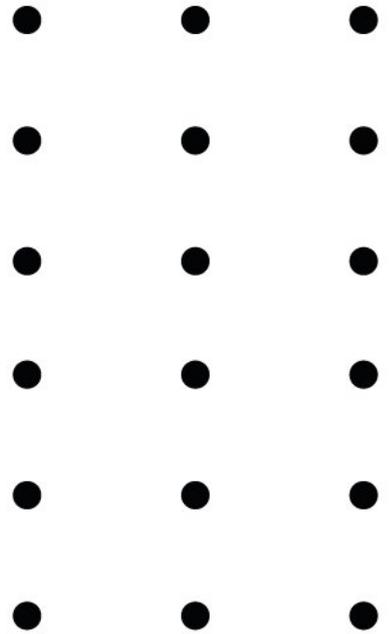


informe

Intervención del **Cuerpo de Trabajadoras/es Sociales en situaciones de Grandes Emergencias (CTSV) durante la emergencia sociosanitaria derivada del **COVID19** (Año 2020)**



ÍNDICE

Presentación	3
Fase de pre- emergencia	4
Fase de actuación	6
Fase post emergencia	11
Conclusiones y reflexiones sobre la intervención	12

PRESENTACIÓN

El presente informe recoge el detalle de la actuación desarrollada por parte del Colegio durante la emergencia sociosanitaria derivada del COVID19.

Para ello, se hace imprescindible exponer que el Colegio Oficial de Trabajo Social de Madrid dispone de un Cuerpo de Trabajadoras/es Sociales Voluntarias/os para actuar en situaciones de Grandes Emergencias y/o Catástrofes (en adelante CTSV) y ofrecer un servicio a la sociedad en aquellas situaciones que, por su gravedad y/o dimensión, desborden los servicios públicos ante grandes emergencias y/o catástrofes.

El CTSV nace en el 2005 tras los atentados del 11-M y actúa canalizando la posible necesidad de actuación voluntaria en grandes emergencias, para prestar una óptima atención a la ciudadanía, ofreciendo contención, apoyo emocional, información y orientación, etc. desde las competencias propias de la profesión.

El contexto de la emergencia social provocada por la crisis sanitaria del COVID 19 y la consiguiente declaración del estado de alarma por el Gobierno de España, incrementaron las situaciones de vulnerabilidad social, con un

aumento exponencial de las necesidades sociales y emocionales de la ciudadanía. Además, del mayor impacto de esta crisis en ámbitos como el sanitario, geriátrico, de servicios sociales de atención social primaria, etc. en los que como trabajadoras/es sociales desarrollamos una importante labor profesional.

En estas especiales circunstancias de emergencia, desde el Colegio, se articularon dos intervenciones desarrolladas desde el CTSV. La primera dirigida a las y los profesionales que desarrollaban su labor profesional en primera línea de esta emergencia, a través de la creación del **Servicio CuidaTS**, y la segunda, dirigida a la ciudadanía más vulnerable y afectada por esta crisis, a través de la **atención social del teléfono 900 444 555 de la Comunidad de Madrid**, tras la activación del CTSV por parte de la Dirección General de Servicios Sociales e Innovación Social.

A continuación, se muestra el detalle del trabajo realizado desde ambos servicios, en el que se visibiliza la necesidad de dar respuesta a la emergencia, desde un enfoque profesional poniendo a disposición de la sociedad, las competencias propias del trabajo social, como profesión esencial y acostumbrada a trabajar en la intervención en crisis,

poniendo el foco de atención en las situaciones de vulnerabilidad y fragilidad con las que trabajamos en nuestro día a día.

Para documentar esta experiencia, la hemos estructurado en tres fases que responden a tres momentos diferentes de actuación:

- Fase previa. Trabajo previo a la intervención en el contexto específico de la emergencia Covid19.
- Fase de actuación: que corresponde al trabajo desarrollado durante la emergencia a través de los servicios en los que se ha intervenido.
- Fase posterior: que hace referencia a la fase de post emergencia con actuaciones de evaluación, cuidado y cierre de la intervención.



