

VI JORNADA TECNICA EN EMERGENCIAS SOCIALES

**LA EMERGENCIA SOCIAL COMO OBJETO DE ACTUACION
DESDE EL SISTEMA DE SERVICIOS SOCIALES Y DESDE UN
MODELO DE INTERVENCION SOCIAL CON APOYO Y
ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL.**

**DIRECCIÓN GERENERAL DE MAYORES, ATENCION
SOCIAL PRIMARIA, INCLUSION Y EMERGENCIAS
SOCIALES**

**Darío Pérez Madera.
Jefe Dpto. de Samur Social.**

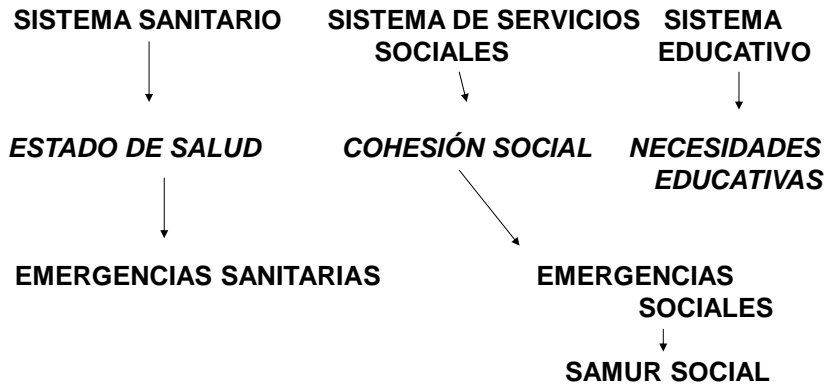
Diciembre 2015

EL CONTEXTO SOCIAL DE LA EMERGENCIA SOCIAL

- 1. La sociedad de los satisfechos. Escala de necesidades: surgen las necesidades sociales. Resueltas las necesidades básicas, se demanda cubrir necesidades mas especificas como es, por ejemplo, el apoyo emocional.**
- 2. La sociedad del riesgo.**
- 3. Mayor fragilidad personal, social... Existe hoy una mayor debilidad de las redes de apoyo familiar y social.**
- 4. La vulnerabilidad como factor de inestabilidad personal y social.**
- 5. La Emergencia forma parte de los recorridos vitales de las personas, familias, comunidades,...La emergencia social se configura como un factor de riesgo que genera vulnerabilidad.**
- 6. El actual escenario de crisis nos fragiliza mas y nos hace mas vulnerables.**

“La Emergencia Social como una realidad en las Sociedades desarrolladas”

LA EMERGENCIA SOCIAL EN EL MARCO DEL ACTUAL SISTEMA DE BIENESTAR.



LA URGENCIA SOCIAL/EMERGENCIA SOCIAL EN LOS SERVICIOS SOCIALES (I)

Son conceptos muy relacionados y de difícil delimitación

- La urgencia social Situaciones de vulnerabilidad y riesgo Social. *Percepción subjetiva del afectado y valoración del profesional.* Demanda subjetiva de respuesta. La persona “se vive y se siente” en situación de Emergencia. Menor Absentista/Anciano solo en domicilio. Es competencia de la Red de Centros de Atención Primaria
- La Emergencia Social Situación de desprotección Social. *Valoración objetiva del profesional.* Demanda objetiva de intervención. La persona presenta una situación clara y observable de desprotección. Menor Abandonado/Anciano perdido en la calle. Es competencia de la Red especializada.

LA URGENCIA SOCIAL/EMERGENCIA SOCIAL EN LOS SERVICIOS SOCIALES (II)

- Respuesta desde la Red de Dispositivos de Servicios Sociales;
 1. Dispositivos sociales comunitarios. Red Social de atención Primaria.
 2. Dispositivos sociales especializados. Dispositivos residenciales,...
- Los Dispositivos de Atención a las Emergencias se definen como recursos básicos y generalistas con intervención específica. En muchos casos, se convierte en la puerta de acceso a la Red de Servicios Sociales y atiende a diversos colectivos en situación de Emergencia.
- Se hace necesario, a través del desarrollo de protocolos de actuación coordinada, la articulación de procedimientos coordinados entre la Red de Atención Primaria y los recursos específicos de Emergencia Social. Se hace necesario establecer un protocolo de colaboración entre la Red Primaria y el correspondiente Servicio de Emergencia Social.

LA EMERGENCIA SOCIAL

¿Se trata de una nueva necesidad?. No se configura como una realidad social nueva, lo novedoso es el desarrollo de un sistema específico de respuesta. Se promueve un sistema institucional específico.

