

ENCUENTRO DEIA: SERVICIOS SOCIALES Y DEPENDENCIA →



Kontxi Claver, Itziar Ceballos, Karmele Acedo y Rosa Montalbán participaron en el encuentro organizado por DEIA. Fotos: Jose Sampetro

La pandemia provocada por el covid-19 ha resaltado la importancia de los Servicios Sociales y la Dependencia y se han posicionado más, si cabe, en el centro del bienestar social general que debe primar en las sociedades avanzadas

Un reportaje de I. Ugarte

Servicios Sociales y Dependencia, pilares esenciales que plantan cara a las adversidades

SON sin duda uno de los pilares del bienestar social dentro de las sociedades avanzadas; los Servicios Sociales y la Dependencia son hoy, si cabe, más importantes que nunca, o al menos deben ser reconocidos en ese sentido. En medio de una pandemia como la provocada por el covid-19, la atención a las personas se ha vuelto una necesidad a la que se debe dar respuesta desde diferentes ámbitos.

Y es que la atención a las personas en situación de exclusión, con problemas psicológicos o con cierto grado de dependencia es un reto de la sociedad actual, que se ha visto acrecentado durante estos meses. Las duras consecuencias provocadas por el covid han puesto sobre el alambre muchos de estos servicios, que han visto como el trabajo realizado por las y los trabajadores de todos estos servicios y recursos han dado respuesta a una situación que en muchas ocasiones ha sobrepasado lo que hasta ahora se conocía.

Para abordar lo que ha supuesto la pandemia en los Servicios Sociales, resaltar su importancia y hacerse eco de algunas de las amenazas, retos y oportunidades que ofrece la actual tesitura, DEIA invitó al Encuentro DEIA Mesa de Expertas Servicios Sociales y Dependencia a Kontxi Claver, directora de Acción Social del Ayuntamiento de Bilbao; Itziar Ceballos, gerente de la Asociación vizcaína de familias y personas con enfermedad mental (AVIFES); Karmele Acedo, gerente del Grupo Servicios Sociales Integrados (SSI); y Rosa Montalbán, directora de la Residencia Albiz Santiago Llanos, del Grupo

ENCUENTRO DEIA: SERVICIOS SOCIALES Y DEPENDENCIA →



Babesten. Las cuatro participantes en el encuentro coinciden en que ha faltado una mayor visibilización de la labor de esos servicios, no tanto en referencia al reconocimiento por su trabajo durante la pandemia, sino por la falta de una visión más global en la sociedad, de la importancia de mantener esa labor tan importante para tantas personas. Además, pusieron sobre la mesa amenazas como las consecuencias para la salud mental.

La directora de Acción Social del Ayuntamiento de Bilbao quiso hacer alusión a la segunda ola, ya que para las cuatro participantes, en sus ámbitos no se trata tanto de olas, "pero sí que creo que contamos con una experiencia tras estos meses y estamos más preparadas que al comienzo. Desde los Servicios Sociales municipales así lo vemos". Claver pone en valor que "contamos con unidades de base que están atendiendo, somos servicios esenciales y hemos estado ahí. Es verdad que la intervención directa es necesaria y eso hay que ponerlo encima de la mesa".

Desde el Área de Acción Social, eso ha supuesto "reforzar el número de educadores que trabajan en la calle, personas que atienden a familias, a mujeres, etc. Subrayaría la buena práctica de la colaboración institucional, la colaboración público-privada en este ámbito que es tan importante". Pero las necesidades están ahí y "esto nos tiene que dar pie a continuar con este trabajo que en Bilbao ya veníamos haciendo. No quiere decir que no tengamos que seguir mejorando, porque si se produjeran más medidas, tendríamos que estar ahí, y manteniendo las necesidades

"Es vital que las personas con enfermedad mental no se salgan de ese circuito de atención"

ITZIAR CEBALLOS
Gerente de AVIFES

"Creo que es muy importante atender ese hastío, sobre todo en personas mayores"

KARMELE ACEDO
Gerente del Grupo SSI

"Estamos atendiendo otros perfiles que antes nunca habían acudido a una trabajadora social"

KONTXI CLAVER
Dir. de Acción Social del Ayto. de Bilbao

"El miedo está haciendo que muchas personas no se acerquen a servicios que pueden necesitar"

ROSA MONTALBÁN
Directora de la Residencia Albiz

básicas, atendiendo el tema de la soledad en personas mayores, etc."

