

ARACELI ESCARTÍN SANTOLARIA

**Trabajadora Social y Coordinadora
del Servicio Social de Base
“Alto Gállego” de Sabiñánigo,
Huesca (España)**

Ana Isabel Hernando Ruano
Marisa Pérez

De entrada, para que el lector se ubique ¿nos puede aportar algunos datos básicos acerca de la zona donde se sitúa el Servicio Social de Base “Alto Gállego”, que Vd. dirige: población, territorio, etc.?

El SSB “Alto Gállego” depende administrativamente de la Comarca del mismo nombre, geográficamente se sitúa al norte de la provincia de Huesca, comprendiendo el Valle de Tena, Tierra de Biescas, el Serrablo y el Valle de la Galliguera. Comprende zona pre-pirenaica y de alta montaña, recorrida de norte a sur por el río Gállego.

Atendemos a ocho municipios: Biescas, Caldearenas, Hoz de Jaca, Panticosa, Sabiñánigo, Yésero, Yebra de Basa y Sallent de Gállego; el territorio total es de 2.719,6 km² y agrupan a más de 100 localidades habitadas.

Sabiñánigo es la ciudad cabecera de Comarca, donde tenemos la sede del Servicio Social de Base, es una localidad eminentemente urbana, industrial y de servicios. Los municipios del norte se dedican principalmente al turismo y los de la zona sur a la ganadería y agricultura.

La Comarca tiene una población de 13.457 habitantes, es eminentemente envejecida, contamos con un 10% de población inmigrante y un elemento importante a destacar es la población flotante que tenemos en algunos períodos del año.

El Servicio Social de Base que Vd. dirige cuenta entre su oferta con un programa o servicio de emergencias sociales. Por favor, cuéntenos ¿qué motivó la creación y cómo fueron los inicios de este programa?

Cuando se puso en marcha el SSB, contábamos con dos trabajadores sociales y éramos y vivíamos en Sabiñánigo, que a pesar de ser una ciudad grande todos nos conocemos y por las tardes o noches bien nos requerían la Policía Municipal o el Centro de Salud para que colaboráramos en algunas situacio-



Araceli Escartín y un miembro de los Bomberos

nes: recoger una persona mayor en la calle, conflictos familiares, crisis de enfermos mentales... y, por otra parte, había usuarios que directamente se presentaban en nuestro domicilio, lo cual llevó a que planteáramos a nuestros responsables que había que organizar esa atención en la que, si bien no poníamos en duda que era de nuestra competencia, sí veíamos la necesidad de regularla; así, surgió el Servicio de Urgencias Sociales.

Por otra parte, tras el año 1996 en que se produjo el desbordamiento del río Aras en Biescas, se dio un gran impulso no solo al Servicio que ya existía sino que la Comarca desarrolló las competencias en Protección Civil y desde su inicio hemos estado presentes en el Grupo de Intervención de Acción Social y hemos trabajado con esta área de forma muy estrecha.

Creo que ha sido un proceso natural, que los trabajadores sociales que trabajamos veíamos que se daban situaciones en las que era precisa nuestra intervención, y que sucedían fuera del horario laboral establecido de manera habitual y cuya resolución no podía esperar día siguiente.

Actualmente, ¿cuáles son los recursos humanos y materiales de los que dispone?, y ¿cómo está organizado el Servicio de Emergencias Sociales de la Comarca “Alto Gállego”?

Actualmente a nivel de recursos humanos en el SSB contamos en el área con 5 trabajadores sociales, 1 educadora social, 21 auxiliares sociales, 1 psicóloga y 3 monitores sociales. Todo el personal del área sabe que puede ser movilizado en un momento dado por la producción de una situación de emergencia.

Contamos con un grupo de voluntarios que trabaja de forma continuada con nosotros en distintos proyectos

y con los que podemos contar, y disponemos de un listado de profesionales en Trabajo Social que trabajan y residen en distintas localidades de la Comarca.

En cuanto a recursos materiales contamos con un almacén de ropa básica para hombres, mujeres y niños; mantas, sábanas, alimentos básicos y contamos con toda la infraestructura social: albergue de transeúntes, unas viviendas tuteladas... pero quizás con respecto a los recursos materiales para cumplir nuestros objetivos lo más importante sea el conocimiento y la capacidad de "movilización de recursos", es decir, con qué edificios públicos contamos en cada localidad, quién tiene llaves, quién debe autorizar el uso, dónde podemos conseguir en el plazo más corto de tiempo: sábanas, colchonetas, ropa, alimentos, acompañantes, quién y cómo se puede trasladar a personas...