FASE PRE EMERGENCIA

El contexto de la emergencia COVID19

Antes de dar paso a la intervención concreta llevada a cabo por el Colegio, y en concreto por el CTSV, se hace imprescindible situar y contextualizar las características concretas de esta emergencia, que cuenta con algunos elementos diferenciadores respecto a otras, y que obliga a que la actuación y respuesta se haya proporcionado con una modalidad de intervención, no contemplada hasta el momento en nuestros protocolos y procedimientos internos de actuación.

Las características propias de cualquier gran emergencia vienen dadas por tratarse de situaciones imprevistas, que generan multiplicidad de necesidades, que requieren de respuestas inmediatas y que producen una desorganización y colapso inicial en su respuesta.

A la actual emergencia, debemos añadirle otras cuestiones como el estado de alarma (regulado según el Real Decreto 463/2020 de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19), el confinamiento, la afectación al conjunto de la sociedad, el elevado número de población afectada, la incertidumbre ante una emergencia no vivida hasta el momento, la vulnerabilidad de toda la población al contagio...que hacen que cualquier profesional se haya visto afectada/o en primera persona a nivel personal, familiar y/o laboral.

En estas circunstancias, éramos muy

conscientes de que esta emergencia tenía unas características nuevas que hacían que su articulación para la respuesta requiriera de nuevas metodologías y/o condiciones de seguridad. Por ello, desde el primer momento, el Colegio trabajó en estructuras de intervención para que el voluntariado profesional prestado desde el CTSV, se articulase desde un marco que garantizara la protección de cada profesional voluntaria/o.

Desde el Colegio se veía necesario que en todos los ámbitos de intervención se debían garantizar esta seguridad y protección a las y los compañeras/os que actuaban en esta emergencia desde el marco laboral o desde el voluntariado profesional, como es el caso del CTSV, por ello además, en paralelo se lanzó la campaña de difusión, con lemas creados por el Colegio a modo de hashtags que incorporamos en boletines y en redes sociales, dirigidos a entidades y a profesionales:

#ProtegidasperoActivas
#EmergenciasSociales

Por todo ello, esta crisis ha incorporado un nuevo modelo en la actuación prestada desde el voluntariado profesional del Colegio, tanto en el servicio CuidaTS, como en la Atención Social a la Línea 900 444 555 de la Comunidad de Madrid, con la incorporación de algunos elementos en la propia actuación:

- La prestación de un servicio telemático y a distancia, sin tener físicamente delante a la persona a la

que se atiende.

- Aislamiento físico del trabajador/a social voluntaria/o, al desarrollar una actividad en confinamiento y desde el domicilio particular.

- La incorporación y el uso de nuevas herramientas tecnológicas que no eran habituales en actuaciones anteriores, como la instalación y usos de centralitas en el ordenador.

- Creación de nuevos protocolos y procedimientos que dieran respuesta al nuevo modelo de atención, como el "protocolo de la llamada", etc.

Si embargo, debemos resaltar que la adaptación a esta emergencia y la incorporación de nuevos elementos de intervención, han sido posibles gracias al trabajo que previamente ya se había realizado, con modelos y procedimientos de organización definidos, con profesionales formados/as y capacitados/as específicamente en materia de grandes emergencias, estructuras de trabajo en equipos lideradas por un/a coordinador/a, etc.

Y al trabajo que ya veníamos desarrollando desde el Colegio con el Cuerpo de Emergencias, debemos incorporar las **acciones realizadas en esta fase previa** y que relacionamos a continuación:

- **Puesta del CTSV a disposición de las administraciones públicas.**

Al inicio de la pandemia, y una vez conocida la situación de emergencia, el Colegio puso el CTSV a



disposición de las administraciones públicas, con las que mantiene firmados convenios en materia de grandes emergencias. En concreto al servicio de la Consejería de Políticas Sociales, Familia y Natalidad de la Comunidad de Madrid, y del Área de Gobierno de Familias, igualdad y Bienestar Social del Ayuntamiento de Madrid.

- Constitución de la Comisión Rectora de Emergencias.

Conocida la emergencia y encontrándonos en situación de “alerta” se constituyó la Comisión Rectora con tres miembros de la Junta de Gobierno del Colegio. Desde la comisión se recepcionó la activación de la Comunidad de Madrid, para posteriormente, hacerla efectiva sobre el CTSV. En los primeros momentos también fue adoptando las decisiones clave sobre la articulación y la puesta en marcha de las acciones de la propia intervención. Y delegó en Dirección-Gerencia del Colegio la interlocución con la Consejería de Políticas Sociales de la Comunidad de Madrid.

