



Consejo Andaluz de Colegios
de Diplomados en Trabajo Social

OBSERVATORIO DEPENDENCIA ANDALUCÍA

.....

RESULTADO DE LAS RESPUESTAS DADA POR

LOS PROFESIONALES

MARZO 2008

1.- Se ha logrado un sistema de información clara, efectiva y personalizada

SI	19.15 %	NO	79.79 %	N/C	1.06 %
observaciones	32				

- La información ha cambiado de forma constante

-Malas condiciones de trabajo para los valoradores, los cuales no disponemos de teléfono corporativo, lo que nos hace que se ralenticen las valoraciones, ya que tenemos que desplazarnos cada vez que hay que realizar una llamada a Servicios Sociales de referencia.

- Los usuarios desconocen los recursos a los que pueden tener acceso, así como el número de contacto en los que poder solicitar la información

- En general, proceso burocrático muy complejo, descoordinación desde el principio, no se ponen de acuerdo en los criterios, ni en el procedimiento, incumplimiento de plazos. SUSPENSA SU EJECUCIÓN EN ESTA PRIMERA FASE

-El sistema de información si se ha logrado a través de los Servicios Sociales Comunitarios.

- Ha llegado tarde y no creo que haya sido lo suficientemente aclaradora

- Excesiva información propagandista desde la administración, que más que informar de creado enormes expectativas en la ciudadanía, expectativas imposibles de responder ni por la forma que se ha puesto en marcha la Ley ni por los recursos que existen.

- No hay información clara, no acuerdo en la hora del informe social, PIA.

- Continuos cambios y falta de concreción.

- Confusa y crea falsas expectativas al usuario.

- Información difundida ha generado confusión y expectativas falsas.

- En relación a ley se ha trasmitido como marketing social (producto). Respecto a los equipos centrales de las Delegaciones Provinciales de Bienestar Social: lagunas, contradicción, cambio, etc...

- Los informadores, es decir, los profesionales hemos estado desinformados cuando no equivocados, induciendo a errores a los interesados.

- Ineficacia de información dada por la Junta de Andalucía, con desigualdad de criterios según el día que se llamaba o el lugar al que se llamaba (Consejería o Delegación)

2.- Se han diseñado Guías de Intervención y Seguimiento de los procesos de acceso y prestación de servicios

SI	9.57 %	NO	89.36 %	N/C	1.06 %
observaciones	37				

.-Pocos recursos humanos (valoradores), por lo que sobrecargan de trabajo a los existentes actualmente, exigiéndoseles un trabajo de calidad cuando tienen que hacer una media de 25 valoraciones semanales; tal y como se dice "bueno, bonito, barato y rapidísimo", pero siempre siendo profesionales.

.- No disponemos

.-Se desconocen los servicios y recursos, tanto los que existen como los de nueva creación. No existe ninguna guía de recursos sobre Dependencia.

.- No se ha completado el diseño de guías. Se diseñó el Manual de Información pero no el de Informe Social y PIA, tampoco existe una guía de los recursos.

.- No se dispone, teniendo el profesional que utilizar habilidades comunicación para poder atender la demanda de información ciudadana, demanda con una gran carga emocional por el tiempo de espera y por el tipo de población al que se quiere atender.

.- Se ha dado información del proceso muy escasa y nada clara.

.- Desconozco si existe.

.- No se conoce como será el acceso a algunos servicios /prestaciones y seguimientos.

.- Incompletas y contradictorias.

.- No están bien elaborados los documentos.

.- No existe una guía definitiva, siempre hay cambios.

.- Sólo a nivel informativo.

3.- El Informe Social permite objetivar la valoración de la convivencia la red de apoyo social y el entorno global de las personas en situación de dependencia

