



COL·LECCIÓ IMAS

Innovació i Metodologia en Afers Socials

Núm. 72. Desembre 2025

ISSN: 2659-5273

Serveis socials, sistemes d'informació

La Història Social Integrada (HSI) dins el context dels serveis socials comunitaris bàsics: ús, evolució i reptes

Agustina de la Torre Acosta
Treballadora social

Servei de Prevenció Comunitària i Suport Territorial
Institut Mallorquí d'Afers Socials



El contingut de la REVISTA ALIMARA de l'IMAS està subjecte a una llicència de Reconeixement No Comercial_Sense Obra Derivada 4.0 Internacional de Creative Commons

Resum

Aquest article analitza l'ús, l'evolució i els reptes de la Història Social Integrada (HSI), l'eina informàtica fonamental en el context dels Serveis Socials Comunitaris Bàsics (SSCB) a les Illes Balears.

L'HSI, desenvolupada i gestionada per l'IMAS, permet la informatització dels expedients d'usuaris, el registre de dades bàsiques i plans d'intervenció, i facilita la compartició d'informació entre diferents administracions públiques. La seva implementació, en el marc de la Llei 4/2009 de serveis socials de les Illes Balears, ha agilitzat la gestió, ha permès l'explotació de dades per al diagnòstic de necessitats socials i ha contribuït a unificar criteris de gestió i millorar la qualitat de l'atenció.

Els reptes de futur de l'eina se centren en la integració amb altres sistemes públics per oferir una atenció més coordinada i transversal, i en l'adaptació a la realitat de cada territori. Cal que l'HSI evolucioni amb capacitat d'anticipació, incorporant nous mòduls i funcionalitats per a línies d'intervenció emergents, com el treball comunitari o l'abordatge de situacions complexes.

Finalment, un objectiu clau és connectar la HSI amb altres sistemes de la xarxa social. Aquesta connexió hauria de facilitar el seguiment integral, reduir la burocràcia, evitar duplicacions i permetre prioritzar actuacions més comunitàries i menys institucionals. En definitiva, la millora contínua de l'HSI és vital per consolidar els serveis socials com un pilar fonamental per al benestar de la població.

Paraules clau

Sistemes d'informació, història social integrada, serveis socials comunitaris bàsics..

Introducció

La societat canvia i, amb ella, també ho fan les necessitats socials; per tant, és essencial que les eines de recollida d'informació s'actualitzin i s'adaptin a aquestes transformacions. En aquest escenari, la HSI esdevé una eina imprescindible per entendre la realitat social actual i respondre-hi.

La HSI és una eina creada i gestionada per l'IMAS que permet la informatització dels expedients individuals, familiars i comunitaris de les persones usuàries dels SSCB.

Aquest article neix de la necessitat de reflexionar sobre l'ús estratègic de la HSI dins els SSCB, d'analitzar-ne el funcionament actual, de visibilitzar-ne els beneficis i els reptes, i de destacar-ne la rellevància com a eina clau, amb l'objectiu d'impulsar la intervenció social i de contribuir al futur dels serveis socials, proporcionant informació valuosa de la població en situació o risc de vulnerabilitat.

En primer lloc, pretén donar a conèixer l'eina HSI als professionals dels SSCB i promoure'n l'ús correcte, rigorós i alineat amb els criteris metodològics establerts. Cal entendre que una bona pràctica en l'ús de l'eina no només facilita la feina diària, sinó que també millora la qualitat de l'atenció.

En segon lloc, es pretén remarcar tot el potencial que la HSI ofereix quan s'utilitza adequadament. Això inclou la capacitat de generar informació estructurada, dades fiables i indicadors útils per a la diagnosi social, la planificació, l'avaluació i la presa de decisions. En aquest sentit, la HSI supera la funció de simple registre i esdevé una eina de coneixement que pot transformar el model d'atenció social i fer-lo més proactiu, eficaç i centrat en les necessitats de les persones.

Què és la Història Social Integrada?

La Història Social Integrada o HSI és l'eina de registre informàtic principal que utilitzen els SSCB a les Illes Balears per informatitzar els expedients individuals, familiars i comunitaris, gestionar-los i fer-ne el seguiment.

Recull tota la informació rellevant de les persones, incloent dades bàsiques i plans d'intervenció social. A més, permet diagnosticar necessitats socials, planificar intervencions, servir per a la tramitació de les ajudes d'urgència social i proporcionar dades essencials per a la planificació i gestió del Pla de Finançament.

