

Guillermo Bell: “El mayor reto de Grupo 5 en pandemia fue desplegar el dispositivo de emergencia para personas sin hogar en IFEMA en 48 horas”



Guillermo Bell, presidente de Grupo 5. @OKDIARIO

Guillermo Bell es el presidente ejecutivo de Grupo 5. Una compañía dedicada al ámbito de los servicios **sociales y sociosanitarios** que cuenta con un equipo de más de 2.200 profesionales y que brinda atención a más de 4.500 personas a nivel nacional que **están en situaciones de vulnerabilidad**, como personas mayores, personas sin hogar, en situación de dependencia, con enfermedad mental, emergencias sociales o neurorrehabilitación, entre otras.

Durante la pandemia, además, **Grupo 5 ha jugado un papel importantísimo en Madrid**, una de las comunidades más castigadas por el COVID-19, porque fue la compañía responsable de activar y proyectar para el Ayuntamiento todo el dispositivo de emergencia en IFEMA para personas sin hogar. **“Uno de los retos más complicados porque requería de muchísima rapidez y flexibilidad”**, apunta Bell en una entrevista con OKDIARIO.

Antes de comenzar a profundizar en el papel de Grupo 5 durante la pandemia, para quienes no lo conozcan, ¿cómo nace esta compañía y qué actividad concreta realiza?

Tenemos más de 30 años de historia. Grupo 5 es una empresa que fue creada por tres trabajadoras sociales en Madrid como una forma de autoempleo, pero, además, también para reivindicar la profesionalización de los servicios sociales porque a finales de los 80 toda la atención social se hacía desde la caridad, la beneficencia o el asistencialismo. Inicialmente Grupo 5 era más una empresa centrada en consultoría para Administraciones Públicas y formación, pero poco a poco y con la expansión de los servicios sociales en España empezamos a desarrollar servicios de la mano del sector público y en los últimos años también estamos realizando importantes inversiones para el desarrollo de servicios privados y concertados.

Más colaboración público-privada que diferencia entre la caridad y el trabajo social profesionalizado, ¿no es así?

Eso es. Nosotros reivindicamos la profesionalidad en servicios sociales, el trabajo de profesionales formados en estas disciplinas que cuentan con las competencias necesarias para atender de la manera más adecuada a las personas según sus objetivos individuales y promoviendo su autonomía. Y eso tiene mucho que ver, además, con la protección de los Derechos Humanos, sobre todo de las personas vulnerables a las que nosotros atendemos, unos derechos que tienen que estar garantizados por los poderes públicos. Si eres una persona dependiente, por ejemplo, la Administración tiene la obligación de garantizarte la atención de una manera profesional y que no tengas que depender de que una persona a nivel individual quiera ayudarte o no. Los servicios sociales de un país no pueden depender de las donaciones de sus ciudadanos por muy bienvenidas que estas sean, por supuesto.

En este sentido, creo que fue Concepción Arenal la primer que abordó el tema de la caridad frente a la labor que tienen los poderes públicos para con los ciudadanos.

Sí, fue una época con mujeres muy incisivas en los asuntos sociales. Realmente se ha avanzado mucho en la materia en las últimas tres décadas pero en España aún tenemos un margen amplio de recorrido, sobre todo en dos puntos, en la innovación de los servicios sociales con el objetivo de cubrir las necesidades futuras de la población y en poner en valor esa colaboración público-privada que favorece el desarrollo del sector social de una manera rápida y eficiente para la ciudadanía.

¿Qué diferencia a una empresa como Grupo 5 de una ONG, por ejemplo?

La empresa mercantil invierte y arriesga su dinero. Si la inversión sale bien tendrá un beneficio y si sale mal, perderá la inversión hecha. Sin embargo, una

ONG normalmente recibe subvenciones y realiza ciertas operaciones tanto en el sector privado como público, pero ni invierte ni asume los mismos riesgos.

