

## El impacto del COVID-19 en los Servicios Sociales

\* por Ángela Fernández Gonzalez

*Palabras clave: COVID-19, Servicios Sociales, Falta de personal y recursos, Bienestar Social.*

Mi nombre es Ángela Fernández González. Soy titulada en Integración Social y estudiante de cuarto año de Trabajo Social. La decisión de estudiar este grado me costó tomarla, ya que no tenía claro qué quería hacer en el futuro. Sin embargo, siempre tuve la idea de mejorar el bienestar y la calidad de vida de las personas, por lo que esta profesión me pareció que era la que más se acercaba a ello. En cuanto a esta “vocación”, no sabría explicar con certeza de dónde proviene, ya que es algo que fui descubriendo con el tiempo a través del autoconocimiento. Sin embargo, la idea de contribuir al bienestar de los demás ha sido el hilo conductor para llegar a donde estoy hoy en día.

En este escrito he decidido centrarme en el impacto del COVID-19 en relación a la falta de personal y recursos en el ámbito de los Servicios Sociales y, por ende, en la necesidad de implantar un nuevo modelo donde estos servicios se levanten como un cuarto pilar del Bienestar Social. Considero que este tema es de gran relevancia ya que afectó a un amplio sector de la población, generando una creciente demanda de servicios y nuevos perfiles de usuarios, mientras se registraba una alta carencia de recursos para hacer frente a las necesidades sociales emergentes.

-

En España, los Servicios Sociales comenzaron a estructurarse en torno a los años 80, tras el retraso que supuso la dictadura franquista, y con la creación de la Constitución Española de 1978. Esta Constitución, aunque faculta a las diferentes Comunidades Autónomas en materia de Servicios Sociales, los menciona más bien en términos de “asistencia social”.

La saturación de los Servicios Sociales en España no es un fenómeno reciente. Durante la crisis económica de 2008 se vieron notablemente afectados por los recortes en los presupuestos destinados. Esto provocó el deterioro y carencia de los servicios, a la par que aumentaba la demanda por parte de los usuarios debido a los efectos sociales de la crisis económica, lo que desbordó aún más los servicios.

Sin embargo, la pandemia del COVID-19 empeoró la situación, ya que trajo consigo nuevos desafíos: el aislamiento social, las brechas digitales, el aumento de la violencia doméstica y un incremento de nuevos perfiles de usuarios que nunca antes habían necesitado la ayuda de los servicios.

Aunque las consecuencias de ambas crisis fueron similares, las políticas sociales adoptadas fueron diferentes: mientras que en 2008 estuvieron orientadas a la austeridad y a la reducción del déficit público, durante la pandemia se enfocaron en incrementar el gasto público para hacer frente a la situación.

Por un lado, centrándonos en la crisis sanitaria del COVID-19, los recursos se vieron limitados debido a una serie de recortes financieros derivados de la emergencia sanitaria. Con el objetivo de disminuir la propagación del virus, se tomaron medidas y cambios a nivel mundial: distanciamientos sociales, cierre de colegios y lugares de trabajo, restricciones en el transporte, desarrollo de vacunas, entre otras. Esto tuvo un impacto económico y social, ya que el confinamiento y la interrupción de la actividad produjeron una recesión en las economías de la mayoría de los países, entre ellos España.

En este marco, ante la sobrecarga que se produjo en los diferentes servicios, el Gobierno se vio en la necesidad de priorizar los recursos, dejando en segundo plano sectores esenciales como los Servicios Sociales. El sector de la salud fue el más priorizado debido a la urgente necesidad de atender a los pacientes afectados por el virus, dando especial prioridad a las Unidades de Cuidados Intensivos (UCI) y a las investigaciones que impulsaron las vacunas. También, se proporcionó apoyo económico a las empresas y a la población vulnerable con el fin de proteger el empleo y garantizar los recursos financieros para las pymes, así como para los trabajadores autónomos.

Los sectores más perjudicados fueron, sobre todo, las personas que tenían enfermedades preexistentes, como enfermedades crónicas o discapacidad, ya que quedaron en segundo plano frente a la saturación de pacientes con COVID-19 en los hospitales. Además, podemos mencionar a jóvenes y niños en situaciones de vulnerabilidad víctimas del aumento de casos de violencia doméstica y abuso infantil por el confinamiento, y que contaban con menos

servicios de apoyo. La pandemia puso de manifiesto grandes desigualdades estructurales haciendo que muchos sectores de la población quedaran desprotegidos, agravando sus situaciones y aumentando las desigualdades sociales durante este periodo.

Por otro lado, la falta de personal en los Servicios Sociales afectó gravemente a la calidad de la atención. Muchos trabajadores no solo se vieron afectados por el virus, sino también por la sobrecarga de trabajo debido al aumento de la demanda. Esto provocó un elevado número de bajas por estrés y otras enfermedades relacionadas. Una vez finalizada esta situación algunos trabajadores sociales volvieron a sus puestos, pero otros se vieron forzados a abandonar su profesión de manera permanente o a largo plazo debido a las crisis emocionales y la falta de apoyo psicológico. Esta escasez de personal también estuvo vinculada a la falta de presupuesto, lo que dificultó la contratación de nuevos profesionales.