Itziar Ceballos, gerente de AVIFES deja claro que en la considerada segunda ola, en los Servicios Sociales "hay un menor impacto, pero se debe explicar bien". Al principio se tuvieron que cerrar muchos servicios, "como la red de centros de día. Hubo que hacer muchos cambios y adaptarse casi sin tiempo y en medio de una incertidumbre muy grande". Ahora, por el momento "continuamos con todo abierto y por eso podemos decir que está siendo menos duro, está teniendo menos impacto en ese sentido". En su caso, continúa, "no hablaríamos de primera y segunda ola, sino de una situación continua en la que las personas están necesitando apoyo desde el principio y hasta hoy en día".

Algo imprescindible para trabajar

en condiciones ha sido, según Ceballos, que "además de que hemos aprendido muchas cosas, es muy importante que ha habido EPIs, que fue un problema muy grande al principio. Karmele Acedo, gerente del Grupo SSI recuerda que "desde el primer día en que comenzó el confinamiento estábamos ahí, dijimos que estábamos para eso, para ayudar y no para salir corriendo. Fue duro, faltaban equipos, se ha tenido que hacer mucho trabajo con los equipos humanos, había miedo y ahora vamos a lidiar con otra situación".

En esta ocasión, "creo que es muy importante atender ese hastío, sobre todo en personas mayores. Para este colectivo, una limitación ahora puede suponer renunciar a algo de por vida. Estamos viendo que hay muchas personas mayores que se

han quedado en casa y están perdiendo lo poco que solían hacer". En el caso de Rosa Montalbán, directora de una de las residencias del Grupo Babesten, "en el ámbito residencial podemos decir que seguimos en la primera ola, no nos hemos bajado. Ha sido una tensión constante que hemos podido relajar un poco estos meses anteriores. Estamos en un nivel de trabajar al 150%, de atender a las personas usuarias porque están perdiendo muchas cosas; afectividad, por la ausencia de las familias, la posibilidad de salir a la calle quienes son un poco más autónomos, personas con perfil de enfermedad mental...". Lo que se ha vivido hace unos meses "ha supuesto una merma muy importante y hay gente que va a perder ciertas cosas que nunca más van a poder recuperar".

VISIBILIZACIÓN Importante también es la visibilización del ámbito de los Servicios Sociales. "Se ha echado en falta una visibilización contundente y clara de la labor que están haciendo todos los agentes que trabajan en este campo. Lo hemos echado de menos en decretos, en normativas, etc. Siempre trabajamos muy pegados a la realidad y a la atención directa, muchas entidades nacimos con esa esencia, para estar cuando no se está", apunta Ceballos.

Sin embargo, en tono positivo destaca que "hay gente que antes creía que los servicios sociales no tenían que ver con la ciudadanía en general, y ahora se han dado cuenta de que sí, y que eso provee de mucha ayuda y acompañamiento a tantas y tantas personas que lo necesitan". Por eso

creo que la labor en este ámbito y en el de la dependencia necesitan más visibilidad en ese sentido.

Para Acedo ocurre exactamente eso. Durante el confinamiento, "muchos días salías a la calle y estábamos muchas personas de servicios sociales. Faltó reconocimiento, a pesar de que algunas instituciones, como en Bilbao, donde el alcalde mandó una carta agradeciendo esa labor, se nos ha apoyado. Es importante hablar de Sanidad, claro que sí, pero también es importante hablar de atención, ya que estamos apuntalando situaciones muy frágiles e invisibles. Estamos movilizándolo a muchas personas, acompañando...", añade.

Desde el Ayuntamiento, Claver pone en valor ese trabajo y la importancia de los Servicios Sociales. "Las trabajadoras y trabajadores de Acción Social lo han dado todo. Hay que subrayar ese trabajo y ponerlo en valor. Toda esa intensa labor, unida a la sensación de cansancio, es complicado gestionarlo. Las dificultades se han ido superando porque han estado al pie del cañón, hay una gran vocación y seguiremos apoyando esas necesidades que vayan surgiendo".