1. Desde una respuesta espontánea; Voluntariado, tejido social y comunitario.....

“PRIMERA RESPUESTA”

2. Hasta una respuesta Institucional; Red de Servicios Sociales y otros servicios de emergencia. se ha producido una cualificación, institucionalización y profesionalización de la respuesta.

“RESPUESTA ORGANIZADA”

“Búsqueda de una respuesta desde una responsabilidad y respuesta compartida”

LA EMERGENCIA SOCIAL COMO CAUSA DE DIFICULTADES SOCIALES

- Genera Necesidades sociales**
- Favorece situaciones de Riesgo Social.**
- Genera situaciones de Vulnerabilidad.**
- Puede favorecer la entrada en procesos de Exclusión.**

“La Emergencia Social hace más frágil a los ciudadanos”

Características que definen la Emergencia Social

- Situación imprevista.**
 - Repentino/imprevisto/“violento”Hundimiento de una vivienda/Robo.
 - Progresivo/Predecible/“latente”Desahucio/ Expulsión del domicilio por maltrato.
- Requiere una respuesta inmediata**
- Favorece procesos de vulnerabilidad social.**
- Requiere un modelo de respuesta específico y con un contenido técnico especializado.**

Definición de la Emergencia Social

“Se trata de situaciones imprevistas en el tiempo y en el espacio que afectan a la capacidad personal, a los recursos y medios de subsistencia, así como a las relaciones o redes familiares o sociales. Se trata, por tanto, de situaciones que generan estados de vulnerabilidad personal y social que requieren de un abordaje inmediato para evitar la instauración de procesos personales de desprotección social y sobre todo, la generación de situaciones que favorecen los procesos de exclusión”.

Tipos de Emergencias Social

- **Individual y/o familiar.** (Movilización únicamente de Recursos propios del Sistema de Servicios Sociales. **SAMUR SOCIAL**)
Eje Abandono de un anciano en la calle.
- **Colectiva.** (Movilización de Recursos propios del Sistema de Servicios Sociales junto con servicios de otros Sistemas de Emergencia). En estos casos se procede a dar respuesta a las necesidades sociales de las personas afectadas por una emergencia colectiva.
Eje Explosión de una vivienda. Desalojo de vecinos.
- **Gran Emergencia.** se generan necesidades sociales que requieren de la respuesta del Sistema de Servicios Sociales. (Gran Movilización de recursos y de múltiples de Sistemas de respuesta de Emergencia). El Sistema de Servicios Sociales, como sistema de respuesta de 2º nivel, complementa la intervención de los servicios de emergencia de primera intervención.
Eje Accidente de Spanair. Múltiples víctimas y afectados

La razones que justifican la respuesta de los Servicios Sociales en las Emergencias Sociales

1. Una sociedad más compleja
- Nuevas Necesidades
2. Debilitamiento y/o ausencia De las Redes de protección social de carácter informal. (familia, amigos, vecinos.....)
3. Ciudadanos más exigentes. La cultura de la calidad y del a excelencia. Demanda de intervención del "Estado" protector.
4. Sistemas de respuesta cada vez más complejos y evolucionados. Es el resultado de la propia maduración y evolución del Sistema de Servicios Sociales.
5. La Emergencia Social como objeto Mediático y como resultado de la presión social
6. Los Servicios Sociales de Emergencia, desde su flexibilidad y desde su proximidad ante las situaciones inesperadas, cuenta con una capacidad de respuesta muy ágil y directa.

El sistema de Servicios Sociales como estructura institucional de intervención ante las Emergencias Sociales. (I)

- **La Emergencia Social como objeto de intervención del Sistema de Servicios Sociales.**
 - La Emergencia Social se incorpora en los marcos normativos autonómicos de Servicios Sociales. Ley de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid (Ley 11/2003)*
 - Se desarrollan Servicios Sociales de Atención de Emergencia Social en algunas localidades (Barcelona, Sevilla, Valencia,...).*
 - Planes institucionales de Emergencia (AENA, Consejo de S. Nuclear,...). Se reconocen las necesidades sociales y el papel de los Servicios Sociales.*
 - Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local.*
 - Ocho. Art. 25 "Evaluación e información de situaciones de necesidad social y la atención inmediata a personas en situación o riesgo de exclusión social."*
- **Se incorpora y se reconoce el papel del Sistema de Servicios Sociales ante las Emergencias colectivas y Grandes Emergencias.** (Ejemplo...Protocolo nacional de actuación medico-forense en sucesos de múltiples víctimas, *Plan Municipal de Emergencias PEMAM*)
 - Sistema de 2º Escalón
 - Sistema Complementario.
 - Respuesta de Proximidad.
 - Papel de Mediación.
- **El voluntariado social se moviliza y se incorpora en el Sistema de Servicios Sociales como agente de apoyo a la intervención en las Emergencias Sociales.**
 - Movilización y coordinación de las entidades solidarias.
 - Organización de la respuesta espontánea de los ciudadanos.
 - Formación y capacitación del voluntariado social en el ámbito de la intervención
 - Actuación complementaria a la respuesta institucional.

