



Reflexions per a la postpandèmia a Ca Revolta

COVID-19, SERVEIS SOCIALS I BRETXA

DIGITAL. ALGUNES INQUIETUDS

Per Miquel Monsell, antropòleg i treballador social

Estem davant una crisi enorme que té com expressió més dolorosa els milers de persones mortes i contagiades. Una crisi sanitària que ha esdevingut també econòmica i social i que encara no sabem quines repercussions acabarà tenint en les nostres llibertats, el model d'Estat o el sistema global.

El desbordament d'uns serveis sanitaris magres per les retallades, el particular acarnissament del virus en les residències de gent gran i la manca d'alguns materials bàsics (com els EPIS i els respiradors), unit a la resposta usurera i al millor postor del mercat global, subratlla, tot junt, la importància del sistema de salut públic i de garantir una certa autonomia productiva per a la provisió de recursos estratègics.

Dins del maremàgnum d'aquesta crisi polièdrica, em sembla d'interés compartir algunes inquietuds respecte a la situació dels serveis socials i a com s'articula una resposta que permeta mitigar l'impacte sobre els col·lectius més vulnerables.

Des del principi els governs central i autonòmic han proclamat el seu compromís amb una eixida de la crisi que no deixi a ningú enrere i han impulsat un seguit de mesures en eixa línia, com ara l'ampliació de les prestacions del SEPE, ajudes a autònoms, paralització de desnonaments, mesures de protecció de l'habitatge i dels suministres bàsics, reconeixement d'un subsidi de desocupació per a les treballadores de la llar, accions de protecció del treball, renovació d'ajudes d'emergència i increment de fons per als serveis socials, etc. I s'anuncia la implantació a curt termini, per part de govern central, d'un ingrés mínim vital que

pot suposar una mesura de calat i un canvi important en el model de protecció social. Una bateria de mesures a celebrar, tot i que caldrà estar atents a com s'implementen en la pràctica, quin impacte tenen i a quins sectors de la població arriben finalment.

Tanmateix convindria que aquesta acció d'emergència no evite la reflexió sobre les debilitats del nostre sistema de protecció i més específicament dels serveis socials, que s'han anat configurant com uns serveis circumscrits a l'atenció als col·lectius més vulnerables. Organitzats territorialment els serveis socials dibuixen un mapa asimètric amb diferències profundes en nivells de cobertura i catàleg de prestacions. En el nostre cas, a pesar del canvi de tendència i de millores significatives que inclouen una transformació del model i el reconeixement de drets subjectius, continuem arrossegant l'impacte d'anys de polítiques neoliberals i seguim a la cua de l'Estat. En l'índex DEC (2018) el PV puntua en penúltim lloc, entre totes les comunitats autònomes, pel que fa al desenvolupament del sistema atenent al triple criteri d'inversió, cobertura i drets reconeguts. A més, la concessió de la renda valenciana d'inclusió, vertebral en el nou model, pateix demores incongruents amb la seua finalitat, fent-la disfuncional com resposta àgil a situacions de necessitat peremptòria.

Difícil pensar, per tant, que un sistema que ja fa curt de partida puga ser un matalàs efectiu per a la població més precària. Especialment en una situació d'emergència en la que la capacitat d'agència de la gent està més limitada que mai pel confinament, ofegant les estratègies econòmiques de subsistència i tensant les xarxes de suport més i més conforme passa el temps. L'activació de l'ingrés mínim vital pot constituir no només una tabla de salvació per als més precaris sinó també sentar la base per a l'estadabilització d'una protecció mínima a nivell estatal. Caldrà vore com es concreta i conjuga amb les competències autonòmiques, sense diluir la reflexió sobre les causes de la feblesa del sistema valencià de serveis socials (finançament, gestió, anys d'orientació neoliberal, etc.) i sobre les accions per a enfortir-lo. En un terreny més pràctic i de curt termini preocupa l'articulació amb les prestacions existents. La previsible definició de l'ingrés mínim com últim recurs pot implicar que l'endarreriment de les resolucions de la renda d'inclusió valenciana faça d'embut, deixant a potencials beneficiaris sense l'una ni l'altra. El reforçament dels equips i l'agilització dels expedients sembla d'especial importància.

