

COMUNICACIÓ SEKMET

Consorci de Benestar Social de la Selva

Juny 2012

Referència del nom

SEKMET és la deessa lleona, símbol de la força i el poder, en la mitologia egípcia. Es considera la deessa de la guerra i també de la venjança. La seva ira era terrible, però si s'aconseguia apaivagar-la, atorgava als seus adoradors el domini sobre els seus enemics, i el vigor i l'energia per vèncer la debilitat i la malaltia. Se la representa amb cap de lleona i cos de dona, amb cabells llargs i generalment coronada amb el disc solar.

Com neix

El programa de gestió d'expedients SEKMET neix com a conseqüència de, bàsicament, tres circumstàncies: la primera era la sensació que els programes que havíem utilitzat fins aleshores no donaven resposta a les necessitats; en segon lloc, la motivació i la força de l'equip per optimitzar el que estàvem fent; i en tercer lloc, el suport d'una tècnica informàtica disposada a transformar les nostres demandes "socials" en llenguatge "informàtic".

Els programes de gestió d'expedients que utilitzaven ens portaven malestar i sensació de pèrdua de temps, al no poder extreure les dades que necessitàvem i que a l'hora de fer la memòria no ens resolien res, sinó que havíem de tornar a mètodes tradicionals i arcaics. A més a més, la gestió centralitzada comportava que qualsevol suggerència o canvi fos molt lent o, a vegades, impossible de dur a terme.

Cada cop la complexitat dels casos era més alta i els programes poc resolutius, amb la sensació de frustració que es crea quan l'esforç per actualitzar dades no es tradueix en una millora palpable.

Per aquest motiu, varem decidir crear un grup de treball per començar a buscar fórmules de registre més modernes i adequades a la necessitat.....La nostra organització ens va permetre iniciar contactes amb la informàtica i se li va encarregar acompanyar-nos en aquest procés incert que iniciàvem ja que no sabíem, en aquell moment, si les nostres necessitats s'acabarien convertint en alguna eina àgil.....

La fórmula de l'èxit semblava servida: un projecte que naixia de les necessitats dels tècnics i, per tant, comptava amb el seu compromís i una informàtica capaç de traduir el nostre llenguatge social en un llenguatge informàtic. Això era el paradigma del treball en xarxa.

Aquest va ser el primer embrió del SEKMET.

Tots sabem la complexitat que gestionem des dels serveis socials, i com ens va costar sistematitzar, posar noms, consensuar l'ús dels conceptes, intervencions, etc. És difícil, a vegades impossible i partíem d'aquesta base, sabíem que el repte era dur i l'assumíem.

Malgrat que com a tota eina és encara molt millorable, podem constatar des d'aquest moment que ni en els nostres millors desitjos imaginàvem que el camí que iniciàvem s'acabés transformant en el programa que avui us presentem.

Què és el SEKMET?

El SEKMET és una eina informàtica al servei dels Serveis Socials Bàsics que s'organitza en diferents espais:

- 1) La gestió d'expedients en el que s'hi registren els expedients individuals i familiars que estan oberts a serveis socials, així com els tancats per recollir un històric.
- 2) El mur informatiu on es penjen les informacions importants i novetats.
- 3) El fòrum d'intercanvi entre els professionals de l'SBAS amb notícies, opinions, etc.
- 4) El calendari amb totes les activitats dels SBAS i del Consorci.
- 5) La Biblioteca on s'hi penjen les actes de tots els grups de treball que participem
- 6) L'espai on hi han totes les plantilles que utilitzem pel nostre funcionament intern del dia a dia i per la gestió dels recursos que tramitem.

El SEKMET és un escenari virtual molt visual, amb la informació ordenada i molt fàcil de localitzar. Permet registrar amb facilitat i rapidesa la feina diària i localitzar la informació emmagatzemada.

Trenca el tòpic que la informàtica està renyida amb el món social.

