



**BIZKAIKO GIZARTE LANGINTZAREN
ELKARGO OFIZIALA**

**COLEGIO OFICIAL DE TRABAJO
SOCIAL DE BIZKAIA**

PROPUESTA DE PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN SOCIAL DEL COTSB ANTE LA SITUACIÓN ACTUAL DE ESTADO DE ALARMA POR COVID-19

Versión 1.0. del 28 de marzo de 2020

Bilbao, 28 de marzo de 2020



**BIZKAIKO GIZARTE LANGINTZAREN
ELKARGO OFIZIALA**

**COLEGIO OFICIAL DE TRABAJO
SOCIAL DE BIZKAIA**

Desde el Colegio Oficial de Trabajo Social de Bizkaia, la Junta de Gobierno queremos hacer llegar las medidas y propuestas que desde el Trabajo Social consideramos que son necesarias en el Sistema de Servicios Sociales para afrontar los efectos sociales de la pandemia que está provocando el virus COVID-19, y que está afectando y afectará en mayor medida en caso de no poner soluciones, a los grupos de población más vulnerables.

Aunque previamente el Gobierno comunicó su intención de decretar los Servicios Sociales como servicios esenciales, es tras la publicación de la [Orden](#) SND/295/2020, de 26 de marzo, por la que se adoptan medidas en materia de recursos humanos en el ámbito de los servicios sociales ante la situación de crisis ocasionada por el COVID-19, cuando se reconoce, por lo tanto, que el papel de los Servicios Sociales, y el de las profesionales del trabajo social, es fundamental frente a esta crisis, siendo el sistema prestador de acompañamiento, apoyo y gestión para la ciudadanía que cubra las necesidades sociales que destapa esta grave crisis sanitaria.

Consideramos importante que Servicios Sociales municipales y Acción Social de la Diputación Foral de Bizkaia promuevan medios para garantizar que la prestación de los Servicios Sociales y la atención a las personas y familias ya sea de manera presencial, o mediante la utilización de tecnologías por parte de los equipos profesionales (atención telefónica, sistemas de videoconferencia, etc), se pueda llevar a cabo. Respetando y propiciando siempre las medidas de seguridad sanitarias correspondientes, tanto para la ciudadanía como para las personas profesionales. Se debe dotar a los Centros de Servicios Sociales municipales o mancomunados, de los recursos necesarios, reforzando las plantillas en la medida que sea necesario y siempre que esto sea posible.

Es importante tener en cuenta que los y las profesionales ya están ejerciendo un papel imprescindible en el devenir social de esta crisis sanitaria, y que, de decretarse finalmente, el trabajo social, y los servicios sociales como profesión esencial, se flexibilizarán los criterios de contratación para favorecer que se lleven a cabo las medidas sociales necesarias previstas para garantizar el mayor bienestar social posible para el conjunto de la ciudadanía.

Teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto, desde el Colegio Oficial de Trabajo Social de Bizkaia, y en coordinación con otros Colegios profesionales, se ha hecho un análisis de las situaciones a las que se considera que habría que prestar especial interés, y desarrollar, siempre en la medida de lo posible, por las instituciones competentes en cada circunstancia.



**BIZKAIKO GIZARTE LANGINTZAREN
ELKARGO OFIZIALA**

**COLEGIO OFICIAL DE TRABAJO
SOCIAL DE BIZKAIA**

OBJETIVOS

A nivel general nos planteamos los siguientes:

- Detectar aquellas situaciones que por motivo del aislamiento supongan una situación de vulnerabilidad y, en consecuencia, se lleguen a dar necesidades básicas no cubiertas (compra de alimentos, realización de comidas, servicio de comida a domicilio, adquisición y toma de medicación...Proporcionar a la persona los recursos necesarios mediante la coordinación con las instituciones, entidades sociales y voluntariado.
- Proporcionar el apoyo psicosocial y emocional que permita el adecuado seguimiento del aislamiento y la prevención de situaciones que puedan no hacer viable el aislamiento.

Por su parte, mostramos los específicos:

- Ayudar a las personas afectadas y a sus familiares en el afrontamiento de la situación crítica y en el proceso de solución de problemas y necesidades de índole socio-sanitaria que acompañan a esta emergencia específica.
- Detectar y atender a personas en situación de riesgo social sanitario y/o desprotección
- Posibilitar procesos de continuidad de cuidados de las personas atendidas con carácter de urgencia, mediante la coordinación con dispositivos sanitarios y sociales.
- Contribuir a evitar fallecimientos en soledad.