- Actualización de datos del CTSV y recogida de disponibilidad para esta emergencia.

Aunque ya se disponía de la disponibilidad actualizada de todas/os las y los voluntarias/os del CTSV a fecha de enero de 2020, se hizo necesario volver a requerir y actualizar dicha disponibilidad pues la propia emergencia podría haber hecho que ésta cambiara. Por ello, con fecha de 18 de marzo se requirió la información que permitió

actualizarse a fecha de 19 de marzo.

- Interlocución con la Administración Pública para articular una respuesta real, viable y efectiva.

Desde el inicio se estableció un canal de interlocución único de Dirección-Gerencia con la Comunidad de Madrid, concretamente con la Dirección General de Servicios Sociales e Innovación Social y la Subdirección General de Innovación Social, Voluntariado y Cooperación al Desarrollo de la Comunidad de Madrid.

- Creación de protocolos y documentación “ad hoc”

Para la puesta en marcha de ambos servicios fue necesario facilitar a cada voluntario/a documentación que apoyara y guiara la propia intervención, entre los que destacamos:

- Manual: “Gestión emocional en situaciones de crisis. Orientaciones generales para profesionales de la intervención social”

- Procedimiento de intervención dirigido a las/os voluntarios/as y a coordinadoras.

- Protocolo de atención social general de la llamada y para casos específicos de alta hospitalaria de la línea 900 444 555.

- Protocolos de llamada del servicio CuidaTS.

- Base de datos de recursos,

facilitadas por la Comunidad de Madrid

- Fichas y formularios de registro de atención.

- **Activación del CTSV.** Tras recibir carta de activación por parte de la Dirección General de Servicios Sociales e Innovación Social de la Comunidad se activó a las/os 36 voluntarias/os del CTSV mediante mensajes de texto y correos electrónicos con toda la información.

- **Reuniones previas de coordinación organizativas.** Previamente a la prestación del servicio se mantuvieron reuniones cuyo objetivo era la organización e información para la correcta puesta en marcha del servicio.

- **Información continua a todos los miembros del CTSV y al resto de la colegiatura.** Tal como recoge el protocolo interno de actuación en grandes emergencias, una vez conocida la situación de emergencia se procede a comunicar las actuaciones realizadas, mediante correos electrónico y mensajes de texto al móvil en todo lo relacionado con la alerta, activación y organización.



FASE DE ACTUACIÓN

La actuación se ha desarrollado en torno a estos dos servicios de atención:

- CuídaTS: el servicio de apoyo emocional para y por profesionales del Trabajo Social.
- Atención Social de la línea 900 444 55 de la Comunidad de Madrid

CuídaTS: el servicio de apoyo emocional para y por profesionales del Trabajo Social

Este proyecto comenzó su andadura al inicio de la crisis, concretamente el 1 de abril de 2020 y debido al avance de la situación, y superada la primera fase de emergencia, se desactivó el 21 de mayo de 2020.

CuídaTS es un proyecto propio del Colegio, para el soporte y acompañamiento del cuidado de los/as profesionales del Trabajo Social, en el que se ha puesto la trayectoria de la profesión en soporte emocional y afrontamiento de las situaciones de crisis al servicio de las/os compañeras/os.

En esta fase, CuídaTS estuvo a disposición de las y los profesionales de Trabajo Social, ofreciendo el servicio de atención de la **línea telefónica de acompañamiento y**

contención emocional 911 081 090, de lunes a viernes y en horario de 10:00 a 14:00 horas y de 16:00 a 20:00 horas.

A través de esta línea de atención telefónica las y los profesionales del CTSV ofrecieron un servicio dirigido a trabajadoras/es sociales que estaban desarrollando su labor profesional en primera línea de esta emergencia, y que ante esta excepcional situación de crisis podían verse afectadas/os emocionalmente.

Recursos humanos del CTSV a disposición del servicio.

- 20 trabajadoras/es sociales voluntarias/os, 4 de ellas asumieron el rol de coordinación.

- Equipo centralita (recepción de llamadas) formado por tres profesionales del equipo del Colegio.

- Comisión Rectora formada por tres miembros de la Junta de Gobierno del Colegio.

- Dirección- Gerencia del Colegio.

- Gestión técnica del CTSV.