El sistema de Servicios Sociales como estructura institucional de intervención ante las Emergencias Sociales. (II)

La Emergencia Social como objeto de intervención del Sistema de Servicios Sociales.
*-La Emergencia Social en el marco de la Ley de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Aragón
Ley 5/2009, de 30 de junio de Servicios Sociales de Aragón*

Título I "Derechos y deberes en Materia de Servicios Sociales.

Art. 6 Derechos de las personas en cuanto destinatarios de los Servicios Sociales
"ñ/Alojamiento de Emergencia en situaciones de necesidad en las que concurra carencia de recursos o grave crisis de convivencia personal que hagan inviable la permanencia en el propio domicilio"

Art.15 Funciones de los Centros de Servicios Sociales
i/ Gestión de prestaciones de urgencia social.
ñ/ Atención permanente de urgencias sociales.

Art. 36 Prestaciones de Servicios Sociales. Capítulo II Catálogo de Servicios Sociales

"f/Servicio de atención de urgencia social. Conjunto de medidas desarrolladas con objeto de paliar de manera urgente y temporal una situación social individual, o colectiva, originada por circunstancias sobrevenidas"

Art. 37 Prestaciones económicas para situaciones de Emergencia.

NO SE IDENTIFICA LA EMERGENCIA SOCIAL COMO OBJETO DE INTERVENCIÓN DEL SISTEMA AUTONÓMICO DE SERVICIOS SOCIALES.

EL SISTEMA DE SERVICIOS SOCIALES COMO ESTRUCTURA INSTITUCIONAL DE INTERVENCIÓN ANTE LAS EMERGENCIAS SOCIALES MOVILIZADOR DEL CAPITAL SOCIAL (VOLUNTARIADO SOCIAL)

-En las Emergencias y en concreto, en las respuestas a las necesidades sociales que se producen en las mismas, el capital social, es decir, la sociedad en sus diferentes formas de voluntariado (espontáneo y organizado), tienen un importante papel como agentes que complementan y mejoran la respuesta institucional

-El voluntariado social se moviliza y se incorpora en el Sistema de Servicios Sociales como agente de apoyo a la intervención en las Emergencias Sociales.

1. Organización de la respuesta espontánea de los ciudadanos.
2. Movilización y coordinación de las entidades solidarias.
3. Formación y capacitación del voluntariado social en el ámbito de la intervención.
4. Protocolización y organización del voluntariado.
5. Actuación complementaria a la respuesta institucional.

Las Prestaciones del Sistema de Servicios Sociales ante las Emergencias Sociales (I) La intervención social

- El Trabajo Social cuenta con sus propios modelos de práctica social aplicables a situaciones de Emergencia Social: en marco de la prevención secundaria (asistencia/intervención) y terciaria (rehabilitación e incorporación social)

- Modelos teóricos aplicables en la intervención de Emergencias Sociales:

1. **Modelo de intervención en Crisis.** Posibilita una respuesta inmediata a las necesidades.
2. **Modelo sistémico-red social.** Permite la reconstrucción de las redes de apoyo familiar y social próximas.
3. **Modelo de Psico-social.** Favorece el desarrollo de estrategias de acercamiento relacional y personal a los afectados y víctimas.

Estos tres modelos parten de la importancia de valorar el contexto personal y social en que se produce la Emergencia. No todas las emergencias son iguales.

Las Prestaciones del Sistema de Servicios Sociales ante las Emergencias Sociales (II) La intervención social

PROCESO SECUENCIAL.

1. **Modelo de intervención en Crisis.**
 - Posibilita una respuesta inmediata a las necesidades. Se trata de posibilitar la “vuelta” de los afectados, lo mas pronto posible, a los niveles óptimos de funcionamiento.
 - El objetivo es la disminución del stress y de la presión que padece una persona cuando se encuentra ante un acontecimiento vital que le desestabiliza su equilibrio normal. El objetivo es restablecer y reorganizar el equilibrio personal, familiar y social. Se alivia los síntomas.
2. **Modelo de Psico-social.** Favorece el desarrollo de estrategias de acercamiento relacional y personal a los afectados y víctimas.
3. **Modelo sistémico-red social.**
 - Permite la reconstrucción de las redes de apoyo familiar y social próximas.
 - Evaluar el tamaño de la Red y el grado de vinculación entre la misma.

Se trata, en todos los casos, de “volver” a las situación anterior a la Emergencia dentro de las posibilidades que se permita.

