



Aprendizajes y retos de los Servicios Sociales tras un contexto pandémico

Mercedes Muriel Saiz (Universidad Complutense de Madrid)
Virginia Páez Izquierdo (Universidad Complutense de Madrid)

Ana Lucía Hernández Cordero (Universidad de Zaragoza)
Inés Calzada Gutiérrez (Universidad Complutense de Madrid)

INTRODUCCIÓN

Tras año y medio de entrevistas telefónicas a trabajadoras sociales del sistema público de Servicios Sociales, se les ha preguntado en una última ronda de entrevistas por aquellos aspectos que consideran se podrían mejorar de su práctica profesional cotidiana tras la pandemia. También se les ha consultado por las necesidades organizacionales a lo largo de estos meses de trabajo. Así, **se ha indagado sobre aquello que les hubiera gustado poder implementar, los apoyos con los que han contado o qué aspectos mejorarían de su centro para mejorar la atención de los próximos años.**

Se identifica en el análisis discursivo que aunque **todas las profesionales entrevistadas consideran que ha sido la época laboral más complicada de sus carreras profesionales**, son capaces de rescatar y poner en valor experiencias que han pasado a ser aprendizajes. Lecciones que consideran deberían valorarse y estudiarse para instaurarse definitivamente en el sistema de Servicios Sociales. **Este póster recoge algunos de esos aprendizajes en tiempos de pandemia.**

METODOLOGÍA

Esta investigación se enmarca en un proyecto estatal **financiado por el Instituto Nacional de la Administración Pública (INAP)** cuyo objetivo es conocer el impacto del Covid19 en los centros de Servicios Sociales públicos a través del desarrollo de un monitor de impacto diseñado con una temporalidad determinada (**julio del 2020 hasta septiembre del 2021**). La realización de este monitor de impacto ha permitido conocer en tiempo real lo que estaba sucediendo en los Servicios Sociales. El equipo investigador está formado por **investigadoras de cinco universidades públicas.**

En el diseño muestral se han seleccionado seis regiones autonómicas (Andalucía, Aragón, Islas Baleares, Castilla y León, Comunidad de Madrid y País Vasco) que poseen elementos que permiten recoger la diversidad económica, sociodemográfica y política. En cada una de estas comunidades autónomas se ha realizado **una selección aleatoria de 52 municipios estratificados por el tamaño de estos territorios** a través de tres categorías:

- Municipios pequeños de menos de 15.000 habitantes
- Municipios medianos de 15.000 a 50.000 habitantes
- Municipios grandes con más de 50.000 habitantes.

Esta selección ha permitido realizar **364 entrevistas telefónicas** bimensuales a trabajadoras sociales de centros públicos de Servicios Sociales con funciones de coordinación o dirección. Se ha realizado un diseño específico del guion de entrevista para cada ronda que recogía, por una parte, preguntas que se han mantenido a lo largo de todo el proyecto, lo cual ha permitido realizar comparaciones y conocer la evolución de algunos temas y, por otra parte, cuestiones cambiantes en cada entrevista que respondían a los análisis parciales de los discursos que se han ido publicando mediante informes mensuales.

El total de las 364 entrevistas obtenidas tras un año y tres meses de proyecto se encuentran transcritas y han sido codificadas en el **programa informático de análisis cualitativo Atlas.ti**

RESULTADOS (I)

Entre los principales resultados se puede afirmar que la pandemia ha puesto de manifiesto las debilidades de un sistema golpeado por los recortes de la anterior crisis y sobrecargado ante el crecimiento de las demandas y la merma continuada de las plantillas de profesionales. Entre los aprendizajes más repetidos en los discursos de las trabajadoras sociales entrevistadas se identifican cuestiones relacionadas con la implementación del teletrabajo. Si bien parten de una convicción clara de la necesaria presencialidad y atención directa en el contexto de los Servicios Sociales, también apuntan que la posibilidad de combinar el teletrabajo para avanzar tareas relacionadas con la gestión y la prestación de recursos sería un avance positivo para “desaturar” a este sistema. Un sistema que tras la pandemia se ha producido un aumento significativo de la burocratización de sus procesos.

