



La mirada de **l'ètica** aplicada
a la intervenció social i
el respecte a les persones

Consorci d'Acció Social de la Garrotxa

monografies ...

La mirada de **l'ètica** aplicada
a la intervenció social i
el respecte a les persones

Consorci d'Acció Social de la Garrotxa



Índex

- 1** Introducció
- 2** Parar-se a pensar plegats i compartir, Begoña Román Maestre
- 3** Qui som i com treballem
- 4** Com entenem l'ètica aplicada a la intervenció social
- 5** L'ERESS (Espai de Reflexió Ètica en els Serveis Socials)
 - A. 59'
 - B. Recomanacions de bones pràctiques:
 1. Gestió de la informació i confidencialitat
 2. Orientacions per a la interrupció voluntària de l'embaràs
 3. Sempre preval el dret a la informació?
 4. Confidencialitat de la informació
 5. Informació sensible

-
6. La pràctica diària del treball social i les qüestions més habituals en relació amb la confidencialitat
 7. La fina barrera entre l'autonomia de la persona i viure amb dignitat
 8. Criteris de prioritització de les demandes socials
 9. És ètic parlar de la vida dels altres sense el seu consentiment?
 10. Confidencialitat en el procés d'adopció d'un infant
 11. Un fill fruit d'un abús
 12. La denúncia es contraposa a la protecció de l'infant?
 13. Secret professional: què he de denunciar?
 14. Recomanacions ètiques durant l'estat d'alarma arran de la crisi sanitària ocasionada per la COVID-19
 15. Dret a l'ensenyament *versus* dret a la salut
 16. Comissió d'Informació i protecció del més vulnerable



1 Introducció

El Consorci d'Acció Social de la Garrotxa (CASG) és una entitat pública, dinàmica, innovadora i compromesa, formada per un equip de professionals que treballa bàsicament a la Garrotxa, gestionant i facilitant els serveis necessaris a les persones i a la comunitat, per millorar el benestar i contribuir a la cohesió social.

El CASG com a responsable de les polítiques públiques socials vetlla per aplicar l'ètica en la seva intervenció quotidiana.

Parlar d'ètica en el marc de la intervenció social té la intenció de voler aportar valor afegit en la nostra manera de fer, i això requereix espais per parar i reflexionar. Pensem que per a la nostra organització es fa necessari sistematitzar i deixar per escrit part del coneixement que hem generat en aquests moments.

En un context com l'actual, en què estem sacsejats per la crisi causada per la pandèmia provocada per la COVID-19, l'ètica ens ha ajudat en la presa de decisions. I per aquest motiu se'ns ha fet més palesa la necessitat d'editar aquest document.

A les vostres mans teniu un recull de la nostra visió sobre què és l'ètica, quines accions fem per implementar-la i, en especial, els dilemes ètics que hem treballat.



2 Presentació


Parar-se a pensar plegats i compartir

Begoña Román Maestre, presidenta del Comitè d'Ètica dels Serveis Socials de Catalunya

Agraeixo de tot cor al Consorci d'Acció Social de la Garrotxa (CASG) aquest exercici de donar a conèixer la tasca festa i, en concret, la de compartir les problemàtiques ètiques tractades al seu Espai de Reflexió Ètica, constituït el 2013.

Quan el 2010 naixia el Comitè d'Ètica dels Serveis Socials de Catalunya, un dels primers objectius que ens vam proposar va ser formar els professionals per tal que poguessin constituir els Espais de Reflexió Ètica dels Serveis Socials (ERESS). Allà, a prop de les situacions on es donen les problemàtiques ètiques que l'acció social comporta, havia de tenir lloc la deliberació i la proposta de recomanacions sobre la millor manera de procedir. Volíem que amb els ERESS els professionals s'aturessin i, plegats, amb companyia, es possessin a pensar, davant la gran responsabilitat i l'ús del poder que la seva intervenció comporta. Es tracta, en aquest pensar junts, que sigui un poder per a, i mai un poder sobre, un poder per a posar-se a disposició de qui els necessita per raó de la seva vulnerabilitat.

Els professionals saben que, més enllà de la seva persona, representen una institució. Això exigeix esquivar l'arbitrarietat personal —segons qui sigui es pren la decisió— o inèrcies basades en processos i procediments que donen seguretat pel “sempre ho hem fet així”. Coneixedors de l'accelerada dinàmica social en la qual estem instal·lats i del sotrac que ha suposat la pandèmia, calia que el sector social contribuís a difondre el coneixement adquirit a cops d'experiència i de reflexió compartides. Així, fruit d'aquests nou anys de funcionament del seu ERESS, ho fa el CASG.



Si bé mai és igual la situació d'una persona, d'una família o d'un col·lectiu, els professionals poden transferir coneixements sobre què els ha funcionat millor a l'hora d'atendre i d'acompanyar. Aquesta transferència de coneixement, de deliberacions i de recomanacions és especialment rellevant en l'àmbit de l'acció social, on la confiança esdevé el pilar fonamental per crear vincles entre les persones ateses, els professionals i la institució. Amb aquesta transferència fan pedagogia sobre el que podem esperar la ciutadania del servei públic.


Precisament perquè el servei públic en general, i l'atenció a les persones en particular, no és possible sense establir vincles de confiança, de confidències i de cura, en aquest llibret trobareu la centralitat que s'atorga —perquè la té— a la gestió de la informació que els professionals dels serveis socials arriben a tenir de les persones ateses. Saber és poder. I conscients del seu poder, tant de ferir com de pal·liar amb paraules, obres, silencis i informes, aquí es donen moltes recomanacions sobre la importància de saber transmetre una informació segons a qui, per quin canal i tenint en compte la seva proporcionalitat, sempre la mínima indispensable i, en la mesura del possible, amb el consentiment de la persona de la qual s'informa.

Conscients del canvi que ha suposat el teletreball, aquí també trobareu recomanacions per a la cura de la confidencialitat quan es treballa a casa —on sovint estem acompanyats— o quan es fan trucades a les persones ateses sense saber si la conversa que volem mantenir-hi compleix certes garanties d'intimitat pel lloc i per les condicions on aquella es troba. També s'ha reflexionat sobre la importància d'incorporar el voluntariat, sabent delegar les tasques que li són adequades i explicant el perquè no se n'hi encomanen d'altres, o cap, en determinats moments. El voluntariat ajuda a enfortir la inclusió i els vincles comunitaris, però cal generar-li les expectatives adequades per tal que tothom sàpiga què s'espera del voluntariat i què s'espera dels professionals, i del motiu pel qual se'ls requereix en un moment i en d'altres no, malgrat que s'hagin ofert i tinguin molt de temps i ganes de col·laborar.

Voldria remarcar la recomanació que aquí ens fan del deure dels professionals de ser crítics i proactius i de fer propostes de millora dels protocols existents d'altres institucions i que tenen gran afectació en la seva feina, i més encara en l'acompanyament que ells donen. Precisament perquè són professionals que veuen de prop els efectes d'aquells protocols, han de ser cadena de transmissió de la violència estructural que generen tot fent propostes de com poder-la evitar. La doble funció que els professionals dels serveis socials assumeixen —acompanyar essent representants de l'Administració pública i havent d'informar— exigeix aquest ús de la raó pública de veure deficiències i de mirar d'esmenar-les.

També és molt encertada la reflexió que fan sobre la pressió que es pot exercir sobre els professionals de l'acció social a l'hora de prioritzar demandes des dels grups mediàtics, les xarxes socials, l'activisme de determinants col·lectius o els càrrecs electes d'un ajuntament. En un entorn com el nostre, tan exposat als vaivens de les xarxes socials i a treure rèdit del patiment de la gent, és cabdal que els professionals comparteixin criteris a l'hora de gestionar i prioritzar les demandes lluny de biaixos externs fruit d'intromissions indegudes.

En un exercici de transparència que no evita la complexitat de les situacions i les problemàtiques ètiques abordades, aquesta publicació vol conrear la cultura ètica dels serveis socials. Més enllà del cas particular, es va a les categories i a extreure coneixements més genèrics i transferibles. Amb aquest text també es contribueix, a la seva manera, a la confiança que crea vincles, consciència de pertinència i coherència entre els professionals i les institucions. Fer memòria sobre els casos, les problemàtiques i els propòsits, ens dona raons per actuar millor tot assumint riscos. Com que l'acció social no es tracta de ciència ni d'evidències empíriques, sinó de persones amb històries i amb ferides, els professionals van temptejant, en entorns d'incertesa i de complexitat, i dintre de l'àmbit de la legalitat a la qual, com a administració pública es deuen, quina és la millor acció. La seguretat mai no és total; en l'acció social mai no estem de tornada: la prudència i la humilitat formen part de la saviesa pràctica que emana de la deliberació compartida i que s'aplica a les tasques quotidianes. L'exercici de publicar pretén fer transferència de coneixement i atorgar reconeixement als autors. Gràcies per posar-vos-hi a disposició. Gràcies per la tasca tan perseverant de conrear la cultura ètica



en els serveis socials a Catalunya. Gràcies per l'oportunitat d'acompanyar-vos en aquest escrit. Gràcies per la dedicació i la generositat que, de ben segur, genera el que es proposa. Us desitjo llarga i bona vida en aquest caminar pensant plegats en el servei a la gent.

3 Qui som i com treballem

El Consorci d'Acció Social de la Garrotxa (CASG) és una entitat pública creada el 1997 per l'Ajuntament d'Olot i pel Consell Comarcal de la Garrotxa que s'encarrega de gestionar els serveis socials de la comarca.


Aquests estan agrupats en quatre branques: promoció social, promoció de l'autonomia i atenció a la dependència, atenció a la infància, a l'adolescència i a les seves famílies, i atenció a la comunitat. Així mateix, hi ha serveis generals i d'administració i unitat de suport a la planificació, els processos i la innovació.

Per dur a terme les seves funcions s'estructura en tres pilars bàsics: les necessitats socials de les persones, famílies i grups, l'organització de l'equip i el treball en xarxa.

3.1. Les necessitats socials de les persones, famílies i grups _____

La missió principal és atendre les necessitats socials i, per això, en aquesta organització es treballa amb i per a les persones, en les quals se centren totes les mirades per tal de garantir-los una bona qualitat de vida tenint en compte diverses dimensions: benestar emocional, material i físic, relacions interpersonals, desenvolupament personal, autodeterminació, inclusió, drets, etc.

Totes les persones són tractades en funció de la seva diversitat —edat, gènere, origen, orientació sexual, classe social, religió, creença, cultura, etc.— i també de les seves capacitats i aptituds i dels seus bloquejos i limitacions per tal de fer-los un seguiment òptim i de convertir-les en les protagonistes dels seus itineraris vitals.



Així mateix, es posa el focus en les famílies, que són el sistema a través del qual tot subjecte s'estructura com a persona i aprèn a relacionar-se i a vincular-se amb els altres i també amb el seu entorn. N'hi ha de diverses —pel rol que hi ocupa cada membre, per les opcions ideològiques, per les relacions formals i informals que s'hi estableixen, etc.—, i des de l'entitat es posa un èmfasi especial en la criança positiva, en el desenvolupament de competències per cuidar, educar i protegir els infants, en el foment de les habilitats parentals que esdevenen cabdals al llarg de la vida, en el bon tracte com a manera de fer, i en la conscienciació que cada família, i també cada membre a títol individual, forma part d'un sistema.

Les relacions socials que es produeixen a la comunitat, de manera quotidiana, són les que faciliten l'adaptació de la persona a la societat, ja que generen el sentiment de pertinença al territori, ja sigui al barri, al municipi, a la comarca, etc. Actualment, en la construcció de comunitat, a banda dels espais i els equipaments públics, també hi tenen un paper important les xarxes socials, és a dir, l'espai virtual.

Per tal de materialitzar tots aquests objectius i d'aconseguir els vincles pertinents que els fan possibles, des del CASG s'aposta per fer un molt bon acompanyament, amb presència i amb proximitat, i també per generar espais de confiança.

3.2. L'organització de l'equip

Els professionals que treballen a l'entitat són la peça clau del seu funcionament, ja que esdevenen l'instrument de treball i, alhora, el vehicle del seu contingut. Així doncs, el seu estil relacional, la manera de portar a la pràctica les metodologies, l'ús que fan del llenguatge verbal i no verbal, l'interès que mostren envers els altres i el control de les emocions pròpies són molt importants per crear el lligam afectiu que es persegueix.

En qualsevol acció que es vulgui impulsar cal tenir molt present quin és l'encàrrec que se'ls demana i que cada un d'ells mostri claredat en el posicionament adoptat.

Tots aquests professionals estan agrupats en equips de treball multidisciplinaris, els quals estan especialitzats per donar cobertura al ventall de necessitats socials que reclama la ciutadania. En concret hi ha els següents:


- Espai per a l'equip, per compartir i intercanviar informació i per planificar projectes.
- Espai per al suport, per copsar des de perspectives diverses les situacions de les persones.
- Espai de supervisió, per tenir cura dels professionals, per relacionar-se entre si i per fer tasques de revisió.
- Sessions de planificació i avaluació, per dissenyar projectes i per valorar les actuacions.
- Sessions de construcció de model, per consensuar, repensar i definir les intervencions que es fan i per obrir-se a diferents maneres d'actuar.

Fer tasques en equip dona als professionals un sentiment de pertinença a un grup, amb la qual cosa s'aconsegueix teixir un vincle, adquirir confiança, seguretat i suport, compartir visions i tenir, així, un ventall més ampli de maneres d'observar i abordar els assumptes.

Les eines de treball principals que es fan servir són l'entrevista, les reunions i els projectes, i s'aposta perquè els espais físics on es duen a terme les accions siguin accessibles, agradables i generadors de seguretat i confiança.