L'eina HSI depèn del Servei de Prevenció Comunitària i Suport Territorial (d'ara endavant, SPCIST), que forma part de l'àrea de Serveis Socials, Infància i Família de l'IMAS. Tal com estableix l'article 37 de la Llei 4/2009, de 11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears, una de les funcions d'aquest servei és «facilitar assistència tècnica i assessorament als ajuntaments i les mancomunitats de municipis, com també a altres entitats públiques o privades sense ànim de lucre que formin part de la xarxa pública de serveis socials». Aquesta assistència inclou, entre d'altres, el suport i l'acompanyament en l'ús de l'eina HSI.

Mitjançant el registre de les dades socials a l'aplicació informàtica, la HSI permet planificar la intervenció social i fer-ne el seguiment, facilitar la coordinació entre professionals i proporcionar dades que són essencials per a la planificació, l'avaluació i la gestió dels serveis socials. Recentment, s'hi ha incorporat un mòdul nou destinat a la tramitació i justificació del Pla de Finançament dels Serveis Socials, fet que reforça el seu paper com a eina clau per a la gestió integral del sistema.

El Pla de Finançament dels SSCB és el marc de col·laboració entre la Conselleria de Famílies i Afers Socials i els Consells Insulars per al finançament de les prestacions dels SSCB que gestionen les entitats locals. Estableix com distribuir els fons públics entre les diferents illes i municipis i quines prestacions mínimes han d'oferir per garantir la igualtat en l'accés i la qualitat dels serveis socials.

A més, s'està desenvolupant un mòdul nou de HSI anomenat «Avaluació social», conjuntament amb un «Diagnòstic social insular», que mostra les dades d'intervenció i registre agrupades per municipis i illes. Aquest mòdul actualment es troba en fase de proves, però el seu propòsit és oferir els resultats de les intervencions introduïdes, organitzats per àmbits d'intervenció, per facilitar l'elaboració de diagnòstics socials als municipis.

Des del SPCIST s'incorpora una mirada estratègica orientada a la prevenció, sense perdre de vista les necessitats expressades pels professionals davant les noves demandes socials. En aquest sentit, també es treballa per reduir la càrrega administrativa, agilitant els processos de registre i minimitzant el temps dedicat a la introducció de la informació. Per aquest motiu, es continuen desenvolupant documents i creant mòduls o impulsant les millores com el calendari o un mòdul de Servei d'Ajuda a Domicili (SAD).

Per poder conèixer la realitat de les diferents unitats de treball social, es treballa de manera participativa i en col·laboració mitjançant comissions de feina a tots els àmbits (municipal, insular i autonòmic).

Context i marc normatiu

L'article 49 de la Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears, estableix la creació d'un sistema informatiu que integri totes les dades relatives a l'atenció social de les persones usuàries del sistema públic de serveis socials. L'article 19 del Decret 48/2011, de 13 de maig, concreta la finalitat i el contingut del sistema.

El 2009 l'IMAS va dissenyar l'aplicació informàtica HSI per als SSCB com a resposta a la demanda dels professionals dels municipis de Mallorca.

L'any 2023, l'IMAS va llançar una nova versió de l'aplicació, amb un disseny actualitzat i adaptada a les darreres tecnologies digitals. Aquesta evolució ha permès implementar nombroses millores tècniques i funcionals per ajustar l'eina a les necessitats reals dels SSCB.

En el context actual, marcat per l'era digital, és essencial que tota la gestió dels expedients socials es dugui a terme de manera digitalitzada. L'objectiu és avançar cap a l'eliminació del suport en paper i garantir una gestió integral, segura i eficient dels casos a través de la HSI, com a eina única i centralitzada per a la intervenció social.

Els ajuntaments fan ús de la HSI com a eina principal per al registre d'expedients i per a la gestió de la intervenció social, i procuren mantenir les dades actualitzades i garantir-ne la integritat.

Els SSCB es comprometen a prendre com a referència les orientacions tècniques de l'IMAS en relació amb l'ús de l'aplicació i els criteris metodològics establerts. Aquests criteris han estat consensuats amb els SSCB dels municipis de totes les Illes que utilitzen aquesta eina, a través d'espais de treball col·laboratiu i de processos de participació tècnica.

En aquest sentit, s'ha procurat escoltar i incorporar les aportacions dels municipis per acordar pautes comunes que garanteixin una homogeneïtat bàsica en els aspectes essencials de la intervenció i del registre. Alhora, es respecta l'autonomia municipal en aquells àmbits on la diversitat territorial i organitzativa ho fa necessari, i es deixa marge per a l'autogestió i l'adaptació a la realitat local.

Aquesta combinació d'indicacions clares i flexibilitat permet optimitzar l'ús de l'eina HSI, tot mantenint un equilibri entre coherència metodològica i autonomia professional.

Alhora, es vetla perquè es compleixin els principis de confidencialitat, protecció de dades, l'actualització constant i ús responsable.

