El día a día laboral de los Servicios Sociales Comunitarios



Javier Ramírez González
Colegiada nº 31-598

Estoy convencido de que muchos profesionales del Trabajo Social nos habremos preguntado más de una vez en qué consiste el ejercicio de nuestra actividad laboral en los Servicios Sociales Comunitarios, con todo lo que la misma conlleva. Pues bien, mi intención es responder lo mejor posible a esa pregunta a través de la redacción de este artículo.

Cabe recordar que, tomando como referencia el Artículo 27 de la Ley 9/2016, de 27 de diciembre, "los servicios sociales comunitarios, de titularidad y gestión pública", vienen a erigirse en la "estructura básica del nivel primario de los servicios sociales", y que " la organización y gestión de estos servicios y sus centros" queda asignada a "las entidades locales de cada territorio, de nivel municipal o supramunicipal".

En mi caso, dicha experiencia comenzó a principios del año pasado cuando tuve la gran satisfacción de recibir la llamada que todo desempleado desea. En pocos días, desempeñaría mi labor como profesional del Trabajo Social para los Servicios Sociales Comunitarios de Marchena.

Progresivamente fui adquiriendo destrezas en los diferentes procedimientos, programas, sistemas incluidos en este contexto del nivel primario de atención a las personas usuarias, que, predominantemente, resultaban novedosos para quién escribe este artículo ya que he ejercido la mayor parte de mi experiencia como trabajador social en otros contextos.

El manejo del MOAD o Sistema de Tramitación de Expedientes para la Administración Local, del propio SIUSS o Sistema de Información de usuarios de Servicios Sociales o del denominado SIRMI (Sistema Informático de la Renta Mínima de Inserción) es imprescindible para el desempeño de nuestro quehacer profesional en el mencionado nivel de atención. Una vez que el/la profesional se familiariza con estas herramientas, se vuelve más mecánico su empleo, pero es obvio que hacen falta unos pocos días para ello.

La tramitación de solicitudes de temas tan variados como Renta Mínima (solicitudes o Planes de Inclusión Sociolaboral), grados de discapacidad (solicitud inicial o de revisión), Pensiones No Contributivas, dependencia o tarjeta de aparcamiento, cada uno de ellos con sus diferentes variables y modalidades, han estado presentes a lo largo de mi día a día laboral.

Naturalmente todo ello, siempre acompañado de las oportunas derivaciones a los y las correspondientes profesionales, en el caso de que las diferentes demandas de las personas usuarias lo hagan aconsejable.

Incluimos en la lista de tareas propias del Trabajo Social de los Servicios Sociales Comunitarios, su participación activa en los diferentes programas de emergencia de ámbito local que están presentes periódicamente en nuestro quehacer profesional y que están sujeto a una serie de requisitos y condicionamientos para su puesta en marcha.

También las solicitudes derivadas de las diferentes convocatorias de la Junta de Andalucía de ayudas de alquiler o aquellas dirigidas tanto a personas mayores como a personas con dis-

capacidad (prótesis, gafas, audífonos, apoyos y equipos para la vida independiente, por ejemplo) con sus requisitos y sus plazos correspondientes forman parte de la labor de un/a profesional del Trabajo Social que se desenvuelve en este ámbito laboral.

Aquí debemos tener en cuenta, de cara a nuestra labor profesional diaria y al interés de las personas usuarias, que todas solicitudes que remitamos a la Delegación Territorial de la Junta de Andalucía quedan a expensas de resolución de dicho organismo. Esto se traduce en que la persona usuaria recibe respuesta a su solicitud de parte del organismo autonómico citado en sentido positivo (concesión), negativo (denegación) o de requerimiento (en el caso de que falte por presentar algún documento). Esta recepción puede ser por correo ordinario o por correo electrónico, quedando este aspecto, a la libre elección de la persona usuaria.

Todo ello es interesante mencionarlo ya que, en un primer momento, la persona usuaria cree que la citada respuesta llega a los Servicios Sociales Comunitarios y es frecuente que los/as profesionales del Trabajo Social les traslademos la oportuna aclaración en el sentido aludido.

En estas solicitudes hay una gran variedad de trámites como, por ejemplo, la modificación de datos que tiene lugar cuando la persona usuaria quiere cambiar alguna información que haya sido presentada en la solicitud inicial (datos bancarios o domicilio de referencia han sido las variaciones más frecuentes a lo largo de estos meses de experiencia profesional).

Evidentemente, como profesional del Trabajo Social en los Servicios Sociales Comunitarios, el/la profesional toma conciencia de las dificultades que atraviesan en su día a día las personas usuarias que acuden a su despacho hasta convertirse, sin ninguna duda, en un aspecto muy importante de este trabajo.

En nuestro quehacer diario, me parece imprescindible la valoración de las necesidades, la planificación, el tratamiento, el seguimiento, la evaluación y la coordinación con otros y otras profesionales del Trabajo Social del Sistema Público de Servicios Sociales.

También me resulta aquí muy interesante, en este contexto, todo lo que respecta a la comunicación social en cuanto a saber escuchar y saber comunicar a la persona usuaria en la atención diaria y más, teniendo presente la situación emocional en la que estas se encuentra habitualmente en estos contextos. Considero que los profesionales deben reunir una serie de habilidades sociales para ello y que es tan importante saber escuchar como saber comunicar en los diferentes momentos de la atención a la persona usuaria y más, considerando que ésta es diaria en los Servicios Sociales Comunitarios.

Considero que lo que más enriquece como profesional de este ámbito es comprobar esa sensación que se genera en la persona usuaria que acude a un Centro de Servicios Sociales de que su petición se encauza, o de que la gravedad de la situación en que se encuentren se vaya aliviando, siendo el profesional del Trabajo Social fundamental ya que les da las herramientas necesarias para que ello sea factible.

Resulta evidente que hablamos de personas usuarias que se encuentran en situaciones de una gran complejidad y que, lógicamente, no ven solucionadas las mismas con la inmediatez que ellas desearían. En medio del tratamiento de sus peticiones surgen complicaciones derivadas de la dimensión burocrática que conlleva la tramitación de las diferentes solicitudes, aunque, afortunadamente, éstas se acaban solventando de forma satisfactoria.

También me parece digno de mención el papel que, en estos ámbitos, desarrollan entidades como Cáritas o Cruz Roja, con sus diferentes vías de colaboración con los Servicios Sociales Comunitarios a través de sus numerosos programas sociales y la enorme humanidad y disponibilidad de los y las profesionales y voluntarios que desarrollan su labor en dichas ONGs. Sin ninguna duda, pienso que esto nunca se reconocerá lo suficiente en el contexto social y, en medio de casos que frecuentemente requieren una respuesta rápida y ágil.

A lo largo de estos meses me ha llamado la atención poder adquirir un conocimiento más profundo del que ya tenía, por anteriores experiencias profesionales, de la estructura de los Servicios Sociales Comunitarios (con sus distintos departamentos centrados en áreas como la mujer, la prevención de la drogadicción o la población inmigrante, y me ha parecido muy satisfactorio comprobar la importancia de sus respectivos cometidos) y de su funcionamiento diario.

Quisiera dejar, para concluir este artículo, una llamada a la reflexión acerca de la situación actual de nuestros Servicios Sociales en todo lo que respecta, por ejemplo, a su modelo de gestión o los limitados recursos de los que dispone.

BIBLIOGRAFÍA USADA

- Ley 9/2016, de 27 de diciembre, de Servicios Sociales de Andalucía (Artículo 27).