3.3. El treball en xarxa

Aquest tipus de treball segueix un model relacional, ja que els diferents professionals han de trobar-se per aportar les diverses visions multidisciplinàries. Hi ha uns quants espais per fer-ho possible:

- 
- Reunió, per facilitar el treball en equip des de la part més operativa i quotidiana fins a la construcció d'eines, metodologies i estratègies per millorar l'atenció a la ciutadania.
 - Taula, per informar, crear sinergies i marcar les línies de treball d'altres espais, com la comissió o el grup de treball.
 - Comissió, per fer un treball en xarxa, normalment sobre un tema específic, amb els agents, les entitats i les administracions del territori.
 - Grup de treball, per fer propostes en relació amb una finalitat comuna i implementar actuacions conjuntes.


4 Com entenem l'ètica aplicada a la intervenció social

Posar els peus al Consorci d'Acció Social de la Garrotxa (CASG) és com entrar en un univers farcit de colors, i la sensació és semblant a la de ser al davant de la paleta d'aquell pintor que retrata paisatges coneguts però també inimaginables; del cistell de vímet que abraça els fils de la modista que cus de dia i de nit; dels pots d'espècies que el jove cuiner deixa caure "bé tímidament bé amb avidesa" entre els aliments nets, tallats i cuits que jeuen pels seus plats, o dels camps de flors de noms coneguts i desconeguts i a voltes indesxifrables.

I és que aquest és un espai on domina la diversitat, on totes les tonalitats són possibles i benvingudes, i això és precisament el que el fa tan ric i autèntic.

Dia a dia s'hi aborden necessitats de les més distintes. Algunes són de força bon resolldre; d'altres necessiten una mica més de temps per veure la llum, i també hi ha les que es caracteritzen per la seva alta complexitat. Siguin com siguin la funció dels tècnics i les tècniques que treballen al CASG és la de trobar per a cada una d'elles la solució més pertinent. Rebre, escoltar, pensar, analitzar, consultar i decidir. Una pràctica diària, però no per això monòtona, senzilla o apamada. Perquè les persones són com els colors: n'hi ha de molts tipus, de gradacions inimaginables, i absolutament cap es pot deixar de banda. L'ètica no els ho permetria.

I aquí és on la paraula es fa present. Cercant-la en un diccionari la podem definir amb rapidesa. L'ètica és la 'reflexió sobre els principis i valors que guien la conducta humana'. Així, ras i curt. Tan simple i, al mateix temps, tan complicat. Potser per aquest motiu, perquè onze paraules no són suficients per encabir un concepte tan ampli, que de ben segur que s'escapa pels racons, que deixa buits, que no pot evitar esfilagarsar-se, l'any 2013 es va crear l'Espai de Reflexió Ètica dins del CASG.




De fet aquesta és una iniciativa que ja ve recomanada a la Llei de serveis socials, però en canvi és totalment innovadora en els serveis bàsics.

El projecte va traçar les seves línies a partir del que ja es duia a terme al Comitè d'Ètica de Serveis Socials de Catalunya, i també va caldre molta formació per impregnar-se dels coneixements teòrics, una part que va venir de la tècnica Margarida Coma, que estava estudiant l'ètica aplicada a la intervenció social. La resta de l'aprenentatge no ha tingut altra recepta que tractar molts casos pràctics. Això ha servit per agafar destresa i expertesa. I també —perquè és com un peix que es mossega la cua— per tenir més dilemes que abans de l'existència d'aquest àmbit de treball.

Quan algun tema polèmic entra al CASG el que es vol és que els professionals no pensin només en blanc o en negre. Una problemàtica té diferents punts de vista, diverses persones que hi estan implicades, i jugar-s'ho tot a cara o creu no acostuma a ser la millor opció. És clar que es parteix de la premissa que tothom que treballa en l'àmbit de la intervenció social té una sensibilitat especial, la qual inclou un component ètic elevat, però és innegable que cadascú té la seva pròpia moral, els seus valors, les seves vivències, les seves il·lusions, les seves pors i frustracions, i també els seus prejudicis, i en cap cas s'ha de deixar que aquests vencin el respecte i la dignitat pels altres, que és pel que sempre s'ha de vetllar.

Així, el cas que ha entrat amb l'única possibilitat de ser blanc o negre, quan passa a formar part dels professionals que es troben a l'Espai de Reflexió Ètica —venen de diversos àmbits del CASG i cada cop són més els que mostren la seva voluntat de ser-ne participants— es tenyeix d'un cromatisme diferent. Converses bimensuals de dues hores, farcides d'opinions, de pensaments crítics i de reflexions sobre cada un dels passos realitzats o pendants d'efectuar-se —la pregunta cabdal de l'ètica és saber per què es fan les coses i com es pot actuar per millorar-les, deixant de banda el que dicta la norma, les obligacions i el “sempre ho hem fet així”— que hi donen riquesa i que comencen a ampliar el repertori de colors, fins a oferir una àmplia varietat de grisos, tants com sigui possible. De tènues, de foscos, de





vius, d'esmoreïts, de vigorosos... No és fàcil arribar a la tonalitat exacta, precisa, desitjada, i el procés mai es pot paraitzar per aconseguir-la, ja que cal treballar perquè els casos tirin endavant. Però el que sí que és indiscutible és que en aquest espai s'hi actua sempre amb el mateix condicionant: la solució s'ha de dibuixar i pintar després de mirar l'altre d'una manera diferent i possibilitant que l'actuació que se li apliqui li causi el mal menor.

Després d'uns anys de funcionament, l'Espai de Reflexió Ètica ha dut a terme una sèrie d'intervencions que han tingut una visibilitat més que considerable. I és que, en ocasions, per avançar no hi ha més remei que fer una aturada en el camí, fent servir aquests petits reductes de temps, d'ajuda, de reflexió, d'exposició de dubtes i de posar-se al lloc de l'altre.

Ara el gran repte és escampar aquestes bones pràctiques per tota l'entitat i, més a llarg termini, incidir en els diversos agents que configuren la societat. Perquè l'ètica ha de ser present arreu, igual com ho són els colors a les nostres vides. Cap és sobrer, tots són necessaris. Fins i tot el gris, que sovint s'associa a la indiferència, a l'apatia, a l'avorrimient o a la falta d'ambició i de lluita, aquí té més protagonisme i sentit que mai. Des d'ell, amb totes les seves versions, és possible continuar potenciant el cromatisme tan potent, i alhora tan necessari, que ens envolta i ens configura.

5 L'ERESS (Espai de Reflexió Ètica en els Serveis Socials)

Qualsevol feina que tingui com a objectiu l'atenció a les persones —i la del Consorci d'Acció Social de la Garrotxa se situa de ple en aquest àmbit— ha de complir una sèrie de requisits, però, sens dubte, actuar des del vessant ètic esdevé del tot imprescindible. I és que totes les decisions que prenen els professionals que intervenen en un cas determinat afecten d'una manera molt especial la persona, o les persones, que ha dipositat la seva confiança en ell o ella.

Així doncs, el respecte envers l'altre ha d'imperar al llarg de tots els tràmits que calgui dur a terme. I aquest s'ha d'aplicar en el seu sentit més ampli: a tall d'exemple, no només s'ha de vetllar perquè la persona usuària tingui uns hàbits alimentaris adequats, una bona higiene i les necessitats bàsiques cobertes, sinó que també és necessari —i possiblement encara és més rellevant que tot el que s'ha esmentat anteriorment— treballar perquè mantingui una bona relació amb el personal que l'atén, amb la seva família i amb la seva xarxa d'amics i coneguts. Perquè aquest vincle de l'individu amb el seu entorn més immediat és el que possibilitarà que continuï sent la persona única i singular que és. És la millor manera de valorar-lo, de dignificar-lo i, com a conseqüència, de respectar-lo.

Per fer realitat aquest objectiu fa falta l'ètica tant sí com no, perquè és aquesta la que ens fa reflexionar al voltant de cada actuació, la que ens possibilita qüestionar-nos com ens acostem als altres, la que ens certifica que les coses no són vàlides només perquè sempre s'han fet de la mateixa manera o perquè una determinada norma ho avala i la potencia les nostres aptituds i habilitats per poder aportar valor afegit.

D'aquesta manera es va d'una ètica de mínims, que comença amb el respecte a tot ésser humà, amb la intenció d'abastar una ètica de màxims, que ha de deixar de banda els pensaments i les opinions dels professionals —que poden ser molt diferents i en ocasions contradictoris— i intentar fer una mica més felices les persones a les quals es presta atenció, tenint en compte tot el que han viscut



i respectant els seus valors i els seus projectes de vida. I és que cada individu és el que legitima les professions que es dediquen a l'atenció i a la cura.

L'ERESS, que és aquest espai de reflexió, està format per vuit professionals de tots els serveis del CASG. Tots ells primer han de rebre una formació bàsica en ètica per garantir que totes les persones parteixen d'un mínim coneixement i que tenen clara la finalitat de l'espai. Aquest grup, una vegada acabada la formació, cada mes es troba per reflexionar sobre possibles problemàtiques ètiques i pensar accions per incorporar la presència de l'ètica a tots els equips del CASG.

Per tal de garantir que l'ètica s'incorpora a la vida quotidiana del CASG, cada dos anys es renoven els membres que formen part de l'ERESS. Aquestes persones són dels diferents equips (direcció, suport administratiu, serveis generals, serveis socials bàsics, serveis socials especialitats i serveis d'atenció a la comunitat). Això amplia els temes que es parlen en el grup i alhora fomenta que l'ètica formi part de les converses dels diferents equips.

Les funcions d'aquests espais són:

- Discutir i recomanar actuacions davant problemàtiques ètiques concretes, i d'aquí surten el recull de recomanacions de bones pràctiques basades en casos concrets.
- Discutir els protocols i les directrius, no necessàriament d'un cas particular, generant coneixement i bones pràctiques. Algunes d'aquestes recomanacions tenen a veure en moments concrets de la nostra societat, com ara les recomanacions ètiques durant l'estat d'alarma arran de la crisi sanitària ocasionada per la COVID-19.
- Dinamitzar la perspectiva ètica a tota la institució per tal de crear una cultura ètica. És amb aquest objectiu que sorgeix l'espai dels 59'.

Tot seguit, trobareu:

A. El recull dels 59' que s'han organitzat durant aquest anys.

B. El recull de les recomanacions ètiques que s'han treballat des del 2013 fins a l'actualitat. Els hem ordenat per data, ja que considerem que el context és molt important per la reflexió ètica de cada tema.

A. 59'


Els professionals que treballen al Consorci d'Acció Social de la Garrotxa tenen un espai, el 59', i durant aquest temps limitat poden reflexionar, escoltar, pensar, parlar i compartir detalls en relació amb un tema determinat.

Les actuacions dels 59' estant pensades perquè a partir d'una experiència les persones participants se sentin interpel·lades a reflexionar individualment. La intenció és provocar, remoure i eixamplar mirades. A partir d'aquesta vivència sorgeixen les reflexions individuals, les converses, les reflexions, ... d'un tema determinat.

El 59' neix d'un encàrrec de la direcció per tal de treballar els valors del CASG, ja que considera molt rellevant que el grup ERESS dinamitzi d'una manera vivencial la reflexió dels valors corporatius.

En concret s'han dut a terme els següents:

- El respecte, a través del vídeo *El perill d'una sola història*, de Chimamanda Ngozi Adichie, en què es parlava de les diverses mirades que pot tenir una mateixa situació i que va servir de base per, posteriorment, fer un debat en grup.

- 
- La motivació, amb l'actuació de la Factoria Los Sánchez, que amb la representació *d'Educador social en Alaska* van mostrar, amb humor, ironia i esperit crític, el dia a dia dels professionals que es dediquen a l'atenció social.
 - La comunicació, amb un viatge per diversos contes d'arreu del món transmesos oralment a càrrec de la traductora i narradora oral Susana Tornero, inspirats en els valors del CASG, i amb un col·loqui posterior.
 - La flexibilitat i el treball en equip, amb un taller de percussió corporal, amb Santi Serratosa, per tal de treballar els valors d'una manera original i ben diferent de l'habitual, el qual convidava a fer una reflexió personal després de l'activitat.

Una vegada treballats els valors, és l'equip ERESS qui proposa els temes de reflexió, a partir del que veu en les problemàtiques presentades.

En concret, s'ha treballat:

- El control i el poder, en format en línia, amb la visualització d'un vídeo sobre un debat de l'espai de l'ERESS reflexionant sobre l'ús del control i el poder en les diferents maneres d'intervenir dels professionals. Aquest vídeo va ser l'entrada per després poder jugar a respondre diferents preguntes a través de l'aplicació Kahoot!
- De la xafarderia a la confidencialitat, amb una rotllana feta de sis persones en la qual cada una d'elles havia d'escriure un secret en un paper, guardar-lo en un sobre i dipositar-lo en una urna, per posteriorment ser llegit (o simular-ho). La finalitat era analitzar si es tracta amb el mateix respecte i tacte la informació dels altres que la pròpia i que, sota cap concepte, es poden fer banalitzacions ni mofes dels diversos casos.



B. Recomanacions de bones pràctiques

1. GESTIÓ DE LA INFORMACIÓ I CONFIDENCIALITAT

Cas tractat el 2013 a l'Espai de Reflexió Ètica

A Supòsit

Un dels aspectes que sempre preocupen més en l'àmbit de treball dels equips d'atenció a la infància i l'adolescència (EAIA) és el de la informació. En concret es tracta de saber quins són els límits que s'han de tenir a l'hora de preguntar sobre determinats temes i què és el que realment cal conèixer per elaborar un estudi i/o diagnòstic d'una situació familiar.

B Delimitació de la qüestió

Una de les diverses tasques que duu a terme l'EAIA és tractar els desemparaments. Per fer-ho de manera adequada fa falta tenir accés a una informació determinada, però quan es realitza l'entrevista entre el professional i la família acostumen a sorgir dubtes: què es pot demanar realment? Tot el que es pregunta és necessari? El que es vol saber es formula amb prou respecte? Cal reflectir en un informe tot allò de què s'ha parlat? S'han de traspasar tots els detalls als altres companys i companyes de professió o és més pertinent ser més selectius, no fer tantes concrecions i comentar només els patrons més generals de la família que s'està atenent? De quina manera es pot gestionar el neguit de ser coneixedor de tanta informació?