SI	20.21 %	NO	76.60 %	N/C	3.19 %
observaciones	29				

- Los valoradores tienen que disponer de vehículo propio, GPS (si es que no quieres perecer en el intento de ir a los cortijos), bluetooth y móvil, como mínimo; ya que en la Junta no te da los recursos necesarios para poder realizar tu trabajo, sino que ellos sólo exigen y no dan.
- Es muy esquemático y permite poco desarrollo. Además, no tiene ninguna clase de apoyo proveniente de los Informes del Entorno que elaboran los Valoradores, por lo que los compañeros de los SSCC tienen que volver a recabar información que ya podrían tener
- Los modelos de Informe Social y PIA creo que son satisfactorios
- Ha habido ingerencias entre elaborado por el consejo general y el Andalucía, con modificaciones que ha ocasionado duplicidad de criterios en su aplicación, no profundizando en los casos de dependientes en residencias.
- El informe social que realizan los valoradores no es como tal, es un informe del entorno que no aporta la información necesaria.
- Información repetida por los distintos profesionales de los distintos servicios, sin que haya intercambio de la misma y no se utilice.
- El Informe Social del PIA no recoge todas las áreas necesarias para realizar la mejor valoración de la situación y la adaptación del recurso a cada situación.
- Si es objetivo pero me parece que no refleja todos los casos posibles.
- Confuso, hay que “hacer” el informe en el diagnóstico.
- En el diagnóstico social se puede especificar lo que no queda claro.
- Extremadamente cerrado.
- Algunas cuestiones se quedan sin contemplar.

4.- Existen refuerzos para la investigación, dirigida especialmente a la recopilación y análisis de buenas prácticas de Trabajo Social en el área de necesidad de la autonomía personal

SI	1.06 %	NO	96.81 %	N/C	2.13 %
observaciones	29				

- Se desconoce
- No, los refuerzos no dan abasto para valorar, y muchos menos para elaborar los PIA
- No existen refuerzos para la investigación y para la elaboración de guías de buenas prácticas, la puesta en marcha apresurada y sin previsión de la Ley no ha contemplado este aspecto.

- La investigación, como la prevención están olvidadas.
- Si existe mucha presión “estadística”, es decir, mostrar buenos números para dar la imagen que la Ley anda.
- Mismo medios técnicos para mayor volumen de trabajo (menos calidad).

5.- Se han alcanzado la coordinación interinstitucional, especialmente en el ámbito sociosanitaria.

SI	2.13 %	NO	96.81 %	N/C	1.06 %
observaciones	26				

- Informes de salud que nunca llegan, que cuando lo hacen están incompletos o se han hecho a modo resumen del expediente del paciente, sin tener en cuenta su situación actual real y sin visitarlos en su domicilio habitual.
- No existe ningún tipo de coordinación entre los Servicios Sociales y el Sistema Sanitario (El papel del TS de Salud en el procedimiento de reconocimiento de la Dependencia es inexistente)
- No existe coordinación interinstitucional con los Servicios de Salud; siendo algo muy necesario. No tenemos acceso a los informes de salud los profesionales que elaboramos los informes sociales y PIA.
- Lo sanitario ha quedado excluido
- No existe coordinación ninguna, y la que hay es a nivel de jefatura, sin que los profesionales tengan encuentros para coordinarse.
- Solo existe motivaciones personales que hacen que los profesionales se encuentren.
- Sigue habiendo como en muchos otros casos una ruptura entre la administración autonómica y la local.
- Simplemente tenemos las valoraciones e informes médicos.
- Se realiza reuniones de coordinación socio-sanitaria en zonas con carácter general.
- Se les ha excluido.
- Cero en coordinación (todo peso y responsabilidad recae en los Servicios Sociales Comunitarios y sin respaldo cuando surge problemas).
- La coordinación es inexistente pero lo peor es la coordinación con la Junta de Andalucía y de ésta con el Ministerio.
- Los trabajadores sociales de los CAPS están bastantes marginados en la dependencia.
- Falta de recursos, falta de la guía de recursos prometida.

- Quizás aún no cuente con información que necesite por el factor tiempo, llevo trabajando en la dependencia dos meses.
- Aún desconocemos aspectos fundamentales (ejemplo copago Servicio de Ayuda a Domicilio).
- La información sale dosificada, como consecuencia de la falta de procesos de desarrollo normativo.

