

Introducció

La preocupació per la qualitat ha estat un objectiu i un eix en l'actuació dels serveis socials. És en aquesta preocupació que es pot emmarcar el Projecte d'atenció usuari-família, com una eina que possibilitarà aquesta tasca.

Es tracta d'un projecte d'àmbit ciutadà que uneix la introducció de noves tecnologies a l'ordenació i millora dels problemes i respostes establerts pels professionals de l'atenció primària; és un projecte per a la millora de la gestió i l'avaluació permanent.

Justificació

La informació és una de les bases fonamentals en qualsevol treball; aquesta ha de ser operativa, és a dir, s'ha de tractar en funció de la seva utilitat i ha de servir a aquells que la utilitzen. La informació, en una organització complexa com són els serveis socials d'atenció primària de l'Ajuntament de Barcelona, s'ha d'estructurar d'una manera correcta, atenent a múltiples variables, i ha de servir en qualsevol direcció que es consideri, tant si és horitzontalment com verticalment, i com més objectius permeti aconseguir més útil i més productiva serà la informació per a l'organització. La informació ha de ser integral i integrada dins de l'organització.

El treball que realitzen els serveis socials requereix un coneixement profund i extens de les realitats socials, econòmiques, laborals, etc., i també els

instruments i tècniques per fer front a les deficiències que el col·lectiu d'usuaris presenta.

Dintre del marc del Pla d'Atenció Primària, el Projecte d'atenció usuari-família (PAU) es justifica perquè contribueix a l'homogeneïtzació de criteris, l'avaluació de les necessitats d'equips i de recursos humans, la coordinació entre els diferents nivells dels serveis socials, districtes, àrea central/gerència, etc., i la recerca de criteris generals i homogenis de funcionament.

En l'atenció primària la informació més concreta és aquella que es refereix als usuaris i té fonamentalment característiques qualitatives i singulars. Aquesta informació està restringida al treballador social en el desplegament de les seves estratègies d'atenció.

En el nivell d'organització la informació ha de buscar la globalitat que permeti l'anàlisi i la comprensió de tot el sistema d'atenció social; la informació és més general i de tipus quantitatiu i estadístic. Tot això ho permet aquesta eina informàtica.

Antecedents

L'any 1985-86 es va fer la primera proposta per organitzar, classificar, sistematitzar i ordenar les diferents problemàtiques, tasques, accions i intervencions de l'atenció primària.

Del 1986 al 1991 va ser un temps d'aplicació i utilització més o menys homogènia de la fitxa usuari, i es va veure la necessitat de revisar-la, actualit-

zar-la i procedir a la seva informatització. Formalment, el març del 1991 es va començar la revisió i l'actualització amb representants de les secretaries tècniques dels 10 districtes, i plataformes de base en alguns casos, per tal de fer una eina bàsica per a la planificació i programació de les zones, els districtes i la ciutat.

Fins al 1993 aquest procés ha estat un treball intens amb un grau de consens assolit entre totes les parts: l'atenció primària, l'Institut Municipal de Disminuïts, l'Institut Municipal d'Informàtica, etc. És en aquest any 1993 quan es produeix l'aprovació tècnica i política del PAU en els seus continguts i la seva informatització. Això va suposar el suport institucional i la dotació de recursos humans i econòmics necessaris per al seu desplegament.

Definició

Ens podem referir al Projecte d'atenció usuari-família, en concret, com la fitxa usuari-família, un expedient informàtic que recull de forma exhaustiva tota la informació referida a l'atenció a usuaris de l'atenció primària.

Aquesta fitxa usuari-família constitueix una base de dades relacional que permet ordenar el treball i obtenir la informació necessària per al seguiment, l'avaluació i la planificació.

El PAU no és un projecte nou que surt de zero, ni ha estat realitzat al marge de l'experiència quotidiana. És el resultat de les aportacions dels tècnics dels dis-

trictes, i és la continuació d'un procés iniciat el 1986.

Es tracta, doncs, d'un projecte experimentat, consultat i participat. El PAU és una eina del Pla d'Atenció Primària, que permetrà garantir l'adequació dels criteris globals de serveis socials de la ciutat a la realitat i característiques de la zona o de la població que s'ha d'atendre.

Els professionals que han d'utilitzar aquesta eina són els assistents socials i els educadors i en alguns casos pot usar també el psicòleg i l'advocat de l'equip de suport tècnic dels serveis socials.

Objectius

El PAU té els objectius següents :

– Unificar el sistema de recollida d'informació de tots els serveis d'atenció primària.

