# Emergencias Sociales en el ESTADO DE ALARMA



**Helena Chapinal Bascón**
Colegiada nº 31-2019-1277
Trabajadora social del Servicio de Emergencias sociales, UMIES

Comenzaré por encuadrar cuál es el servicio en el que desempeño mi profesión como trabajadora social, puesto que, a pesar de la importancia y repercusión social que tiene, lo considero necesario.

El Equipo de Emergencias Sociales, compuesto por trabajadores sociales, está localizado en la Unidad de Intervención Psicosocial en Calle, de UMIES (Unidad Municipal de Intervención y Emergencias Sociales), compuesto por Emergencias Sociales y el Equipo de Trabajo de Calle con personas sin hogar, del Ayuntamiento de Sevilla, gestionado por "Grupo 5, Acción y Gestión Social".

Damos respuesta inmediata a las situaciones de emergencia social sobrevenidas, con una actuación enfocada a la reestructuración de la normalidad o reducción de daños.

Es un servicio permanente, dividido en tres turnos de 8 horas al día, formado cada uno por tres personas para atender todas las emergencias de Sevilla. Como Equipo de Intervención en Calle, nos situamos en el Centro de Acogida Municipal de Sevilla y cuando el equipo ha de atender una demanda, se desplaza en el vehículo oficial.

El funcionamiento diario del equipo se gestiona a través de demandas. La más asidua y reglamentaria es a través del 112, canalizadas por CECOP (Centro de Coordinación Operativa). También se reciben a través de otros dispositivos o iniciativa propia, todo ello, tanto demanda como trabajo realizado, queda registrado en la Base de Datos.

A nivel personal, ser trabajadora social en Emergencias Sociales es impredecible y un aprendizaje diario. El día gestiona la dinámica laboral, hay situaciones como incendios, fallecimientos, menores en situación de calle, etc que son consideradas emergencia social, primando su atención sobre el resto de tareas habituales como seguimientos, visitas, coordinación con otros servicios, etc.

Es un trabajo hermoso en todos sus aspectos, la enorme humanidad de los profesionales del equipo, hace que el estrés, la responsabilidad y la presión, pasen a un segundo plano. Atendemos siempre sin prejuicios, apartando los valores propios y sin atender a nuestra situación personal.

Trabajar con personas es complicado y más aún cuando se hallan en una situación sobrevenida e inesperada, algunos se encuentran desesperados, enfadados, frustrados, cansados… por ello, hay que intervenir siempre desde el tacto, empatía, asertividad, estas palabras que llevamos de bagaje educativo y que en estas intervenciones toman significado y realidad. Es muy importante saber que a pesar las circunstancias, hay que hacerles sentirse comprendidos, ayudados en la medida de las posibilidades según su situación, orientándoles para que la posición en la que se encuentran se palie lo antes posible y a través del recurso más adecuado.

Ya localizados laboralmente, un 14/03/2020 todo se desestabiliza. El Gobierno decreta el Estado de Alarma, aumenta la incertidumbre, no se puede salir de casa, no se puede deambular por la calle, pero… ¿y todas las personas en situación de exclusión




*Calle Perafán de Rivera S/N – Centro de Acogida Municipal.*

social? ¿y las familias que sus recursos económicos dependían de la economía sumergida? ¿o aquellas que invirtieron todos sus ahorros y solicitaron préstamos para poder emprender un negocio?, pero, vamos más allá, ¿y aquellas familias que conviven diariamente con situaciones conflictivas y de violencia? Esta situación trascendía a todos los niveles existentes.

Con las líneas desbordadas por el crecimiento de demandas, que aumentaron desmedidamente, llegando a registrar en los últimos quince días del mes de marzo, mil activaciones más que en la misma franja en 2019. El recurso humano se volcó y se unificó la Unidad de Intervención Psicosocial en Calle, estableciéndose los dos Equipos como uno solo.

