

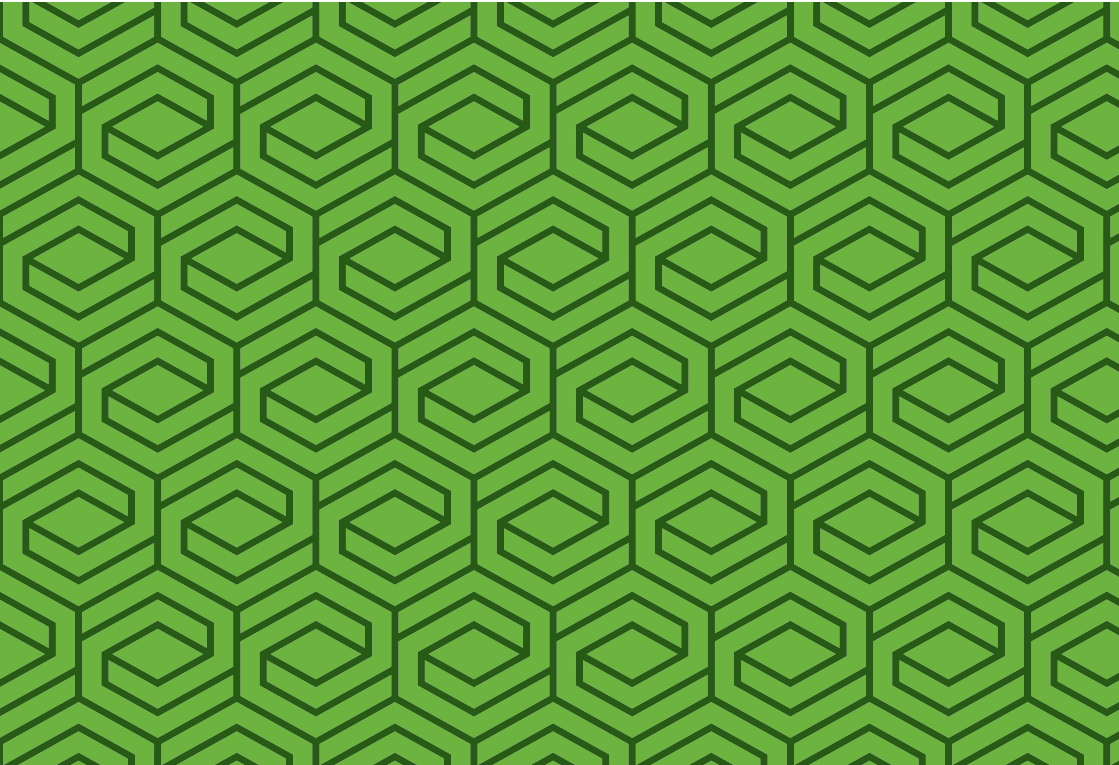


COL·LEGI OFICIAL
DE TREBALL SOCIAL
DE CATALUNYA

www.tscat.cat

Recomanació Col·legial per a la confecció i presentació d'Informes Socials

M. Teresa Massons Rabassa, Anna Mata Romeu,
Juan Manuel Rivera Puerto



Recomanació Col·legial per a la confecció i presentació d'Informes Socials



COL·LEGI OFICIAL
DE TREBALL SOCIAL
DE CATALUNYA

Equip redactor:

M. Teresa Massons Rabassa,
Anna Mata Romeu,
Juan Manuel Rivera Puerto

Desembre 2018

1

Fonamentació

El Col·legi, d'acord amb els seus Estatuts, ha de vetllar per complir, entre d'altres, les finalitats següents:

- Ordenar, d'acord amb el marc legal aplicable, l'exercici de la professió en qualsevol de les seves formes i modalitats.
- Vetllar perquè l'activitat professional de la col·legiació respongui als interessos i les necessitats de la societat i al compliment de les funcions generals del treball social.
- Garantir el compliment de la bona pràctica i de les obligacions deontològiques de la professió de treball social.

És per tot això, i perquè s'ha detectat que els informes socials no sempre presenten una forma i un contingut adequats, que el Col·legi ha elaborat aquest document per tal que tots els col·legiats el tinguin en compte en l'exercici de la professió.

