

# Tindran futur els nostres serveis socials després de la pandèmia de la Covid-19?

**Fernando Fantova**

Consultor social

[fernando@fantova.net](mailto:fernando@fantova.net), [fernando@fantova.net](mailto:fernando@fantova.net),  
[@FantovaFernando](https://www.instagram.com/FantovaFernando)

L'article mira d'identificar els trets generals principals de les conseqüències de la situació d'emergència a causa de la pandèmia de la Covid-19 en els serveis socials i de les reaccions que s'han observat en aquests serveis. Partint d'aquesta base, s'analitzen algunes amenaces de destrucció i oportunitats de reinvençió per als serveis socials que sorgeixen en aquest context.

Al nostre país s'entén que els serveis socials són un tipus de serveis sobre els quals escriuen diverses comunitats disciplinàries de coneixement: la del treball social, l'educació social o la psicologia de la intervenció social de manera singular. Aquest tipus de serveis estan regulats, fonamentalment, mitjançant la normativa de les comunitats autònomes que estructura sistemes públics de serveis socials (i el sector d'activitat en general). Els serveis socials són objecte d'estudi i propostes, també des del dret, l'economia o la ciència política. Per això, s'intentarà dur a terme un abordatge interdisciplinari.

## **Com està afectant la pandèmia de la Covid-19 als serveis socials? Com s'estan comportant els nostres serveis socials en aquesta situació?**

A partir de la informació disponible en els mitjans de comunicació, les xarxes socials i el testimoni directe de diversos agents, es pot començar dient que els serveis socials no han reaccionat, en termes generals, com a sector o sistema, i s'ha evidenciat amb claredat la seva desarticulació i fragmentació. Els serveis socials d'atenció primària de responsabilitat municipal de cada ajuntament han actuat de manera diferent, cada organització solidària o privada participant en els sistemes públics de serveis socials ha fet el que li ha semblat i ha pogut, cada diputació o govern autonòmic amb responsabilitats en matèria de serveis socials ha



## 2 | Barcelona Societat - Tribuna

funcionat com ha entès que havia de fer-ho i així successivament.

En segon lloc, en general, els nostres serveis socials s'han concentrat fonamentalment en l'atenció a molt poques persones: les que estan ingressades en els seus serveis residencials i les que estan excloses de manera més radical per la societat (com ara les persones sense llar), que s'entenen com un públic objectiu dels serveis socials. Com a primera valoració d'urgència es pot dir que la nostra funció amb ambdós perfils de població ha tingut deficiències notables i que, en ambdós casos, en més d'una ocasió, els serveis socials s'han hagut de veure complementats, dirigits o reemplaçats de manera imprevista i sorprenent per altres serveis, com els de seguretat o sanitaris. En aquest article no s'introdueix una valoració sobre l'esforç o la funció de les persones amb responsabilitats polítiques, directives, tècniques, administratives o operatives en els serveis socials, sinó sobre els seus resultats agregats en el context donat, així com una constatació sobre percepcions al voltant dels serveis socials des de l'entorn i sobre actuacions conseqüents.

Pel que fa als serveis socials residencials, en molts casos s'ha posat de manifest la seva limitada resiliència col·lectiva i la seva desconexió amb els seus pretesos entorns familiars i comunitaris i, en aquests, amb altres modalitats de servei. D'altra banda, els dispositius assistencials de caràcter residencial existents o que s'han habilitat durant la crisi segurament han aconseguit mantenir confinades les persones a costa d'importantes afectacions en moltes de les seves dimensions de qualitat de vida i mitjançant procediments més aviat administratius o de control amb escàs contingut d'intervenció social.

A part d'això, pel que fa a l'atenció a l'exclusió social, s'ha verificat un cop més la impossibilitat estructural de posicionar-nos eficaçment com a última xarxa que aspiri a oferir qualsevol tipus de resposta (alimentació, allotjament o d'altres) per a qui no l'hagi pogut obtenir per altres mitjans. Per bé que va poder ser un posicionament relativament funcional en situacions i estructures socials d'un altre temps, segurament és cada vegada més irresponsable, ineficient i perillós per a la societat i els serveis socials mantenir la ficció que podem ser aquesta última xarxa general.