Organización del trabajo y equipos

Para un adecuado funcionamiento se crearon equipos de atención. Cada uno de ellos estaba formado por un grupo de voluntarias/os y una coordinadora, atendiendo a la siguiente estructura:

equipo 1	1 Coordinadora y 4 voluntarias/os	Lunes, miércoles y viernes	De 10:00 a 14:00 horas
equipo 2	1 Coordinadora y 4 voluntarias/os	Lunes, miércoles y viernes	De 16:00 a 20:00 horas
equipo 3	1 Coordinadora y 4 voluntarias/os	Martes y jueves	De 10:00 a 14:00 horas
equipo 4	1 Coordinadora y 4 voluntarias/os	Martes y jueves	De 16:00 a 20:00 horas



Reuniones de coordinación: se mantuvieron varias reuniones, así como una comunicación directa y continua para la adecuada prestación del servicio.

El esquema del procedimiento de atención:

1. Recepción de la demanda por equipo de centralita, a través del número de teléfono habilitado por el Colegio para dar respuesta a las demandas de este servicio.
2. Asignación y derivación del caso

al/la coordinador/a de turno correspondiente.

3. Desde coordinación asignación del caso a un voluntario/a.
4. Intervención: primera llamada y llamadas de seguimiento.
5. Registro y cierre de la atención.

Resultados

El servicio estuvo activo 35 días con 280 horas al servicio de las y los profesionales.

La valoración y acogida fue muy buena por la colegiatura, con múltiples mensajes recibidos de agradecimiento y de felicitación. Sin embargo, no tuvo la participación esperada al entenderse que en los momentos álgidos de la emergencia las/os profesionales estaban enfocados en dar respuesta a la emergencia desde sus propios trabajos, y por ello, no tanto en su propio cuidado personal y emocional.





Atención Social de la línea 900 444 55 de la Comunidad de Madrid

La actuación del CTSV comenzó el 14 de abril de 2020, y fue desactivada el 8 de mayo de 2020, momento en el que la fase de desborde y colapso de la emergencia había aminorado.

Presentación y acciones desarrolladas

Este servicio, habilitado por la Comunidad de Madrid, ha ofrecido información y asesoramiento telefónico a través de la línea gratuita 900 444 555 para recoger las posibles necesidades sociales, surgidas a raíz de la crisis del COVID-19. Se prestaba atención de lunes a viernes (incluidos festivos) en horario de 9:00 a 21:00 horas.

Esta línea telefónica estaba atendida por profesionales propios de la Comunidad de Madrid, y el CTSV del Colegio fue activado por la Dirección General de Servicios Sociales e Innovación Social, de acuerdo al convenio de colaboración en Grandes Emergencias firmado con la Consejería de Políticas Sociales, Familias y Natalidad de la Comunidad de Madrid.

El CTSV ha prestado su colaboración en este servicio para apoyar a la respuesta a la emergencia social inicialmente con la previsión de intervenir en un segundo nivel, relacionado con el apoyo y contención telefónica ante la emergencia, acompañamiento social en situaciones sobrevenidas que requerían una orientación, y muy específicamente en el caso de personas convalecientes tras alta hospitalaria por COVID-19.

Si bien, ante el inmenso número de llamadas recibidas y con la multiplicidad de demandas formuladas, se hizo imprescindible que el CTSV actuara también en primera línea, realizando las orientaciones a recursos y el acompañamiento emocional tan necesario en dichas circunstancias. Cabe destacar, que esta actuación se desarrolló en la fase de colapso de los recursos existentes, atendiendo a nuestra razón de ser como cuerpo de grandes emergencias, y ofreciendo un servicio a la sociedad en el momento en el que los dispositivos públicos de respuesta se encontraban colapsados.

Los servicios prestados por el CTSV en la atención de esta línea de teléfono podemos diferenciarlos en:

- **Atención social**, información y derivación a recursos sociales en función de las necesidades que se identificaban durante la llamada. Las demandas más habituales estaban relacionadas con la vivienda y alojamiento, necesidad de alimentos, medicamentos, recursos económicos, estado de salud, violencia de género, etc. De forma transversal en la mayoría de las llamadas fue necesario realizar un acompañamiento emocional a la persona atendida, debido a la situación de angustia y vulnerabilidad por la que estaban pasando.