– Disposar d'un instrument de treball que respongui a les necessitats dels treballadors i treballadores socials dels centres dels serveis personals de districte, de l'àrea i de l'àmbit.

– Disposar d'informació objectiva i fidel per poder planificar i avaluar.

Característiques: els indicadors

El PAU consta d'una base de dades amb suport informàtic i amb suport paper (fitxa-expedient). El programa està preparat per poder eliminar el suport paper, però en aquest moment encara hi ha una duplictat de treball, ja que primer es recull tota la informació en paper i més tard s'introdueix a l'ordinador. Tot

aquest procés encara és reiteratiu, però té una explicació: ens trobem amb un col·lectiu de professionals sense tradició informàtica i davant un programa de nova implantació. Tenint en compte aquestes dues variables era impensable un canvi radical en la manera de treballar; en aquest moment el procés està avançat i són els propis professionals els que demanen més ordinaris en els llocs claus de treball i la possibilitat, en alguns professionals de primeres acollides, de poder introduir dades identificatives dels usuaris directament en el programa informàtic, entenent que hi ha un tipus de treball com el de la identificació de la problemàtica, que requereix un tractament diferent.

L'expedient usuari-família consta de l'expedient familiar pròpiament dit, de la fitxa familiar i de tantes fitxes d'usuaris com usuaris hi ha a la família.

Expedient familiar

Té el format d'un sobre i és un resum de les dades més rellevants que s'han introduït en les fitxes de família i usuari. Aquest resum permet visualitzar ràpidament les dades generals de l'expedient i de cadascun dels usuaris de la família: nom i cognoms, DNI, sexe, data de naixement, número de la cartilla de la seguretat social, dates en què va realitzar les demandes tant d'inici com de finalització.

També s'anoten les dades dels demandants (persones que fan deman-

des destinades a una altra persona, ja sigui familiar, veí o altres): nom i cognoms, relació amb l'usuari i adreça i telèfon, si se sap.

La manera d'identificar una unitat familiar és mitjançant l'adreça. Aquesta és una dada considerada obligatòria, ja que sense ella no es pot donar número de registre ni possibilitat d'identificar cap element d'aquesta família, sigui o no usuari.

Variables de la fitxa família

- Tipus de família (camp codificat).
- Ingressos totals familiars.
- Nombre de persones que conviuen dins de la llar.
- Nombre de fills que hi conviuen.
- Nombre de fills que viuen fora del domicili familiar.
- Tinença de l'habitatge (camp codificat).
- Cost de l'habitatge.
- Superfície de l'habitatge.
- Densitat de l'habitatge (aquesta és una dada que es calcula automàticament amb les variables superfície i quantitat de membres de la família que viuen a la llar).
- Equipaments: telèfon, llum i nevera.
- Estat higiènic de l'habitatge (camp codificat).
- Estat de deteriorament de l'habitatge (camp codificat).
- Infraestructura d'aigua i calefacció (camp codificat).
- Dades dels membres de la família.

- Número d'expedient de cadascun dels membres (el dóna el programa).
- Nom i cognoms.
- Parentiu i rol familiar (camp codificat).
- Sexe (camp codificat).
- Data de naixement.
- Edat.
- Província de naixement (camp codificat).
- País de naixement en el cas que no sigui espanyol (camp codificat).
- Any d'arribada a Barcelona.
- Any d'arribada a Catalunya.
- Estat civil (camp codificat).
- Nivell d'instrucció (camp codificat).
- Situació escolar (camp codificat).
- Situació laboral (camp codificat).
- Professi6 (camp codificat).
- Ingressos mensuals.
- Via de percepci6 d'ingressos (camp codificat).
- Genograma familiar.
- Diagrama de la fam6lia, en el qual apareixen tots els membres de la fam6lia i s'estableix la relaci6 de parentesc juntament amb l'edat i el sexe de cadascun. És possible realitzar-lo mitjançant el programa informàtic.
- Relacions familiars i dels seus membres amb la societat. Aquí s'estableixen les relacions de les fam6lies i dels seus membres amb la societat mitjançant les diverses entitats (agrupades per àmbits o amb caràcter individual) amb les quals tenen contacte, i els professionals formen un barem d'intensitat (positiu, neutre, negatiu).

Agenda d'activitats

S'hi reflecteixen totes les activitats (reunions, documentaci6, entrevistes, etc.) que fan els professionals per cadascun dels seus usuaris.

