

CENTRO MUNICIPAL DE SERVICIOS SOCIALES SAN PABLO

CARTA ABIERTA A NUESTROS REPRESENTANTES POLÍTICOS EN EL AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA

Los profesionales del Centro de Servicios Sociales San Pablo del Ayuntamiento de Zaragoza queremos poner en conocimiento de los partidos políticos que representan a los ciudadanos y ciudadanas de la capital una situación que nos preocupa y precisa su atención.

Cada día acuden y llaman al CMSS personas con realidades muy difíciles: ausencia y pérdida del empleo, demandas de ayudas de urgencia de alimentación y para cubrir necesidades básicas, ausencia de vivienda o recursos insuficientes para pagar el alquiler, desahucios de personas y familias con menores, situaciones de violencia, personas mayores con necesidad de apoyo y sin red familiar, personas con dificultades de salud física y mental acrecentadas por unas duras condiciones de vida, etc... y todo esto en medio de una tremenda crisis social y sanitaria que se ceba precisamente con las familias más vulnerables.

En las llamadas, visitas y entrevistas tratamos de acoger y sostener lo mejor posible a las personas y familias que acuden pidiendo apoyo y ayuda, la cual viene habitualmente acompañada de mucha angustia y desesperación. No hay que olvidar también la actual desorientación e incertidumbre que está produciendo el acceso al Ingreso Mínimo Vital junto al "final" del ingreso Aragonés de Inserción, las dificultades de acceso a los servicios públicos y por supuesto la brecha digital tan nombrada durante la pandemia.

Es precisamente en estas circunstancias tan complicadas en las que, como servicio sociales públicos de atención primaria, queremos ofrecer un atención cercana pero también ágil. Es un mandato de nuestra Ley de Servicios Sociales y también de nuestros Reglamentos Municipales en materia de acción social.

En estos momentos de crisis estamos siendo cercanos pero, debido a la ausencia de personal, desde luego no estamos pudiendo ser ágiles ni eficaces en nuestra respuesta.

Nuestro centro se compone de diversos perfiles de profesionales para atender y apoyar a la ciudadanía: trabajadoras sociales, psicóloga, educadores sociales, técnico de infancia, operaria, auxiliares administrativos y técnicos auxiliares socioculturales. Todos y todas con unas funciones específicas y trabajando en equipo para realizar una atención en las mejores condiciones. En ocasiones, como en cualquier otro espacio laboral, puede haber bajas, ausencias, situaciones temporales que evidentemente se compensan y atienden por el resto del equipo del CMSS.

Sin embargo, en estos momentos y desde hace 3 meses nos encontramos con una **grave falta de personal administrativo y de gestión** que está perjudicando de manera directa a las ciudadanas/os y usuarias/os del Centro Municipal. Tan solo contamos con la presencia de una operaria y un técnico auxiliar sociocultural, cuando el personal asignado es de una operaria, tres técnicos auxiliares socioculturales y una auxiliar administrativo.

Cada día se atienden a decenas de personas previamente citadas, también a aquellas que deciden acudir directamente al Centro y además se reciben entre 50 y 70 llamadas telefónicas a través de la línea 900, por cierto un sistema de atención de la demanda que está produciendo un aumento considerable de la gestión administrativa para los centros. Debido a la carencia de personal, estas llamadas se acumulan y la respuesta se demora de manera importante. Para poder atender esta demanda diaria se ha tenido que distribuir a los profesionales que deberían estar en la intervención social y familiar a coger el teléfono, clasificar los listados de la línea 900, poner citas, realizar gestiones administrativas, etc. Tareas que habitualmente las realizan de forma mucho más eficiente el personal de la unidad administrativa y al no disponer de ellos las estamos asumiendo el resto de personal.

Esto hace que se retrase la atención, que nuestra respuesta sea lenta, que no podamos dedicar el tiempo necesario al diagnóstico e intervención de complicadas situaciones familiares y personales, a la detección temprana de la violencia y a una necesaria y adecuada coordinación con el resto de recursos del barrio de San Pablo.

No es una situación exclusiva de nuestro distrito, sabemos que en otros Centro Municipales también hay dificultades. Los profesionales del CMSS San Pablo pensamos que no es momento de escatimar en personal. La demanda sigue aumentando y el personal disminuye. Esta crisis social nos exige como servicio público ofrecer a la comunidad de vecinos de San Pablo una atención de calidad, eficaz y cercana.

Esperamos de nuestros representantes públicos altura de miras, responsabilidad y los consensos necesarios para dotar a los Centros Municipales de Servicios Sociales y en particular al CMSS San Pablo de todo el personal necesario. Es crucial en estos momentos de crisis pero al mismo tiempo es simplemente una cuestión de derechos ciudadanos.

Juan Prat Gutierrez
Técnico Auxiliar Sociocultural

Pilar Ainsa Montes
Operaria

Susana Lope Agustín
Trabajadora Social

Pilar Trillo Burrel
Educativa Social

Susana Tena Daudén
Trabajadora Social

María Jesús Lanás González
Trabajadora Social

Yolanda Sanchez Sancho
Trabajadora Social

Mayte Iranzo Puente
Psicóloga

Carmen Torres Lafuente
Trabajadora Social

Andrés Gaspar Pardos
Educativo Social