

Traballo social en situación de crise, emerxencias e catástrofes

M.^a Angeles Botas Piñón.

Traballadora social xefa de Sección de Servizos Sociais do Concello de Santiago de Compostela.

(Artigo publicado na revista dixital *Psicosocial & Emerxencias*.

dispoñible en <http://www.psicosocialyemerxencias.com>. Publicado o 30/06/2014)

SERVIZOS SOCIAIS

Quero compartir con todos eles o traballo que realizamos os traballadores sociais e outros profesionais dos Servizos Sociais do concello a noite do 24 de xullo e días seguintes en Santiago de Compostela.

Pasou xa máis dun ano, vaia por diante o meu respecto, recordo, solidariedade e saúdo afectuoso a todas e cada unha das persoas que dalgún xeito sufriron as consecuencias daquel fatídico suceso, que nos permitiron compartir momentos cruciais nas súas vidas, cheos de dor, de incerteza e en moitos casos de desespero e que creo que xamais esqueceréi.

Encontrabámonos na véspera da festa maior da cidade e de Galicia, algúns dos que vivimos nela deixáramos a cidade e unha multitude de cidadáns, peregrinos e turistas viñan gozar da noite máxica.

A praza do Obradoiro encontrábase repleta de persoas que se dispoñían a coller un bo sitio dende onde poder considerar o espectáculo de luz e son e os lumes artificiais que convertían a catedral nunha pantalla máxica.

Por este motivo, e afortunadamente na cidade había reforzos especiais dos dispositivos de asistencia e seguridade, como así sucedía cada ano, Protección Civil, Policía, Bombeiros, 112...

A estación de ferrocarril tamén estaba chea de alborozo porque familias e amigos esperaban a chegada dun tren Alvia procedente de Madrid, xa non quedaba nada, escasos 4 quilómetros, un par de curvas e chegamos. Pero ás 8,40 horas, parou o reloxo de moitos dos viaxeiros e comezaba de súpeto unha nova vida para todos eles e para os seus familiares. Sucedera un grande accidente ferroviario que lles impediu a 80 persoas chegar á cidade do Apóstolo, como nós lle chamamos, e 140 persoas resultaron feridas.

FASE I. DISPOSITIVO DE ACTUACIÓN

Rapidamente mobilízanse os dispositivos operativos para situacións de emerxencias que estaban dirixidos pola Delegación do Goberno, a Xunta de Galicia - Dirección Xeral de Emerxencias e como administración colaboradora o Concello de Santiago de Compostela que estaba constituído por:

- Área de Servizos Sociais
- Persoal de Promoción Económica e Emprego
- Informática
- Interior
- Policía Municipal
- Bombeiros
- Protección Civil

FASE II: DESCOÑECEMENTO DA SITUACIÓN

Ás 21,30 horas coñecíase que había polo menos 9 persoas falecidas, pero a noite seguía o seu curso.

FASE III: INICIO DE COÑECEMENTO DA SITUACIÓN.

Segundo se ían tendo datos do sucedido e tras o ofrecemento dos técnicos municipais, convócanse os/as traballadores/as sociais, educadoras/es e psicólogos/as.

Os lugares do operativo para os técnicos de Servizos Sociais eran:

- **O Multiúsos Fontes do Sar:** lugar utilizado para o depósito, identificación e entrega aos familiares das persoas falecidas. Neste lugar traballaron fundamentalmente os compañeiros psicólogos e psicólogas.
- **O Cersia:** lugar de información xeral onde se lles comunicaba aos familiares a situación na que se encontraban as persoas que viaxaban no tren, hospitalizadas, falecidas identificadas, falecidas non identificadas, desaparecidos...

FASE IV: FORMACIÓN DO EQUIPO DA ÁREA DE BENESTAR.

Ás 11 da noite encontrábanse neste edificio -Cersia- practicamente a totalidade do persoal técnico da Área de Benestar, convocado e non convocado.

O persoal que acode á convocatoria:

- Xefe Servizo da Área de Benestar - Lic. en Dereito
- Xefe Sección de Servizos Sociais - Traballadora Social
- Directora da UMAD - Psicóloga
- 3 licenciadas en Dereito
- 5 lic. Psicoloxía
- 11 TESLAS. Sociais
- 2 axentes de desenvolvemento local
- 2 diplomadas en Educación Social
- 2 educadoras sociais
- 2 monitores
- 1 D.U. Enfermería

- N.º de profesionais que participaron 32

- N.º de horas de traballo 496

FASE IV: DESENVOLVEMENTO DA ACCIÓN

- Os días nos que se puxo atención foron o 24, 25, 26 e 27 de xullo de 2013
- Horario de atención: 24 horas, ininterrompidas.
- As quendas do persoal foron, por iniciativa particular, e pola gravidade dos sucesos, entre 8 e 20 horas continuadas.
- O persoal acudiu tanto en horario nocturno, festivo, laboral e fóra da xornada habitual, xa sexa que estivese en período activo e/ou de vacacións.
- Os técnicos municipais da Área de Benestar distribuíronse, como xa dixen, entre os dous equipamentos, os de Servizos Sociais desenvolveron o seu traballo no Cersia, que foi dedicado a cuestións esenciais, tendo en conta que se encontraban ante unha situación favorecedora de estados de vulnerabilidade e de desprotección nas persoas, na que era precisa unha resposta inmediata para paliar, na medida do posible, os efectos dunha situación sobrevida, descoñecida, non programada e de cara a favorecer o restablecemento da normalidade ferida ou perdida a partir da emerxencia.