C Estat de la qüestió

Els diversos professionals que tracten amb persones i que els duen determinats casos han de saber que no poden donar cap mena d'informació d'elles sense el seu consentiment previ, ja que fer-ho és un delictes que fins i tot pot comportar anar a la presó.


Això es deu al fet que tothom, per llei, té la protecció de les seves dades personals com a dret fonamental. Per tant, cada individu pot controlar què es fa amb aquesta informació: a qui l'explica, quines coses en concret fa saber, amb quina finalitat s'usarà, etc.

Hi ha tres lleis que recullen aquest dret. Són les següents:

- La Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal (LOPD), que té com a objectiu garantir i protegir les dades personals, les llibertats públiques i els drets fonamentals de les persones físiques, i especialment la seva intimitat i privadesa personal i familiar. Amb la seva aprovació a les Corts espanyoles es desenvolupa en l'article 18 de la Constitució espanyola del 1978, sobre el dret a la intimitat familiar i personal i el secret de les comunicacions. Així mateix, es reconeix en l'Estatut d'autonomia de Catalunya, en concret en el seu article 31.

Aquesta llei afecta totes les dades que facin referència a persones físiques que estiguin registrades en qualsevol suport, sigui informàtic o no. El que sí que queda exempt de la normativa és aquella informació recollida per a ús domèstic, la que forma part de les matèries classificades per l'Estat i els fitxers que tenen dades sobre terrorisme i altres formes de delinqüència organitzada.

Arran de la LOPD es va formar l'Agència Espanyola de Protecció de Dades, que és d'àmbit estatal, així com també l'Agència Catalana de Protecció de Dades, a escala de Catalunya, i ambdues vetllen pel compliment de la normativa.



- La Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials, té una sèrie d'articles que cal tenir en compte:

Article 9, apartat h: dret d'accés als serveis socials. "Mantenir la confidencialitat de les dades i de les informacions que constin als seus expedients d'acord amb la legislació de dades de caràcter personal."

Article 10, apartat d: dret a la informació en l'àmbit dels serveis socials. "Accedir als expedients individuals en tot allò que no vulneri el dret a la intimitat de terceres persones i obtenir-ne còpies d'acord amb el que estableixen les lleis. Aquest dret, però, no inclou l'accés a les anotacions que el professional hagi fet a l'expedient."

Article 42, punt 6: sistema d'informació social. "En accedir i usar el sistema s'ha de garantir la privacitat de les dades personals constitucionalment i legalment protegides així com la seguretat de les comunicacions en l'intercanvi d'informacions entre els agents del sistema sobre dades de caràcter personal necessàries per accedir a les prestacions."

- La Llei 14/2021, de 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència, en el punt 3 del seu article 25, sobre el sistema d'informació i gestió en la infància i l'adolescència, recull que l'accés i l'ús del sistema d'informació i gestió en la infància i l'adolescència ha de garantir sempre la privacitat de les dades personals constitucionalment i legalment protegides així com la seguretat de les comunicacions en l'intercanvi d'informacions entre els agents del sistema sobre dades de caràcter personal necessàries per tramitar els procediments.

D Abordatge de la problemàtica

Després de debatre sobre el tema de la informació i la confidencialitat a l'Espai de Reflexió Ètica, les propostes que sorgeixen són les següents:

- La informació s'ha de recollir de manera íntegra, però potser no cal transcriure-la en la seva totalitat.
- Tot allò que es deixa per escrit s'ha d'haver notificat també a la família, la qual té dret a llegir l'informe que es fa d'ella.
- Cal fer l'exercici de posar-se al lloc de la família sobre què pot sentir aquesta quan llegeixi què diu el seu informe. Sempre s'ha de valorar si el que s'hi explica, i sobretot com s'explica, és respectuós amb ella.
- Tot allò que s'escriu s'ha de poder justificar i/o demostrar.
- Qualsevol dada que es recull ha de poder sortir escrita en una resolució.
- S'ha de deixar de banda el sarcasme i la ironia quan es parla de temes personals de les famílies.
- Les agressions per part de l'usuari del servei no són contra el professional que els atén, i això cal diferenciar-ho bé.
- És necessari buscar espais de suport per poder compartir l'angoixa que algunes vegades representen les intervencions.

2. ORIENTACIONS PER A LA INTERRUPCIÓ VOLUNTÀRIA DE L'EMBARÀS

Cas tractat el 2013 a l'Espai de Reflexió Ètica

A Supòsit

En una família de tres membres formada per un pare, una mare i una nena de dos anys, les dues persones adultes presenten dificultats personals importants: se sospita que l'home pot patir algun trastorn mental i es valora, per part dels professionals, que la dona pot tenir una disminució psíquica lleu sense diagnosticar.

A més també s'observen dificultats d'autonomia, en les capacitats socials i parentals —el pare no té una família gaire extensa; la mare sí que la té però tots ells estan immersos en la cura i en l'atenció de la nena, la qual cosa sol ser un conflicte permanent—, en la consciència de la realitat i en l'economia i l'habitatge.

El mes d'agost del 2012 la mare es queda embarassada, i amb el suport dels serveis bàsics d'atenció social (SBAS) es parla amb ella, a través d'un seguit d'entrevistes, per exposar-li que tenint en compte la seva situació familiar el millor seria practicar una interrupció voluntària de l'embaràs. Tot i que tant la dona com l'home s'hi mostren molt reticents, perquè estan convençuts que volen seguir endavant amb el procés, finalment hi ha un avortament natural.

B Delimitació de la qüestió

El dilema ètic que sorgeix en aquest cas és si s'ha d'orientar, usant les estratègies que calguin —per exemple la coacció—, una dona per tal que avorti quan ella no ho ha decidit —és més, té clar que vol seguir endavant amb l'embaràs— i quan hi ha una disminució intel·lectual lleu, pensant que aquesta opció és la millor per a la família. Fins a quin punt els professionals estan fent una manipulació i no deixen escollir lliurement el que realment es desitja?


C Estat de la qüestió

Hi ha una sèrie d'ítems que cal tenir en compte a l'hora de valorar aquest cas, molts dels quals estan totalment vinculats a documentació jurídica:

– La Llei orgànica 2/2010, de 3 de març, sobre salut sexual i reproductiva i de la interrupció voluntària de l'embaràs, en el seu article 15, sobre interrupció per causes mèdiques, explicita que un embaràs només es podrà deixar de dur a terme en circumstàncies molt determinades:

- “Quan no se superin les vint-i-dues setmanes de gestació i sempre que hi hagi un risc greu per a la vida o la salut de l'embarassada, la qual cosa s'ha de fer constar amb un dictamen emès amb anterioritat a la intervenció per un metge especialista diferent del que li hagi de practicar la intervenció. En cas que hi hagi una urgència de risc vital per a la gestant no caldrà presentar aquest dictamen.”
- “Quan no se superin les vint-i-dues setmanes de gestació i sempre que existeixin riscos greus d'anomalies en el fetus, la qual cosa s'ha de fer constar amb un dictamen emès amb anterioritat a la intervenció per dos metges especialistes diferents dels que li hagin de practicar la intervenció.”
- “Quan es detectin anomalies fetals incompatibles amb la vida, la qual cosa s'ha de fer constar amb un dictamen emès amb anterioritat a la intervenció per un metge especialista diferent del que li hagi de practicar la intervenció. Així mateix, quan es detecti que el fetus pateix una malaltia extremadament greu i impossible de curar en el moment del diagnòstic, i que així ho confirmi un comitè clínic.”

– L'article 3 de la Declaració Universal dels Drets Humans qualifica el dret a la vida com a fonamental. Aquest és un dret sense el qual els altres ja no tenen cap mena de sentit o, simplement, deixen d'existir. La vida, doncs, és un valor absolut que no es pot subordinar a altres interessos i es denuncia qualsevol atemptat contra aquesta, sigui per part d'un individu, de l'Estat o d'un grup reivindicatiu.



– La Llei 41/2002, de 14 de novembre, bàsica reguladora de l'autonomia del pacient i de drets i obligacions en matèria d'informació i documentació clínica, en el seu *capítol I*, i en concret en l'article 2 d'aquest, sobre principis bàsics, recull una sèrie de punts:

- “La dignitat de la persona humana, el respecte a l'autonomia de la seva voluntat i la seva intimitat han d'orientar tota l'activitat encaminada a obtenir, utilitzar, arxivar, custodiar i transmetre la informació i la documentació clíniques.”
- “Tota actuació en l'àmbit de la sanitat requereix, amb caràcter general, el consentiment previ dels pacients. Aquest s'ha d'obtenir després que el pacient rebi una informació adequada, i això s'ha de fer per escrit en els supòsits previstos per la llei.”
- “El pacient té dret a decidir lliurement després de rebre la informació adequada entre totes les opcions clíniques disponibles.”

– El principi d'autonomia exigeix el respecte a la capacitat de decisió de les persones i el dret que es respecti la seva voluntat en les qüestions que es refereixen a elles mateixes. És 'la capacitat d'una persona per pensar i actuar lliurement, de manera conscient i voluntària, per aconseguir els seus objectius i per comunicar-los als altres, assumint les conseqüències de les seves actuacions'.


L'autonomia és una característica dinàmica, que canvia de grau, ja que pot augmentar o disminuir en diferents moments de la vida d'una persona. La total, com passa en el cas de la perfecció, no existeix. Perquè es doni fa falta que no hi hagi coacció, que es pugui distingir entre diverses accions possibles i que hi hagi capacitat d'elecció i d'aptitud per defensar l'elecció en funció dels valors triats individualment. És un aspecte de la salut de les persones que cal defensar i promoure des de l'atenció primària, i els professionals han de ser conscients que la seva actuació, davant de cada cas, pot reforçar o bé debilitar l'autonomia del pacient.

– En l'article 6 de la Convenció sobre els Drets dels Infants es recull que “totes les criatures, de manera intrínseca, tenen dret a la vida”.

– En l'article 15, sobre el dret a la vida, de la Constitució espanyola, en concret en l'apartat *g*, es detalla un aclariment de la Subdirecció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència en relació amb la nota del Servei Jurídic de 25 de maig de 2012, sobre la prevenció de pràctiques discriminatòries vinculades a la maternitat en els plans de millora de les famílies dels menors tutelats per la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència. Aquesta indicava que "l'embaràs i la maternitat són decisions lliures i autònomes de la mare que no poden ser objecte d'intervenció per cap autoritat o servei públic, excepte per salvaguardar la salut de la mare o el fetus, amb l'autorització judicial pertinent quan sigui el cas", i davant d'això es fan unes quantes consideracions:

- "Des d'una perspectiva legal, les dones, tant majors com menors d'edat, que tenen prou grau de maduresa tenen dret a decidir sobre la maternitat" (article 212.7 del Codi civil de Catalunya i article 47 de la Llei 14/2010, de 27 de maig).
- Des d'una perspectiva ètica, el principi d'autonomia implica la capacitat per decidir per un mateix i per assumir la responsabilitat moral de les decisions pròpies.
- Aquest dret i aquest principi no impliquen que els professionals del sistema de protecció a la infància i l'adolescència no puguin ajudar lleialment, és a dir sense arribar a la coacció, per tal que la dona prengui la millor decisió.
- El fet de respectar el dret a decidir o el principi d'autonomia no implica renunciar a donar tota la informació necessària, de manera clara i entenedora, ni ajudar la dona a prendre la millor decisió tant per al seu propi benefici com per al dels seus fills i filles, ja siguin presents o futurs.
- L'objectiu principal dels professionals del sistema de protecció a la infància i l'adolescència és treballar pel bé dels infants i dels adolescents, la qual cosa també implica donar suport a la dona que, com a mare, ha d'assegurar la protecció present i futura dels seus descendents.

Així doncs, quan sigui necessari, el professional del sistema de protecció a la infància i l'adolescència en l'àmbit de la seva competència ha d'informar i assessorar acuradament perquè la dona adopti lliurement una decisió adequada.



No es pot establir com a condició per recuperar la potestat dels seus fills i filles en un pla de millora la participació en programes de planificació familiar, la qual cosa podria ser una coacció. El que sí que pot ser possible és informar de la situació existent i de les diferents possibilitats que sobre la base d'una nova maternitat es poden donar.

No es pot coaccionar la dona en les decisions sobre la seva maternitat, però sí que és possible donar-li informació, assessorar-la o fer-li recomanacions perquè decideixi amb llibertat i també amb responsabilitat sobre la seva maternitat.

D Abordatge de la problemàtica

Així doncs, en el supòsit que una dona quedi embarassada mentre els equips d'atenció a la infància i l'adolescència (EAIA) realitzin un estudi del seu cas per una possible situació de risc greu per als altres fills cal tenir en compte el següent:

- Fer una reflexió a la família, sense violentar-la, per saber com es posiciona en relació amb el tema de l'avortament, com un dret al qual pot accedir però sense orientar-la a optar per aquesta possibilitat i deixar sempre molt clar què és allò que pot passar si ho fa.
- Presentar la possibilitat de fer una renúncia en benefici de les dues parts en situacions molt concretes.
- Partir sempre del dret a néixer i del dret a decidir lliurement que té la mare.
- Si no hi ha indicadors greus d'alt risc en el possible nadó es treballarà a partir de la reflexió i s'actuarà una vegada aquest hagi nascut.
- Informar, assessorar i fer recomanacions perquè la dona decideixi amb llibertat però també amb responsabilitat sobre la maternitat.

3. SEMPRE PREVAL EL DRET A LA INFORMACIÓ?

Cas tractat el 2014 a l'Espai de Reflexió Ètica

A Supòsit 1

Una noia de quinze anys està embarassada i viu amb la seva parella, que en té vint-i-cinc, amb la seva mare, que va amb cadira de rodes, i amb la seva germana, que és un parell d'anys més gran que ella.

