

El Trabajo Social en tanatorios



Yolanda López Fernández

Colegiada nº 31-2019-558
Gestora de desarrollo en Mémora.
Experta en Intervención Psicosocial

Un reto más era lo que buscaba al acudir a un curso que me abrió una puerta que no pensaba abrir. Por curiosidad, y para ampliar conocimientos en este campo, acudí a la sede del Colegio Oficial de Trabajo Social de Cádiz, a la formación para trabajadores sociales en Tanatorios, en la búsqueda del conocimiento de las opciones de trabajo y de estudio de nuestra profesión en este ámbito. Esta jornada la impartió la trabajadora social y directora de la empresa Aptitud Social, Almudena Castillo. www.aptitud-social.com

En la sesión, comencé a entender que se puede intervenir en muchos aspectos desde nuestra profesión, aunque en la actualidad no hay visibilidad más que para los psicólogos con respecto al duelo y el tratamiento familiar después de un fallecimiento.

“El Trabajo Social ha sido hasta ahora una disciplina escasamente desarrollada en el sector funerario, y en particular en tanatorios.

Sin embargo, el perfil profesional del trabajador social, sus habilidades sociales y comunitarias, su capacidad mediadora y la capacidad de gestionar recursos, nos convierten, desde mi experiencia, en uno de los profesionales más adecuados para realizar todas las funciones que son necesarias desarrollar con las familias en este tipo de centros.

En primer lugar, la pérdida supone una adaptación a la nueva situación, una nueva asunción de los roles desempeñados por la persona fallecida. Hemos de tener en cuenta que ésta pérdida, en la mayoría de las ocasiones, va a provocar también un desajuste económico, provocando una situación de vulnerabilidad que hay que resolver, y para lo cual es necesario también disponer de los

conocimientos adecuados en cuanto a recursos sociales y administrativos de los que disponemos.

En definitiva, la muerte supone un desajuste emocional, social, familiar y económico que provoca diferentes reacciones en las personas y que trae consigo multitud de necesidades a las que podemos dar respuesta” www.aptitudsocial.com

En mi caso personal, se ha visibilizado la importancia de nuestra figura también en la labor de Gestión de Desarrollo.

En la atención a los centros colaboradores, normalmente residencias de personas mayores y hospitales, también se valora la necesidad de nuestra figura, ya que las habilidades sociales, de gestión y atención se encuentran dirigidas a este sector en concreto, donde la captación y la fidelización son la base del desarrollo de la empresa.

La figura del trabajador social está allí dónde se necesita.

EL TANATORIO ES EL LUGAR DÓNDE SE PRODUCE EL ENCUENTRO DE LA FAMILIA, DÓNDE SE DAN LOS MOMENTOS DE DUELO, DÓNDE SE LLEVA A CABO UN ACOMPAÑAMIENTO TERAPÉUTICO, ASÍ COMO SE PRESTA APOYO EN LA DESPEDIDA, SE REALIZAN GESTIONES DOCUMENTALES Y SE MEDIA EN CASOS DE CONFLICTO.

Leyendo un artículo de una colega trabajadora social que había asistido al XII Congreso Estatal de Trabajo Social celebrado en Marbella, me hizo pensar y sentirme muy identificada con la situación que el entrevistado vivió.

Entrevista realizada a Rafael Díaz por Inmaculada Asensio.

“- ¿Cómo surge la idea de ejercer el trabajo social en un tanatorio?”

Una mañana me levanté y me pregunté: ¿Dónde hay necesidad hoy día? y me vinieron a la cabeza los tanatorios, donde siempre hay demanda de servicios y que además son punto de encuentro familiar. En los tanatorios se viven situaciones familiares muy complicadas, surgen conflictos, se requiere de apoyos y de ayuda, tanto emocional, económica, como de otra índole.

¿Cuáles son, en líneas generales, las funciones que desarrollas en el tanatorio?

Respecto al trabajo en sí, te explico cómo serían las fases que se llevan a cabo en una intervención completa (con la diferencia de que en el tanatorio para el trabajo se refieren a cada caso como un “servicio”).

