Casi ocho millones de personas necesitaron apoyo institucional en 2009

EL PAÍS / **CARMEN MORÁN** - *Madrid* - 08/08/2011 | Los responsables de los servicios sociales municipales lo vienen detectando año tras año, desde que empezó la crisis: la gente que llama a sus puertas se ha ido multiplicando. En 2008, los servicios sociales, el cuarto pilar del Estado de bienestar, atendieron a 5.802.674 personas, una cifra que en los años precedentes había crecido a un ritmo entre el 7% y el 15%. Los últimos datos que las comunidades han remitido al Gobierno, a los que ha tenido acceso este periódico, corresponden a 2009 y han hecho saltar el porcentaje hasta el 36%: casi ocho millones de usuarios pidieron información, ayuda o ambas cosas en los servicios sociales. No se incluyen los datos de Navarra ni del País Vasco.

Los mayores y las familias son los dos colectivos que más ayudas demandan y reciben. La infancia y los discapacitados copan el tercer y cuarto puesto en el total de los apoyos que se prestan.

El trabajador social de base (como el médico de familia) es la ventanilla de entrada de cada caso y su número de *pacientes* se ha elevado notablemente. Los algo más de 4.000 trabajadores tocan a unos 1.500 usuarios al año. Eso ralentiza el tiempo de espera o disminuye el horario de la consulta, lo mismo que en la sanidad. A ello hay que sumar los trámites de la Ley de la Dependencia, que también se gestionan en un primer momento en estas oficinas.

María José Redondas es trabajadora social en Viveiro, en la costa lucense. Dedica dos días de atención al público, de nueve a dos de la tarde. En el mismo tiempo antes pasaban por su oficina de ocho a 10 personas. Ahora no bajan de 15. "No se trata solo de asesorar. A esto hay que echarle mucho tiempo y también imaginación, para ayudarles a encontrar empleo", dice. Esas "tareas de acompañamiento" incluyen el estudio del caso, la valoración integral de la situación en la que se encuentran las familias, el diagnóstico, análisis de los recursos más adecuados, elaboración del proyecto de intervención y el seguimiento y evaluación. "Para todo ello tendríamos que realizar una o dos entrevistas personales y con mucha probabilidad una visita a domicilio, y más papeleo. Eso no se despacha en una consulta de 10 minutitos", asegura. También recuerda Redondas que hay que ponerse en contacto con otros departamentos, como salud, vivienda, educación...

"Y el desbordamiento de la atención primaria no lo es tanto por el volumen de personas solicitando ayuda, como por la práctica inexistencia de políticas protectoras decididas, ágiles y globales. Se ha avanzado algo en sistemas de garantía de renta básica como derecho de ciudadanía, pero de una manera insuficiente y dispersa. Que los servicios sociales públicos deriven muchas de estas situaciones a las ONG, por muy encomiable que sea su labor, es una situación que raya en lo vergonzoso para un Estado social moderno como pretende ser el nuestro", critica Luis Barriga, miembro de la Asociación Estatal de Directoras y Gerentes de Servicios Sociales.

La crisis está afectando a todos los profesionales de la intervención social, no solo a los trabajadores sociales, porque están desapareciendo algunos servicios que se gestionaban desde estos centros públicos a través de otras empresas. "Así que se puede decir que tenemos menos gente y más demanda, sí", lamenta la presidenta del Consejo de Trabajadores Sociales de España, Ana Lima. Confirma que hay ayudas que se derivan hacia las organizaciones benéficas, a ONG, y que las rentas básicas, el dinero que se le da a una persona que ya no tiene ningún otro apoyo económico, "están tardando entre tres meses y un año en llegar, dependiendo de las comunidades". Cuando eso ocurre se presta la ayuda de emergencia social, que se da de forma inmediata. "La demanda de estas ayudas se ha incrementado por lo menos un 80%", dice Lima. "Y apenas podemos cubrir la mitad de la demanda", asegura. Para ello hay un baremo. Las familias donde hay menores tienen prioridad, por ejemplo.

Para colmo, la financiación que destina el Gobierno para los servicios sociales básicos a través del llamado Plan Concertado, se ha recortado este año. Los siempre escasos 97 millones que se recibían se han visto rebajados en nueve. A estos presupuestos suman los suyos las comunidades y las corporaciones locales: en total se destinan más de 1.000 millones de euros.

Paro e hipoteca son las dos palabras que salen constantemente a relucir. "En una pareja, aunque uno tenga trabajo, si el otro lo pierde, con un solo sueldo o pagan la hipoteca o comen, una de dos. Y estar cobrando un salario se convierte en un obstáculo para obtener una ayuda de emergencia", reflexiona Ana Lima. "Tampoco es mejor salida la vuelta a la casa de los padres, algo que también está ocurriendo, porque, al cabo, se deterioran las relaciones familiares... Ya estamos recibiendo peticiones de ayuda para otra clase de intervención, porque se dan más casos de violencia, agresividad, conflictos domésticos. Todos esos casos los atienden otros profesionales, que también están perdiendo sus empleos por falta de recursos o bien se están haciendo cargo de ello los Ayuntamientos", sigue Lima.

El trabajo de los servicios sociales ha dado sus frutos. En 2008, según los datos oficiales, algo más de 18.000 personas consiguieron un empleo gracias a la mediación de estas oficinas.

Fuente: EL PAÍS / Carmen Morán