

# Experiencias de gestión de atención social eficiente desde lo colectivo

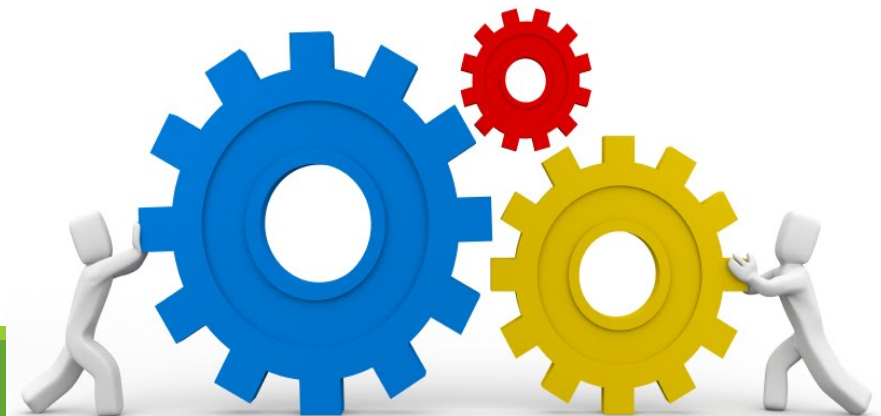
Jose Ignacio Santás

[www.pasionporeltrabajosocial.com](http://www.pasionporeltrabajosocial.com)



# Principios básicos:

- ❑ Lo que quiere el/la ciudadano/a vs lo que valora el/la profesional  
Eficiencia : ¿quién debe hacer qué? ¿cómo? ¿cuál es el objetivo?
  - ❑ Transparencia: información como derecho básico
  - ❑ Proactividad: la necesidad existe antes de la demanda.
  - ❑ Planificación y sistematización
  - ❑ Derecho a la prestación (al menos a solicitarla) y al acompañamiento.
- 



# 1. GRUPOS INFORMATIVOS ESTABLES

## Justificación:

- Separación de procesos generales y particulares.
- Democratizar información (conocen otros recursos)
- Transparencia en la gestión: concepto de DERECHO
- Reduce número y duración de citas posteriores.
- Relación con otros vecinos, compartición de recursos.

