



1.- PRESENTACIÓN DEL MODELO GLOBAL DE DIAGNÓSTICO SOCIAL

En la Ley 12/2008 de Servicios se establece que el Sistema de Servicios Sociales debe intervenir para prevenir, facilitar, promover y asegurar prestaciones y servicios relacionales en los ámbitos de la dependencia, desprotección y de la exclusión social. Además de promover la participación de la comunidad en la resolución de las necesidades sociales susceptibles de ser atendidas en el marco de los servicios sociales.

El sistema debe de garantizar la cobertura de las necesidades relacionales que afectan a los procesos o itinerarios personales, familiares y grupales que influyen para que las personas que tengan dificultades para el acceso a sus prestaciones y servicios puedan ejercer los derechos que como ciudadanos, el propia sistema establece.

La misma Ley de servicios sociales indica en su artículo 19 en qué debe de consistir el Procedimiento básico, en cuyas fases se establece:

- o la recepción de la persona por los servicios sociales de base o municipales, o en su caso por los servicios sociales de atención secundaria como consecuencia de una atención urgente.
- o La valoración social de las necesidades, consistente en la recogida del motivo por el que la persona usuaria accede a los servicios sociales y la valoración social de la misma realizada por los servicios sociales de base o municipales.
- o El diagnóstico social de la situación realizado por los servicios sociales de base o municipales o por los servicios de atención secundaria como consecuencia de un atención urgente, diferenciando dos tipos de diagnóstico: diagnóstico inicial y diagnóstico en profundidad. Este segundo diagnóstico lo realizarán los servicios sociales municipales en caso de que consideren que la intervención a realizar así lo requiera o en el caso de que decidan realizar una derivación a los servicios sociales de atención secundaria.
- o El plan de atención personalizado, aceptado por la persona usuaria, que resumidamente incluirá el diagnóstico, los objetivos a conseguir, los servicios y prestaciones a utilizar, la propuesta, en su caso de un plan de intervención individual a presentar a los servicios sociales de atención secundaria, etc.
- o Seguimiento del conjunto de medidas incluidas en el plan de atención personalizado
- o Evaluación del resultado de los efectos e impacto de la intervención.

Es en este marco es donde situamos el modelo de diagnóstico social que se presenta.

Siguiendo lo indicado en el artículo 20 de la Ley de servicios sociales, relativo a la implementación de instrumentos técnicos comunes que garanticen a nivel de la Comunidad Autónoma Vasca, la homogeneidad en los criterios de intervención en los servicios sociales. Para este fin se ha elaborado el modelo de diagnóstico social e integrado en el mismo el instrumento técnico de valoración de la exclusión social.

Este modelo permite realizar un diagnóstico social en profundidad, para lo cual utiliza una serie de indicadores distribuidos por ámbitos vitales que pretenden recoger cualquier tipo de casuística que deba atenderse en el sistema de servicios sociales, desde los servicios sociales de base, hasta la tarea especializada de los servicios de atención secundaria.

La extensión y profundidad de la información recogida permite ofrecer elementos que la utilizan para facilitar la labor de las personas profesionales en las distintas fases del procedimiento de actuación. En concreto, este modelo ofrece:

- o La ficha social, incluyendo una valoración básica inicial.
- o Un modelo de diagnóstico inicial.
- o El modelo de diagnóstico en profundidad, con indicadores distribuidos por ámbitos vitales. Podrá ser utilizado por los servicios sociales municipales en el marco de sus propias competencias, o para la derivación a los servicios sociales de atención secundaria.
- o Un instrumento técnico común para la valoración y diagnóstico de la exclusión social. Será propio de los servicios de atención secundaria, los competentes en realizar atención especializada.

A partir de éste modelo de diagnóstico social quedan pendientes de construir los instrumentos técnicos de valoración de la desprotección social y de la dependencia social. Dichos instrumentos, añadidos al instrumento de valoración de la desprotección infantil Balora, el baremo de valoración de la dependencia y de la discapacidad existentes en la actualidad y a los aquí presentados, supondrían el cumplimiento del mandato del artículo 20 de la Ley 12/2008.

