

CAPITAL SOCIAL EN TIEMPO DE PANDEMIA: UNA EXPERIENCIA DE INTERVENCIÓN EN PERSPECTIVA COMUNITARIA

Iria Camba Rey¹, Tania García Sanmartín¹, Noela Lorenzo Gallego¹, Montserrat Rosales Rodríguez²

¹ Ayuntamiento de Vilagarcía de Arousa ² Cáritas Diocesana de Santiago de Compostela-Interparroquial de Arousa

INTRODUCCIÓN

El contexto de pandemia por la Covid -19, con un impacto global, supone un nuevo reto para los Servicios Sociales. Ante este desafío y la ausencia de protocolos/planes de otros organismos públicos, bajo una perspectiva local, el Ayuntamiento de Vilagarcía de Arousa (37.565 hab.) lidera acciones dirigidas desde la urgencia social, a través del Servicio de Atención Psicosocial de Urgencia (SAPU) y el Plan de Protección y Prevención Comunitaria. Se evalúan necesidades, se detectan, diseñan e implantan medidas para el fomento de la cohesión social y promoción de la salud y resiliencia de la ciudadanía. Partiendo del sector público se genera una red comunitaria para el desarrollo de acciones destinadas a la protección, la cohesión social y la salud de la comunidad y, en especial, de aquellas personas en situación de vulnerabilidad o mayor riesgo de desprotección desde el 16 de marzo hasta el 30 de junio de 2020.

METODOLOGÍA

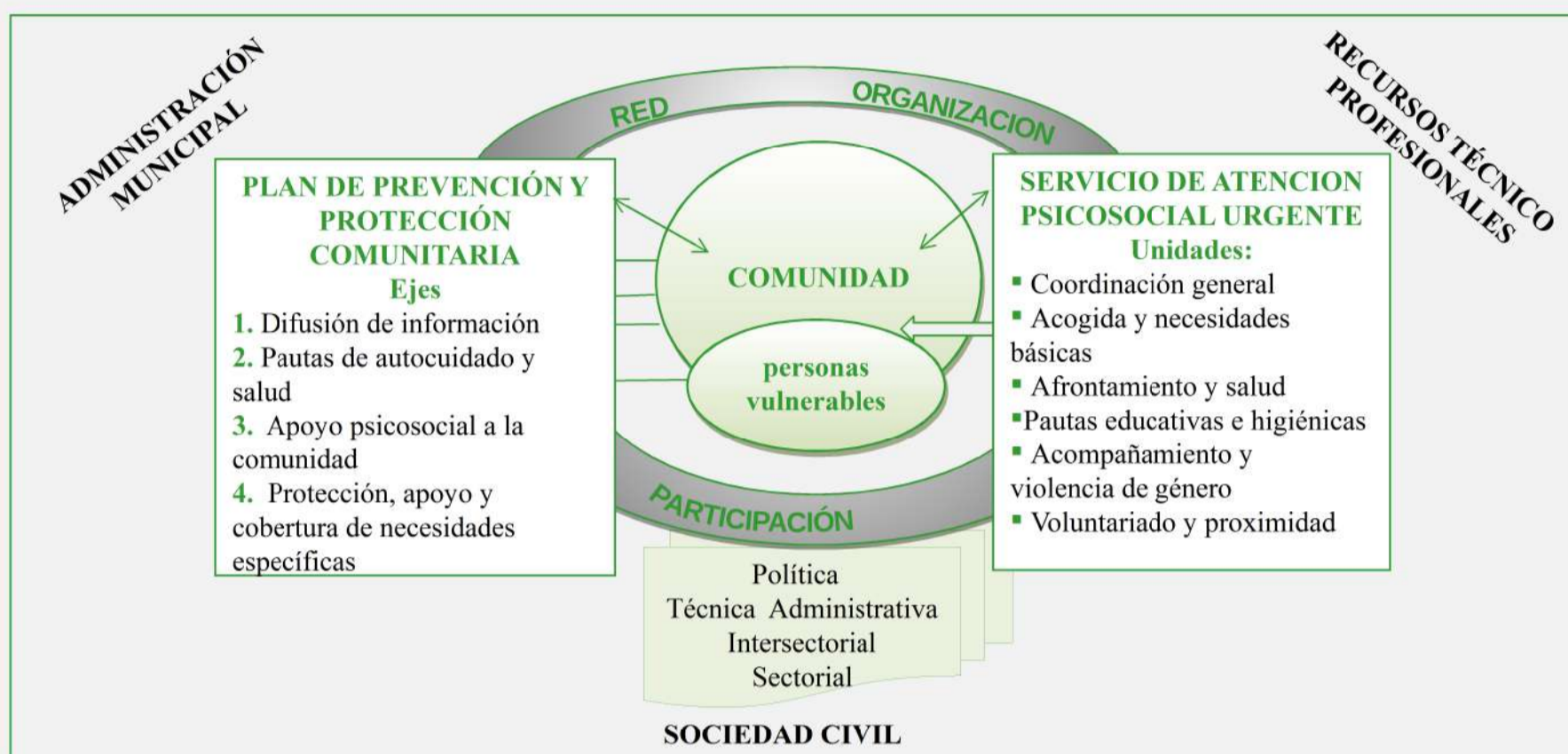
El Centro de Servicios Sociales articula con enfoque preventivo un plan de contingencia desde la estructura comunitaria y servicios existentes, a través de la innovación y modelos metodológicos y recursos con perspectiva biopsicosocial, conformado por tres bloques de protagonistas (administración e instituciones, población y el conjunto de recursos técnico-profesionales)