6.- Se ha garantizado que l@s profesionales del Trabajo Social cuenten con toda la información y los medios necesarios para la eficacia de su trabajo, en la primera línea del acceso de los ciudadanos a los Servicios Sociales

SI	1.06 %	NO	97.87 %	N/C	1.06 %
observaciones	26				

- Se les informa a los Servicios Sociales Comunitarios de familias concretas en situaciones de extrema necesidad, que después de haber “perdido” tiempo hablando con los Servicios Sociales Comunitarios, caen en saco roto, ya que ni siquiera en la mayoría de los casos se realiza alguna actuación.
- No. La información ha llegado a trompicones y se ha modificado sobre la marcha. En lo referente a las Valoraciones no existen criterios comunes en como realizarlas, resolviendo las dudas entre los mismos compañeros
- A estas alturas todavía no existen los medios necesarios: falta espacio en los centros de servicios sociales, faltan medios informáticos, mesas, mobiliario,... Los profesionales tampoco contamos con información suficiente sobre los recursos, estado de los procedimientos,...
- Desde el ámbito local se ha abordado marcada por las directrices de la CC.AA. ya que no están implicadas de lleno, dada la envergadura de lo que esta suponiendo.
- La precariedad sería la característica de los profesionales, tanto en sus condiciones, como en la información y los medios., sin olvidarnos de una formación más que precaria.
- Sensación de una intervención de poca calidad, cada vez más parecida a una “consulta medica” para dispensar recetas, en este caso, prestaciones “genéricas”.
- No, ya que los resultados son lentos, problema necesidad/recurso.
- Los medios técnicos son insuficientes (programa informático para informe social/PIA).
- ¿Un profesional para más de mil casos? Jajá jajá....
- Los Servicios Sociales Comunitarios están saturados y con falta de Trabajadores Sociales. La dependencia fagocita y absorbe los comunitarios.

7.- Ha sido suficiente el refuerzo con profesionales y medios técnicos. hasta hacer posible una atención personal de calidad para que los ciudadanos tengan las garantías jurídicas y técnicas que requieran.

SI	28.72 %	NO	70.21 %	N/C	1.06 %
observaciones	29				

- El baremo de la Ley de Dependencia está bastante incompleto por no decir que hay casos que serían imposibles de baremar.

-No. Existen listas de espera para elaborar los PIA y Valoraciones que se realizan con meses de retraso

- El refuerzo no ha sido suficiente, ha llegado tarde y no se ha previsto la falta de espacio, mobiliario y medios informáticos para el personal que ha llegado de refuerzo.

- Los refuerzos ha generado interpretaciones equivocadas entre lo que son y por lo que han venido, ya que no se está a lo dispuesto en la orden o decreto

- Se reconoce un gran impulso para la profesión, ya que se ha aumentado considerablemente el número de empleados.

- El refuerzo no ha ido en paralelo a la demanda de la puesta en marcha de la ley, con un refuerzo lento. En los medios técnicos si hay una total carestía.

-En las Delegaciones Provinciales el refuerzo se ha realizado con condiciones laborales distintas, con mucha precariedad en los contratos, lo que supone que estamos ante una estructura muy débil. En los ss.ss.cc. Hay distintas opciones, desde el que ha aumentado el número de UTS, o ha dejado el refuerzo como personal especializado

8.- Se ha logrado simplificar al máximo la burocracia y agilizar el procedimiento y los procesos de reconocimiento de grado y nivel de dependencia y acceso a los servicios y prestaciones.

SI	25.53 %	NO	73.40 %	N/C	1.06 %
observaciones	46				

- A los valoradores se les exigen una gran cantidad de valoraciones, pero el proceso se hace lento e interminable entre Resoluciones, PIA, Confirmación vía carta certificada....., o sea que cuando llega la esperada ayuda muchas de las personas han fallecido.

- No. Procedimientos muy lentos y poco ágiles. Los Informes de Salud se retrasan mucho

- La burocracia que rodea a todo el proceso considero que es uno de los principales aspectos negativos de la ley. Ha faltado información y claridad sobre la documentación a acompañar al PIA, etc.

- Se duplican la petición de datos e intervenciones. Se introducen requisitos fuera de la norma y se deriva y responsabiliza la gestión en los comunitarios.
- Se solicita información que es accesible por otros sistemas.
Complejidad para pedir informes de salud, lo que retrasa el procedimiento
- Está claro que no, son meses interminables lo que tarda.
- La documentación que se requiere a la familia es a veces innecesaria. La Administración debería ceder la misma por canales internos.
Mucha burocracia.
- El mareo del usuario es constante, no hay un procedimiento cerrado a estas alturas (¡vergüenza!).
- Es uno de los aspectos que más quema a los usuarios.

