

Memoria del Servicio de Apoyo Psicológico para elaboración del duelo en situación de crisis sanitaria

Servicio de Intervención Socioeducativa y Psicosocial.
AGINTZARI
2020

1. Introducción

La memoria que se presenta contiene la evaluación del Servicio de Apoyo Psicológico para elaboración del duelo en situación de crisis sanitaria desarrollado entre los meses de abril y junio de 2020.

El COVID-19 ha llegado a Ermua con gran fuerza, habiéndose producido un alto número de personas contagiadas y de fallecimientos. Por este motivo, se ha considerado de vital importancia poder ofrecer a la población de Ermua una respuesta psicosocial con el objetivo de minimizar el impacto psicológico que estas situaciones traumáticas puedan estar causando a los familiares. Por consiguiente, desde los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Ermua se ha activado un servicio telemático y telefónico de atención y apoyo psicológico para estas familias.

Este servicio ha estado fundamentado sobre la base de los Primeros Auxilios Psicológicos (PAP). Desde este contexto las intervenciones son concebidas como sesiones únicas (sin detrimento de realizar seguimientos si se considera necesario) y centradas en la situación actual.

Son la primera atención que reciben las personas afectadas y están diseñadas para lograr los siguientes objetivos:

- Establecer una conexión humana de manera no intrusiva y compasiva
- Reducir el nivel de estrés inicial por el evento traumático
- Ofrecer asistencia práctica e información para ayudar a las personas a atender sus necesidades y preocupaciones inmediatas
- Sostener y acompañar a que la persona no se instale en el dolor a medio plazo
- Fomentar la adaptación a corto, medio y largo plazo
- Potenciar las estrategias de afrontamiento.

Durante las intervenciones también se ha prestado especial atención a diferentes factores psicosociales y/o personales, que pueden hacer que estas personas estén expuestas a mayores riesgos psicológicos y socioeducativos.

2. Desarrollo del Servicio

El Servicio ha estado en funcionamiento desde el 14 de abril hasta el 8 de junio de 2020.

El listado de las personas fallecidas, se empieza a realizar desde el 16 de marzo, momento en que se inicia el confinamiento.

Las llamadas se han realizado al familiar de referencia que aparecía en el expediente de Servicios Sociales.

Listado personas fallecidas

Residencia	No residencia	Sin datos	Total
27	14	3	44

De las 44 personas de la lista, se ha realizado mínimo una llamada con cada uno de los familiares de referencia. Con 2 se ha realizado una segunda llamada a modo de seguimiento y con 2 se ha llamado a más de un familiar.

En las llamadas se les presenta el servicio y se ofrece a todos los miembros de la familia, al igual que se les ofrecen dos números de contacto uno de Servicios Sociales (943179161/62) y el número directo para hablar con la Psicóloga (688657938).

En esa misma llamada se intenta recabar información sobre diferentes factores psicosociales y/o personales que estén expuestas a mayores riesgos psicológicos y/o socioeducativos, como por ejemplo, si han podido tener contacto con el familiar antes de su fallecido, si han podido despedirse o hacer algún ritual de despedida, apoyos de los que disponen (familiares, amigos), con quien conviven, etc.

3. Valoración del Servicio

La valoración general que se hace del servicio es muy positiva, ya que las familias han aceptado bien las llamadas y se mostraban agradecidas de recibir la atención.

Las primeras llamadas coincidieron con el momento de pleno confinamiento, con un gran número de fallecimientos en la residencia y con que la llamada se realizó muy cercana al hecho traumático (1 o 2 semanas después del fallecimiento). Por todo ello, las conversaciones eran mucho más intensas y con más peso emocional.

Muchas de las familias, cuyo familiar falleció en la residencia, se quejaban de la gestión de la situación por parte de la Diputación y de la Dirección de la residencia, teniendo en todo momento buenas palabras hacia los/las trabajadores/as de la residencia. Además, algunas de estas familias al encontrarse más en la queja que en el dolor, trasladaban su intención de poner una queja y/o denuncia, ya que consideran que se han vulnerado muchos derechos de sus familiares, no habiendo recibido un trato digno.

En el mes de mayo, algunas familias trasladaban que estaban recibiendo llamadas desde Diputación, Área de psicología del Hospital de Mendaro, ofreciéndoles el mismo tipo de ayuda psicológica telefónica.