También Montalbán apunta en esa misma dirección. En relación a la imagen, "en el ámbito de las residencias nos hemos sentido denostados. Falta reconocimiento social, pero es que además ha habido una especie de culpabilización. Claro que ha muerto gente, como en casas, en los hospitales... Tenemos que contar que

ENCUENTRO DEIA: SERVICIOS SOCIALES Y DEPENDENCIA →

> VIENE DE PÁGINA 13

en las residencias se han curado muchas más personas de las que han fallecido. Esa imagen ha sido muy negativa, y hay que dejar claro que se les ha atendido sin descanso porque esas personas nos importan mucho”.

MIEDO Y SOLEDAD Para Montalbán, hay que dejar claro que “entre la gente mayor, que es usuaria principal del servicio de ayuda a domicilio, hay muchos que están solos, que viven solos y que se han pasado el anterior confinamiento solos, lo cual ha provocado que ya hayan perdido mucho. Es decir, han dejado de lado costumbres que tenían, alguna rutina importante en la que podían socializar de algún modo. Y eso habiendo sido además, los más cumplidores. A eso hay que añadirle “el miedo de muchas personas que está provocando que no se acerquen a determinados servicios que podrían estar necesitando”.

Para Acedo es exactamente lo que está ocurriendo. “En dependencia hay un término que habla de exceso de dependencia. Es más dependencia percibida de la que tiene esa persona en realidad. Ahora, lo que hay, es un exceso de miedo, de precaución. Es decir, hay que ser riguroso, tener cuidado, claro, pero si seguimos metiendo tanto miedo, la gente va a renunciar a cosas que puede no recuperar nunca. Las asociaciones se han dotado de la seguridad suficiente y son seguras. Hay que ser capaz de lanzar mensajes de tranquilidad y facilitadores para que la vida siga, con las medidas necesarias, claro”.

Desde hace años que gestionan el programa Nagusi Kafegunean, y “el otro día dudábamos de poder hacerlo, consultamos con el Área de Acción Social y las medidas están garantizadas, porque son grupos de cinco personas. Las personas mayores en este caso dijeron, claro que salimos a disfrutar de ese rato. Los gerontólogos ya están avisando del retroceso de las capacidades cognitivas y funcionales, y la gente puede salir muy mal de todo esto. Un fracaso de esta nueva etapa sería generar más miedo entre personas vulnerables que van a perder una oportunidad que no la van a poder recuperar.

En palabras de Ceballos, entre las personas que tienen algún tipo de enfermedad mental, también es peligroso que se les deje sin atención presencial en ciertos servicios. “Es vital que no se salgan de ese circuito de atención. Hay que entender el contexto pasado, donde las personas con enfermedad mental eran apartadas y recluidas. El trabajo tan importante que se ha hecho para que estas personas estuvieran dentro de la comunidad ha sido enorme, y no queremos volver a esa situación”.

La realidad en este tiempo es que “todo ese trabajo, esos valores de relación e interacción, todo eso podía saltar por los aires. Lo que vimos es que había que enfrentar esa realidad, y teníamos que estar presentes en las vidas de esas personas. En la desescalada nuestra prioridad era abrir los

“Se pusieron en marcha programas a los que es importante darles una continuidad”

KONTXI CLAVER
Dir. de Acción Social del Ayto. de Bilbao

“Tenemos que intentar levantar a los colectivos que siempre sufren lo peor de cada crisis”

ROSA MONTALBÁN
Directora de la Residencia Albiz

“Había muchas situaciones que estaban cubiertas pero han aflorado otras”

KARMELE ACEDO
Gerente del Grupo SSI

“Hemos interiorizado lo aprendido. La red de servicios y ayuda sale reforzada”

ITZIAR CEBALLOS
Gerente de AVIFES

centros de día, porque lo necesitan. Eso fue clave para mostrar confianza, empezamos a hacer la orientación presencial, y como asociaciones creo que debemos ser contundentes en esto: de acuerdo, adaptándonos a la situación, pero no renunciemos a nuestro nivel de actividad. Si queremos que todo esto continúe, y en la situación actual, se necesitan más recursos. Las organizaciones lo están poniendo todo encima de la mesa, están haciendo muchos esfuerzos, y necesitan apoyo de las instituciones.