9.- Existe coordinación interna del sistema, especialmente en la interfase de reconocimiento del derecho y la provisión de servicios,

SI	5.32 %	NO	87.23 %	N/C	7.45 %
observaciones	23				

- En este servicio no se conoce a la valoradora
- En relación a esta cuestión apuntar que la coordinación con el sistema sanitario se reduce a la simple petición de informe de salud. El sistema sanitario a través de los profesionales de trabajo social de AP y Especializada tratan problemas de dependencia para los que habría que haber articulado medidas más urgentes y/o alternativas intermedias, para resolver situaciones de dependencia que por la lentitud del procedimiento generan estancias inadecuadas en centros hospitalarios cuando lo que se requiere básicamente es atención personal o sociosanitaria (cuidados de larga duración).
- Ni entre los órganos propios de la delegación y menos entre la propia administración, con continuos cambios de criterios procedimientos, mucha improvisación
- Ninguna. Los valoradores-Servicio de Valoración, prácticamente no tienen contacto, salvo para pedir cifras, no se trabaja de forma conjunta
- Hasta lo que yo conozco no existe coordinación interna
- Coordinación interna es de jefaturas, dentro de la propia Delegación, y nula con las administraciones locales.
- Principalmente el teléfono.

10.- Incidencia del desarrollo normativo andaluz en la intervención Profesional:

.- Procesos de valoración de necesidades y redes de apoyo: instrumentos y herramientas para la valoración de entornos de convivencia y apoyo social

Positivo	7.45 %	Negativo	12.77 %	Complejo	12.77 %	Insuficiente	62.77 %
observaciones	21					N/CONSTE	4.26 %

.- No responde al informe social que los trabajadores sociales utilizamos normalmente, con grandes dificultades para poder valorar el entorno y los apoyos.

.- Diseño, elaboración y negociación del Plan Individual de Atención

Complejo	21.28 %	Clarificador	2.13 %	Conflicto Profesional/beneficiario	22.34 %
observaciones	19			N/CONSTESTAN	54.26 %

.- No permite especificar en SAD actuaciones y distintas prestaciones, horarios etc

.- Poco claro en algunos servicios (eje: Servicio de Ayuda a Domicilio)

.- La ley se ha ido desarrollando este año y todavía no está totalmente asimilada

.- Falta de recursos e Inexistencia de guía sobre los mismos

.- Sobre el desarrollo normativo, se aprobaron los modelos de Informe social y PIA pero el decreto y las órdenes publicadas deberían ser más explícitas sobre la consulta al usuario y la negociación, arbitrando mecanismos para aquellos casos en los que no hay acuerdo.

.- La ausencia de recursos/servicios condiciona la propuesta y a veces se informa de lo que hay pero no de lo que debería de haber

.- Quizás adecuado, pero se alteran el orden de instrumentos imprescindibles para la valoración de dependencia, ya que si el Informe Social fuera previo, reduciría el tiempo en la elaboración de PIA.

.- Poco claro y útil, más cuando no existen los recursos que la ley plantea.

.- Los modelos a rellenar restringen en exceso la información.

.- Complejo ante la realidad inexistente e insuficiencia de recursos. Conflictos derivados por la inmensa burocracia y tardanza y sobre todo las expectativas derivadas

11.- Dificultades en la aplicación de servicios, prestaciones económicas y ayudas técnicas.

Se realizan las propuestas de PVS por falta de Servicios:

SI	60.64 %	NO	18.09 %	N/C	21.28
observaciones	17				

- No existe el catálogo desarrollado, especialmente en el mundo rural.

Se han producido renunciadas por el beneficiario a PSV

SI	15.96 %	NO	31.91 %	N/C	52.13 %
observaciones	26				

- La puesta en marcha ha sido apresurada. No se contaba con el personal necesario para ello y después ha costado ponerse al día.

- No. Un gran número de personas mayores o con discapacidad, no tienen actualmente acceso a los recursos por desconocer la información. Además, la ley establece que no pueden iniciarse de oficio los procedimientos, esto deja fuera del sistema a gran número de posibles dependientes.

- Respecto a los servicios y prestaciones creo la falta de servicios (creación de centros de estancia diurna, residencias, etc.) y la falta de claridad respecto a la nueva situación del Servicio de Ayuda a Domicilio, está haciendo que sobre todo se prescriban prestaciones económicas. Las familias sobre todo demandan esta prestación porque la información que se ha dado desde los medios de comunicación, Estado y Junta de Andalucía ha sido poco clara y engañosa.