Aquest és un cas conegut pels serveis bàsics d'atenció social (SBAS) del territori des del cinquè mes d'embaràs de la menor, els quals, amb l'assessorament dels equips d'atenció a la infància i l'adolescència (EAIA), han fet una sèrie d'intervencions. I és que no s'acaba de tenir clar quin és el suport que pot oferir la família extensa, tant la materna com la paterna, perquè cada cop apareixen més indicadors de risc i, a més, es dubta de les capacitats maternals de la noia.

Així doncs, es decideix obrir el cas per part de la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (DGAIA) com a situació de risc, i l'EAIA hi ha d'intervenir per informar els pares de la situació.

Quan la menor es troba en un estat força avançat de l'embaràs pateix una insuficiència hepàtica, i el metge recomana no intervenir pel risc que comporta el seu estat.

Davant d'això sorgeixen una sèrie de dilemes ètics:

- A pesar de la recomanació del metge es pot fer una intervenció per tranquil·litzar la mare?
- És millor fer aquesta intervenció només amb el pare o no fer-la amb cap dels dos fins al naixement de la criatura?
- Preval el dret de la mare a ser informada o el possible estrès que poden patir mare i nadó?
- La intervenció es pot fer sense ser una font d'estrès?

- Encara que no es porti a terme la intervenció presencial s'evita l'estrès de la situació si igualment s'envia una carta per part de la DGAIA?
- Fer la intervenció després del naixement és menys estressant?

B Delimitació de la qüestió

En aquest cas l'aspecte cabdal que cal tenir en consideració és saber què provocarà més estrès a la mare: dir-li com està la situació, pel dret que té a ser informada, o amagar-li la realitat, per evitar que pateixi?

C Estat de la qüestió

Segons l'article 10 de la Llei de serveis socials "totes les persones tenen dret a reclamar i a rebre informació de la valoració de la seva situació actual i en relació amb qualsevol intervenció que els afecti".

Tot i això cal recordar que s'ha de tenir sempre en compte l'interès superior de l'infant o de l'adolescent, i que aquest ha de ser el principi inspirador de totes les decisions o actuacions que el concerneixin.

Pel que fa a la possibilitat que en aquest supòsit es pugui considerar que hi ha hagut abús sexual, cal recollir el que esmenta el Codi penal, en concret la Llei orgànica 10/1995, de 23 de novembre, en el seu títol *viii*, de delictes contra la llibertat i la indemnitat sexuals.

Capítol I. De les agressions sexuals:

- **Article 178:** "El que atempti contra la llibertat sexual d'una altra persona, utilitzant violència o intimidació, ha de ser castigat com a responsable d'agressió sexual amb la pena de presó d'un a cinc anys."

- **Article 180:** “Quan la víctima sigui especialment vulnerable, per raó de la seva edat, malaltia, discapacitat o situació. Quan, per a l'execució del delictes, el responsable s'hagi prevalgut d'una relació de superioritat o parentiu, pel fet de ser ascendent, descendent, per naturalesa o adopció, o afins, amb la víctima.”

Capítol II. Dels abusos sexuals:

- **Article 181:** “Qui dugui a terme actes que atemptin contra la llibertat o la indemnitat sexual d'una altra persona, sense violència o intimidació i sense el consentiment d'aquesta altra persona, ha de ser castigat, com a responsable d'abús sexual, amb la pena de presó d'un a tres anys o amb una multa de divuit a vint-i-quatre mesos. Als efectes de l'apartat anterior, es consideren abusos sexuals no consentits els que s'executin sobre persones que es trobin privades de sentit o del trastorn mental de les quals s'abusi, així com els que es cometin anul·lant la voluntat de la víctima mitjançant l'ús de fàrmacs, drogues o qualsevol altra substància natural o química idònia a aquest efecte. La mateixa pena s'ha d'imposar si el consentiment s'obté quan el responsable es preval d'una situació de superioritat manifesta que coarti la llibertat de la víctima.”
- **Article 182.1:** “El que, intervenint-hi amb engany, dugui a terme actes de caràcter sexual amb una persona més gran de tretze anys i menor de setze ha de ser castigat amb la pena de presó d'un a dos anys, amb una multa de dotze a vint-i-quatre mesos.”

Capítol II bis. Dels abusos i les agressions sexuals a menors de tretze anys:

- **Article 183.1:** “El que realitzi actes que atemptin contra la indemnitat sexual d'un menor de tretze anys ha de ser castigat com a responsable d'abús sexual a un menor amb la pena de presó de dos a sis anys.”
- **Article 183.2:** “Quan l'atac es produeixi amb violència o intimidació el responsable ha de ser castigat pel delictes d'agressió sexual a un menor amb la pena de cinc a deu anys de presó.”

D Abordatge de la problemàtica

Una bona manera de poder resoldre aquest cas i evitar el dilema seria comunicar a la noia embarassada, conjuntament amb el SBAS i l'EAIA, la seva situació de valoració. Així mateix, es podria parlar amb el pare de la criatura. I és que el cabdal és que tothom disposi de la mateixa informació.

També caldria retornar la responsabilitat de no fer la intervenció al metge, que és qui ho ha recomanat.

A Supòsit 2

Una adolescent de setze anys ha estat tutelada i ingressada a un centre d'acollida, i actualment hi ha un expedient de risc amb compromís socioeducatiu.

Aquesta acció ha tingut lloc per un sever maltractament psicològic per part dels progenitors, en ocasions també acompanyat per situacions de càstig físic importants, i l'adolescent ha confessat que volia ser ingressada perquè estava en un estat emocional i psicològic molt inestable —fins i tot ha tingut un intent d'autolesions.

Aquesta família és molt coneguda tant per l'atenció primària com per l'EAIA, ja que anteriorment s'han hagut de tutelar dos germans més.

Així doncs, la intervenció que es fa a l'adolescent persegueix una sèrie d'objectius:

- Seguiment i continuació formativa a l'institut.
- Seguiment i tractament al centre de salut mental infantil i juvenil (CSMIJ).
- Seguiment i intervenció educativa donant estratègies i pautes educatives i de comunicació per anar resolent els problemes que puguin sorgir en el dia a dia de l'adolescent, empoderant-la en les decisions que va prenent i fent que sigui responsable d'aquestes.
- Oferiment d'un espai de suport.
- Canalització de les seves demandes en relació amb activitats de lleure, de voluntariat, etc.

En una de les trobades educatives, l'adolescent verbalitza a l'educador que la seva opció de futur és continuar estudiant a través d'un cicle formatiu de grau mitjà, però que n'ha parlat amb la seva mare i ella no hi està d'acord, ja que pensa que no en traurà cap benefici ni profit.

L'adolescent es manté en la seva posició, però per seguir amb els estudis necessita el DNI de la seva mare i també el llibre de família, i la dona no els hi vol donar, amb la qual cosa no autoritza el cicle formatiu.

Però a aquesta documentació sí que s'hi pot accedir pels serveis socials, que la tenen guardada. Per tant, tractant-se d'un cas amb un expedient de risc amb compromís socioeducatiu en què s'explicita que la família no posarà traves a la tasca que dugui a terme l'EAIA, i veient la bona voluntat i iniciativa per part de l'adolescent, es poden facilitar aquests papers i, com a conseqüència, possibilitar que pugui continuar amb la seva formació? Es desautoritzen els pares amb aquesta decisió?

Davant del dilema es fa la reflexió que no s'ha demanat cap autorització ni consentiment a la DGAIA com a tutors de la noia, amb la qual cosa queda clar que no es pot facilitar cap mena de documentació si no se'n té la tutela.

A partir d'aquí es parla amb l'adolescent i s'acorda que cal que s'espavili i faci les gestions pertinents amb la seva família, sense explicar-los l'ús que farà de la documentació. Al final acaba aconseguint el que necessitava.



A Supòsit 3

Dins del context d'estudi i valoració de l'EAIA d'una família en què no hi ha cap tutela realitzada, es necessita una documentació d'una mare en relació amb la seva situació personal, en concret pel que fa referència a la seva curatela —per una incapacitació judicial—, que durant anys ha estat exercida pel seu pare.

Es treballa conjuntament amb la Fundació Tutelar de les Comarques Gironines, ja que en aquests moments són ells els que exerceixen la curatela, i se li demanen unes dades que es necessiten per tenir-les amb més agilitat i també per evitar una situació de tensió entre la mare i l'EAIA.

En aquest cas sorgeixen una sèrie de dilemes: es pot demanar una informació d'una usuària a un altre servei? Caldria haver-li demanat la informació a ella, directament i de manera exclusiva? Hauria estat pertinent demanar-ho a la seva família, en concret al pare, abans que usar un servei extern?

Però després d'analitzar-ho, i de veure que és una incapacitat parcial, i per tant és com si es demanés la documentació als pares i/o tutors, desapareix el dilema.

4. CONFIDENCIALITAT DE LA INFORMACIÓ

Cas tractat el 2014 a l'Espai de Reflexió Ètica

A Supòsit

Una família, amb un infant tutelat, és atesa pels equips d'atenció a la infància i l'adolescència (EAIA). Dins del pla de treball de millora que es dissenya per als pares, es recull l'atenció psicològica que cal fer a cada un dels progenitors, els quals accepten la proposta i visiten periòdicament el professional que se'ls ha assignat.

En una de les sessions, el pare de família comenta al psicòleg que l'està tractant que la seva dona pateix una addicció i que ell, tot i que en menor mesura, també té la mateixa problemàtica.

El psicòleg, després d'escoltar-lo, ho traspassa a l'EAIA, i també fa una consulta a l'Espai de Reflexió Ètica per saber com hauria de gestionar aquesta informació tenint en compte que el seu pacient l'hi ha explicat en un context terapèutic en el qual regeix el principi de confidencialitat.

Aquí el dilema rau en el fet que depèn com es manegui tot plegat les visites que l'infant fa a casa seva durant els caps de setmana podrien quedar afectades.

B Delimitació de la qüestió

Segons la llei, en aquest cas, no hi ha cap mena de dilema, ja que aquesta avala que cal transmetre qualsevol informació que pugui afectar directament un infant. Els professionals, doncs, han de dir tot el que saben i no han d'entrar a valorar si això ofereix una situació de desprotecció a l'infant, ja que s'entén que aquesta no és la seva tasca. A més, la Llei de protecció de menors està per sobre de la Llei de protecció de dades de caràcter personal.

A l'Espai de Reflexió Ètica, però, s'entén que el dilema sí que existeix sempre que afecti el nen, i cal valorar si s'ha d'incomplir la llei en benefici de l'infant.

C Estat de la qüestió

L'article 24 de la Llei 14/2010, de 27 de maig, dels drets i les oportunitats de la infància i l'adolescència, en el seu punt 2, sobre l'actuació de les administracions públiques, ja assenyala que "especialment en matèria de protecció dels infants i adolescents, els serveis públics estan obligats a facilitar la informació requerida pel departament competent en matèria de protecció dels infants i els adolescents a fi de valorar quina és la situació de l'infant o l'adolescent i a portar a terme les actuacions de col·laboració necessàries per protegir-lo".

Així mateix, en l'article 100 de la mateixa llei, en el seu punt 3, sobre el deure de comunicació, intervenció i denúncia, es fa referència al fet que "tots els professionals, especialment els professionals de la salut, dels serveis socials i de l'educació, han d'intervenir obligatòriament quan tinguin coneixement de la situació de risc o de desemparament en què es troba un infant o adolescent, d'acord amb els protocols específics i en col·laboració i coordinació amb l'òrgan de la Generalitat competent en matèria de protecció dels infants i els adolescents".

D Abordatge de la problemàtica

El professional que treballa amb la família, com a part essencial de la seva feina, ha de comunicar el que fa o el que treballa amb aquesta, tot i que no s'haurien de donar més dades de les que són estrictament necessàries per dur a terme la tasca encomanada.

Com que sovint hi ha una gran dificultat per determinar, per part del professional, si la informació rebuda es pot comentar o no, es pot plantejar a la família que sigui ella mateixa que la traslladi al servei, en aquest cas a l'EAIA, que està tractant-la.

5. INFORMACIÓ SENSIBLE

Cas tractat el 2015 a l'Espai de Reflexió Ètica

A Delimitació de la qüestió

A través de les entrevistes de valoració, els professionals, bé de manera directa bé de manera indirecta, obtenen informacions molt sensibles de la persona amb la qual conversen. El dilema és saber si cal recopilar tantes dades, amb qui i com s'han de compartir, i en quines ocasions és necessari trencar el secret professional.

En aquest àmbit, doncs, es plantegen situacions diverses:

- Persones amb un diagnòstic de trastorn mental sever, que prenen medicació antipsicòtica o no, i que expliquen que tenen armes de caça a casa o que condueixen.
- Persones que pateixen maltractaments o negligències.
- Persones que estan en un procés de radicalització religiosa.
- Persones d'edat avançada que, per les seves condicions físiques i/o psíquiques, tenen els reflexos disminuïts però declaren que tenen el permís de conduir en vigor i que encara condueixen.

B Estat de la qüestió

Hi ha una sèrie d'elements que s'han de considerar:

- La persona que fa la valoració del cas obté una informació que és susceptible de ser comunicada a altres serveis i/o professionals.
- La informació de què disposa el professional en la majoria de casos no ha pogut ser contrastada.

- El professional té el deure de mantenir la confidencialitat, però ha de valorar si la situació que té al seu davant l'obliga a trencar-la.
- El professional ha d'afrontar tot sol la situació sense saber si la pot compartir ni amb qui pot fer-ho.

C Documentació usada

Per tractar i analitzar aquest supòsit s'ha partit d'una documentació concreta:

- Les recomanacions del Comitè d'Ètica dels Serveis Socials de Catalunya, per estudiar la confidencialitat en la intervenció social.
- El document "La confidencialitat i el secret professional", elaborat per la Comissió de Confidencialitat i Secret Professional.
- La Llei orgànica 1/1982, de 5 de maig, de protecció civil del dret a l'honor, a la intimitat personal i a la pròpia imatge (BOE número 115, de 14 de maig de 1982).
- La Llei orgànica 10/1995, de 23 de novembre, del Codi penal (BOE número 281, de 24 de novembre de 1995, article 1999, sobre el deure ètic i el deure legal, l'incompliment del qual pot ser castigat amb presó).
- La Llei 16/2010, de 3 de juny, de modificació de la Llei 21/2000, de 29 de desembre, sobre els drets d'informació concernent la salut i l'autonomia del pacient, i la documentació clínica (DOGC número 5647, de 10 de juny de 2010).
- La Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials de Catalunya (DOGC número 4990, de 18 d'octubre de 2007).