Procedimiento:

1. **Fase previa:** Análisis preliminar del contexto detectando una serie de necesidades colectivas (ver tabla 1). Definición del problema y mapeo de necesidades. Técnicas utilizadas: escucha participativa, diagrama de causas, escalera de preguntas.

Tabla 1 Figura 1

Necesidad	Destinatarios/as
Demanda de información y acceso a recursos básicos	Comunidad
Afrontamiento de situaciones de aislamiento /soledad	Comunidad
Protección biopsicosocial y convivencia	Comunidad
Carencia de apoyo social	Comunidad
Específicas de población vulnerable	Personas mayores, dependientes y/o con diversidad funcional Personas en aislamiento por enfermedad. Personas en dificultad económica Personas en situación de sin hogar o que residen en asentamientos segregados altamente vulnerables Mujeres víctimas de violencia de género y en riesgo de maltrato Hogares vulnerables con menores



2. **Fase de diagnóstico:** se realizó un análisis DAFO. Técnicas utilizadas: observación del contexto y conocimientos previos, análisis de datos primarios, revisión y consulta de datos secundarios.

3. **Fase de diseño:** creación del Servicio de Atención Psicosocial Urgente (reorganización de profesionales de distintos departamentos municipales e incorporación de distintos agentes sociales y sanitarios, tejido asociativo y población); y diseño del Plan de Protección y Prevención Comunitaria (Ver figura 1) Herramientas: protocolos, flujogramas, nueva documentación sobre recursos y homogeneización de documentos. Evaluación continua y nuevas tecnologías.

4. **Fase de implementación:** modelo de intervención en crisis, gestión de casos y asignación de recursos y enfoque comunitario. Metodología flexible y creativa e intervención virtual y telefónica. Mecanismos de organización y coordinación a nivel político, técnico, administrativo, sectorial e intersectorial.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En base al análisis DAFO (ver tabla 2) y los resultados cuantitativos (ver tabla 3) y cualitativos (ver tabla 4) se concluye que la reorganización de los equipos, una planificación adecuada, directrices claras y la disposición de recursos son fundamentales ante la emergencia social. El surgimiento de nuevas necesidades sociales, la atención específica a la población más vulnerable y la organización de los tres actores de la comunidad modifican la práctica de la intervención social. Queda demostrada la capacidad de la acción social para reconceptualizar la metodología de trabajo en entornos más comunitarios y sostenibles a través del acompañamiento social y el fortalecimiento de redes comunitarias. Se abren los servicios sociales municipales a metodologías del siglo XXI. Se da respuesta a las amenazas encontradas, a través de la participación, comunicación y colaboración con la comunidad, para actuaciones diligentes ante situaciones de emergencia social: potenciación de valores de cooperación y participación frente al individualismo; desarrollo de acciones que protegen frente a la soledad, el miedo y la falta de acceso a recursos básicos; impulso de medidas para la protección ante las dificultades económicas y la promoción de la economía local; intervenciones preventivas y de protección de la salud biopsicosocial; acciones específicas para la población más vulnerable; incremento de las fuentes y tipos de apoyo (emocional, instrumental e informacional), empoderamiento de la población, creatividad y autogestión; y calidad de las relaciones. Su impacto tiene una doble vertiente (Figura 2).

