

# COMUNICACIÓ ESCRITA

---

Els documents de TS per al registre d'informació

GRAU EN TREBALL SOCIAL

COMUNICACIÓ PROFESSIONAL

PROFESSORA: ENCARNA CANET BENAVENT

Encarna Canet Benavent. Comunicació Professional



Textos  
que podeu  
consultar

Fernández García, Tomás:  
*Fundamentos del trabajo social.*  
Alianza Editorial.

Escoda, Ester: *Habilidades sociales y  
de comunicación en el trabajo social.*  
Tema 5.

CGTS *Codi deontològic del treball  
social (a l'aula virtual).*

Conselleria de Benestar Social  
d'Astúries: *La confidencialidad en los  
servicios sociales (a l'aula virtual).*

# COMUNICACIÓ ESCRITA EN TS

- Fitxa social
- Història social
- Informe social
- Projectes d'intervenció
- Genograma
- Programes informàtics
- Articles
- Comunicacions (congressos, jornades...)
- TFG, TFM i tesis

# Registre i sistematització de la informació

---

- És essencial en TS.
- Millora l'eficàcia de les intervencions.
- Permet la reflexió amb vista al diagnòstic, l'avaluació, la formulació d'hipòtesis, la presa de decisions...
- Millora la coordinació amb altres professionals.

- Pot ser material pedagògic per a la docència i la supervisió de casos.
- Pot proporcionar dades per a la investigació social.
- Permet la continuïtat del cas si hi ha canvi de professionals.
- Permet reconèixer les mancances del sistema.

# Documentar

- L'activitat científica s'ocupa de la recollida i l'anàlisi dels documents, de l'emmagatzematge i la difusió de la informació.
- Els instruments de registre són una gran ajuda per a analitzar la realitat social, sempre complexa.

# DOCUMENTS BÀSICS DE TS

---



- EXPEDIENT
- HISTÒRIA SOCIAL
- FITXA SOCIAL
- INFORME SOCIAL

*Fundamentos del trabajo social*

Tomàs Fernández García. Alianza Editorial

# EXPEDIENT

- Recull de tots els instruments amb tota la informació bàsica i complementària.

---

- No és exclusiu de la persona treballadora social; tot l'equip tècnic participa en l'elaboració de l'expedient.
- Integrat per: fitxa social, història social, registre d'entrevistes, full de seguiment, genograma, informes socials, psicològics, mèdics, recursos socials emprats, coordinacions...
- Escrit o electrònic.



# *HISTÒRIA SOCIAL*

“Document en què s’anoten de manera exhaustiva les dades personals, familiars, sanitàries, d’habitatge, econòmiques, laborals, educatives i qualsevol altra dada significativa sobre la situació sociofamiliar d’una persona usuària, la demanda, el diagnòstic i la intervenció subsegüent i l’evolució d’aquesta situació”.

Codi deontològic del TS (2012) CGTS

## *HISTÒRIA SOCIAL*

---

Narració descriptiva i explicativa de l'evolució i la trajectòria del cas.

---

És el document més bàsic i important de l'expedient.

---

Va ser el primer instrument de treball social.

---

És un instrument viu i s'actualitza periòdicament.

---

No és una simple descripció o enumeració de dades.

---

Permet conèixer els fets passats i actuals que influeixen en la situació.

---

Permet elaborar un diagnòstic, facilita el seguiment del cas i la realització d'informes socials.

---

Permet la inclusió d'expressions literals, trets culturals i altres variables que la fitxa o l'informe no permeten incloure.

# ELEMENTS DE LA HISTÒRIA SOCIAL

## 1. DADES D'IDENTIFICACIÓ

**2. SITUACIÓ FAMILIAR:** estructura familiar, família nuclear i família extensa, cohesió familiar i clima emocional.

- **Funcionament familiar:** regles i normes, models de comunicació, presa de decisions, rols, educació de fills i filles, gestió de tasques domèstiques.
- **Història familiar:** arrels, generacions anteriors, fets significatius en la família.

- **3. SITUACIÓ ECONÒMICA:** ingressos, despeses fixes, hipoteques, deutes, despeses farmacèutiques...
- **4. SITUACIÓ D'HABITATGE:** tenença de l'habitatge (propi, llogat, ocupat...) condicions d'habitabilitat, barri, equipament, barreres arquitectòniques a casa, al barri, etcètera.
- **5. ENTORN SOCIAL:** relacions veïnals, participació en la comunitat, en el moviment associatiu i xarxa de suport que té la família.
- **6. SALUT:** cobertura sanitària i estat de salut.

