

Segmentació i complexitat en l'àmbit de serveis socials

19 de maig de 2020

Què es coneix sobre el tema, avantatges i limitacions

Miguel Ángel Manzano. Tècnic en polítiques socials. Subsecció de Suport a la Planificació de la Gerència de Serveis de Benestar Social de la Diputació de Barcelona



**Diputació
Barcelona**

Àrea de Cohesió Social,
Ciutadania i Benestar

Sempre donant voltes entorn a l'objecte dels Serveis Socials

Si no saben l'objecte d'atenció difícilment podrem segmentar

“la protección y promoción de la interacción, entendida como autonomía funcional e integración relacional.” (Fantova, 2016, pág. 12)

Vs

Definició funcional per la part de les necessitats de les que s'ocupa:

- Limitacions a les activitats de la vida diària.
- Cura de menors
- Protecció
- Promoció i integració comunitària

(Aguilar Hendrickson, 2014)

Llavors, segmentar per on als Serveis Socials?

Exclusió Social

“los servicios sociales tendrían como objetivo siempre y en todo caso revertir las situaciones de exclusión social.” (Uribe, 2018, p. 85)

Necessitats assistencials

Segmentació segons les necessitats a atendre pels Serveis Socials (Manzano, 2018)

+

Diferenciat per cada tipus de necessitat (Dirección General de Inclusión y Protección Social. Gobierno de Navarra, 2019)

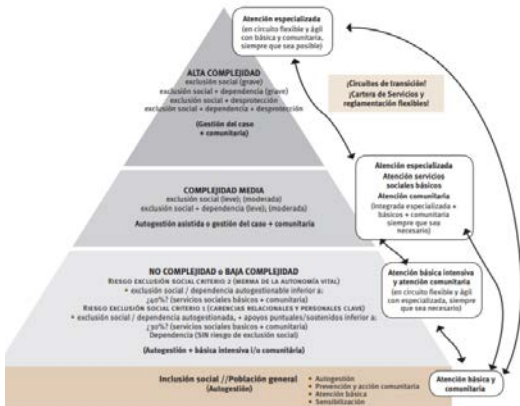
Complexitat

“situacions que siguin difícils d’entendre per la multiplicitat de factors que cal considerar i les incògnites sobre com interactuen entre si” (Snowden, J; Boone, M.E., citat a Departament de Treball, Afers Socials i Famílies, 2019)

+

“Proponemos aceptar como significado primario de complejidad aquello que se compone de elementos diversos, o el conjunto o unión de dos o más cosas.” (Uribe, 2018, p. 8’4)

Dues propostes temptatives?



Font: (Uribe, 2018)



Font: (Manzano, 2018)

Necessitat social a atendre vs factor de risc

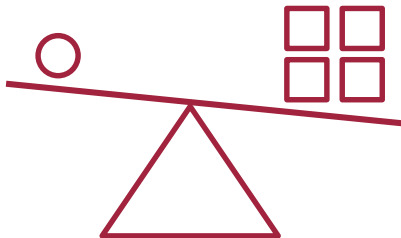
Element de discussió 1

Problemàtica

“situaciones sociales en las que se pueden encontrar las personas objeto de atención o sus unidades de convivencia, y que pueden ser consideradas como un problema para su bienestar” (Manzano, Pagés i Solé, 2019, p. 182).

Factors de context

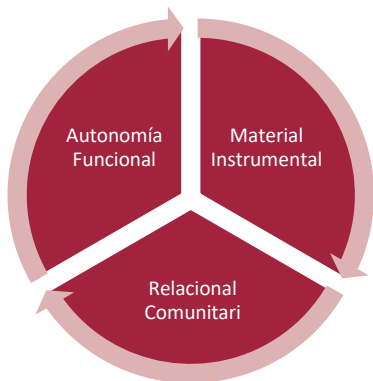
La teoria sistèmica y el model ecològic conceptualitzen que les problemàtiques, enteses com les situacions objecte dels serveis socials no es poden entendre sense factos de risc i protecció que influeixen en les mateixes (Manzano, Pagés i Solé, 2019).



Vers el concepte de *(multi)morbiditat* social

Element de discussió 2

Àmbits necessitat social



Dominis o dimensions vitals



Segmentació basada en dades vs criteri expert

Element de discussió 3



Un sistema de segmentació basat en dades té un cost menor que en eines de criteri expert, hi ha menys biaixos i té en compte més població, inclosa a la que és difícil passar una eina. (Lewis, 2007)



Les eines de diagnòstic que orienten la segmentació a nivell de cas són més precises i, hores d'ara, semblen la única estratègia viable.

