

# PROPUESTAS PARA SERVICIOS SOCIALES

## EL TRABAJO SOCIAL ANTE LA EMERGENCIA COVID-19

Este documento agrupa, desde el Trabajo Social de Atención Social Primaria, propuestas sobre el sistema de Servicios Sociales dado su imprescindible papel para afrontar las consecuencias sociales de la Emergencia Sanitaria provocada por el COVID-19

**#TrabajadorasSociales**  
**#ProtegidasPeroActivas**

El Trabajo Social comprometido  
con las #EmergenciasSociales

El Colegio Oficial de Trabajo Social de Madrid como corporación de derecho público remarca su compromiso - junto a sus colegiadas/os- de servicio a la sociedad, de apoyo a la profesión de Trabajo Social y colaboración con las administraciones públicas

17 DE MARZO DE 2020 | DÍA DEL TRABAJO SOCIAL

## El Trabajo Social ante la Emergencia COVID-19

### Propuestas y recomendaciones para Servicios Sociales

17 de marzo de 2020

Día Mundial del Trabajo Social

Desde el Colegio Oficial de Trabajo Social de Madrid, (con aportaciones de compañeras/os de diferentes ámbitos (sanitario, servicios sociales especializados...) y con el apoyo y sistematización de la **Comisión de Trabajo Social de Atención Social Primaria del Colegio**, la junta de Gobierno queremos hacer llegar las medidas y propuestas que desde el Trabajo Social consideramos que son necesarias en Servicios Sociales para afrontar los efectos sociales de la pandemia que está provocando el virus Covid-19, y que previsiblemente afectará a los grupos de población más vulnerable.

En primer lugar, es importante que los **Servicios Sociales se reconozcan como servicios esenciales** por todas las administraciones ( es una de las propuestas para la futura Ley autonómica de Servicios Sociales) garantizando así un marco claro de actuación, que en momentos como el actual queda evidenciado cuando toda la red de Servicios Sociales está haciendo frente a multitud de situaciones sociales complejas que se están derivando de la actual crisis sanitaria y no siempre con recursos o medios suficientes.

Proponemos a la Consejería que lidere en estos momentos de emergencia la estandarización de **criterios de actuación e intervención social** en todo el territorio a fin de que desde los diferentes Centros de Servicios Sociales Municipales se pueda ayudar a garantizar los principios de igualdad y equidad para toda la ciudadanía. Ahora más que nunca el papel de los Servicios Sociales frente a esta crisis es fundamental, tiene que ser el sistema prestador de acompañamiento, apoyo y gestión para la ciudadanía que cubra las necesidades sociales que destapa esta grave crisis sanitaria.

- Proponemos que la Dirección General de Servicios Sociales e Innovación Social de la Comunidad de Madrid lidere un **Comité ó grupo de crisis** que cuente con la participación de directoras de los centros de servicios sociales de los municipios de mayor población y/o con representación territorial, a fin de poder dirigir y coordinar una **actuación homogénea** en todo el territorio y recopilar información, demandas y buenas prácticas llevadas a cabo por los distintos municipios de la Comunidad de Madrid,

#TrabajadorasSociales  
#ProtegidasPeroActivas

El Trabajo Social comprometido  
con las #EmergenciasSociales



evitando duplicidades en las respuestas y descoordinación. Este comité se constituye en un valioso nodo bidireccional para el trabajo del grupo de "servicios sociales" dentro del Grupo de actuación correspondiente del PLATERCAM.

- Consideramos importante que la Entidades Locales y la Comunidad de Madrid promuevan medios para **garantizar que la prestación de los Servicios Sociales y la atención a las personas y familias**, ya sea – en los casos en que sea imprescindible- de manera presencial, o mediante la utilización de tecnologías por parte de los equipos profesionales (atención telefónica, sistemas de videoconferencia, etc; así como estudiar posibles medidas para que la conexión a internet sea más barata o gratuita). Y siempre respetando y propiciando las medidas de seguridad sanitaria correspondientes, tanto para los/as ciudadanos/as como para los/as profesionales. Se debe dotar a los Centros de Servicios Sociales municipales de los recursos necesarios para poder realizar el teletrabajo, así como a los/as diferentes profesionales que trabajan en la Comunidad de Madrid, reforzando las plantillas en la medida que sea necesario.

Pasamos a reseñar la **batería de medidas que consideramos deben ser valoradas para implementarse con carácter de urgencia:**

## **GUIA DE SERVICIOS SOCIALES**

- Colaboración de todas las entidades locales para que la Comunidad de Madrid, a través de la Dirección General de Servicios Sociales e Innovación Social, centralice un Mapa y Guía **de servicios sociales locales en situación de Emergencia**, en los que se detalle: teléfonos de urgencia, horarios y días de atención presenciales y no presenciales, mail, servicios disponibles...etc. para facilitar las actuaciones a las unidades hospitalarias, a la ciudadanía y a los propios recursos sociales.
- Así mismo la Comunidad de Madrid puede actualizar, con la situación actual, la información sobre servicios, modos de contacto, horarios, posibles personas de referencia etc, ya que eso ayuda a la coordinación de la red de Atención Social Primaria con las redes de Atención Social Especializada así como con la atención primaria y especializada de Salud.