- **7. INQUIETUDS, NECESSITATS I PROBLEMES.** Motius pels quals acudeix als serveis socials, servei o recurs que sol·licita, necessitats que manifesta, problemes que impedeixen satisfer aquestes necessitats, solucions intentades, altres recursos aplicats...
- **8. RECURSOS de la família i LIMITACIONS** per a poder respondre a les necessitats; expectatives de la família respecte al servei; motivacions, voluntat de canvi, existència de recursos a la comunitat...
- **9. ANOTACIONS DE SEGUIMENT**

# Eines complementàries a la història social

---

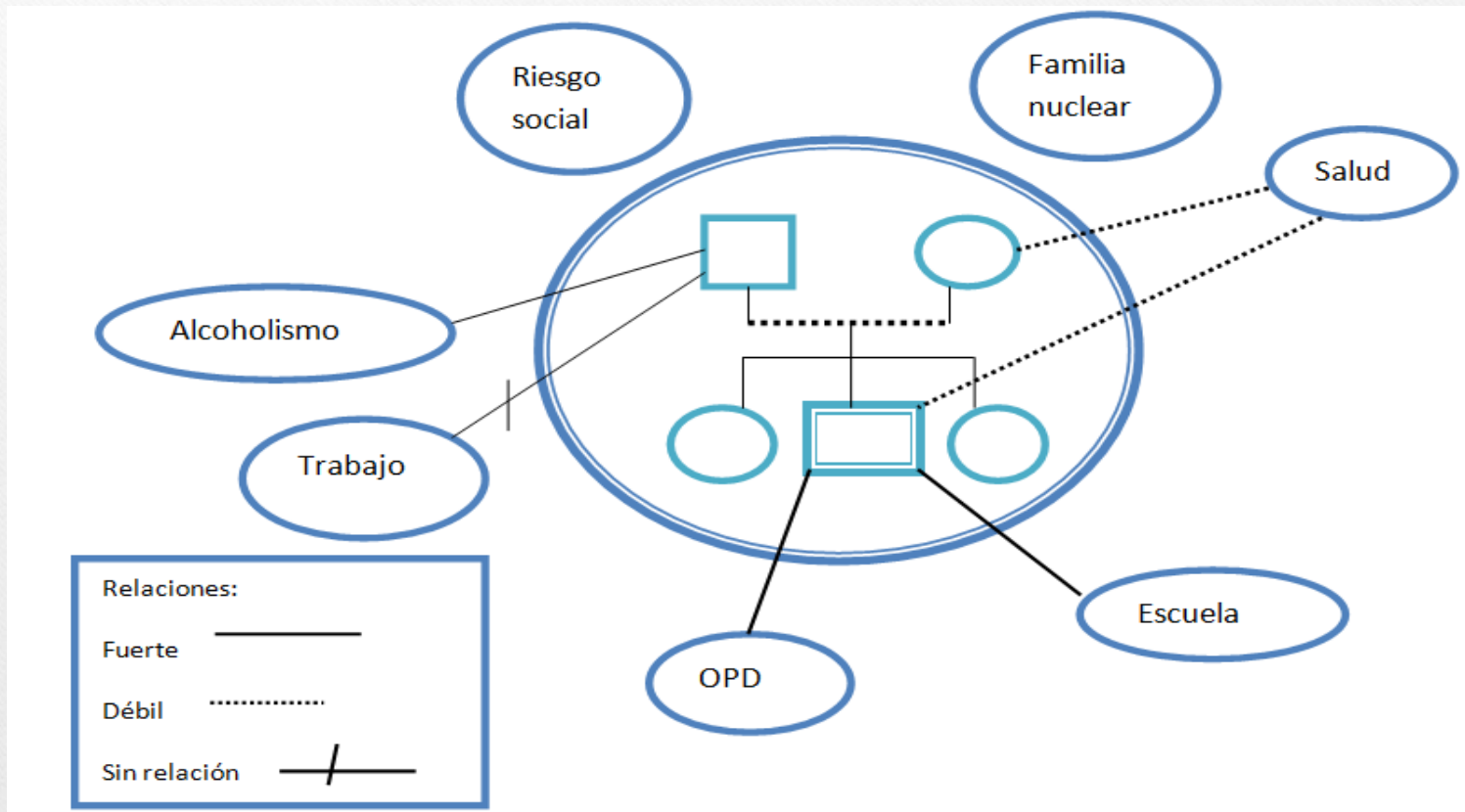
Genograma: arbre familiar

Ecomapa: gràfic familiar i relacions amb el suprasistema





# Ecomapa



# ***FITXA SOCIAL***

---

“Suport documental del treball social en què es registra la informació sistematitzable de la història social”.

