

Índice general

	<u>Página</u>
PRÓLOGO	15
PREÁMBULO	17
CAPÍTULO 1	
DOCUMENTO BASE: FUNCIONALIDADES DEL TRIAJE EN LOS SERVICIOS SOCIALES DE ANDALUCÍA	
GEMA LUQUE-GRANADOS	21
1. Introducción	21
2. Premisas	22
3. Canalización de la demanda	23
4. Unidad de acogida y atención	24
5. Catalogación de la demanda	26
6. La intervención profesional	28
7. Conclusiones	28
8. Agradecimientos	29

CAPÍTULO 2

AUDITORÍA DE LOS SERVICIOS DE TRIAJE SOCIAL CON PROPUESTA DE DISEÑO DE PROTOCOLO ÚNICO EN ANDALUCÍA

DAVID RUIZ-ORTEGA

VIRGINIA FUENTES-GUTIÉRREZ

MARTA GARCÍA-DOMINGO

YOLANDA DE LA FUENTE-ROBLES	31
1. Introducción	32
I. <i>Justificación de la realización del proyecto</i>	34
2. Objetivos del proyecto	37
3. Actuaciones realizadas durante el desarrollo del proyecto	37
I. <i>Fase transversal: internacionalización y revisión sistemática sobre triaje social</i>	38
II. <i>Primera fase: encuentro con los profesionales clave implicados y diagnóstico general</i>	39
III. <i>Segunda fase: workshops provinciales para revisión y priorización de demandas sociales</i>	42
IV. <i>Tercera fase: análisis y procesamiento de datos</i>	46
V. <i>Cuarta fase: difusión y transferencia de los resultados</i>	50
4. Resultados preliminares del proyecto	52
I. <i>Resultados preliminares de la fase transversal del proyecto: internacionalización y revisión sistemática sobre triaje social</i>	52
II. <i>Resultados preliminares de la primera fase del proyecto: encuentro con los profesionales clave implicados y diagnóstico general</i>	54
III. <i>Resultados preliminares de la segunda fase del proyecto: workshops provinciales para revisión y priorización de demandas sociales</i>	57
5. Conclusiones	61
6. Bibliografía	62

CAPÍTULO 3

DILEMAS ÉTICOS DEL TRIAJE SOCIAL COMO SISTEMA DE CLASIFICACIÓN DE LA DEMANDA

JESÚS MUYOR-RODRÍGUEZ

ISABEL MARTÍNEZ-SALVADOR

TERESA AMEZCUA-AGUILAR

CRISTINA GRANADOS-MARTÍNEZ 65

1. Introducción 65

2. Valores éticos 68

I. Justicia, equidad y buen gobierno 70

3. Elementos de diagnóstico 72

I. Evaluación de usuarios: prioridad y equidad 72

II. Criterios de priorización de la demanda en el proceso de triaje en servicios sociales 73

III. Criterios de diagnóstico social durante el triaje 76

IV. La implicación del profesorado y de la propia persona en el proceso de diagnóstico 78

4. Elementos prácticos desde la mirada profesional 79

I. Impacto de las personas profesionales: realidades, desafíos y oportunidades 79

5. Conclusión 81

6. Bibliografía 83

CAPÍTULO 4

EL TRIAJE SOCIAL: IMPACTO EN EL BURNOUT, ROLES PROFESIONALES Y PERSPECTIVA DE LA ESTRUCTURA COLEGIAL DESDE EL TRABAJO SOCIAL

LEONOR BELÉN ARIZA TOLEDANO

ROSARIO RUIZ-OLIVARES 89

1. Introducción 89

	<u>Página</u>
2. El triaje en trabajo social	91
<i>I. Experiencias prácticas del triaje social en servicios sociales</i>	94
3. Roles profesionales desde la perspectiva de la estructura colegial: la importancia del trabajador/a social	98
<i>I. Problemas de delegar el triaje social a otros profesionales</i>	102
4. El impacto del triaje social en el burnout entre trabajadores/as sociales	104
5. Bibliografía	109
6. Recursos de internet	110

CAPÍTULO 5

BUENAS PRÁCTICAS DE TRIAJE SOCIAL EN SERVICIOS SOCIALES EN ESPAÑA. DILEMAS, REALIDADES Y DESAFÍOS. EL CASO DE JEREZ DE LA FRONTERA

