

Título:

La Gestión del Conocimiento en Servicios Sociales y su influencia en la investigación Sociosanitaria. *Knowledge management in social services and its influence on social-health research*

Autora:

Ana Bernardo Suárez. Responsable del Centro de Documentación de Servicios Sociales de Asturias. Consejería de Servicios y Derechos Sociales del Principado de Asturias

Resumen:

El ámbito de Servicios Sociales en Asturias, liderado por la Consejería de Servicios y Derechos Sociales apuesta por la gestión del conocimiento a través del desarrollo de herramientas de calidad que mejoren los procesos de atención e intervención social. El fomento y promoción de la investigación y gestión del conocimiento en servicios sociales es una de sus prioridades.

Es necesario crear sistemas de información coordinados, indicadores capaces de medir y evaluar el resultado de las intervenciones, ser transparentes, lo que implica gestionar bien la información y ponerla a disposición de las personas usuarias y la ciudadanía.

Por otra parte, es necesario mencionar que los sistemas de salud y servicios sociales no viven aislados, y aunque conviven con un desarrollo diferente a lo largo de los años, interactúan entre ellos a través de la coordinación sociosanitaria, destinada a la atención de las personas que por sus especiales características o por su situación de vulnerabilidad social pueden beneficiarse de la actuación simultánea y sinérgica de los servicios sanitarios y sociales para aumentar su autonomía, mejorar su calidad de vida, paliar sus limitaciones y facilitar su inclusión social. Los recursos de información en servicios sociales son recursos accesibles a los y las profesionales y que es necesario que conozcan para ampliar su cuerpo de conocimiento y con ello mejorar la práctica profesional y potenciar la investigación sociosanitaria.

Palabras clave: Gestión del conocimiento, servicios sociales, recursos sociosanitarios

The field of Social Services in Asturias, led by the Ministry of Services and Social Rights, is committed to knowledge management through the development of quality tools that improve the care and social intervention processes. The promotion and promotion of research and knowledge management in social services is one of its priorities.

It is necessary to create coordinated information systems, indicators capable of measuring and evaluating the results of interventions, being transparent, which implies managing the information well and making it available to users and citizens. On the other hand, it is necessary to mention that health and social services systems don't live

alone, and although they coexist with a different development over the years, they interact with each other through socio-health coordination, aimed at caring for people because of their special characteristics or because of their situation of social vulnerability, they can benefit from the simultaneous and synergistic action of health and social services to increase their autonomy, improve their quality of life, alleviate their limitations and facilitate their social inclusion. The resources of information in social services are resources accessible to the professionals and that it is necessary that they know to extend their body of knowledge and with this, improve the professional practice and promote the sociohealth investigation.

Keywords: *knowledge management, social services, social-health resources*



Esta obra está bajo una [licencia de Creative Commons Reconocimiento-Compartir Igual 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

Introducción

El ámbito de Servicios Sociales en Asturias, liderado por la Consejería de Servicios y Derechos Sociales apuesta por la gestión del conocimiento (GC) a través del desarrollo de herramientas de calidad que mejoren los procesos de atención e intervención social. El fomento y promoción de la investigación y gestión del conocimiento en servicios sociales es una de sus prioridades.

Antes de que España fuera una democracia la respuesta a las cuestiones sociales se realizaba con carácter asistencial, a través de la beneficencia realizada por las instituciones eclesiásticas y otras entidades de carácter privado.