El treball social, per raons diverses, comparteix eines i coneixements amb altres professions, tot i que el que ens diferencia i ens fa específics com a professió és l'objecte d'intervenció i la manera com ens hi aproximem. En aquest sentit, l'informe social és una eina fonamental del treball social i, de la mateixa manera que l'entrevista i altres eines metodològiques o d'intervenció, no és exclusiu de la nostra professió. El camp d'intervenció preferent del treball social és el sistema de benestar i, més concretament, en el seu desenvolupament i concreció en el sistema de serveis socials, que sovint s'entenen en un sentit restrictiu tot i que està imbricat amb altres sistemes, com ara salut, justícia, educació i d'altres en què el treball social, tot i no ser-ne l'eix, hi juga un paper important.

És un instrument documental on queda reflectida, en síntesi, la descripció d'una situació social, la seva valoració i una proposta d'intervenció. És un diccionari tècnic que pot tenir moltes repercussions en la vida de les persones; d'aquí ve la importància d'elaborar-lo de manera acurada.

Des del treball social considerem l'informe en termes d'utilitat, perquè ens permet sistematitzar allò que volem dir, estructurar-ho i plasmar de manera clara i ordenada la informació que volem traspasar.

Tanmateix, en la construcció d'un informe pren importància el fet de disposar d'un bon tractament (previ) de la informació, un ús correcte del llenguatge professional i qüestions relacionades amb l'ètica i el secret professional.

Un informe social es pot fer per iniciativa del mateix professional, per demanda d'un altre servei, per una normativa legal que hi obligui o pel protocol del servei o entitat on es desenvolupa la tasca professional. També per un deure ètic, per denunciar un fet constitutiu de delictes, per requeriment judicial, per cooperació entre entitats o per interès/demanda dels mateixos usuaris.

En determinats àmbits d'intervenció hi ha especificacions pròpies pel que fa als informes socials que s'emeten. Aquí es presenten les bàsiques que han de contenir i s'han de tenir en compte per l'elaboració d'un informe social, però s'anirà actualitzant el present document, annexant una fitxa per cada una de les especificitats en l'informe social en funció de l'àmbit d'intervenció (protecció menors, pericials, incapacitacions, habitatge, entre d'altres).

Redactar informes correctes i acurats és molt important perquè:

- 1** Un informe social pot canviar de manera significativa la vida d'una persona i una família.
- 2** Un informe inadequat, mal fet o mal redactat no només pot perjudicar la persona implicada, també pot perjudicar altres membres del grup familiar o de la comunitat.
- 3** Un informe social que no s'ajusti a un llenguatge, una estructura i un contingut correctes és un document que perjudica el professional que l'ha redactat i també el conjunt del col·lectiu professional, atès que mitjançant l'informe donem a conèixer la nostra manera de fer professional a altres professions o a institucions molt diverses. Un informe mal fet fa perdre prestigi a la professió en restar credibilitat a altres col·legues.

Per tot això, a l'hora d'elaborar informes socials s'ha de fer amb molta cura, s'ha de respondre sempre a la veracitat, s'han de citar les fonts de coneixement dels fets i s'ha de tenir sempre present que es tracta d'un document de redacció complexa i que, per tant, cal disposar de temps, habilitats i informació suficient per produir-lo.

Cal destacar que en l'àmbit internacional també preocupa que els treballadors i treballadores socials facin informes no prou acurats. És una qüestió reiterativa en la literatura professional.



2

Concepte

L'informe social és un document que se centra en els aspectes socials i en fa una descripció/valoració atenent unes circumstàncies concretes. Un aspecte molt rellevant a l'hora d'elaborar un informe és que s'ha tenir en compte que cal coordinar les necessitats del subjecte i els recursos disponibles.

El Consejo General del Trabajo Social (CGTS) el 1985 el definia així: "Síntesi explicativa en relació amb una situació concreta, que emet el treballador social com a resultat d'un estudi i valoració, per a l'obtenció d'uns objectius determinats".

Pel que fa al contingut, cal diferenciar tres moments en l'ús, el tractament i el traspàs d'informació:

- 1** La descripció: dades socials basades en fets i en allò que s'ha observat.
- 2** La interpretació professional de les dades.
- 3** La reflexió sobre quines implicacions pot tenir l'informe en el mateix usuari; la intervenció social que s'està duent a terme; les decisions que altres institucions poden prendre a partir d'aquest informe i les seves conseqüències.