D Aspectes rellevants que cal tenir en compte

Els permisos de conduir, els permisos de tinença d'armes i les autoritzacions diverses es donen a través d'organismes competents, els quals valoren, amb proves i tests, si la

persona que fa la sol·licitud és apta o no per disposar-ne. En alguns casos, però, els professionals, quan fan entrevistes a determinats usuaris, valoren que no estan en condicions de tenir-ne. Davant d'aquesta realitat, doncs, sorgeixen un seguit de preguntes:


- Qui ha de conèixer aquesta informació?
- Quines poden ser les conseqüències de no compartir aquesta informació amb ningú?
- De quina manera es treballa l'angoixa del professional que és coneixedor d'aquesta informació?

El que sí que queda clar és que és necessari saber quins són els criteris que tenen els organismes competents a l'hora de donar un permís i, sobretot, quan aquest s'obté, cada quan cal renovar-lo i amb quina periodicitat es valora si la persona continua tenint les mateixes capacitats que quan el va obtenir.

E Conclusions

Les recomanacions que es desprenen del supòsit exposat són les següents:

- Cal valorar quin és el mal menor de la decisió que es pren.
- Cal actuar des del principi de realitat, i per fer-ho es parteix de dos principis fonamentals: el dret a la confidencialitat i el dret a denunciar una situació que pot perjudicar terceres persones.
- Cal valorar cada situació com a única i s'han de prendre les decisions oportunes tenint en compte la realitat del moment.
- Cal confiar en el fet que els organismes competents d'autoritzar els permisos estan capacitats per fer-ho. Així doncs, s'ha d'apostar per la seva responsabilitat.
- El professional que fa l'atenció, i en aquest cas concret dels serveis de valoració del Centre d'Atenció a Persones amb Discapacitat (CAD) i del Servei de Valoració de la Dependència (SEVAD), necessita compartir la informació de què disposa per no sentir-se amb la responsabilitat de prendre la decisió unilateralment.


- 
- Les situacions exposades comporten una angoixa elevada, i seria bo que aquesta es treballés en espais de supervisió.
 - Cal establir un canal que pugui seguir qui rep la informació, ja que d'aquesta manera es pot arribar als organismes competents en cada matèria.
 - El professional disposa d'una informació que pot ser útil per millorar els protocols existents en altres organismes, i és per això que caldria fer-los arribar aquestes propostes de millora.

6. LA PRÀCTICA DIÀRIA DEL TREBALL SOCIAL I LES QÜESTIONS MÉS HABITUALS EN RELACIÓ AMB LA CONFIDENCIALITAT

Cas tractat el 2015 a l'Espai de Reflexió Ètica

En la pràctica diària del treball social es rep una gran quantitat d'informació que és íntima i personal, la qual cal registrar en expedients. El dilema, en aquest cas, és saber què s'ha de tenir en compte a l'hora de fer aquest registre. Després de fer una sèrie de reflexions i de consultar documentació diversa es formulen un seguit d'indicacions:

- S'han de registrar únicament les dades imprescindibles que permetin identificar la situació de l'usuari.
- S'ha de fer el registre a l'expedient de la persona, al qual només pot tenir accés el professional que tracta el cas. Aquest també pot donar permís, quan sigui realment necessari, perquè altres tècnics accedeixin a aquesta documentació, i aquests seran els responsables de mantenir la confidencialitat.
- Només s'ha de demanar la informació que clarifiqui la situació de l'usuari i que permeti orientar la intervenció de manera adequada.
- S'ha de tenir molt present que el propietari de la informació és l'usuari, i, per tant, el professional que duu el seu cas està obligat a notificar-li quan s'usarà aquesta i amb quina finalitat es farà.
- Només s'ha de fer servir la informació quan sigui absolutament indispensable per analitzar la situació i aconseguir l'objectiu de la demanda.
- La informació s'ha de traspasar per escrit i amb el màxim d'objectivitat possible.
- La informació es pot sol·licitar per tenir dades generals, i aquesta es pot traspasar sempre que en fer-ho es mantingui l'anonimat de la persona.

- 
- La informació que obligatòriament s'ha de donar és la mínima indispensable que reclama cada situació en concret, i en fer-ho cal assegurar-se que es disposa de l'autorització de la persona interessada. No s'ha de facilitar mai informació sense que l'usuari n'estigui assabentat, excepte quan es tracti d'informacions que representin un risc per a tercers.

Tots els aspectes que s'han detallat fins ara són realment complexos, i sovint són difícils d'interpretar en situacions específiques i concretes, però es poden tenir en compte unes línies generals:

- Sempre hi ha d'haver un objectiu general que justifiqui la informació.
- És imprescindible que l'usuari doni permís al treballador social perquè pugui emetre un informe o una documentació. A més també ha de saber a qui ho envia, amb quina finalitat es farà servir i totes les conseqüències, tant positives com negatives, que això comportarà. Per aquest motiu s'ha d'explicar tot el procés a la persona afectada d'una manera molt entenedora per tal que ho pugui comprendre bé.
- Les informacions que s'obtenen en les reunions o en les coordinacions respecte d'una persona en concret també li han de ser transmeses, en la mesura que això sigui possible.
- Així doncs, els requisits bàsics que cal tenir en compte a l'hora de redactar un informe social són els següents:
 - Especificar qui fa l'informe i a qui es dirigeix.
 - Explicar per a quin motiu es fa.
 - Redactar la informació d'una manera objectiva i precisa, amb paràgrafs curts i directes.
 - Indicar si la informació de què es disposa prové de tercers.

- Descartar la informació que no sigui rellevant, partint de la base que s'ha de treballar amb les mínimes dades necessàries.
- Evitar dades i expressions que poden ser sensibles pel que fa a la intimitat i/o a l'autoestima de l'usuari.
- No fer servir estils personalitzats.
- Protocolaritzar.
- Entregar l'informe, sempre que sigui possible, a l'usuari.
- Evitar canals que no siguin segurs.
- No fer una difusió excessiva d'informes i prioritzar les comunicacions interprofessionals.

Conclusions

- El secret professional és un dret i un deure dels professionals que treballen en l'atenció a les persones.
- Tothom ha de conèixer i respectar el dret de les persones a accedir a la informació sobre les seves dades de caràcter personal, ja que està regulat per llei i és de compliment obligat.
- Hi ha d'haver sempre un objectiu professional que justifiqui el fet de donar una informació.
- Quan s'emeti un informe s'ha de posar sempre en coneixement de l'usuari i, en els casos en què sigui possible, cal aconseguir la seva aprovació pel que fa al contingut.

7. LA FINA BARRERA ENTRE L'AUTONOMIA DE LA PERSONA I VIURE AMB DIGNITAT

Cas tractat el 2016 a l'Espai de Reflexió Ètica

A Supòsit

Des de serveis socials sovint s'atenen persones grans que no estan incapacitades legalment però que tenen unes condicions de vida precàries i poc dignes. Es parla del cas amb les famílies, i se'ls recomana que potser estarien més bé en una residència, ja que hi tindrien una atenció òptima, i elles hi solen estar d'acord, però la negativa dels afectats és rotunda i absoluta, i molts d'ells argumenten que el seu desig és continuar tal com estan.

En aquests supòsits sorgeixen una sèrie de preguntes: quan no hi ha una sentència judicial qui decideix la capacitat de la persona? Qui dictamina quines són les condicions per viure dignament i sota quins paràmetres ho fa? Les pressions de l'entorn fan actuar amb massa rapidesa i no es té prou en compte què és el més correcte? Realment s'actua perquè la persona visqui en condicions més dignes o per por de les conseqüències?

B Delimitació de la qüestió

La incapacitació hauria de ser una figura legal per garantir la protecció i la defensa dels drets de la persona que pateix un deteriorament cognitiu, psicològic i/o físic i que, segons el metge forense i basant-se en criteris objectius, no es pot valer per si mateixa en totes o en determinades àrees de la seva vida.


El que no hauria de ser, en cap cas, la incapacitació és el següent:

- Una manera d'assegurar la nostra consciència social per garantir que la persona tingui una protecció.
- Una conseqüència d'un diagnòstic psiquiàtric, per més greu que aquest sigui.
- Una figura que desresponsabilitzi la persona.
- Una negació total de la capacitat de la persona.
- Una condició per a tota la vida.
- Una via per accedir a un centre residencial i/o a una prestació econòmica.

C Estat de la qüestió

Per valorar les intervencions en aquest àmbit s'han de tenir en compte tres principis ètics:

- Principi d'autonomia. És la capacitat de la persona a escollir el seu propi camí, a prendre les seves pròpies decisions. Cal tractar-la sempre com a agent i, per tant, se li ha de proporcionar tota la informació que necessiti, i fer-ho amb un llenguatge entenedor i comprensible. Si són els altres —la família i/o els professionals— els que opinen per elles se les està tractant com a no autònomes, com a no competents.
- Principi de beneficència. Sempre cal valorar les persones des del respecte i no només des de la perspectiva de l'eficàcia. Així doncs, cal aprendre a escoltar i a comprendre quins són els valors dels afectats, i no només basar-se en la valoració dels riscos socials que fan els familiars, els professionals i/o els veïns, ja que si no es té en compte la seva opinió s'estan fent minvar, encara que sigui involuntàriament, les seves capacitats cognitives malgrat que no presentin cap incapacitació.
- Principi de justícia. Quan es pren una decisió se sol tenir la impressió que sempre acostuma a ser la més justa, però moltes vegades el principi de justícia s'enfronta amb les condicions estructurals de desigualtat, cosa que provoca que els professionals no tinguin al seu abast els recursos necessaris per poder donar una resposta justa.



Un cop valorats aquests tres principis, els quals sempre han de donar rellevància a l'opinió de la persona afectada, quan les situacions són molt límits és el professional qui ha d'intervenir, i per fer-ho cal que tingui en compte una sèrie de coses:

- Recollir i valorar la informació. Ha d'escoltar la demanda o la situació de la persona atesa, ha de recopilar totes les dades que aquesta li proporciona i ha d'analitzar-les rigorosament. També ha d'obtenir les opinions que li puguin transmetre tant la família com l'entorn més immediat.
- Estructurar la informació. Amb totes les dades a l'abast, aquestes s'han d'ordenar i s'han de comentar amb la persona atesa, exposant-ne tots els pros i tots els contres, per prendre la millor decisió possible.
- Escoltar l'opinió del professional. Finalment és el professional qui després de valorar-ho tot acaba per dictaminar quina de les opcions plantejades li sembla la més adequada.

D Abordatge de la problemàtica

Sempre cal partir de la base que davant de qualsevol intervenció per part del professional es necessita, per tirar-la endavant, el consentiment de la persona atesa. No obstant això, en els casos en què el professional, de manera objectiva, racional i raonable, consideri que no fer cap actuació pot tenir conseqüències greus per a l'afectat, aquesta s'ha de portar a la pràctica encara que el consentiment hagi estat negatiu.

En aquesta mena de situacions més extremes, el professional té el deure d'informar i d'emetre la seva opinió, sempre amb molt de respecte, encara que l'implicat no ho demani ni ho autoritzi, ja que la seva funció és intentar que una situació millori o, almenys, evitar que empitjori.

8. CRITERIS DE PRIORITZACIÓ DE LES DEMANDES SOCIALS

Cas tractat el 2016 a l'Espai de Reflexió Ètica


Alguns dels professionals del Consorci d'Acció Social de la Garrotxa han manifestat el seu neguit respecte de la prioritització que de vegades es dona a demandes en l'àmbit de l'acció social per la insistència de les persones que fan la demanda o fins i tot per la pressió personal, d'entitats, d'institucions o de mitjans de comunicació i no pas tenint en compte els criteris de necessitat i/o d'urgència del cas.

Davant d'aquesta problemàtica, l'Espai de Reflexió Ètica sotmet a la consideració dels professionals, dels càrrecs electes i de la ciutadania en general les següents reflexions i orientacions:

1. Les relacions personals, els grups de pressió o la possibilitat de generar un escàndol han estat, des de temps immemorials, instruments per aconseguir coses. Les demandes i les protestes col·lectives són necessàries per avançar, i d'això en són mostra les millores laborals i socials que s'han anat aconseguint al llarg de la història. Un altre exemple d'aquest fet és l'impacte social i el paper transformador que tenen els mitjans de comunicació quan denuncien situacions d'injustícia.

No obstant això, no totes les demandes que es produeixen a través de les relacions personals o dels grups de pressió s'han de satisfer, i a més cal tenir en compte que no totes són legítimes. Un Estat –i, per tant, una administració pública– organitzat amb criteris de justícia s'ha de mantenir fort davant algunes pressions i donar resposta a les demandes seguint criteris objectius de necessitat i urgència. No pot ser, perquè no és just, que algunes demandes que són menys necessàries i urgents que altres s'atenguin abans per criteris d'insistència, coneixença o pressió social o mediàtica.

2. Es pot considerar que insistir o fins i tot organitzar-se per aconseguir quelcom és un mèrit. És cert que la majoria de vegades ho és, però no pas sempre, ja que en determinades situacions no fer-ho també ho pot ser. Hi ha persones, per exemple, que confien en l'Administració i que consideren que demanant una cosa que és justa una sola vegada i seguint el circuit establert ja és suficient.



En altres ocasions hi ha individus que no tenen habilitats usant les xarxes socials o que no tenen una xarxa de relacions prou bona i que han de fer unes demandes que poden ser més necessàries i urgents que altres que sí que disposen d'aquestes habilitats. En aquests casos, si no se segueixen uns principis objectius, no es compleix el principi d'igualtat d'oportunitats, perquè no tothom parteix de les mateixes capacitats, condicions i circumstàncies, i fan falta criteris que ho compensin.