Tabla 2 Tabla 3

Debilidades	Fortalezas
Rigidez de la estructura administrativa municipal Debilitamiento previo del sistema de Servicios Sociales Falta de experiencias e instrucciones previas	Priorización de las necesidades de la población Conocimiento de la realidad social Canales de comunicación interprofesional previos Motivación y flexibilidad metodológica
Amenazas	Oportunidades
Cultura de la individualización Impacto psicosocial de la pandemia en la población Falta de recursos	Compromiso político Red de colaboración entre agentes sociales Canales de comunicación construidos y el conjunto de la sociedad civil

Resultados cuantitativos	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ 3 nuevas líneas telefónicas de atención en el ámbito social ✓ 1 nueva línea telefónica para información y asesoramiento a profesionales autónomos/as ✓ 2 alojamientos alternativos para aislamiento sanitario y mujeres víctimas de violencia de género ✓ 1 Albergue alternativo para 35 personas con una ocupación del 74%, (19% iniciaron procesos para vida autónoma posterior) ✓ 45.960 visualizaciones de campañas en redes corporativas ✓ 657 ayudas a profesionales autónomos /as ✓ 7.500 bonos Sondacasa para reactivación económica con 233 establecimientos adheridos 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1.198 unidades familiares (30% sin historia social previa). ✓ 652 ayudas de emergencia social ✓ 26 altas de servicio de ayuda a domicilio ✓ 60 plazas ofertadas para teleasistencia domiciliaria ✓ 246 mujeres en riesgo o víctimas de violencia de género en seguimiento telefónico ✓ 539 gestiones de proximidad (alimentación, higiene, farmacia, retirada de basura) ✓ 319 dossieres de material educativo de los centros escolares entregados ✓ 74 unidades familiares atendidas desde la unidad de pautas educativas e higiene (gestión educativa, de ocio, uso responsable de tecnología, tiempo y manejo de conflictos en el hogar)

Resultados cualitativos	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Comisión municipal de seguimiento COVID ✓ Unidades específicas por ejes de actuación coordinadas ✓ Teléfono 24 horas (16 de marzo de 2020, 08:00h) ✓ Coordinación con entidades sociales, policía local, servicios de emergencias y centros escolares ✓ Equipo interdisciplinar de guardia ✓ Dispositivos de alojamiento alternativo con atención integral (20 de marzo de 2020) ✓ Adquisición y entrega de EPIs para entidades y servicios. ✓ Campañas: #virusfóra, #eudanzonacasa, #maiosvirtuais, #diadasletrasgalegas, #sondaauga, #grazas, #sondacasa (https://fb.watch/3f_DPn_Fes; https://fb.watch/aBhdFIHEFo/) ✓ Impulso de redes sociales corporativas y difusión 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Material de intervención, divulgativo, atención y acogida, autocuidado en el hogar y autocuidado profesional ✓ Protocolos, flujogramas, fichas de actuación y derivación ✓ Reformulación de proyectos de envejecimiento activo: modalidad en línea y entrega material en domicilio ✓ Creación de red de voluntariado municipal ✓ Participación de distintas áreas municipales, organismos y agentes externos, asociaciones vecinales, de mujeres, juveniles, hostelería y comercio local, farmacias, medios de comunicación, grupos informales y personas a título individual



CONCLUSIÓN

Esta experiencia es ejemplo de la necesidad de diseñar acciones e intervenciones desde la esencia de la profesión, “en” y “con” la comunidad, garantizando su sostenibilidad y con el compromiso ético de los/las profesionales que permita una actuación de calidad a favor de la igualdad; es generadora de conocimiento a través de la práctica e innovadora en nuestro entorno. Se crean nuevas sinergias en la comunidad, fundamentales en el análisis de una nueva realidad social para establecer líneas de acción más específicas con los nuevos retos en los Servicios Sociales; alcanzando soluciones innovadoras y reconceptualizando la práctica social.

