

Un informe constata el agotamiento de los profesionales de Servicios Sociales debido al sobreesfuerzo

Tras la publicación del [Primer Informe del Monitor de Impacto de la Covid-19 en Servicios Sociales](#) en septiembre, se ha publicado el [segundo informe](#). Investigadoras de las universidades de Islas Baleares, Complutense de Madrid, País Vasco, Salamanca y Zaragoza analizaron, desde el pasado mes de julio, el alcance de la pandemia en Servicios Sociales. Financiado por el Instituto de la Administración Pública (INAP), este documento relata detalladamente cómo ha sido el impacto de la pandemia en los meses de septiembre, octubre y noviembre del 2020. Entre sus principales conclusiones, constata el agotamiento de los profesionales de Servicios Sociales debido al sobreesfuerzo realizado desde marzo.

Pese a la heterogeneidad de la muestra, que cuenta con la participación de **52 coordinadores/as de centros de Servicios Sociales** municipales repartidos por diferentes comunidades autónomas, se identifican en líneas generales situaciones similares como, por ejemplo, la llegada de nuevos perfiles de personas usuarias que hasta el momento nunca habían estado en Servicios Sociales. Las profesionales entrevistadas coinciden en detectar una gran diversidad, tanto en el perfil de las personas atendidas como en las demandas con las que acuden estas personas.

Después del *boom* de los primeros meses donde la demanda creció, han sido capaces de retomar las intervenciones previas con personas usuarias “de toda la vida” y compaginarlo con los nuevos perfiles detectados (nuevas personas usuarias que se quedan sin ahorros o vinculados a la economía sumergida, personas de origen extranjero y solicitantes de asilo, familias que no reciben respuesta de la solicitud del IMV y personas con situaciones psicológicas severas como consecuencia de la pandemia).

Ahora bien, las trabajadoras sociales no dejan de alertar de que el final de los trabajos temporales, el cierre de la hostelería y la finalización de los ERTE puede acabar con la estabilización de las demandas que se había experimentado en los meses otoñales, trayendo un preocupante aumento de las solicitudes de ayuda. En este sentido, desconocen si quedarán recursos suficientes para atender a todas las personas. “En su momento fue un *boom*, y ahora seguimos con mucha demanda: mucha dependencia, renta garantizada, prestaciones económicas, violencia de género, gente de salud mental porque los centros de salud no les atiende... Se junta todo” explica una trabajadora social de Castilla y León.

Centros de Servicios Sociales

En cuanto al funcionamiento de los centros de Servicios Sociales, es imposible hablar de una vuelta a la normalidad total, pues aunque los centros hayan ido reabriendo poco a poco y en todos ellos se preste atención presencial, siguen contando con numerosas limitaciones como la imposibilidad de realizar intervención grupal y comunitaria, la recomendación de evitar las visitas domiciliarias o la priorización del seguimiento a las personas usuarias por vía telefónica o por email.

Evidentemente, esta falta de la presencialidad en Servicios Sociales puede traer consecuencias a la hora de valorar situaciones de riesgo. “En una entrevista presencial se puede profundizar más en la raíz del problema, dando lugar a otras posibles dificultades que telefónicamente no se manifiestan y son más difíciles de descubrir”, explica una trabajadora social entrevistada de Andalucía.

Agotadas, preocupadas y con cierto desconcierto

La compleja situación que se está viviendo tanto en el **sistema sanitario** como en el **sistema de Servicios Sociales** hace que las trabajadoras sociales se sientan agotadas, preocupadas y con cierto desconcierto, porque advierten que **lo que está por llegar, va a ser peor** y no saben muy bien cómo van a poder hacer frente a la situación de crisis social que ya se percibe. La presión sostenida de todos los meses anteriores acaba por desgastar a unas profesionales cuyo **nivel de implicación y responsabilidad es muy elevado**. Así lo explica una trabajadora social de Baleares: “Te das cuenta de que los Servicios Sociales en lugar de ser la primera red es la última, lo que te crea una sobre-responsabilidad que te supone un estrés de no dejar a nadie sin atender”.

Adaptarse a la nueva situación

A pesar de todo lo expuesto anteriormente, han ido desarrollando estrategias, medidas y herramientas para adaptarse a la nueva situación, diseñando nuevos programas para dar respuesta a las nuevas necesidades sociales. Explican también que la continuidad de las ayudas económicas y su duración se convierte en una preocupación común en todos los centros de Servicios Sociales. Finalmente, identifican que el hecho de que los efectos de la pandemia sean generalizados ha traído consigo que muchas personas acudan a Servicios Sociales sin sentir vergüenza. Este hecho es valorado como algo positivo por las trabajadoras sociales que sienten que los Servicios Sociales están junto a la ciudadanía. “Hay personas que se han atrevido a dar el paso porque digamos que ahora la situación les ampara: si voy con el resto de las demandas se nota menos. Esto es algo positivo”, explica una trabajadora social de un distrito madrileño con una renta per cápita alta.

