

DARÍO PÉREZ MADERA

Director del Samur Social, Madrid

Beatriz Bueno Jiménez

El Samur Social, es ya ampliamente conocido por los ciudadanos madrileños pero, para que sepan de él los ciudadanos de otras comunidades españolas, ¿qué es el Samur Social?

El Samur Social es un servicio especializado en la atención a las Emergencias Sociales. Es cierto que las emergencias tienen un sentido generalista en relación a las personas que atiende. Ahora bien, este servicio se debe entender como especializado por lo específico de su intervención en las situaciones de emergencia, las cuales, requieren de un abordaje especializado.

De igual modo, se caracteriza por su intervención con las personas sin hogar en la propia calle, es decir, lo podemos definir como la estructura puente y de acompañamiento social desde la calle a los recursos especializados en la atención a dicho colectivo.

Por tanto, como podemos ver, se trata de un servicio social que aborda las emergencias sociales y atiende a las personas sin hogar, aplicando y optimizando, en muchos casos, recursos comunes (centros de acogida, unidades de intervención en calle, etc...). Pero en todo caso, con metodologías de intervención específicas según el colectivo.

¿Cuáles fueron las razones y los orígenes que motivaron la creación de un servicio de estas características?

El actual Samur Social tiene su origen en el anterior SITADE creado en el año 1988 y por la unidad móvil que todos los días circulaba por la ciudad de Madrid. Ahora bien, hay que reconocer que el actual Equipo de Gobierno apostó por reforzar y mejorar dicha estructura previa. Por ello, consideró oportuno incrementar los equipos de intervención de calle, pasando de un solo equipo a cuatro unidades móviles y ocho equipos de calle.

Por otra parte, en relación a las emergencias se dotó de medios para que fuera capaz de atender a las múltiples situaciones de emergencia que se producen en la ciudad de Madrid. Como resultado de dicho proceso de crecimiento y consolidación, el pasado día 8 de octubre se inauguró la nueva sede de la central de Samur Social, la cual, además de contar con una moderna sala de comunicaciones,



Vehículo del Samur Social

cuenta con una unidad de acogida de estancias breves para veinte personas.

Se puede afirmar que en esta nueva fase se produce una apuesta clara por incorporar a los servicios sociales en la cultura institucional de respuesta a las emergencias. En este sentido, no cabe duda que el 11 de marzo del año 2004 tuvo una gran influencia para comprender muchas de las decisiones tomadas en estos momentos.

¿Con qué y cuántos profesionales cuenta este servicio?

El Samur Social cuenta con trabajadores sociales que atienden la central de comunicaciones. Servicio en el que se recogen las demandas de intervención y se realiza una primera atención telefónica y presencial en la propia central.

Por otra parte, en relación a los equipos de intervención en calle, cabe señalar dos tipos de dispositivos diferenciados. En primer lugar, lo que se denomina como Equipos de Calle, formado por un trabajador social y un auxiliar de servicios sociales, su función principal es la atención directa a las personas sin hogar que están en la calle. Se cuenta en este momento con diez equipos de calle que cubren la mañana y la tarde de todos los días laborables.

Por otra parte, se cuenta con las unidades móviles, las cuales, son vehículos adaptados para la intervención en calle de las emergencias y de las personas sin hogar. Se cuenta con cinco unidades móviles en mañana y tarde. Por la noche prestan servicio dos unidades móviles. Se componen de un conductor, un auxiliar y un trabajador social.

En este momento en el Samur Social trabajan unos 125 profesionales distribuidos en los diferentes equipos señalados y los propios mandos del servicio, los cuales, se encuentran operativos las 24 horas del día.

¿Qué dotación presupuestaria tiene?

El contrato del Samur Social supone al año un total de 3.309.398,64 €. Este contrato permite garantizar el servicio de diez equipos de calle, compuesto por trabajador social y un auxiliar de servicios sociales.

Se cuenta además con cinco unidades móviles que funcionan mañana y tarde y dos en la noche, todos los días de la semana. Dichas unidades cuentan con trabajador social, educador y auxiliar.

De igual modo, se cuenta con dos unidades móviles de apoyo a las intervenciones de la central, que van dotadas de un conductor y un auxiliar de servicios sociales. Se cuenta, además con una unidad oficina que se utiliza en emergencias colectivas.

Igualmente, con este contrato se garantiza la presencia de dos auxiliares por turno en la central de Samur Social para atender a la unidad de estancias breves y de nueve trabajadoras sociales que prestan servicio en la central de comunicaciones.

Como se puede observar estamos ante un importante presupuesto que a su vez, supone garantizar la movilización de un importante número de recursos.

No cabe duda que el presupuesto es elevado, más aún si unimos el coste del funcionamiento de la nueva central y de las prestaciones que se proporcionan. Ahora bien, creo que nos encontramos ante una decisión política e institucional valiente y enmarcada en la mejora de los servicios sociales que se proporcionan a los ciudadanos de la ciudad de Madrid.

