

**FICHA INVESTIGACIÓN LABORATORIOS SERVICIOS SOCIALES
COMUNITAT VALENCIANA**

PROYECTO Nº 2017_1

Año: 2017

Universidad: Universitat de València-Estudi General

Título investigación / estudio: Estudio básico del sistema de información multiterritorial de la Comunitat Valenciana (fase I)

Objetivos:

OBJETIVOS GENERALES

Obtener un sistema de indicadores sociales para la Comarca de la Ribera Alta, pionero en la Comunitat Valenciana, y que sirva de punto de partida para su fase de validación en el resto del territorio valenciano.

Analizar de forma participada un nuevo modelo del Sistema de Servicios Sociales en base a una propuesta organizativa concreta presentada por la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, y obtener propuestas de mejora sobre el mismo.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Formar sobre nuevas concepciones y ordenación del sistema de Servicios Sociales bajo la perspectiva del derecho subjetivo (cambio de modelo del sistema, desde la discrecionalidad al derecho).
- Analizar desde los conocimientos de expertos territoriales externos a la Comunitat Valenciana, e internos del territorio, el nuevo modelo de Servicios Sociales Valenciano.
- Obtener de los expertos internos y externos un análisis participado y reflexivo entorno a un nuevo modelo de sistema, así como propuestas de mejora para el mismo.
- Formar al personal técnico de Servicios Sociales de la Comarca sobre los indicadores sociales.
- Diseñar, elaborar, desarrollar y experimentar nuevos indicadores de medida de las necesidades sociales de forma participativa mediante una IAP (Investigación Acción Participativa).
- Establecer un sistema de indicadores sociales en el área de Servicios Sociales de la Comarca de la Ribera Alta que permita explorar sistemas de información útiles para la planificación y evaluación de los Servicios Sociales.
- Transferir los resultados obtenidos del estudio a los ayuntamientos de la Comarca.
- Incrementar el impacto de las estrategias, actuaciones e inversiones en materia de Servicios Sociales por medio de las conclusiones y resultados de la investigación.
- Difundir los productos y resultados con la finalidad de la sensibilización y generación de iniciativas y buenas prácticas. Transferencia de resultados.

Metodología

Empleo de la metodología cualitativa a partir del paradigma de la Investigación Acción Participativa (IAP) y a través de las técnicas de los grupos de discusión y cuestionario de análisis participativo de una propuesta legislativa. En base a ello, la metodología empleada en esta investigación ha partido de las siguientes cuestiones:

- Pasar de la relación sujeto/objeto (gestores/clientes) a la relación sujeto/sujeto. Dado que la investigación tiene como objeto de estudio la organización del sistema de los Servicios Sociales en la provincia de Valencia, se ha puesto el foco en las y los profesionales del sector, trascendiendo el debate académico y estableciendo una relación inter pares entre el equipo investigador y las y los protagonistas de la investigación.
- Partir de las demandas o necesidades sentidas por las y los afectados, como condición necesaria para que sean ellas y ellos los principales protagonistas del proceso. Aunque la investigación partía de algunos supuestos teóricos y empíricos sobre las necesidades y deficiencias del sistema, en los sucesivos encuentros con los grupos de expertos/as, se incidió en priorizar la visión de las y los profesionales.
- Unir la reflexión y la acción. En este sentido, la investigación ha tenido desde sus inicios un marcado componente práctico, orientado a proponer mejoras a los órganos competentes para mejorar el Sistema de los Servicios Sociales a través de un análisis integrado y participado.
- Comprender la realidad social como una totalidad, concreta y compleja a la vez. Combinando planteamientos que tienen que ver, con el plano macro y con las realidades particulares de los distintos ámbitos de intervención de los servicios sociales, así como con las particularidades de cada municipio o comarca.
- Plantear el proceso de IAP como una vía de movilización y emancipación de los grupos sociales en situación de dependencia. Aunque en este caso, el único 'grupo social' de referencia participado (los y las profesionales) carece de la discrecionalidad y aportaciones de otros grupos. La propia reflexión sobre las problemáticas del sistema, realizadas por este grupo, ha dado lugar a la expresión de posturas críticas con la situación actual de los Servicios Sociales, visibilizando la problemática y apuntando a una futura transformación, pero solo desde el punto de vista técnico.