- **Alta hospitalaria**, cuyo objetivo era identificar necesidades de personas,

familias o unidades de convivencia que con motivo de un ingreso por COVID 19 se encontraban en una situación sobrevenida de vulnerabilidad o necesidad. El objetivo del servicio era informar sobre recursos para necesidades perentorias y derivación a servicios sociales correspondientes, y a su centro de salud para el seguimiento del caso. Este trabajo se venía realizando por las trabajadoras sociales sanitarias, sin embargo, la presión y sobredimensión de la demanda hizo que algunos perfiles menos demandantes se quedasen sin atención o bien que al regreso al domicilio, de manera sobrevenida existiera dicha necesidad.

Recursos humanos del CTSV a disposición del servicio

- 36 trabajadoras/es sociales voluntarias/os, 4 de ellas asumieron el rol de coordinación.
- Comisión Rectora de emergencias formada por tres miembros de la Junta de Gobierno.
- Dirección- Gerencia del Colegio.
- Gestión técnica del CTSV del Colegio.

Estructura de organización

Para un adecuado funcionamiento se crearon equipos de atención. Cada uno de ellos estaba formado por un grupo de voluntarias/os y una coordinadora, atendiendo a la siguiente estructura:



equipo 1	1 Coordinadora y 9 voluntarias/os	Lunes, miércoles y viernes	De 10:00 a 16:00 horas
equipo 2	1 Coordinadora y 7 voluntarias/os	Lunes, miércoles y viernes	De 16:00 a 21:00 horas
equipo 3	1 Coordinadora y 8 voluntarias/os	Martes y jueves	De 10:00 a 16:00 horas
equipo 4	1 Coordinadora y 8 voluntarias/os	Martes y jueves	De 16:00 a 10:00 horas

Las franjas horarias de atención de cada voluntaria/o eran de dos horas, por lo que la atención se distribuía de dos horas en dos horas abarcando la totalidad del horario, es decir, de 9:00 a 21:00 horas.

Para el adecuado abordaje de la intervención fue necesario articular una metodología de coordinación que facilitara la comunicación entre todas las partes y así abordar todas aquellas cuestiones e incidencias a resolver. Para ello, además de los contactos habituales (por teléfono y/o correo electrónico) se fijaban reuniones periódicas online entre las partes:

- Reuniones semanales de Dirección-Gerencia. Gestión Técnica del CTSCV con las cuatro coordinadoras de equipo.
- Reuniones de Comisión Rectora con Dirección-Gerencia.
- Reuniones del Colegio con la Comunidad de Madrid.
- Reuniones semanales de

Coordinadoras con su equipo de voluntarios/as.

El esquema del procedimiento de atención:

1. Atención y respuesta a la llamada por el/la voluntaria/o a través de la plataforma instalada previamente en su ordenador (herramienta masvoz). A cada trabajador/a social al conectarse en su turno de dos horas le entraban automáticamente las llamadas en el ordenador para ser atendidas.

En la llamada el/la voluntario/a:
- Informaba sobre la protección de datos.

- Registraba los datos de la persona atendida, inicialmente a través de una "Ficha de recogida de datos" y posteriormente a través de un formulario habilitado al efecto, en los que se tipificaba la demanda formulada y se especificaba la respuesta facilitada. La atención se tipificaba en base a:

- Salud: servicios sanitarios.

- Farmacia: obtención y reparto medicamentos.
- Orientación laboral.
- Psicología: orientación, autoayuda..
- Educación: apoyo escolar, material educativo...etc.
- Inmigración/refugiados.
- Alimentación: comedores sociales, reparto y petición comida.
- Recursos habitacionales: vivienda, alojamiento.
- Asesoramiento jurídico.
- Facilitaba la respuesta proporcionando la información sobre el recurso o recursos de la base de datos y realizaba el apoyo y acompañamiento emocional, en caso de ser necesario.

2. De forma transversal durante toda la jornada de atención se realizaba acompañamiento y apoyo de la intervención por parte de las coordinadoras al equipo de voluntarios/as en cada turno de mañana o tarde.

3. Registro cuantitativo. Al finalizar el turno se facilitaba el número de



atenciones realizadas a cada coordinador/a, quién a su vez enviaba un registro semanal cuantitativo de atención al Colegio.