En este sentido, creo que en los servicios de emergencia debemos hacer compatible el principio del valor del servicio y del coste del mismo. Es cierto en este caso que su coste es importante, pero más aún es el valor que tiene para los ciudadanos.

Tras más de dos años de funcionamiento, ¿en qué ha cambiado el Samur Social desde su creación?

Se ha incorporado en el servicio la cultura organizacional y técnica de intervención en las emergencias. En este sentido, se ha mejorado considerablemente los sistemas de comunicación e informáticos del servicio. De igual modo, hay que destacar la nueva

sede de la central de Samur Social con la puesta en marcha de la Unidad de Estancias Breves.

Igualmente, se ha mejorado la formación de los profesionales. Considero que básicamente todos los profesionales que formamos parte de este proyecto, nos encontramos inmersos en un proceso constante de mejora en el modelo de organización del servicio y en la definición de los sistemas de respuesta ante las situaciones que diariamente atendemos.

Por otra parte, hemos ganado nuestra legitimidad funcional y reconocimiento ante otros servicios de emergencia de la ciudad de Madrid. Somos más visibles ante los ciudadanos y especialmente, ante aquellos a los que les somos útiles.

En definitiva, se ha reconocido la emergencia social como una nueva necesidad y a su vez, se asume la necesidad de nuestro servicio en las situaciones de emergencias colectivas y grandes emergencias que se producen en una gran ciudad como Madrid.

¿Por la experiencia de estos años a qué colectivos de población atiende principalmente este servicio?
¿Nos puede facilitar los últimos datos estadísticos?

El Samur Social atiende a dos situaciones claramente diferenciadas. En primer lugar, a las personas sin hogar, colectivo que requiere procesos de acompañamiento social en la propia calle. En segundo lugar, se atienden a las emergencias sociales, por tanto, a cualquier situación de desprotección que se produce en la ciudad de Madrid de forma inesperada (anciano abandonado, mendicidad infantil, malos tratos, etc...).

Con relación a datos cabe señalar que el pasado año se atendieron 40.000 llamadas de ciudadanos que solicitaron algún tipo de información/atención a la central de Samur Social. El 59% de dichas llamadas requirieron intervención directa. EL 49% de las llamadas están relacionadas con personas sin hogar



Miembros del Samur Social

y un 9% mayores. De igual forma, las emergencias con población inmigrante suponen el 12%.

El Samur Social ha atendido en la calle 7.041 situaciones de emergencia individual, lo que ha supuesto atender a 2.371 personas distintas. El recurso aplicado en la mayoría de los casos es el de alojamiento tanto en la red de atención a personas sin hogar como en otros recursos de alojamiento más normalizado (hostales, pensiones, centros de acogida de la mujer, etc...).

Los colectivos atendidos son muy diversos y variados, encontrándose en todos los casos en una situación imprevista de carencia de apoyo social, familiar o de capacidad personal para responder a una situación de necesidad social.

Con relación a la intervención con personas sin hogar cabe señalar que los equipos de calle han realizado un total de 26.609 intervenciones con 905 personas distintas.

Creo que todos nos debemos sentir satisfechos por los datos generales de atención. Pero sobre todo, porque se ha consolidado un servicio de emergencia capaz de mejorar la seguridad y protección de los ciudadanos de una gran ciudad como Madrid. Aportamos en la sociedad del riesgo, tal y como señala el sociólogo alemán Ulrich, el valor añadido de la seguridad para los grupos sociales que se encuentran en situación de vulnerabilidad y de riesgo social.

¿Qué le puede ofrecer el Samur Social al ciudadano?

- Acompañamiento social.
- Prestaciones de alojamiento de emergencia.
- Ayudas de transporte.
- Diferentes prestaciones que se requieran proporcionar ante situaciones de emergencia.

Coexistiendo en Madrid dos servicios para atender las situaciones de urgencia-emergencia, con parecida denominación, uno de atención sanitaria (Samur-Protección Civil), y el otro de atención social (Samur Social), ¿cómo es la relación entre ambos servicios?

Siempre suelo decir que nuestros compañeros del Samur-Protección Civil son nuestros hermanos mayores. Solo puedo tener palabras de agradecimiento a dicho servicio. En primer lugar, por que han colaborado y apoyado en nuestro proceso de creación y desarrollo. En segundo lugar, han comprendido

nuestro espacio de intervención y no se producen conflictos de competencias.

Creo que se podría decir que nos encontramos ante un ejemplo de "buenas prácticas" de actuación coordinada desde el principio de complementariedad en las diferentes situaciones de emergencia que se producen en nuestra ciudad.

Como resultado cabe señalar que contamos con un interesante protocolo de actuación coordinada entre ambos servicios, tanto en la atención a las personas sin hogar en la calle como en la respuesta coordinada en situaciones de emergencia.

