



Auguran un incremento en el número de usuarios de servicios sociales

Un informe elaborado entre varias universidades constata que las peticiones de ayuda son «muchísimo más numerosas»

REDACCIÓN / WORD

SALAMANCA. Los trabajadores sociales del país alertan sobre las consecuencias negativas de la falta de atención presencial en los centros de Servicios Sociales del país, según se desprende de los datos recogidos en el 'Segundo Informe del Monitor de Impacto de la COVID-19 en los Servicios Sociales', recientemente presentado y elaborado conjuntamente por las universidades de Salamanca, Islas Baleares, País Vasco, Zaragoza y Complutense de Madrid.

La Universidad de Salamanca, a través de la profesora del Departamento de Sociología y Comunicación Marta Gutiérrez Sastre, participa en esta investigación en la que se recoge cómo se ha vivido la pandemia de septiembre a noviembre de 2020 en un total de cincuenta y dos centros de Servicios Sociales de seis Comunidades Autónomas diferentes.

El trabajo recoge entrevistas con los coordinadores de centros sociales. Los investigadores recogen que «no se puede hablar de una absoluta vuelta a la normalidad en el servicio». A pesar de que tras el verano se han podido retomar parte de los usuarios y procedimientos que habían quedado paralizados, la generalización de «nuevas formas de obrar, los limitantes asociados a ellas y al propio momento justifican el término de -nueva normalidad-».

Los centros de Servicios Sociales se han ido abriendo progresivamente a la atención presencial, pero con muchas más limitaciones que antes. Ahora se atiende sólo con cita previa y buena parte de la comunicación y seguimiento de los usuarios se hace mediante teléfono o correo electrónico. Asimismo, los trabajadores sociales alertan sobre las posibles consecuencias de la falta de atención presencial durante tantos meses y destacan la importancia de la presencialidad en su función y las limitaciones que conlleva la atención virtual cuando es necesario valorar la situación de una persona o de una familia.

Aunque desde el verano la demanda se ha reducido o, al menos



Centro Julián Sánchez, sede del CEAS de Garrido. LAYA

estabilizado, las solicitudes de ayuda para cubrir necesidades básicas como suministros, alquiler o alimentos siguen siendo muchísimo más numerosas que en años anteriores, indican.

El informe demuestra, además, que el perfil de las personas que acuden a los Servicios Sociales para solicitar ayuda es enormemente diverso. La precariedad laboral y social ha alcanzado a personas y familias que nunca antes se habían visto en situación de necesidad, al mismo tiempo que se agudiza con aquellas personas usuarias «de toda la vida». Llos autores indican en el estudio que «las necesidades aumentan y se diversifican, por lo que se teme

que el invierno traiga más cierres en hostelería y, con ello, más personas que necesitan ayuda de los Servicios Sociales».

Burocracia

Respecto al Ingreso Mínimo Vital, los datos muestran que ha sido una nueva medida aplaudida por los trabajadoras sociales porque supone el reconocimiento expli-

Los trabajadores sociales aplauden el Ingreso Mínimo Vital, pero piden «repensar» su concesión para acortar trámites

cito de un derecho. Sin embargo, en sus primeros meses de funcionamiento les ha provocado una significativa sobrecarga laboral.

En lo que respecta a los usuarios, los datos reflejan que viven el proceso burocrático con desconcierto, incertidumbre y malestar por las falsas expectativas generadas. Por ello, parece necesario «repensar cuestiones como el procedimiento de solicitud, la coordinación entre organismos públicos y la subsidiariedad de las rentas autonómicas para tratar de mejorar una medida positiva como ha sido la aprobación del IMV», aducen los participantes.

Por otra parte, en general ha habido buena sintonía entre el nivel político (ayuntamiento) y el técnico (coordinadores de los Centros de Servicios Sociales). Las quejas suelen estar referidas a actuaciones llevadas a cabo sin contar con el criterio de los profesionales de los Servicios Sociales, lo que se vive con indignación y también con tristeza.

Del documento se extrae que el profesional de los Servicios Sociales ha sabido adaptarse a los cambios necesarios por la situación. No obstante, la adrenalina de la sorpresa de los primeros meses ha dado lugar a un cansancio y desgaste generalizado.

Además, la sensación de responsabilidad ante las vidas precarias y en riesgo de extrema pobreza de muchos usuarios de Servicios Sociales crea angustia al trabajador social. También expresan «la necesidad de volver a la presencialidad -de manera controlada y con protección- y de reactivar el trabajo social con grupos y comunitario para recuperar la razón de ser de su trabajo».