

# #MADRIDSOCIAL

## Boletín nº 0

Julio 2020

### Presentación

El Boletín electrónico **#MadridSocial** es un proyecto que nace con la vocación de ser un vehículo de comunicación, difusión de buenas prácticas e intercambio de experiencias entre todas las personas que trabajamos en el Ayuntamiento de Madrid en el ámbito social. Por eso, aunque en esta primera fase su alcance se limitará al personal del Área, la previsión es que progresivamente pueda hacerse extensivo a los distritos y entidades colaboradoras.

Una de las prioridades del equipo de gobierno de este Área es potenciar la comunicación interna con nuestras empleadas y empleados. Queremos facilitar la difusión de todas aquellas noticias, avances y proyectos que consideremos de interés no sólo desde un punto de vista informativo sino también desde una perspectiva de análisis, opinión y participación. De este modo contribuiremos a un cambio cultural en nuestra organización para hacerla más abierta, transparente y participativa.

Este número de **#MadridSocial** nace con un formato provisional en pdf con las primeras noticias facilitadas por las diferentes Direcciones Generales y vinculadas, como es lógico, a nuestras respuestas ante el Covid19. A partir de septiembre estaremos en condiciones de ofreceros un nuevo formato de boletín electrónico y alojado en Ayre.

**GRACIAS** a todo el equipo del Área por el gran esfuerzo y dedicación de estos meses y **os deseamos un feliz verano**.



### SUMARIO

Un gran movimiento solidario ha inundado Madrid durante el Covid-19 ..... 2

Acompañando el duelo: Asistencia a familiares de personas fallecidas durante el confinamiento ..... 4

Píldoras audiovisuales y Guías en tiempos del Covid: por la Igualdad y contra la violencia de género ..... 5

Nuevo Sistema de Indicadores de Género ..... 5

300.000 atenciones en los Centros de Servicios Sociales durante el periodo de alarma ..... 6

# Un gran movimiento solidario ha inundado Madrid durante el Covid-19

Las corrientes de solidaridad surgidas a raíz de la crisis del COVID-19 han demostrado que los ciudadanos y ciudadanas son capaces de organizarse y de responder de manera casi inmediata a problemas que, si bien existían con anterioridad, exigen medidas urgentes y una mayor conciencia social.

Uno de ellos es la vulnerabilidad de las personas mayores y otros grupos de riesgo, que se ha revelado en toda su importancia desde el primer momento de esta pandemia. Por ello, la mayoría de las actuaciones iniciales que se han llevado a cabo desde el programa municipal de voluntariado del Ayuntamiento de Madrid, Voluntari@s por Madrid, han ido destinadas a apoyar a estas personas.

Así, desde los primeros días del estado de alarma, Voluntari@s por Madrid lanzó la campaña denominada “Buena Vecindad”, que alentaba a ayudar a los vecinos y vecinas mayores. Muchas personas voluntarias pusieron los carteles difundidos por esta campaña en los portales de su vivienda, mediante los que se ofrecían a realizar estas compras o gestiones, generando así una red de solidaridad en sus propios edificios que fue muy importante en esos primeros momentos de incertidumbre.

Pronto el programa municipal pudo responder de manera directa a más de cien solicitudes de ayuda para ir a la compra, recoger medicamentos, acompañamientos médicos, apoyo psicológico, salidas para dar un paseo... actividades que, además, han servido para que las personas atendidas se sintieran un poco más acompañadas por los voluntarios y voluntarias que las han llevado a cabo.

Se habilitó también un teléfono gratuito de acompañamiento telefónico, Minutos en Compañía, en el participaron más de cien personas voluntarias que dedicaban su tiempo a escuchar, tranquilizar y animar, trasmitiendo el afecto y el cariño tan necesario en esos momentos. A través de este servicio, se recibieron 8.355 llamadas, con un total de 61.100 minutos de compañía.

