

LA TRIBUNA

Maltractament institucional en l'atenció social?

El ministeri ha d'escoltar i ajudar, no jutjar

JOSEP LLUÍS DONSION

ELISABET ZOPPETTI

Membres de Progressistes-SDP

Transcrivim aquí una conversa telefònica de fa uns mesos:

–Bon dia. Necessitaria una hora urgent amb una treballadora social

–Bon dia. Li puc donar un hora en tres setmanes. Dimecres 21?

–Ostres! Tan tard? No pot ser abans?

–Impossible. Anem saturats.

–Bé, doncs el 21, a quina hora?

–A les onze.

–Pot ser a partir de les sis de la tarda? Acabo de treballar a dos quarts de sis.

–No. El nostre horari és de vuit del matí a cinc de la tarda.

–Bé, doncs ja miraré de demanar festa o un canvi horari.

–Adeu.

–Adeu.

En aquells 22 dies d'espera *administrativa* per saturació del servei públic, els dos fills de la persona demandant van menjar a base de pa, arròs, ous i embotits envasats. No van prendre cap aliment fresc. No van poder anar a la sortida de convivència de l'escola i van disposar de roba d'abric gràcies al rober de Càritas Andorrana. Els van tallar la llum i el telèfon i no van poder pagar el lloguer.

El dia de la cita no es va presentar ningú i la treballadora social no va pas trucar per veure el motiu de per què no havia assistit aquella persona. Resultà que feia cinc dies que l'havien operat



d'urgència per un problema greu de salut. Els nens estaven sols a casa.

Per desgràcia no és una situació que ens haguem d'inventar.

L'atenció primària que s'ofereix des del Govern (que exerceix aquesta missió en compliment de l'article 33 del text refós de la Llei 6/2014, del 24 d'abril, de serveis socials i sociosanitaris), genera situacions com aquesta.

La manca d'acompanyament i suport professional al personal que està en primera línia de foc porta a una manca de directius clares, un estructura densa, jerarquitzada i burocratitzada que comporta personal descontent, poc o gens empàtic i implicat, saturat per les gestions administratives. Un personal que massa sovint jutja i valora en lloc d'escoltar o acompanyar.

Un bon tracte, bones paraules, una mirada, un gest còmplice... és el que necessita la gent vulnerable. I si és possible, tot plegat acompanyat de solucions ràpides. La gana no pot esperar i l'estómac s'ha d'omplir, com a mínim un cop al dia. I els infants

han d'estar ben alimentats, perquè ells no entenen de burocràcia.

La situació actual, en el marc de la pandèmia causada per la Covid-19, està generant moltes situacions sobrevingudes de primera necessitat de les persones i famílies. Ens hem de plantejar tots, sense excepció, com a ciutadanes i ciutadans d'aquest país, què és el que volem. Com volem que se'ns tracti per part de les administracions i del personal que les representa? Estem disposats que el maltractament esdevingui institucional o bé farem quelcom per solucionar aquesta incongruència?

Potser cal que ens plantejem què passaria si, quan la persona truca per demanar hora, es manifestés mínimament interès pel motiu de la demanda; o se l'escoltés amb la ment oberta i sense jutjar; o se li dedicés el temps necessari perquè se senti còmoda per exposar amb calma i obertament el motiu de la seva demanda.

Ja sabem que hi ha gent beneficiària que, dissortadament, no

és correcta en l'ús dels serveis socials.

Tanmateix, no podem escudar-nos en el mal ús que fan algunes persones dels recursos públics per maltractar o menystenir la resta de ciutadans. Una gran part de la població que utilitza els serveis socials presenta o està en risc de patir problemàtiques socials. Són persones, sovint, vulnerables.

La feina del treballador social ha de ser la d'escoltar, no jutjar. Ha de tenir vocació per empatitzar, assessorar, informar i donar suport a la persona en la presa de decisions per a la recerca del propi benestar o millora personal; seguidament, ja actuarà, si cal, de gestor de recursos o prescripcions.

Tenim la gran sort de ser un petit país amb un bon pressupost en matèria social. Ara només ens cal replantejar-nos si l'ús que n'estem fent és el millor. Deixem l'assistencialisme i la burocràcia i afavorim l'empoderament personal i social. Deixem de jutjar i treballar el present per afavorir un futur millor.

Sovint escoltem moltes frases com: "A Andorra no hi ha pobresa!" "A Andorra tothom té un plat calent a taula!" "El sistema social està saturat!" "L'atenció social respon a la necessitat del país!"

Però també sovint aquestes frases són excuses, mentides per amagar la realitat. I molt sovint són verbalitzades per gent que no té ni la més mínima idea del que és estar a les portes de la pobresa.

Hem de millorar urgentment l'atenció social!