CGTS 2012

# *FITXA SOCIAL*

---

No inclou tota la informació; només la que es pot sistematitzar i quantificar.

---

Dades comunes a qualsevol persona usuària, dades generals.

---

Permet fer estudis i recerca.

---

# Permet

---

Conèixer la demanda i les necessitats exposades.

---

Conèixer el perfil sociodemogràfic de les persones usuàries.

---

Realització d'estadístiques.

---

Avaluar els recursos existents, els nostres serveis i les possibles mancances que tenim.

# DIAGNÒSTIC

Elaboració del DIAGNÒSTIC (coneixement + interpretació tecnicocientífica + estratègia d'acció professional).

- És la síntesi, la interpretació i l'avaluació professional d'una situació en què es demana la intervenció de la TS.
- S'estableixen objectius, es prenen decisions i es planifica l'actuació.
- Què passa i per què?

# Nivells en el diagnòstic

- NIVELL DESCRIPTIU: síntesi descriptiva de la situació objecte del problema.
- NIVELL CAUSAL: causa i efecte.
- NIVELL D'AVALUACIÓ
  - De quina manera la persona s'enfronta al problema.
  - Elements que incidiran en la situació de forma positiva.
  - Elements que incidiran en la situació de forma negativa.

# ***INFORME SOCIAL***

“**Dictamen tècnic** que serveix d’instrument documental que elabora i signa amb caràcter exclusiu la persona professional del treball social.

El contingut deriva de l'estudi, a través de l'observació i l'entrevista, on queda reflectida en síntesi la situació objecte, la valoració, un dictamen tècnic i una proposta d'intervenció professional”.

CGTS 2012

# Objecte de l'informe social

Informar i orientar en la decisió que caldria seguir en una situació social determinada a fi de:

- Pal·liar-la o millorar-la.
- Aportar informació per al dictamen professional.
- Promoure recursos socials.
- Facilitar informació a una altra professional.



## Informe social

- És una selecció de dades a partir de la història social.
- Es redacta després d'unes quantes intervencions.
- Se sustenta en una tasca de recerca social.
- Dona a conèixer una situació social a altres professionals o recursos.
- Té valor de dictamen, acredita l'autenticitat d'un fet o d'una circumstància.

## Informe social

- Cada informe és diferent i s'adapta a la finalitat.
- Inclou un diagnòstic i un pronòstic.
- Informa de les tècniques i dels instruments emprats.
- Ha de protegir la intimitat de les persones.
- Cal tenir cura de la redacció i evitar *etiquetes*.

# Tipus d'informe segons la finalitat

- **D'informació:** proporcionem a una altra col·lega la informació que ens demana.
- **De sol·licitud:** per a sol·licitar un recurs, una prestació, etc.
- Informe **pericial:** ens demanen un peritatge social sobre un cas (valoració professional com a pèrit).
- **Preceptiu:** exigeix per una disposició legal.

# Contingut de l'informe social

- Remitent
- A qui va dirigit (qui l'ha sol·licitat)
- Data
- Motiu de l'informe
- Dades sociodemogràfiques
- Nucli familiar
- Situació socioeconòmica
- Situació laboral

# Contingut de l'informe social

- Situació de l'habitatge.
- Entorn social.
- Petició que es fa.
- Valoració de la situació: **diagnòstic i pronòstic**. Síntesi de les dades més significatives del cas:
  - Quin és el problema.
  - Necessitats que es consideren i recursos que són necessaris segons la professional.
  - Potencialitats de la persona.

# Sistema d'informació d'usuaris de serveis socials (SIUSS)

- Permet obtenir dades bàsiques de la persona usuària.
- Permet el seguiment de la intervenció.
- Possibilita conèixer el perfil de les persones usuàries, de la demanda i les intervencions efectuades.
- Informació sobre les intervencions professionals i els recursos aplicats.

## Contingut del SIUSS

- Dades sociodemogràfiques

- Dades sociofamiliars

- Dades sobre l'habitatge

- Intervenció social

- Demanda
- Valoració
- Recurs necessari
- Recurs aplicat