3

Principis ètics

En fer informes socials els principis ètics del treball social han d'estar sempre presents. Pel que fa a la confecció d'informes, aquests principis són:

- 1 Honestedat:** els informes han d'incloure dades comprovades i objectives. Cal distingir i manifestar si el coneixement s'ha obtingut de manera directa o que pot ser comprovat o se sap per informacions aportades per tercers.
- 2 Respecte:** cal tenir sempre en compte la dignitat i la vàlua de tota persona.
- 3 Concreció:** s'ha de demanar i investigar només allò que cal per establir un pla concret d'ajuda a la persona.
- 4 Claredat:** s'han d'explicar d'una manera clara les possibilitats d'utilització de recursos i les conseqüències de les decisions de l'usuari.
- 5** Cal mantenir un tracte de respecte i consideració que fomenti la cooperació de l'usuari.

És molt recomanable revisar l'informe social amb l'usuari, perquè, en molts dels casos, és el propietari legítim del contingut de l'informe i, a més, ens permet debatre-hi conceptes i punts de vista, exposar el que el professional entén del que ell explica i avançar en el procés d'intervenció.

Compartir l'informe social amb l'usuari, excepte en els casos en què cal denunciar un fet delictiu o una omisió de deures, aporta tranquil·litat al professional, genera coherència professional i contribueix a definir correctament el rol professional. També permet produir canvis i cercar un espai de confiança amb l'usuari.

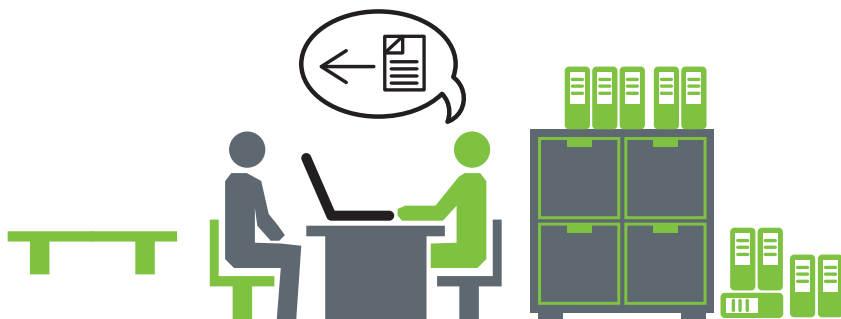
4

Característiques d'un bon informe

- 1 Concisió.** Dir només allò que es considera rellevant per respecte a la persona. Una redacció concisa defuig els paràgrafs llargs, que fatiguin el receptor de l'informe i en dificulten la comprensió.
- 2 Claredat i simplicitat.** Fer una selecció acurada de paraules i construir frases sense subordinades. Mantenir, si és possible, l'estructura de subjecte-verb-predicat.
- 3 Utilitat.** Recordar sempre quan s'està redactant quin és l'objectiu de l'informe. No incloure informació no rellevant, encara que sigui interessant.

5

Tipus d'informes



Els informes socials poden ser fets per:

- Accedir a un determinat programa/projecte o recurs.
- Accedir a serveis especialitzats.
- Posar en coneixement una situació de risc detectada.
- Sol·licitar prestacions/ajuts dins o fora de la mateixa institució.
- Dur a terme seguiments i comunicacions informatives.
- Realitzar derivacions/coordinacions entre diverses entitats o serveis.
- Assessorar una altra institució en una presa de decisió (o sentència en l'administració de justícia).

No hi ha una única estructura unificada sobre els informes socials. No obstant això, sí que hi ha un ampli consens en el món professional i acadèmic sobre els diferents apartats que hauria d'incloure.

De manera genèrica, ens referim a: una introducció (per posar en relació qui emet l'informe, a qui va dirigit i a qui fa referència); un apartat que indiqui les fonts d'informació i la metodologia professional desplegada per poder-lo elaborar; un apartat de descripció de la situació personal i social; un apartat de valoració de la situació, indicació del pla d'intervenció (si escau) i pronòstic; i un apartat final de valoració/proposta.

