Situación de Urgencia de los Servicios Sociales en el Ayuntamiento de Sevilla

Rosario Nicasio Rodríguez
Colegiada nº 31 – 2019 – 388
Trabajadora Social COIS especializada en el sector de personas sin Hogar

Rosa Silverio Pérez
Trabajadora Social de los Servicios Sociales Comunitarios de la Zona Sur

Me presento, mi nombre es Rosario Nicasio Rodríguez, número de colegiada 31-2019-388, soy trabajadora social del Ayuntamiento de Sevilla, especializada en el colectivo de Personas Sin Hogar.

Durante once años he tenido la suerte de estar en primera línea de batalla, trabajando con el perfil más vulnerable de todos, el colectivo de personas sin hogar de nuestra ciudad desde el COIS (Centro de Orientación e Intervención Social)

En la última década hemos sido testigo de las consecuencias de la crisis económica provocada por la burbuja inmobiliaria. Los servicios sociales se vieron desbordados por dos motivos:

Por un lado el aumento de familias y personas en situación de necesidad ante la falta de ingresos.

Por otro lado vivimos el desmantelamiento de los servicios sociales que, no solo se vieron privados de ese refuerzo tan necesario, sino que a ello se sumó la tasa de reposición cero, por lo que poco a poco nuestros servicios fueron mermando, mientras la demanda iba en aumento.

En estos últimos años hemos visto que, pese a la recuperación económica, no se han ampliado las plantillas, mientras que por el contrario programas como la Dependencia y la Renta Mínima, continúan con contratos precarios y en situación de inestabilidad total, lo que dificulta la ardua tarea de poder llevar a buen término este proceso, con la consiguiente disminución en la calidad del servicio que se presta.

Los profesionales de los servicios sociales del Ayuntamiento de Sevilla se unen para reivindicar la imposibilidad de realizar "trabajo social", impotentes observamos que nos hemos convertido en meros administradores de prestaciones económicas y en muchos casos la intervención con las familias se reduce al trámite de ayudas y prestaciones complementarias, sin poder llevar a cabo una intervención real e integral con la familia, que es la esencia de nuestra profesión.

En cuanto a los servicios sociales especializados, como es el COIS, se ha visto aumentando en cuanto a recursos para gestionar, dotándose de nuevos centros más específicos para la población que atiende, mientras que el personal para gestionarlo es el mismo, con la sobrecarga que ello conlleva.

Y llegamos a 2020, con toda esta frágil infraestructura, con compañeros que continúan con contratos precarios, sin saber si más allá del 31 de diciembre podrán seguir trabajando... y llega otra crisis, esta vez sanitaria.

Si ya era difícil poder llevar a cabo nuestra labor…, si ya nos costaba realizar la planificación, intervención, tratamiento, seguimiento y evaluación de la atención que nos marca la Ley 9/2016 de Servicios Sociales Andaluza... este nuevo revés no ha hecho más que poner en evidencia la fragilidad de los servicios sociales en el Ayuntamiento de Sevilla.

De la noche a la mañana nos hemos visto sobrepasados por las circunstancias, triplicando la demanda diaria, sin los medios ni recursos necesarios para poder hacer frente a la intensa demanda.

Crecen las ayudas, aprueban el Ingreso Mínimo Vital, las tarjetas monederos, se amplía la Renta Mínima de Inserción y las situaciones de emergencias sociales, ayudas al alquiler de vivienda, gestión de alternativas habitacionales frente a desahucios, cortes de suministros básicos de la vivienda, peticiones de informes institucionales, atención a menores, mayores, dependencia... pero este aumento de demandas no va, ni muchísimo menos, acompañado de un aumento en la plantilla para poder dar una respuesta eficaz que esté a la altura de las circunstancias...

