Impacto de la COVID-19 en los profesionales del Tercer Sector que trabajan con población con discapacidades intelectuales y del desarrollo

Patricia Navas. Profesora Titular en la Universidad de Salamanca. Departamento de Personalidad, Evaluación y Tratamiento Psicológicos. Instituto Universitario de Integración en la Comunidad.

Miguel Ángel Verdugo. Catedrático en la Universidad de Salamanca. Departamento de Personalidad, Evaluación y Tratamiento Psicológicos. Instituto Universitario de Integración en la Comunidad.

Antonio M. Amor. Profesor Ayudante Doctor en la Universidad de Salamanca. Departamento de Personalidad, Evaluación y Tratamiento Psicológicos. Instituto Universitario de Integración en la Comunidad.

Manuela Crespo. Técnico Superior en el Instituto Universitario de Integración en la Comunidad.

Sergio Martínez. Sociólogo.

Puedes encontrar al Instituto Universitario de Integración en la Comunidad en Twitter.

El presente artículo refleja el impacto que la emergencia sanitaria y el periodo de confinamiento tuvieron en los

profesionales del tercer sector que trabajan con población con discapacidad intelectual y del desarrollo. Se presentan los resultados de una encuesta que exploró sus condiciones de trabajo durante el periodo comprendido entre marzo y junio de 2020.

Introducción

Durante el año 2020, el mundo, tal y como muchos de nosotros lo conocíamos, se transformó debido al virus SARS-COV-2 y la infección que provoca, la COVID-19. Las medidas adoptadas por el Gobierno de España para contener la pandemia dieron lugar al cierre de muchos servicios del tercer sector que, pese a ser necesarios para aquellos en situaciones de mayor vulnerabilidad, adquirieron la condición de 'no esenciales'. Entre estos servicios se encontraron recursos dirigidos a población con discapacidades intelectuales y del desarrollo (DID), tales como los centros de día. El cierre de los mismos, o su necesaria adaptación a una realidad hasta el momento completamente desconocida, dio lugar a que muchos profesionales tuvieran que adaptar sus formas de trabajo a un escenario online de prestación de apoyos, y a que las organizaciones tuvieran que dar en muchos de sus servicios, como los residenciales, una respuesta sanitaria a una situación excepcional para la que no se les dotó de recursos específicos.

El presente artículo pretende reflejar el impacto que la emergencia sanitaria y, de manera especial, el periodo de confinamiento, tuvo en los profesionales del tercer sector que trabajan con población con DID. Para ello, se presentan, de manera resumida, los resultados de una encuesta aplicada en línea a nivel nacional que exploró las condiciones de trabajo de los profesionales de atención directa y la gestión realizada por las entidades del tercer sector durante el

periodo comprendido entre marzo y junio de 2020. El lector interesado puede consultar el estudio en su totalidad (en el que también se recoge la realidad de las personas con DID y sus familias) en Navas, Verdugo, Amor, Crespo y Martínez (2020) y en Crespo, Verdugo, Navas, Amor y Martínez (en prensa).

La elaboración del cuestionario se realizó a partir de la revisión de la literatura científica sobre coronavirus y su impacto en la salud y en las condiciones de vida de las personas con discapacidad y las organizaciones que les prestan apoyo (la búsqueda arrojó más de 100 documentos publicados entre el 1 de enero y el 30 de mayo de 2020). Las encuestas, creadas a partir de la aplicación LimeSurvey, se alojaron en el servidor de la Universidad de Salamanca con el objetivo de maximizar la privacidad de los datos[1].