3. En algunes situacions, els canals de demanda a través de la insistència, de la coneixença o de la pressió social o mediàtica acaben arribant als professionals per mitjà dels càrrecs electes, que els demanen informació i que es preocupen per l'afer. Això, en una societat democràtica, no només és lícit, sinó absolutament necessari, perquè aquests càrrecs tenen l'obligació d'atendre les demandes de la ciutadania i de supervisar la feina realitzada pels tècnics de l'Administració.

El problema sorgeix quan el càrrec electe considera que s'ha de prioritzar una situació que, segons el criteri tècnic, no és prioritària. En aquest cas cal que el professional argumenti el seu desacord amb la demanda del càrrec electe, i en el supòsit que no arribin a un acord s'ha de derivar l'assumpte a la direcció tècnica amb tota la informació necessària. Si aquesta direcció considera que la valoració que ha fet el tècnic és la correcta, aquesta és la que ha de prevaldre. La proximitat a les problemàtiques dels càrrecs electes és un valor bàsic de les societats democràtiques, però encara ho són més la justícia, el bé comú, l'eficàcia i l'eficiència basats en criteris objectius, dels quals els càrrecs electes i els professionals han de ser complidors i guardadors.

4. En altres situacions, els canals de demanda mitjançant la insistència, la coneixença o la pressió social o mediàtica arriben i influeixen directament els professionals, els quals poden acabar cedint a aquesta pressió. Fer-ho és una mala praxi professional, perquè atempta contra els valors de justícia, bé comú, eficàcia i eficiència esmentats anteriorment i fomenta actituds i circuits que no tenen en compte aquests valors.

9. ÉS ÈTIC PARLAR DE LA VIDA DELS ALTRES SENSE EL SEU CONSENTIMENT?

Cas tractat el 2018 a l'Espai de Reflexió Ètica

A Delimitació de la qüestió

Una família prou coneguda pels serveis socials fa pocs mesos que ha canviat de residència, i un dels seus membres, en concret la tieta, es troba una llevadora pel carrer i li exposa que té sospites que la seva neboda, de quatre anys, pateix abusos per part del company de la seva mare.

La llevadora escolta la “denúncia” que li fa la dona, es fa seva la informació i la comparteix amb una professional de serveis socials per tal que parli amb les persones de referència al lloc on ha anat a viure la família de la nena i que pugui, així, seguir el cas i dur a terme les actuacions que cregui convenients.

B Estat de la qüestió

Per analitzar aquest cas hi ha tres aspectes que cal tenir en compte:

- La tieta d'aquesta família dona una informació molt íntima a la llevadora al mig del carrer, és a dir en un espai mancat de tota privacitat.
- La llevadora agafa la informació i la traspasa a la professional de serveis socials de referència al territori on viu la família sense cap consentiment per part de les persones afectades.
- La professional de serveis socials, per la seva banda, també dona aquesta informació als serveis socials de referència al territori on viu la família sense cap consentiment ni coneixement per part d'aquesta.

C Deliberació

Per dur a terme la deliberació del cas han de considerar-se els principis següents:

- Quan un professional rep informació d'una situació hi ha el perill de caure en un prejudici i de pensar que allò que se li està explicant és veritat o mentida segons el seu criteri personal. Davant d'això caldria que es preguntés si tracta igual a tothom, si emet judicis i si valora la gravetat dels fets en funció del coneixement que té de les persones.
- Les persones que al llarg de la seva vida han estat ateses diverses vegades pels serveis socials, a causa de l'exposició constant i necessària de la seva situació entre diferents professionals, no tenen consciència de la intimitat. És per aquest motiu que són els professionals els que s'han d'encarregar de recordar-los que tenen dret a la intimitat i també dret a ser informats en relació amb totes les actuacions que es fan en pro de la seva protecció.
- El pilar bàsic de tots els sistemes d'atenció a les persones és que l'usuari confiï en el professional que li duu el cas, i això implica el reconeixement de la seva expertesa i la convicció que treballa en la recerca del millor benefici, de l'autonomia i de la protecció de la seva intimitat.
- Els professionals que treballen en intervenció social han de ser especialment sensibles a l'obligació de protegir la informació que l'usuari els cedeix des de la confiança. Això implica que algunes vegades caldrà actuar en conseqüència i que s'hauran de fer intervencions que, en certa manera, traeixen aquesta confiança. Sempre, però, es denunciaran els fets tractant les persones amb la dignitat que es mereixen, essent molt clares amb elles i informant-les de tot el que s'haurà de dur a terme en cada moment.

- S'ha de tenir molt present que l'usuari és el titular de la informació i que a més de tenir el dret de rebre-la en primera persona decideix si la vol compartir i amb qui vol fer-ho. També cal considerar que l'usuari pot renunciar a aquest dret, delegar-lo i determinar quina altra persona vol que la representi davant del professional.
- Els professionals que treballen en intervenció social actuen per protegir les persones més desvalgudes.
- Qualsevol actuació que fa un professional persegueix el bé major, però un cop duta a terme aquest té el deure de valorar si s'ha fet el que era correcte o si, en canvi, hi havia alguna altra opció.
- El fet que els usuaris estiguin acompanyats durant anys per un servei fa que el grau de confiança envers el professional que els atén sigui molt elevat. Aquesta confiança implica el reconeixement professional d'autoritat tècnica —expertesa i recursos— i també d'autoritat moral —garantia que professionalment es persegueix el millor benefici per a la persona tot respectant la seva autonomia i protegint la seva intimitat. Però tots els tècnics han de tenir molt en compte que no han d'establir prejudicis en relació amb algunes de les informacions que els arribin, i és que conèixer molt una persona no dona dret a actuar sense el seu consentiment encara que sigui en pro del seu benefici.
- Quan un professional rep informació confidencial cal que hi apliqui un sedàs perquè ha de poder valorar què li interessa saber, què se li demana que faci... De vegades es treballa des de la confiança cap a un altre professional, fent treball en equip, però cal tenir molt clar si les intervencions s'han de fer, amb quin objectiu s'han de dur a terme i com es poden practicar sense vulnerar els drets de les persones a qui s'està intentant protegir. La premissa de tot tècnic és intervenir sense causar més danys dels que ja hi ha.
- La confidencialitat requereix mesura i prudència. L'excés de dades i d'explicacions pot arribar a ser irrespectuós amb l'usuari i també dificultar la transmissió d'una informació de qualitat. Tot el que se sap de la vida d'algú s'ha de tractar amb la màxima consideració i cura possibles.

D Documentació usada

La documentació que s'ha tingut en compte per abordar aquest cas ha estat la següent:

- La Declaració Universal dels Drets Humans, aprovada per l'Assemblea General de les Nacions Unides el 10 de desembre de 1948, mitjançant la resolució 217 A (III), que, en el seu preàmbul, parla de la dignitat, la llibertat, la justícia i la pau al món.
- La Llei 41/2002, de 14 de novembre, bàsica reguladora de l'autonomia del pacient i de drets i obligacions en matèria d'informació i documentació clínica.
- La Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials de Catalunya (DOGC número 4990, de 18 d'octubre de 2007).
 - Principis rectors: "respecte pels drets de la persona i de la seva dignitat, foment de l'autonomia personal i participació de la persona usuària en el seguiment i l'avaluació de la gestió dels serveis".
 - Article 86: "promoure els valors i les bones pràctiques".
- La Llei 14/2010, de 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència (DOGC número 5671, de 2 de juny de 2010, article 7.3).
- El document de reflexió "La confidencialitat en la intervenció social: recomanacions del Comitè d'Ètica de Serveis Socials".

E Conclusions

Després d'abordar el cas s'estableixen una sèrie de conclusions:

- Els professionals de la intervenció social han de ser especialment sensibles a l'obligació de protegir la informació que se'ls cedeix, la qual sovint se'ls dona des de la confiança.
- En determinades situacions tenen el deure d'actuar, malgrat que la persona afectada no els doni el seu consentiment. Tot i això també tenen el deure d'informar en tot moment de les actuacions que duren a terme.
- El principi de confidencialitat i el manteniment del secret professional s'han de tenir sempre en compte, i cal posar-hi una cura especial i exigir-los èticament quan s'està atenent els col·lectius més vulnerables.
- La pregunta que cal fer-se és quina informació es necessita i per a què, i quines dades s'han de donar, a qui i amb quina finalitat.
- La persona que s'atén és sempre la titular de la informació i té tot el dret de rebre-la en primera persona.
- Els professionals de la intervenció social tenen el deure de fer pedagogia de l'ètica, del respecte i de la confidencialitat.

10. CONFIDENCIALITAT EN EL PROCÉS D'ADOPCIÓ D'UN INFANT

Cas tractat el 2018 a l'Espai de Reflexió Ètica

A Delimitació de la qüestió

Una mare té un fill de set anys i en dona un altre, que és més petit, en adopció. El que la dona demana als professionals que l'estan atenent és que no en comentin res a l'escola, perquè vol mantenir la confidencialitat de la seva decisió. Ells, en un primer moment, ho accepten, sense tenir gaire en compte les conseqüències que pot comportar aquest acte. Posteriorment, el fill gran comença a comentar a l'escola que té un germà que està vivint amb una altra família. Davant d'això, els docents del centre educatiu plantegen la seva preocupació perquè pensen que el nen està imaginant-se coses, ja que la informació prèvia que tenien per part de la mare és que l'embaràs li havia anat malament i, com a conseqüència, havien interpretat que la criatura havia acabat morint.

Així doncs, els professionals que duen aquest cas tenen un dilema ètic: preservar la confidencialitat que demana la mare o explicar la veritat a l'escola perquè puguin entendre i atendre el patiment que presenta el fill gran i, per tant, vetllar per al seu benestar?

B Estat de la qüestió

S'ha de partir de la base que el primer principi ètic és el de respectar la dignitat de la persona, tot i que la manera en què actua el professional en aquest cas concret xoca amb el respecte de la dignitat d'una altra persona.

Això passa perquè encara que el professional de l'àmbit de la intervenció social estigui subjecte al deure de la confidencialitat parteix d'una realitat plena d'interrogants pel fet que no hi ha una normativa específica que reguli metòdicament com s'han de prendre les

decisiones en aquesta matèria. És per aquest motiu que s'intenta donar resposta a aquesta mena de dilemes a través de la reflexió ètica tenint en compte una sèrie d'aspectes primordials:

- La confiança implica explicar el més íntim de la persona.
- El secret de l'altre garanteix la confiança.
- La confidencialitat és una condició intrínseca en la relació d'acompanyament i ajut.
- Només la persona afectada pot donar el seu consentiment per transmetre les seves dades a tercers.
- El deure a la confidencialitat no és un dret absolut, sinó un mitjà pel dret del ciutadà respecte de la seva intimitat.
- L'interès de l'infant és un bé superior.

C Documentació usada

Amb la finalitat d'abordar aquest cas s'ha consultat un seguit de documentació:

- Les recomanacions del Comitè d'Ètica dels Serveis Socials de Catalunya, per estudiar la confidencialitat en la intervenció social.
- El document "La confidencialitat i el secret professional", elaborat per la Comissió de Confidencialitat i Secret Professional.
- La Constitució espanyola, de 29 de desembre de 1979 (BOE número 311, article 18, sobre el dret a la intimitat).
- La Llei orgànica 1/1982, de 5 de maig, de protecció civil del dret a l'honor, a la intimitat personal i a la pròpia imatge (BOE número 115, de 14 de maig de 1982).
- La Llei orgànica 10/1995, de 23 de novembre, del Codi penal (BOE número 281, de 24 de novembre de 1995, article 1999, sobre el deure ètic i el deure legal, l'incompliment del qual pot ser castigat amb presó).

- La Llei 16/2010, de 3 de juny, que modifica la Llei 21/2000, de 29 de desembre, sobre els drets d'informació concernent la salut i l'autonomia del pacient, i la documentació clínica (DOGC número 5647, de 10 de juny de 2010).
- La Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials de Catalunya (DOGC número 4990, de 18 d'octubre de 2007).
- La Llei 14/2010, de 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència (DOGC número 5641, de 2 de juny de 2010, article 7.3).

D Deliberació

Es parteix de la base que haver de donar un fill en adopció produeix molt de patiment a la mare, la qual està vivint un dol que s'ha de respectar. En aquest moment és difícil que la dona pugui prendre decisions amb lògica i coherència, i és per això que demana temps per construir el seu propi relat i per passar pàgina tan aviat com sigui possible. En tot el procés ha de poder confiar en els professionals que l'atenen i no s'ha de sentir jutjada per ells.

D'altra banda, també cal tenir en compte que hi ha un nen que s'ha de protegir. Ell necessita saber i entendre tot el que ha passat, i per fer-ho se li ha de facilitar un relat sincer, comprensible i entenedor. L'acompanyament que se li ha d'oferir és cabdal perquè el dol en què està immers no es converteixi en patològic. A més cal considerar que ell no disposa del mateix temps que la seva mare per assumir la nova situació.

Per tal d'assegurar el dret a la protecció i a la informació, des del centre educatiu han de tenir tota la informació necessària amb la finalitat d'oferir un bon acompanyament i de tractar la seva simptomatologia, tot respectant-lo a ell i també la seva mare. Quant als professionals de la infància, s'han d'encarregar de fer un seguiment de la dona en el seu procés de dol i de respectar la seva confidencialitat així com de protegir l'infant.

Així doncs, cal poder acompanyar aquesta mare en el seu dolor però tenint molt present quin temps se li pot oferir —que, de ben segur, no podrà ser tot el que necessitaria— i sense deixar que aquest temps el perdi el seu fill.

