



## La pandemia deja más limitaciones y nuevos perfiles de usuarios de los Servicios Sociales

R. C.

MADRID. Los centros de Servicios Sociales siguen sin volver a la normalidad tras los meses más duros de la pandemia y los expertos han alertado del «agotamiento» que sufren sus trabajadores, según un estudio realizado por investigadores de las universidades Complutense de Madrid, Islas Baleares, País Vasco, Salamanca y Zaragoza, que han realizado entrevistas en 52 centros de seis comunidades.

Este informe indica que, aunque los centros hayan ido reabriendo poco a poco a finales de 2020 y en todos ellos se preste atención presencial, siguen contando con «numerosas limitaciones» como la imposibilidad de realizar intervención grupal, la recomendación de evitar las visitas domiciliarias o la priorización del seguimiento a los usuarios por vía telefónica o por correo.

Los expertos señalan que esta falta de presencialidad puede traer consecuencias a la hora de valorar situaciones de riesgo. «En una entrevista presencial se puede profundizar más en la raíz del problema, dando lugar a otras posibles dificultades que telefónicamente no se manifiestan», explica una trabajadora social entrevistada de Andalucía.

### «La última red»

El estudio destaca también que esta situación hace que las trabajadoras sociales se sientan «agotadas, preocupadas y con cierto desconcierto» porque, advierten, «lo que está por llegar va a ser peor» y «no saben muy bien cómo van a poder hacer frente a la crisis social».

Una trabajadora social de Baleares explica que se ha dado cuenta de que los Servicios Sociales, en lugar de la primera red, son «la última». Una situación que, en su caso le crea una responsabilidad añadida y «estrés» por temor a dejar a alguien sin atender.

Las profesionales coinciden en detectar una «gran diversidad» tanto en el perfil de las personas atendidas como en sus demandas. Son usuarios que se quedan sin ahorros o vinculados a la economía sumergida, personas de origen extranjero y solicitantes de asilo, familias que no reciben respuesta de la solicitud del Ingreso Mínimo Vital o con situaciones psicológicas severas. «Vienen sin sentir vergüenza», concluye el estudio.