al Proyecto RESISOR, enmarcándolo en el Proyecto de Ley de Servicios Sociales de Andalucía, si bien a lo largo del proceso, este fue aprobado convirtiéndose en la Ley 9/2016 de 27 de diciembre de Servicios Sociales de Andalucía.

- Se explica brevemente el Proyecto RESISOR para el desarrollo de la Historia Social Única Digital o Electrónica (HSUD-HSUE).
- Se aporta una pequeña información acerca de los procedimientos a desarrollar en la HSUD-HSUE en la versión RESISOR V1 de la Historia Social Única de Andalucía, lo que justifica el perfil de las/os profesionales convocados a la sesión del Grupo de Discusión.

3. Finalidad de la sesión

El objetivo principal de la reunión, es que las personas participantes puedan debatir y reflexionar acerca de la trascendencia que, bajo su punto de vista profesional, podría tener disponer de una HSUE en Andalucía. Siendo este el punto de partida para iniciar la conversación-debate entre las personas asistentes, a partir de ese momento la función de las moderadoras estará enfocada a facilitar la comunicación entre las/os participantes y a que se vayan abordando los asuntos descritos en el siguiente esquema:

Preguntas/cuestiones a plantear en la reunión:



1. ¿Qué trascendencia puede tener disponer de una Historia Social Única en Andalucía?
 - a. Para los/as usuarios/as
 - b. Para los/as profesionales
 - c. Para la organización
2. ¿En qué medida piensan que la HSUD-HSUE puede ser una herramienta para contribuir a la mejora de la calidad de los servicios sociales?
 - a. Ventajas
 - b. Inconvenientes
3. ¿Qué opinión tienen acerca de la implementación y desarrollo del proyecto RESISOR?
 - a. De lo que sabe acerca del mismo, cree que cambiaría alguna cosa
4. ¿Hay alguna cuestión que piense que se debería tener en cuenta en el desarrollo de este proyecto?
5. ¿Podría hacer alguna propuesta para mejorarlo?
6. Alguna otra cosa acerca del mismo que le gustaría manifestar

3. Resultados

La investigación realizada a través de los tres grupos de discusión desarrollados y posterior análisis, nos ha permitido vislumbrar algunas fortalezas, ventajas, debilidades, problemas, retos e incertidumbres que pesan sobre la HSUD-HSUE y por tanto contribuyen al buen desarrollo del proyecto así como de su implementación y desarrollo.

De este modo, en función de los objetivos, preguntas directrices y consideraciones previas llevadas a cabo durante la misma, se procede al análisis de resultados, estructurado fundamentalmente por aquellas categorías que responden al objeto, y que completaremos a continuación.

Una vez desarrollados los grupos de discusión y la transcripción de los mismos, la información obtenida durante todo el proceso de investigación, ha sido minuciosamente tratada de modo que permitiera su categorización y posterior análisis.

Las preguntas clave presentes durante todo el proceso han oscilado en torno a las siguientes categorías:



- a. Información y documentación
- b. Fortalezas
- c. Debilidades
- d. Valoración global de la herramienta
- e. Propuestas de mejora

Asimismo, para poder analizar toda la información obtenida, se ha llevado a cabo un proceso de reducción de toda esta información al objeto de su manejo, análisis y posterior representación.

| ESQUEMA DE CATEGORÍAS | | | |
|-----------------------|-------------------------------------|---------------------------|---|
| N.º | CATEGORÍA | SUBCATEGORÍA | DEFINICIÓN |
| 1 | Información/ documentación | Gestión | Manifestaciones generales sobre la gestión de la información |
| | | Perfil de acceso | Consideraciones relativas al perfil de acceso a la herramienta |
| 2 | Fortalezas | Beneficios y Rentabilidad | Percepción sobre la eficacia y eficiencia de la herramienta |
| 3 | Debilidades | Lagunas y problemas | Percepción sobre los inconvenientes, lagunas, problemas y/o riesgos de la implementación y desarrollo de la herramienta |
| 4 | Valoración global de la herramienta | Positiva | Identificación de las valoraciones positivas a nivel global |
| | | Negativa | Identificación de las valoraciones negativas a nivel global |

| ESQUEMA DE CATEGORÍAS | | | |
|-----------------------|----------------------|--------------|--|
| N.º | CATEGORÍA | SUBCATEGORÍA | DEFINICIÓN |
| 5 | Propuestas de mejora | Diseño | Propuestas de mejora expuestas por los distintos grupos en relación al diseño |
| | | Contenido | Propuestas de mejora expuestas por los distintos grupos en relación al contenido |