## Semanales (alternar en turnos)

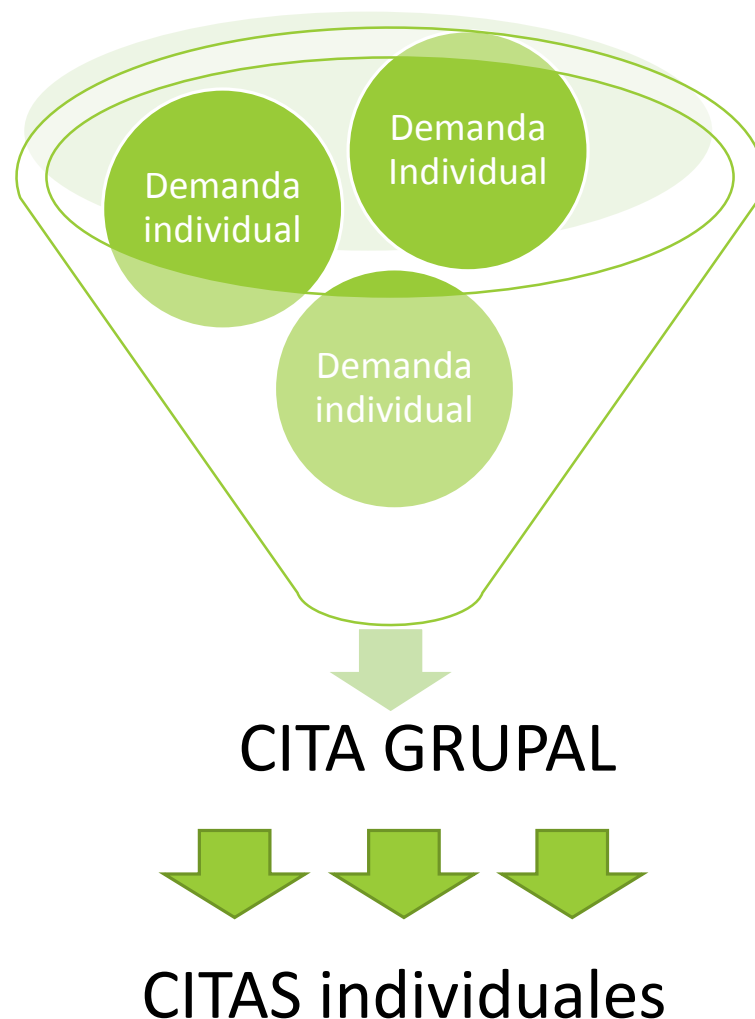
## 20 participantes máximo

## Según “grandes demandas”.

- Ayudas Económicas
- Mayores/dependencia

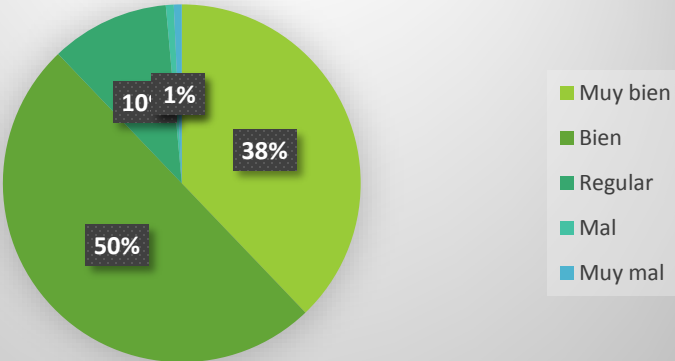
## Apoyo del equipo administrativo: dirige la cita a grupo.

## Apoyo documental/ audiovisual.

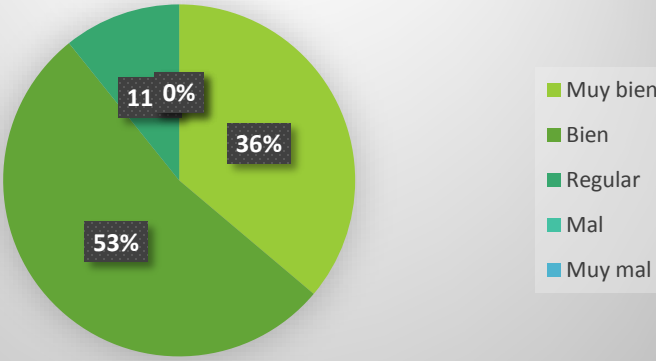


# Cuestionarios usuarios/as (Dtto. SBCanillejas)

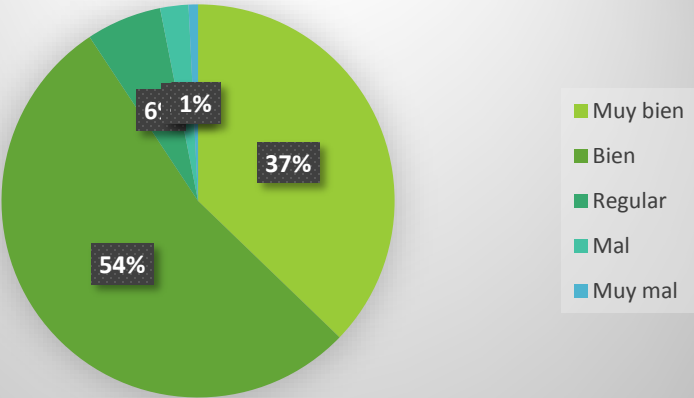
He quedado informado del servicio o prestación que quería solicitar



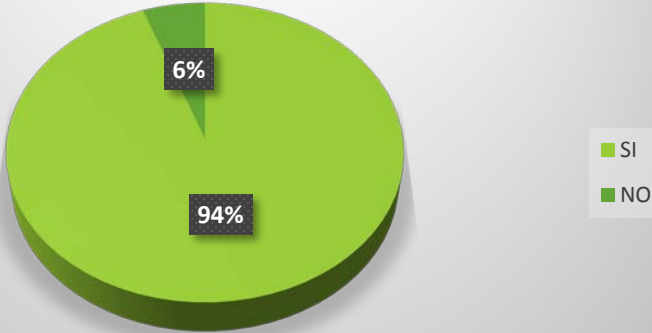
He quedado informado de la existencia de otro recursos



¿Qué le ha parecido la atención en grupo?

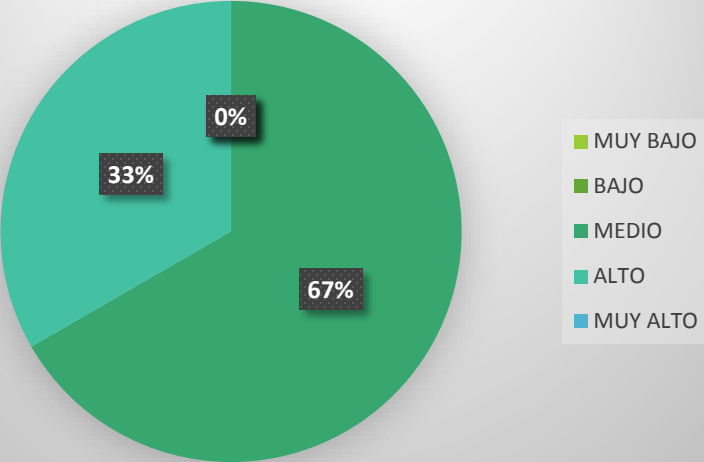


Recomendaría este grupo informativo a una persona en su misma situación?