El modelo de Diagnóstico Social es un producto de un proceso participativo a partir del modelo de diagnóstico social existente en "Gizarte.net"¹, diferenciado, aunque vinculado, al Instrumento Técnico Común de Valoración de la Exclusión Social.

Contiene una síntesis actualizada de los conceptos, categorías diagnósticas e indicadores que utilizan las y los profesionales del Sistema Vasco de Servicios Sociales (ver Anexo 01) en el desarrollo de la prestación técnica de valoración y en la de diagnóstico en los niveles de atención primaria y secundaria.

Está concebido como un instrumento técnico común básico, y representa un referente necesario de consulta y aplicación por los mencionados profesionales.

2.- FICHA SOCIAL

En este modelo de diagnóstico social se integran los indicadores que forman parte de la ficha social entendida como un soporte documental por el que los Servicios Sociales de Base y en su caso los de atención de secundaria, recaban los datos básicos de las personas usuarias de los Servicios Sociales.

Es un instrumento de trabajo por el que se registra la información en forma susceptible de ser ordenada y es el medio por el que se inicia el procedimiento básico de intervención en el sistema de servicios sociales

Al formar parte del modelo de diagnóstico social, la ficha social estará integrada en el sistema informático y permitirá conocer a partir del tratamiento y explotación de los datos que contiene:

¹ Herramienta Informática para el Trabajo Social del Gobierno Vasco.

- o el perfil de las personas usuarias
- o el motivo por el que acuden a los servicios sociales
- o la primera valoración social que realizan las trabajadoras sociales de las unidades de los servicios sociales de base municipales

Tiene carácter individual, por lo tanto recoge los datos personales básicos de las personas usuarias de los Servicios Sociales como titulares de derecho de ser atendidas en el sistema. Consta básicamente de tres partes:

1.- Los indicadores referidos a los datos socio biográficos de las personas usuarias.

2.- Se ha incluido un número mínimo de variables que recogen el motivo por el que la persona usuaria acude a los servicios sociales de base, teniendo en cuenta los ámbitos básicos de actuación del sistema:

- Para recabar información sobre servicios y prestaciones del sistema de servicios sociales
- Para recabar información sobre servicios y prestaciones de otros sistemas de protección social
- Sobre temas relacionados con la atención a la dependencia
- Sobre temas relacionados con la desprotección
- Sobre temas relacionados con la exclusión social
- Sobre temas relacionados con los medios de subsistencia
- Sobre temas relacionados con la participación social

3.- La valoración social realizada por la trabajadora o trabajador social de base, teniendo en cuenta los ámbitos básicos de atención indicados en el punto anterior.

Por otra parte, añadirá a esa información una primera valoración de las competencias y habilidades sociales que presenta la persona usuaria y recogidos en los indicadores correspondientes del modelo de diagnóstico social.

3.- CATEGORÍAS DIAGNÓSTICAS

El modelo de diagnóstico social integra una escala de medición de la posición social en la que se encuentra la persona en la mayoría de sus indicadores.

Una vez estudiada la situación social se llega a unas conclusiones diagnósticas que indicarán si se trata de una de estas situaciones:

- Situación social adecuada
- Situación social de vulnerabilidad o riesgo
- Situación social deficitaria

Para poder determinar en qué situación se puede encontrar una persona, se ofrece un total de 171 indicadores, ordenados por dimensiones y, a su vez, organizados en 5 ámbitos vitales: **económico**, **convivencial**, **personal**, **salud** y **social** (el color en la descripción de cada dimensión indica su pertenencia a cada ámbito).

En la siguiente tabla disponen del listado de dichos indicadores, cada uno de los cuales presenta a la izquierda el número de orden que ocupa en el modelo de diagnóstico en profundidad. Debemos recordar que en este modelo se distinguen dos tipos de diagnóstico: el inicial y el citado diagnóstico en profundidad.

