



ACLARACIONES RELATIVAS A LA FICHA SOCIAL, DIAGNÓSTICO, E INSTRUMENTO DE VALORACIÓN DE LA EXCLUSIÓN SOCIAL

El objeto del presente documento es explicar algunos aspectos básicos de los instrumentos de diagnóstico y valoración de la exclusión. A pesar de que la mayoría de cuestiones que se tratarán a continuación se han explicado en distintos medios —presentaciones de junio de 2012, respuestas a las aportaciones tras las jornadas de 2011 y otros documentos publicados en esta página Web—, consideramos oportuno repetir las por la importancia de una correcta comprensión.

Antes de continuar, conviene recordar que la necesidad de establecer instrumentos comunes, así como las distinciones entre tipos de diagnóstico, se recogen en el artículo 20 de la Ley 12/2008, de Servicios Sociales.

También es importante considerar que son instrumentos comunes a todo el Sistema de Servicios Sociales (Sistema, en adelante), con lo cual, algunas sugerencias que parecen oportunas en determinado contexto, pueden no serlo tanto desde otros puntos de vista.

1. Modelo de ficha social

El modelo de ficha social indica los campos que obligatoriamente han de transmitirse a esta administración. Además, existen otros datos que pueden ser imprescindibles para las entidades —nombre y teléfono, por ejemplo—. Por eso, nuestra aplicación distinguirá los datos de ficha social del resto de datos de interés, de forma similar a la utilizada en el prototipo.

Se ha intentado hacer un modelo de ficha lo más básico posible para facilitar su cumplimentación y el flujo de información entre administraciones.

Las entidades que utilicen aplicaciones propias, podrán añadir cuantos campos de datos estimen oportuno, siempre que cumplan los mínimos que el Departamento les solicita.

2. Motivo de atención y valoración profesional

La lista de motivos que aparece en la ficha ofrece opciones que resumen varios tipos de problemas. Por ejemplo, la opción “desprotección” puede referirse tanto a menores, como a mujeres víctimas de violencia doméstica, o a personas de edad avanzada que la padecen. La idea es ofrecer una información esquemática que permita conocer, grosso modo, los motivos por los que las personas acuden al Sistema, así como la valoración inicial que la persona profesional hará en la primera aproximación al caso. La información detallada se recogerá en el diagnóstico posterior.

Al final de la lista se ha añadido “Intervención de aproximación diagnóstica” para aquellos supuestos en que no esté claro el motivo, ni sea factible una valoración inicial más específica.

- o Información sobre el sistema de servicios sociales
- o Información sobre otros sistemas.
- o Dependencia.
- o Desprotección.
- o Exclusión.
- o Medios de subsistencia.
- o Participación social.
- o Intervención de aproximación diagnóstica.

Por otra parte, se solicitaba la inclusión de una referencia expresa al pronóstico en la ficha social. Consideramos que la ficha social, entendida en los términos de este proyecto, no debe incluir tal referencia, pues la realización de un pronóstico requiere avanzar previamente en el diagnóstico.

Si alguna entidad entiende la ficha en otros términos, puede recoger tal información donde estime oportuno; sin embargo, ese dato no se transmitirá al Gobierno Vasco, pues no forma parte del modelo de ficha social cuya regulación se está tramitando en estos momentos.

3. Utilización de los instrumentos en los distintos niveles del Sistema de Servicios Sociales. Posibilidad de compartir información.

Estos instrumentos se han pensado para que puedan utilizarse en cualquier ámbito del Sistema; aunque el uso pueda cambiar sustancialmente dependiendo de las particularidades del servicio y del caso a tratar.


En el trabajo presentado podemos realizar las siguientes tareas:

- o Cumplimentar la ficha social
- o Realizar un diagnóstico inicial
- o Un diagnóstico en profundidad.
- o La valoración de la exclusión

En principio, se trabajó en un listado de indicadores —ordenados por dimensiones y agrupados en ámbitos vitales— que permitiera recoger las características de cualquier caso que pueda atenderse en el Sistema. En consecuencia, dicho listado ha de ser necesariamente amplio y, considerado en su totalidad, constituye el diagnóstico en profundidad.

Posteriormente, se seleccionaron los indicadores precisos para realizar, por una parte, el diagnóstico inicial y, por otra, la valoración de la exclusión. Tanto en el prototipo como en la versión definitiva, la persona usuaria podrá determinar al principio de la aplicación qué desea hacer:

- o Si optamos por el diagnóstico en profundidad, aparecerá el listado de indicadores completo, ordenado por ámbitos vitales.
- o Si escogemos la valoración de la exclusión, únicamente aparecerán los indicadores seleccionados para dicha valoración; también por ámbitos. Por tanto, puede funcionar como una herramienta autónoma.

