

RECOMENDACIÓNS ÉTICAS PARA A ATENCIÓN ÁS DEMANDAS DE ACTUACIÓN POR PARTE DOS SERVIZOS SOCIAIS REALIZADAS POR TERCEIRAS PERSOAS.

"Terceiras persoas son aquelas, que, sen ter parte nuns determinados feitos , nin ter capacidade de tomar decisións respecto deles, veñen a poñelos en coñecemento da administración pública por medo a que se trate dunha situación de risco para unha persoa, familia ou grupo de persoas, que sendo as protagonistas do relato, permanecen alleas a esta comunicación "

■ FUNDAMENTACIÓN:

O Comité de Ética de Intervención Social As Mariñas ten entre as súas finalidades elaborar e promover protocolos de actuación, recomendacións, informes e códigos de boas prácticas profesionais.

As demandas de terceiras persoas están a crecer día a día nos servizos sociais comunitarios. Son consideradas polas/os profesionais do traballo social como xeradoras de máis dilemas éticos, polo que no Comité acórdase crear un grupo de traballo có obxectivo de achegar aos equipos dos servizos sociais comunitarios do Consorcio As Mariñas unha serie de recomendacións que faciliten unha intervención social axeitada, urxente, ou programada cando proceda, e/ou facer unha derivación segura ante estas demandas.

■ METODOLOXÍA

- Elaboración dun documento de recollida da demanda real de terceiras persoas, calendarizada, para todos os concellos que conforman o Consorcio As Mariñas para unha posterior análise. Este documento pretende ser unha ferramenta que ademais de facilitar información para o estudo, axude na valoración nos propios equipos a:

- a) Distinguir entre opinións e feitos.
- b) Establecer a competencia da súa organización no asunto comunicado.
- c) Dilucidar cando non procede intervir, senón que cómpre derivar.
- d) No caso de requirir intervención, valorar se debe ser ou non inmediata.
- e) Manexar as comunicacións anónimas e as pretendidamente anónimas.

f) Poñer en evidencia as posibles implicacións xudiciais, con especial atención ás que poderían tratarse dun presunto delito, e por tanto, obxecto de denuncia.

- Análise dos datos recollidos e sistematización da información obtida.

-Elaboración do informe. Presentación ao Pleno do Comité de Ética e recollida de suxestións.

- Elaboración das recomendacións.

❖ RECOMENDACIÓNS ❖

1-Demanda recollida polo persoal de recepción (comunicación presencial ou telefónica) : Suxírese utilizar un protocolo¹ que facilite a recollida da información nesta circunstancia desde o inicio, co obxectivo de dirixir a conversa para obter os datos necesarios de xeito ordenado, que facilite a posterior remisión ao persoal técnico responsable da valoración do caso, así como a análise da demanda no departamento.

→Demandas que se comunican telefonicamente: é fundamental atendela e recoller a información necesaria, sen apazala, para evitar o risco de que a persoa cambie de opinión e decida non establecer contacto de novo.

→Demandas presenciais, recoméndase abandonar a recepción coa persoa informante a un espazo onde se respecte a privacidade ou solicitar a colaboración doutra traballadora se é necesario, transmitíndolle así garantía de **confidencialidade** e respecto polo que quere comunicar.

Deste xeito, garántese a **intimidade** informativa en dúas direccións: a da terceira persoa e a do feito que está a comunicar.

Ha de procurarse tamén para as comunicacións telefónicas.

Sempre que o persoal da recepción vexa indicios de urxencia, perigo ou risco inminente, debe trasladalo directamente a o persoal técnico para que continúe a recollida de datos e o valore, evitando repetir o relato máis dunha vez á persoa informante.