Cómo ha pasado este 2020 con la crisis sanitaria del COVID-19, ¿cómo ha sido el trabajo de Grupo 5 durante la pandemia?

Ha sido un muy buen ejemplo de esa colaboración público-privada que hablábamos antes y de la capacidad de una empresa como la nuestra para asumir riesgos financieros importantes y ayudar así a varias administraciones públicas en una situación de crisis extrema. De un día para otro se encontraron con que tenían que atender a miles de personas que vivían en la calle para cumplir con el estado de alarma y eso solo lo pudieron hacer contando con el trabajo conjunto de una empresa como la nuestra, capaz de poner en marcha en pocas horas dispositivos desde cero con cientos de profesionales trabajando en ellos.

En Madrid, que fue uno de los puntos más calientes de la pandemia, ¿trabajaron ustedes con la Administración madrileña?

Sí, así es. El Ayuntamiento de Madrid acudió a Grupo 5 porque entendieron que éramos los únicos que podíamos hacer lo que ellos necesitaban en ese momento y hacerlo, además, en sólo 48 horas. Inicialmente montamos el dispositivo de emergencia social de IFEMA para 150 personas sin hogar. En 48 horas contratamos a 120 personas en medio del estado de alarma con formación social, personal de psicología, enfermería, auxiliares... después abrimos otro segundo dispositivo en un polideportivo de Madrid y algo similar en un tamaño más reducido lo hicimos en Valencia y Santa Cruz de Tenerife.

¿Y con respecto a vuestros empleados? ¿Cómo se preparó todo para protegerlos en un momento de escasez de material y cómo se les forma en un momento tan inusual?

Durante las primeras semanas creamos un equipo de crisis que se reunía siete días a la semana entre una y dos veces diarias porque la situación era absolutamente caótica en España tanto desde el punto de vista de abastecimiento de equipos de protección como de la información que íbamos recibiendo del virus. Nuestra primera prioridad fue mantener el servicio en todos los centros que gestionamos porque las personas vulnerables necesitaban nuestra atención y eso no podía parar. En ese contexto teníamos que adaptar las medidas según las modificaciones de la normativa que iban aprobando las distintas Administraciones garantizando la máxima seguridad posible, reduciendo la movilidad del personal al máximo y haciendo uso de las nuevas tecnologías. Fue muy complicado porque estábamos además en esa situación de incertidumbre absoluta que tenía todo el mundo. Pero nosotros nos centramos en lo que sabemos hacer y para eso contamos con el

compromiso y el esfuerzo de nuestros equipos que dieron una lección absoluta de profesionalidad y compromiso.

¿Qué ha sido lo más complicado de la gestión en pandemia?

El mayor reto fue montar IFEMA en 48 horas. Piensa que teníamos que partir de cero, meter a 120 personas nuevas a trabajar con protocolos de trabajo, darles nueva formación previa y conformar todo desde la nada. En IFEMA sólo había unas camas y unas duchas de campaña que había montado la UME y la Cruz Roja, nada más. Se creó toda una infraestructura espectacular sin saber si tendrían que estar allí días, semanas o varios meses, como finalmente ocurrió. Intentamos crear un microcosmos de vida con un gimnasio, cancha de fútbol y baloncesto, bicicletas, etc. Se hacían actividades de todo tipo: lúdicas, sociales, de atención psicológica... para que las personas que estaban allí pudieran tener una vida lo más normalizada posible y ocupar su tiempo en ese confinamiento.

¿Cómo se hizo la recogida y traslado de las personas sin hogar durante el estado de alarma?

Toda la organización de traslado se coordinó por parte del servicio de Samur Social, un servicio del Ayuntamiento de Madrid que nosotros también gestionamos. Se les recogió a todos y en función de su situación, si era hombre o mujer, la edad, si estaban enfermos o no, si tenían síntomas o no, se les iba trasladando a los diferentes dispositivos del Ayuntamiento.