En tercer lloc, els serveis socials han tingut una escassa rellevància per a la major part de la població. La nostra pretesa universalitat no sembla que s'hagi manifestat en aquesta crisi. Els serveis socials d'atenció diürna, ambulatòria o de medi obert han paralytitzat, en general, la seva activitat habitual i els domiciliaris han vist reduïda la seva actuació, amb dificultats notables per compensar la disminució d'aquestes intervencions presencials mitjançant les de caràcter telemàtic (compensació encomiable i meritòria en els casos en els quals s'ha fet, no sabem quants i amb quins suports). D'altra banda, tret d'excepcions, no sembla que professionals dels serveis socials hagin tingut a veure amb les nombroses iniciatives comunitàries d'ajuda, cura, acompanyament i suport veïnal que han sorgit. Suposadament som sistemes universals territorialitzats que ens encarreguem de la prevenció i abordatge de determinades situacions de qualsevol persona, però, en aquesta crisi, fins i tot quan hem pogut i volgut exercir aquesta responsabilitat, ens hem trobat amb una gran manca d'informació, tecnologia i connexió poblacional.

#### I el futur?

Hi ha, possiblement, dos trets o característiques dels nostres serveis socials que s'han posat i s'estan posant de manifest en aquesta situació i que fan pensar que puguin tenir futur: el fet que estan vinculats amb necessitats reals i importants de les persones i el compromís eficaç de moltes persones que treballen en aquests serveis. Els serveis socials, que ni tan sols eren esmentats en un decret d'estat d'alarma que arribava a parlar, per posar dos exemples, de les perruqueries o l'alimentació d'animals, s'han convertit en una de les preocupacions principals, fonamentalment per les infeccions i morts esdevingudes en serveis socials de caràcter residencial, principalment entre les persones grans. D'altra banda, en aquests serveis residencials i en el conjunt dels serveis socials, hem vist moltes persones treballant de manera esforçada i eficaç i salvant vides. Moltes treballadores i treballadors dels serveis socials, segurament la majoria, han treballat i continuen treballant amb intensitat, coneixement, compromís i intel·ligència, demostrant entrega, empatia, professionalitat i vinculació amb moltes persones i entorns en què la pandèmia i l'emergència s'han i s'estan acarnissant. I freqüentment ho han fet i ho continuen fent amb protecció i reconeixement insuficients.

Tanmateix, es pot suposar que una sotragada social global com la que estem vivint pot canviar de manera important els escenaris futurs en els quals s'hagin de prendre les decisions polítiques i en què es formin les preferències de la ciutadania, també a l'hora d'elegir les persones que hagin d'adoptar aquestes decisions polítiques. En aquests nous contextos que s'obriran, no sembla creïble que les decisions de la ciutadania i les persones amb responsabilitats polítiques facin possible enfortir simultàniament tots els mecanismes, dispositius i

estructures de què disposem ara. Es pot suposar que hi haurà sectors d'activitat, polítiques públiques o activitats professionals que seran preferits i altres que seran preterits.

No sembla difícil imaginar, llavors, un escenari en el qual l'actual configuració dels serveis socials pugui veure's sotmesa a tensions procedents de tendències i propostes, per exemple, perquè una part dels serveis socials de caràcter residencial i fins i tot diürn o domiciliari (especialment per a persones grans) es doti de més contingut prestacional sanitari i s'integri d'una o altra manera en el sistema de salut. De la mateixa manera, en l'altre extrem del cicle vital, en la batalla pràcticament perduda per part dels serveis socials (perduda, bàsicament, per incompareixença) en les cures en els primers anys de vida, es pot imaginar que es pugui agregar, per exemple, que el sistema educatiu (després de l'experiència de mesos d'intentar educar sense escoles, enteses com a instal·lacions) pugui pretendre integrar en major grau tasques d'acompanyament en la infància i adolescència que ara estan fragmentades entre el sistema educatiu, el de serveis socials i altres (com els de lleure, joventut o acció comunitària).

El fet que es puguin produir aquestes i altres pèrdues de perímetre d'acció en matèria de cures, suports i intervencions de caràcter relacional es podria donar pel fet que, normalment, els serveis esmentats els presten organitzacions solidàries o privades en règim de contracte, concert, conveni o subvenció i mitjançant relacions febles amb les estructures públiques, que són fàcilment reemplaçables per relacions d'aquestes entitats amb altres estructures públiques d'un altre ram, ja sigui l'educatiu, el sanitari o un altre. D'altra banda, els col·lectius professionals, molt possiblement, es fixarien

#### 4 | Barcelona Societat - Tribuna

més en quines professionals són contractades que en quin és el departament que les contracta. No és impensable, en tot cas, que alguns dels obstacles que anteriorment dificultaven aquest tipus de trànsits intersectorials desapareguin o disminueixin en el nou context.