E Conclusions


Una vegada analitzat el cas, s'estableixen una sèrie de conclusions que cal tenir en compte:

- Es donarà un cert temps a la mare amb l'objectiu que sigui capaç, per ella mateixa, d'explicar la veritat.
- Els professionals acompanyaran la mare a l'escola perquè sigui ella qui parli del que li està passant.
- Cal desgranar quina és la informació que realment ha de saber l'escola, el perquè la necessita i qui l'ha de conèixer. L'única finalitat és ajudar el nen perquè els docents puguin estar al cas de la seva realitat i acompanyar-lo per tal que la pugui entendre.
- En el supòsit que la mare no doni a conèixer la realitat al centre educatiu després d'un temps prudencial establert, se li farà saber que els professionals tenen el deure de protegir els infants en aquest cas la mentida està provocant un patiment al seu fill— i que, per tant, seran ells mateixos qui contactaran amb l'escola i els posaran al corrent de la situació. Sempre és necessari que la mare estigui informada de qualsevol pas que es vulgui fer per poder seguir treballant des de la confiança.
- No cal deixar res per escrit.
- Cal apropar-se a la mare i demanar-li permís.

F Recomanacions

Així mateix, hi ha unes quantes recomanacions que s'han de tenir en consideració:

- S'ha d'actuar des del principi de la no-maleficència, amb l'objectiu de protegir l'infant.

- 
- S'ha d'actuar des del principi de realitat i, per tant, no s'ha de mentir. I és que es parteix de dos drets fonamentals: el de la informació i el de la protecció.
 - S'ha de donar una informació verídica al nen, tenint en compte la seva edat, però, al mateix temps, se l'ha de protegir, i això últim sempre serà subjectiu, en funció del criteri personal de l'adult que se'n fa responsable.
 - La informació que es dona no ha d'anar encarada a augmentar l'angoixa, sinó a estabilitzar-la. Així doncs, tot el que es digui ha de ser veritat encara que aquesta no es digui tota. La informació ha de ser donada en funció de la demanda que en faci l'infant i també del que la persona adulta que l'ofereix sigui capaç de suportar.
 - Els professionals que treballen des de la confiança tenen el deure de fer pedagogia de la confidencialitat en tots els àmbits i amb la resta de tècnics amb els quals treballen. No hi ha cap altre mètode que practicar amb l'exemple.
 - S'ha d'aconseguir un apropament per treballar coordinadament i per arribar a acords per al benestar de l'infant.
 - S'ha de respectar la vivència i el ritme d'elaborar les situacions doloroses.
 - S'ha d'intentar anticipar-se i preveure les dificultats, les pors i les situacions amb què es trobarà una persona en el moment de donar el seu fill en adopció: el suport psicològic que necessitarà, l'acompanyament que li farà falta per fer un relat de la seva situació i qui vol que sàpiga què li ha passat i de quina manera ho vol dir.
 - S'ha de tenir en compte el dol i fer un acompanyament.
 - S'han de potenciar els recursos per afrontar el patiment davant de la pèrdua.
 - S'ha de fomentar la reconciliació amb el passat, amb el present i amb el comiat.
 - S'ha de fer una pedagogia de la confidencialitat convidant persones externes a reflexionar, passant informació de les reflexions ètiques i actuant amb l'exemple.

11. UN FILL FRUIT D'UN ABÚS

Cas tractat el 2018 a l'Espai de Reflexió Ètica

A Delimitació de la qüestió

Hi ha situacions que impacten molt i que costa mirar-se-les des de la distància. Per aquest motiu és important reflexionar-hi des d'un punt de vista ètic deixant de banda la part més visceral de cadascú. Però per aconseguir això cal temps, distància i reflexió, que és justament el que s'ha aplicat a l'Espai de Reflexió Ètica en el cas concret que es planteja. Així, des de l'escolta i l'esforç d'entendre l'altre es poden arribar a aplicar les recomanacions que es detallen a continuació.


B Delimitació de la qüestió

En aquest cas es reflexiona sobre una nena de deu anys que queda embarassada d'un familiar seu que en té disset.

En el seu moment alguns professionals van valorar que les relacions sexuals entre els dos menors van ser consentides, ja que la nena considerava que el noi era el seu xicot i que, per tant, no eren encontres íntims forçats.

Finalment el Servei d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (SAIA) va resoldre un desemparament. A la nena se la va ingressar a un centre i al noi se li va obrir un procés judicial perquè llavors ja era major d'edat.

Davant d'això hi ha diferents maneres de valorar el cas. Hi ha qui pensa que prevalen els drets del pare, que li han de ser respectats, i com a conseqüència seguir els circuits normals malgrat que s'hagi produït un abús. Però, contràriament, també hi ha qui considera que el pare no pot fer efectius els seus drets perquè la criatura és fruit d'un abús.



Des de l'Espai de Reflexió Ètica, en cap moment, no s'han volgut jutjar les diferents intervencions fetes pels equips, sinó que bàsicament s'ha valorat de quina manera cal tractar el noi: en qualitat d'abusador i/o agressor o com a pare de la criatura? Aquest és un aspecte cabdal, ja que en funció de l'enfocament que se li doni es marcaran i es definiran unes intervencions molt diverses. Així doncs, per prendre una determinació cal tenir en compte una sèrie d'aspectes:

- El noi té dret a visitar el seu fill?
- Els avis, és a dir els pares del noi, tenen dret a veure la criatura i a relacionar-se amb la mare?
- Una nena de deu anys pot donar consentiment a tenir relacions sexuals?
- Quina protecció ofereixen els serveis?
- Quins drets prevalen?

C Deliberació i aspectes rellevants que cal tenir en compte

Hi ha una sèrie de principis importants que cal prendre en consideració per poder arribar a dictaminar unes decisions:

- Una nena de deu anys, sota cap concepte, pot donar el seu consentiment per tenir relacions sexuals.
- No pot haver-hi raons o aspectes culturals que minimitzin o excusin els abusos.
- La nena ha quedat embarassada a causa d'un abús i caldrà reconèixer-ho i treballar sempre des d'aquesta òptica.
- El noi té uns drets com a pare, i caldrà valorar a partir de quan es faran efectius, sempre pensant en el bé superior de l'infant.
- Si el noi és reconegut com un abusador cal protegir la mare? I el fill?

Des de l'Espai de Reflexió Ètica es pren consciència que tots els pares, i el d'aquest cas també, així com la família paterna tenen uns drets, tot i que en cap moment es pot obviar que aquests s'han adquirit a conseqüència d'haver comès un delictes.


D Documentació usada

Els documents que s'han tingut en compte per analitzar i avaluar aquest supòsit han estat els següents:

- El Codi penal, en concret el seu article 183, que en el punt 4.d explicita: “quan, per a l'execució del delictes, el responsable hagi utilitzat una situació de convivència o una relació de superioritat o de parentesc, per ser ascendent, o germà, per naturalesa o adopció, o afins, amb la víctima”.
- La Llei 14/2010, de 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència.
- El document “Delitos contra la libertad sexual: principales novedades de la reforma del Código Penal. Tipos básicos de agresión y abusos sexuales”, de José Javier Huete Noguera, fiscal de sala i coordinador de menors.
- Els *Papers d'Acció Social* número 3: “La intervenció en situacions de violència masculista en l'àmbit de la parella”.

E Conclusions

“Cal recordar, perquè de vegades es volen veure les fronteres més vagues del que són en realitat, que qualsevol contacte sexual d'un adult amb un menor de setze anys és un delictes. A més, encara que el menor tingui més de setze anys, es considera abús sexual qualsevol contacte en què hi hagi engany per part de l'adult o una posició de confiança, autoritat o influència sobre el menor, i és molt difícil que un adult no gaudeixi de confiança, autoritat o influència sobre un menor” (Bel Olid).



D'aquesta manera es parteix de la valoració que una nena de deu anys mai pot donar el seu consentiment a tenir una relació sexual. Així doncs, el cas que es tracta és clarament una relació de poder i, com a conseqüència, un abús. I és que tota agressió sexual sempre presenta un abús de poder.

Per tant, tenint com a base aquesta premissa, es proposen les recomanacions següents:

- Com que s'ha esdevingut pare a conseqüència d'un abús, els drets que el noi pugui tenir com a tal s'han de donar un cop s'hagi pogut treballar amb ell en qualitat d'abusador.
- Tot i que hi haurà una sentència judicial que encara no se sap com es resoldrà, tècnicament es recomana treballar amb totes les parts de la víctima i de l'agressor des de la identificació que ha estat una relació abusiva. D'aquesta manera cal treballar amb l'agressor perquè pugui prendre consciència del seu abús de poder amb la finalitat d'evitar futures relacions abusives. Com més s'assumeixi el dany causat més possibilitats hi haurà d'exercir un perdó veritable per part de les víctimes.
- Cal fer un treball pel reconeixement de l'abús per poder tenir els drets com a pare.
- No es neguen els drets del pare, però abans de poder-los fer efectius cal protegir l'infant. És per això que s'ha de treballar pel reconeixement de l'abús per part del noi perquè pugui exercir el seu dret com a pare.

12. LA DENÚNCIA ES CONTRAPOSTA A LA PROTECCIÓ DE L'INFANT?

Cas tractat el 2018 a l'Espai de Reflexió Ètica

A Concreció de la problemàtica

Es tracta el cas d'una noia gambiana, la qual es va casar a Gàmbia quan era menor d'edat, i que en aquests moments té tres fills: una nena de quatre anys, nascuda a Gàmbia, una nena de dos anys i un nen de setmanes —els dos últims han nascut aquí.

Quan la noia acut als serveis socials explica que ha hagut de deixar la seva filla gran a Gàmbia, amb la família paterna, i després de preguntes i exploracions s'acaba per detectar que la nena ha estat víctima de la mutilació genital. Tot i que admet que la troba moltíssim a faltar, diu que no la pot fer venir a Catalunya perquè sap que la mutilació està penada per llei.

Les professionals que atenen la noia valoren que seria bo pel seu desenvolupament i per crear vincles si visqués aquí, amb la seva mare.

Així doncs, davant d'aquesta situació es planteja el següent: si realment es té l'evidència que la nena estaria millor amb la seva mare, el bé de la criatura es trobaria per sobre de l'acompliment de la llei, que obliga a denunciar els actes delictius?

B Estat de la qüestió

Cal partir del fet que el deure dels professionals de la intervenció social és procurar pel bé i per la protecció de les persones —en especial si són infants— i també denunciar possibles delictes —en aquest cas envers els infants.

Aquests tècnics tenen l'obligació de respectar la llei i denunciar les situacions que poden ser causa del delictes, i, com a conseqüència, són coneixedors de les possibles responsabilitats jurídiques que es podrien derivar en cas de no fer-ho.

Per tant, com han d'actuar els professionals quan procurar per l'interès superior del menor xoca amb l'obligació de denunciar un delictes? I més si, com en aquest cas, denunciar el delictes que s'ha comès fora del país comportaria la separació de la mare dels dos fills que viuen amb ella a Catalunya?

C Documentació usada

Per abordar la problemàtica, s'ha utilitzat una sèrie de documentació:

- El Protocol d'actuacions per prevenir la mutilació genital femenina, de la Secretaria per a la Immigració del 2007.
- El Protocol de prevenció i atenció policial de la mutilació genital femenina, del Departament d'Interior, Relacions Institucionals i Participació, que forma part del Programa de seguretat contra la violència masclista.
- El document "La confidencialitat i el secret professional", elaborat per la Comissió de Confidencialitat i Secret Professional.
- La Declaració Universal dels Drets Humans del 1948.

– La Convenció dels Drets de l'Infant del 20 de novembre del 1989. En concret:

Article 19.1: “[...] prendre totes les mesures legislatives, administratives, socials i educatives apropiades per protegir l'infant contra totes les formes de violència física o mental, lesions, abusos, abandonament o tracte negligent, maltractament o explotació, inclosos els abusos sexuals, físics o mentals, mentre està sota la tutela dels seus pares, tutors legals o de qualsevol altra persona que en tingui la tutela”.

Article 24.2.d: “assegurar l'atenció sanitària prenatal i postnatal a les mares”.

Article 3: “[...] prendre totes les mesures apropiades eficaces per bandejar les pràctiques tradicionals perjudicials per a la salut dels infants”.

– La Llei 14/2020, de 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència. Específicament, en el seu article 76, on es recull: “1. L'objecte de la prevenció de les ablacions o les mutilacions genitals de les nenes i les adolescents són les situacions en què concorren indicadors o factors de risc que fan palesa la probabilitat que la menor que s'hi trobi resulti, en el futur, víctima d'aquestes pràctiques. 2. La identificació d'indicadors o factors de risc d'ablació o mutilació genital respecte a una nena o a una noia menor d'edat ha de donar lloc a una intervenció socioeducativa en el seu entorn, amb la finalitat que la família de la nena o de la noia sigui la que decideixi no practicar-li l'ablació o la mutilació genital. 3. Si en qualsevol moment es valora que existeix el risc que la nena o la noia pot ésser mutilada, dins o fora del territori de l'Estat, s'ha de derivar el cas a la fiscalia o al jutjat competent perquè adopti les mesures necessàries per impedir la consumació de l'ablació o la mutilació dins el territori de l'Estat, i també, si escau, per prohibir la sortida de la nena o la noia de l'Estat, per tal que la consumació de l'ablació o la mutilació no pugui tenir lloc a l'exterior. 4. Les nenes i noies víctimes de l'ablació o mutilació genital han de rebre el suport necessari per evitar els danys físics i psíquics que se'n pugui derivar o, si escau, reparar-los. 5 L'Administració de la Generalitat es pot personar en els procediments penals per perseguir extraterritorialment la pràctica de l'ablació o la mutilació genital femenina, sempre que les persones responsables es trobin a l'Estat, en la forma i en les condicions establertes per la legislació processal.”

– La Llei orgànica 11/2003, de mesures urgents en matèria de seguretat ciutadana, violència domèstica i integració social dels estrangers. En concret en el seu article 149.2, que explica: “El que causi a un altre una mutilació genital en qualssevol de les seves manifestacions es castiga amb la pena de presó de sis a dotze anys. Si la víctima és menor o incapaç, és aplicable la pena d’inhabilitació especial per a l’exercici de la pàtria potestat, tutela, curatela, guarda o acolliment per un temps de quatre a deu anys, si el jutge ho considera adequat a l’interès de la víctima menor o incapaç.”