Descripció i avaluació de l'experiència

La HSI és una eina fonamental per dur a terme una intervenció comunitària i social eficaç, centrada en la persona. Permet construir una visió integral i detallada de la situació de cada persona usuària, facilita el seguiment dels casos i afavoreix la coordinació entre diferents professionals implicats i, a més, permet identificar si la persona ha estat atesa en un altre municipi, així com conèixer en quins períodes s'ha produït aquesta atenció.

A través de la gestió correcta, es garanteix una atenció personalitzada i de qualitat, i s'assegura que l'expedient reculli tots els camps obligatoris i necessaris per dur a terme una pràctica professional rigorosa.

Resulta un instrument imprescindible per mobilitzar els recursos de manera eficient i adaptada a les necessitats de cada cas.

Ara bé, és important remarcar que la HSI no és la finalitat, sinó una part més de la feina dels professionals dels SSCB. És un suport per a la intervenció, no una substitució de la relació directa amb les persones. Per això, l'ús ha d'estar sempre al servei de l'atenció social, i no a l'inrevés.

Cal continuar treballant per mantenir un equilibri: garantir un bon registre i utilització, però sense perdre de vista que el centre de l'acció social és la persona i la comunitat. L'objectiu final és que ajudi, no carregui, i permeti als professionals dedicar més temps i energia a allò que realment importa: l'acompanyament i l'empoderament de les persones.

Les administracions tenen molta feina per fer per garantir que es faci servir l'eina HSI de manera que sigui cada cop més eficaç, adaptada a les necessitats reals dels professionals i orientada a millorar la qualitat de l'atenció social a les persones i les comunitats.

Les funcions i característiques principals d'aquest sistema són:

- *Gestió d'expedients individuals i familiars*: permet registrar les dades bàsiques de les persones que reben atenció dels serveis socials, així com els seus plans d'intervenció, incloent-hi informació sobre les necessitats socials identificades, les actuacions fetes i el seguiment dels casos.
- *Suport a la planificació i coordinació*: ofereix eines de coordinació entre professionals com els 'avisos', que faciliten la planificació conjunta, l'assignació de recursos i l'organització de les accions necessàries per donar resposta a les necessitats socials detectades.

- *Creació d'informes i plans de treball*: el sistema permet generar informes socials individuals o, sobretot, del nucli de convivència, a partir de la informació registrada en l'expedient. Recentment, s'ha incorporat també la funcionalitat del '*Pla de feina*', que facilita la planificació i seguiment de les intervencions de manera estructurada i adaptada a les necessitats de cada cas. Aquesta millora respon a una demanda sorgida a les reunions del perfil professional d'educació social, amb l'objectiu de reforçar l'eficàcia i la coherència de les actuacions.
- *Històric*: el sistema també permet visualitzar les darreres actuacions de l'expedient a través de l'històric, on es reflecteixen, de manera independent del registre formal dins l'expedient, quines han estat les darreres actuacions realitzades, encara que hagin estat fetes per diferents professionals.
- *Expedients relacionats*: aquesta funcionalitat permet conèixer si una persona ha estat atesa en un altre municipi pels SSCB i indica si l'expedient està obert o tancat, així com les dates d'inici i de finalització de l'atenció i el professional referent que l'ha gestionat.
- *Registre de projectes d'intervenció comunitària*: facilita la gestió i el seguiment de projectes d'intervenció comunitària, des de la definició d'objectius fins a l'avaluació dels resultats.
- *Visualització i compartició de projectes*: el sistema permet visualitzar i compartir projectes comunitaris entre diferents municipis, amb la finalitat de facilitar l'intercanvi d'experiències i de bones pràctiques.
- *Recollida i explotació de dades*: el sistema facilita la recollida de dades estadístiques i de seguiment, mitjançant la gestió d' '*Explotacions*' o el mòdul d' '*Avaluació social*', que ajuden a conèixer les necessitats de la comunitat, establir diagnòstics socials, planificar les intervencions i avaluar els resultats obtinguts. Aquesta informació és essencial per a la presa de decisions i la millora dels serveis.
- *Pantalla d'inici i gestió del blog*: serveix com a eina de comunicació i permet compartir informació rellevant amb professionals dels serveis socials sobre el seu municipi, com el total de persones ateses, el total d'expedients oberts, etc. El *blog* funciona com un taulell d'anuncis i està organitzat en dues seccions principals: una dedicada a les informacions de l'IMAS i una altra per a publicacions d'altres administracions, amb informacions traslladades per diferents entitats. L'equip de suport s'encarrega de gestionar i mantenir aquest espai actualitzat, tot i que les persones responsables de la coordinació del municipi també disposen de permisos de gestió per publicar continguts quan sigui necessari.