A nivel comunitario, hemos visto los surgimientos en la ciudad de Madrid de infinidad de redes de ayuda, tanto formales como informales: plataformas de ayuda vecinal en los barrios, donaciones particulares, bancos de alimentos, ONGs, grupos de voluntarios... han sido algunas de las muestras de solidaridad aparecidas en los últimos meses.

*“el voluntariado puede ser un vehículo a través de cual contribuir a una sociedad más justa. Son nuestros héroes y heroínas de barrio”*

En este contexto de solidaridad y participación ciudadana, el programa municipal ha tenido un papel fundamental en la detección y cobertura de necesidades sociales. Además, ha servido de receptáculo de la gran respuesta solidaria de muchos vecinos y vecinas de Madrid, registrando más de 2.700 ofrecimientos de colaboración mediante el voluntariado en cualquier actividad que pudieran servir de ayuda en esos difíciles momentos.

Transcurridas las primeras semanas, desde el programa municipal se detectó que muchas personas empezaban a sufrir estrés, ansiedad, malestar emocional o duelo por la pérdida de seres allegados. Por ello, un grupo de psicólogas voluntarias de Voluntari@s por Madrid han atendido esos casos de manera telefónica para aliviar, en la medida de lo posible, estas secuelas.

Por otra parte, como consecuencia de la crisis económica aparejada con la sanitaria, hemos vivido la aparición de cada día más familias que sufrían la falta de acceso a los alimentos. Para solventar esta urgente necesidad, los Servicios Sociales de los diferentes distritos han gestionado el reparto de comida a estas familias con el apoyo del programa Voluntari@s por Madrid. Así, casi 900 personas voluntarias han colaborado en el reparto de 32.634 menús en la práctica totalidad del territorio municipal.

La crisis del COVID-19 ha despertado la solidaridad ciudadana, revelando que el voluntariado puede ser un vehículo a través de cual contribuir a una sociedad más justa. Son nuestros héroes y heroínas de barrio quienes harán posible este cambio y los que están por venir.



# Acompañando el duelo

*Asistencia en el duelo a los familiares de usuarios de los servicios para personas mayores fallecidas durante el confinamiento*

Nunca es fácil gestionar la pérdida de un ser querido, pero lo acontecido en estos últimos meses puede que jamás lo hayamos experimentado con anterioridad, no figura en la memoria de la inmensa mayoría de la ciudadanía.

Es una situación excepcional, inédita, para la que no tenemos experiencia previa, con un número de fallecimientos inusual y unas circunstancias anómalas, que no han permitido la despedida de las personas fallecidas ni estrechar vínculos con otros familiares: **Se ha producido lo que podemos denominar duelo en soledad.**

Por eso se ha hecho un esfuerzo por ofrecer a los familiares de los fallecidos, especialmente a los convivientes, una atención especial, más allá del pésame de cortesía.

Un auténtico acompañamiento al duelo en el que se ha facilitado la "ventilación emocional" y se han transmitido estrategias para abordarlo en circunstancias de aislamiento, expresar emociones, compartir el dolor, conectar con familiares y amigos para recordar a la persona fallecida y acordar actos de despedida.

Pero también permitirse la debilidad, dedicar momentos a la intimidad, reconciliarse con uno mismo e incluso autorizarse momentos de distracción, sin olvidar mantener hábitos saludables.

Estos y otros muchos temas se ha abordado en los más de mil acompañamientos realizados a familiares de personas mayores fallecidas usuarias de los servicios municipales, teleasistencia, servicios domiciliarios, centros de día, programa de personas cuidadoras, etc. precisando un seguimiento tras la primera llamada y recibiendo asesoramiento para sus posibles necesidades emergentes.