No obstante, si optamos por el diagnóstico en profundidad, podremos saber qué indicadores se utilizan en la valoración de la exclusión, pues están  marcados con una estrella azul:

En todo caso, conviene tener presente que, aunque se desee realizar un diagnóstico en profundidad, no estamos obligados a cumplimentar todos los indicadores, únicamente los que sean procedentes en el caso objeto de valoración.

Por otra parte, la versión definitiva en Gizarte.net mantendrá la mayoría de utilidades ya disponibles; entre otras, la derivación entre profesionales, y la opción de redactar aclaraciones en campos de texto. La derivación es posible entre profesionales de cualquier nivel de atención que dispongan de acceso; es decir, se puede producir en ambas direcciones. El prototipo no permite observar dicha opción; no obstante, cualquier persona usuaria de Gizarte.net puede comprobar dicho funcionamiento.

Así, la profesional especializada puede recibir la información recogida por la del servicio de base. Podrá utilizarla como base de su trabajo, o como mera consulta previa a su propio diagnóstico y valoración.

Previamente, la persona que deriva habrá decidido si desea derivar el caso únicamente con los indicadores marcados o prefiere añadir sus comentarios en texto. Ello implica que la persona usuaria decide el nivel de detalle que desea compartir.

En su caso, la profesional especializada también puede trabajar con el instrumento desde el principio.

Conviene tener presente que la existencia de dos niveles de servicios sociales no implica que la especialización llegue a niveles tales que la información que recoja uno de los niveles carezca de interés para el otro, ni que las conclusiones de una profesional tengan menor importancia que las de sus compañeras. Todo se debería aprovechar y complementar, de forma que la información fluyera en todas direcciones.

4. Dimensiones del instrumento

Como decíamos antes, el diagnóstico en profundidad ha alcanzado un tamaño tan grande porque se ha intentado que permita recoger cualquier casuística y porque intenta recoger las numerosas aportaciones realizadas por las personas participantes. Es probable que haya personas implicadas en el proyecto que consideren que es demasiado largo. No obstante, creemos que la labor de reducción será más sencilla que la inversa. En su caso, siempre podremos eliminar los indicadores que se consideren. Pero, sería mucho más grave y problemático que las características de algunos casos quedaran sin poder matizarse correctamente.

Eso no quiere decir que el instrumento haya tenido absolutamente todo en cuenta. Por eso, la aplicación definitiva conservará el sistema actual de campos de texto libre por dimensión y, en su caso, en otras partes de la aplicación. La existencia de dichos campos supone una ayuda; sin embargo, en ningún caso debe utilizarse como sustituto de los indicadores, pues volveríamos al estilo antiguo de redacción, imposible de normalizar.

En repetidas ocasiones se ha señalado que no se trata de un instrumento cerrado, en absoluto. El hecho de que se publique, o se regule reglamentariamente, no implica que sea inamovible. La experiencia demostrará si es conveniente mantenerlo o modificarlo.

5. Compatibilidad con otros instrumentos

Los servicios especializados de atención secundaria siguen disponiendo de instrumentos específicos independientes: BVD, RAI, BALORA...

No es lo mismo un instrumento de diagnóstico general como el que nos ocupa, que un instrumento específico para un tipo de problema determinado, como los citados. Por ejemplo, en el diagnóstico se pueden rellenar algunos indicadores relativos a la dependencia: información básica y sencilla de cumplimentar en el ámbito de la salud, dimensión 14. En cambio, para hacer una valoración de la dependencia (BVD), es necesaria mucha más información. Además, puede ser preciso hacer diagnóstico social de una persona que ya ha sido valorada de dependencia.

También existe cierta preocupación al comparar el instrumento de valoración de la exclusión con aplicaciones propias de los servicios de atención secundaria utilizadas para determinar el acceso a servicios y prestaciones. En ese sentido, en las respuestas a las aportaciones publicadas desde junio pasado, se establece la diferencia entre valorar la situación de exclusión social de una persona, y considerar si cumple las condiciones de acceso a un servicio determinado. Pueden consultar la respuesta a la aportación número 12 del documento "otras aportaciones" en el apartado "Aportaciones del proceso participativo" de esta misma Web.

6. Diagnósticos grupales

El prototipo en Excel permite hacer diagnósticos individuales. Para cada persona usuaria del Sistema, caso de precisarlo, se elaborará una ficha social y su correspondiente diagnóstico.

La aplicación definitiva permitirá seguir todos los pasos del procedimiento de intervención —de forma similar a como lo hace Gizarte.net—, considerando los resultados del grupo de trabajo relativo al procedimiento básico de intervención, cuyas reflexiones se recogerán en el correspondiente decreto regulador.