1. Información y documentación

1.1. Manifestaciones generales sobre la gestión unificada de la información

La consideración general de las personas entrevistadas es que, según su experiencia, hay un gran requerimiento de información a la hora de tramitar cualquier servicio o prestación, en cuyo caso sería conveniente tener una base de datos unificada que hiciese todo el proceso mucho más ágil y efectivo, sobre todo para datos básicos de identificación personal y familiar requeridos reiteradamente en cada fase del proceso de intervención. Esto facilitaría muchísimo el trabajo, se ahorrarían tiempos que se podrían emplear en otras cuestiones como la intervención o atención a los casos más vulnerables y al tiempo también sería muy beneficioso para las personas usuarias evitándoles molestias innecesarias.

«Es una herramienta para conocimiento para ser más eficientes en la gestión de servicios» (EGP3)

«Cuando haya una buena gestión de la información no mareamos a los usuarios ni nos mareamos los profesionales» (EGP1)

«Puede ser una comodidad para la familia e incluso para los profesionales, porque ni hay que estar detrás de la gente pidiendo documentación, ni los usuarios tener que estar aportando documentación que ya tenemos» (EGP7)



«La verdad que es muy beneficioso, abre una cantidad de información a la que se puede acceder sin tener que indagar, según perfiles y recursos que se le vayan a proponer» (EGT5)

«Estando la información compartida en una misma base de datos sería todo mucho más ágil» (EGT1)

«A mí personalmente con mi hijo me gustaría que todo el mundo supiera como es él para que sepan cómo tratarlo» (EGU1)

«Al tener todos los datos no se dificulta el proceso» (EGU2)

1.2. Perfil de acceso

Una inquietud expresada tanto por los/as trabajadores/as sociales como por otros profesionales es el perfil de acceso a la información, teniendo en cuenta la normativa sobre la protección de datos. La pregunta que se ha repetido en todas las sesiones de forma reiterada es ¿Quién tiene acceso a esa información? ¿Todo el mundo accede a todo? ¿Quién accede a qué? En este sentido la opinión generalizada es que los perfiles deben estar bien definidos, tener acceso o restricción en función de éstos. En el caso de las personas usuarias entrevistadas, personalmente no les importa que se tenga acceso a toda su información sin un perfil específico, aunque si consideran que debe haberlo para información delicada como pueden ser casos de protección de menores, violencia de género, drogodependencias, entre otros.

«Aquí hay que tener en cuenta una cosa: la protección de datos. No podemos dar toda la información a todo el mundo de toda la historia. Ni todos los perfiles tendríamos que ver todo [...] Aunque creo que con el tema de la confidencialidad no habría problemas pero hay que tenerlo en cuenta» (EGT1)

«Yo creo que según los datos. Por ejemplo los de identificación y los familiares, pues bien porque eso te da pie a pasarlo a profesionales pero ahora, las valoraciones e intervenciones lo veo más difícil» (EGT3)

«Debe ir por pestañas, unas con acceso más general y otras de acceso restringido» (EGT2)

«Pero el tema de la protección de datos es importantísimo, tú puedes colgar datos, pero si los datos no te los dan las personas que realmente deben facilitarlos... Por ejemplo, yo necesito un certificado de pensión, ¿va a estar en la HSUD-

HSUE? ¿Quién vuelca esos datos? ¿La seguridad social?, esto es muy complicado, muy delicado» (EGP8).

«No todo el mundo debe tener acceso a todo porque son datos muy sensibles sobre todo en casos por ejemplo de violencia de género, problemas delicados. Nosotros por ejemplo dependiendo del nivel de responsabilidad que tenga cada uno tenemos acceso a una información u otra.» (EGP5)

«A mí me tranquiliza mucho que se tenga acceso a la información por pestañas según el perfil y que se pueda acceder como en el DIRAYA a datos estadísticos sin nombres» (EGT4)

«El acceso a la información también depende de los casos, no es igual un tema de drogas, de maltrato a menores, que el caso de mi hijo» (EGU1)

2. Fortalezas

Son muchas las fortalezas que se perciben de la HSUD-HSUE tanto para profesionales como para las personas usuarias. Nos encontramos ante una herramienta bien acogida y esperada, que si bien puede tener sus debilidades, genera grandes expectativas. De manera generalizada los beneficios y rentabilidad de la herramienta se clasifican en tres categorías:

- a. Agilidad en los procesos
- b. Seguimiento y control
- c. Optimización de los recursos

2.1. Agilidad en los procesos

La agilidad en los procesos es una de las fortalezas más apreciadas por todos los componentes de los distintos grupos de discusión. Tanto profesionales como personas usuarias lo consideran como uno de los mayores beneficios de la HSUD-HSUE, ya que permite rentabilizar el trabajo y agilizar cualquier proceso ya sea de gestión, de intervención o de tramitación.