- Considero un "timo" a las familias que ya contaban con plazas en residencias y centros de días concertados o públicos, su acceso a las prestaciones y servicios, ya que se quedan como estaban y en algunos casos les perjudica porque antes no participaban del coste y ahora sí. A la Junta le ha venido bien la Ley para financiar las mismas plazas con el dinero del Estado pero realmente no se están creando más plazas.

- La ausencia de recursos/servicios condiciona la propuesta y a veces se informa de lo que hay pero no de lo que debería de haber

- Las renunciadas vienen por demanda de plazas residenciales.

- La familia no entiende algunas incompatibilidades (SAD y residencia en vacaciones).

12.- Estimaciones de tiempo en el procedimiento (en meses) de

Reconocimiento grado de dependencia

< 3 meses	3.19 %	De 3 a 6 meses	59.57 %	> 6 meses	28.72 %
observaciones	17	N/CONST			8.51 %

- En la actualidad empiezan a normalizarse el tiempo, pero nunca antes de los tres meses marcados por la ley. Hay un buen número de solicitudes de más de seis meses

Comunicación de resoluciones a SS.SS.CC.

< 3 meses	69.15 %	De 3 a 6 meses	11.70 %	> 6 meses	4.26 %
observaciones	7	N/CONST			14.89 %

- En las primeras resoluciones hubo un gran problema creado por la incomunicación de las resoluciones a los ss.ss.cc. Y si a las familias.

Elaboración de PIA

< 1 meses	3.19 %	De 1 a 2 meses	58.51 %	< 2 meses	31.91 %
observaciones	7	N/CONST			6.38 %

- Imposibilidad material por el volumen de PIAS

Resoluciones PIA

< 1 meses	0 %	De 1 a 2 meses	28.72 %	< 2 meses	57.45 %
observaciones	7	N/ COST			13.83 %

- Los tiempos y plazos en los que se están resolviendo los procedimientos creo que es otro de los aspectos negativos. Se está produciendo un incumplimiento sistemático de los plazos y la tardanza es excesiva. En esto influye el excesivo trabajo burocrático.

- Los plazos son increíbles, una persona dependiente no puede esperar tanto (hay fallecimientos)

- El tiempo efectivo que dispone el trabajador social para hacer el informe social y PIA es de dos semanas y a veces de menos.

- No se están cumpliendo los plazos establecidos.

- El S.A. procedimiento caducado.

13.- Consideras que se ha difundido adecuadamente los contenidos de la Ley:

SI	11.70 %	NO	87.23 %	N/C	1.06 %
observaciones	6				

- Se manipula la información para no hacer ver los defectos de la misma.
- En cuanto a la difusión creo que ha ido enfocada más de forma política que explicativa en cuanto a los contenidos se refiere.
- Creando expectativas no reales
- Existen dudas, para los usuarios, entre los SSCC y los Servicios Sociales de la Junta, no sabiendo en muchas ocasiones donde tienen que acudir
- No se ha difundido suficientemente y de manera veraz los contenidos de la Ley
- Más propaganda que información veraz.
- La idea que tiene la gente de la publicidad es errónea.
- Se han generado mayores expectativas a soluciones reales que establece la ley.
- Difusión pública confusa e instrumentalizada políticamente

14.- Disponen los SS.SS.CC. de los medios informáticos necesarios para la gestión.

SI	11.70 %	NO	60.64 %	N/C	27.66 %
observaciones	21				

- La JA, ha proporcionado financiación a los SSCC para la adquisición de Equipamientos Informáticos
- Carecemos de programa informático para poder trabajar y guardar Informe Social y PIA
- No se cuenta con los medios informáticos necesarios. Prometieron una aplicación para la gestión de Informe social y PIA y no ha llegado. Tampoco se entiende que no tengamos acceso al resto de aplicaciones. Los modelos de Informe y PIA y su imposibilidad de editarlos es algo que no ayuda a la agilidad en el trabajo.
- Desde abril del 2007 se esta esperando la aplicación informática de ámbito estatal que agilizaría todo.