**BIZKAIKO GIZARTE LANGINTZAREN
ELKARGO OFIZIALA**

**COLEGIO OFICIAL DE TRABAJO
SOCIAL DE BIZKAIA**

A continuación, pasamos a reseñar la batería de medidas que consideramos deben ser valoradas para implementarse con carácter de urgencia:

GUÍA DE SERVICIOS SOCIALES

- Colaboración de todas las entidades locales para que se 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, correo electrónico, servicios disponibles, etc... Todo ello para facilitar las actuaciones a las unidades hospitalarias y los centros de salud de atención primaria, a la ciudadanía y a los propios recursos sociales.
- Actualizar con la situación actual, la información sobre servicios, métodos de contacto, horarios, posibles personas de referencia, etc. para favorecer 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:

- Establecer y fortalecer, en la medida de lo posible, cauces de comunicación y coordinación entre los servicios sociales municipales y el Servicio de Atención a la Infancia y Adolescencia de la Diputación Foral. 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... 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: aumento de partidas económicas, en la medida de lo posible, de 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 municipales para que las familias que puedan gestionen sus propias compras y la alimentación.



**BIZKAIKO GIZARTE LANGINTZAREN
ELKARGO OFIZIALA**

**COLEGIO OFICIAL DE TRABAJO
SOCIAL DE BIZKAIA**

- Facilitar, en la medida de lo posible, el apoyo del 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 favorecer 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.

MAYORES Y DEPENDENCIA

- Activar, en la medida de lo posible, el servicio de ayuda a domicilio para todas aquellas personas dependientes que se encuentran en lista de espera y reforzar tanto el servicio de ayuda a domicilio como el servicio de teleasistencia con las medidas de protección personal y sanitaria necesarias.
- Facilitar la coordinación y comunicación con el servicio de adjudicación de plazas de emergencia social para personas mayores, ampliando, si es necesario, 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 y a los comedores sociales en los diferentes territorios de Bizkaia, 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 DE GARANTÍA DE INGRESOS

- Avisar a la ciudadanía 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 RGI.
- Agilizar la tramitación de los expedientes de RGI para las personas en situación de vulnerabilidad derivadas desde Servicios Sociales Municipales o mancomunados.



**BIZKAIKO GIZARTE LANGINTZAREN
ELKARGO OFIZIALA**

**COLEGIO OFICIAL DE TRABAJO
SOCIAL DE BIZKAIA**

- 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 RGI, 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 a fin de conocer aquellas zonas en las que hay personas sin hogar 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 personas sin hogar, ya que en ocasiones son su único dispositivo de referencia.
- Aumentar, en la medida de lo posible, el personal de los centros de atención a personas sin hogar y garantizar su seguridad personal, profesional, así como adecuada desinfección de los centros.

VIVIENDA

- Facilitar los trámites ordinarios para la solicitud de la PCV (Prestación Complementaria de Vivienda) a todas las personas que soliciten la RGI durante el estado de alarma y meses posteriores.

AYUDAS DE EMERGENCIA SOCIAL (AES)



**BIZKAIKO GIZARTE LANGINTZAREN
ELKARGO OFIZIALA**

**COLEGIO OFICIAL DE TRABAJO
SOCIAL DE BIZKAIA**

- Desde el Gobierno Vasco se ha promovido 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, en la medida de lo posible, el procedimiento administrativo de tramitación de las ayudas. 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 e-mail, se puede autorizar a que sea la trabajadora social con autorización la que lo solicite y gestione (validado por un documento cuando sea posible como un correo electrónico o llamada telefónica de la persona usuaria) aplazando la justificación, mediante declaración jurada firmada por la persona usuaria, al momento de finalización del estado de alarma.
- 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 o el de SATEVI: 900 840 111.
- 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 EL PERSONAL DE TRABAJO SOCIAL SANITARIO (CENTRO DE SALUD Y HOSPITAL)

- 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.



**BIZKAIKO GIZARTE LANGINTZAREN
ELKARGO OFIZIALA**

**COLEGIO OFICIAL DE TRABAJO
SOCIAL DE BIZKAIA**

- Garantizar la continuidad de cuidados a toda la ciudadanía y de todas las altas que se puedan producir por saturación de los centros hospitalarios.
- Establecer canales de coordinación entre trabajador/a social del centro de salud de atención primaria, en caso de que lo hubiere, y los Servicios Sociales en los casos de confinamiento por positividad, de personas en situación de vulnerabilidad, para garantizar la continuidad de sus cuidados y la atención a sus necesidades básicas

GENERAR REDES DE APOYO CIUDADANA

- El colectivo de Trabajo Social como profesionales de referencia pueden generar redes de apoyo ciudadana, que funcionen como soporte de apoyo a los grupos de voluntariado 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, así como a los grupos de Emergencia de los Colegios Profesionales.
- Generar un teléfono de información social para toda la ciudadanía, donde se informe sobre los recursos y prestaciones existentes y se ofrezca apoyos ante las posibles necesidades sociales derivadas de la situación actual.

PERSONAS CON DIVERSIDAD FUNCIONAL

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



**BIZKAIKO GIZARTE LANGINTZAREN
ELKARGO OFIZIALA**

**COLEGIO OFICIAL DE TRABAJO
SOCIAL DE BIZKAIA**

() Adaptación de Propuestas para Servicios Sociales del COTS de Madrid*