Dades de l'agenda:

- Número d'expedient de l'usuari.
- Nivell d'atenci6 (camp codificat).
- Data de la sessi6.
- Hora d'inici i hora de finalitzaci6 (camp codificat).
- Codi del professional.
- Tipus d'activitat (camp codificat).
- Qui és que demana l'entrevista (camp codificat).
- Lloc on es realitza (camp codificat).

Fitxa usuari

La podem dividir en dues parts perquè s'entengui millor:

- Fitxa d'identificaci6 d'usuari .
- Fitxa demanda/problema/resposta.

Fitxa d'identificaci6 d'usuari:

Dades d'identificaci6:

- Data d'obertura de la fitxa.
- DNI.
- Nom i cognoms de l'usuari.
- Passaport (quan l'usuari és estranger).
- Adreça.
- Data de naixement.
- País de naixement (quan l'usuari és estranger).
- Any d'arribada a Barcelona i any

d'arribada a Catalunya.

- Nacionalitat (quan l'usuari és estranger).

Dades complementàries (totes aquestes dades estan codificades):

- Estat civil.
- Rol familiar.
- Situaci6 escolar.
- Situaci6 laboral i via de percepci6 d'ingressos.

- Nivell d'instrucci6.
- Professi6.

- Cobertura sanitària.

Dades específiques (totes aquestes dades estan codificades):

- Edat (codificat per franges).
- Sexe.
- Disminuci6.
- Minories ètniques.
- Drogoaddicci6.
- Patologies socials.
- Víctimes.
- Malalties.
- Marginaci6 per ra6 de...
- Grau d'autonomia funcional.

Professionals que hi intervenen:

A tots els usuaris se'ls assigna un professional referent i s'anotarà la resta de professionals que intervenen en el cas.

Fitxa demanda-problema-resposta

-Què vol? -Demanda (camp codificat): s'anotarà el dia que es fa i quan es tanca .

-Qui demana? -Demandant, en el cas que no sigui el propi usuari.

-Com ho demana? -Modalitat de la demanda (camp codificat).

-Què li passa? -Problema detectat

pel professional (camp codificat).

–Què li donem? –Resposta o recursos que atorga o vehicula el professional.

–Com li donem? –Tipus d'intervenció (camp codificat).

Tots aquests camps tenen un sistema relacional que ens permet veure, quan extreiem dades, els problemes, les demandes i les respostes que estan relacionats entre si.

Característiques informàtiques

Característiques tècniques

L'aplicació usuari-família és una base de dades relacional *Oracle* i les seves pantalles han estat dissenyades amb eines *Sqlforms*. També s'utilitzen altres eines, com *Sqlplus*, *Sqlload*, *Export* i *Import*, en diferents processos.

Cadascun dels trenta-dos centres de serveis socials té una xarxa *Novell* formada per un servidor de bases de dades i un mínim de dues estacions des de les quals es treballa en suport *Windows*. En aquests centres s'utilitza la versió 7 de la base de dades *Oracle*.

Cada professional té un codi i una clau d'accés a la xarxa que li permet accedir a *Windows* i entrar en l'aplicació usuari-família, entre altres opcions (processador de text, full de càlcul, etc.). La dotació informàtica es complementa amb un SAI per al servidor, una impressora i un sistema de còpies de seguretat en cintes.

Cadascuna de les deu seus de districte té la versió 6 d'*Oracle* (l'única disponi-

ble en local), instal·lada en un PC. Aquest ordinador recull mensualment les dades introduïdes en els seus centres mitjançant un procés d'exportació i importació de dades. Actualment aquest traspàs de dades es fa amb un disquet, encara que en alguns districtes s'ha començat a fer trameses mitjançant el correu electrònic. Els districtes també disposen d'impressora i sistema de còpies de seguretat.

Finalment, a l'Àrea d'Afers Socials i Joventut se centralitzen totes les dades que mensualment envien els districtes.

Característiques d'ús

El professional, com ja s'ha dit, accedeix al programa mitjançant dues claus d'accés (passwords), una d'elles permet l'accés a la xarxa i una altra permet accedir al programa PAU.

Un cop han accedit a l'aplicació, es troben amb un menú que permet triar l'opció corresponent.

Menú principal

1. Altes i modificacions
2. Consultes
3. Agenda
4. Explotació
5. Llistat d'inactius
6. Canvis de domicili i de família
7. Canvi de clau d'accés i/o codi personal

Altes i modificacions

És en aquesta opció on s'introdueixen les úniques dades obligatòries del PAU: nom, primer cognom, data de naixement (en el cas que sigui usuari) i

adreça familiar. Quan s'han registrat aquestes dades, l'ordinador dóna número de registre tant a l'usuari com a la unitat familiar.