- *Justificació de convenis*: el sistema permet elaborar fitxes per a la justificació de convenis, tant de l'IMAS com del Pla de Finançament, i facilita la gestió administrativa i documental d'aquests acords. La informació es registra en el mòdul de 'Fonts de Finançament' i, posteriorment, s'explota des del mòdul de 'Convenis'. Aquesta és un novetat del sistema que permetrà als SSCB simplificar els processos per a la justificació econòmica i estadística dels convenis de col·laboració.
- *Eina de tiquets*: eina específica per comunicar incidències, consultes i propostes de millora relacionades amb el sistema. Aquesta funcionalitat permet una comunicació directa amb el personal tècnic de l'IMAS i facilita una resposta més àgil i eficient a les necessitats de les persones usuàries.

S'han aconseguit resultats positius en termes d'acompliment d'objectius i de millora funcional de l'eina, amb la resolució favorable de totes les aportacions aprovades en comissió i de la majoria de les propostes rebudes a través de l'eina de tiquets. La retroacció obtinguda indica que s'ha reduït el temps de resposta i s'ha millorat la coordinació amb els municipis.

Tot i que s'hagin assolit avanços, encara hi ha diversos aspectes per millorar i els principals objectius futurs se centren en:

- *Conveni HSI*: acordar amb el Govern i els Consells Insulars els criteris que ha de complir la HSI, establir les obligacions de cada part i definir els compromisos que han d'assumir. El conveni HSI és un acord de col·laboració formal entre la Conselleria d'Afers Socials i Esports i el Consell Insular de Mallorca per impulsar la implantació, el manteniment i la millora de l'aplicació informàtica HSI als SSCB de les Illes Balears. Aquest conveni tindrà com a objectiu principal garantir la informatització i la gestió coordinada dels expedients individuals i familiars de les persones usuàries dels serveis socials, en compliment de la normativa vigent (Llei 4/2009). Aquest acord també inclou la dotació econòmica necessària per al desenvolupament, manteniment i formació relacionats amb l'eina. Tot i que la signatura d'aquest conveni està prevista dins els plans de col·laboració entre les administracions, actualment encara no s'ha formalitzat. En qualsevol cas, pertany al Govern la responsabilitat i competència de garantir el correcte funcionament i l'actualització de la HSI.
- *Creació per al registre del nou programa d'equips d'intervenció per a l'atenció a la infància i l'adolescència en situació de risc*. Creació d'un espai funcional per al seguiment i coordinació dels SSCB amb aquests equips.

- *Reforç de la seguretat als accessos*: millora contínua dels processos de seguretat i establiment de protocols clars.
- *Interconnexió amb el padró*: el padró proporciona informació oficial sobre les persones residents a cada municipi i la seva integració amb la HSI permetria conèixer amb precisió quins casos són residents i on estan empadronats.
- *Interconnexió amb altres sistemes de registre d'expedients*: garantir la compatibilitat de l'eina amb les plataformes utilitzades per les administracions locals, com Gestiona o Sedipualba, que són sistemes per a la gestió dels serveis i recursos municipals que faciliten la coordinació administrativa. Aquesta interconnexió és especialment rellevant en l'àmbit de la fiscalització de les ajudes econòmiques gestionades pels serveis econòmics dels ajuntaments, ja que permet un control més precís, evita duplicitats i facilita la coordinació entre els diferents nivells administratius.
- *Clarificació en matèria de protecció de dades*: incloent el consentiment informat de les persones usuàries.
- *Presentació del nou mòdul de justificació de convenis*: difusió als coordinadors i coordinadores per al període 2025-2027.
- *Formació de professionals als SSCB*: continuar la capacitat, amb especial atenció als mòduls nous (comunitari, convenis, SAD...).
- *Elaboració de manuals metodològics*: incloent els mòduls nous, per garantir un ús coherent i homogeni de l'eina.
- *Desenvolupament del mòdul de SAD*: implementació i millora funcional.
- *Elaboració d'instruccions per a l'ús eficaç de la documentació*: indicacions per a la correcta càrrega i emmagatzematge de dades, a través d'un treball conjunt amb l'àrea d'informàtica. És fonamental gestionar correctament les dades dins la HSI, ja que ocupen espai als servidors i un ús adequat garanteix l'eficiència en l'emmagatzematge, accés àgil a la informació i manteniment òptim del sistema.
- *Treball conjunt amb el Govern de les Balears*: es manté el treball coordinat amb el Govern de les Balears per incorporar els elements necessaris que permetin generar les dades estadístiques requerides pel Ministeri espanyol i s'assegura així que la informació registrada a la HSI sigui completa, fiable i útil per prendre decisions en l'àmbit autonòmic i estatal.
- *Optimització de l'eina*: implementació de millores contínues per incrementar l'eficiència i la funcionalitat.