En cuanto a la organización es muy simple, cada semana hay un trabajador social de guardia que lleva básicamente una guía de teléfonos del personal, voluntarios, taxis, abogados, centro de salud, servicios específicos de emergencias..., las llaves de infraestructura específica del SSB, un chaleco identificativo y un teléfono.

El calendario de guardias pasa junto con el teléfono mensualmente a la Policía Local de Sabiñánigo, de lo cual es conocedor la Guardia Civil. El número de teléfono lo tiene también el Presidente de la Comarca y el Jefe de Protección Civil de la Comarca.

En caso de requerimiento el T.S. se presenta en el lugar y valora la situación pudiendo movilizar al personal del área y los recursos que consideren necesarios.

Dada su larga trayectoria en la coordinación del Servicio, ¿cree usted necesarios otros recursos complementarios?

Considero que no, quizás cambiaría el enfoque y reforzaría los servicios sociales especializados en emergencia, menores y mujeres, constituyéndolos en un segundo nivel de atención en la emergencia dentro del propio Sistema de Servicios Sociales que nos permitiera recurrir en caso preciso de forma inmediata a estos servicios, garantizando una atención más especializada, específica y segura, y que abandonaran las funciones de información, asesoramiento y acompañamiento, que no dejan de ser funciones que los Servicios Sociales de Base, que son los más preparados para prestar la atención en sus respectivas comarcas o ámbitos de actuación.

Creo que ganaría el usuario afectado por la emergencia y el propio Sistema de Servicios Sociales saldría reforzado.

Coincidirá con nosotras en que hablar de un servicio de emergencias sociales en una zona rural y de montaña, cuando menos, llama la atención. Con estas peculiaridades ¿qué tipo de intervenciones son las habituales y cuáles son cuantitativamente más relevantes o significativas por sus peculiaridades?

Yo no creo que deba llamar la atención, creo que allí donde hay un Servicio Social Comunitario debe estar prevista esta situación porque los problemas o situaciones en que es necesaria la intervención de un T.S. no es siempre de 8 a 15 horas, como tampoco las personas tienen un horario determinado para ponerse enfermo ¿no?

Quizás habría que plantear si los profesionales de los Servicios Sociales queremos asumir esta realidad.

En cuanto a las intervenciones, desde un punto de vista cuantitativo, este año habría que destacar los casos de violencia de género, sin embargo, por su peculiaridad destacaría dos situaciones: en primer lugar, los accidentes de tráfico o en la práctica de senderismo sufridos por turistas, con resultado de muerte y, en segundo lugar, usuarios de servicios sociales, es decir, que contamos con antecedentes y que responden al perfil de persona mayor sin red familiar y social y enfermos mentales que residen con su familia y sufren una crisis o accidente en el domicilio o en la vía pública.

¿Qué aspectos, cree Vd., diferencian este servicio de emergencias sociales de un servicio con el mismo fin en medio urbano?

No creo que haya diferencias en los objetivos pero sí en la forma, lo cual es lógico, porque la realidad es diferente y como consecuencia en el ámbito urbano, hace falta más personal, porque el número potencial de usuarios es mayor, la organización debe ser más complicada y debe ser mayor el esfuerzo en coordinación con servicios y recursos de otras áreas y con los propios Servicios Sociales.

La verdad es que tiene poco que ver el mundo rural con el urbano en la atención en emergencias, pero tampoco en la atención diaria de los servicios sociales; lo cual no quiere decir que unos sean mejores o peores sino que simplemente tienen características diferentes porque la realidad en que actúan tam-



Coordinación entre los distintos servicios

bién lo es; si bien, lo más importante, los objetivos son idénticos.

Considera, dada su experiencia, que tendría que ser un Programa más de los Servicios Sociales generales, o que debe estar como en Madrid en un Servicio especializado. ¿Qué ventajas y desventajas supone tenerlo integrado?

La base del Trabajo Social es el análisis de la realidad en que se debe trabajar: los recursos existentes, la población susceptible de atender, las comunicaciones... Y esta realidad dará paso a la organización del servicio concreto.