Los servicios sociales constituyen un medio para hacer efectivo el derecho a vivir en una sociedad más justa, más igualitaria en la que los ciudadanos no se vean discriminados por situaciones que les vengán impuestas por la marginación o la pobreza. Los servicios sociales son una vía para tratar de cubrir desajustes, desequilibrios y desigualdades sociales, y los ejes de desarrollo del ámbito de servicios sociales son:

- Desarrollo normativo
- Modelo de Gobernanza plural
- Planes de actuación

Los retos a los que se enfrenta el ámbito de Servicios Sociales son:

- Cambio demográfico: envejecimiento, cronicidad, dependencia
- Cambio en el sistema de cuidados: familia, género y ética del cuidado
- Nuevos riesgos sociales: fragilidad del individuo
- Mayor conciencia de los derechos individuales
- Sostenibilidad y eficiencia
- Cambio modelo de atención: refuerzo de la red primaria

Importancia estratégica de la GC en los servicios sociales

El nacimiento y la evolución del sistema ha hecho necesaria la creación de herramientas y del impulso de la GC en el campo de los Servicios Sociales siendo necesario trabajar en este sentido para que la intervención social se base en la evidencia y repercuta en la mejora de dichas intervenciones.

Es necesario crear sistemas de información coordinados, indicadores capaces de medir y evaluar el resultado de las intervenciones, ser transparentes, lo que implica gestionar bien la información y ponerla a disposición de las personas usuarias y la ciudadanía.

En este sentido, existen diferentes iniciativas en GC a nivel estatal muy interesantes como:

- Observatorios de servicios sociales de [Asturias](#), [Gipuzkoa](#), [Navarra](#) o [Álava](#)
- Centros de documentación como [Dixit](#), [SIIS](#) y el reciente [Centro de Documentación de Servicios Sociales de Asturias \(CDSSA\)](#) (2).
- Trabajos en torno a la calidad, como es el caso de Castilla y León, Andalucía, Álava.... Por su parte, en Asturias se ha realizado la elaboración del mapa de procesos del sistema de servicio sociales y se va a comenzar en el desarrollo e implantación de un sistema de gestión de calidad, cuyo objetivo final es la implantación de la Historia Social Única Electrónica HSUe.
- Revistas especializadas en la materia, y por destacar algunas podemos mencionar [Documentación Social](#), [Cuadernos de Trabajo Social](#), [Zerbitzuan](#), [Política Social y Servicios Sociales](#) y la publicación [+ Calidad](#) editada por la Consejería de Servicios Sociales del Principado.

Diferentes sistemas, pero coordinados

Ambos sistemas, salud y servicios sociales, conviven con un desarrollo diferente a lo largo de los años, pero interactuando entre ellos a través de la coordinación socio-sanitaria, destinada a la atención de las personas que por sus especiales características o por su situación de vulnerabilidad social pueden beneficiarse de la actuación simultánea y sinérgica de los servicios sanitarios y sociales para aumentar su autonomía, mejorar su calidad de vida, paliar sus limitaciones y facilitar su inclusión social.

Como señala Fernando Fantova (1) en un artículo colectivo sobre “Atención integrada, intervención integral e inclusión social”, “la persona es una e indivisible y por eso, en última instancia, la intervención ha de ser integral y centrada en la persona” y para ello, es fundamental establecer una estrecha colaboración intersectorial con los departamentos “especializados” en las necesidades de educación, sanidad, cultura, vivienda, garantía de ingresos, urbanismo, justicia, empleo, ocio u otros.

En este sentido, tras varios años de diversos trabajos en esta materia, Asturias se ha dotado de una herramienta para la atención integrada con rango legal en el ámbito sociosanitario que se ha materializado en el [Decreto 70/2016, de 23 de noviembre](#) (3), por el que se establecen órganos de planificación y apoyo para la mejora de la atención y coordinación sociosanitaria en el Principado de Asturias.

Fruto de esta coordinación surge el [Plan Sociosanitario del Principado de Asturias 2018- 2021](#) (4) y uno de sus objetivos es el referido a realizar una transferencia del conocimiento y potenciar una investigación sociosanitaria. Además, en dicho plan se potenciarán los sistemas de información y comunicación sociosanitarios, con la creación de la historia sociosanitaria.

Por todo lo mencionado, es necesario registrar y difundir las buenas prácticas profesionales realizadas en este campo, elaborar guías y protocolos de práctica profesional y potenciar la investigación sociosanitaria.