Claver explica que “desde luego nos ha sacado de nuestra zona de confort, por decirlo de alguna manera. En nuestro caso el Ayuntamiento ha puesto medios, como el programa Bilbao Aurrera, que dota de instrumentos y permite llevar a cabo acciones concretas para las necesidades que se plantean. Es verdad que estamos atendiendo a otros perfiles que antes nunca habían acudido a una trabajadora social y ahora muchas personas se han tenido que ver en esas circunstancias”. Con respecto a la salud mental y el deterioro, “es algo muy importante y habrá que trabajar para dar soluciones”.

En relación a los nuevos perfiles que solicitan ayuda, Ceballos añade además, que “tenemos muchas llamadas y creo que va a haber una oleada de problemas mentales brutal. La sociedad y las instituciones no lo han inte-



Kontxi Claver. Fotos: Jose Sampedro



Itziar Ceballos.

riorizado, y nosotras lo estamos viendo en primera línea. Gente que no había venido nunca, están acudiendo a nosotras, tenemos una lista de espera en centros de día que no teníamos desde hace cinco años... A partir de ahora llegan estados depresivos y muchos problemas de angustia y ansiedad. Esto en las personas mayores se incrementa, porque tienen más riesgo de sufrir depresiones.

La conclusión general ante este tipo de problemática es que “la salud mental debe ser también tomada en serio y estar en primera línea”, porque hay mucho trabajo por detrás que “en pocos meses puede perderse, y eso llevaría a una situación extrema a muchas personas”. Entre los retos a corto plazo, coinciden en una mayor digitalización en el sector. Pero el reto tecnológico debe ir de la mano del reto social. Acedo recalca la importancia de contar con la tecnología por ejemplo para “tratar toda la información que tenemos, que es mucha”. También se debe hacer llegar “una tecnología sencilla para que las personas mayores estén bien conectadas para

según qué necesidades tengan. Es decir, el reto tecnológico es grande, pero debe ir unido al reto social”. Claver apunta hacia la brecha digital, a la que se le ha dado respuesta “por el trabajo previo que se había hecho, por parte de educadores, etc. Hay que combinar, lo presencial es lo más importante, pero vemos la necesidad de ir avanzando también en ese sentido porque puede ayudar”. Ceballos por su parte asegura que “llegar a ciertas personas no es fácil a través de las nuevas tecnologías. A nosotras nos ha salvado el correo ordinario, porque hemos mandado muchos materiales.. Hay que solucionar esos problemas, y tiene mucho que ver con el nivel de recursos, porque hay mucha gente que no se lo puede permitir. Tenemos que trabajar las dos patas, es decir, lo digital pero siendo proactivos para que esa tecnología evolucione en el ámbito de lo social”. Montalbán cree que “cuando atiendes a gente vulnerable, con patologías físicas o mentales, la parte presencial no se puede obviar. La comunicación no verbal a distancia es un muro. El estar

VOCACIÓN

● **Labor incansable.** Las cuatro participantes coinciden en que gran parte del duro trabajo en una época en la que se han multiplicado las tareas, ha salido adelante gracias a la vocación que existe dentro del colectivo que trabaja en estos ámbitos. Tal y como apunta Rosa Montalbán, a pesar del “desgaste importante, se mantiene porque hay vocación de servicio y se aprecia a la gente que se atiende”. Lo mismo opina Itziar Ceballos, puesto que “todas las personas en Servicios Sociales tienen una gran vocación de servicio a los demás, de estar ahí y sobre todo de una forma presencial. En la actual situación nosotras decimos que no se deben cerrar este tipo de servicios, todo nuestro esfuerzo y energía es estar presentes”.

ENCUENTRO DEIA: SERVICIOS SOCIALES Y DEPENDENCIA



Karme Acedo.