Programa de Gestió d'expedients

Aquest és la part més important i útil pels SBAS

Espai Virtual: El SEKMET destaca per ser un programa molt intuïtiu, visual, àgil i senzill. La informació es concentra en una sola pàgina que permet una mirada global per entendre la situació familiar.

Perfils: S'hi pot accedir des de diversos perfils en funció de l'accés que s'ha de tenir al programa i de la confidencialitat de dades.

Perfil administratiu: És un nivell d'habilitació per als administratius de serveis socials que són els que introdueixen les dades bàsiques dels usuaris.

Perfil tècnic: És el perfil que tenen els treballadors i educadors socials. Són els responsables d'introduir les dades altament protegides i tenen accés només als municipis dels quals són referents.

Perfil administrador: Aquest perfil correspon a la coordinadora. Té accés a visualitzar els expedients de tots els municipis, extreure estadístiques, gestionar el traspàs d'expedients entre els municipis de la Selva, gestionar altes/baixes dels professionals, introducció de nous recursos i tràmits, etc.

Professional referent: El programa permet assignar un tècnic com a referent de l'expedient i permet canviar-lo tantes vegades com sigui necessari. També hi podem associar professionals externs a l'àrea Bàsica amb noms i telèfons que faciliten la coordinació.

Expedients:

El professional referent del cas introduirà les dades bàsiques si és un expedient nou o actualitzarà les dades després de cada intervenció si és un expedient que ja és obert.

Les dades que demana el programa són les bàsiques (nom, adreça, DNI, e-mail, telèfon,) i també les dades de la memòria que a final d'any haurem de passar a la

Generalitat a través del RUDELL. Per tant, en el moment d'introduir un expedient s'introdueix de manera obligatòria totes les dades després necessitarem.

Aquest és un avanç molt significatiu ja que, per una banda, aposta per la fiabilitat de les dades i, per l'altra, facilita enormement la confecció de la memòria que fem literalment amb un "clic".

A més a més, en qualsevol moment de l'any es poden extreure dades i estadístiques de tot el que està introduït. Això dona resposta a demandes contínues d'ajuntaments o regidors que s'interessen en saber què s'ha treballat en el seu municipi. També dona elements als responsables per valorar càrregues de feina, número d'entrevistes per professional, recursos tramitats en cada municipi, etc.

Cal remarcar que, el fet de ser un programa de creació pròpia, ens permet decidir altres dades que ens interessa recollir per la nostra pròpia dinàmica de treball i que ens ajuda a visualitzar tendències, a planificar o a recollir la resta de feina relacionada amb els expedients com les coordinacions i les derivacions.

Una cosa molt important a destacar és que el fet que sigui un programa propi. Això permet estar en contínua avaluació i ofereix, entre d'altres coses, actualitzar els recursos o tràmits ràpidament o actualitzar els propis de cada municipi.

A més a més, és un programa en contínua evolució. Hi ha una comissió que es reuneix mensualment i avalua les peticions de millora que els tècnics van remarcant. En la mesura de les possibilitats logístiques en coordinació amb la tècnica informàtica es van incorporant.

Aquesta plasticitat és un dels punts forts i d'excel·lència del programa.

El Post-it virtual: permet posar avisos als expedients de manera que quan el professional entra de nou a l'expedient té un avís que li recorda quelcom important. També s'ha pot accedir des d'una pestanya concreta on es poden visualitzar tots els avisos que té els professionals, posats per ell mateix o pel company del municipi. Això ha estat molt útil també en traspassos ja que el nou professional de referència tenia, a través dels avisos, informació urgent o preferent que calia gestionar.

El SEKMET també permet adjuntar documents en word, pdf, jpg, ppt, etc. així com els informes associats o les sol·licituds enviades a qualsevol organisme estan penjades a l'expedient virtual.

Aquesta concentració de la informació és molt útil i, a més, estalvia paper de manera que els expedients físics es van minimitzant.