Además de los recursos y servicios que ofrecen las bibliotecas sanitarias de Asturias, es necesario que profesionales bibliotecarios/as y profesionales sociosanitarios conozcan los avances que se están realizando en el campo de servicios sociales, tanto a nivel estatal como a nivel autonómico.

Entre los avances en gestión del conocimiento que se están desarrollando en el campo socio sanitario en Asturias, podemos destacar:

- [Primera Jornada de coordinación sociosanitaria](#)
- [Jornada de Gestión de casos sociosanitarios](#)
- [Jornada de Presentación del Plan Sociosanitario del Principado de Asturias 2018-2021](#)
- [Jornada de buenas prácticas de coordinación sociosanitaria](#)
- [Protocolo sociosanitario para promover el buen trato a las personas mayores y prevenir, detectar e intervenir ante casos de maltrato](#), elaborado en colaboración entre la Consejerías de Servicios y Derechos Sociales y Sanidad, junto a los servicios municipales. Recientemente ha sido registrado como buena práctica por el [Observatorio de modelos integrados en Salud de New Health Foundation \(OMIS\)](#)

Los avances en GC en Servicios Sociales en Asturias

Los avances acontecidos en gestión de conocimiento en sector de servicios sociales en Asturias son varios:

- Puesta en funcionamiento de la página web de la Consejería de Servicios y Derechos sociales: www.socialasturias.es (5).

La herramienta se pone en marcha en febrero del 2018 y el objetivo principal de Socialasturias es reunir toda la información sobre la materia de servicios sociales en Astu-

rias, con el fin de avanzar en la transparencia y facilitar un mejor conocimiento del sistema de atención social y sus recursos.

Se estructura en cuatro apartados: ciudadanía, profesionales, entidades y recursos. A través de ellos, se ofrecen contenidos específicos con el fin facilitar el acceso a la información que precise.

Una novedad a destacar en el portal, es el [Buscador de recursos](#), que permite identificar y localizar los servicios y recursos de servicios sociales en asturias, permitiendo filtrar por área, concejo y tipo de recurso.

Como estrategia digital, Socialasturias ofrece diferentes [Boletines electrónicos](#), a través de los cuáles, los/as usuarios/as pueden recibir periódicamente en su correo electrónico información de interés sobre diferentes temáticas: novedades Socialasturias, OBSERVASS, Centro de Documentación (CDSSA), y + Calidad. Los boletines permiten dar a conocer la organización, sus recursos, sus servicios, y novedades.

- Observatorio de Servicios Sociales de Asturias: [Observass](#)
Asturias fue la segunda comunidad autónoma, tras Navarra, en disponer de un Observatorio de Servicios Sociales. El Observass comenzó su andadura en 2017 y está regulado por [Decreto 35/2017, de 31 de mayo, por el que se crea y se regula el Observatorio Asturiano de Servicios Sociales \(OBSERVASS\)](#) (6).

Su puesta en marcha ha favorecido el acceso de la ciudadanía y a los y las profesionales a los datos que maneja la Administración autonómica sobre los servicios que presta y su impacto, y facilita el análisis y la investigación, aportando conocimientos para la planificación y la toma de decisiones sobre políticas públicas.

El portal Observass permite visualizar de forma rápida las principales magnitudes del sistema de servicios sociales de Asturias y relacionarlas con situaciones sociales o indicadores socioeconómicos. En total recoge más de 900 valores, de los que 656 son específicos de este sistema, como los relacionados con el plan concertado, la protección de menores, el voluntariado, las prestaciones para mayores o personas con discapacidad, el sistema de la dependencia, las rentas mínimas o la vivienda mientras que el resto permite poner en contexto la información recogida.