Finalment voldria plantejar algunes inquietuds sobre l'atenció des dels serveis socials en aquest moment extraordinari. El coronavirus ha provocat un trencament de la nostra quotidianitat sense precedents recents i ha alterat a una velocitat vertiginosa les formes d'interacció. Les mesures profilàctiques passen pel confinament, la distància social i el recurs al teletreball sempre que siga possible.

En aquest sentit, i a pesar de l'adaptació accelerada en molts casos, les noves tecnologies estan demostrant un potencial extraordinari per a facilitar el treball i la prestació de serveis. Però allò que, amb més o menys dificultats, pot fer de pont efectiu per a la major part de la població pot esdevindre també un mur infranquejable per als sectors amb menys recursos. Una qüestió especialment sensible per als serveis socials atés que la bretxa digital és solapa en bona mesura amb l'estructura social de la desigualtat. No és només una qüestió de poca familiaritat amb entorns digitals, sinó d'analfabetisme en diferents graus, desconeixement de l'idioma, manca severa de recursos materials o dificultats diverses derivades de la poca flexibilitat dels models d'atenció telemàtica per a respondre a la multidimensionalitat, dinamisme, irregularitat, complexitat i canvi que caracteritza la pobresa severa i l'exclusió social.

En aquest sentit preocupa el tancament al públic dels centres municipals de serveis socials i el recurs generalitzat a l'atenció telefònica. Ningú nega que aquesta, o la realitzada per altres mitjans digitals, és útil, desitjable i a promoure en el context actual però voler canalitzar tota la demanda per eixa via implica inevitablement deixar una part fora. Especialment les persones amb menys relació prèvia amb el recurs. Més encara si considerem que l'atenció telefònica acabarà derivant en demandes de documentació que implicaran gestions digitals. És a dir, la descongestió dels centres i el recurs desitjable a altres alternatives d'atenció a distància s'hauria de conjugar amb mesures que permeten una certa apertura al públic i l'atenció directa, de la mateixa manera que altres serveis essencials mantenen la porta entreoberta adoptant les mesures de prevenció necessàries.

Per altra banda problemes vells com l'empadronament de les persones en infravivenda o les dificultats per a l'apertura de comptes bancaris bàsics, continuen enrarint i dificultant la relació d'algunes persones amb els serveis públics. Respecte a la qüestió dels comptes bancaris, malgrat l'aprovació del RD 164/2019 ara fa un any, que estableix un règim gratuït d'apertura de comptes bancaris bàsics, algunes persones continuen enfrontant dificultats que en última instància impossibiliten, entre altres, la percepció de prestacions per transferència. Junt a les accions per a fer realment efectiu l'accés universal a un compte bàsic, seria desitjable que en una situació com l'actual els serveis socials flexibilitzaren aquest requisit i exploraren altres alternatives com el pagament per xec o amb alguna modalitat de targeta moneder, de manera que un requisit purament de gestió administrativa no prime sobre la finalitat última de l'ajuda.

El sistema públic de salut eixirà probablement reforçat d'aquesta crisi. La seua resposta, que ha visibilitzat forteses i febleses, està valoritzant-lo i generant consens social, de balcó en balcó, sobre la importància d'un model públic robust. De l'acció dels serveis socials i de la reflexió crítica que generem al seu voltant,

visibilitzant el seu paper clau en una eixida que realment incloga a tots i totes, dependrà en part que isquen reforçats. En definitiva es tracta d'apostar, també ara, per una societat inclusiva, amb un "nosaltres" plural, que siga activa i file prim en incorporar en eixe "eixir tots junts i juntes" als segments de població que sovint queden exclosos.

Abril de 2020