DIMENSIÓN 1. SITUACIÓN ECONÓMICA	
1.1.	Disponibilidad de ingresos de la persona.
1.1.a	Disponibilidad de ingresos del grupo de convivencia.
1.2	Suficiencia de la cuantía de ingresos de la persona o grupo de convivencia
1.3.	Fuentes de ingresos – protección social formal
1.4.	Fuentes de ingresos – apoyo material de red primaria familiar y no familiar
1.5.	Gastos en el bien básico de alojamiento y vivienda
1.5.a	Cuantía del gasto en el alojamiento - vivienda.
1.6.	Gastos en otros bienes y servicios básicos.
1.7.	Gastos bienes y servicios no básicos
DIMENSIÓN 2. SITUACIÓN OCUPACIONAL - LABORAL	
2.1.	Situación en relación con el mercado y la actividad laboral
2.A.1	Actividad laboral
2.A.2	Condiciones laborales
2.A.3	Estabilidad laboral
2.A.4	Duración de la jornada de trabajo
2.B.1	Situación en relación con la búsqueda de empleo.
2.B.2	Personas desempleadas: perfiles y demanda del mercado de trabajo
3.1.	Empadronamiento.
3.1.a	Empadronamiento.
3.2.	Autorización de residencia, persona extranjera.
3.3.	Autorización de trabajo, persona extranjera.
3.4.	Posesión de la tarjeta de identificación de extranjero o visado
DIMENSIÓN TRANSVERSAL : SITUACIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA	
T.1	Asistencia sanitaria de la seguridad social.
T.2	Prestaciones económicas de la seguridad social.
T.3	Renta de garantía de ingresos.



T.4	Servicios sociales
T.5	Justicia gratuita
DIMENSIÓN 4. SITUACIÓN DE ALOJAMIENTO Y DE VIVIENDA	
4.1.	Situación de alojamiento
4.A.1	Ocupantes de la vivienda disponible
4.A.2	Régimen de tenencia de la vivienda disponible
4.A.3	Condiciones de habitabilidad de la vivienda disponible
4.A.4	Barreras arquitectónicas
4.A.5	Equipamiento de la vivienda
4.A.6	Suministros
4.B.1	Disponibilidad de vivienda o alojamiento particular familiar.
4.B.2	Condiciones de habitabilidad de la vivienda o alojamiento disponible
4.C.1	Pernoctas en la vía pública en la situación de calle.
4.C.2	Movilidad territorial en la situación de calle
4.C.3	Condiciones del alojamiento en infravivienda
4.C.4	Situación de pérdida, repentina o anunciada de alojamiento
4.2.	Estabilidad de la situación de alojamiento
4.2.	Alojados en vivienda o alojamiento particular - familiar y alojamiento colectivo no institucional
4.2.	Personas en alojamiento colectivo institucional
4.2.	Personas sin alojamiento
4.3.	Marco comunitario de la residencia y alojamiento habitual
4.3.1.	Acceso a servicios básicos
4.3.2.	Ubicación, zona barrios
4.3.3.	Accesibilidad, barreras
DIMENSIÓN 5. RELACIONES, VINCULOS Y RECEPCIÓN DE APOYO SOCIAL PARA CONVIVENCIA PERSONAL, FAMILIAR Y DE REDES PRIMARIAS Y SECUNDARIAS	
5.1.	Disponibilidad de relaciones y vínculos afectivos
5.2.	Recepción de apoyo social



5.3.	Redes primarias, familiar y/o no familiar, proveedoras de apoyo social
5.4.	Redes secundarias, comunitarias, proveedoras de apoyo social
5.5.	Redes secundarias, institucionales, proveedoras del apoyo social que recibe
DIMENSIÓN 6. SITUACIÓN RELACIONAL CONVIVENCIAL, PERSONAL, FAMILIAR.	
6.1.	Situación relacional en el ámbito de la convivencia
6.1.	Para grupo de convivencia con vínculo familiar y/o afectivo convivencial
6.1.	Para grupo de convivencia institucional o de establecimiento colectivo
6.1.	Para personas sin alojamiento
6.1.1	Situación del funcionamiento familiar
6.2.	Situación de las relaciones con familiares no co-residentes
6.3.	Situación de las relaciones vecinales
6.4.	Historia de las relaciones de convivencia personal, familiar
DIMENSIÓN 7. ORGANIZACIÓN DE LA VIDA COTIDIANA.	
7.A.1.	Organización de la vida cotidiana para el mantenimiento y cuidado de la persona
7.A.1.1	Organización para la alimentación.
7.A.1.2	Organización en la higiene personal familiar.
7.A.2	Organización de la vida cotidiana para el mantenimiento y bienestar del propio hogar y de sus miembros
7.A.2.1	Organización en la higiene de la vivienda
7.A.2.2	Organización en la administración económica
7.A.2.3	Organización en el reparto de las tareas domésticas
7.A.3	Organización de la vida cotidiana para cuidados a personas del hogar
7.A.3.1	Organización de la atención, educación de miembros vulnerables
7.A.3.2	Organización en el reparto de la carga de las responsabilidades familiares
7.B.1	Organización de la vida cotidiana para el auto cuidado
7.B.1.1	Organización para la alimentación.
7.B.1.2	Organización en la higiene personal.
7.B.1.3	Organización de los cuidados para la salud.
7.B.2	Organización en la administración económica