Rosa Montalbán.

ahí, la cercanía física, siempre da una información que de la otra manera es imposible hacer llegar". Por eso hay que utilizarla en los casos y aspectos "en los que puede ser de gran utilidad".

UNA OPORTUNIDAD Pero de todo lo vivido durante estos meses y de lo que puede llegar también hacen lecturas positivas y surgen oportunidades. Así, para Ceballos, "no debemos hablar en términos de perpetuidad, es algo excepcional y muy difícil, pero vamos a pasarlo. Nosotras hemos sacado muchos aprendizajes, viendo debilidades y fortalezas. Esto queda ahí y hemos interiorizado todo lo aprendido. El valor manifestado por los usuarios y las familias, de lo que significa para ellos toda la red de apoyo, ha sido increíble. Valoras mucho lo que estábamos activando y trabajando. La red de servicios sale reforzada".

Claver pone en valor el trabajo de las 900 personas vinculadas al Área de Acción Social del Ayuntamiento. "Creo que a nivel municipal la oportunidad es que tenemos el reconocimiento de asociaciones especializa-

das, si bien siempre se puede mejorar. Nos miran desde otros lugares y países como ejemplo, y eso nos tiene que animar a seguir trabajando en esa misma línea. Dentro de la exclusión social se ha continuado con proyectos que comenzaron en el estado de alarma y eso es algo muy importante, darles continuidad. Creo que nos ha dado una oportunidad de aprender y eso lo vamos a utilizar a largo plazo".

Aceto, por su parte, destaca que "había muchas situaciones graves que estaban cubiertas, pero han aflorado situaciones que no se conocían y esto nos va a dar muchas pistas. Vamos a aprovechar las actuaciones que se han podido llevar a cabo para darles continuidad". Montalbán lanza un mensaje de cara al deber que "tenemos de intentar levantar a los colectivos y personas que siempre sufren lo peor de cada crisis y problemas que tenemos como sociedad. Me quedo con la labor de todas las personas que lo dan todo por las demás". ●

PONENTES

"NO SE NOS DEBEN OLVIDAR TODOS LOS APRENDIZAJES"

●●● **Red de seguridad.** Kontxi Claver asegura que los Servicios Sociales es la red de seguridad para la ciudadanía más vulnerable. "Si antes la atención era importante, hoy lo es más. Tenemos el reto de la Dependencia, contamos con unos servicios municipales fuertes, pero seguiremos mejorándolos y adecuándolos a las realidades que nos toca vivir. Es importante incidir en la inter-

vención más el acompañamiento y ahí nos vamos a encontrar con todas las asociaciones". También destaca que "los y las trabajadoras han estado de forma presencial y siguen estando. Primamos la atención porque lo que supone dejar de atender a alguien que tiene una cita con una trabajadora social

"Es importante el equilibrio entre la cobertura de las necesidades más básicas y medidas a medio-largo plazo"

KONTXI CLAVER
Dir. de Acción Social del Ayto. de Bilbao

"LA SALUD INCLUYE LO PSICOLÓGICO, LO EMOCIONAL"

●●● **Concepción de la salud.** Para Karme Acedo, la salud mental no debe quedar en un segundo plano como lo ha hecho en muchas ocasiones. Esto suele ser así porque "depende de la concepción que hay de la salud. Pero hay que decir que esta incluye la salud psicológica, la emocional". Por eso debe haber "un concepto mucho más integral. Nuestro sector da la talla cuando llegan los grandes retos, por eso no

debemos ni podemos tirar los valores que tanto hemos trabajado y luchado por la ventana". Con uno de sus programas, Bizkaia Saretu, "lo primero que hemos sacado en claro es que muchos mayores han reducido autonomía, a veces los hijos e hijas han tomado muchas decisiones por ellos, con buena

"Se debe empoderar a los mayores, escucharles, sus capacidades deben quedar íntegras"

KARMELE ACEDO
Gerente del Grupo SSI

"SE DEBEN ATENDER LOS PROBLEMAS DE SALUD MENTAL"

●●● **No parar.** Para Itziar Ceballos, es importante que no se vuelvan a cerrar determinados servicios. "Se habla mucho del cuidado de la salud, pero es que el cuidado es evitar la soledad, hacerles ver que son importantes en nuestra familia y que los queremos, y eso no lo vi reflejado en la normativa. Es decir, que tu podías ir a hacerle la compra a un familiar que lo necesitara pero no podías decir que ibas a ver a tu madre, que

necesitaba saber que estaba ahí, que necesitaba hablar con alguien y saber que es muy importante en nuestra familia y que no la vamos a dejar sola. Eso también es cuidar y de eso no se está hablando".