## **INFANCIA Y FAMILIA:**

- Establecer cauces de comunicación y coordinación\_entre los servicios sociales municipales y otros servicios de protección social y la Dirección General de Infancia, Familias y Natalidad para poder atender las situaciones de riesgo o exclusión social de niños, niñas y adolescentes (comunicación con Comisión de Tutela, Consejos Locales de Infancia y Adolescencia). Se propone facilitar teléfonos y correos de las personas responsables de estos Departamentos para coordinaciones de casos como acogimientos temporales urgentes de menores,

situaciones de desprotección, etc que se están dando o se pueden dar en las próximas semanas.

- Articular protocolos de actuación ante **posibles situaciones de desprotección** de menores por el ingreso hospitalario de sus padres/madres o tutores.
- **Sobre la alimentación de niños y niñas:** estudiar las vías para gestionar contratos desde Comunidad de Madrid, aumento de partidas económicas en las ayudas de emergencia social para cubrir los servicios de comedor o prestar servicio de catering para aquellas familias que tengan menores a su cargo que estuvieran disfrutando de las becas de comedor. Promover ayudas económicas para que las familias que puedan gestionen sus propias compras y la alimentación.
- Facilitar **el servicio de ayuda a domicilio** a aquellas familias que no cuenten con red de apoyo familiar o vecinal para poder conciliar y mantener sus trabajos con el cuidado de los menores.
- A pesar de tratarse de un servicio especializado; poner el máximo empeño en garantizar los medios para atender a **menores atendidos en primera acogida**, garantizando las pautas y EPIs necesarios para asegurar el bienestar de trabajadores/as y de los propios menores, tomando medidas similares a las que se toman con personas sin hogar en caso de ser necesario.
- Respecto a la medida anunciada por la Consejería de Educación sobre el reparto de comidas por parte de cadenas de comida rápida, entendemos que se está intentando responder a la emergencia, no obstante reiteramos la necesidad de que esta situación no se alargue en el tiempo y que se articulen medidas, como las señaladas anteriormente, que busquen no solo el acceso a alimentos sino promover una alimentación saludable y equilibrada.

## **MAYORES Y DEPENDENCIA**

- **Suspender el período suspensivo de dos años de la PCEF** y hacerla efectiva a la mayor brevedad posible, sobre todo en aquellos casos que se trate de menores y grandes dependientes.
- Activar el **servicio de ayuda a domicilio** para todas aquellas personas dependientes que se encuentran en lista de espera y reforzar el servicio de teleasistencia.
- Facilitar la coordinación y comunicación con el servicio de adjudicación de **plazas de emergencia social para personas mayores, ampliando el número de plazas residenciales temporales y de emergencia social.**

- Seguimiento y acompañamiento telefónico de aquellas personas mayores autónomas y en situación de dependencia que acudían a Centros de Día de la Comunidad de Madrid y a los comedores sociales de la Comunidad de Madrid a fin de poder facilitarles el servicio de catering en el domicilio o el servicio de ayuda a domicilio para aquellas personas que lo necesiten y continuar supervisando su situación.

## **RENTA MINIMA DE INSERCIÓN y Garantía de Ingresos (PNC)**

- Solicitamos a Comunidad de Madrid que puede avisar a la ciudadanía y a todos la red de CSS de que los procedimientos administrativos se paralizan y evitar que la gente acuda a los centros exigiendo atención por temor a perder la prestación por no responder a tiempo a los trámites y documentos exigidos antes de la alerta sanitaria. Especialmente por RMI y PNC
- Fortalecer el teletrabajo en un departamento tan importante como es RMI, a fin de facilitar y **agilizar la tramitación de los expedientes de RMI.**
- **Levantar las suspensiones cautelares existentes hasta el momento,** así como **agilizar el proceso de reincorporación a la prestación de los beneficiarios que dejan de percibir la RAI,** garantizando así la cobertura mínima de necesidades básicas y evitando se puedan producir situaciones graves de exclusión y riesgo social.
- Resolución positiva urgente de las solicitudes tramitadas e inclusión del pago de las prestaciones en la nómina del mes de MARZO.
- Facilitar **gestión urgente de solicitudes nuevas** (que aún no estén tramitadas) gestionadas por servicios sociales ante pérdida de ingresos derivadas de esta crisis.

## **PERSONAS SIN HOGAR:**

- **Coordinación y comunicación con los servicios sociales municipales y el Servicio de Emergencias Sociales de la Comunidad de Madrid,** a fin de conocer aquellas zonas en las que hay PSH y personas que vivan en condiciones habitacionales muy deficitarias... a fin de que temporalmente puedan ser trasladados a un centro seguro, (garantizando además el cuidado de sus enseres y de sus animales y el traslado a su lugar de origen, cuando termine la situación de crisis).
- Mantener abiertos los comedores sociales de referencia para las PSH ya que en ocasiones son su único dispositivo de referencia.