El monitor del impacto en Servicios Sociales tiene previsto el **seguimiento hasta septiembre del 2021** con la publicación de **informes cada dos meses**. Las investigadoras de las cinco universidades públicas continuarán dando visibilidad al esfuerzo, la dedicación y la implicación de las diferentes profesionales que conforman los centros de Servicios Sociales porque, como cuenta una trabajadora social de Aragón, “todo irá a peor, pero vamos a dar la batalla. No hay que aceptar las cosas como están. Las trabajadoras sociales no podemos quedarnos de brazos cruzados, tenemos que estar siempre al lado de los ciudadanos”.

Amade impulsa la formación de los médicos de las residencias

La Asociación Madrileña de Atención a la Dependencia (**Amade**) y el Ilustre Colegio Oficial de Médicos de Madrid (Icomem) se hacen eco de una necesidad formativa de los profesionales sanitarios que trabajan en las residencias. Por ello, han impulsado conjuntamente una formación que dará comienzo en marzo.

La **presidenta de Amade, Pilar Ramos**, subraya que la mejora de la práctica profesional en los centros residenciales, centros de día y atención domiciliaria es una prioridad para la patronal. “Además, hemos detectado que muchos de los profesionales médicos que trabajan en estos centros no cuentan con especialidad en Geriátrica. Por ello, apostamos por impulsar una formación homologada, que garantice una adecuada práctica médica en los centros de atención a la dependencia”, añade Ramos.

La acción, que se desarrollará desde el Área de Formación y Actividades Médicas (AFAM), comienza con el curso “Abordaje integral del paciente anciano institucionalizado”. Una formación de carácter presencial, que se celebrará en el Aula Teófilo Hernando del Icomem, del 10 al 24 de marzo, en sesiones de 16 a 20 horas y cuyo plazo de inscripción está ya abierto a través de www.icomem.es. Todos los trabajadores de centros de atención de a la dependencia pueden optar a la formación bonificada.

La formación, impartida por la doctora Rosa Ana García Pliego, pretende actualizar los conocimientos sobre el manejo de las patologías más habituales en la población geriátrica institucionalizada, así como aprender el manejo clínico del paciente anciano institucionalizado en residencia de mayores. Específicamente, el alumno también podrá conocer los principales síndromes geriátricos: diagnóstico, tratamiento y pronóstico y comprender las particularidades de las distintas patologías en el anciano, fomentando la práctica clínica individualizada y basada en la evidencia, entre otros.

Ilunion adjudicataria de la teleasistencia domiciliaria del Ayuntamiento de Cáceres

Ilunion Sociosanitario gestiona desde este año el servicio de teleasistencia domiciliaria del Ayuntamiento de Cáceres, que da cobertura a 350 personas del municipio. El contrato de este servicio, adjudicado a Ilunion Sociosanitario el pasado mes de diciembre, tiene una duración de un año y contempla la adquisición de 416 terminales, 62 más que el contrato anterior, lo que permitirá una mayor cobertura de un servicio cada vez más demandado por las personas mayores.

Este servicio proporcionará autonomía y seguridad a los vecinos del municipio que viven en su propio domicilio pero que, por cuestión de edad o discapacidad, necesitan atención y apoyo social durante las 24 horas del día.

Con una finalidad preventiva, asistencial e integradora, este servicio busca facilitar la autonomía personal, procurar la permanencia en el domicilio habitual y evitar ingresos innecesarios en centros residenciales, mediante rápidas intervenciones en situaciones de emergencia, el acompañamiento diario y las nuevas tecnologías.

Las personas beneficiarias de este servicio serán atendidas por profesionales con formación especializada y medios técnicos, y tendrán la tranquilidad de que se movilizarán los recursos que sean necesarios para ayudarles en situaciones de necesidad social, de emergencia, de inseguridad, de soledad o de aislamiento que en las que puedan encontrarse.

La inversión realizada por las residencias de Castilla y León no repercutirá en el usuario

La inversión realizada por los centros residenciales en Castilla y León para mejorar la seguridad de profesionales, usuarios y familiares durante la pandemia va a suponer un incremento de entre el 3 y el 5 % de las tarifas, que se compensa con la subida de

las ayudas de la dependencia en más de un 10 %, lo que permitirá que la subida no repercuta en el usuario final.

La **Federación Castellano y Leonesa de Atención a la Dependencia (Acalerte)** ha valorado de forma muy positiva el incremento de las ayudas de la Prestación Vinculada al Servicio (EVs), que subirán un 10 % este año. Una medida que llega cuando las residencias han realizado una sobreinversión para ofrecer las máximas garantías sanitarias y plantar cara al COVID-19 atendiendo las necesidades de las personas y de los profesionales.