¿Hubo personas que se resistieron a irse?

No, no. Sabían que no podían estar en la calle porque había un estado de alarma y fueron muy responsables con la situación. Su comportamiento de hecho es un aprendizaje para valorar. Lo que pasó a los tres o cuatro días de tener IFEMA preparado es que había colas de gente que quería entrar y sentirse en un lugar seguro frente al COVID-19. De hecho, la gente estuvo encantada con el servicio y hubo muchísimas lágrimas el día del cierre.

¿Cómo ha notado la respuesta de su equipo?

Fue increíble, al final esto salió muy bien porque contamos con un gran equipo profesional y absolutamente comprometido con su trabajo. Nadie sabía si se iba a contagiar o no porque sabíamos muy poco del virus. Fue una situación muy delicada, donde el equipo asumió riesgos solo por el hecho de un compromiso personal y profesional con personas vulnerables y con el proyecto.

Es un trabajo que requiere de vocación.

Sin vocación esto no funciona porque es un trabajo durísimo. Al final, trabajar con personas que tienen enfermedad mental o que tienen algún tipo de discapacidad o dependencia no es nada fácil, pero lo que es fundamental es hacerlo, como decíamos, con profesionalidad y con dignidad, sin infantilizar y tratando de buscarles la máxima autonomía y la máxima independencia en sus vidas.

Además, durante esta pandemia Grupo 5 ha elaborado algunos análisis con respecto a las personas que tienen problemas mentales. Llama la atención, sobre todo, uno de ellos que dice que un 20% de estas personas requerirán de un aumento de medicación debido a la pandemia.

Sí, así es. Se trata del estudio más importante que se ha hecho en toda España sobre esta materia porque nosotros atendemos a 4.500 personas al día, un alto porcentaje de ellas con enfermedades mentales. Realizamos un estudio sobre el impacto que podía tener el Covid en ellas y, efectivamente, la conclusión es que han sufrido porque necesitan salir, expandirse, moverse y no estar encerrados. En realidad, las secuelas definitivas de la Covid no las conocemos todavía y las vamos a ir viendo progresivamente en los próximos meses.

¿La enfermedad mental sigue socialmente tan estigmatizada?

Sí, el estigma existe. En este sentido, Grupo 5 patrocina desde hace dos años una cátedra con la Universidad Complutense que lucha contra el estigma social de todo tipo de personas vulnerables, ya sea porque tienen enfermedad mental, otro tipo de discapacidad o viven en la calle, por ejemplo. Cada una de las personas de estos colectivos tiene su historia y situación, pero en todos hay un denominador común: el estigma. Por eso, uno de nuestros objetivos es analizar y hacer investigación para poder atender y entenderles de la manera más adecuada, así como ayudar a tomar medidas y crear guías que sirvan a los profesionales de Grupo 5 y a la sociedad en general para colaborar a disminuir ese estigma social.

¿Buscáis el cambio de mirada social?

Sí, trabajamos para ello. Todas las personas vulnerables tienen los mismos derechos que las que no lo son, tienen que recibir la atención social que necesitan y garantizando siempre su dignidad como personas. Y eso solo se puede hacer cambiando la mirada que tenemos hacia ellas.

¿Qué funciones piensa que debe jugar la Administración y las empresas cuando hablamos de servicios sociales?

La Administración no siempre tiene los recursos para hacer investigación, para innovar o para gestionar centros de la manera más eficiente posible. Cuando

hablamos de la gestión privada de servicios públicos lo único que debería contar como criterio es la calidad del servicio que se da y el coste que tiene para los ciudadanos. Si el servicio de atención lo provee un funcionario público, una ONG o una empresa privada, no debería importar. Lo que debería primar es garantizar la máxima calidad con un coste adecuado al servicio. Eso es la colaboración público-privada y la Administración debe regular, crear un marco y controlar con mucha intensidad que los servicios se provean con calidad, eligiendo a los mejores proveedores, tengan el apellido que tengan (empresa mercantil, tercer sector o empresa pública).