La realidad que todos los ciudadanos vivíamos condicionó en los profesionales del equipo, con nuestros valores y condiciones físicas, aumentó la disposición al trabajo, aun estando expuestos de manera constante al virus al intervenir directamente en la calle. Trabajar con el miedo al contagio, ya no solo por uno mismo, por nuestras familias y las personas con las que intervenimos, a las que podemos contagiar. Al final asumes que es un riesgo que corres y contra el que no puedes hacer más que poner todas las medidas preventivas posibles con sentido común.

**A día de hoy, que todo está volviendo a la "nueva normalidad", dividiría estos meses de Estado de Alarma en tres fases para mí muy claras, que diferencio según las demandas que recibíamos.**

Al principio y hasta finales de marzo, las necesidades se relacionaban con la solicitud de alimentos. Familias conocedoras de Servicios Sociales, las cuales su economía dependía de los ingresos que recaudaban diariamente y, al no poder salir, carecían de ingresos para sufragar comida, luz, agua, medicamentos. Otras familias exponían no haber estado antes en una situación tan precaria, sin tener conocimiento del funcionamiento de Servicios Sociales, desconociendo el procedimiento para solicitar ayuda. Desde este servicio se realizaba un trabajo de escucha activa, ventilación emocional, y canalización a los Servicios. Poco a poco se fue estabilizando, se organizaron los recursos existentes, que, apoyado por iniciativas sociales, colaboraron en pro del apoyo social y vecinal.

La segunda sería la solicitud de alojamiento, se recibían demandas de ciudadanos, tanto por preocupación social como por miedo a ser contagiados.

Había que tomar medidas, en situación de calle no podían estar, pero los espacios habituales no daban abasto, por ello se habilitaron tres pabellones en diferentes zonas de la ciudad que acogían a personas con multitud de situaciones y perfiles diferentes, personas con problemática de salud mental de base, patología dual, adicciones, normalizadas con situación sobrevenida, todos juntos compartiendo el mismo espacio.

Por último, la solicitud de valoraciones sociales de urgencias, dando soporte a Servicios Sociales en el seguimiento de los casos más vulnerables; Personas mayores en situación de soledad o falta de autonomía, domicilios con falta de higiene o abandono, situaciones acentuadas en la insalubridad de domicilios por la misma razón, carencia de red de apoyo en las actividades básicas de la vida diaria y el aumento de violencia doméstica en todas sus vías, hijos a padres, padres a hijos, de pareja, a personas mayores o dependientes…

Todo ello, sin olvidar que el resto de emergencias sociales comunitarias siguen sucediendo: incendios, fallecimientos, familias, menores en situación de calle, caídas en domicilio, personas en situación de vulnerabilidad, pérdidas o desorientación de personas mayores, condiciones de riesgo de salud pública de viviendas o espacios…

No puedo finalizar el artículo sin hacer una reflexión personal, viendo aquello positivo que se puede observar de esta situación tan negativa.

La importancia del trabajo coordinado entre diferentes sectores; decisiones tomadas, protocolos establecidos, medidas generadas… han sido tomadas a nivel institucional y han permitido solventar de manera eficaz y eficiente las demandas que han ido surgiendo.

Destacar igualmente, la actitud admirable de las personas sin hogar y de exclusión, felicitarles por el comportamiento, la paciencia, la capacidad de adaptación que han tenido ante esta situación, no solo a las personas establecidas en los pabellones, también a las del Centro de Acogida Municipal, Centro Nocturno de Alta Tolerancia y Centro de Puertas Abiertas. Se han mantenido confinados sin salir y cumpliendo las normas de manera ejemplar, mandando mensajes de apoyo y positividad. Una manera de cuidar y cuidarse donde nadie ha sido afectado por el virus.

Finalmente, resaltar que después de años de lucha siendo profesionales estereotipados, se nos ha catalogados como profesión esencial. Los trabajadores sociales hemos demostrado que desempeñamos un empleo difícil, con mucha repercusión social y sobre todo útil y necesario, tanto en Estado de Alarma como fuera de él. Poco a poco, esta profesión va creciendo en todos sus ángulos.