Tanmateix, pot ser útil estructurar-lo en blocs, perquè el procés de redacció sigui més fàcil amb l'objectiu d'aplanar la lectura que en fa el receptor.

Així, en el **primer bloc** hi hauria de figurar:

- Entitat i professional que emet l'informe.
- Data i lloc.
- Motiu de l'informe.
- Origen de la demanda d'informe o a qui s'adreça.
- Dades d'identificació de la persona de referència. Subjecte de l'informe (nom i cognoms, data de naixement, edat, lloc de naixement i adreça, nacionalitat).
- Dades de la unitat de convivència. Genograma. Relació amb el subjecte. Nom, edat, feina, escola, atur, etc.

En el **segon bloc**, hi haurien d'aparèixer les fonts consultades, les vies d'obtenció de la informació, la metodologia emprada, el temps que fa que es coneix el cas a l'entitat o el període de recerca/estudi/diagnosi emprat, i els altres equips o institucions que hi han intervingut o amb qui ens hem coordinat per produir l'informe social.

En el **tercer bloc**, s'hi hauria d'incloure una breu descripció dels antecedents vitals del subjecte i de la situació actual. Pot contenir els següents apartats (però no cal que apareguin sempre tots):

- Situació de salut.
- Situació socioeconòmica i laboral.
- Situació sociocultural.
- Situació educativa i formativa.
- Dinàmica familiar (nucli i família extensa).
- Relacions socials.
- Oci i temps lliure.
- Dades d'habitatge i zona de residència.
- Actitud psicològica/emocional.
- Utilització de serveis socials, esportius, sanitaris o altres.

l el **quart bloc**, que és el que serviria com a tancament de l'informe social. En aquest hi haurien de figurar els elements següents:

- Valoració professional del problema o les necessitats descrites en el bloc anterior.
- Capacitat per resoldre problemes, punts forts de la personalitat, vulnerabilitats. Anàlisi en termes de debilitats/fortaleses de la persona.
- Autovaloració de la pròpia situació per part del mateix subjecte. Grau d'acceptació del subjecte de les circumstàncies que motiven l'informe.

Està d'acord i accepta les propostes del professional? Les rebutja?

- Pronòstic o pronòstics (escenaris) d'evolució de la situació descrita i valoració de les possibles conseqüències d'una o altra opció, decisió o intervenció.
- Indicacions sobre el pla de treball que s'està implementant amb el subjecte i ítems avaluadors d'aquest treball.
- Recursos interns i externs que està rebent el nucli de convivència.
- Conclusió final.

Observació important: el punt de vista que s'expressa sempre ha de ser el del treball social. Si, per exemple, es fa un informe sobre un jove en risc d'exclusió o amb problemes amb el sistema judicial, cal saber que la versió del fiscal i la de l'advocat defensor no coincidirán. La visió del treball social no és mai la de l'advocat defensor ni la del fiscal. El treball social aporta l'actitud del subjecte sobre el fet delictiu i les conseqüències socials d'una o altra decisió.

7

Procés de redacció

Preparació

- 1** Abans d'iniciar la redacció d'un informe cal assegurar-se que el professional disposa de la informació suficient.
- 2** Cal disposar de temps i lloc adequats i de les eines necessàries (paper, bolígraf i ordinador).
- 3** Primer s'ha d'elaborar un esborrany amb les dades rellevants i ordenar-les. Ens pot ser útil la informació treballada en el diagnòstic.
- 4** S'han d'establir les premisses bàsiques pel que fa a l'enfocament.
- 5** Cal tenir en compte la finalitat i a qui va adreçat. Com que molt sovint els informes estan adreçats a professionals que no són de treball social, s'ha de pensar en el destinatari de l'informe i quina informació és rellevant, què necessita saber i, si no és un professional dels serveis socials, evitar paraules pròpies del nostre argot professional, així com les sigles. Si el text costa d'entendre perjudicarem el subjecte de l'informe.