- Este equipo de traballo convértese en algo vital para dar resposta de xeito inmediato a unha situación totalmente desoladora, imprevisible e que cada hora que pasaba era máis dramática.

FASE V: FUNCIÓN DIRECTIVA - ORGANIZATIVA DOS SERVIZOS SOCIAIS DO CONCELLO.

- Dotación e adecuación dos espazos para os operativos de emerxencia, a atención persoal e familiar e o persoal de apoio.
- Organización das funcións do persoal municipal.
- Planificación das primeiras accións e estratexias de intervención en cada un dos grupos afectados, segundo as características de cada situación e do contexto.
- Garantirlles a atención médica e psicolóxica aos integrantes dos grupos operativos que traballen na emerxencia.
- Coordinación do persoal municipal con outros grupos operativos.
- Obter e facilitar toda a información relativa a posibles afectados e facilitar os contactos familiares e a localización de persoas.
- Prestarlles atención material, social e psicolóxica aos familiares das vítimas, afectados e outras necesidades derivadas da emerxencia.
- Atención ás demandas dos familiares sobre aspectos prácticos (alimentación, transporte, aloxamento, comunicacións etc.)
- Loxística: na dotación e coordinación dos recursos materiais e de servizos precisos. Comida, bebida, lugar de descanso, accesos informáticos, cargadores de telefonía móbil, wifi, limpeza de instalacións...
- Organización e control do voluntariado, ben fóra de persoas e/ou entidades.
- Información da situación real ao director do plan.

FASE VI: TAREFAS E FUNCIÓNS DOS TRABALLADORES SOCIAIS

Información:

- Recepción e información telefónica continuada a familiares, amigos, organismos oficiais, consulados, persoas particulares sobre persoas que presuntamente viaxaban no tren.

- Recepción de chamadas telefónicas e coordinación con distintas entidades que participan no operativo para o efecto de compartir información para a elaboración das distintas listas das persoas que viviron a traxedia do accidente ferroviario.
- Elaboración de listas de persoas que presuntamente viaxaban no tren facilitadas polas familias, amigos, coñecidos.
- Información á dirección do plan e á policía nacional.
- Coordinación co ámbito sanitario. Intercambio de listaxes de persoas ingresadas en centros hospitalarios cos configurados dende o Cersia.
- Elaboración de listas de desaparecidos, non identificados.

Accollida:

- Accollida, recepción, escoita e toma de datos de familiares de accidentados comparecidos no Cersia.
- Información a familiares de accidentados feridos do centro sanitario no que se encontran ingresados facilitando os contactos familiares e a localización de persoas.
- Contención, acompañamento, apoio e derivación a outros profesionais, ás persoas durante o tempo de espera a ter noticias dos seus familiares e amigos.
- Acompañamento personalizado a familiares que estaban á espera de recibir información da situación dos seus familiares e dos que descoñecían o seu paradiro.
- Acompañamento e seguimento de persoas maiores con distinto tipo de situación, expresión de dor...
- Acompañamento e atención a persoas con necesidades especiais.
- Favorecer condutas adaptativas e axudarlles ás persoas afectadas na situación crítica que estaban a vivir.
- Orientar, informar, asesorar e acompañar no proceso de normalización e superación do trauma e a inserción social efectiva da persoa, a través da asistencia integral puntual.

Seguimento:

- Favorecer e estimular nas longas horas de espera o uso das capacidades persoais e grupais de recuperación no inmediato.
- Apoiar a distribución de alimentos e seguimento para que as persoas descansan e se alimenten.

- Recepción continúa de familias na busca de información.
- Derivación aos profesionais específicos ás familias que tiñan que ir ao centro de Sar para facerse cargo do seu familiar falecido, e apoialas nos momentos máis críticos.
- Apoio ás familias na xestión de documentación de diversos tipos sobre familiares feridos e/ou falecidos.
- Previr no inmediato a agudización da situación de emerxencia.
- Atender os diferentes grupos de afectados, na evolución da propia emerxencia, adaptando a resposta psicosocial ás necesidades do momento no que se encontren.
- Outras tarefas de carácter puntual.

FASE VII: AVALIACIÓN XERAL

Como positivo cabe destacar:

- Óptima actuación dos traballadores sociais, pola grande axilidade, coñecemento da realidade, dos recursos sociais existentes, así como pola capacidade de valoración global das necesidades das persoas.
- Boa complementariedade dos traballadores sociais, co resto dos profesionais que actuaban na emerxencia.
- Grande apoio interprofesional no desempeño do traballo.

Como dificultades na actuación:

- As funcións dos profesionais, non estaban predeterminadas, viñan urxidas pola propia situación.
- Carencia grupos operativos predeterminados en materia de servizos sociais.

Para mellorar:

- Ter en conta a posible derivación dos afectados aos servizos sociais do seu lugar de orixe.
- A formación específica previa dos traballadores sociais para situacións de emerxencia.
- A protección psicolóxica posterior ao persoal que participou. Houbo situacións de crises emocionais puntuais pero que non ocasionaba o abandono do posto de traballo.

- As quendas de traballo que resultaron ser na maioría dos casos excesivamente longas (entre 8 e 20 horas), a duración axeitada foi de 6 a 8 horas, ou descansos técnicos cada 2 horas se as quendas superasen as 8 horas.

A xeito de conclusión, o meu agradecemento ás persoas e compañeiros cos que compartín esta delicada tarefa, polo seu bo facer e o seu ben estar coas familias e amigos de todas e cada unha das persoas que un día 24 de xullo de 2013 quixeron compartir a festa do Apóstolo cos veciños desta cidade.

Santiago de Compostela, 15 de outubro de 2014