Y en medio de todo este caos se habilita un sistema de atención inicial a los usuarios, externo a los Servicios Sociales, para recepcionar la demanda ciudadana de estos servicios y trasladarla posteriormente a los profesionales que son quienes atienden realmente esta demanda. Actualmente este sistema mantiene en cada uno de los diferentes centros de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Sevilla entre 400 y 1300 llamadas a la espera de ser atendidas por los equipos de profesionales. Esto demuestra el efecto cuello de botella que genera porque la escasez de profesionales en esta Área es histórica y lejos de darle una solución sólo se parchea continuando con la inestabilidad de la plantilla.

El próximo mes de diciembre el Ayuntamiento de Sevilla va a perder a las/os profesionales del Programa de Dependencia y del mal llamado Programa de Refuerzo, debido a esta línea de inestabilidad en la contratación que mantiene, con continuas interrupciones. Tampoco cuenta actualmente con las/os profesionales del programa de Renta Mínima, por lo que el panorama para el mes de enero es alarmante por la disminución, una vez más, de los/as ya escasos/as profesionales. En Bermejales, por ejemplo, se quedarían 4 trabajadores sociales para atender a la población de Bellavista y Bermejales (82.562 habitantes). En Nervión con 4 trabajadoras sociales para una población de 60.000 habitantes aproximadamente)…

La calidad en la atención a la ciudadanía se ha devaluado por completo, carece de garantías y de seguridad, dada la sensibilidad de las situaciones sociales que exponen en sus llamadas a la línea de atención, por la necesidad de ser escuchados. Expresan su malestar por tener que volver a compartir su situación socioeconómica y familiar a la persona profesional de los servicios sociales cuando ya se lo han referido a la empresa que les atiende en un primer momento, y que actualmente es 010 Línea Sevilla. Se encuentran confusos/as respecto a quién tiene que hacer la valoración de su situación y quién le presta la atención. Y se sienten vulnerables en el tratamiento de su vida personal y de su intimidad.

La ciudadanía espera mucho tiempo para ser atendida por los/as profesionales de los servicios sociales debido al efecto embudo. Se le crea expectativas falsas en cuanto a la aplicación de los recursos sociales "disponibles" ya que éstos son escasos, sin tener en cuenta además que la valoración y aplicación de los mismos debe formar parte de un proceso de intervención social y de un acompañamiento, que debido al incremento de la demanda es imposible de sobrellevar por la falta de personal suficiente.

El resultado es una población mal atendida, que sufre el maltrato de la cadena eterna de atención y una sobre exposición para las personas profesionales de los servicios sociales que pagan dicho maltrato institucional con agresiones verbales y amenazas. A ello se une el volumen de trabajo que se les exige a las personas profesionales, que han triplicado su nivel de atención con la consiguiente disminución de la calidad y la sobrecarga que está repercutiendo en su estado de salud.

Este sistema de atención inicial entendemos que supone una usurpación de las funciones de las personas profesionales de los servicios sociales. Es una externalización del Servicio de Información, Valoración, Orientación y Asesoramiento, que llevan a cabo las/os trabajadoras/es sociales de los Centros de Servicios Sociales Comunitarios. Así como de las funciones de las/os auxiliares de información y de las/os auxiliares de vigilancia e información de dichos Centros.

La Ley de Servicios Sociales de Andalucía, establece que los servicios sociales comunitarios se configuran como el PRIMER nivel de referencia para la valoración de las necesidades, la planificación, la intervención, tratamiento, seguimiento y evaluación de la atención y coordinación con "otros agentes institucionales del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía", asimismo son los servicios sociales comunitarios, los que posibilitarán el acceso de las personas usuarias al conjunto del Sistema Público de Servicios sociales que refiere de forma expresa que tienen que ser desarrolladas por los equipos de profesionales de los Servicios Sociales Comunitarios y que dichos equipos tienen que estar formados por empleadas/os públicos. (Art.30 de la Ley)

También establece en su artículo 28 como función propia de los servicios sociales comunitarios la de Información, valoración, orientación y asesoramiento a la población sobre las prestaciones y servicios del Sistema Público de Servicios Sociales y de otros posibles recursos de otros sistemas de protección social. En el artículo 42 relativo a las prestaciones garantizadas, aquellas cuyo reconocimiento tiene el carácter de derecho subjetivo, son exigibles y su provisión es obligatoria para las Administraciones Públicas, entre las que se encuentra: El Servicio de Información, valoración, orientación y asesoramiento y la atención inmediata en situaciones de urgencia y emergencia social.

