

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).

Conclusiones

A través de este capítulo se presentan las conclusiones y propuestas de acción principales, derivadas de las tareas de evaluación que han permitido conocer la factibilidad de la implementación de la HSUE; la valoración e interpretación de la relevancia de la intervención y el impacto de la implementación del Proyecto.

1. Sobre la factibilidad de la implementación de la HSUE.

Algunas aproximaciones recogidas a través del cuestionario y análisis cualitativo de las entrevistas realizadas muestran cuestiones que se consideran de especial interés en la evaluación de la factibilidad de la HSUE, permitiendo disponer de una imagen global preliminar del estado actual de este asunto en los profesionales más directamente vinculados con el pilotaje y el futuro trabajo con esta herramienta en el marco del proyecto RESISOR.

De forma concreta sobre la factibilidad de la implementación de la HSUE, se destaca una actitud positiva y proactiva por parte de los equipos profesionales consultados. Existe un consenso en valorar la relevancia del proyecto y la importancia de la HSUE para la mejora de los servicios sociales tanto comunitarios como especializados, tanto públicos como privados en la comunidad andaluza. Asimismo, se considera un proyecto novedoso y que establecerá una nueva metodología de intervención en los servicios sociales que mejorará la gestión y eficiencia de los mismos. Esto supone un acicate a la participación



y motivación de los/as profesionales que es considerada como una fortaleza en el proyecto.

De igual modo la manifestación, se extrae de los datos recogidos la necesidad de mayor conocimiento y mayor formación e información para garantizar éxito en la implementación y desarrollo. En este sentido la estructuración de una estrategia basada en la motivación, formación e información del equipo profesional garantizará una implementación adecuada de la HSUE. Se considera positiva la coordinación que esta herramienta va a permitir tener y la agilidad burocrática que su puesta en marcha y desarrollo permitirá, sobre todo, poniéndolo en relación con la mejora de la calidad de los servicios y de la atención dada a las personas usuarias, fin último del trabajo de desarrollo y puesta en marcha de la HSUE.

Las dificultades e inconvenientes señalados permiten tener presente cuestiones relevantes en el pilotaje y en su implementación, con un compromiso que desarrolle esa coordinación a pesar de la elevada complejidad percibida en diversos ámbitos. Uno de ellos tiene que ver con el nivel profesional de resistencia al cambio y las adaptaciones a nuevos modos de trabajo y a la propia herramienta. Otro ámbito tiene que ver con las dificultades de carácter tecnológico, sustancial en una herramienta de este tipo.

Otras cuestiones y elementos a tener presentes son los aspectos de financiación, su garantía y estabilidad a largo plazo; garantizar y tratar con especial cuidado la protección de datos, aspectos de intimidad y confidencialidad de las personas usuarias y la formación e información a los profesionales.

Por otro lado, y tras el análisis de las entrevistas realizadas a informantes clave, se han conocido las ventajas, fortalezas, dificultades, amenazas, requisitos, estrategias y sugerencias de los entrevistados en relación a la implementación de HSUE en Andalucía, que permite establecer la existencia de un consenso en los discursos analizados en la valoración positiva en la creación de una herramienta para la gestión unificada de la historia social ya que permitirá una agilización de la gestión, una mayor eficacia y eficiencia de los procedimientos y trámites, lo que redundará en una mejor atención al usuario y un mejor funcionamiento del sistema. No obstante, se reiteran las referencias a las dificultades relaciones con la resistencia al cambio de los profesionales de los Servicios Sociales, que parten de un sistema desactualizado y que, por tanto, es necesario plantear un plan formativo y un seguimiento adecuado y procesual a la hora de incorporar novedades en el sistema.



Otros elementos también dificultan una implementación exitosa como es la heterogeneidad y el elevado número de administraciones con competencias en servicios sociales, donde se corre el riesgo que la implementación pueda ser diferida e irregular, lo que supondría un riesgo para una puesta en marcha de la HSU exitosa.