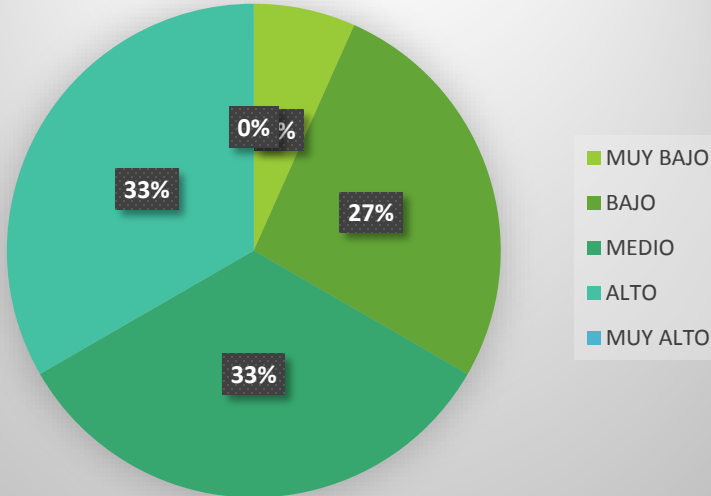


# Questionarios profesionales (Dtto. SBCanillejas)

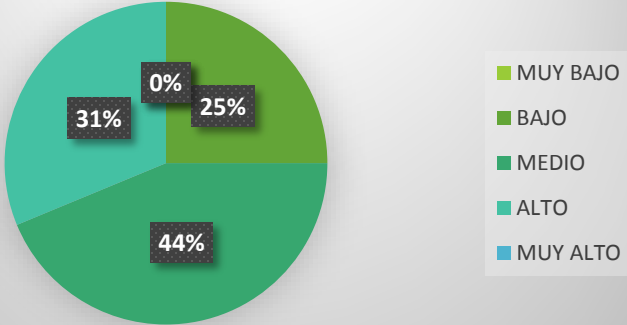
### Grado consecución objetivos



### Nivel participacion



### Comprensión temas tratados



# Espera en la atención (Dtto. SBCanillejas)

Indicador: “la primera cita se tuvo en un periodo igual o inferior a los 8 días”. La Carta de Servicios marca que el 80% de la ciudadanía debe poder tener esa cita en el periodo descrito.

- ANTES:
  - En octubre 2015, el dato era del 45%.
  - En noviembre 2015 el 42%.
- DESPUÉS:
  - En noviembre 2016, el dato era del 77.62%
  - En enero -febrero de 2017, el dato asciende a un 82%

# 2. GRUPOS INFORMATIVOS PUNTUALES



## Justificación:

- Proactividad
- Evitar colapso de agendas
- Adelantarnos a la demanda
- Democratizar información (conocen otros recursos)
- Transparencia en la gestión.

## Puntuales

- Ante demandas externas( Apertura EEII, Cartas masivas por dependencia)
- A instancia del Centro (Seguimiento SAD, apertura de un recurso, inicio ayudas)

Apoyo del equipo administrativo: dirige la cita a grupo.

Apoyo documental/ audiovisual.

# GRUPOS INFORMATIVOS

## PUNTUALES

Selección del perfil

```
graph TD; A[Selección del perfil] --> B[Atención Grupal]; B --> C[Gestión documental]; C --> D[Intervención individual]; D --> E[Seguimiento grupal de las prestaciones (no de las personas)];
```