PRIMERA ACOGIDA A LA FAMILIA:

Por un lado, la demanda procede generalmente de una llamada de teléfono de la familia comunicando una defunción, generalmente muy nerviosa y con poco acierto a la hora de indicar los datos de situación. Se acoge la demanda con la mayor calidez posible, así como dando soporte emocional a la persona.

COORDINACIÓN DE LA ASISTENCIA EN EL TANATORIO:

Tras esto, empieza la fase de coordinación de la asistencia y trámites burocráticos (fase de exclusiva asistencia social): Se avisa a los conductores que realizarán la recogida, se gestiona la firma de los certificados médicos de defunción, se solicita al juzgado la licencia de enterramiento, se rellenan los datos para la estadísticas del INE, etc

RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DIRECTA DE LAS FAMILIAS:

Cuando la familia llega al tanatorio, se recibe a los portavoces y se atienden sus demandas dentro del marco que la cobertura de su seguro o servicios (tipo de ceremonia, ubicación, necesidad de vehículos para familiares que no pueden desplazarse al velatorio, desean publicar una esquela en el periódico, tipo de flores, etc.)

Tras esto, se acompaña a los familiares a la sala de velatorio y se coordinan los servicios a los que se han adherido.

GESTIÓN DE LAS RELACIONES Y DE LAS POSIBLES SITUACIONES DE CONFLICTO:

En el transcurso del velatorio, las diferentes formas de expresar el duelo, la diversidad cultural, diferentes niveles educativos, etc. Hace que la gestión de las relaciones entre familias que ocupan el tanatorio de forma simultánea y familiares de una misma rama sea todo un arte

APOYO EN LA DESPEDIDA DEL FAMILIAR:

Por último, la despedida se intenta abordar de la manera más neutra posible para no interferir en la necesidad de cada perso-

na, aunque en algunos casos en necesario intervenir y favorecer el “despegue” de la manera menos traumática posible. Este sería el resumen general de una intervención, pero cada caso es un mundo y las situaciones son infinitas.”

En mi caso, como Gestora de Desarrollo de Mémora, aplico todos mis conocimientos y habilidades sociales, formación y experiencia profesional, para consolidar la confianza depositada en la empresa por residencias de personas mayores, hospitales, tanto públicos como privados, fundaciones y entidades con las que tenemos algún tipo de acuerdo para la gestión de cada servicio, además de tener la suerte de contar con una **Fundación Mémora**, desde la que poner en práctica proyectos sociales, formación, talleres, aulas, etc, y desempeñar una labor creativa para aportar calidad en el proceso final de vida.

También llevo una labor comercial, tanto para consolidar la gestión de servicios funerarios, como para proponer recursos de la empresa como es ELECTIUM. Se trata de un recurso novedoso y que me sirve para darnos a conocer en bastantes centros.

Desde Mémora, con nuestro nuevo servicio Electium, ofrecemos a sus residentes y familiares la tranquilidad de dejarlo todo solucionado.

Electium es un innovador recurso por el cual, quien lo contrata, deja decididos en vida, todos los detalles de su funeral evitando así que sus seres queridos, deban tomar decisiones en un momento muy difícil para ellos.

Electium no es un seguro de decesos. Es la contratación anticipada del servicio directamente con Mémora, sin intermediarios y para todas aquellas personas que no disponen de seguro. Algunas de las ventajas para usuarios en residencias y familiares son:

- Dejar abonado el servicio funerario, de forma que, llegado el momento, nadie se hará cargo del mismo. Consulte nuestras cómodas opciones de pago.
- La tranquilidad de saber que, sus seres queridos, no habrán de tomar decisiones en un momento especialmente doloroso para ellos.

Como Gestora de Desarrollo en Mémora, dispongo de la posibilidad de ofrecer este interesante producto. Sabéis que algunas residencias indican a los familiares antes del ingreso, que deben disponer de un seguro de decesos y en otros centros no hacen esta solicitud, por lo que cada vez más, se interesan por nuestro producto Electium.

Como conclusión invito a que se abran nuevas fuentes de investigación, nuevos retos en nuestra profesión, porque en definitiva...

LA VOCACION, HACE FELIZ EL TRABAJO EN CUALQUIER SECTOR.
