

Trabajadores de servicios y hostelería, nuevos usuarios que acuden a los servicios sociales a raíz de la Covid-19

En los meses posteriores al estado de alarma, se ha observado en Aragón un cambio en el perfil de personas que acudían a los servicios sociales, entre los que sobresalen aquellos que se dedicaban al sector de los servicios y hostelería, así como trabajadores de la economía sumergida

La Universidad de Zaragoza participa en el estudio "Los servicios sociales ante la pandemia: retos, desafíos y respuestas hacia la nueva normalidad", realizado en más de sesenta municipios españoles

(Zaragoza, jueves, 29 de octubre de 2020). Los servicios sociales representan la primera línea del sistema de bienestar y ayudan a construir comunidades saludables. **El impacto que ha tenido la crisis generada por la Covid-19 ha hecho que hayan tenido que reorganizar totalmente su trabajo en extrema urgencia y ha exigido un esfuerzo enorme a los trabajadores sociales.** Con el tiempo, los centros han podido volver a ciertas pautas y desarrollar nuevas estrategias de acción adaptadas a la nueva normalidad.

Además de quienes ya antes de la pandemia necesitaban el apoyo de los servicios sociales, **esta crisis ha llevado hasta estos servicios a gente que nunca había solicitado ayuda**, entre los que sobresalen las personas que se dedicaban al sector de los servicios y hostelería, así como trabajadores de la economía sumergida.

Ana Lucía Hernández, Patricia Eugenia Almaguer y Juan David Gómez, profesores de la Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo de la **Universidad de Zaragoza** y miembros del grupo de investigación GESES, han analizado el impacto de la pandemia en los servicios sociales de más de sesenta municipios españoles en el informe "**Los servicios sociales ante la pandemia: retos, desafíos y respuestas hacia la nueva normalidad**", junto con otras cuatro universidades públicas. El estudio, que seguirá en funcionamiento hasta septiembre de 2021, realiza un seguimiento detallado de cómo estos servicios se han enfrentado a los retos derivados de la pandemia.

En el informe se pone de manifiesto, en primer lugar, **cómo los centros tuvieron que reorganizar su trabajo de un día para otro, que supuso una ruptura con la forma de trabajar de los servicios sociales, donde la atención siempre ha sido presencial**, ya sea en forma de citas en los centros o en visitas a domicilio, incorporando el teletrabajo, la coordinación telemática y las nuevas tecnologías a su trabajo diario. **Las jornadas laborales en los primeros meses se extendieron a fines de semana, mañanas y tardes sin descanso para cubrir la creciente demanda** que dio lugar la pandemia, y se destaca que todas las comunidades tuvieron la necesidad de realizar contrataciones profesionales pero que no todas tuvieron la oportunidad de reforzar sus equipos ante una situación desbordante y caótica.

Aun así, a través de los testimonios de los y las profesionales, **se expresa satisfacción con los esfuerzos personales realizados para adaptarse a las condiciones, a pesar de que ello significara dedicación extra de tiempo y mayor exposición al riesgo**, y en muchos casos su

salud se ha visto afectada por el estrés, la angustia y contención emocional que han realizado con los grupos de población más afectados por esta crisis sanitaria, económica y social.

El informe destaca que **la identidad de las personas usuarias del sistema público de servicios sociales es el de una mujer, de origen español, con estudios secundarios, con cargas familiares y con cierto grado de cronicidad** en las intervenciones sociales. Sin embargo, **durante el estado de alarma y los posteriores meses como consecuencia de la Covid-19, se ha observado un cambio en el perfil en tanto que sí se ha mantenido el perfil previo, pero se ha incorporado un nuevo perfil de personas que han visto cómo su economía familiar se veía directamente afectada por el confinamiento y la tardanza en recibir ayudas económicas impulsadas por el Gobierno central.** Muchos de los nuevos perfiles se identifican con personas cuya principal fuente de ingresos se debe en gran medida o en su totalidad a la economía sumergida.

En casi todos los centros han podido seguir atendiendo tanto a quienes ya habían solicitado ayuda antes de la pandemia, como a los nuevos solicitantes, si bien, esta **atención se ha focalizado en la asistencia y ayuda económica, en detrimento de la atención más propia del trabajo social, como el apoyo a la dependencia, los programas formativos, los proyectos de trabajo social en grupo y los programas de intervención comunitaria.**

Otro perfil que han precisado de la intervención de servicios sociales han sido las **personas mayores** que hasta ese momento no necesitaban mucha más asistencia que un servicio semanal de atención a domicilio o la prestación de teleasistencia, porque veían organizadas y cubiertas sus necesidades con el apoyo familiar, vecinal y asociativo del municipio o del barrio. Sin embargo, como consecuencia del confinamiento, el tejido social que hasta el momento cuidaba de estas personas mayores no han podido seguir haciéndolo. Relacionado con la dificultad de hacer visitas, está la **suspensión de parte del servicio de ayuda a domicilio**, algo que cuando ha ocurrido ha sido siempre por petición de las familias, pero cuyos efectos son inciertos. **La dificultad para llevar a cabo visitas a domicilio preocupa a los y las trabajadoras sociales, sobre todo en lo referente a menores y violencia de género.** Las visitas de casos especialmente graves se han mantenido utilizando medidas de protección, pero no hay duda de que no se ha podido realizar los seguimientos igual que antes.

En los próximos meses se continuará analizando el impacto de la pandemia en este sistema. Se estudiarán nuevas prácticas profesionales, así como los diferentes retos a los que se enfrenta el sistema público de servicios sociales.

Vínculo directo al informe: https://www.inap.es/inicio/-/journal_content/56/10136/1860365