Participantes

Fueron **495** las encuestas dirigidas a profesionales que se cumplimentaron en su totalidad. El 84,6% de los trabajadores encuestados desempeñaba su actividad profesional en alguna organización vinculada a Plena inclusión España (n=419), mayor proveedor de apoyos a personas con DID en nuestro país. Ocho de cada diez de estos profesionales eran mujeres (79,4%). Su edad osciló entre los 20 y 64 años (M=39,3; DT=9,7), presentando el 62,1% edades comprendidas entre los 31 y 50 años. Casi todos los profesionales que participaron en el estudio (98,5%; n=488) pudieron ofrecer información precisa sobre el número de personas con DID con las que habitualmente trabajaban. Estos 488 trabajadores prestaban apoyo a un total de 19.267 personas con discapacidades intelectuales y del desarrollo. Cada profesional, de media, trabajaba con un total de 39 personas con DID (DT=42,8). Los servicios en los que habitualmente trabajaban eran, mayoritariamente, servicios dirigidos a población adulta, como centros ocupacionales (33,9%), residenciales (28,8%) o de día (21,1%).

Resultados

Impacto del confinamiento en la situación y condiciones laborales de los profesionales

Como se refleja en la Tabla 1, **sólo una cuarta parte de los profesionales encuestados (n=121) permaneció en su puesto de trabajo o servicio habitual**, siendo mayoritariamente (70,2%) personal vinculado a centros residenciales. **La mitad de los profesionales tuvo que dejar su puesto de trabajo presencial para teletrabajar** (52,9%). Además, un 7,7% se vio afectado por un expediente de regulación temporal de empleo (ERTE). Por último, un 13,5% (n=67) experimentó cambios significativos en su puesto de trabajo habitual debido a necesidades emergentes en la organización o restricciones sanitarias, debiendo cambiar de servicio o realizar otras funciones. Teniendo en cuenta que los profesionales que participaron en el estudio prestaban apoyo a un total de 19.267 personas con DID, los cambios en la situación laboral de los profesionales dieron lugar a que: (a) solo el 31,5% de las personas con DID siguiera recibiendo sus apoyos de manera presencial durante el confinamiento; (b) el 60,0% lo hiciera de forma telemática; y (c) el 8,5% se viera afectado por el despido o ERTE de sus profesionales.

Tabla 1. Consecuencias del confinamiento en las condiciones laborales de los trabajadores y en la recepción de servicios por parte de personas con DID y sus familias

Valoración de los apoyos y recursos con los que han contado los profesionales en activo para el desarrollo de su actividad

Los cambios acaecidos a raíz del confinamiento dibujaron un escenario que puso a prueba la capacidad de las organizaciones para realizar adaptaciones y desarrollar una planificación estratégica que permitiera garantizar los apoyos a las personas con DID y sus familias y, al mismo tiempo, facilitar la labor de los trabajadores. En este sentido, los profesionales que durante el confinamiento siguieron trabajando, ya sea de manera presencial o telemática (N=450) consideraron, en un 87,8% de los casos, que **sí contaron con apoyo de su centro o servicio durante el estado de alarma para desarrollar su labor**. A pesar de esta valoración positiva, **el 36,0% de los profesionales (n=162) afirma que necesitó recursos, instrumentales o emocionales, con los que no contó.**

La valoración positiva que los profesionales realizaron, en general, sobre la respuesta de su centro o servicio, contrasta con la que emiten sobre la actuación del gobierno y las comunidades autónomas para proteger a las personas con DID. Así, **más del 60% de los profesionales que siguieron en activo consideró que esta gestión podría haber sido mejor.**

Muchos destacaron que hubiera sido necesario **dotar a los centros y servicios de mayores medidas de protección** y desarrollar **protocolos más específicos** para garantizar la seguridad de las personas en los servicios sociales, los cuales, según la opinión de algunos profesionales, han recibido respuestas tardías:

> *Se han tomado pocas medidas, y las que se han tomado, o indicado que había que tomar, muy abiertas. Toda la información ha estado un poco en el aire para que cada centro la gestionase de la manera que considerase, dejando así a elección y riesgo de los centros cometer algún error y la toma final de decisiones. Ha sido poco concreto* (Profesional)

Esta planificación y respuesta tardía, responde, según la opinión de algunos profesionales, **al olvido del tercer sector de acción social y a la falta de sensibilización con respecto**

a las necesidades de las personas con discapacidades intelectuales y del desarrollo frente a otros colectivos:

> *Se ha obviado completamente a los servicios residenciales de personas con discapacidad y eso que han tenido la misma incidencia con el virus que en las residencias de las personas mayores. Se han tenido en cuenta a los adolescentes y niños y sus necesidades, pero no las de las personas con discapacidad. De hecho, ni se nos ha informado propiamente de cuándo se pueden reincorporar a los servicios de forma presencial* (Profesional)

Por último, los profesionales consideran que **la legislación y recursos disponibles en materia de discapacidad han generado situaciones de mayor exclusión** frente a la población general:

> *Una vez llegado a las fases en que se podía salir de casa, algunas personas (personas que no son de riesgo) no han elegido si pueden o no salir, sino que ha sido su familia o la administración (caso de las viviendas tuteladas) quien les ha prohibido salir o indicado que deben salir siempre acompañados de un profesional, aunque ellos demandan poder salir solos o con algún amigo tal y como lo hacemos el resto de población* (Profesional)

Impacto de la COVID-19 en la salud de los profesionales que estuvieron en activo durante el periodo de confinamiento y emergencia sanitaria

Los datos aportados por los trabajadores encuestados que siguieron desarrollando su actividad durante el confinamiento (N=450) revelan que **la prevalencia de la COVID-19 en este grupo de profesionales fue similar a la observada en la población general,** de acuerdo con los estudios sobre seroprevalencia realizados durante el periodo comprendido entre marzo y junio de 2020. Así, un 2,9% de los profesionales padecieron la enfermedad y un 2,7% fueron considerados como caso probable o posible de infección. Es preciso destacar, no

obstante, que el porcentaje de positivos fue mayor entre aquellos que desarrollaron su trabajo de manera presencial frente a los que teletrabajaron (4,8% frente a 1,5%).

Si bien la prevalencia de la COVID-19 parece haber sido similar a la de la población general entre quienes siguieron desarrollaron su actividad durante el confinamiento, **uno de cada tres profesionales temió por su salud en su puesto de trabajo (34,7%)**. Estos datos aumentan en el momento en que tomamos como referencia a los profesionales que trabajaron de manera presencial (55,3% frente al 19,8% de quienes teletrabajaron) y a quienes desempeñaron su actividad en un entorno residencial (50,0% frente al 27,6% de trabajadores en otro tipo de servicios).

Un tercio de los profesionales que experimentaron miedo lo hicieron debido a la incertidumbre generada por la situación de alarma sanitaria o la posibilidad de contagio (35,9%). El segundo motivo que explica el temor experimentado por los profesionales es el tipo de trabajo realizado, con intervenciones que requieren un contacto más directo con las personas (19,9%). La falta de equipos de protección, en tercer lugar, explica la sensación de inseguridad de los profesionales (14,1%), seguida del hecho de estar o haber estado en contacto con personas con COVID-19 (12,8%).

Además de esta sensación de temor por la propia salud en el puesto de trabajo, **tres cuartas partes de los profesionales vieron incrementados sus niveles de estrés y ansiedad durante el periodo de confinamiento (73,3%)**. Este desgaste emocional se observa tanto en profesionales que trabajaron en centros y servicios presencialmente como en quienes desempeñaron su actividad de manera telemática. El motivo que quizá explica el que no se observaran diferencias en función de la modalidad de trabajo reside en que la principal causa de este estrés se relaciona, no con características del propio puesto, sino con la sensación de impotencia experimentada por muchos profesionales al no poder ofrecer todos los apoyos que las

personas con DID y sus familias necesitaban. Así, el 58,2% de quienes refirieron mayores niveles de estrés y ansiedad señaló, como motivo principal de este incremento, el no haber podido desarrollar su trabajo como desearía.

Reflexión de los profesionales sobre el futuro de los servicios dirigidos a personas con DID

La situación vivida ha dado lugar a que **el 63,6% de los trabajadores que siguieron en activo considerara necesario realizar modificaciones en los servicios y centros actuales** para prestar mejores apoyos a las personas con discapacidad intelectual y del desarrollo en un futuro.