- 6** Cal tenir en compte qui pot llegir l'informe: metges, jutges, directors de servei, i també usuaris (que poden tenir pocs coneixements o precisar d'un suport especial per a la seva comprensió), la família, advocats, etc. Un informe sempre pot ser qüestionat.
- 7** L'encapçalament ha de ser clar. Ha d'incloure: el motiu de l'informe, a qui va adreçat, i la presentació del subjecte amb nom, edat i domicili. Pel que fa a la família, s'ha d'anomenar sempre en relació amb el subjecte de l'informe (per exemple, si el subjecte és un nen amb pare i mare, no es pot parlar del pare i després de la mare com a esposa del pare).
- 8** Cal ordenar els diferents apartats de manera clara i rellevant.
- 9** Un informe no és només una descripció de fets, hauria d'incloure una anàlisi dels fets, saber entendre què signifiquen i explicar-ho.

Consells de redacció

- 1** La redacció ha de ser clara i concisa, esmentant el que és rellevant, evitant l'ús, si és possible, de frases subordinades o molt llargues. Les frases haurien de tenir entre 15 i 20 paraules, atès que si són molt llargues dificulten la comprensió del text. Si es pot posar punt, millor.
- 2** Un informe és un document formal, en la redacció s'han d'evitar expressions pròpies del llenguatge oral col·loquial.
- 3** Totes les persones majors d'edat que s'hi esmentin han de tenir un tracte respectuós (el Sr. o la Sra. seguit del cognom). Pel que fa als infants, n'hi sol haver prou amb el nom, però en segons quins casos cal afegir-hi el cognom.
- 4** El contingut pot variar en funció de la finalitat i de qui ha de rebre l'informe.
- 5** Cal distingir entre fets provats, coneguts pel mateix professional, o sabuts perquè els hi han explicat. S'ha d'esmentar la font d'informació.

- 6** S'ha d'escriure tot el que cal, però cal evitar tot allò que no és significatiu per al cas. No s'han de fer descripcions ni comentaris superflus. En resum: no s'hi ha de posar de més ni de menys. Cal ser precís amb la terminologia i la redacció ha de ser metòdica i ordenada; que expressi el que és essencial, defugui vaguetats i economitzi els termes.
- 7** L'argumentació ha de ser didàctica (causa-efecte).
- 8** S'ha de cenyir a l'objectiu de l'informe.
- 9** Cal expressar-se de manera positiva i evitar, si és possible, les valoracions negatives i, sobretot, les valoracions subjectives. Cal concentrar-se més en els punts forts del subjecte que en els seus punts febles, sense que això impliqui ignorar o minimitzar les vulnerabilitats.
- 10** Sovint cal fer un pronòstic de futur, com a previsió d'allò que pot esdevenir en una situació social, a partir dels indicadors detectats. Recordem que cal explicitar, de forma molt clara, les variables que hem conegut i identificat, i en que ens basem per a emetre'l.
- 11** Per redactar, si convé, es pot fer servir un diccionari de sinònims. S'ha de consultar el llibre d'estil de la institució, si en té.
- 12** També seria útil disposar de models d'informes de treball social.
- 13** S'ha de concloure amb la recomanació professional.



Finalització/Revisió

- 1** Cal rellegir amb cura el que s'ha escrit, passar-hi algun programa de l'ordinador que en revisi l'ortografia. S'ha de rellegir l'informe per trobar-hi possibles errors després d'haver-hi passat el programa d'ortografia. Cal assegurar-se que s'entén el que es vol dir.
- 2** S'ha d'incloure "encapçalament" i "peu de pàgina". A l'encapçalament hi pot dir "confidencial" i al peu de pàgina, el número de pàgina.
- 3** Preferentment s'ha de signar amb el nom i el número de col·legiat o col·legiada, però en tot cas es poden considerar altres fórmules que puguin preservar la identitat del professional en cas que pugui suposar un risc per aquets.

En aquest sentit, és útil conèixer allò que regula l'article 18 (apartat 5) del Decret 27/2003, de 21 de gener, de l'atenció social primària; en relació a la possibilitat d'utilitzar un codi per substituir les dades nominatives del professional: "Com a mesura de protecció dels professionals de serveis socials que intervenen en els diferents procediments administratius derivats de la prestació dels serveis socials d'atenció primària, l'ens local podrà assignar un codi identificatiu a cadascun dels professionals esmentats que substituirà les seves dades nominatives en els seus informes de diagnosi o en altres actuacions que realitzin de forma presencial, necessàries per a l'elaboració dels informes esmentats".