Anàlisi de l'impacte i resultats derivats de l'ús de l'HSI

La HSI s'ha convertit en un recurs imprescindible dins els SSCB, no només com a instrument de registre, sinó com a mecanisme fonamental per mesurar els resultats de les intervencions socials.

Gràcies a la informació recollida de manera sistemàtica, la HSI permet visibilitzar el treball dels professionals, identificar les càrregues de feina, les necessitats dels equips i les dificultats estructurals o organitzatives que troben en el dia a dia.

També facilita l'anàlisi dels resultats obtinguts i ajuda a ordenar la informació, prioritzar intervencions i, sobretot, prendre decisions fonamentades tant en l'àmbit tècnic com polític. Sense una eina com la HSI, la planificació estratègica, l'avaluació dels serveis i la millora contínua serien molt més limitades i subjectives.

Avui dia, és molt necessari, en l'àmbit dels serveis socials, disposar d'informació clara i sistematitzada. La manca de registres unificats i actualitzats dificulta una diagnosi precisa de la realitat social, així com la planificació de respostes adequades i eficients a les necessitats de la ciutadania. Aquesta falta d'informació sovint invisibilitza moltes problemàtiques i col·lectius vulnerables, fet que contribueix a una resposta institucional insuficient o descoordinada.

Donar visibilitat a aquestes necessitats socials no només és clau per garantir els drets de les persones, sinó també per reconèixer la càrrega que suporten els serveis socials. Aquests professionals es troben constantment davant una demanda creixent i complexa, sovint sense els recursos humans, tècnics o econòmics necessaris per donar-hi resposta de manera eficaç.

Per tant, és fonamental apostar per la recollida i sistematització de dades socials, així com per la seva anàlisi i difusió. Aquesta visibilitat pot ajudar a sensibilitzar la societat, a incidir en les polítiques públiques i a promoure una distribució més justa dels recursos. A més, pot contribuir a reforçar el reconeixement i el suport als serveis socials com a pilar fonamental de l'estat del benestar.

En definitiva, la HSI no només serveix per gestionar expedients, sinó que dona veu al treball que sovint queda invisible i manifesta dades reals per a la millora dels serveis socials.

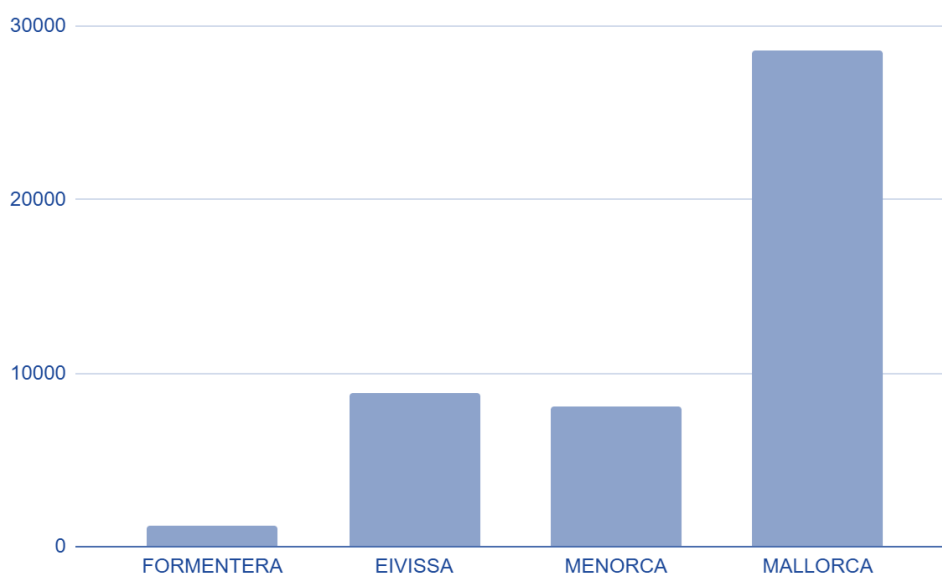
Conèixer a fons el funcionament de la HSI permet identificar i aprofitar totes les funcionalitats que ofereix per facilitar la tasca professional. L'eina posa a disposició dels equips múltiples recursos que, si s'utilitzen de manera adequada, poden optimitzar el temps, millorar l'organització del treball i reforçar la qualitat de la intervenció social. El repte no només és disposar de l'instrument, sinó també conèixer-lo, entendre'n el potencial i incorporar-lo com un aliat en el dia a dia professional.

Dades sociodemogràfiques de les persones usuàries dels SSCB

L'explotació de les dades constitueix una eina essencial per a la millora contínua del sistema de serveis socials, ja que permet aprofundir en el coneixement de la realitat social del territori.