7.B.3	Organización en la higiene de la vivienda
DIMENSIÓN 8. RELACIONES CONVIVENCIALES EN OTROS CONTEXTOS DE CONVIVENCIA	
8.1.	Relaciones de convivencia escolar.
8.2	Relaciones de convivencia laboral.
8.3	Relaciones de convivencia en otros contextos formativo, de cualificación profesional
8.4	Relaciones de convivencia en servicios sociales con estancia de día
DIMENSIÓN TRANSVERSAL: JURÍDICO - ADMINISTRATIVA	
T.6	Situación en relación al derecho social básico a una vivienda digna y adecuada
T.7	Situación en relación con el derecho de alimentos entre familiares.
T.8	Declaración de incapacidad de mayores de edad.
T.9	Figuras de protección acordadas para la guarda y protección.
T.10	Ejercicio de las funciones de protección.
T.11	Protección de menores.
T.12	Protección de personas víctimas de violencia doméstica
T.13	Separación o divorcio
T.14	Guarda y custodia de hijos e hijas
T.15	Derecho a relacionarse con ambos progenitores
T.16	Ejercicio de la patria potestad con hijos e hijas menores
DIMENSIÓN 9. COMPETENCIAS - HABILIDADES SOCIALES	
9.A.1.	Habilidades básicas de interacción y comunicación
9.A.2	Asertividad
9.A.3	Expresión sentimientos
9.A.4	Habilidades de manejo alternativas a la agresión, resolver conflictos
9.B.1.	Competencias cognitivas básicas.
9.B.2	Capacidad para solicitar ayuda y seguir consejo
9.B.3	Capacidad para anticipar eventos y realizar previsiones
9.B.4	Destrezas para evaluar apoyos recursos disponibles



9.B.5	Manejo y autocontrol de los impulsos
9.C.1	Habilidades para hacer amistades.
9.C.2	Habilidades para mantener amistades.
9.C.3	Habilidades para usar los recursos comunitarios.
9.C.4	Habilidades para seguir prescripciones de salud.
9.C.5	Habilidades para participar y organizarse en la vida comunitaria.
9.C.6	Habilidades para organizar el tiempo libre.
9.D.1	Habilidades para el auto cuidado (higiene, ropa, medicación,...)
9.D.2	Habilidades para la convivencia con otras personas
9.D.3	Habilidades para tomar decisiones autónomamente.
9.D.4	Habilidades para afrontar crisis vitales.
9.D.5	Habilidades para encontrar un sitio donde vivir.
9.D.6	Habilidades para buscar un empleo.
9.D.7	Habilidades para mantener un empleo.
	DIMENSIÓN 10. EDUCACIÓN . FORMACIÓN - INFORMACIÓN - CAPACITACIÓN
10.1	Nivel de estudios terminados
10.2	Formación en curso
10.2	Escolarización de menores, en edad de escolarización obligatoria (6 - 16 años): escolarización
10.2.a	Rendimiento escolar
10.2	Formación en curso: edad de actividad laboral (16 - 65 años): ocupacional
10.3	Idiomas.
10.4	Manejo y utilización de internet
10.5	Conocimiento y manejo de informática a nivel de usuario
10.6	Información de la realidad social y cultural.
10.7	Información de derechos sociales y sistemas de protección social.
10.8	Información sobre servicios y recursos de participación social.
10.A.1	Formación académica para la incorporación en el mercado de trabajo.
10.A.2	Experiencia laboral.
10.A.3	Cualificación.