Las Prestaciones del Sistema de Servicios Sociales ante las Emergencias Sociales (III)

La intervención social

- Contención y apoyo emocional. Acercamiento a los afectados. Proximidad. *"Estar y acompañar"*. Se manifiesta *ansiedad, confusión, temor, desamparo*.
- Recogida de los datos personales, familiares, contexto social, redes de apoyo, etc...necesarios para diseñar el proceso de intervención social y de otros servicios.
- Identificar los grupos más vulnerables (Menores, mayores, dependientes,..) **Triage Social**
- Localización de familiares, amigos, vecinos..... Búsqueda de las redes de apoyo informal.
- Tareas de información a los afectados y sus familiares.
- Reducir posteriores daños y en nuestro caso, eliminar la posibilidad de iniciar procesos de exclusión (por ejemplo; exclusión residencial)
- Tareas de mediación entre los afectados y los familiares con otros servicios intervinientes.
- Gestión de recursos para facilitar las tareas de los propios equipos de Emergencia intervinientes.

Las Prestaciones del Sistema de Servicios Sociales ante las Emergencias Sociales (IV)

La intervención social

- Función de Acompañamiento Social a los afectados y sus familiares.
 - Facilitar el relato de lo sucedido. Escuchar y tranquilizar
 - Intervención en crisis. Aliviar síntomas (descontrol, indefensión, miedo, confusión,..)
 - Favorecer un proceso de normalización de los síntomas.
 - Activar los recursos personales internos y los recursos externos a la persona afectada.
 - Crear un vínculo profesional (respuesta profesional) y de confianza (respuesta desde la proximidad).
 - Favorecer la estabilidad emocional y organizativa de su mundo objetivo.

- Coordinación y derivación a otros profesionales de la intervención de emergencia para complementar la intervención social y para posibilitar una atención integral (psicólogos, médicos, psiquiatras,etc..). Conocemos el contexto comunitario y los recursos que se pueden utilizar.

**Las Prestaciones del Sistema de
Servicios Sociales ante las
Emergencias Sociales (V)
La intervención social**

- Gestión de Prestaciones Básicas de supervivencia para los afectados y sus familias.
 - Alojamiento temporal.
 - Manutención.
 - Transporte.
 - Vestuario
 - etc.

**Las Prestaciones del Sistema de
Servicios Sociales ante las
Emergencias Sociales (VI)
La intervención social**

- Gestión de otros servicios y prestaciones necesarias ante la emergencia social.
 - Gestión de enterramientos especiales.
 - Gestión de la documentación para recibir ciertas prestaciones específicas.
 - Derivación a otros recursos especializados.
 - etc..
- Colaboración con profesionales de la comunicación para asesorar en el proceso de información a afectados, familiares y a la sociedad en general.
- Gestion de Servicios de apoyo a otros servicios intervinientes. Por ejemplo, reducción de stress a intervinientes.

PAPEL DEL VOLUNTARIADO EN EL MARCO DE LA INTERVENCION EN SITUACIONES DE EMERGENCIA SOCIAL

“Desde la complementariedad y desde la mejora de la respuesta institucional”

1. Tareas de acompañamiento personal y emocional a las víctimas y familiares.
2. Facilitación y acompañamiento en el acceso y uso de los recursos y prestaciones sociales/sanitarias/...que les han proporcionado los servicios institucionales.
3. Tareas de Apoyo a los Profesionales intervinientes en las Emergencias.
4. Facilitadores de recursos que se movilizan en la emergencia.
5. Facilitadores de la conexión con las redes comunitarias y de proximidad.

LOS TRABAJADORES SOCIALES VOLUNTARIOS EN EL SISTEMA DE SERVICIOS SOCIALES ANTE SITUACIONES DE EMERGENCIAS

Son aquellos profesionales del Trabajo Social que se movilizan, voluntariamente, ante una situación de emergencia colectiva o gran emergencia en la que se requieren la suma de recursos a los que se proporcionan desde el marco institucional. *Cuerpo de Voluntarios*

Proceso de formación del Cuerpo de Voluntarios

1. Desarrollo de actividades de sensibilización e información general sobre esta actuación.
2. Estos voluntarios se incorporan a los Sistemas institucionales de respuesta a las Emergencias (Servicio Social de Emergencia u otros servicios- protección civil).
3. Establecimiento de señas de identidad como grupo (chalecos, sistemas de comunicación,...).
4. Desarrollo de una estructura específica de organización para las activaciones.
5. Definición de los protocolos de activación
6. Formación: ámbito teórico y simulacros



VI JORNADA TECNICA EN EMERGENCIAS SOCIALES

Muchas gracias

Correo electrónico: perezmda@madrid.es