“Nuestro trabajo tiene que ser principalmente presencial, pero un día o dos a la semana en casa avanzando en tareas de gestión, a nosotras nos ayudaría mucho porque nos descargaría de ir siempre apagando fuegos” (Trabajadora social de Madrid)

Precisamente en estrecha relación a las propuestas de una necesaria digitalización de los procesos de Servicios Sociales, se encuentran también demandas que consideran que la agilización de los trámites administrativos ha permitido una flexibilidad a la hora de gestionar determinados recursos y prestaciones que no debería quedarse en una manera de trabajar coyuntural, sino que se debería potenciar y facilitar ese tipo de iniciativas. Consideran que la flexibilidad que permite lo telemático deberían priorizarse antes de plantearse a las citas previas en registro, a las salas de espera presenciales o a no poder enviar documentación por correo electrónico. En definitiva, las trabajadoras sociales solicitan facilitar la vida a las personas usuarias.

“Hemos aprendido que lo telemático es fundamental para una buena atención a la población. Tenemos que trabajar por flexibilizar procesos, porque si hemos podido todo este tiempo, es porque tenemos que simplificar los procedimientos” (Trabajadora social de Madrid)

“Un elemento importante para la atención a los usuarios es que habíamos establecido un trámite muy ágil que estaba anclado en la declaración del Estado de Alarma, y ahora al finalizar, esa tramitación ágil y urgente ha quedado sin cobertura” (Trabajadora social de Andalucía)

“Por ejemplo, todo el tema de registrar, no podemos registrar en los ayuntamientos. En los pueblos pequeños no hay registros. Yo voy a Soria a registrar a lo de alguien y ahora mismo tenemos que ir con autorización o con permiso. (...) La gente no tiene esa red de registrar, de conectarse a internet” (Trabajadora social de Castilla y León)

RESULTADOS (II)

Otro de los aspectos claros es que las nuevas tecnologías han llegado para quedarse en la intervención social, ahora la reflexión debe dirigirse en acordar hasta donde se está dispuesto a ceder del mundo analógico para dar paso al mundo digital. Mientras se realizan debates en el seno del Trabajo Social y de los Servicios Sociales sobre el papel de las nuevas tecnologías, todas las profesionales entrevistadas están de acuerdo en que uno de los retos a corto plazo es por una parte, ser capaces de dotar materialmente a los centros de Servicios Sociales de una infraestructura y de unos equipos tecnológicos actualizados y, por otra parte, formar y capacitar en nuevas tecnologías a todas aquellas trabajadoras en plantilla que bien por edad, o por otros motivos, no cuentan con los conocimientos tecnológicos necesarios.

“Tengo los recursos mínimos para poder hacer mi trabajo, después de dar la lata durante meses, por fin tengo una camarita para poder hacer las videollamadas” (Trabajadora social de País Vasco)
“El tema de los equipos informáticos, que nos los actualicen, porque cada vez vamos más a nuevas tecnologías, todo telemático, y trabajamos con equipos que no cumplen su función porque van súper lentos y nos retrasan a nosotras” (Trabajadora social de Andalucía)

Se encuentran también referencias de manera reiterada en los discursos a cuestiones que tienen que ver con la necesidad de realizar un verdadero trabajo en red, es decir, que la coordinación con otros organismos de la Administración y otras entidades sociales no quede solo en buenos propósitos. Con la llegada del teletrabajo afirman que han podido mantener reuniones online con otras profesionales que hasta el momento era más complicado el hecho de coincidir, bien por dispersión geográfica, bien por incompatibilidad horaria. Incluso, se ha apuntado también como en territorios rurales con alta dispersión geográfica, la posibilidad de mantener reuniones online la propia plantilla de Servicios Sociales les ha facilitado la coordinación. Eso sí, al mismo tiempo ponía de manifiesto la importancia de velar por los espacios de intervención que requieren presencialidad sin excepciones, como la realización de las visitas a domicilio.