A continuació, es presenten els resultats corresponents a l'any 2024, que mostren les característiques principals de les dades recollides per la HSI. Cal aclarir que aquestes dades corresponen únicament als municipis que fan servir l'eina. En el moment de l'explotació de la informació, tots els municipis estaven integrats, excepte Palma i Calvià.

Gràfic 1. Total d'expedients actius el 2024 que han registrat alguna intervenció



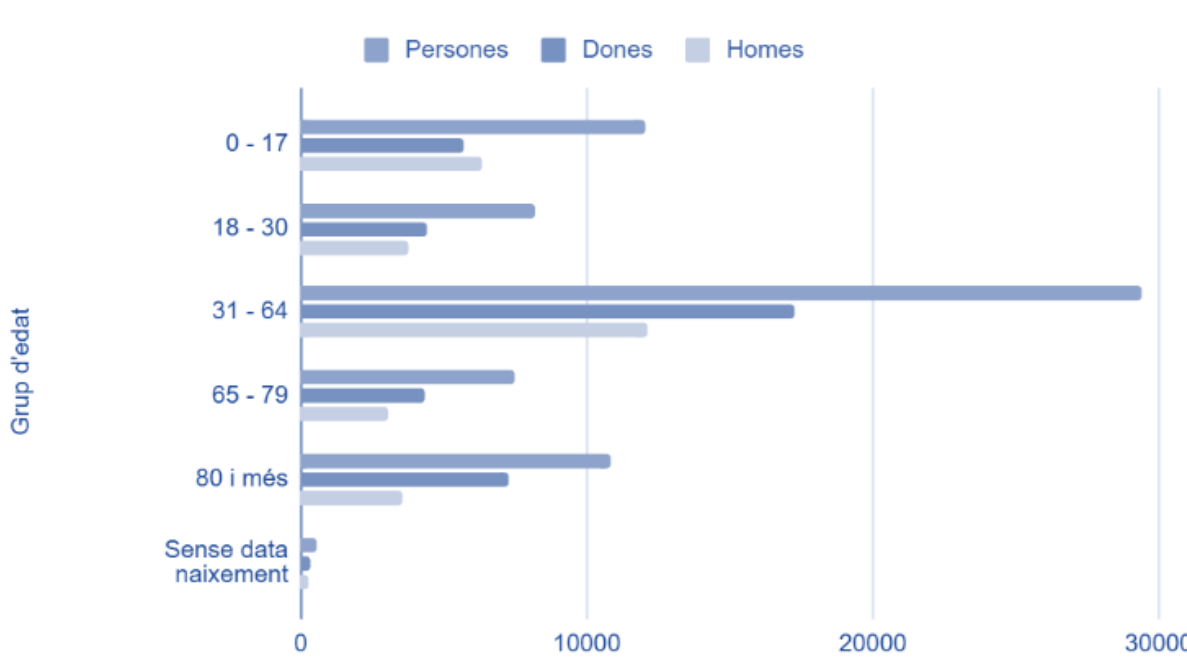
Font: elaboració pròpia

Formentera presenta la càrrega més alta de casos oberts als serveis socials, amb aproximadament 10,38 casos per cada 100 habitants. Menorca la segueix amb 8,54 casos per cada 100 habitants. Eivissa té una càrrega de 5,05 casos per cada 100

habitants. Mallorca (no inclou les dades de Palma, ni del municipi de Calvià) presenta una càrrega de 3,17 casos per cada 100 habitants.

Aquesta anàlisi indica que, tot i que Mallorca té el nombre absolut més alt de casos oberts, les illes amb menys habitants, com Formentera i Menorca, tenen una càrrega proporcionalment més alta de casos per habitant. Això pot reflectir necessitats específiques en termes de recursos i atenció en serveis socials en aquestes illes.