Esta situación tuvo un impacto directo en la atención a los usuarios, forzando a la priorización de casos, lo que llevó a que muchas personas no recibieran la atención que necesitaban.

Cabe recordar que no sólo acudieron quienes ya se encontraban en situación de vulnerabilidad. En este contexto surgieron nuevos perfiles de usuarios con la necesidad de ayudas de urgencia. Se trató de personas de clase media que como consecuencia de la crisis económica perdieron el empleo, o que siendo autónomos vieron afectadas sus actividades por los confinamientos y restricciones, enfrentándose a la imposibilidad de pagar sus alquileres o hipotecas. De igual modo, las madres solteras o los hogares monoparentales, los cuales se vieron en una dificultad para compaginar el trabajo con el cuidado de los hijos durante los confinamientos. También, muchas personas mayores se vieron en la necesidad de acercarse a los Servicios Sociales a solicitar ayuda a domicilio, acompañamiento. Además, muchos de los nuevos perfiles son personas cuyos ingresos dependen de la economía sumergida, como la población inmigrante en situación irregular. Algunos de los perfiles mencionados siguen en los Servicios Sociales ya que no han podido revertir su situación; otros, sin embargo, consiguieron mejorar tras la vuelta a la “normalidad”.

En Andalucía las demandas estuvieron relacionadas con la cobertura de necesidades básicas como alimentos, suministros y alquiler, así como ayudas económicas de emergencia. También, se hizo frente a la situación de muchos mayores solos, a quienes había que dar una cobertura básica de alimentos y cuidados.

Los meses de verano, donde ya no había confinamiento, se vivieron como un periodo de calma dentro de los Servicios Sociales de Andalucía. A pesar de que no descendían las demandas y empezaron a sufrir las consecuencias de los primeros meses de pandemia, la reactivación de los trabajos proporcionó un respiro a las familias, debido a que muchos pudieron retomar su trabajo y volvieron a tener ingresos.

Por todo esto, actualmente, nos encontramos en una nueva realidad social, transformada por la crisis sanitaria y otros fenómenos estructurales que venían provocados de antes. Según Fantova (2016), es necesario implantar un nuevo modelo para enfrentar la crisis estructural y los diferentes cambios que estamos viviendo: los avances tecnológicos, la individualización en las trayectorias vitales de las personas, la prolongación de la esperanza de vida, la lenta superación de la división sexual del trabajo, las expectativas de la población ante el Estado de Bienestar y, por último, la diversificación moral y cultural en la población. Estos seis fenómenos son procesos que vienen de mucho antes de las crisis y van mucho más allá de estas, interactuando a su vez. Es en este marco que Fantova propone un nuevo modelo de Servicios Sociales enfocado en la protección y promoción de las personas, que no solo se encargue de atender las necesidades inmediatas, sino que se anticipe a los futuros problemas mediante un enfoque preventivo. De esta manera, se evitaría una sobrecarga futura en los servicios y se podrían abordar las necesidades de manera más integral.

-

Considero que los Servicios Sociales son fundamentales para conseguir el bienestar de la sociedad, garantizar el acceso a los derechos fundamentales y promover la inclusión social. Además, los trabajadores sociales desempeñaron un papel importante durante la pandemia del COVID-19. A pesar de las limitaciones en los recursos, supieron gestionar de manera adecuada la crisis, proporcionando apoyo y actuando como mediadores entre los usuarios y las diferentes instituciones. Durante este periodo se pudo observar la relevancia de los trabajadores sociales como agentes de cambio social, reconociendo el papel fundamental frente a las situaciones de emergencia y crisis con los recursos de los que disponían, mostrando que los Servicios Sociales son una necesidad esencial para la población.

Para concluir, considero que es necesario que los Servicios Sociales se remodelen y adapten a las diferentes necesidades y problemáticas de los ciudadanos, ya que la evolución de la sociedad ocurre a un ritmo más acelerado que su capacidad de adaptación. Por ello, es

imprescindible el reconocimiento de los Servicios Sociales cómo un cuarto pilar del Bienestar Social, junto con la salud, educación y vivienda.

La crisis del COVID-19 evidenció la necesidad de reforzar este sector. Esto implica una mayor inversión de recursos mediante la contratación de profesionales y la mejora de las condiciones laborales. Además, se trata de una reestructuración de las políticas públicas, donde la inversión se tome como un compromiso a largo plazo, tal como mencionaba Fantova con la propuesta del nuevo modelo. Por tanto, es necesario que los Servicios Sociales sean valorados por el conjunto de la sociedad y que tengan los medios suficientes para garantizar que todas las personas que lo necesitan reciban recursos y servicios para poder vivir con dignidad.