Resultados

A grandes rasgos, los resultados obtenidos de la investigación han versado sobre las siguientes cuestiones:

1. RESULTADOS DEL ANÁLISIS SOBRE EL NUEVO MODELO DE SISTEMA DE SERVICIOS SOCIALES VALENCIANO

De acuerdo con este bloque temático, el volumen de resultados obtenido a partir de las distintas técnicas de investigación muestra las deficiencias y limitaciones del anterior modelo de servicios sociales en lo que respecta a sus objetivos, estructura funcional, territorial, prestaciones, catálogo y financiación, entre otras; así como la enunciación de diversas propuestas de mejora que permitirían mejorar el modelo de servicios sociales de la Comunitat Valenciana desde las necesidades del territorio.

2. RESULTADOS DEL SISTEMA DE INDICADORES EN SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES

De acuerdo con los distintos grupos de discusión en base a los programas básicos de servicios sociales municipales, se identificaron gran cantidad de ítems que cabrían medir considerando tanto las necesidades generales del conjunto de municipios participantes como las necesidades individuales de cada uno de los mismos.

Sin embargo, el escaso periodo de tiempo de implementación de esta línea de investigación requería de una mayor profundización en el tiempo para la consecución del objetivo de obtener un sistema de indicadores sociales que sirviera de punto de partida para su fase de validación en el resto del territorio valenciano. Entre las actuaciones pendientes de la investigación se identifican las siguientes:

- Propuesta de aplicación del sistema de indicadores sociales
- Aplicación del sistema de indicadores de los municipios
- Análisis de los resultados de la investigación aplicada
- Fórum participativo de validación del sistema de indicadores de servicios sociales (SISS)
- Transferencia de los resultados
- Presentación del informe final

Conclusiones

Entre las conclusiones principales del estudio, se destacan las siguientes:

- Necesidad de conocer el volumen de trabajo.
- Tiempo que se dedica a cada caso.
- Calidad de la asistencia o del servicio.
- Poner de manifiesto la importancia y necesidad del trabajo desde el ámbito social.
- Este apartado de servicios sociales está muy poco desarrollado, y los recursos que se destinan son muy escasos.
- No hay una figura que se dedique específicamente a dicha labor, el trabajador social debería ocupar ese puesto y adquirir dicha responsabilidad, pero actualmente se dedica a abarcar otros muchos ámbitos y este se queda poco cubierto.
- Para la creación de los indicadores, sería necesario cuantificar las horas que se deben destinar para dicho trabajo en cuanto a los recursos humanos. Por otro lado, sería conveniente analizar los recursos financieros: ver de dónde proceden los fondos y cuál es la cuantía que se destina, entre otros.
- Necesidad de identificar qué datos se miden desde otras instituciones y valorar si emplear los mismos para facilitar el registro y la accesibilidad a los mismos.
- Mejorar la comunicación entre las diferentes instituciones, departamentos y áreas.
- Crear protocolos comunes e indicadores compartidos para evitar redundancias y pérdida de tiempo.
- Prioridad establecer mecanismos de coordinación entre instituciones y departamentos.
- A la hora de crear los indicadores se reflexiona sobre el método o la técnica que se debe emplear para dicha recogida y sistematización de la información. En algunos casos cabría la posibilidad de crear plantillas de recogida de información de 1ª visita rellena por el/la trabajadora social. Pero en otros casos se señala la idoneidad de crear cuestionarios para que los cumplimenten los usuarios/as de los servicios.
- Algunas de las participantes consideran que es necesario medir el grado de conocimiento de los servicios ofrecidos en sus departamentos, porque en ocasiones las personas no son conscientes de los recursos y servicios del área de Servicios Sociales.