*Las familias se han sentido aliviadas, fortalecidas y agradecidas por la intervención de los profesionales y la atención psicológica recibida.*

*Han mostrado una increíble generosidad al abrir sus sentimientos a una voz al otro lado del teléfono, a fin de encontrar la manera de sentirse mejor y elaborar su pérdida.*

Una impactante experiencia para los profesionales “queremos dejar constancia de nuestro agradecimiento por habernos facilitado poder contactar con tantas familias y haberles podido acompañar en un momento tan crítico en sus vidas”.

Hay que destacar la importancia del contacto con quienes no tienen un sólido apoyo familiar, una red social potente y que, tras la pérdida de su familiar, quedan en desamparo y en riesgo de aislamiento.

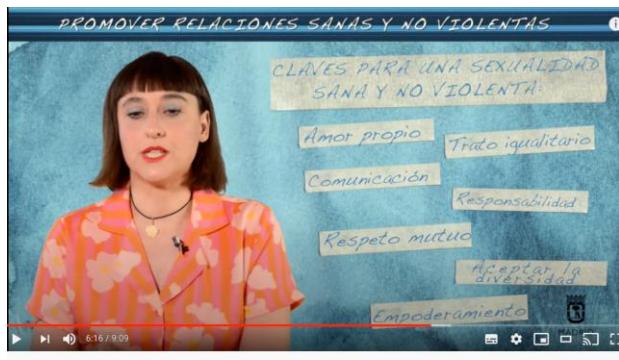
*“En general, las familias se han sentido aliviadas, fortalecidas y agradecidas por la intervención psicológica llevada a cabo. Han mostrado una increíble generosidad al abrir sus sentimientos a una voz al otro lado del teléfono, con el afán de encontrar la manera de sentirse mejor y de elaborar su pérdida.*

*Las experiencias que han compartido con nosotras nos han dejado marcadas de por vida, más fuertes como personas y como profesionales, impresionadas de la capacidad del ser humano de superarse a sí mismo, incluso en las situaciones más adversas”.*



# Píldoras audiovisuales y Guías en tiempos del Covid: continuamos trabajando por la igualdad y contra la Violencia de Género

Tanto Madrid Violencia Cero como la Red de Espacios de Igualdad han respondido con materiales adaptados a las problemáticas detectadas o previstas a causa del Covid19



Relaciones afectivo-sexuales en la adolescencia. Programa "Madrid Violencia Cero"

## Píldoras audiovisuales sobre relaciones sanas e igualitarias en la adolescencia

Madrid Violencia Cero se configura como marco común de la actuación municipal para la prevención de las violencias machistas en el ámbito escolar, y el trabajo coeducativo con la población infanto-juvenil madrileña. Pretende aunar toda la acción municipal en materia de educación y juventud bajo una mirada que incorpore transversalmente el enfoque de género, para contribuir a la erradicación de la desigualdad estructural entre mujeres y hombres y a la prevención de las violencias machistas.

Durante este curso escolar 2019/2020, Madrid Violencia Cero, ante el previsible aumento de las violencias machistas y familiares durante el confinamiento, se adaptó a este nuevo escenario, elaborando cuatro píldoras audiovisuales para promover relaciones sanas y no violentas en el ámbito familiar y educativo, dirigidas especialmente a familias y profesorado de adolescentes.

Cada píldora aborda una temática específica (relaciones sanas en la familia, en la adolescencia, en el ámbito educativo, relaciones afectivo-sexuales) y cuenta con una selección de materiales y guías para profundizar en ellas.

Se pueden ver todos los videos [aquí](#)

## “Guía de Autocuidado” y “Guía Jurídica en Tiempos de COVID-19”

En estos últimos meses, las profesionales de los Espacios de Igualdad detectaron distintos malestares y necesidades, como estados de estrés y ansiedad, agresiones a mujeres víctimas de violencia de género y a sus hijas e hijos como consecuencia del confinamiento en los hogares y necesidad de acompañamiento durante el duelo. También una importante demanda de orientación jurídica y profesional ante el cambio experimentado en la realidad laboral; expedientes de regulación temporal de empleo (ERTE), autónomos sin ingresos, empleadas del hogar que se han visto sin trabajo de un día para otro. Por este motivo, las profesionales de los Espacios de Igualdad han elaborado una Guía sobre Autocuidado y una Guía Jurídica