Ceballos pone el foco además en que "es importante no parar. Más allá de los centros de día. Nosotras tenemos muchas iniciativas comu-

"Nos hemos dado cuenta de que esto va a durar meses y no se debe dejar de lado la atención presencial"

ITZIAR CEBALLOS
Gerente de AVIFES

"A VECES SE ANULA LA VOLUNTAD DE LAS PERSONAS MAYORES"

●●● **Hasta donde puedan.** Para Rosa Montalbán no se debe "anular la voluntad de las personas mayores, y muchas veces, sus familias, a pesar de tener buenas intenciones, lo hacen. "Nosotras planteamos que aunque es cierto que a veces hay mayores que no pueden decidir en todas las facetas de su vida, sí deben hacerlo hasta un punto, y eso debe ser así". Esto va unido a su vez con un tema en el que inciden las partici-

pantes, y es el miedo, que "está provocando que haya gente que se esté quedando en casa cuando igual necesita este u otro recurso, y ahora hay cierto miedo a ir a una residencia o a un centro de día. Puede haber un freno a hacer uso de un recurso en determinada situación que se pueda necesitar, y eso tampoco está siendo bueno,

"Para la comunicación no verbal, cuando se atiende a una persona a distancia es como un muro"

ROSA MONTALBÁN
Directora de la Residencia Albiz

puede ser muy importante. Somos esenciales y estoy de acuerdo, por mi experiencia, que hay que buscar soluciones para poder atender a las personas presencialmente, con las medidas de seguridad necesarias en estos momentos". De lo vivido, que queda con que "es importante que no se nos olviden los aprendizajes, porque es verdad que esto va a durar y debemos poner las luces largas, mirar a largo plazo. Siempre poniendo el equilibrio entre la cobertura de las necesidades básicas y las medidas a medio-largo plazo que supongan el recuperar esa intervención desde lo comunitario".

intención, pero no siempre acertadas. Se ha infantilizado el discurso...". Según Acedo, cabe preguntarse si nos importan "la bioética, el escuchar y empoderar a los mayores, porque no pueden ser palabras huecas. Las personas mayores deben poder decidir, sus capacidades deben quedar íntegras. Nosotras tenemos un programa de salidas, de excursiones, y eso también es salud, no son caprichos. Hay muchas cosas que en este tiempo se han perdido pero son recuperables, sin embargo, la red que muchos mayores han perdido, amigos o costumbres, pueden perderlas para siempre".

nitarias de participación, acompañamiento a gente que vive sola (enfermedad mental), actividades de ocio... Es muy importante toda esa ayuda presencial para las personas con enfermedad mental. Además eran nuestro valor, flexibilizar, abrirnos más a las personas, tener más relación, estar más en la calle, y eso hay que recuperarlo. Creo que instituciones y asociaciones nos hemos hecho a la idea de que esto va a durar meses, va para largo y hay que seguir haciendo, no se debe parar, no dar pasos atrás. Es vital atender la salud mental, porque vienen muchos problemas en estos próximos meses".

porque hay gente que está muy sola y necesitada en ese sentido". Tampoco pasa por alto Montalbán el tema de la atención presencial, que en su sector "es algo irrenunciable. Cuando atiendes a gente vulnerable, con patologías físicas o mentales, la parte presencial no se puede obviar. La comunicación no verbal con la distancia supone un muro. El estar con ellos, la cercanía física, siempre da una información que de la otra manera es imposible que llegue a esa persona". Por eso, "aunque la tecnología está muy bien y ayuda en algunos casos, con ciertos perfiles y sectores no se puede dejar de estar ahí".