JOSÉ RAMÓN ALCALÁ-ZAMORA	113
1. Introducción	113
2. Punto de partida. El análisis de la realidad postpandemia	114
3. Catalogación de las demandas ciudadanas	116
<i>I. Criterios para la asignación de cita</i>	117
4. Implementación de soluciones tecnológicas	118
<i>I. La centralita única</i>	118
<i>II. La web de cita previa</i>	120
<i>III. La aplicación de triaje</i>	121
5. Campaña para eliminar la brecha digital	122
6. Resultados	124
7. Conclusión	126
8. Bibliografía	127

CAPÍTULO 6

TRIAJE SOCIAL EN LOS SERVICIOS SOCIALES DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID: EVOLUCIÓN Y RETOS

JOSÉ IGNACIO SANTÁS GARCÍA

ABDELMAHFOUD LAMCHACHTY LAAMARTI	129
1. Introducción	129
2. Marco legal	130
3. Organización general de la atención social primaria	131
4. Evolución del triaje social en el ayuntamiento de Madrid	133
I. <i>Modelo organizativo de 1998</i>	<i>133</i>
II. <i>Plan de mejora 2017</i>	<i>139</i>
III. <i>Situación actual</i>	<i>141</i>
5. Principales dificultades y retos encontrados	145
6. Conclusiones	147
7. Bibliografía	147

CAPÍTULO 7

REFLEXIONES SOBRE EL PROYECTO NEXT-GENERATION EN ÚBEDA: «FOMENTO DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL EN LA ATENCIÓN PRIMARIA DE SERVICIOS SOCIALES: TRIAJE MUNICIPAL»

MARÍA RODRÍGUEZ BUENO

MARÍA JESÚS CUBILLO GUERRERO

PEDRO JOSÉ HERRERA HERRERA	149
1. Introducción	149
2. Tipo de población	152
3. Organización triaje en Úbeda	156
4. Resultados obtenidos del triaje-primera atención social	159
5. Valoración de los/as profesionales del proyecto y conclusiones	160
6. Bibliografía	162

CAPÍTULO 8

OTRAS PRÁCTICAS DE INNOVACIÓN EN PRIMERA ATENCIÓN EN SERVICIOS SOCIALES EN ESPAÑA

CRISTINA DÍAZ ROMÁN

CRISTINA SAMPEDRO PALACIOS

MARÍA DOLORES MUÑOZ DE DIOS 163

1. Introducción	163
2. Ejemplos de prácticas de innovación en servicios sociales en España	165
I. <i>Innovación social en vinculación con la práctica del trabajo social</i>	165
II. <i>Triaje en servicios sociales</i>	172
III. <i>Instrumentos de medición y valoración en trabajo social</i>	175
IV. <i>Herramientas tecnológicas aplicadas a los servicios sociales</i>	181
3. Conclusiones	185
4. Bibliografía	186
5. Recursos de internet	189

CAPÍTULO 9

COMUNICANDO PARA TRANSFORMAR. EL USO DEL MARKETING SOCIAL EN LOS SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS DE ANDALUCÍA

ALMUDENA GARCÍA-DE LA FUENTE

CRISTINA DÍAZ ROMÁN

DAVID RUIZ-ORTEGA

ENCARNACIÓN MORAL PAJARES 193

1. Introducción	193
2. Las nuevas herramientas	196
I. <i>Sistemas de triaje social en Andalucía</i>	196
II. <i>Escala de valoración de situaciones de exclusión social de Andalucía</i>	197

	<u>Página</u>
3. Metodología transformadora. Marketing y comunicación social interactiva	199
4. Bibliografía	206

CAPÍTULO 10

SERVICIOS SOCIALES INFORMATIVOS Y DE APOYO EN RECONSTRUCCIÓN. EL CASO DE SIRIA

ISSA ALISSA ALHADAD

CRISTINA DÍAZ ROMÁN

VIRGINIA FUENTES-GUTIÉRREZ

CRISTINA BELÉN SAMPEDRO PALACIOS

MOHAMED MESHELEH KALASH 209

1. Introducción	209
2. Contexto socioeconómico y político de Siria	212
3. Tensiones y pactos realizados en materia de servicios sociales o ayuda humanitaria	218
4. Avances y retos en la conformación de un sistema propio de servicios sociales	224
5. Bibliografía	231