“Para nosotros que somos un entorno rural esto de las videollamadas nos ha facilitado coordinarnos con compañeras que antes era imposible, incluso para la propia plantilla de Servicios Sociales, nos facilita mucho el tema telemático porque cada uno estamos en un pueblo” (Trabajadora social de Castilla y León)

Advierten también que la pandemia les ha sobrecargado mucho más de lo que ya estaban previamente y que la merma de las plantillas profesionales es insostenible. El incumplimiento de las ratios profesionales ha evidenciado la falta de personal a lo largo de toda la pandemia. Así, era frecuente escuchar que había centros que se quedaban con más del 50% de la plantilla de baja, bien por contagiarse de la Covid19, bien por bajas laborales relacionadas con salud mental como consecuencia del estrés experimentado. En esta línea de reivindicaciones que afectan directamente a los equipos de trabajo, señalan que la pandemia les ha enseñado a cuidar y a prestar atención al aspecto emocional de las profesionales, por ello entre las propuestas de mejora aluden frecuentemente a la necesidad de establecer espacios que contemplen el cuidado a los equipos de trabajo y la supervisión compartida de casos, de forma similar a lo que se hace en el contexto hospitalario.

“Personal, se necesita personal. Creo que es nuestra mayor demanda y la pandemia nos ha enseñado claramente que los Servicios Sociales ya empezábamos en desventaja. Ahora mismo la prioridad es esa, refuerzo del personal” (Trabajadora social de Andalucía)

“Yo creo que esta pandemia nos ha enseñado a cuidar nuestra salud mental. A veces hablamos de que sería importante tener algo de supervisión para contar cómo nos sentimos y para contar los casos, en los hospitales se debaten muchas veces los casos” (Trabajadora social de Madrid)

Finalmente, las trabajadoras sociales entrevistadas al ser preguntadas por los retos de los próximos años coinciden principalmente en tres ejes esenciales de actuación para los que deberían estar preparado el sistema de Servicios Sociales: atender situaciones de salud mental, con especial atención a la población más joven; intervenir en la creciente situación de aislamiento y deterioro cognitivo de las personas mayores y diseñar itinerarios de inserción sociolaboral que permitan la inclusión de grupos poblacionales en situaciones estructurales de exclusión social.

“El tema de salud mental, llegan a nosotros, pero a veces es muy tarde. Llegan a Servicios Sociales porque los otros sistemas no les atienden. Estamos viendo solo la punta del iceberg, pero hay situaciones muy complicadas de soledad, de salud mental, personas que no están siendo atendidas y que el Covid19 les ha afectado mucho” (Trabajadora social de Aragón)

Aluden también a desafíos desde una perspectiva de largo plazo que deben sostenerse en el tiempo y que de no atender, pueden pasar a ser déficits estructurales del sistema de Servicios Sociales. Entre estos retos se identifica la defensa del sistema público de Servicios Sociales, pues la pandemia, aunque sea con muchas dificultades, ha puesto de manifiesto que la Administración pública también ha sido capaz de adaptarse a un contexto absolutamente novedoso; la recuperación del trabajo grupal y comunitario, fuertemente golpeado por la pandemia y prácticamente inexistente durante el 2020 (salvo experiencias aisladas como por ej. en las Islas Baleares o en zonas rurales de la Comunidad de Madrid y Andalucía). La necesidad de articular una red que de verdad cubra las carencias en materia de vivienda y de alternativas residenciales dignas es recurrente en los discursos, las trabajadoras sociales instan a que no se deje a Servicios Sociales sin posibilidad de dar respuesta ante el problema actual de vivienda que se experimenta en España. A modo de cierre, muchas profesionales insisten en que si bien se ha visibilizado su trabajo, se sigue necesitando mejorar la opinión y la imagen de los Servicios Sociales como sistema de protección social universal.

CONCLUSIONES

Tras un año y medio de investigación se puede realizar un análisis sobre los aprendizajes que ha traído la pandemia para las profesionales del Trabajo Social en Servicios Sociales, posibilitando identificar aquellos aspectos que no funcionan y que deben ser repensados, así como realizar un estudio sobre los necesarios cambios que deben suceder en este sistema. **Cambios en los que se refiere a estrategias laborales, en la relación que se establece con la persona usuaria, en las dinámicas y las coordinaciones con otras profesionales y otras instituciones, así como en relación con el incremento de las demandas.** Demandas que muchas veces se complejizan como lo ha hecho la sociedad tras la pandemia.

En definitiva, reflexiones en torno a los procedimientos, los recursos y las formas de estar en Servicios Sociales, cuestiones ineludibles para la concepción de estos como un sistema clave del bienestar y la cohesión social en los próximos años.