Dicha ley equipara los Servicios Sociales Comunitarios al Sistema de Salud de Atención Primaria, pero esto no se traduce por parte del Ayuntamiento de Sevilla en un incremento de Centros y de profesionales, sino en externalizaciones de un Sistema Público de Protección Social, que se erige como uno de los pilares del Estado de Bienestar, que gestiona prestaciones de derecho subjetivo, exigibles por la ciudadanía a nivel político y legal.





Ni la población que atendemos ni las personas que formamos parte de los Centros de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Sevilla estamos conformes con que actualmente este sistema de atención telefónico externo sea una herramienta aceptable para nuestra Área. Las listas de espera por la falta de personal se han trasladado a listas de espera telefónica y a asignaciones exponenciales de expedientes para las personas profesionales.

La ciudadanía demanda una atención de calidad y la quieren recibir por parte de su trabajadora social de los Servicios Sociales Comunitarios, sin intermediarios y con respeto hacia su intimidad sociofamiliar.

No quieren sentirse abandonados en la gestión de prestaciones garantizadas como la Ley de Dependencia o la Renta Mínima, que el Ayuntamiento paraliza cada año. Demandan continuidad en la atención social y la asignación de un profesional de referencia que pueda prestarles una intervención continuada, garantizadas ambas cuestiones en la ley de Servicios Sociales de Andalucía, la cual recoge que dicho profesional de referencia es el/la trabajador/a social.

Cabe hacer mención expresa hacia la labor del profesional del Trabajo Social, como agente de cambio, y de sus funciones dentro del ámbito de la intervención social. Tanto a nivel poblacional como institucional existe desconocimiento acerca de nuestra profesión, lo cual está teniendo graves consecuencias hacia nuestro trabajo diario, que corre el riesgo de perder su finalidad.

El/la profesional del trabajo social realiza una primera acogida a la persona usuaria y a partir de ese momento inicia una relación de ayuda basada en el acompañamiento. A lo largo de varias entrevistas, cuya duración debe oscilar entre 45 y 60 minutos, así como de visitas domiciliarias, va realizando un estudio de la situación sociofamiliar y del entorno comunitario, detectando potencialidades y necesidades en el seno de la unidad familiar y elaborando un diagnóstico social. A partir de ese momento diseña un Proyecto de Intervención sociofamiliar con una serie de objetivos y recursos idóneos, consensuados con los miembros de la unidad familiar, en función de la valoración que el profesional realiza.

El/la trabajador/a social también tiene una labor de detección de situaciones de emergencia social o de riesgo en personas vulnerables, que no acuden a los servicios sociales por desconocimiento o imposibilidad física o psíquica, y que sufren por tanto el abandono institucional en el seno del llamado Estado de Bienestar. El desbordamiento de los/as trabajadores sociales hace imposible esta labor de prospección y de prevención que también forma parte de nuestro trabajo.

Por ello consideramos necesario reivindicar que el trabajo social que desarrollamos con cada persona usuaria requiere tiempo para poder llevar a cabo nuestra intervención social, y que ese valor, profesional y humano, es el principal recurso que aplicamos. Creemos necesario ponerlo en evidencia porque a nivel institucional y político se ha relegado al último plano.

La demanda social actual requiere un aumento **urgente** de profesionales en los Servicios Sociales, que puedan abordarla con calidad y con una ratio por profesional acorde que permita el desarrollo de su intervención social con rigor profesional, y no una dispensación descontrolada de recursos que lejos de dignificar a la persona usuaria, la convierte en sujeto pasivo de un asistencialismo que está destruyendo los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Sevilla y a sus profesionales.