## colegio oficial trabajo social

- Aumentar el personal de los centros de atención a PSH y garantizar su seguridad personal, profesional, así como adecuada desinfección de los centros.

### VIVIENDA

- **Abrir la convocatoria de Ayudas económicas para el pago del alquiler** de la vivienda por parte de la Comunidad de Madrid para poder pagar el alquiler de la vivienda habitual **mínimo durante los meses de marzo, abril y mayo de 2020.**

### AYUDAS DE EMERGENCIA

- Aumentar las **ayudas de emergencia en los convenios**, por la situación sobrevenida para familias, menores, personas solas en situación de exclusión, etc. para garantizar la cobertura de necesidades básicas.
- **Agilizar el procedimiento administrativo.** En otras ocasiones de emergencia social se han promovido medidas de este tipo por algunos ayuntamientos: si la persona realiza la demanda vía telefónica y no tiene oportunidad de firmar solicitud o enviar un mail, se puede autorizar a que sea la trabajadora social por AUTORIZACIÓN la que lo solicite y gestione (validado por un documento cuando sea posible como un mail o llamada telefónica de la persona usuaria) y ya de forma posterior requiriendo la justificación.
- Buscar vías excepcionales por motivos humanitarios y de primera necesidad que salve toda la complejidad y presencialidad que exige la Ley de Subvenciones para cualquier ayuda económica por pequeña que sea.

### MUJER:

- Reforzar los servicios de la **Red de Atención Integral para la Violencia de Género** (sobre todo el servicio de atención telefónica del 016).
- **Garantizar la adecuada atención a las víctimas de violencia de género.**
- Favorecer las adecuadas medidas de protección sanitaria en los centros de atención, tanto para las víctimas como para los profesionales.

### AUMENTAR LA COORDINACIÓN SOCIOSANITARIA y apoyo a las unidades de trabajo social HOSPITALARIA

#TrabajadorasSociales  
#ProtegidasPeroActivas

El Trabajo Social comprometido  
con las #EmergenciasSociales





## colegio oficial trabajo social

- **Facilitar y ser el enlace entre los servicios de Salud y los Servicios Sociales** para generar apoyos al alta de los pacientes que han padecido la enfermedad y no puedan seguir ocupando cama en hospital adoptando **medidas adecuadas de prevención** para que puedan volver a sus domicilios con los apoyos necesarios (comida a domicilio, SAD ) incluyendo la posibilidad de dar altas nuevas.
- **Garantizar la continuidad de cuidados** a todas/os los ciudadanos/as y de todas las altas que se están produciendo por saturación de los centros hospitalarios.

### GENERAR REDES DE APOYO CIUDADANA

- La ASP y en especial las Trabajadoras/es Sociales como profesionales de referencia pueden generar **redes de apoyo ciudadano**, que funcionen como soporte de apoyo a los voluntarios/as ante las situaciones que se encuentren, recogiendo las demandas de las situaciones encontradas para generar soluciones más amplias e integrales y que sean trasladadas a las CCAA y Entidades locales y los grupos de Emergencia de los Colegios Profesionales.
- Generar un **teléfono de información social** para toda la ciudadanía de la comunidad de Madrid, donde se informe sobre los recursos y prestaciones existentes y se ofrezca apoyos ante las posibles necesidades sociales derivadas de la situación actual.

### POBLACIÓN INMIGRANTE

- Facilitar información de servicio público, también de carácter social, en diferentes idiomas clara y útil.
- Trasladar a Delegación de gobierno que, tras la anulación de todas las citas de extranjería, la población inmigrante padece que la documentación que aporta se le caduca y cuando habiliten nuevas citas, supone un nuevo desembolso al tener que obtener de nuevo documentación en su país de origen (por ejemplo, certificado de penales en país de origen). Se sugiere que se pueda dar validez al documento aportado en el momento que la persona tenía la cita asignada y se aplique los días inhábiles recogidos en el Consejo de Gobierno del 13/03/2020.

### SOLICITANTES DE ASILO

- **Traslado al Ministerio de Interior de la necesidad de continuación de la tramitación administrativa de las solicitudes de asilo y protección internacional:** puesto que existen muchas personas en una grave situación

#TrabajadorasSociales  
#ProtegidasPeroActivas

El Trabajo Social comprometido  
con las #EmergenciasSociales





**colegio oficial  
trabajo social**

de vulnerabilidad a la espera de tramitar su correspondiente solicitud que acredite su situación en España y autorización para poder trabajar. No olvidemos que son personas en situación de exclusión residencial, económica y laboral. Incluirlos/as, excepcionalmente, entre los posibles destinatarios de ayudas económicas de emergencia.

## **PERSONAS CON DIVERSIDAD FUNCIONAL**

- Apoyar a las familias con personas con diversidad funcional que no pueden acudir al centro de día ni ocupacional mediante un dispositivo de seguimiento por parte de los técnicos de esos centros.

Madrid, 17 de marzo 2020

**#TrabajadorasSociales**  
**#ProtegidasPeroActivas**

El Trabajo Social comprometido  
con las #EmergenciasSociales