D'altra banda, de la mateixa manera que hi pot haver interessos i estratègies per part d'altres sectors o sistemes per integrar part de l'activitat de servei que ara correspon als serveis socials, és possible que, en altres casos, s'accentuï fortament la tendència contrària: la d'endossar als serveis socials assumptes o casos no desitjats per altres sistemes o sectors. Així, segurament, els sistemes d'ocupació, Seguretat Social, habitatge o hisenda mantindran, enfortiran i ampliaran prestacions i mecanismes d'aportació de diners per a diverses necessitats (o d'exoneració, reducció o moratòria de pagaments), però és difícil imaginar que, a curt termini, disminueixi la seva propensió (deliberada o no deliberada, explícita o implícita) a deixar una parcel·la d'aquestes mateixes necessitats que diuen i intenten cobrir per a aquesta "última xarxa" que els nostres serveis socials mai no han deixat de ser.

En aquest context, les estructures públiques de serveis socials que, com es veia més amunt, no tenen per si mateixes a penes la capacitat de dur a terme els anteriorment esmentats suports, cures o intervencions que majoritàriament encomanen a organitzacions solidàries o privades, encara menys poden satisfer necessitats que clarament corresponen a altres sectors d'activitat com ara l'alimentació, el vestit, l'allotjament, el subministrament d'energia o la telefonia. Si el que fan en aquest moment és bàsicament racionar diners, vals o bons per a l'accés a aquests recursos o serveis, sense gairebé marge per a la intervenció social, no sembla probable que

en el nou context aquest marge millori. D'altra banda, la magnitud i intensitat de la demanda d'aquest tipus que està arribant i arribarà als nostres fràgils i ja castigats serveis socials ens augura més encallament, més tensió i més insatisfacció per a totes les parts.

Sembla previsible, llavors, que s'accentuï la trampa paradoxal en la qual es troben moltes treballadores i treballadors públics dels serveis socials. En major o menor grau saben que no estan fent el treball professional d'intervenció social per al qual es van formar i, possiblement, en la nova situació seran encara més conscients de les escasses perspectives que aquesta realitat canviï. Tanmateix, d'altra banda, en el fons no veuen gens clar que, en absència d'aquestes tasques de control administratiu per a i després de pagaments a persones o organitzacions que realitzen, conservessin el seu lloc de treball. El gruix del personal públic format per a la intervenció social desenvolupa tasques de gestió (bé perquè ha externalitzat les activitats d'intervenció o bé perquè els procediments administratius han substituït activitats d'intervenció en la seva tasca quotidiana) i no veu un camí mínimament clar i creïble per conservar la feina i, alhora, poder arribar a fer intervenció social.

Tot i això, a mitjà termini, no sembla sostenible una situació en la qual personal graduat en carreres relacionades amb la intervenció social i amb deficientes sistemes d'informació i eines informàtiques es continui ocupant d'assignar i controlar la destinació de recursos econòmics en funció de necessitats o circumstàncies econòmiques de les persones (fet que no sembla tenir relació ni presentar sinergies amb les seves competències professionals per al diagnòstic i, en general, la intervenció social). Sembla molt probable que la situació laboral i econòmica que s'acosta i les oportunitats que ofereixen

les tecnologies digitals facin cada vegada més preferibles les estructures més abraçadores i eficients (com les de la Seguretat Social, les hisendes o els bancs) per a aquesta tasca. Possiblement, el canvi tecnològic i social ens anirà traient de la part que ens corresponia en l'assignació de diners per a diverses necessitats de subsistència, amb independència que això ens sembli bé o malament.

Es visualitza, per tant, un possible enxiquiment d'espais en els quals l'àmbit dels que ara considerem i denominem com a serveis socials (dels quals estem comprovant ara la seva heterogeneïtat i falta de vertebració) perden terreny i va resultant cada vegada menys realista el relat segons el qual s'anaven a configurar com el quart pilar de l'estat del benestar. En general, els nostres sistemes públics de serveis socials han demostrat no merèixer aquest nom, però segurament la nostra societat no actuaria de manera intel·ligent deixant-los desmembrar-se, debilitar-se i enquistar-se. La pregunta llavors és la següent: són possibles altres serveis socials? Per respondre, abans caldria preguntar-se si els serveis socials tindrien sentit o, més aviat, quins serveis socials tindrien sentit?

A curt termini, segurament ens la juguem en un maneig raonablement eficient de les dues grans hemorràgies per les quals podem dessagnar-nos: les que tenen a veure amb l'atenció residencial a persones grans en situació de dependència funcional i l'assignació, com a última xarxa, de recursos d'emergència per a la subsistència o supervivència de persones en situació de greu exclusió social (o general). Tanmateix, necessitem un projecte a mitjà termini, una visió de futur per al desconfinament dels serveis socials per possibilitar que els nostres serveis socials puguin sortir del racó en què es troben i de l'arraconament més gran que aquesta situació amenaça de provocar-los.