¹ O documento de recollida de datos e análise da demanda de terceiras persoas que se puxo a disposición dos equipos de Servizos sociais comunitarios e de saúde do Consorcio , pode ser unha ferramenta adaptable a cada equipa

2. Recomendacións dirixidas ás/aos profesionais responsables da posterior valoración e/ou intervención. Se o caso que se está a comunicar ten historia social no Departamento, debemos escoitar a versión desa terceira persoa, sen etiquetar nin prexulgar á luz dos datos xa dispoñibles sobre a persoa ou familia afectada. Unha persoa allea sempre pode ofrecer unha nova perspectiva ou nova información sobre calquera situación por coñecida que nos pareza.

Cando non faciliten os datos mínimos para poder contactar coa persoa afectada, pódese solicitar a súa colaboración para que lle devolva información sobre outros recursos alternativos de apoio á súa problemática, respectando así o anonimato que pretende. (CIM, equipos de orientación da Xunta, asociacións, centro de saúde).

No proceso de cita e/ou unha vez concertada a entrevista ou visita profesional coa/s persoa/s obxecto da intervención, hase de manter o anonimato sobre as informantes, excepto que autoricen expresamente a utilización desa información.

Tanto se a demanda de terceiras persoas provén de particulares, como se é remitida por profesionais -da educación, da saúde- que estean implicadas directamente na vida da persoa á que se están a referir e manifesten interese en colaborar nunha posible intervención, informaráselles de que isto require o consentimento das persoas afectadas. Cando este ofrecemento non teña encaixe nos obxectivos do proxecto de intervención social, comunicámosllo, poñendo énfase no dereito das persoas á **intimidade**, que impide devolver os avances do caso, e na obriga do segredo profesional, a pesar de ter posto en coñecemento dos servizos sociais unha situación de risco social ou de ser profesionais doutros ámbitos.

Sempre se debe advertir, tanto a quen fai a demanda como a quen está afectado/a por ela, da obriga dos servizos sociais de proceder á activación dos protocolos establecidos polas administracións públicas cando se trate de feitos constitutivos de delito.

Coa comunicación recollida, a primeira actuación é o discernimento da competencia. Se se valora a derivación ou comunicación a outro servizo ou sistema, débese facer a través dun informe de derivación/remisión.

Se a competencia é de servizos sociais, baseándonos no **modelo de atención centrado na persoa**, procederase a citar á/as persoa/s sobre ás que se realiza a comunicación. Elas son as protagonistas da súa vida, teñen dereito a ter o control da información e aos datos que forman parte da relación asistencial en calquera ámbito da súa vida, e por tanto, a liderar a toma de decisións.

Lembremos que esa persoa non demanda a nosa intervención, respectaremos pois a **liberdade** de decidir aceptala.

- Cando a comunicación refire que a persoa ten limitada a súa capacidade de decisión, igualmente tentarase manter unha entrevista con ela, sen presenza doutras persoas achegadas ou familiares que podan condicionar as súas respostas: Valorarase cal é o alcance desas limitacións.

Na medida do posible, lembraremos coñecer a súa decisión de representación, cando sexa preciso que así sexa.

- Cando está implicado un/ha menor de idade, recoméndase citar ao pai e á nai ou titores/as legais e manter entrevistas grupais ou individuais, segundo a casuística o requira. Citarase tamén ao/á menor en función da idade.

3.-Recomendación para pechar a demanda realizada.

➤ Chamada telefónica de agradecemento cunha retroalimentación positiva na que se comunique se o caso foi obxecto de intervención dos Servizos Sociais ou de derivación a outro sistema. É unha oportunidade para difundir o papel do sistema de servizos sociais como sistema de protección que garante os dereitos da cidadanía, pero que ademais serve de canle de derivación a outros sistemas.

É importante poñer en valor a implicación das persoas e o seu sentido de solidariedade cidadá.

Pero ao tempo, temos a obriga de abordar as demandas de terceiras persoas cunha perspectiva ética, sempre poñendo no centro á persoa: o valor é a calidade que converte a algo ou a alguén en apreciado e merecedor.

Desde esta perspectiva, debemos primar os valores éticos tamén na intervención social que require tomas de decisións no manexo de situacións urxentes e apremiantes, ás veces, cunha presión engadida pola alarma social que xeran e polas persoas que se ven afectadas.