- [El Centro de Documentación de Servicios Sociales de Asturias \(CDSSA\)](#)
El CDSSA nace a principios del año 2018, regulada su creación por resolución, y se configura como centro de documentación especializado en el ámbito de los servicios sociales, cuya finalidad es gestionar y difundir el conocimiento de este ámbito, con objeto de satisfacer de manera eficaz las necesidades de información de profesionales de todos los campos interesados en el ámbito de servicios sociales.

El CDSSA se constituye como unidad de información especializada vinculada al OBSERVASS con objeto de desarrollo de la función de documentación: producción, coordinación y divulgación de documentación relacionada sobre el sistema público de servicios sociales.

Entre sus objetivos se destaca, gestionar y difundir el fondo bibliográfico de la Consejería de Servicios Sociales, difundir e intercambiar el conocimiento en el ámbito de servicios sociales, apoyar la investigación, colaborar en la calidad y mejora continua en el ámbito de la gestión documental de la Consejería de Servicios Sociales, e incrementar y reforzar la transparencia y acceso a la información pública. Entre sus actividades destacamos entre otras:

- Elaboración de dossiers temáticos en los que se presentan las principales fuentes de información disponibles en temas de actualidad, y que hasta el día de hoy se han publicado sobre temas como, la pobreza infantil, los objetivos del Desarrollo Sostenible y la Infancia y envejecimiento y discapacidad.
- Boletines temáticos de Socialasturias, que son servicios de alerta con la finalidad de informar sobre temas de interés relacionados con el portal socialasturias, novedades documentales y actualizaciones en el observas.
- Búsquedas bibliográficas
- Formación de usuarios/as en recursos de información en servicios sociales
- Blog del CDSSA, que consiste en un instrumento de comunicación e información cuyos objetivos son proporcionar información, crear un vehículo de comunicación con las personas usuarias del CDSSA y facilitar la participación, a través de los comentarios del blog y las conversaciones que puedan crearse a partir de un tema propuesto creando una comunicación multidireccional.
- Participación en la Comisión de Gestión del Conocimiento(7), regulada por resolución, cuyos objetivos son impulsar la formación adaptándola a las líneas estratégicas, y colaboración con instituciones de ámbito académico y profesional.
- Administración del portal Socialasturias y perfiles institucionales de la Consejería.
- Edición y coordinación de la revista + Calidad.
- Colaboración en la edición, divulgación y conservación de las publicaciones propias.
- Colaboración en la normalización de la gestión documental de la organización, contribuyendo a la implantación de sistema de gestión de calidad.

- La [Revista + Calidad](#)

Es una revista electrónica de carácter científico, nace en 2012 y está coordinada por la Comisión de Gestión del Conocimiento y el CDSSA. Está orientada a la publicación de artículos de investigación o de reflexión académica, científica y profesional en el ámbito de los servicios sociales, desde una perspectiva multidisciplinar. Es una revista de acceso abierto, y dirigida a todas las personas y entidades que trabajan e investigan

en el campo los servicios sociales. Permite crear un marco para la reflexión y el análisis en materia Servicios Sociales, con el objetivo de facilitar un espacio para la publicación de aquellos trabajos de investigación por parte de profesionales especializados en la materia. Y su objetivo final es producir conocimiento teórico y aplicado en materia de Servicios Sociales bajo unos criterios de calidad científica.

+ Calidad está indexada por [Dialnet](#), uno de los portales bibliográficos más importante a nivel mundial en los ámbitos de las Ciencias Humanas, Jurídicas y Sociales, que da máxima visibilidad a las publicaciones de nuestros investigadores/as.

Hacia dónde avanzamos

Los avances en gestión del conocimiento desde el nacimiento de servicios sociales son cuantiosos, pero bien es cierto que queda mucho por andar.

Objetivos a cumplir son la promoción de la investigación en el campos de servicios sociales, que favorezcan una toma de decisiones basada en evidencias y que faciliten el diseño y desarrollo de instrumentos capaces de evaluar la eficacia y eficiencia de las prestaciones y servicios que ofrece el sistema público de servicios sociales.