¿Cómo se percibe la intervención de los profesionales de la acción social en las emergencias por parte de otros profesionales como son sanitarios, bomberos, policías? ¿Y por parte de los políticos y de la ciudadanía?

No solo se entiende nuestro papel por parte de otros servicios de emergencia. Más aún se solicita nuestra presencia en las situaciones de emergencia que se producen en la ciudad de Madrid. En este momento, no se producen interferencias con estos servicios. Por el contrario, contamos con protocolos de actuación coordinada con dichos servicios que permiten una atención eficaz en las calles de nuestra ciudad.

Es cierto que al principio de nuestro trabajo era necesario realizar una importante labor didáctica en la que explicábamos nuestra razón de ser. Fue una tarea insistente y consistente, el resultado, es nuestro actual reconocimiento.

El Samur Social ha venido a cubrir un espacio en la intervención en las emergencias que hasta ahora no era atendido o bien, se repondría de forma paliativa por otros servicios, principalmente por Policía Municipal y Samur-Protección Civil. Ambos servicios entienden nuestro papel y lo demandan con insistencia para así poder asumir su función específica.

¿Qué retos tiene planteados el Samur Social?

Un primer reto ya se ha cubierto recientemente. El pasado mes de octubre se inauguró la nueva sede de la central de Samur Social. Dispositivo que cuenta con una moderna central de comunicaciones conectada con el 112 y con otros servicios de emergencia.

Igualmente, en dicho servicio se cuenta con una unidad de acogida de breves estancias para dar

respuesta a las situaciones de emergencia que se producen en la ciudad de Madrid. La referida unidad cuenta con veinte plazas. Se proporciona acogida a las personas que por diversas circunstancias pierden su alojamiento y/o domicilio.

Desde el trabajo diario el principal reto es dar respuesta eficaz a las demandas de intervención que se plantean en Madrid. Igualmente, otro de los retos es mejorar la coordinación con la Red General de Servicios Sociales. En este sentido, cabe señalar que la cultura organizacional y funcional de respuesta a las emergencias sociales aún no se encuentra muy incorporada en el conjunto de la Red de Servicios Sociales. Por ello, nos encontramos con algunas lagunas en la coordinación.

Por último, como reto de futuro está en incrementar y mejorar el sistema de respuesta con las personas sin hogar más crónicas y que en muchos casos suelen rechazar nuestra oferta asistencial.

Como experto en la materia, en su opinión ¿en qué momento se encuentra nuestro país en lo relativo a la atención social en situaciones críticas?

Nos encontramos en un proceso lento de reconocimiento de las situaciones de emergencia social como estados de carencia que requieren la intervención organizada desde la Red de Servicios Sociales. Es cierto que todavía el modelo de respuesta es de carácter voluntarista y espontáneo, es decir, se responde en cada momento según las circunstancias y recursos. Sin embargo, hay que señalar que algunas ciudades han comenzado a plantearse el tema de la creación de algún tipo de respuesta a las situaciones de emergencia social. Creo que cada ciudad debe asumir un modelo propio de acuerdo a las siguientes variables:

- Tamaño de la población.
- Volumen y tipo de emergencias sociales que suelen producirse en la ciudad.
- Estructura de la red básica y especializada de servicios sociales con la que cuenta.
- Experiencias y antecedentes anteriores de respuesta en situaciones de emergencia.
- Análisis del sistema actual de respuesta a las emergencias, es decir, cómo actúan otros servicios de emergencia en las emergencias sociales.

Desde los referidos criterios, cada ciudad debe establecer su modelo de organización para dar respuesta a las emergencias sociales que se producen en su localidad. No en todos los casos creo que se justifique la creación de un dispositivo específico

de atención a las emergencias. Sin embargo, sí considero que requieren una metodología especializada de intervención que debe hacerse compatible con los propios recursos y con un sistema operativo de organización específico.

¿Existe otro servicio en España de similares características? ¿Y en Europa?

En España no existe un servicio con las características del Samur Social. Algunas ciudades han comenzado a desarrollar ciertos modelos de respuesta a las emergencias sociales (Barcelona, Granada, Tenerife, Bilbao...). La emergencia social como objeto del sistema de servicios sociales aún permanece en un plano de respuesta muy informal o bien, se produce la respuesta desde la red de servicios sociales básicos siempre que éstos se encuentren operativos.

En Europa si existen algunas experiencias similares como es el SAMU de París o de Bruselas. Ahora bien, hay que señalar que no se trata de un modelo muy extendido. Por lo general, las situaciones de emergencia social se responden desde otros servicios de emergencia como es el sanitario o la protección civil. Por ahora, podemos afirmar que no es un modelo muy extendido y en este sentido, tengo que señalar que se han dirigido a nuestro departamento diferentes ciudades para conocer la experiencia del Samur Social.

Beatriz Bueno Jiménez
Trabajadora Social.
Instituto del Menor y la Familia.
Consejería de Servicios Sociales.
Comunidad de Madrid. España.