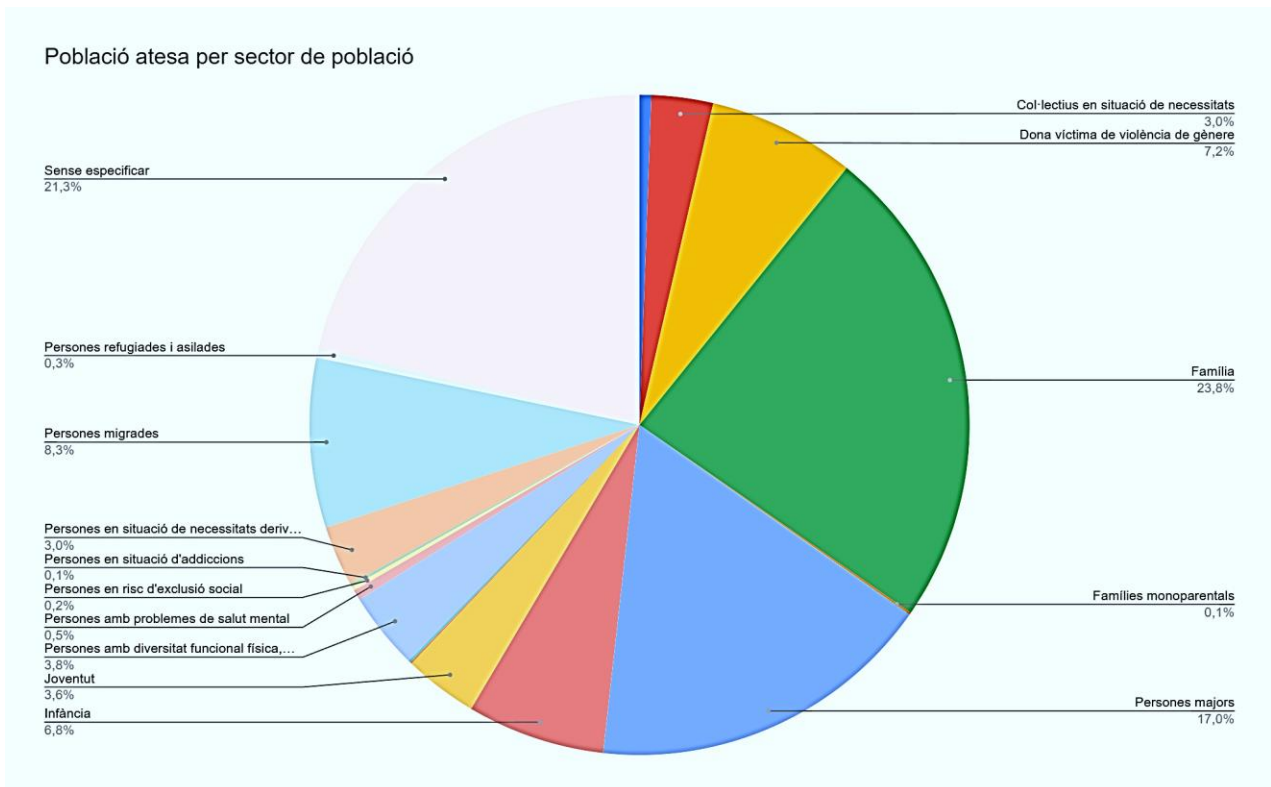
Gràfic 2. Total de persones ateses durant l'any 2024 per grups d'edat i sexe



Font: elaboració pròpia

Segons les dades, durant el 2024 es varen atendre 29.109 persones amb expedient actiu als SSCB de les Illes Balears. La majoria de les persones ateses es concentren en el grup d'edat d'entre 31 i 64 anys, amb una presència destacada de dones respecte als homes. En els grups més joves (0-17 anys), hi ha un lleuger predomini d'homes, mentre que, a partir dels 18 anys, les dones superen els homes, especialment en els grups de 65-79 anys i 80 anys o més, on representen més de dos terços del total. Aquesta distribució reflecteix una esperança de vida femenina més alta i les necessitats específiques d'atenció social en la població adulta i d'edat avançada. Un petit percentatge de casos (578 persones) no disposa de data de naixement registrada.

Gràfic 3. Per sector de població



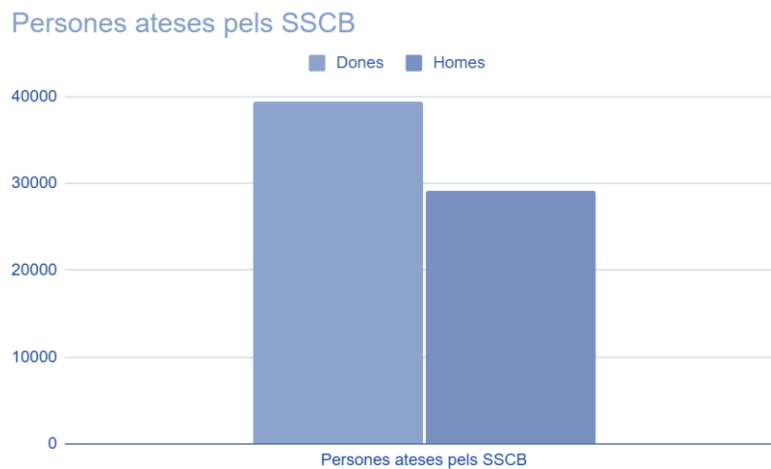
Font: elaboració pròpia

Les dades mostren que els serveis socials donen suport a una gran varietat de col·lectius, però hi ha una concentració clara en determinats sectors, especialment: famílies, persones majors, infants i persones migrades, que representen els grups més atesos. El sector «Sense especificar» també té un pes molt elevat, cosa que pot indicar mancances en la classificació, recollida d'informació o bé reflectir que moltes persones ateses pertanyen simultàniament a diversos col·lectius, cosa que dificulta assignar-les a un únic sector.