Merece la pena señalar que **los cambios que los profesionales perciben como necesarios no están relacionados con la mejora de las estructuras y espacios existentes** (aspecto mencionado sólo por 17 participantes), **sino con la necesidad de ofrecer apoyos en un contexto más natural,** de modo que la calidad y cantidad de los apoyos ofrecidos a las personas ante un escenario de cierre 'físico' de los servicios no se vea mermada.

Así, un 24,1% señala que se debe **priorizar la implementación de procesos que faciliten la prestación de apoyos en la comunidad,** en cualquier contexto en el que la persona participe. En otras palabras, avanzar hacia la desinstitucionalización de las personas con discapacidad, y no solo en lo que a vivienda se refiere, sino transformando también la excesiva dependencia del colectivo de las instituciones existentes para recibir los apoyos que sean necesarios. La emergencia sanitaria provocada por la COVID-19 ha visibilizado los riesgos de una atención *masiva* en centros con una elevada concentración de personas; centros que pueden verse desbordados, y, consecuentemente, dejar de prestar apoyos individualizados en una situación límite como la vivida:

El cierre abrupto de los centros no residenciales y la falta de preparación para la teleasistencia han supuesto un obstáculo. Creo que ha habido que organizarse sin conocimientos ni recursos. Eso sí, el compromiso ha sido enorme por parte de los profesionales de los centros, y no creo que se les pueda reprochar nada. Las carencias se deben a características estructurales de nuestro sector, en el que la institucionalización (también en servicios no residenciales) es el paradigma dominante (Profesional)

En segundo lugar (23,7%), la situación de confinamiento ha puesto de manifiesto, según la opinión de los profesionales, la necesidad de continuar trabajando en la **transformación tecnológica de las organizaciones y la mejora del acceso a posibles apoyos telemáticos.** Si bien las nuevas tecnologías se han convertido en aliado de los profesionales durante el confinamiento, también ha puesto de manifiesto la necesidad de seguir formando no solo a los profesionales en el uso de la tecnología, sino también a las personas con DID y sus familias, reduciendo así su brecha tecnológica. La dependencia de estas herramientas durante el confinamiento ha dejado fuera a una parte importante de las personas con DID, provocando una exclusión de mayor calado sobre quienes mayores necesidades pudieran presentar.

A pesar de la cantidad de cursos de nuevas tecnologías que han recibido las personas con DID se ha visto cómo la brecha digital ha hecho mella en ellos. No se han realizado aprendizajes significativos para poderlos llevar a sus espacios cotidianos (Profesional)

En tercer lugar, a causa del cierre de centros y servicios, muchos profesionales han tenido que reforzar los lazos de colaboración con las familias, otorgando a éstas un papel mucho más activo. Asimismo, debido a la necesidad de apoyar a aquellos que residían en su hogar de una forma individualizada, los profesionales manifiestan la necesidad de **adoptar modelos centrados en la persona y su familia** (y no

exclusivamente en los servicios) a la hora de trabajar.

> *Darnos cuenta de que tenemos que involucrar más en el trabajo diario a las familias también les ha hecho darse cuenta a las familias de la importancia de que participen más del desarrollo de sus hijos. Hasta ahora muchos delegaban demasiado en el centro, y nos hemos propuesto que esta situación nos sirva para cambiar esto* (Profesional)

Las necesidades generadas por la pandemia se evidencian, por último, en cómo los trabajadores perciben como necesarios cambios que implican **reforzar y mejorar la ratio de profesionales-usuarios** (14,1%):

> *Valorar más al personal de atención directa de residencia, con formación y otros turnos de trabajo. Apenas tienes tiempo de desconectar, son turnos muy difíciles para conciliar con la vida personal, ha sido muy duro para algunos* (Profesional)