Si comparamos Madrid con cualquier comarca aragonesa no tiene nada que ver y quizás para Madrid tenga sentido que exista un servicio especializado, es una forma de organización, ni mejor ni peor, sin embargo, lo que no sería admisible es que existiera sin conexión y relación estrecha con los Servicios Sociales Comunitarios o Generales.

Desde un punto de vista de las zonas rurales sería inviable, en dos sentidos, económicamente y socialmente. La realidad es muy concreta y conocida por los profesionales así como la mayoría de sus habitantes, estamos atendiendo una media de 3 urgencias al mes, que probablemente sea menos que la media de un día en Madrid u otra gran ciudad, pero hay que destacar de los S.S. Comunitarios la inmediatez en la respuesta y la presencia física; en muchas ocasiones no supone la necesidad de la intervención de un servicio especializado y en cuanto a población de la zona implicada, en un 90% de los casos conocemos o contamos con antecedentes en el Servicio.

¿Cuál ha sido la evolución de este Servicio desde su creación y a qué retos se enfrenta como coordinadora de este Servicio?

A veces reflexiono y tras 20 años en Servicios Sociales Comunitarios pienso que me los he pasado organizando, replanteando, volviendo a modificar, a adaptar a la ley, a la realidad... y tengo la duda si algún día podré decir que la estructura está diseñada de forma definitiva. Aunque personalmente para mí, ésta es la gran maravilla del Trabajo Social y su gran caos. La evolución creo que responde a los grandes cambios que ha sufrido nuestra sociedad tanto a cambios sociológicos como legislativos en Acción Social y esta adaptación y creación, sigue siendo mi reto.

La participación de profesionales de la atención social en emergencias todavía resulta novedosa, sobre todo se hablamos de emergencias cotidianas: accidentes de tráfico, infartos, malos tratos, etc. ¿Cómo se percibe la participación de su Servicio Social en emergencias por parte de otros profesionales de la ayuda urgente: bomberos, guardia civil, sanitarios, etc.?

Desde la realidad que yo vivo, como la de un profesional más con unos cometidos concretos a cumplir, además les supone una mayor tranquilidad, puesto que quizás seamos una de las profesiones que más directamente actuamos en la forma de ser y estar de las personas.

En esta línea ¿cómo considera que es percibida la intervención del trabajador social por las personas involucradas en una situación de emergencia? ¿Tiene alguna anécdota?

Tampoco les sorprende tanto a las personas involucradas. Hay un sentimiento de gratitud pues suelen ser momentos y situaciones, en que las personas se sienten más solas, más vulnerables que nunca, ellos y su problema, y que haya un profesional que les acompañe y les ayude a realizar los trámites necesarios de forma más fácil creo que lo valoran positivamente.

En cuanto a anécdotas, por definición, éstas suelen ser divertidas y la verdad es que en situación de emergencia no hay nada divertido. Pero si tuviera que destacar algún aspecto en estas situaciones sería "el diálogo del silencio"; son ratos de espera, de llamadas de teléfono, de conversaciones entre profesionales de distintas áreas... y de muchos silencios que no son vacíos.

Para concluir, nos gustaría conocer su valoración sobre los Servicios Sociales en general y, en particular, sobre la atención social en situaciones de emergencia en Aragón?



Creo que falta mucho por hacer, que los trabajadores sociales estamos en un momento histórico y ante un gran reto. Que puede dar incluso miedo, pero espero que sepamos estar a la altura de las circunstancias; por otra parte los Servicios Sociales Comunitarios han sido esenciales para que la población en general conozca esta profesión tan difícil de definir en pocas palabras.

Igual reto se presenta en la atención social en situaciones de emergencia en Aragón, no tengo ninguna duda de que es necesario intervenir en realojos, en cubrir necesidades básicas como alimentación, vestimenta, desplazamientos... necesidades que se producen en estas situaciones. Esto es competencia y tarea de los trabajadores sociales, y a veces pienso que no se quieren asumir, lo cual sería un paso atrás importante e incluso irresponsable.

Ana Isabel Hernando Ruano

Marisa Pérez

Trabajadoras Sociales. Miembros de la Junta de Gobierno del Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social de Madrid. Gran Vía, 16. 28013 Madrid.
Tfno: 91 521 92 80.
<http://www.comtrabajosocial.com>