El programa està penjat en un servidor i per tant es pot accedir, prèvia introducció de les claus de seguretat i contrasenyes des de qualsevol ordinador, tauleta electrònica, smartphone, etc. allà on sigui el professional (per exemple: des d'un domicili, en una reunió, etc.).

Utilitat del Programa

El programa SEKMET té alguns punts forts molt útils, més enllà de la recollida de dades i la gestió d'expedients:

- a) Tal com hem explicat és un programa àgil que permet recollir les dades familiars, el diagnòstic, les problemàtiques, els recursos i tràmits i la síntesi de la intervenció sigui entrevista, VD, coordinació, derivació o d'altres.
- b) En els tràmits i recursos, a part d'anar variant-los, ampliant-los i adaptar-los als municipis, permet posar data d'inici i final amb la qual cosa en tot moment es tenen

actualitzades les dades i el programa i avisa quan un recurs és a punt de caducar i cal renovar-lo (per exemple SADs o Banc Aliments).

c) Des del perfil administrador és ràpid incorporar un nou tècnic, assignar-li municipi o donar-lo de baixa quan deixa de treballar a l'organització. També des d'aquest perfil es pot traspasar expedients d'un municipi a un altre dins de la comarca.

d) Permet extreure les dades del RUDEL amb fiabilitat i rapidesa.

e) Permet fer una memòria paral·lela pels Ajuntaments amb altres dades que recull el programa. Per exemple: número de recursos tramitats, serveis derivats, entrevistes realitzades, etc la qual cosa aporta una informació molt significativa als responsables tècnics i polítics dels SBAS.

f) Permet fer filtratges per tots els ítems que estan introduïts (sectors de població, edats, municipis, problemàtiques, país de naixement, etc..)

g) Permet un accés al Cadastre de carrers que és del programa i amb les dades es pot modificar. Això permet una actualització contínua de carrers, masies, urbanitzacions, etc.

h) El fet de tenir diversos perfils, dóna resposta a la necessitat de confidencialitat de dades i a l'accés restringit que qualsevol programa que gestiona dades altament protegides ha de tenir.

i) El fet de ser un programa que neix de les necessitats dels professionals i que està en contínua evolució, gràcies també al treball en xarxa amb la tècnica informàtica, permet que vagi millorant cada dia.

El SEKMET també té alguns punts fluïdos que cal avançar per arribar a un punt més d'eficiència:

- És un programa que recull totes les intervencions vinculades a casos però volem arribar a incloure les tasques que es fan des d'una SBAS i que no tenen relació directa amb casos, com per exemple: les reunions d'equip, les coordinacions amb regidors i amb altres agents del territori per projectes, tot el treball grupal que des d'algunes SBAS s'està iniciant , etc.

Estem buscant la manera de poder poder-ho recollir.

- També volem vincular al SEKMET el calendari de visites dels SBAS, i que a la vegada estigui vinculat amb l'expedient de l'usuari que vindrà.

- I en un futur proper ens agradaria poder realitzar tràmits interns com el SAD, el TAD via intranet amb la possibilitat que el programa carregués directament les dades a les sol·licituds, i rebre el corresponent registre electrònic que garanteixi l'entrada a l'administració. A més de la vinculació les tràmits realitza les via EACAT.

Conclusions

El SEKMET és un projecte nascut de les necessitats dels tècnics i que ha crescut amb l'empenta dels professionals, amb els coneixedors de les necessitats i els informàtics coneixedors de la tècnica. Per això, ha esdevingut l'eina útil que és per gestionar la globalitat de les tasques realitzades dels expedients.

Des del Consorci de Benestar Social de la Selva estem orgullosos d'aquest programa perquè dóna resposta al que necessitem i és fruit d'un treball col·lectiu de totes els professionals, que dia a dia l'utilitzen, des dels administratius, fins al tècnics. Això permet una evolució i una millora contínua. Volem continuar treballant-hi perquè evolucioni encara més al ritme de l'exigència del treball al dia a dia als SBAS.

Santa Coloma de Farners, abril 2012