Es pot aventurar que en aquest mitjà termini (que s'està construint ja) potser tindrien sentit uns serveis socials que es presentessin com a aliats creïbles d'aquestes famílies, unitats de convivència, veïnats i comunitats en els quals tanta responsabilitat s'ha dipositat en la gestió d'aquesta emergència. Cert és que, com s'ha dit més d'una vegada, per confinar-se calia un habitatge. És cert, però per confinar-se en un habitatge tampoc no és suficient disposar d'aquest habitatge, ja que en grau major o menor totes les persones som interdependents en la nostra vida quotidiana i en les nostres activitats de la vida diària en l'entorn domiciliari i comunitari. Totes les nenes, nens i adolescents que el sistema educatiu ha enviat a casa seva han necessitat l'atenció de persones adultes vinculades amb elles per relacions primàries. I a no poques persones adultes i, especialment, grans ens ha passat i ens continuarà passant cada vegada més el mateix.

Els serveis socials fa temps que desenvolupem pràctiques i coneixements que ens poden fer creïbles com a proveïdors de cures, suports i intervencions dirigides a protegir i promoure, cuidar i complementar les capacitats individuals i comunitàries per a la vida autònoma i interdependent als domicilis i veïnats. Estem en disposició de reinventar aquests serveis residencials que s'han revelat com a indispensables però inadequats, i de reforçar i renovar altres modalitats de servei de medi obert, domiciliàries, telemàtiques, diürnes o ambulatòries, necessàries per a molts moments i circumstàncies del cicle vital de les persones.

Aquestes xarxes familiars i comunitàries de persones amb característiques, capacitats i situacions diverses que estan sent capaces de sostenir tanta vida en aquesta pandèmia, potser no estaran aquí en la següent. Necessitem poder

crear, enfortir, articular i dinamitzar una gamma de programes que ompli de contingut universal tot el forat negre que avui tenim entre la llar individual o familiar autosuficient i la residència col·lectiva en ús. I aquesta és una tasca intersectorial en la qual som imprescindibles, ara com ara, les professionals dels serveis socials.

Potser aquesta pandèmia ens està regalant algunes pistes per a la nostra reinvençió o per a la construcció d'uns nous serveis socials, una barreja de velles i noves idees i eines que potser comencem a distingir amb una mica de claredat en el remolí en el qual estem immerses. Com que el que siguem alguna cosa haurà de tenir a veure amb els nostres cossos limitats i vulnerables que necessiten altres cossos pròxims. Com que aquesta proximitat entre els cossos haurà de ser distribuïda raonablement al territori. Com que necessitem drets individuals i també llaços primaris, vincles familiars i comunitaris amb persones compromeses amb nosaltres. Com que necessitem formar part de comunitats de sentit amb normes legítimes i assumides. Com que necessitem la protecció d'una capa digital de maneig intel·ligent i ètic de la nostra informació a favor nostre. Com que necessitem territoris resilients i sostenibles en els quals viure vides econòmicament, relacionalment i ambientalment sostenibles. Com que necessitem economies solidàries, públiques i privades més equilibrades en els seus pesos específics i en les seves capacitats instal·lades, també en el sector dels serveis socials. Com que la perspectiva de gènere i interseccional ha de ser reivindicada i reforçada després de comprovar en la pandèmia l'accentuació de les iniquitats de gènere (i d'altres) i el sacrifici de tantes dones sostenint la vida en les cures, en la neteja, en els supermercats o en la sanitat.

Haurem d'avaluar la magnitud del dany reputacional amb què els nostres serveis socials sortiran d'aquesta

emergència. Haurem de construir i comunicar quin volem que sigui el nostre paper en les estratègies generals que els diferents nivells de govern hauran d'articular. Haurem d'arriscar, innovar i apostar. Necessitarem noves complicitats i lideratges. Ningú no ho tindrà fàcil en els propers temps. Els serveis socials tampoc.

Segurament és massa aviat per veure-hi amb claredat i per deslliurar-se de la temptació de la inèrcia respecte a plantejaments mantinguts anteriorment a aquesta situació tan imprevista i disruptiva. Que quedin, almenys, aquestes línies com a testimoni de la preocupació per algunes de les amenaces que planen sobre els nostres serveis socials i, també, de l'esperança, tant de bo fonamentada, informada i activa en l'oportunitat d'una mobilització compartida de professionals i ciutadania, de forces polítiques i moviments socials, de l'acadèmia i les associacions professionals, del sector públic i el tercer sector, d'investigadores i emprenedores, en definitiva, del màxim nombre i encert d'agents interessats i implicats en els serveis socials, necessàriament incardinada en un procés col·lectiu, local i global de recons