Accede a las dos guías [aquí](#)

## Nuevo Sistema de Indicadores de Género para medir el avance de la igualdad en Madrid

Este sistema consta de 314 indicadores, organizados en un total de 17 ámbitos y unifica la información estadística disponible con el fin de conocer con mayor precisión la situación de hombres y mujeres en la ciudad. Accede al sistema desde [aquí](#)

## Los Centros de Servicios Sociales han realizado casi 300.000 atenciones durante el periodo de Alarma.

*Las atenciones suponen el doble de las realizadas en las mismas fechas del año anterior. Se han realizado más de 87.000 trámites para responder a las demandas sociales generadas por el COVID19: en especial garantizar alimentación y ayudas económicas.*

La atención de los Centros Municipales de Servicios Sociales durante el Periodo de Alarma (15 marzo a 20 de junio 2020) ha tenido como prioridad atender las necesidades sociales consecuencias del Covid-19:

- ✓ Durante este periodo los equipos han realizado **casi 300.000 atenciones**, que doblan prácticamente el número de las realizadas en las mismas fechas del año pasado.
- ✓ Además, se ha priorizado la **atención a las situaciones de urgencia**, cancelándose la agenda de citas habituales para volcar toda la capacidad de los equipos en valorar y atender las nuevas situaciones y demandas generadas.

Ambos indicadores ayudan a mostrar el gran esfuerzo de atención y respuesta de los equipos de Servicios Sociales de los 21 distritos a las consecuencias sociales del COVID-19 tanto activando la atención telemática, como con la reapertura de la red de Centros de Servicios Sociales.

|                                       | 2020   | 2019                      |
|---------------------------------------|--|---------------------------|
| Atenciones CENTROS SERVICIOS SOCIALES | 15 de marzo a 20 de Junio (Estado de alarma) | 15 de marzo a 20 de Junio |
| ENTREVISTAS                           | 206.626                                      | 115.154                   |
| Coord/gestión                         | 89.171                                       | 46.115                    |
| Nº actuaciones TOTALES                | 295.797                                      | 161.269                   |
| Nº expedientes distintos              | 109.545                                      | 78.989                    |

En relación a las más de 87.000 trámites realizadas durante el Periodo de Alarma (con un crecimiento absoluto de más de 20.000) sucede, al igual que con la atención, que se ha centrado en responder a las demandas sociales generadas por el Covid-19, destacando las casi 6.500 Ayudas económicas a familias y más de 50.000 trámites para acceder a diferentes proyectos y apoyos : proyectos de las Juntas Municipales de Distritos, proyectos distritales de apoyo a la alimentación, gestiones para acceder a donaciones como las 250.000 euros de Caixabank y El Corte Inglés, derivaciones a apoyos de Ongs, etc.

### “AYUDANOS A AYUDAR”: apoyo voluntario de personal funcionario a la red de Atención Social Primaria

El Departamento de Coordinación y Gestión de la Atención Social Primaria ante la demanda manifestada por los distritos, lanzó una campaña para captar colaboración voluntaria de personal municipal. Tras el ofrecimiento de 154 personas en total, por motivos de urgencia y eficiencia se seleccionaron aquellas personas con experiencia previa en servicios sociales en diferentes categorías. 36 empleados/as municipales (trabajadoras/es sociales, administrativos, auxiliares administrativos, auxiliares de servicios sociales, P.O.S.I. y T.A.G.) han colaborado con los Servicios Sociales de 13 distritos.

*¡Buen verano!*

¡Gracias por compartir vuestras noticias!

Boletín **#MadridSocial** es un  
proyecto del *Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social*  
realizado por el equipo de *Coordinación General*