«Es estupendo la agilidad que supondría para el trabajo, por ejemplo la incorporación a un centro sería inmediata tras una resolución» (EGT5)

«La agilidad burocrática sería muy buena» (EGT2)



«Hay usuarios que fallecen en las listas de espera. Sería estupendo que se pudiese agilizar. Yo hay veces que tengo plazas libres en mi centro y por cuestiones burocráticas hay que esperar» (EGT3)

«La inmediatez de obtener información que permita al tiempo dar una pronta respuesta puede ser muy interesante y muy útil. Agilizaría mucho el trabajo, ahorrarás en tiempo, en molestias, en todo» (EGP7)

«Sería ideal porque nos ahorraríamos mucho. Por ejemplo mis compañeros se quedan todos los días un montón de expedientes pendientes de informes, psicológicos, médicos. Es decir, si se volcara en realidad, por ejemplo, en el tema de salud, toda la información que debería haber, sería fenomenal, ningún expediente se quedaría pendiente de ningún informe ni molestar al usuario, que, se le olvida la petición, que se le pierde, que no se acuerda» (EGP4)

«Mira por ejemplo un profesional que se dé de baja o tengo que ir yo que estoy trabajando en otro municipio, si estuviera todo informatizado yo tendría información de todo el recorrido que tiene esa persona, lo cual me está facilitando el trabajo» (EGP1)

«La agilidad del proceso con la HSUD-HSUE será estupenda» (EGU3)

2.2. Seguimiento y control

Otra fortaleza de la HSUD-HSUE visibilizada fundamentalmente por los/as trabajadores/as sociales es la oportunidad de poder realizar de manera inmediata un seguimiento y control de las actuaciones.

«Yo creo que todos estamos de acuerdo que es muy beneficioso compartir datos, y que es la clave de este asunto, compartir datos e información y creemos que hay dos cuestiones clave. Por un lado la eficacia en la gestión y por otro el control y seguimiento» (EGP6)

«Cada seis meses hay que bajar un seguimiento, si la HSUD-HSUE estuviera, sería inmediato» (EGT3)

«Sería bastante fácil el tema de los seguimientos» (EGT1)

«Nosotros todos los meses ponemos objetivos y sobre ellos se hace el seguimiento y se manda, si directamente se hace y sólo colgarlo se evolucionaría y sería mucho más rápido» (EGT5)

2.3. Optimización de recursos

Otro aspecto importante a tener en cuenta en el que coinciden los distintos profesionales entrevistados es la optimización de recursos que supondría la HSUD-HSUE, sobre todo en un contexto de crisis donde las necesidades son muchas y los recursos escasos.

«La HSUD-HSUE no es que vaya a dar recursos, pero esta plataforma de gestión va a beneficiar a todos porque se va a rentabilizar esfuerzos e impedir duplicidades y por tanto a optimizar los recursos» (EGP1)

«A mí me parece que esta es una herramienta extraordinaria para optimizar los recursos que tenemos [...] hay que racionalizar de forma humana, solidaria y que la gente aprenda que todo el mundo necesita de unos Servicios Sociales Comunitarios o Especializados» (EGP8)

«Con la HSUD-HSUE se supone que todo se podrá ver aunque con restricciones. Pero si se ha tenido ayuda de salario social, de emergencia de vivienda, cuanto más abarque más sabremos de la persona y podremos hacer una optimización de los recursos» (EGT1).

«Lo que daría lugar a un estudio de qué recursos son los deficitarios o los más necesarios» (EGT2)

Asimismo, dentro de la optimización de recursos también se visibiliza el problema de abusos y duplicidades que se vienen ocasionando por la falta de intercomunicación entre distintas entidades y/o departamentos y que podría solventarse si se dispusiera de toda la información necesaria a través de la HSUD-HSUE

«El ciudadano lo que también tiene es que a veces abusa de los recursos entonces no está de más que haya una HSUD-HSUE en la que se diga, mire usted, usted pasó por aquí, por allá[...]’sería una buena forma de canalizar» (EGP8)