10.A.4	Motivación al empleo.
DIMENSIÓN 11. DINAMISMOS VITALES	
11.1	Autoestima - autoconfianza.
11.2	Estado de ánimo / humor
11.3	Motivación - sentido de vida.
11.4	Ejercicio de responsabilidad.
11.5	Actitudes fundamentales de resiliencia
11.5.1	Actitud optimista
11.5.2	Actitud de aceptación
11.5.3	Actitud de orientación a la búsqueda de soluciones
11.6	Percepción subjetiva de la situación relacional
DIMENSIÓN 12. DISPOSICIÓN AL CAMBIO - USOS DE LOS SISTEMAS DE PROTECCIÓN	
12.1	Demanda de ayuda
12.2	Conciencia de la situación en la que se encuentra
12.3	Motivación para el cambio
12.4	Apoyo social que precisa de redes secundarias.
12.5	Uso, precisándolo, de los recursos sociales.
DIMENSIÓN TRANSVERSAL. SITUACIÓN JURÍDICA EN EL ÁMBITO VITAL PERSONAL	
T.00.A	Nacionalidad no extranjera: posesión del DNI o pasaporte
T.00.B	Nacionalidad extranjera: posesión de pasaporte u otra documentación con indicios o pruebas de identidad, procedencia y nacionalidad.
T.003.a	Rectificación registral (registro civil) de la mención relativa al sexo de las personas
DIMENSIÓN 13. SITUACIÓN DE LA SALUD	
13.1.	Situación actual del estado de salud
13.2.	Necesidad de atención sanitaria
13.3.	Necesidad de tratamiento
13.3.a	Seguimiento del tratamiento prescrito



13.A.1	Situación de la salud física
13.A.2	Antecedentes, en el último año, de ingresos y tratamiento para la salud física
13.B.1	Patología o trastorno mental que requiere tratamiento psiquiátrico.
13.B.1.a	Manifestaciones de gravedad
13.B.2	Antecedentes, en el último año, de ingresos y tratamiento psiquiátrico
13.B.3	Antecedentes, a lo largo de su vida, de ingresos y tratamiento psiquiátrico
13.C.1	Drogodependencias / adicciones.
13.C.2	Historia de drogodependencias / adicciones
13.C.3	Historia de tratamientos de deshabituación
DIMENSIÓN 14. SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD E INCAPACIDAD LABORAL	
14.1.	Situación de discapacidad.
14.2.	Situación de incapacidad laboral.
15.1.	Autonomía – dependencia necesidad de atención de terceras (3ª) personas.
15.2.	Grado y nivel de dependencia
DIMENSIÓN TRANSVERSAL 4. SITUACIÓN JURÍDICO-ADMINISTRATIVA	
T.17	Situación en relación con los derechos de la condición de persona con discapacidad
T.18	Situación en relación con los derechos la dependencia
DIMENSIÓN 16. ACEPTACIÓN SOCIAL Y CONVIVENCIA COTIDIANA COMUNITARIA	
16.1	Convivencia cotidiana comunitaria
16.2	Aceptación social y estigmatización en la comunidad
DIMENSIÓN 17. RELACIÓN ADAPTACIÓN AL MEDIO SOCIAL Y NORMATIVO	
17.1.	Situación de la adaptación de las conductas
17.2	Historia de las relaciones con el medio social y normativo
DIMENSIÓN 18. DISPONIBILIDAD DE RELACIONES SOCIALES Y EJERCICIO DE LA PARTICIPACIÓN SOCIAL.	
18.1	Realización, en la actualidad, y desde hace 1 año, de actividades vinculadas al desarrollo de las relaciones sociales y vida social

18.2	Realización, en los últimos 3 años, de actividades vinculadas al desarrollo de las relaciones sociales y vida social
18.3	Realización, actualidad y desde hace 1 año, actividades de RS y VS formales.
18.4	Participación y relaciones sociales mediante la provisión de apoyo social
18.5	Participación y relaciones sociales en redes sociales informales.
18.6	Arraigo comunitario
18.7	Estado de satisfacción de la necesidad básica de relaciones sociales y vida social
DIMENSIÓN TRANSVERSAL 5. JURÍDICO-ADMINISTRATIVO	
T.19	Responsabilidad penal.