Por otra parte, la creación de lenguajes normalizados en servicios sociales, la elaboración de estándares y recomendaciones sobre diferentes recursos y servicios que permitan establecer unos requisitos mínimos.

También, el desarrollo de sociedades y asociaciones científicas en nuestro campo podrían propiciar el progreso en la investigación y divulgación en servicios sociales, que permitirá la mejora de la calidad y promover el acceso a los servicios sociales a todas las personas que necesiten de estos servicios.

Además, la creación de una red sólida de bibliotecas y centros de información especializados en servicios sociales, podría garantizar el acceso al conocimiento a profesionales relacionados con los servicios sociales, docentes, investigadores/a y personas usuarias de los servicios sociales. Esta red permitirá potenciar la cooperación entre diferentes centros de información españoles especializados en servicios sociales, mediante la coordinación y elaboración de proyectos de colaboración conjuntos, encaminados a optimizar la difusión y el intercambio de la información en el ámbito de los servicios sociales.

Conclusiones

En la actualidad, podemos afirmar que el conjunto de los Servicios Sociales está sufriendo una importante transformación, estando inmersos en un contexto de cambio estratégico en el que el conocimiento, la investigación y la evaluación toman fuerza y se incorporan planteamientos, habituales en otros ámbitos, como la práctica basada en la evidencia.

Por otra parte es necesario fomentar la investigación sociosanitaria que permita aumentar la autonomía, la mejora de calidad de vida, paliar sus limitaciones y facilitar la inclusión social de las personas. Con esta finalidad, los recursos de información en servicios sociales son recursos accesibles a los y las profesionales y que es necesario que conozcan para ampliar su cuerpo de conocimiento y con ello mejorar la práctica profesional y potenciar la investigación sociosanitaria.

Bibliografía:

1. Fantova, F. Atención integrada, intervención integral e inclusión social. Fernando Fantova Consultor Social (Internet). 2019(citado 21 Mar 2019). Disponible en: <http://fantova.net/?p=174>
2. Consejería de Servicios y Derechos Sociales. Resolución de 16 de enero de 2019, de la Consejería de Servicios y Derechos Sociales, por la que se crea y regula el Centro de Documentación de Servicios Sociales de Asturias (CDSSA). Disponible en <https://sede.asturias.es/bopa/2019/02/15/2019-01014.pdf>
3. Consejería de Presidencia y Participación Ciudadana. Decreto 70/2016, de 23 de noviembre, por el que se establecen órganos de planificación y apoyo para la mejora de la atención y coordinación sociosanitaria en el Principado de Asturias. Disponible en <https://sede.asturias.es/bopa/disposiciones/repositorio/LEGISLACION41/66/7/001U005QFD0001.pdf>
4. Consejería de Servicios y Derechos Sociales y Consejería de Sanidad. Plan Sociosanitario del Principado de Asturias 2019-2021. Disponible en: <https://www.socialasturias.es/plansociosanitario>
5. Socialasturias: Portal institucional de la Consejería de Servicios Sociales [Internet]. Oviedo: Consejería de Servicios y Derechos sociales; 2018 [citado 22 mar 2019]. Disponible en <https://www.socialasturias.es/inicio>
6. Consejería de Servicios y Derechos Sociales. Decreto 35/2017, de 31 de mayo, por el que se crea y se regula el Observatorio Asturiano de Servicios Sociales (OBSERVASS). Disponible en: <https://sede.asturias.es/bopa/2017/06/09/2017-06449.pdf>
7. Consejería de Servicios y Derechos Sociales. Resolución de 16 de enero de 2019, de la Consejería de Servicios y Derechos Sociales, por la que se crea y regula la Comisión de Gestión del Conocimiento. Disponible en <https://sede.asturias.es/bopa/2019/02/15/2019-01015.pdf>