De los discursos se puede extraer una preocupación por las expectativas generadas por el proyecto RESISOR donde se hace necesario comunicar adecuadamente que el proyecto sienta las bases para la creación del sistema de gestión de la HSU pero por motivo de financiación y tiempo se hace inviable implementar efectivamente el sistema, para lo que haría falta ampliar la búsqueda de financiación y prolongar los tiempos de programación y ejecución. Para ello se hacen repetidas referencias hacia una plan efectivo de comunicación tanto a profesionales como a la ciudadanía.

Es recurrente la comparación con el sistema sanitario quien en determinadas áreas como es el DIRAYA presenta una gestión adecuada y eficaz que puede servir de ejemplo para la puesta en marcha de la HSU. Entre las recomendaciones realizadas con más repercusión en el discurso, destaca la importancia de ampliar el pilotaje a otros entornos y otras administraciones de diferente titularidad a fin de obtener datos más fiables.

2. Sobre la valoración e interpretación de la relevancia de la intervención

En cuanto a la valoración e interpretación de la relevancia de la intervención, los/as profesionales que han participado han destacado los valores de la HSUE, aunque manifiestan su preocupación por que se garantice la protección de datos. No obstante, muchas de estos/as profesionales conocen el sistema DIRAYA, utilizado en el Sistema Sanitario Público Andaluz como soporte de la Historia Clínica Electrónica, por lo que consideran que la herramienta ya cuenta con las medidas de seguridad necesarias para el acceso a la información que custodia, ya que ésta hace un cumplimiento estricto de la normativa de protección de datos y hay una trazabilidad de todos los accesos que se hace a la Historia y a sus actualizaciones

Otro aspecto manifestado por los/as distintos/as profesionales es que la herramienta debe ayudar a simplificar, que realmente 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, y por tanto que no hay duplicidades y no sea un sistema más a cumplimentar, ya que según comentan en algún momento y según qué plataforma, en lugar de facilitar tienen que registrar información por duplicado. Asimismo otra cuestión muy importante para los dos grupos de profesionales entrevistados es que la herramienta debe tener por un lado acceso al histórico lo que supondría un importante impulso en la calidad de la intervención, y por otro, la posibilidad de obtener datos estadísticos de modo que se puedan realizar estudios cuantitativos, tanto de las necesidades como de las intervenciones. Para todas las personas participantes en los distintos grupos de discusión, la herramienta presenta importantes fortalezas sobre todo en lo que se refiere a la agilidad que permitiría en los procesos; el seguimiento y control de las intervenciones y la significativa optimización de recursos que supondría en el actual contexto de crisis.

En definitiva, la valoración de la herramienta es muy positiva. A pesar de la identificación de algunas debilidades como el riesgo de mal uso y/o abuso de la información, se prevén grandes potencialidades lo que genera muchas expectativas tanto en profesionales como en las personas usuarias.

3. Sobre el impacto de la implementación del proyecto

La implementación de la HSUE en su fase de pilotaje para los procedimientos que se realizan desde el sistema de Servicios Sociales como el reconocimiento de la situación de dependencia (P1), atención en centros de día y residenciales (P2), valoración de la situación de desprotección de menores (P3) y servicio de atención domiciliaria (P4), ha tenido un impacto relevante. La intervención desarrollada (pilotaje de la herramienta para la HSU en Andalucía) contribuye a mejorar la percepción de la calidad de forma significativa. El cálculo de las dobles diferencias ha mostrado que la variación es causalmente atribuible al efecto de la intervención.

La percepción de la calidad desde los procedimientos testados por parte de los y las profesionales de los procedimientos implicados en el pilotaje ha sido valorada como excelente. La calidad percibida por los y las profesionales de la muestra de la intervención en relación a la HSU es excelente. Esta percepción



mejora tras el pilotaje. Existen diferencias de percepción según el perfil y el procedimiento. Las brechas de calidad más visibles se centran en la atención personalizada que se pueda ofrecer a la ciudadanía y los procedimientos para resolución de demandas y las fortalezas ponen el foco en los sistemas de información.