Bona Pràctica a investigar

Recerca de Domingo Carbonero i Esther Raya de la Universitat de La Rioja en el perfilat d'usaris de serveis socials a Castella la Mantxa mitjançant una eina de valoració de l'exclusió social

Vers l'estandardització de catàleg de serveis

Element de discussió 4



Superar l'estructura sistèmica de nivells d'atenció i caminar vers itineraris personals

Element de discussió 5



Promoure l'ús intensiu d'eines de valoració social

Repte 1



SSM-CAT



DS-DIBA



Desplegament llenguatge estandarditzat a serveis socials

Repte 2



DS-DIBA



Altres



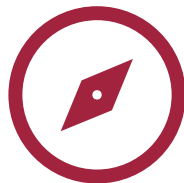
Potenciar la recerca bàsica en el camp del diagnòstic social

Repte 3



Bona Pràctica a investigar

Recerques sobre problemàtiques concretes com la de la Soledat no desitjada a Fantova (2020)



Fomentar la recerca dels diferents actors del Sistema de Serveis Socials

Definir CMBD de serveis socials

Repte 4



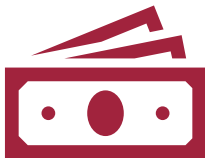
Cal definir els CMBD (Conjunt mínim bàsic de dades) per als diferents serveis.

Bona Pràctica a investigar

Projecte DACHA a UK per a definir CMBD per a serveis LTC. (Burton.J, Goodman. K i Quinn. T, 2020)

Captar en continu la capacitat econòmica i les condicions de l'habitatge

Repte 5



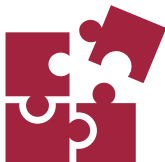
Les dades estadístiques no recullen amb suficient precisió la variabilitat en el curt termini de la capacitat econòmica de les famílies



Registrar també en continu les condicions d'habitatge segons la classificació ETHOS

Registrar esdeveniments significatius

Repte 6



Situacions disruptives en la vida de les persones i famílies: desnonaments, situacions de maltractament, etc.



Opinions

Connectar amb altres sistemes

Repte 7



Dades significatives de salut

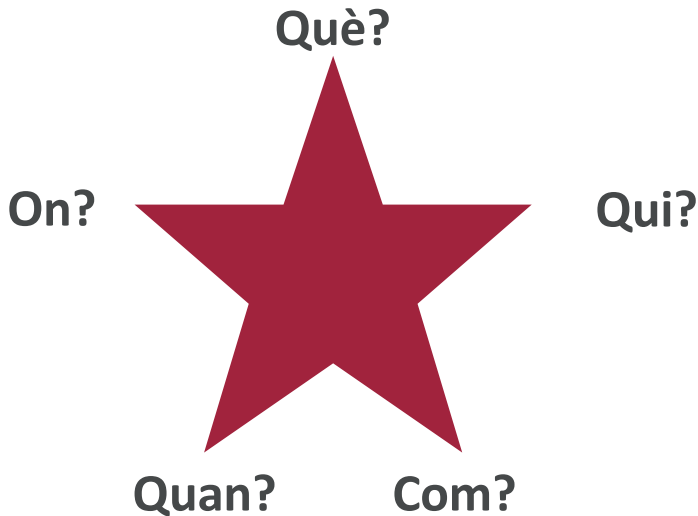


Dades significatives educació



Gestió del coneixement

Repte 8



Referències

Aguilar Hendrickson, M. (2014). "Apuntes para un replanteamiento de los servicios sociales en España". En VII Informe sobre exclusión y desarrollo social en España 2014 (documento de trabajo 5.12). Madrid: Fundación FOESSA.

Burton, J., Goodman, K i Quinn, T (2020). The invisibility of the UK care home population – UK care homes and a minimum dataset. <https://ltccovid.org/2020/05/14/the-invisibility-of-the-uk-care-home-population-uk-care-homes-and-a-minimum-dataset/>

Dirección General de Inclusión y Protección Social. Gobierno de Navarra. (2019). Documento Marco de Atención Primaria de Servicios Sociales de Navarra. <https://www.navarra.es/appsext/DescargarFichero/default.aspx?CodigoCompleto=Observatorios@@@Estudios/Documento-marco-Atencion-Primaria-Servicios-Sociales-Navarra.pdf>

Fantova, F. (2016). Servicios Sociales y atención integrada. Actas Coordinación Sociosanitaria. 18. 7-19.

Fantova, F. (2020). "Soledat, comunitat i serveis socials després de la pandèmia ». <http://lleienel.cat/soledat-i-serveis-socials/>

Departament de Treball, Afers Socials i Famílies. (2019). Manual d'ús de l'eina SSM-CAT (i ES).

Lewis, G. (2007). Predicting who will need costly care. London. King's Fund.

Manzano, M.A. (2018): "Kaiser, o l'ombra fosca dels serveis socials" <http://lleienel.cat/kaiser-o-ombra-fosca-serveis-socials/>

Referències

Manzano, M.Á.; Pagés, É.; Solé, M. (2019). La DS-DIBA: Experiencia de la elaboración de una herramienta de valoración social y segmentación para los servicios sociales, en Cuad. trab. soc. 32(1), 177-189.

Uribe, J. (2018). Rellenando espacios: hacia una ordenación de los sistemas de servicios sociales desde la respuesta a la complejidad. Zerbitzuan: Gizarte zerbitzuetarako aldizkaria= Revista de servicios sociales, (68), 75-90