



Persones amb dificultats socials a urgències; fins on arriba el treball social?

Sra. Mercè Pérez Chico.

Treballadora Social, Hospital de Sabadell. Corporació Sanitària Parc Taulí.

Es habitual trobar persones en els serveis d'urgències que presenten problemàtica social. L'objectiu d'aquesta comunicació és posar de manifest que les dificultats socials s'han de detectar i abordar com si es tractés d'una patologia més. Aquesta problemàtica condiona la salut i, la seva existència, afectarà, en negatiu, l'evolució de qualsevol malaltia orgànica. Atendre a les persones amb una visió global, tenint en compte algunes de les seves particularitats socials, ens farà ser més eficaços a l'hora de resoldre els seus problemes de salut.

Què volem dir quan parlem de problemes socials?

Un problema social és una situació de desequilibri que afecta a un grup de persones o a una societat, per exemple, l'atur, la violència masclista, la inseguretat ciutadana... En un hospital d'aguts i, concretament, en un servei d'urgències és molt probable trobar persones amb situacions de fragilitat social i, per tant, seria més apropiat parlar de persones amb dificultats socials.

Què és una fragilitat social? Qualsevol tipus de mancança a nivell personal, social o sanitari que, de manera transitòria o persistent, pugui afectar negativament en la salut de la persona i el seu entorn.

Que son els aspectes socials? Els aspectes socials són, per una banda, tot allò que té a veure amb l'entorn de la persona: la família, l'habitatge, el seu món relacional, el barri on viu, la seva feina, la ciutat on resideix, i, per altre banda, tot el que té a veure amb la vivència pròpia de la seva malaltia.

Per què és important atendre la problemàtica social? Perquè va lligada estrictament al concepte de salut bio-psico-social i perquè hi ha una interdependència entre els temes socials i els temes clínics. Cal prestar importància als símptomes de fragilitat social com si fossin els símptomes d'una malaltia que s'ha de diagnosticar. El millor tractament mèdic pot ser completament inútil si no tenim cap persona que li pugui subministrar aquest tractament al malalt o si tenim un malalt que no entén el que li estem explicant i, per tant, no ens farà cas.

El professional responsable d'atendre les situacions de fragilitat social és el treballador social. Proposarà els objectius, les estratègies i els mitjans necessaris per a millorar el procés assistencial de la persona i facilitarà la seva reintegració a l'entorn familiar i social, en les millors condicions. No pot fer-ho sol, necessita el suport de la resta de l'equip sanitari. En un servei d'urgències no sempre hi ha presència de treball social. Només en 7 hospitals catalans hi ha presència exclusiva del treballador social en el servei d'urgències. A la resta d'hospitals es treballa per demanda lo qual fa que l'actuació social es doni en funció de la subjectivitat del moment.

De qui és la urgència social? De la persona? Del professional que l'atén? D'algun professional extern? De la família? Del sistema? Se'n avisa quan la família diu la frase "así no me lo llevo? Quan hi ha problemes d'alta?

Hi ha recursos socials? La majoria de les famílies que s'atenen, marxa sense recursos. La intervenció del treballador social ja és un recurs i, de vegades, no és necessari cap altre. La seva actuació va dirigida a que la persona i la família millori la presa de consciència de la malaltia, a que assoleixi el compromís de cuidar-se, a que prengui decisions, a que es reorganitzi entorn a la malaltia i que optimitzi els seus propis recursos ...La xarxa de serveis socials no sempre pot donar resposta immediata. En un hospital farem molt si detectem i canalitzem adequadament les persones que tenen dificultats socials.

Sí, hi ha situacions en que, malgrat la intervenció social continuada, no hi ha cap solució possible. Tots coneixem usuaris de l'hospital i de Serveis Socials que no surten de la seva situació de precarietat social i la traspassen de generació en generació.

Quines dificultats socials tenen les persones que es visiten en un servei d'urgències?

Podríem diferenciar dues grans franges de persones amb dificultats socials: persones sense problemes previs i que la malaltia els situa en una situació de vulnerabilitat i de trencament del seu equilibri personal i familiar, i persones amb dificultats socials arraigades que dificulten el tractament de la seva malaltia.

Com detectar persones amb dificultats socials? Adoptant una mirada ampla. L'equip sanitari pot obtenir informació privilegiada que permeti detectar situacions que presenten vulnerabilitat i mancances socials mitjançant l'anamnesi, l'exploració física i/o l'observació. Donat que no sempre estem presents en el servei, des del Treball Social, es valora com a imprescindible aquesta detecció i la derivació en els següents supòsits:

Situacions en què s'ha de sol·licitar la intervenció del treballador social en urgències:

- La persona viu sola i té pèrdua d' autonomia física i/o psíquica.
- La persona necessita ajuda per les ABVD i el seu cuidador presenta limitacions.
- Persona que té família amb signes d' esgotament i/o claudicació
- La persona és el cuidador principal d' altres persones i la seva patologia l' impedeix fer-ho.
- Persones amb dependència i suport familiar nul o deficient.
- Persones en condicions higièniques deficientes, desnutrició, etc, atribuïbles a dèficit d' atenció.
- Persones amb sospita de maltractament físics, psicològics i/o negligència.
- Persones amb malalties cròniques, mal complidor del tractament i visites programades.
- Persones que fan reiterades visites al servei d' urgències sense patologies greus.
- Persones amb condicions de vida desfavorables.
- Persones amb dificultats relacionades amb la multiculturalitat
- Infància en risc
- Altres situacions susceptibles d' intervenció social detectades per l' equip assistencial i/ o a petició del pacient i/o família.

Per últim ens preguntarem : **com valorar l' èxit en treball social?** A qui li és útil la intervenció? Al malalt? Les famílies? A l'equip assistencial? A la institució? A la societat?