

Ferrovial guanyant diners, Catalunya perdent un servei.

CGT CATALUNYA :: 02/08/2021

Les treballadores i treballadors del 061 han vist un augment en el volum de treball per factor triple. La resposta per part de l'empresa? Arriba tard o no arriba.

Ferrovial guanyant diners, Catalunya perdent un servei

A hores d'ara tots som coneixedors de la pressió que han sofert i sofreixen els hospitals i centres sanitaris, la falta de recursos i sovint de gestió efectiva, però es desconeix el que ha passat i passa en el 061.

Des de CGT sabem que el servei del 061 del Sistema d'Emergències Mèdiques de Catalunya és una part més de l'engranatge, i consegüentment, el personal del 061 també es veu afectat per l'increment de treball, la pressió, la falta d'efectius i de gestió eficient. Tornem a estar davant una nova onada ascendent de casos de Covid-19 i a tota aquesta necessitat d'atenció i consultes sanitàries, se sumen els dubtes causats a nivell administratiu: baixes laborals, punts de vacunació, errors en el registre de vacunes, etc. A això li afegim un factor clau, i és que ens trobem a l'estiu; una època de l'any en la qual augmenten els desplaçaments, la participació massiva en esdeveniments i quedades públiques i privades. Per estadística i com cada any, tot això comporta un increment del treball.

Les treballadores i treballadors del 061 han vist un augment en el volum de treball per factor triple. La resposta per part de l'empresa? Una vegada més arriba tard o no arriba. Ferrovial, empresa subcontractada per a la gestió del servei, segueix amb la seva política de contractació precària i acomiadament per defecte fins i tot davant una mitjana de pèrdua de crides d'entre 1800-5000 diàries els últims 15 dies.

Les consultes sanitàries es divideixen en diferents prioritats. La prioritat menys urgent — dolors, febre, vòmits, alteracions de la tensió arterial, hiperglicèmia, etc — ha arribat a tenir unes 200 crides en espera de ser valorades pel personal sanitari, la qual cosa implica una demora que pot superar les dues hores. Com és lògic, la majoria de les usuàries i usuaris pengen i tornen a cridar. El que es fa amb aquestes reclamacions, si la persona afectada no ha empitjorat — una conseqüència molt habitual de la tardança — és posar-la de nou en espera i el sistema la col·loca al final del total de consultes que hi hagi en aquesta prioritat. Això genera moltes més dites entrants per al 061 i aquesta dinàmica acaba per col·lapsar-ho; és a dir, que hi ha alguns moments en els quals no hi ha suficients gestores i gestors per a atendre crides i es queden en espera sense ser classificades per prioritats. Pot ser que les crides que es quedin arracades de classificar siguin consultes administratives o consultes sanitàries no urgents, o també una emergència molt greu, com un infart, convulsions... No obstant això, en ser anomenades que no han pogut passar per cap mena de filtre, la persona que telefona haurà d'esperar fins que algú del personal del 061 estigui lliure, la qual cosa pot tenir conseqüències molt serioses.

Així mateix, aquest pèssim servei afecta directament al tracte que donen les usuàries i usuaris a la plantilla del 061. Insults, amenaces, comentaris de mal gust... són exemples d'algunes actituds que hem d'aguantar diàriament mentre breguem amb una càrrega de treball insuportable: a excepció dels nostres descansos, estem 8 hores —en alguns casos 10— agafant anomenades sense parar, sense que moltes vegades no hi hagi si més no un espai d'uns segons entre l'una i l'altra. No és d'estranyar que, a causa de les condicions descrites en les quals es desenvolupa la nostra activitat, hagin augmentat les baixes laborals i que més d'un treballador i treballadora sofreixi atacs d'ansietat durant la seva jornada laboral. Una vegada més, l'empresa no ha aplicat mesures efectives per a prevenir aquestes problemàtiques.

La situació actual obliga a treballar amb protocols nous pràcticament diàriament per a adaptar-se a les necessitats i dubtes del ciutadà, però Ferrovial admet no haver realitzat formació continuada a les seves treballadores com a mínim en l'últim any. Això repercuteix en què cada vegada és més freqüent que els usuaris del servei no vegin resolta la seva consulta en una primera crida. Les reclamacions augmenten, però el personal encarregat d'atendre les reclamacions desconeix el protocol per a gestionar les mateixes.

El personal especialitzat en consultes sobre la Covid-19 no atén crides noves ja que en els últims dies han necessitat atendre exclusivament el volum de consultes pendents. Què passa amb les usuàries que telefonen amb consultes noves? No se li resol el dubte, se'ls demana que cridin més tard. Què passa més tard? Que se li tornen a donar les mateixes indicacions... Ni tan sols es deixa un registre d'aquesta mena de crides i, òbviament, quan tornen a contactar amb el 061, la situació és la mateixa i tot això contribueix al fet que es generin més dites i es col·lapsi el sistema com detallàvem anteriorment.

Llavors Què passa en el 061?

- Que no hi ha personal suficient per a atendre el volum de treball actual —amb la gravetat que tot això comporta— però continua havent-hi acomiadaments
- Que les noves incorporacions entren a treballar amb la formació més precària vista fins al moment i una vegada incorporades en l'empresa, no es reforça ni amplia el coneixement
- Que les treballadores i treballadors especialitzats en consultes administratives (nivell més afectat des de l'inici de la pandèmia a causa de totes les gestions que han passat a fer-se de manera telemàtica) no disposen de tota la informació ni del temps necessari per a aprendre els nous protocols
- Que l'única gestió realitzada per l'empresa sobre aquest tema és demanar-li a l'usuari que telefoni en un altre moment, evitant d'aquesta manera registrar més pèrdua de crides, la qual cosa evidenciaria de manera quantificable la falta de personal
- Que no s'està proporcionant un servei de qualitat a la ciutadania i en moltes ocasions, fins i tot això la posa en perill
- Que les treballadores i treballadors del servei estan baix pressió constant, sense suport ni solucions

<https://ppcc.lahaine.org/ferrovial-guanyant-diners-catalunya-perdent>