Esta actuación ha logrado “ofrecer a las personas mayores la atención adecuada sin que carezcan de los recursos necesarios, sobre todo los fundamentales: los profesionales. Hemos reforzado las plantillas e implementado medidas para evitar el aislamiento con las familias y amigos y, en esa línea, vamos a seguir trabajando”, explica **Diego Juez, presidente de Acalerte.**

Las acciones que llevan a un incremento de las tarifas de promedio entre un 3,5 y un 5 % revertirán directamente en mantener los servicios generados y en seguir ofreciendo las medidas de calidad en todos los centros privados. Recordando que, según los datos del Imserso, en Castilla y León existen 48.089 plazas residenciales, la mayor parte de ellas en el mundo rural (incluyendo las públicas y concertadas). Un dato que destaca la importancia del mantenimiento de la actividad económica en la región.

“Nuestra prioridad es **ofrecer calidad, seguridad y atención** y, en esa línea, seguiremos trabajando”, apunta Juez, que, además, recuerda que el social es un sector generador de empleo directo, que solo en residencias proporciona alrededor de 20.000 empleos directos no deslocalizables, cualificados y altamente feminizados, que requiere personal de manera constante y que “está en plena revolución y adaptándose al nuevo modelo de Atención Centrada en la Persona y apoyando la Ley de Residencias que se aprobará este año”.

FADE denuncia de la difícil situación que atraviesan las residencias y centros de día de Andalucía y no descarta cierres

El presidente del Foro Andaluz de la Dependencia (**FADE**), Gabriel Almagro, ha denunciado, en el transcurso de una reunión de los órganos de dirección del Foro, la difícil situación económica en la que se encuentran las residencias de mayores y los centros de día en Andalucía, debido a los retrasos en el abono de las plazas concertadas.

Hasta hace unos meses, los pagos los efectuaba directamente la **Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía (ASSDA)**, asumiendo desde el mes de diciembre la realización de los pagos la Tesorería General de la Junta de Andalucía.

Actualmente, hay centros que siguen **sin cobrar los meses de noviembre y diciembre** del año 2020, por problemas para presentar las correspondientes liquidaciones de las plazas concertadas y consecuentemente no se generan las correspondientes facturas, indispensables para que se produzca el abono de las plazas concertadas.

Este retraso está generando retrasos en el pago de las nóminas de los trabajadores, y en el abono de las facturas a los proveedores.

FADE ha criticado la **inoportunidad de estos cambios en plena pandemia**, y reclama que se agilice la presentación de las facturas antes del 31 de enero, al objeto de evitar, entre otros problemas, los derivados de la presentación de las declaraciones del IVA.

En Andalucía, el número de centros que prestan servicios públicos de atención a la dependencia para personas mayores y con discapacidad mediante contrato, convenio o concierto con la ASSDA, asciende a 1.415, donde son atendidas más de 37.000 personas beneficiarias.

Ayuda económica extraordinaria insuficiente

Aunque recientemente la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía (ASSDA) autorizó el pago de **13,5 millones** como ayuda económica extraordinaria y urgente a las entidades prestadoras de los servicios de atención residencial, centros de día y de noche y centros de día con terapia ocupacional para personas en situación de dependencia, con el objetivo de que puedan hacer frente a los gastos ocasionados por la pandemia de COVID-19. Esta ayuda fue considerada a todas luces insuficiente por el presidente de FADE.

No obstante, hay centros que continúan sin cobrar de la ASSDA los gastos extraordinarios por COVID-19, cantidades que no alcanzan a cubrir ni el 15% de los gastos totales en los que han incurrido los centros. Por otra parte, FADE critica que no se reconozcan los gastos COVID en centros con plazas privadas, donde el virus ha provocado el mismo daño personal y económico que en los centros concertados.

Estos lamentables hechos suceden cuando, además, la reposición de las plazas concertadas es escasa y la ocupación, especialmente en centros de día, es tan baja que está provocando el cierre de estos centros.

Artecam se reúne con la consejera de Bienestar Social para tratar los Fondos Europeos de Reconstrucción

La Asociación de Residencias de la Tercera Edad de Castilla-La Mancha (Artecam) y la consejera de Bienestar Social, Aurelia Sánchez, han tratado la cuestión de los Fondos Europeos de Reconstrucción en la última reunión de seguimiento que han mantenido.