Conclusiones

La situación de precariedad que desde hace años experimenta el tercer sector ha sido visibilizada por la pandemia, pues la prestación de apoyos ha requerido de un importante esfuerzo por parte de los profesionales dados los deficitarios recursos con que se cuenta. Así, tres cuartas partes de los trabajadores que siguieron en activo durante el confinamiento han visto incrementados sus niveles de estrés y ansiedad por la emergencia sanitaria, debido sobre todo a la sensación de *impotencia* al no poder desarrollar su trabajo como desearían. Estos datos, junto con los arrojados por personas con DID y sus familias que el lector interesado puede consultar en Navas et al. (2020), nos llevan a subrayar la necesidad de contar con medidas que, durante el periodo de recuperación de esta crisis sanitaria, no solo refuercen el tercer sector, sino que también lo *curen*, garantizando a familias, profesionales, personas con DID y organizaciones, adecuados recursos. En este sentido, quisiéramos señalar, además, que los datos que se

presentan en este estudio reflejan la situación de profesionales que, mayoritariamente, trabajaban en servicios dirigidos a población adulta. Los datos que se recogen en el informe completo ponen de manifiesto que las personas con DID menores de edad que acudían a centros de educación, especiales y ordinarios, han visto aún más mermados los apoyos con los que habitualmente contaban, siendo especialmente urgente revisar el modo en que el sistema educativo garantiza el acceso a la educación de alumnos con necesidades educativas especiales en momentos como el vivido.

El esfuerzo realizado por los profesionales contrasta con el realizado desde las administraciones públicas, quienes, según un 60% de los trabajadores encuestados, no han tomado medidas suficientes para proteger a las personas con DID durante la emergencia sanitaria. Esta valoración negativa se debe, en la mayor parte de los casos, a la carencia de recursos económicos y material de protección, y a la ausencia de protocolos y políticas enfocadas al sector de la discapacidad, sector que se ha sentido *olvidado* durante esta crisis.

En último lugar, quisiéramos destacar que la situación provocada por la COVID-19 ha dejado al descubierto las carencias y fragilidad de nuestra política social, excesivamente anclada en una estructura de centros y servicios en detrimento de una provisión de apoyos más personalizada, estructura sin la cual muchos apoyos no llegan a las personas. Y así lo perciben también los profesionales, señalando la necesidad de avanzar hacia modelos de prestación de apoyos centrados en la persona y su familia, independientemente de que acudan o no a un centro o servicio específico. La situación actual debe llevarnos a reclamar el cambio de nuestro modelo de apoyos hacia un modelo comunitario inclusivo, que contribuya a mejorar la calidad de vida de todas las personas. Debemos aprovechar la visibilización que ha provocado la COVID-19 de las carencias de nuestro sistema de atención, muchas veces segregador y con escasos apoyos

naturales, para construir hogares en los que todos quisiéramos vivir y desarrollar un proyecto personal a cualquier edad y en cualquier condición vital.

Referencias

Crespo, M., Verdugo, M. A., Navas, P., Martínez, S. y Amor, A. M. *Impacto de la COVID-19 en las personas con discapacidades intelectuales y del desarrollo, sus familiares, y los profesionales y organizaciones de apo*yo. *Siglo Cero*, Anejo 1, junio 2021 (en prensa)

Navas, P., Verdugo, M. A., Amor, A. M., Crespo, M. y Martínez, S. *COVID-19 y discapacidades intelectuales y del desarrollo. Impacto del confinamiento desde la perspectiva de las personas, sus familiares y los profesionales y organizaciones que prestan apoyo.* 2020. Publicación online disponible en: https://sid-inico.usal.es/documentacion/covid-19-y-discapacidades-intelectuales-y-del-desarrollo/

[1]El lector interesado puede consultar las encuestas dirigidas a todos los grupos de interés en: https://inico.usal.es/analisis-del-impacto-y-seguimiento-de-la-emergencia-covid-19-en-poblacion-con-discapacidad-intelectual-y-del-desarrollo-en-espana/

Mayo 2021