Resultados de la intervención desarrollada

La intervención del CTSV se desarrolló durante 18 días, con 216 horas de atención al servicio de la ciudadanía de la Comunidad de Madrid. En este periodo se atendieron por parte de las y los voluntarias/os del CTSV un total de 1.4449 llamadas, que ha supuesto un 28% de la atención total del teléfono. De las cuales, las principales informaciones a las que se dio

respuesta fueron en materia de alimentos, prestaciones económicas, y en menor medida se atendieron demandas sobre recursos habitacionales, orientación laboral, asesoría jurídica, inmigración, etc.

Desactivación: la intervención se desactivó el 8 de mayo motivada por haberse superado la fase de colapso de la emergencia con el descenso significativo del número de llamadas que se recibían y con la incorporación de profesionales propias al servicio de la Comunidad de Madrid.



Algunos/as de los voluntarios/as durante la activación en el número de atención social de Comunidad de Madrid

FASE POST EMERGENCIA



Sesión de cuidados profesional

Sesión de cuidado profesional

El 21 de mayo, se organizó una sesión enmarcada en el Servicio CuidaTS del Colegio y dirigida al cuidado de las y los voluntarias/os con el objetivo de “cuidar al/la que cuida” y aliviar la posible carga emocional y el estrés que pudieron vivenciarse y acumularse por las características de la intervención desarrollada (altos niveles de angustia de las personas atendidas, volumen de llamadas, etc.), así como el peculiar contexto en el que se ha producido (confinamiento, trabajo, familia, etc.).

Esta sesión fue impartida por la colegiada Cristina Ramón Callejo especializada en Coaching y en Inteligencia Emocional.

Encuentro virtual de cierre de la intervención

El 16 de junio el colegio organizó este encuentro con la participación

de Comisión Rectora, Dirección Gerencia, coordinadoras y los voluntarios/as.

En este espacio creado a modo de cierre de la intervención, se contó la experiencia vivenciada en primera persona al mismo tiempo que se puso cara al resto de equipos y compañeras/os que habían participado desde otros equipos. Fue un espacio cargado de reflexiones, ejemplos, anécdotas, aprendizajes en los que se puso en valor el trabajo en equipo y en el que desde la Comisión Rectora se agradeció la importante labor desarrollada, así como la implicación y el compromiso de cada una/o de las y los voluntarias/os del CTSV.

Documentación remitida a cada voluntario/a:

- Carta institucional de la Comisión Rectora del CTSV, agradeciendo y poniendo en valor el buen trabajo

realizado.

- Certificación de la actuación desarrollada en cada servicio y remitida de forma nominativa a cada voluntaria/o.

Evaluación de la actuación del CTSV

Método de evaluación

- Formularios remitidos a las/os 36 voluntarias/os.

- Reunión virtual, el 5 de mayo, de Comisión Rectora, Dirección-Gerencia y Gestión Técnica del CTSV con las cuatro coordinadoras de los equipos de voluntarias/os.



CONCLUSIONES Y REFLEXIONES SOBRE LA INTERVENCIÓN

De la propia intervención, de la evaluación y de los espacios de coordinación se extraen algunas conclusiones a modo de reflexión que es importante señalar y que reforzarán las intervenciones futuras que se desarrollen desde el CTSV del Colegio.

Destacamos en primer lugar la gran disponibilidad de la colegiatura al recibir multitud de ofrecimientos para intervenir en esta emergencia, para pasar a detallar algunas reflexiones en torno a las siguientes cuestiones:

En cuanto al contexto y características de la emergencia

- Se ha tratado de una emergencia con características muy concretas que ha requerido articular respuestas no contempladas en los procedimientos y protocolos de las Administraciones Públicas, ni en el protocolo interno de actuación del CTSV.

- El voluntariado se ha proporcionado desde un contexto muy diferente al de otras emergencias, con un estado de alarma, confinamiento que ha supuesto cierta "soledad" en la intervención, por la falta de contacto físico con el resto de las/os compañeras/os, coordinadoras/es.

- En esta emergencia no se han visto afectados/as las/os propios integrantes del CTSVn, hecho que ha limitado su participación en muchos

casos por diversos motivos: encontrarse atendiendo a la emergencia desde su propio trabajo (principalmente en el ámbito sanitario, geriátrico y de servicios sociales, etc.), afectación directa del virus (a ellas/os o a sus familiares), cargas familiares por confirmamiento, etc.