En el encuentro, la consejera quiso agradecer al sector el esfuerzo que están realizando también en esta tercera ola de la pandemia. Por su parte, el presidente y la vicepresidenta de Artecam, Francisco Núñez y Paloma González, así como miembros de la junta directiva trasladaron su preocupación sobre el futuro de las empresas como consecuencia de la limitación de financiación y los condicionantes derivados de la pandemia.

El tema principal de la reunión entre la Administración y la patronal empresarial fueron los Fondos Europeos para la Reconstrucción. Desde Artecam consideran que es una gran noticia: “Estos fondos son de gran interés porque supondrán un impulso para avanzar en la estructura, equipamiento y digitalización de las empresas del sector”, argumenta Paloma González.

Sin duda, es una oportunidad para mejorar la atención a las personas mayores de la región “y no podemos desperdiciarla, pero también supone un gran esfuerzo para las empresas que están al límite en sus presupuestos”, sostiene la vicepresidenta de asociación. La junta directiva de Artecam trabaja en propuestas para las tres líneas de financiación: estructuras, digitalización y equipamiento.

Novedades del Plan de Inspección de Servicios Sociales de Navarra

El Departamento de Derechos Sociales de Navarra ha aprobado ya el Plan de Inspección de Servicios Sociales para 2021, que, como novedad, supervisará la implantación del nuevo Decreto de Autorizaciones, que apuesta por un nuevo modelo residencial en aspectos como la puesta en funcionamiento de las unidades de convivencia en todos en servicios residenciales, un modelo de Atención Centrada en la Persona y medidas preventivas ante epidemias como la COVID-19.

Igualmente, se mantienen los objetivos generales del Plan, orientado a ofrecer una atención de calidad y adecuada a las necesidades particulares de las personas atendidas en servicios de atención diurna y residencial del área de atención a personas mayores, dependencia, enfermedad mental, discapacidad, atención a menores y exclusión social.

Estructura de la labor inspectora

Como en años anteriores, la labor inspectora se estructura en tres líneas de actuación: la garantía del respeto a los derechos de las personas, la supervisión y control de centros y servicios y el cumplimiento de los requisitos de las personas que perciben prestaciones públicas.

En la tarea de supervisar el respeto a los derechos de las personas atendidas, las inspecciones revisarán los requerimientos realizados en 2020 y las situaciones denunciadas.

De manera específica, se comprobará el cumplimiento de la normativa en materia de sujeciones, los **Planes de Atención Individualizada (PAI)**, la existencia de personal de referencia y la implantación de Historias de Vida, un documento en donde la persona o sus allegadas hacen constar sus valores, gustos y objetivos de vida. El PAI deberá contener información interdisciplinar de cada persona y recibir actualizaciones al menos una vez al año.

Implantación del modelo de atención centrada en la persona

Así, continúa la comprobación iniciada en 2020 para acreditar la progresiva implantación de los modelos de atención centrada en la persona, con medidas concretas, como la creación de grupos burbuja, **medida de sectorización anti-COVID**, lo que requiere evitar en lo posible la rotación de personal. Se refuerza la figura de la persona de referencia, comprobando que ha sido elegida por el o la usuaria y que deberá tener a su cuidado un grupo reducido de personas.

Además de medidas organizativas, se valorará el aumento de habitaciones individuales y la colocación de elementos de separación en las dobles que proporcione intimidad. De igual manera, se supervisará la posibilidad de elección por parte de residentes de menús, amplitud

en los horarios de comidas y la opción de tomar duchas o aseos por la tarde. La privacidad y la participación de las personas usuarias forma parte de los derechos que deben respetarse, según establece el nuevo modelo de atención aprobado por el Departamento de Derechos Sociales.

De forma inevitable, la labor inspectora comprobará qué centros y servicios aplican las medidas vigentes en cada momento para evitar contagios, tanto en las instalaciones como en ventilación, distancias y control de visitas. También se comprobará la posibilidad de realizar videollamadas cuando las visitas no estén permitidas, para cumplir el derecho de usuarios y usuarias a tener contacto con familiares y allegados.

Proporcionalidad en los turnos del personal

En la línea de control de centros y servicios, la inspección quiere hacer énfasis en la organización y funciones de profesionales para velar por que el trabajo en distintos días de la semana y franjas horarias sea proporcional y adecuado.

En los centros que han suscrito el **Acuerdo Marco** esta supervisión será especial de manera que se compruebe que el personal de atención directa dedica su jornada a la atención de las personas y no a otras tareas.

En esta línea de actuación se pretende girar al menos una visita anual a servicios residenciales o de atención diurna de las áreas de atención a mayores, dependencia, discapacidad, enfermedad mental, exclusión social y atención al menor.

La función inspectora tendrá también una vertiente administrativa para legalizar todos los centros en funcionamiento, la concesión de nuevas autorizaciones y para controlar el cumplimiento de las condiciones materiales y funcionales de centros y servicios.