- Cada administración local ha tenido que crearse su propio sistema informático. No se entiende que haya un único sistema de información para todas las instituciones, cuando la ley es única.
- No, sin ningún tipo de sistema específico.
- El famoso programa informático no existe.

15.- El/la Trabajador/a Social del C.S.S.C. es el profesional de referencia en todo el proceso.

SI	65.96 %	NO	20.21 %	N/C	2.13 %
observaciones	21	COMPARTIDO 11.70 %			

- La impresión que da es que aunque los valoradores están en los CSSC, hay una fragmentación en la responsabilidad y seguimiento de los casos. Los profesionales de CSSC no tienen información del procedimiento de valoración y los valoradores están al margen de los PIAs
- Los refuerzos de personal auxiliar administrativo han sido importantes
- Esto sí creo que está siendo positivo. En todo el proceso los trabajadores sociales estamos siendo la persona de referencia.
- En la mayoría de los ciudadanos sí, pero la intervención de los enfermeros de enlace hace que la gente no distinga quien es quien, porque en ocasiones hacen un cuestionario parecido.
- El resto del equipo debería participar en la elaboración del PIA y del informe social.
- Sobre todo para lo malo, las quejas porque tardan tanto, la inexistencia de servicios....
- En los aspectos claves PIA e informes sociales

16.- Los valoradores de la Dependencia están integrados en los C.S.S.C.

SI	10.64 %	NO	88.30 %	N/C	1.06 %
observaciones	17				

- Se le ha planteado coordinación y personalmente no lo cree necesario
- Los Valoradores son elementos externos en los SSCC, no participando en ningún momento en el funcionamiento-trabajo del centro. Esto no quita que la relación entre profesional se cordial y en muchos casos muy buena

-La impresión que da es que aunque los valoradores están en los CSSC, hay una fragmentación en la responsabilidad y seguimiento de los casos. Los profesionales de CSSC no tienen información del procedimiento de valoración y los valoradores están al margen de los PIAs

-Los valoradores no están integrados en los SS.SS.CC., no se cuenta con apenas coordinación con ellos, no se entiende por qué no podemos acceder a los informes del entorno que ellos realizan. El trabajo se duplica, el tiempo se pierde,...

- Por falta de espacios o por falta de interés y por orden de la delegación no están en las zonas integrados todos.

- No. No existe arraigo territorial. Se siente que ni son parte de la estructura autonómica ni de la local.

- No se coordinan para facilitar después información para el PIA e informe social.

- Nadie ha conocido a uno.

- No sólo están en los Servicios Sociales Comunitarios, no sabemos cual es el referente en el distrito.

17.- La formación realizada por la Junta de Andalucía ha sido

Suficiente	1.06 %	Apropiada	0	Insuficiente	93.62 %	Innecesaria	5.32 %
observaciones	17						

- Imposibilidad de aclarar dudas. Cambios constantes en información y criterios

- Totalmente insuficiente y escasa, además de parecer improvisada, por la premura del tiempo y la exigencia de comenzar a valorar solicitudes presentadas meses atrás

-La formación proporcionada por la Junta ha sido insuficiente y poco congruente con la información que luego se nos da desde la Delegación Provincial

- Han dedicado mucho a la aplicación informática en todo su proceso menos en el del Informe Social y PIA, que aun se esta esperando, lo que obliga a escribir a mano en muchos caso los informes y PIA

- Insuficiente y de muy mala calidad. Por la experiencia contraída y por los casos a valorar que se avecinan, se necesita de una formación más específica y de mayor calidad.

- Difusa y consoladora.

- ¿Qué formación? Si cambia los criterios cada semana...un desastre total.

- De muy mala calidad a nivel técnico, soportes documentales, contradictorios.

Participación: [PORCENTAJES 372 ENCUESTAS TABULADAS](#)

COLEGIO	Nº ENCUESTAS	% SOBRE TOTAL
ALMERIA	12	3,23%
CADIZ	8	2,15%
CORDOBA	75	20,16%
GRANADA	95	25,54%
HUELVA	16	4,30%
JAEN	20	5,38%
MALAGA	132	35,48%
SEVILLA	3	0,81%
SIN ESPECIFICAR	11	2,96%
TOTAL	372	100%

COORDINADOR COMISION TECNICA DE DEPENDENCIA**FDO.- JOSE MARIA ROMERO CARO**