Por otro lado se debe dejar, dentro de un marco normativo claro, que las empresas privadas podamos invertir e innovar en servicios sociales. Grupo 5, por ejemplo, en los últimos 12 meses ha creado cinco centros en España para atender a personas con problemas de salud mental y personas que necesitan rehabilitación neurológica. Si no los hubiéramos impulsado nosotros no existirían, y entonces los cientos de personas que atendemos en ellos no estarían recibiendo la ayuda que ahora tienen. Por ello, si las administraciones en un momento dado necesitan recurrir a empresas privadas, también en el área de servicios sociales, es bueno que lo hagan. Lo que no entiendo, de hecho, es ese sectarismo que afirma que las empresas privadas no deben trabajar en este ámbito. ¿Por qué no? Yo llevo 20 años trabajando en Servicios Sociales y nadie me ha dado nunca una evidencia de por qué una empresa privada no debería trabajar, invertir y arriesgar su dinero, dar un servicio de calidad y ser un proveedor de servicios de una administración.

Creo que esa demonización de la que habla viene dada por el hecho de la precariedad laboral que se presupone.

Yo creo que no, creo que es un tema más ideológico. Las condiciones laborales están reguladas por convenios colectivos que por supuesto, son mejorables, porque el trabajo en el sector social es muy duro y es verdad que está peor pagado que el sector sanitario, por ejemplo. En Grupo 5 trabajamos para poder mejorar esas condiciones y por ejemplo, tenemos un plan de igualdad que va muchísimo más allá de luchar contra la desigualdad entre hombres y mujeres. Incluye 130 medidas absolutamente punteras en España. Hacemos mucho esfuerzo para que nuestro personal trabaje en el mejor entorno posible porque, al final, es la única forma de dar un buen servicio.

Imagino que a lo largo de su carrera en entornos de sociales ha conocido decenas de historias. ¿Se quedaría con alguna en particular?

Detrás de cada persona hay una historia que, la verdad, al conocerlas a veces llegan a asustar porque perfectamente tú mismo puedes verte en una situación de

vulnerabilidad sin poder evitarlo. En IFEMA, por ejemplo, conocimos a un chico venezolano llamado Jonathan que no había tenido demasiada suerte en España y decidió regresar a su país, y justo cuando iba a coger el vuelo se declaró el estado de alarma, no pudo coger el avión y se quedó sin dinero. No sabía qué hacer, se quedó en la calle y lo atendimos el dispositivo de emergencia. Era peluquero, así que una de las primeras actividades y talleres que organizamos fue el de peluquería. Recuerdo también otra historia emocionante de uno de nuestros responsables del dispositivo de emergencia que, tras más de 20 años, se reencontró con una persona sin hogar a la que ya había atendido hace muchísimos años, que había seguido en la calle todo este tiempo y a la que pudo volver a atender.

¿Cómo ven el futuro para su empresa?

De manera muy positiva. A nivel privado vamos a abrir tres centros de manera inmediata: dos en Madrid y uno en Zaragoza, en las áreas de salud mental y daño cerebral sobrevenido. Posteriormente, en verano abriremos otro centro de atención a patología dual en Madrid. También vamos a empezar a gestionar de manera inmediata cinco centros públicos nuevos que hemos ganado vía licitaciones públicas. Como empresa no estamos excesivamente preocupados por el futuro inmediato ya que las Administraciones Públicas siguen confiando en nosotros, respondemos con mucha flexibilidad y rapidez y, además, tenemos capacidad de inversión y vamos a seguir desarrollando centros con inversión propia. En Grupo 5 tenemos unos cimientos sólidos y queremos seguir creando puestos de trabajo y ayudando a las personas vulnerables atendiéndolas con calidad, profesionalidad y dignidad.