«Recursos incluso que podrán ser incompatibles entre ellos ahora mismo no hay manera de saberlo. En dependencia no se sabe si se está cobrando el salario social. Se obliga así a los usuarios a ser más responsables con la información que se da» (EGT1)



«Gente que entra y se le solicita dos veces el internamiento, se le solicita dos veces la dependencia, se va duplicando porque no hay la información suficiente. No os podéis imaginar la de trámites que duplicamos, entonces estamos todo el mundo haciendo una cantidad de trabajo que bien hecho y con control y bien organizándose puede reducir y mejorar por supuesto para el ciudadano» (EGT6)

3. Debilidades

Si bien las fortalezas han sido mucho más expresadas por los distintos grupos focales, los dos grupos de profesionales observan e identifican fundamentalmente dos debilidades susceptibles de visibilización, a tener en cuenta para un posterior plan de subsanación y mejora. Las debilidades identificadas en cuestión son:

3.1. Estigmatización

Para los/as profesionales, fundamentalmente para los de Servicios Sociales, una debilidad importante que puede tener la HSUD-HSUE y que hay que tener muy en cuenta, es el de la estigmatización que puede ocasionar en personas y/o familias el que todos sus datos históricos puedan estar registrados, sobre todo cuando su historia ha pasado por cuestiones tan delicadas como problemas de drogodependencias, malos tratos o enfermedades mentales. Asimismo, preocupa en gran medida los efectos adversos que pueda tener en el caso de menores.

«Un dato que por ejemplo en casos de violencia de género, de menores, de enfermedades mentales son cosas que las personas pueden terminar estigmatizadas y es muy importante que esa información tratada con mucha delicadeza. Aunque creo que el tema de la confidencialidad no habría problemas pero hay que tenerlo en cuenta» (EGT1)

«Hemos visto lo positivo, pero ahora la parte negativa: todos los que trabajamos con menores ya vamos a «etiquetar» a un niño sin querer desde pequeño». (EGT3)

«Pero incluso para los menores, y los propios padres y madres. Puede que los padres no fueran protectores en un momento pero no quiere decir que no lo sean siempre [...] ahora si salen adelante pero ya quedan marcados». (EGT4)

«Es lo que hemos hablado. Una familia es dinámica, ahora se encuentra en un proceso y mañana puede ser otro, entonces nadie tiene por qué saber todo lo que ha pasado» (EGT5)

«Si miraran mi historia social, por ejemplo si hubiese tenido algún problema de alcohol a los 18 años, a mí no me gustaría ni un pelo que eso saliera» (EGP2)

3.2. *Riesgo de abuso y/o mal uso de la información*

Aunque no de manera generalizada como la anterior, otra debilidad expresada por parte del grupo focal 3 (Personal de otros Servicios Sociales y distintos niveles territoriales) es el riesgo de que información sensible y delicada volcada en la HSUD-HSUE pueda ser utilizada para otros fines distintos a los profesionales o de manera poco adecuada.

«¿Cómo la utiliza esa persona?, porque por mucho que hablemos de profesionalidad no todos lo son.... a mí me tienen que cuestionar todos los días porque me puedo equivocar o me puedo quemar» (EGP2)

«Lo importante también es que todos los profesionales tengan una ética, sepan volcar los datos, los utilicen para lo que son [...] Hay profesionales estupendísimos y otros malísimos que siguen en la Administración sin poder aplicarle sanciones, cosa que se debería aplicar con gente que utiliza los datos indebidamente» (EGP8)

«Sí es cierto los riesgos del uso de la información, en ese sentido se tiene que trabajar mucho en la ética profesional[...] Con la información histórica muchas veces los profesionales nos dedicamos a juzgar a la gente y sacar conclusiones rápidas y no se trata de eso sino saber las variables que hay en juego» (EGP7)

4. Valoración global de la herramienta

La valoración global sobre la herramienta, de los tres grupos y de manera generalizada, es muy positiva ya que las fortalezas superan a las debilidades en gran medida. No obstante dicha valoración se centra en el proceso llevado a



cabo hasta la fecha y sobre las posibles potencialidades previstas. En cualquier caso, como así se recoge en las entrevistas, se podrá profundizar mucho más una vez se obtengan los resultados del pilotaje.