Estas circunstancias han requerido la incorporación extraordinaria de ocho voluntarias/os al CTSV para ajustar la respuesta de activación.

En cuanto a la organización del servicio

- Importante capacidad de respuesta en la adaptación a las nuevas circunstancias, con la creación de nuevos protocolos, procedimientos, modelos, etc. que se ajustaran a la realidad de la intervención.

- Se ha actuado desde la premisa de protección y cuidado hacia las y los voluntarias/os con una tipología de intervención no presencial para evitar cualquier tipo de riesgo.

- Se ha puesto en valor la actuación desarrollada desde un marco organizativo, como es el Colegio, con una metodología propia de trabajo necesaria para el buen funcionamiento del servicio prestado.

En este sentido destacamos:

- La creación de equipos de actuación con una coordinadora de referencia en cada uno de ellos, que ha acompañado, apoyado y guiado la intervención de cada voluntario/a.

- La comunicación e interlocución única con la administración pública.

- El desarrollo de una actuación bajo los mismos criterios y procedimientos.

- La coordinación y comunicación continua entre todas/os las/os agentes y las/os profesionales implicados (Comisión rectora, Dirección, Administración, Coordinadoras, CTSV, etc.).

- Se ha valorado como un punto fuerte el acotar los turnos de intervención de la línea 900 444 555 a dos horas para evitar el desgaste por la intensidad del número y tipología de llamadas.

- Se ha valorado como mejorable el haber contado con algo más de tiempo desde la activación hasta el inicio de la intervención, para familiarizarse con las guías de recursos, la plataforma de llamadas, etc.

- Se echó en falta que las guías de recursos proporcionadas por la Comunidad de Madrid estuvieran mejor estructuradas y fueran más fáciles de manejar, además de más completas y actualizadas.



- Se han valorado muy positivamente las acciones de cuidado hacia las y los voluntarias/os en los diferentes momentos, durante la intervención, con el acompañamiento y apoyo continuado de las coordinadoras, y tras la intervención, con el desarrollado de la sesión CuidaTS.

- En la evaluación se ha, indicado varias dificultades técnicas generadas por la plataforma “masvoz” con cortes y pérdida de algunas llamadas.

En cuanto a la intervención y el servicio prestado a la ciudadanía

- La difusión inicial que se realizó del servicio prestado a través de la línea telefónica 900 444 555 generó en la ciudadanía unas expectativas no ajustadas a la realidad de lo que se ofrecía.

- Excesivo requerimiento de datos personales requeridos a las personas atendidas para su registro, que dificultaban la atención que se prestaba.

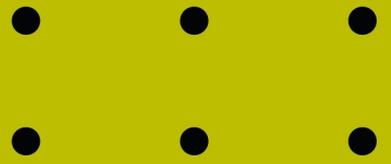
- Un buen servicio para las personas que no conocían los recursos y estaban fuera del sistema de servicios sociales, pero de menos utilidad para la ciudadanía que ya los conocía y ya habían realizado un contacto previo con servicios sociales, por lo que esperaban una respuesta diferente.

- Algunas/os de las y los voluntarias/os echaron en falta el haber realizado seguimientos de las atenciones más complicadas.

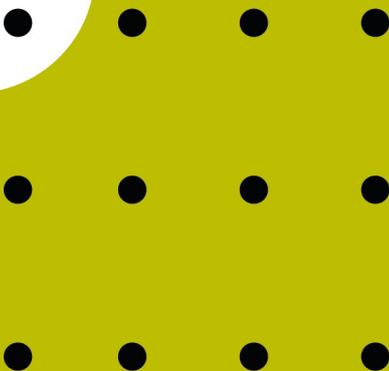
- Se pone en valor la calidad y calidez de cada una de las atenciones realizadas.

En cuanto a nuestro papel como trabajadoras/es sociales

- Se ha puesto en valor el que las llamadas fueran atendidas por profesionales del Trabajo Social, aportando valor en la atención prestada, con un mayor conocimiento de información y recursos, con habilidades y herramientas para la comunicación y el apoyo emocional, etc.



colegio oficial trabajo social



Colegio Oficial de Trabajo Social de Madrid
C/Evaristo San Miguel, 4
28008 Madrid

www.comtrabajosocial.com

