

Els Serveis Socials d'Amposta atenen un 45% més de casos en vuit mesos

Amposta Roser Regolf

Arreu de Catalunya, les persones responsables dels serveis socials han treballat a primera línia des que es va anunciar la pandèmia. Quan tothom estava a casa, la coordinadora de Serveis Socials a l'Ajuntament d'Amposta, Assumpta Eixarch, i el seu equip treballaven incansablement al costat de la policia, els sanitaris i les persones del consistori per a ajudar les persones que més malament ho estaven passant. Avui, 365 dies després, comencen a veure les coses amb una mica de perspectiva. **"Nosaltres hem estat treballant tota la pandèmia i ningú ens ha aplaudit"**, reblava Assumpta Eixarch, assumint el poc reconeixement que, molts cops, es brinda a la seua feina. Perquè si una cosa han fet a l'àrea bàsica de Serveis Socials d'Amposta ha estat treballar: si el març del 2020 tenien 1.600 expedients actius -casos en els quals s'ha treballat en l'últim any-, el novembre del 2020, en tenien 2.300. Xifres que signifiquen un augment de gairebé un 45% en només vuit mesos, que no s'hagueren pogut assumir si l'equip no s'hagués reorganitzat per a fer més feina sense augmentar els efectius.

Des del primer dia, a l'oficina del carrer Sant Roc d'Amposta es van dividir perquè hi hagués quatre persones que garantissin l'atenció presencial. Un cop passat l'estiu, es van separar en dos equips heterogenis; un teletreballava i l'altre atenia a la seu, canviant cada setmana els rols i descobrint una metodologia que els ha fet agilitzar processos. **"Abans de la**

pandèmia teníem una agenda presencial a 15 dies vista i, amb este nou mètode, qui truca rep resposta en una setmana", explicava Eixarch. Per a aconseguir-ho, diu que atenen menys de forma presencial i més de forma telefònica. **"Primer valorem el problema, per a saber si es pot resoldre telefònicament perquè és un tràmit; si és més complicat, o bé els donem cita o anem al domicili"**, deia la coordinadora.

Just este punt és important en els casos d'atenció a la infància, ja que Eixarch comentava que, mentre les escoles han estat tancades, el personal de serveis socials ha visitat moltes llars, amb l'excusa de portar els deures o ajudar els infants, per a veure l'entorn en el qual conviuen els xiquets i xiquetes quan no tenen a l'abast un espai segur com l'escola. **"Un cop vam començar a visitar més les llars vam adonar-nos que el treball socioeducatiu és més efectiu d'esta manera, així que és una de les mesures que ha arribat per a quedar-se"**, explicava.

Abans de la crisi del coronavirus, les treballadores i els treballadors socials només visitaven les cases per a dur a terme el Servei d'Atenció Domiciliària (SAD), una pràctica que ha seguit igual este any, tot i que segons la coordinadora hi ha hagut alguns casos que els han demanat que no anessen, bé perquè la família podia estar més pendent de la persona o per por del contagi. Cal posar sobre la taula que a Amposta hi ha més persones que fan ús de l'atenció domiciliària que a les residències de persones grans, per la qual cosa cada tre-



“Les mancances del sistema s'han fet més evidents durant la crisi sanitària”

Assumpta Eixarch
COORDINADORA DE SERVEIS SOCIALS AMPOSTA

balladora familiar ha d'atendre una mitjana de sis usuaris cada dia, segons deia la coordinadora de Serveis Socials, amb molt menys control que del que hi pot haver en un espai tancat com pot ser una residència. Així i tot, a Amposta cap treballadora s'ha contagiada en l'espai de treball ni s'ha hagut de confinar cap grup laboral de Serveis Socials.

MÉS POBRES I VIOLÈNCIA MASCLISTA Entre els casos que han augmentat considerablement hi ha els expedients de recursos de pobresa. Entre el maig i el juny de l'any passat, fins a 600 persones van acudir a entitats del tercer sector per a rebre aju-

da alimentària, fet que representa un 30% més de demanda que els mesos anteriors a la pandèmia. Entre les persones ateses n'hi ha algunes de les quals ja tenien constància, així com d'altres que s'han vist sense poder treballar per un EERTO o perquè eren autònoms i s'han quedat sense feina. **"Quan ens ve una persona no la mirem com a assalariada o autònoma, sinó com algú que té unes necessitats"**, detallava Assumpta, afegint que **"les mancances del sistema s'han fet més evidents durant la crisi sanitària"**. A Amposta, l'atenció de serveis socials es divideix entre els Serveis Socials Bàsics, el Servei d'Intervenció Socioeducativa (SIS) la Brúixola i el Servei d'Atenció Domiciliària, este últim externalitzat a l'empresa FUSSMONT; uns serveis darrere dels quals hi ha 36 persones treballant cada dia.

De forma estrepitosa s'han elevat també les xifres de violència masclista. Des de l'àrea bàsica de Serveis Socials havien atès un cas en tres anys, mentre que entre el juny i l'a-

gost van tenir quatre casos en només quinze dies. I això només de casos denunciats, perquè segons la coordinadora, **"si parlem d'indis de gent que no ha arribat a denunciar passa dels 20"**.

A diferència del sistema sanitari, que està obert 24 hores els 365 dies de l'any, el de Serveis Socials només compta amb atenció presencial en horari d'oficina, per la qual cosa la coordinadora reclamava que el sistema ho preveïés com un servei bàsic que hauria d'estar cobert en tot moment. **"Si et truca la Policia Local dient que passa això o allò el dia de Nadal a les deu de la nit, no pots dir que l'oficina està tancada, has d'anar-hi"**, apuntava.

"Tothom vol anar al metge que el curen, però els costa més venir a Serveis Socials si necessiten ajuda. Quan una part de la teua vida s'ensorra, aquí et podem ajudar", tancava Assumpta Eixarch amb l'objectiu de desestigmatitzar un servei que, diu, és la porta d'entrada a molts altres.

Des de l'inici de la pandèmia, el consistori ampostí compta també amb un punt de voluntariat que es gestiona des de la regidoria de Participació Ciutadana, des d'on administren els voluntaris a tasques que no requereixen un alt nivell professional per a realitzar-les, com passejar animals o a tirar la brossa en persones que no estan sent ateses per les treballadores socials. Casos que, alhora, s'estudien també des de l'àrea bàsica per a comprovar que tinguen totes les necessitats cobertes.

El pressupost per al 2021 de l'Ajuntament d'Amposta va incrementar-se de forma important doblant les ajudes d'urgència social; incrementant el 100% del SAD; o, entre altres aspectes, el 75% de la inversió en projecte d'habitatge públic, incorporant 17 habitatges més amb convenis amb Habitat3 i Sareb. ■