Consulta

Es poden consultar totes les dades introduïdes (usuari, família, demanda, problema, recurs emprat, agenda, professionals que hi intervenen) o bé fer una consulta generalitzada de qualsevol dada, ja que permet introduir tot tipus de condició sobre aquesta dada.

La concepció de consulta permet establir els condicionants lògics (i/o), aritmètiques i relacionals (>/<) de qualsevol ítem d'informació inclòs en l'organització. Això permet als professionals que estan autoritzats, a extreure llistats de famílies o usuaris que compleixin unes característiques determinades, obtenir etiquetes, traspasar la consulta a un paquet estadístic i/o traspassar-la també a la base cartogràfica de Barcelona.

Agenda

El menú admet el manteniment d'una agenda, que permet als professionals portar el control de les seves entrevistes i gestions respecte a l'usuari.

Explotació

L'explotació comprèn les següents possibilitats:

–La impressió de la fitxa usuari (amb les seves demandes, problemes, etc.) o bé de tota la família.

–La impressió d'etiquetes amb l'adreça de l'usuari o dels usuaris determinats en la consulta.

–El dibuix del genograma familiar.

–La creació d'un fitxer amb les dades desitjades, compatibles amb el paquet estadístic SPSS.

–La connexió amb el programa *Microstation* per poder realitzar mapes per zones, barris, etc., segons s'hagi determinat en la consulta.

Llistats d'inactius

Llistat de famílies i usuaris inactius des d'una data determinada introduïda pel professional.

Canvis de domicili d'usuaris o de famílies. Aquest apartat preveu tres possibilitats diferents: canvi d'adreça de la família, quan un usuari canvia de família, i quan un usuari crea una nova família

Canvi de clau d'accés i/o codi personal

Cada un dels professionals pot canviar o modificar la seva clau personal d'accés al programa tants cops com cregui convenient per poder garantir la confidencialitat.

Les pantalles ofereixen en tot moment les següents facilitats:

– Una tecla d'ajuda que permet al professional conèixer què pot fer en cada una de les pantalles i quina tecla pot prémer per aconseguir-ho, amb la qual cosa facilita l'autoaprenentatge.

–Una ajuda permanent sobre les dades codificades; això permet no haver de recórrer al llibre de codis constantment i agilitar la recerca, ja que hom pot accedir als codis i a la descripció del camp concret on es troba.

–Cadascun dels blocs principals de pantalles ofereix la possibilitat d'anotar totes les observacions que el professional

consideri d'interès.

Confidencialitat i accessibilitat

El PAU garanteix la confidencialitat, ja que disposa d'un sistema rigorós d'accés a les dades, a través de codis personals en els diferents nivells de l'organització.

En la informació que es considera reservada hi ha un control d'accés per poder guardar la intimitat dels usuaris. D'aquesta manera queden determinats tres nivells diferents.

El primer nivell és el que es refereix als problemes detectats i als recursos atorgats, que solament poden ser introduïts pel professional referent de l'usuari o pels professionals donats d'alta per aquest professional referent.

Un segon nivell, al qual solament té accés a la informació el propi professional que l'ha introduïda, són les observacions i els comentaris de les entrevistes que ha tingut amb l'usuari.

Un tercer nivell que correspon als responsables dels centres de serveis socials que tenen accés a totes les dades de tots els professionals, excepte a l'apartat anterior sobre comentaris personals de les entrevistes.

Respecte a la consulta de dades de l'usuari i tenint en compte la confidencialitat necessària, ens trobem també amb tres nivells d'accés.

–El professional normal, que solament pot consultar les dades dels usuaris dels quals ell és referent (es denomina referent d'un usuari el professional que

porta la globalitat del cas) i els professionals que intervinguin en el cas i que prèviament han estat autoritzats pel professional referent.

–Els responsables dels centres de serveis socials, que tenen accés a tota la informació de tots els usuaris excepte als comentaris personals de les entrevistes.

Hi ha el professional que gestiona les dades a tot el districte, generalment és una persona que està dins de la secretaria tècnica del Districte. Aquest professional pot accedir a les dades en general, però mai podrà consultar noms i cognoms dels usuaris.

Condicions per al desplegament del PAU

Per desenvolupar el PAU cal assolir objectius que no solament són paral·lels i complementaris sinó que són intrínsecs al mateix projecte, com:

–Ensinistrament informàtic dels tècnics que l'han d'utilitzar.