Pel que fa a les diferències de gènere, el nombre de dones ateses és més alt que el d'homes en gran part dels sectors, especialment en els àmbits de violència de gènere, família i persones majors. Els homes superen les dones en col·lectius com persones sense sostre i reclusos o exreclusos, que reflecteixen perfils d'exclusió social diferents.

Finalment, hi ha sectors amb xifres molt baixes (prostitució, LGBTI, famílies nombroses...), fet que pot indicar una menor demanda real, infradetecció d'aquests col·lectius o barreres d'accés als serveis socials.

Gràfic 4. Per sexe



Font: elaboració pròpia

Aquesta diferència reflecteix més presència de dones als serveis socials, possiblement per la seva implicació en àmbits com la família, l'atenció a la persones grans o casos de violència de gènere.

Conclusions

La tasca de gestionar i donar suport va més enllà de la simple atenció a professionals dels SSCB. També representa un pas important en el desenvolupament de noves idees i propostes que permetin millorar l'eina i avançar cap a una definició més ajustada a les necessitats reals dels professionals.

L'objectiu és consolidar i potenciar la HSI com una eina cada vegada més funcional, intuïtiva i adaptada a les necessitats canviants dels serveis socials, i afavorir una gestió més eficient i centrada en la persona.

Actualment hi ha molts de projectes en marxa i d'altres encara pendents de desenvolupar, tots orientats a donar resposta a aquest repte: fer que la HSI sigui una eina viva, útil i al servei de les persones que la fan servir cada dia.

Cap on han d'anar els reptes d'una administració que gestiona una eina informàtica de serveis socials?

El desenvolupament i la gestió d'una eina com la HSI no pot ser entès només com una tasca tècnica, sinó com una responsabilitat estratègica de l'administració pública. L'objectiu final ha de ser dotar els equips professionals d'un sistema que reculli dades i que sigui una eina realment útil, àgil i intel·ligent al servei de la intervenció social.

Els reptes actuals dels serveis socials s'han de centrar, de manera prioritària, a millorar l'experiència d'ús dels sistemes d'informació i a reduir la càrrega burocràtica associada, sense renunciar a la qualitat, coherència i seguretat de la informació recollida.

Aquesta millora requereix la simplificació dels processos, el disseny d'interfícies intuïtives i accessibles, així com per l'establiment de criteris homogenis de registre que garanteixin una recopilació de dades eficient i útil per prendre decisions. No obstant això, un dels aspectes més rellevants i urgents és la necessitat de garantir la formació continuada dels professionals usuaris d'aquestes eines.

La manca de formació específica pot dificultar l'ús adequat del sistema, generar errors en el registre de dades i oferir una visió poc fidel de la realitat social que es vol analitzar. Per aquest motiu, invertir en formació no només és recomanable, sinó essencial. La formació contínua esdevé una eina estratègica per garantir la qualitat de la informació, reforçar les competències dels equips professionals i assegurar una gestió eficient, coordinada i ajustada a les necessitats reals.

A més, consolidar la HSI com una eina útil i versàtil permet reforçar el treball tècnic i el seguiment dels casos, alhora que dona resposta, de manera eficient i transparent, a les necessitats de justificació econòmica, avaluació d'impacte i rendició de comptes davant les administracions públiques i la ciutadania.

A mitjà i llarg termini, els reptes es projecten cap a la integració amb altres sistemes públics per afavorir una atenció més coordinada i transversal, i a l'adaptació de l'eina a la realitat de cada territori. Cal que el sistema evolucioni amb capacitat d'anticipació, incorporant nous mòduls i funcionalitats que responguin a les línies emergents d'intervenció, com ara el treball comunitari o l'abordatge de situacions complexes.

Finalment, un dels objectius futurs podria ser connectar la HSI amb altres sistemes de la xarxa social, per facilitar el seguiment integral de l'atenció a les persones, reduir la burocràcia i evitar duplicacions en la recollida i gestió d'informació. Aquesta connexió permetria prioritzar actuacions més comunitàries i menys institucionals, coordinar millor els serveis i promoure respostes més àgils, personalitzades i adaptades a les necessitats reals de la ciutadania. En definitiva, contribuiria a consolidar els serveis socials com un pilar fonamental per a la protecció i per al benestar de la població.

Referències bibliogràfiques

- Govern de les Illes Balears (2009). Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears. BOIB núm. 89, de 18 de juny de 2009.
- Govern de les Illes Balears (2011). Decret 48/2011, de 13 de maig, pel qual es regulen els principis generals i les directrius de coordinació dels serveis socials comunitaris bàsics. BOIB núm. 75, de 21 de maig de 2011.