Cuando sea precisa la intervención familiar, se realizará un diagnóstico de cada miembro, por separado. Para facilitar el trabajo, la aplicación permitirá repetir la información de los indicadores comunes a todos los miembros —de los ámbitos económico y convivencial—.

Posteriormente, cuando vayamos a elaborar el plan de atención personalizada (PAP), la aplicación tomará los datos de todas las dimensiones afectadas en algún sentido, de todos los miembros de la unidad familiar que seleccionemos.

Es importante permitir la flexibilidad suficiente para que la persona profesional determine qué plan debe proponer a las personas usuarias, y si debe hacerlo individualmente o en grupo.

En todo caso, para poder hacer un plan a toda la familia, será imprescindible realizar previamente el diagnóstico de cada persona involucrada.

7. Cálculo de la valoración de la exclusión

Es importante conocer el funcionamiento del cálculo, y entendemos que pueda resultar algo confuso a las personas profesionales acostumbradas a sistemas basados en meras sumas. Remitimos a las personas interesadas al punto 12 del documento "otras aportaciones", antes citado.

Si acaso, convendría añadir una aclaración respecto al modelo presentado en las jornadas de 2011, pues disponía de un sistema de cálculo más complicado, que recogía un segundo nivel de puntuaciones para enfatizar la gravedad de las opciones de respuesta.

Al analizar el instrumento con casos reales, comprobamos que las diferencias en los resultados eran prácticamente inexistentes, pues la utilización del segundo nivel de puntos dejaba el resultado casi igual, con diferencias de algunas décimas.

Vistos los resultados, podemos concluir que la utilización de los dos criterios consecutivos permite marcar adecuadamente las diferencias entre casos.

8. Situación jurídico-administrativa

La ordenación de los indicadores recogidos en estos apartados, así como su contenido, ha sufrido algunos cambios a lo largo del proceso. Con el fin de facilitar su cumplimentación, hemos optado por dejarlos ordenados por ámbitos vitales, para que consten en el ámbito que les corresponda en función del tema.

9. Validación del instrumento

El proceso de elaboración de estos instrumentos se inició en 2010. Parten de un modelo de diagnóstico social que ya existía, el disponible en Gizarte.net. Además, se analizaron los modelos aportados por las siguientes entidades: las tres Diputaciones Forales, los Ayuntamientos de Bilbao, Irun, Portugalete, Vitoria-Gasteiz, y Fundación SARTU.

Tras las presentaciones —a las que acudieron más de 600 profesionales—, se recibieron múltiples aportaciones que se respondieron a través de la Web en documentos publicados en junio de 2012. Las sugerencias aceptadas se incorporaron al instrumento. En el resto de casos, se explicó el motivo de no aceptarlas.

Por otra parte, se revisaron los criterios de valoración y puntuaciones explicados en las presentaciones de 2011, y se comprobó el funcionamiento informático del prototipo, comparándolo con valoraciones profesionales previas.

También en junio se presentó el prototipo en formato Excel y se puso a disposición de las personas interesadas en la página Web. Tanto en las presentaciones como en el manual de uso del prototipo publicado, se solicitó que se comunicara cualquier problema relativo al mismo, así como cualquier discrepancia de los resultados que ofrece con las valoraciones efectuadas por las personas profesionales.

Hasta el momento, ninguna persona ha solicitado la revisión del instrumento porque existieran tales discrepancias.

Aunque los resultados de las pruebas realizadas en el Departamento fueran positivos, y no parezca haber problemas con el prototipo, es importante comprobar los resultados. No obstante, tal y como se ha explicado en otras ocasiones, se ha optado por aprobar la regulación de los instrumentos y ofrecer su versión informática, dentro del contexto del procedimiento básico de intervención.

Tal y como ha sucedido con BALORA, si del uso de estas herramientas se desprendiera la necesidad de hacer modificaciones, incluso normativas, podrían realizarse. Las herramientas —sean técnicas, propias de los servicios sociales, o informáticas— no pueden considerarse cerradas en ningún momento, pues el propio uso y los cambios en las circunstancias pueden implicar la necesidad de volver a analizarlas.

10. Compatibilidad entre sistemas informáticos.

Gizarte.net puede utilizarse sin problema en cualquier administración, previa solicitud de acceso, pues funciona con un sistema de códigos de persona usuaria. Fuera de la administración, podría utilizarse el prototipo definitivo. Una de las grandes diferencias entre ambas opciones es que el prototipo únicamente incluye las herramientas, mientras Gizarte.net las ofrece en el contexto del procedimiento básico de intervención, con variadas utilidades añadidas.