

CONCLUSIONES

PONENCIA: “EVALUACIÓN DEL IMPACTO DE LA COVID-19 SOBRE LOS SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES”

PONENTE: INES CALZADA GUTIERREZ, Profesora de Sociología Universidad Complutense de Madrid.

A partir de una investigación rápida llevada a cabo bajo la dirección de Inés Calzada Gutierrez, desde la Cátedra de Sociología en la Universidad Complutense de Madrid, y en cuyo equipo de investigación han participado además las Universidades de Islas Baleares, País vasco, Salamanca y Zaragoza y, que ha sido financiada por el INSTITUTO NACIONAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS (INAP), se lleva a cabo el informe “Monitor de impacto de la COVID_19 sobre los Servicios Sociales” (septiembre 2020).

Para llevar a cabo la investigación, se han realizado dos rondas de entrevistas a 60 centros de servicios sociales de 6 comunidades autónomas (Andalucía, Aragón, Baleares, Castilla La Mancha, Euskadi y Madrid):

- la primera ronda en los meses de agosto y septiembre, cuyo informe ya ha sido publicado y,
- la segunda ronda en los meses de octubre y noviembre, estando el informe pendiente de publicación en breve.

Las entrevistas telefónicas, realizadas a coordinadoras y coordinadores de centros de servicios sociales, pretenden extraer datos CUALITATIVOS respecto al impacto que la alarma sanitaria por la pandemia ha tenido sobre todo el personal de los equipos de Servicios sociales municipales, al representar la primera línea del sistema de bienestar.

Y entonces esta investigación, **¿PARA QUÉ SE HA REALIZADO?:**

Para que a corto plazo se comparta entre todos los profesionales de los servicios sociales, para que se difunda entre los medios de comunicación y por supuesto para que los gobiernos puedan ofrecer soluciones adecuadas a las necesidades.

Resultados del primer informe y principales impactos (septiembre 2020)

¿QUÉ SE HA CONTADO?:

- IMPACTO ORGANIZATIVO, generalmente el personal ha pasado de trabajar en los despachos a trabajar en sus propias casas.
- LA ATENCION PRESENCIAL se ha paralizado, pero se ha incrementado la atención telefónica y por todos los medios posibles (watsshap, correo electrónico y por otros medios disponibles).
- Se han FLEXIBILIZADO LOS PROCEDIMIENTOS, aceptando documentación por todos los medios telemáticos posibles.

¿QUÉ EFECTOS SE HAN VISIBILIZADO?:

Efectos positivos: la sensación de orgullo de que se ha atendido a toda la emergencia y toda la demanda como nunca antes se hubieran imaginado, los servicios sociales municipales se han podido reorganizar rápidamente la sensación de HEMOS PODIDO.

Efectos negativos: la intervención durante los primeros meses de crisis sanitaria ha tenido unos costes e impactos negativos como:

- 1) A nivel personal: estrés, agotamiento físico y mental, fuerte presión, necesidad de atención psicológica por los propios profesionales, interminables jornadas de trabajo, dificultad de desconectar (al trabajar en el propio domicilio), etc.
- 2) A nivel laboral: se han tenido que paralizar otros trámites y gestiones, consideradas no urgentes, la desaparición del contacto directo con los usuarios ha mermado las intervenciones, se considera también como un impacto negativo la paralización del trabajo comunitario y grupal.
- 3) Sobrecarga general: incremento de nuevos perfiles en la atención, se han destapado las economías sumergidas, los y las inmigrantes irregulares, los trabajos precarios, etc.

Resultados del segundo informe y principales impactos (pendiente de publicar)

¿QUÉ SE HA VISTO?

- Cansancio y desgaste de los y las profesionales a nivel general por lo larga que esta resultando esta situación.
- Preocupación por cuanto más va a empeorar la situación actual, por si habrá suficientes recursos para atender las demandas, y preocupación también por la lenta respuesta de otras organizaciones (como la seguridad social, el desempleo, etc).
- Se va constatando en el personal la falta de presencialidad y el cansancio de reuniones telemáticas, se echa de menos EL EQUIPO.
- Continúan paralizadas las actividades comunitarias y grupales.
- La demanda de emergencia sigue copando el día a día.

Para finalizar una cita de una de las personas entrevistadas a destacar: **“Todo irá peor, pero vamos a dar la batalla”**