El diagnóstico inicial se centra en recoger información relativa a una selección de indicadores del modelo relacionados con:

- o Información relacionada con el sistema de protección.
- o Convivencia personal
- o Convivencia familiar
- o Convivencia social
- o Medios de subsistencia

El diagnóstico en profundidad, en cambio, ordena los indicadores por todos los ámbitos vitales antes indicados.

En este sentido, es importante tener presente que tanto el prototipo como la versión definitiva de aplicación informática, permitirán que la información recogida bien en el diagnóstico inicial, bien en el diagnóstico en profundidad, pasen automáticamente de una parte del programa a la otra, para evitar que haya que indicar la información más de una vez. De esta forma, en función de sus necesidades, la persona profesional decidirá qué opción prefiere utilizar.

Se ha elaborado un manual de terminología y criterios unificados, en documento aparte, en el que se proporcionan las referencias a seguir, por parte de las y los profesionales en las labores de estudio, interpretación, valoración y dictamen.

Las personas que participaron en las jornadas de presentación del modelo en 2011 pudieron presentar aportaciones y muchas así lo hicieron, tal y como se indicaba al principio de este documento; por tanto, en la elaboración de dichos manuales se ha intentado tener presente el mayor número de opiniones posible. Caso de tener alguna duda relativa a las expresiones utilizadas en los indicadores o sus opciones de respuesta, pueden consultarlo.

Dicho manual contiene criterios de diferente naturaleza, distinguiéndose los siguientes tipos:

a) Criterio interpretativo:

- o Explican el significado que se le ha de dar al enunciado del indicador y a los posibles valores que puede adoptar el mismo.
- o Aportan definiciones y detalles que han de seguirse para interpretar la información que se obtenga y se asigne uno u otro valor al indicador.

b) Criterio de exploración:

- o Indican las estrategias de exploración e investigación que se han de activar para la obtención de la información.
- o Señalan las técnicas de investigación y fuentes de información que se han de aplicar y utilizar.
- o Establecen que habrá de tratar de enterarse, de conocer, de contar antes de adoptar la asignación de un valor determinado a un indicador:
 - Valoraciones previas de otros indicadores.
 - De contrastar cuál es la situación en relación con el indicador en cuestión, de sondear, tantear, obtener información de la propia persona, las redes primarias y secundarias, etc.

c) Criterio temporal: señalar la acotación temporal del periodo al que se refiere el valor del indicador.

4.- VALORES DE LOS INDICADORES DEL MODELO DE DIAGNOSTICO

La aplicación informática que recogerá el modelo ofrecerá distintos instrumentos y valoraciones a partir del modelo global de diagnóstico. No obstante, ya cuenta con un sistema de baremación de indicadores que permitirá desarrollar, además, del actual instrumento de valoración de la exclusión, otros relativos a la dependencia y a la desprotección sociales.

Cada indicador —salvo los indicadores que recogen la identificación socio biográfica básica— ofrece varias opciones de respuesta, las cuales se puntúan de 0 a 2. El valor numérico señala la posición social de la persona en relación a la cuestión a la que se refiera el indicador. En cada caso, la persona podría encontrarse en una de las siguientes posiciones:

- o Situación social adecuada valor 0
- o Situación social de vulnerabilidad o riesgo valor 1
- o Situación social deficitaria valor 2

Además, en muchos indicadores las opciones son especificadas en otra serie de opciones que permitirán, en su caso, matizar la información obtenida. Se trata de un segundo nivel de puntuaciones que será de utilidad en el desarrollo del modelo.

La documentación relativa al instrumento de valoración de la exclusión social incluye una explicación del sistema de cálculo utilizado. El desarrollo futuro de otros instrumentos que partan del modelo global de diagnóstico, podrá utilizar un tipo de cálculo similar o no; sin embargo, la base de puntuaciones entre los valores de 0 a 2 será similar.