«Yo pienso que sería una buena herramienta» (EGT2)

«Yo creo que la HSUD-HSUE tratándola con mucho cariño y mucho cuidado puede ser muy beneficiosa para todos» (EGT5)

«Es una herramienta extraordinaria [...] yo creo que para hacer una intervención de calidad es fundamental contar con la HSUD-HSUE te da una visión más global de la persona» (EGP7)

«Pues con una HSUD-HSUE que tenga una base sólida y que estén bien volcados los datos, las distintas actividades, lo que se hace con ellos y demás, sería ideal» (EGP4)

«Será algo que nos beneficiemos los profesionales pero también beneficiaremos a los usuarios» (EGP1)

«La HSUD-HSUE sería ideal» (EGU1)

«Esa herramienta bien llevada y bien funcionada yo creo que todos nos beneficiamos» (EGP8)

«Una herramienta que agilice sería estupendo» (EGU2)

«Si conseguimos que se haga la HSUD-HSUE así yo creo que podrá ser muy útil para todos, sobre todo si en 2018 se supone que no va a ver papel» (EGT1)

«Cuando tengamos el pilotaje o la empecemos a utilizar será cuando veamos más cosas, tanto ventajas como inconvenientes». (EGT3)

5. Propuestas de mejora

Las propuestas de mejora expuestas a lo largo de las distintas sesiones por los/as distintos/as profesionales entrevistados/as, tanto en el diseño como en el contenido, se clasifican en tres bloques:

- a. Herramienta única de fácil y rápido manejo
- b. Acceso al histórico
- c. Obtención de datos estadísticos



5.1. Herramienta única de fácil y rápido manejo

En este sentido lo que se propone que una vez implementada la HSUD-HSUE no haya duplicidades y que realmente ésta absorba o tenga un medio de enlazar las distintas plataformas en uso, de modo que se convierta en una herramienta única de fácil manejo y con una buena tecnología que la acompañe.

«Que no haya duplicidades, que sea la propia Junta la que haga esa herramienta al SIUSS que busque la forma de enlazarlas.» (EGT2)

«Nosotros también tenemos otra herramienta en diputación que pueda ser volcada.» (EGT4)

«Que tengamos una herramienta común que estemos donde estemos se vaya dando información» (EGP5)

«Yo le pido que sea versátil, sencilla y que sustituya otro tipo de herramientas, que no sume» (EGP6)

«Que no te digan que se ha roto el servidor, es necesario que la tecnología acompañe todo esto» (EGT1)

«Habría que ver cómo se hace el programa. A mí me gustaría saber quién hizo el DIRAYA, quien el SIS, porque algunos son lentos a más no poder, porque empiezas a trabajar en ellos, se va la red y te tiras una eternidad y eso es mortal y dices con lo a gusto que estaba yo con los papeles»(EGP8)

5.2. Acceso al histórico

Otra de las propuestas es que, a diferencia de algunas de las plataformas actualmente en uso, la *HSUD-HSUE* debe tener acceso a un histórico ya que esto supondría un impulso importante en la calidad de la intervención.

«Un defecto que tiene el Netgefys para los servicios sociales no tiene un histórico, eso es un defecto muy grande. Es esencial tenerlo y espero que se mantenga el histórico que además es la idea de la HSUD-HSUE» (EGT2)

«La información histórica [...] nos ayuda a entender las situaciones y a buscar hipótesis de trabajo para la intervención, no para que para mí sea más fácil y más cómodo trabajar sino realmente hacer una intervención de calidad, conociendo las variables, los problemas que le afectan, los antecedentes que ha tenido en su vida



y que ahora a lo mejor dan una explicación a la situación que existe y las necesidades que tiene y se puede tener en cuenta a la hora de ayudarle con un recurso o con una intervención» (EGP7)

«Yo por ejemplo tengo el caso de un matrimonio residente con un histórico de malos tratos eso es muy importante saberlo, como digo siempre tratando con mucho cuidado y delicadeza la información» (EGP1)

5.3. Obtención de datos estadísticos.

Y por último, otra cuestión que se considera muy importante por parte de los distintos profesionales es la cuestión de poder obtener datos estadísticos a través de la herramienta, ya que permitiría cuantificar y en consecuencia hacer estudios empíricos sobre las necesidades e intervenciones.

«Los datos que puedan salir en una HSUD-HSUE, que se puedan cuantificar, que sabéis que nos cuesta muchísimo. Los indicadores a nivel de gestión sería muchísimo. A qué tipo de usuarios estaríamos atendiendo, qué perfiles tienen, qué necesidades hay que solventar, cómo deben evolucionar los Servicios Sociales. Eso para mí es fundamental» (EGP6)

«Con los indicadores y porcentajes se puede ver qué es lo que pasa, aquí hay algo, se ha quedado pendiente algo» (EGP4)