–Estandardització i homogeneïtzació dels sistemes de registre .

–Adequació dels sistemes i circuits actuals (recepció, atenció, tractament).

–Dotació d'equips informàtics.

–Direcció i seguiment del procés a càrrec de l'Àrea d'Afers Socials.

El procés ha estat seguit en tot moment per la direcció de l'Àrea i l'Institut Municipal d'Informàtica per poder avançar en tota la posada en marxa i superar els problemes inherents a la pròpia implantació d'un programa d'aquesta envergadura.

Necessitats informàtiques

L'Àrea d'Afers Socials va garantir a cadascun dels trenta-dos centres de serveis socials de Barcelona una dotació informàtica bàsica: un servidor, dues estacions de treball, un SAI i una impressora. També hi va haver una dotació d'un ordinador als staffs de districte. Aquesta dotació es va realitzar preveient que els districtes anirien assumint el parc informàtic necessari en funció del personal i les necessitats pròpies de cada centre.

Formació del personal

Per la posada en marxa del programa s'han realitzat dos cursos per a setze persones cadascun. La duració va ser de cinc hores diàries en mòduls d'una setmana en cada districte.

El contingut dels cursos consistia en l'ensinistrament informàtic dels professionals i l'explicació del contingut del projecte i de la fitxa.

Es va realitzar un suport directe sobre els professionals i actualment se segueix donant mitjançant un telèfon, que està obert les vint-i-quatre hores del dia; en aquest telèfon hi ha l'equip PAU, que dona resposta a qualsevol tipus d'incidència i porta un control rigorós de totes les incidències.

Calendari del procés

Es va realitzar un calendari per al desplegament i posada en marxa del projecte. Aquest es va iniciar a mitjan any

1993 fent una validació de la prova pilot en el districte de Ciutat Vella. A aquest districte va seguir Sant Martí, Horta-Guinardó, Sants-Montjuïc, durant l'any 1994, i a començament del 1995 es va instal·lar en la resta de districtes: Eixample, les Corts, Sarrià-Sant Gervasi, Gràcia, Sant Andreu i Nou Barris.

Seguiment i modificació d'estratègies

Un cop es va instal·lar el projecte a tots els districtes, aquests es van comprometre a enviar a l'Àrea d'Afers Socials (a l'equip PAU) cada mes un disquet amb les dades de tots els seus centres. D'aquesta manera s'ha pogut realitzar un seguiment en la introducció de dades, veure les possibles deficiències del programa i els aspectes per millorar.

També ha estat molt important la col·laboració dels propis professionals, que han suggerit, mitjançant els seus respectius caps de serveis personals dels districtes possibles millores en el programa informàtic i en el contingut, fruit de la seva pràctica diària i la recollida diària d'incidències realitzada per l'equip del projecte.

Conclusions

Hem vist que el PAU, com a eina informàtica de gestió, ens permet disposar d'un ventall d'informació útil que inclou: nombre d'usuaris, recursos econòmics, llocs on es concentren tipologies, demandes, problemes, respostes a demandes de formularis (memòries,

estadets, etc.), avaluació de les càrregues de treball dels professionals i del nivell d'assumpció dels objectius, etc. És a dir, totes les dades presents en el protocol "fitxa" es poden creuar per disposar de la informació que es necessiti. El PAU garanteix la confidencialitat, ja que disposa d'un sistema rigorós d'accés a les dades, per mitjà de codis personals, dels diferents nivells de l'organització. També permet la consulta sistemàtica i la detecció de casos ubicats territorialment. En resum, l'aplicació del PAU suposa els següents avantatges:

–Simplifica, ordena i actualitza problemàtiques, tasques, accions per tota la ciutat i amb els mateixos paràmetres.

–Informa els treballadors i els permet el coneixement global del seu treball.

–Informa la direcció per a la planificació, l'avaluació i l'adjudicació de recursos ajustats a les necessitats reals i no intuïtives.

–Allibera de les demandes sistemàtiques de formularis, memòries, etc., en els diferents nivells de l'organització.

–Permet realitzar consultes de caire estadístic com ara llistat de persones, problemàtiques, etc., i localitzar problemàtiques d'usuaris en la cartografia ciutadana.

–També permet realitzar tasques burocràtiques d'usuaris d'una forma àgil i econòmica com és etiquetatges, etc.

Aprofito l'avinentesa per agrair la col·laboració i participació activa de tots els professionals de l'atenció primària a l'hora de fer possible aquest projecte. 