Atención Grupal

Gestión documental

Intervención individual

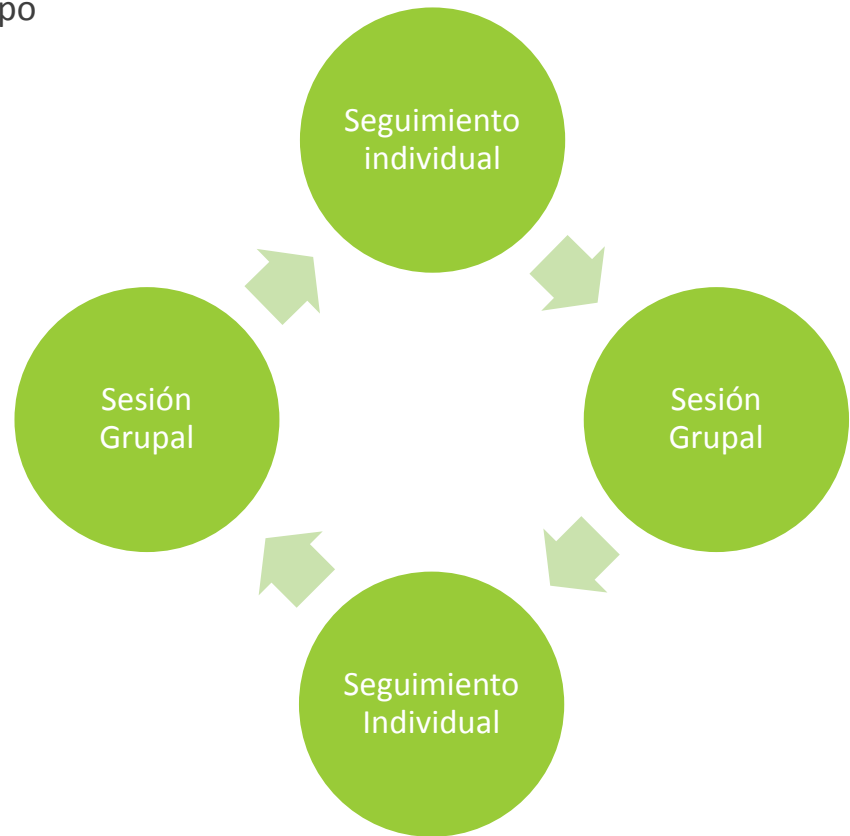
Seguimiento grupal de las prestaciones (no de las personas)



# 3.- SEGUIMIENTO DE PRESTACIONES (PERIÓDICAS)

## Justificación:

- Reducción citas 50%
- Abordaje de otras problemáticas
- Oportunidades del grupo



# Cuestionarios profesionales (Dtto. SBCanillejas)

Grado consecución objetivos



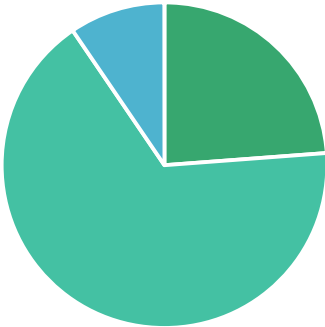
■ MUY BAJO ■ BAJO ■ MEDIO ■ ALTO ■ MUY ALTO

Cohesion grupsl



■ MUY BAJO ■ BAJO ■ MEDIO ■ ALTO ■ MUY ALTO

Nivel participacion



■ MUY BAJO ■ BAJO ■ MEDIO ■ ALTO ■ MUY ALTO

# 4.- ATENCIÓN TELEMÁTICA

## OBJETIVOS

- 1.- Reducir lista de espera
  - 20% de citas son de tipo consultivo
  - Según el proceso, las citas pueden reducirse de 3 a 1
- 2.- Evitar traslados y molestias innecesarios
- 3.- Potenciar la transparencia de la atención social
- 4.- Facilitar la atención a personas cuidadoras



# 5.- RECUPERANDO LA VISITA A DOMICILIO: LA VISITA DE BLOQUE

Periodicidad: 1 al mes

Objetivos:

- Valoración, seguimiento,
- Rentabilizar tiempo profesional.
- Dar a conocer los Serv. Sociales (personas sin HS)
- Reforzar cercanía del TS de referencia.
- Conocer y potenciar apoyo mutuo y la red social.



**JMD. PUENTE DE VALLECAS**  
Centro de Servicios Sociales  
"Entrevías"

C/ Yuste, 8 - 28053 MADRID  
Tfno.: 91 507 92 70  
Fax: 91 507 92 83

## AVISO IMPORTANTE

Para los vecinos/as de la calle \_\_\_\_\_

EL **MARTES DÍA 10 DE JUNIO DE 2008**, ENTRE LAS 11.00 Y LAS 13.00, EL TRABAJADOR SOCIAL DE LOS SERVICIOS SOCIALES DEL DISTRITO (NACHO), VISITARÁ A TODOS LOS VECINOS QUE ESTÉN RECIBIENDO ALGUNA PRESTACIÓN O SERVICIO (AYUDA A DOMICILIO, RENTA MINIMA, ETC) EN ESTE BLOQUE.

SI USTED NO ESTÁ EN ESTA SITUACIÓN PERO DESEA RECIBIR ALGUNA INFORMACIÓN SOBRE LOS SERVICIOS SOCIALES, LES PEDIMOS ANOTEN A CONTINUACIÓN SU PISO Y LETRA Y SE LES VISITARÁ IGUALMENTE PARA HABLAR DE LOS ASUNTOS QUE SEAN DE SU INTERÉS.

ATENTAMENTE

José (nacho) Puente (NACHO)  
Centro de Servicios Sociales "Entrevías"  
Excmo. Ayto. de Madrid.



PISO/LETRA			

---

Jose Ignacio Santás  
[www.pasionporeltrabajosocial.com](http://www.pasionporeltrabajosocial.com)  
@nachosantas



**GRACIAS**