- 4** Pot ser útil fer-lo llegir a un col·lega per assegurar-se que s'entén bé abans de lliurar-lo.
- 5** Si l'informe s'ajunta amb el d'altres professionals (per exemple, amb el de psicòlegs o metges), és convenient que el responsable o la direcció del servei n'estigui assabentat i fins i tot que la tramesa es faci en nom del servei. Ara bé, és important que la tramesa es limiti a una presentació conjunta i que quedi clar –i no es presti a confusió– qui és el responsable del contingut de cada informe.

Consideracions finals

- Hem de ser conscients del possible ús partidista a què es pot sotmetre un informe social. Fins i tot, podem ser objectes de demanda per part d'un usuari o mitjançant un representant seu (per exemple, un advocat) per aconseguir un benefici. És una situació que hauria de ser infreqüent, però, si s'esdevé i s'accepta la demanda, cal recordar els principis ètics, especialment l'honestedat pel que fa a les dades, i també que la finalitat del treball social no és la defensa d'un usuari, independentment de les circumstàncies. El nostre objectiu és sempre que la decisió que es prengui com a conseqüència de l'informe sigui justa. Això implica que cal realitzar uns plantejaments molt objectius. El fet de no mantenir aquestes coordenades pot significar falta de deontologia professional i perjudicar la correcta visió que la societat ha de tenir del rol, la funció i el rigor que són propis de la nostra professió.
- Darrere d'un bon informe hi trobarem sempre un bon professional; curós amb l'obtenció, la contrastació i l'ús de la informació rebuda per part de l'usuari. L'informe, moltes vegades, ens permetrà desenvolupar un bon procés d'acompanyament a un usuari o grup familiar.
- L'informe social ens dona, també, l'oportunitat de mostrar el bon fer professional a la persona que el rep.

9

Algunes referències bibliogràfiques que poden ser útils

Aguilar Idáñez, M. J. (2013). *Trabajo Social. Concepto y metodología*. Madrid: Paraninfo.

California University. *The Social Assessment Report*. Consultat: 15 desembre 2018, des de <http://www.csub.edu/~rmejia3/The%20Social%20Assessment%20Report.ppt>

Del Caño, C., Escoda, E., Herraiz, A., Poyatos, A. i Rejas, L. (2012). *El Informe social: teoría y práctica*. Valencia: Tirant Humanidades.

Dunlap, K. (1997). Write On! Practical Suggestions for Preparing Social Work Records. *The New Social Worker*, 4(4). Consultat: 15 desembre 2018, des de https://www.socialworker.com/feature-articles/practice/Write_On%21_Practical_Suggestions_for_Preparing_Social_Work_Records/

Fernández, A. M. i Jiménez, A. M. (2006). *El informe social. Cuestiones a debate*. Màlaga: Colegio Oficial de Diplomadas y Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales de Màlaga.

Fernández Ges, C. (2005). *Guia i protocols d'informes socials*. Barcelona: Diputació de Barcelona; Àrea de Benestar Social.

- Fernández, T. i Ponce, L. (2012). *Trabajo social individualizado. Metodología de intervención*. Madrid: UNED; Ediciones Académicas.
- Guinot, C. (coord.) (2009). *Métodos, técnicas y documentos utilizados en trabajo social*. Bilbao: Universidad de Deusto.
- Kent, S. (2015). 10 Top Tips for Successful Report Writing. *Locum Today*, 10 de desembre. Consultat: 15 de desembre 2018, des de <http://www.locumtoday.co.uk/article.php?s=2015-12-10-10-top-tips-for-successful-report-writing#.XBgiu2M8aCg>
- Pati, A. (2010). How to Write a Good Report. *Community Care*. Consultat: 15 de desembre 2018, des de <https://www.communitycare.co.uk/2010/07/28/how-to-write-a-good-report/>
- South Australia University. *Social Work: writing a report for placement*. Consultat: 15 de desembre 2018, des de https://lo.unisa.edu.au/pluginfile.php/511336/mod_resource/content/2/Social%20Work%20-%20report%20writing%20for%20placement%20April%202016.pdf



COL·LEGI OFICIAL
DE TREBALL SOCIAL
DE CATALUNYA

www.tscat.cat