– La Llei d’enjudiciament criminal, que en el seu article 262, manifesta: “Els qui per raó del seu càrrec, professió o ofici tinguin notícia d’algun delicte públic estan obligats a denunciar-lo immediatament al Ministeri Fiscal, al tribunal competent, al jutge d’instrucció [...]”

D Deliberació i aspectes rellevants que cal tenir en compte

La situació que s’aborda en aquest cas té un doble drama: la mutilació que ha patit la nena que viu a Gàmbia i la separació de la filla i la mare, la qual sap que aquí la mutilació és un delicte i que una denúncia li suposaria una altra separació: la de les dues criatures amb qui ella conviu a Catalunya.

D’altra banda, els professionals són plenament conscients del fet que s’ha produït un delicte i que si l’amaguen a més d’incomplir amb l’obligació que tenen davant la llei estan donant per bona aquesta pràctica. És per això que sorgeixen una sèrie de dilemes:

– Denunciar el delicte implica que la mare s’hagi de separar de les dues criatures que té amb ella, amb el consegüent trencament del vincle. Aquesta és una manera de protegir l’infant?

- La mare és una doble víctima de la situació: no ha pogut evitar la mutilació de la seva filla gran, per la pressió del nucli familiar, i a més, rebrà el pes de la justícia.
- Denunciar el delictes, a banda de ser una obligació per als professionals, és fer una aposta clara per castigar una pràctica abusiva. És una manera de fer saber que tot i que la mutilació genital femenina estigui penada per llei, malauradament encara s'està duent a terme. És fer passos, encara que petits, per evitar que es perpetui en el temps.
- No hi ha cap mena de garantia que qui patirà les conseqüències de la justícia serà la família paterna, que és, segons la versió de la mare, qui ha permès l'ablació, ja que cap dels seus membres no viu a Catalunya, sinó a Gàmbia. Per tant, serà la dona qui serà la responsable del delictes.

E Diferents visions de les persones implicades

Cal valorar els diversos punts de vista dels que estan implicats en aquest cas, que són la mare i els professionals dels serveis socials.

En relació amb la mare s'ha de tenir en compte que pateix per la mutilació genital a la qual ha estat sotmesa la seva filla, per la separació física amb aquesta i per la possibilitat de perdre els altres seus dos fills. Confia en els professionals que li han d'oferir ajuda, els quals l'han de respectar i no pas jutjar, però és conscient que ha comès un delictes.

Pel que fa als serveis socials, saben que han de respectar la confidencialitat de la mare i també que han de denunciar el delictes, tot i que això comportarà una separació de la mare i els seus fills si hi ha denúncia. El seu dilema és com actuar davants dels fets si a la vegada es vol protegir el dret dels fills a estar amb la mare.

F Conclusions

Les conclusions i/o recomanacions que es deriven d'aquest supòsit són les següents:

- S'ha d'actuar des del principi de la maleficència amb l'objectiu de protegir l'infant.
- S'ha d'actuar des del principi de realitat, i per fer-ho es parteix de dos principis fonamentals: el dret a la protecció de l'infant i el deure de denunciar el delicte.
- En el preàmbul de la Llei 14/2010, de 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i adolescència es recull que cal prioritzar el bé superior de l'infant, tot i que aquest no sempre pot justificar no complir la llei. Així doncs, s'ha de valorar èticament quan la legislació perjudica el bé del menor.
- Les lleis són generals i no poden tenir en compte totes les realitats específiques. Per aquest motiu s'ha d'estudiar cada situació com a única i cal prendre les decisions oportunes considerant la realitat del moment.
- En general les lleis acostumen a crear-se per perseguir i castigar els delictes, però cal qüestionar-se si tenen en compte la protecció de la víctima.
- Malgrat que les lleis són necessàries i s'han d'aplicar, sovint amb aquestes no n'hi ha prou i fa falta potenciar un treball de sensibilització i d'educació escolar, també als països d'origen.
- Els professionals que treballen en l'àmbit de la protecció de l'infant tenen el deure de valorar cada una de les situacions de manera particular i actuar dintre de la responsabilitat de protecció.
- S'han de poder reconèixer les víctimes que presenta cada cas i no sobrevictimitzar-les.
- Les situacions amb les quals es treballa són molt doloroses. És per això que s'ha de respectar el patiment sense deixar d'actuar.
- S'ha de continuar treballant amb aquesta família que viu al nostre territori i, entre altres objectius, cal preservar la integritat física i psíquica de la filla mitjana, la qual no ha estat mutilada i conviu amb la mare i el germà petit.

13. SECRET PROFESSIONAL: QUÈ HE DE DENUNCIAR?

Cas tractat el 2019 a l'Espai de Reflexió Ètica

A Concreció de la problemàtica


La Constitució espanyola estableix que els casos de secret professional s'han de regular legislativament, però en l'actualitat no existeix cap llei que es pugui aplicar a aquest àmbit. A més, el dret fonamental del secret professional no està desenvolupat a cap llei en exclusiva, sinó que es troba dispers per vies diverses. Aquest és, doncs, un dels problemes principals que cal valorar a l'hora d'abordar aquest tema.

El secret professional és aquell que vincula un professional que presta serveis personals a les persones que acudeixen a ell amb la confiança de rebre un suport, i és per aquest motiu que han de compartir-hi dades íntimes, personals i familiars.

Tots els professionals tenen el deure de mantenir i preservar el secret professional, i els ciutadans tenen el dret que se'ls respecti aquest secret i ningú no pot revelar-lo sense el seu consentiment previ.

En aquest cas el dilema sorgeix quan allò que explica la persona atesa pot ser objecte de delictes, i aquí és inevitable qüestionar-se si cal respectar el secret professional o si, contràriament, s'ha de denunciar el fet.

Aparentment sembla que el que hauria de prevaldre hauria de ser mantenir el secret professional abans d'aplicar l'obligació genèrica de denunciar immediatament un fet delictiu davant de l'autoritat competent.



De fet hi ha una llei que, fent una consulta prèvia al jutge, eximeix el professional de declarar en un judici. En concret es tracta de la Llei d'enjudiciament civil, que en el seu article 371 recull que "en el cas que hi hagi una persona que en l'àmbit civil estigui sotmesa al secret professional podrà demanar al jutge que la lliuri de contestar determinades preguntes per no vulnerar aquest dret, i el jutge li dirà o no que contesti les preguntes, perquè això afectaria el secret professional".

Però si el dret a la intimitat d'una persona xoca amb el dret fonamental —a la vida, a la llibertat, a la integritat física, etc.— d'algú altre és quan cal debatre a consciència la necessitat de fer excepcions al secret professional.

Si un delictes ja ha tingut lloc, el professional, en un principi, no hauria de declarar en contra de la persona que està atenent, ja que això provocaria una situació de desconfiança envers ell i no podria mantenir la seva funció d'ajuda. I tal com consta en l'article 24.2 de la Constitució espanyola, tota persona té dret a demanar ajuda. De fet, per perseguir delictes, l'Administració de justícia ja té altres mecanismes que es dediquen a aquesta finalitat —polícies, fiscals, jutges, etc.— i no pot convertir tots els professionals d'ajuda en confidents forçosos del seu aparell.

Tot i això el que cal tenir molt present és que hi ha moments en què el professional ha de trencar aquest secret per evitar un mal major, és a dir un delictes greu.

B Documentació

A l'hora d'abordar el secret professional, hi ha tota una legislació que cal tenir en compte:

- L'article 18.1 de la Constitució espanyola, que garanteix el dret a l'honor i a la intimitat.
- L'article 20.1 de la Constitució espanyola, que regula la clàusula de consciència i de secret professional.

- L'article 199.2 del Codi penal, que recull que és un delictes penal incomplir el deure de reserva al fet de desvelar secrets coneguts en l'exercici de la professió.
- La Llei 3/2018, de protecció de dades de caràcter personal.
- La Llei 12/2007, de serveis socials.


És evident que hi ha motius legals que justifiquen la revelació d'un secret professional, en concret quan fer-ho pot evitar que terceres persones, l'usuari o el mateix professional pateixin un mal greu. Però cada cas s'ha de reflexionar extensivament i veure quina és la proporcionalitat de l'actuació que s'ha de dur a terme per tenir clar si fa falta o no sacrificar el dret a la intimitat.

Aquesta reflexió s'ha de dur a terme en l'àmbit de l'equip i, sempre que sigui possible, dins un espai de reflexió ètica en què els professionals que hi participin tindran el deure de mantenir el secret professional d'allò que se'ls expliqui.

És obvi que partim d'un fet: el professional no podrà donar mai la garantia absoluta de les actuacions de les persones que està atenent, perquè la seva funció és la d'ajudar a qui li demana suport.

Així doncs, quan l'usuari s'expressi d'una manera molt difusa, o simplement deixant entreveure determinades hipòtesis, cal que el professional faci un treball educatiu per intentar neutralitzar-li les idees i encarar-lo amb allò que està dient, exposant-li la possibilitat que si continua verbalitzant determinades coses es veurà amb l'obligació de comunicar-ho a les autoritats.

En aquells casos, però, en què es vegi una intenció creïble i decidida per part de la persona de fer mal a algú, o bé en aquells supòsits en què el professional així ho percebi i ja hagi esgotat totes les seves habilitats educatives per intentar dissuadir l'usuari, s'haurà de denunciar la situació, després de reflexionar-ho als espais d'ètica, en què s'hauran de valorar tots els pros i contres i actuar sempre fent el menor mal possible. També serà cabdal tenir el suport de la direcció.



Queda clar que la confidencialitat és molt rellevant però no és un dret absolut, i per tant cal una gran sensibilitat i competència per gestionar-la. Per fer-ho és bàsic tenir en compte una sèrie d'elements:

- La confiança implica explicar allò més íntim de la persona.
- El secret de l'altre és el que garanteix la confiança.
- La confidencialitat és una condició intrínseca en la relació d'acompanyament i ajut.
- La persona afectada és l'única que pot donar el seu consentiment per transmetre les seves dades a tercers i és un mitjà pel dret del ciutadà respecte de la seva intimitat.

Alguns experts en dret, entre ells Carles Cruz, que és magistrat de l'Audiència Provincial de Girona, exposen que no existeixen fórmules matemàtiques ni solucions magistrals per a aquests temes, i que, mentre no hi hagi una llei general que posi els límits del secret professional, la solució, més que en l'àmbit del dret, caldrà buscar-la en l'ètica i en la deontologia professional, ja que d'aquesta manera es podrà reflexionar sobre el que està mes bé i/o més malament.

14. RECOMANACIONS ÈTIQUES DURANT L'ESTAT D'ALARMA ARRAN DE LA CRISI SANITÀRIA OCACIONADA PER LA COVID-19

PART 1

Cas tractat el 2020 a l'Espai de Reflexió Ètica

A Concreció de la problemàtica

Davant la situació d'estat d'alarma que ha ocasionat la COVID-19, l'Espai de Reflexió Ètica del Consorci d'Acció Social de la Garrotxa (CASG) es reuneix periòdicament per poder oferir recomanacions a les problemàtiques ètiques que sorgeixen en el dia a dia a l'equip de professionals de l'entitat.

Un dels dubtes ètics amb més pes és el gran volum d'informació que els professionals del CASG tracten, des de casa seva, de manera telemàtica, sobretot fent ús del WhatsApp.

És per aquest motiu que s'han elaborat una sèrie de recomanacions que poden ajudar a mantenir la confidencialitat de la informació de les persones que s'atenen:

- Sempre que sigui possible, l'espai de casa des d'on es treballa no ha de compartir-se amb cap altra persona.
- Quan es faci una videoconferència cal procurar usar auriculars, ja que així les persones que hi pugui haver a prop no són participants de la totalitat de la conversa.
- S'ha d'anar amb molta cura amb la documentació física que es maneja, i és per això que no s'han de deixar expedients, arxius o dades personals a l'abast dels altres.
- S'ha de parar atenció a no tenir converses amb les finestres obertes si és que hi ha veïns o algun lloc de pas a prop.

- Quan s'ha de mantenir una conversa complexa i que pot esperar un cert marge de temps és preferible posposar-la fins que a casa hi hagi una altra persona adulta que es pugui fer càrrec dels infants i/o de les persones dependents que s'hagin d'atendre.
- Quan s'ha de conversar d'aspectes personal, íntims i complexos amb algú altre cal assegurar-se que a l'entorn de l'usuari també hi ha una certa privacitat. El professional pot verificar-ho fent-li una sèrie de preguntes: et va bé que parlem ara? És un bon moment per a tu? Estàs sol/a?
- Si no s'usa l'ordinador cal tancar la sessió que s'havia iniciat.
- S'ha de vigilar de manera extrema amb tot allò que es transmet per WhatsApp (escrits, imatges i/o àudios). Les interpretacions i l'ús que els usuaris poden arribar a fer dels missatges s'escapa de les mans dels professionals que els atenen, els quals en perden el control des del moment que els envien.
- Quan una informació s'envia a un grup o a diversos grups de WhatsApp sempre cal tenir molt present quines persones en formen part, i prèviament s'ha de valorar si tothom ha de ser coneixedor d'allò que es vol transmetre.

PART 2

Cas tractat el 2020 a l'Espai de Reflexió Ètica

Un altre dels dubtes ètics que s'ha tractat a l'Espai de Reflexió Ètica del CASG ha estat el paper que ha de tenir el voluntariat durant l'estat d'alarma i el confinament. I és que, sovint, la línia que divideix la tasca d'un voluntari i la d'un professional és molt fràgil. Així mateix, cal tenir en compte que en el desenvolupament de les tasques no es trepitgi cap altre servei.

El que es recomana fer en aquests moments és el següent:

- Dur a terme un bon cribratge de les actuacions que han de fer els voluntaris.
 - Si s'encarrega una tasca a una persona voluntària és perquè es té molt clar que no la pot fer un professional.
 - Arran de la crisi econòmica que ha comportat la COVID-19 molts dels comerços existents s'han hagut de reinventar i han començat a oferir el servei a domicili. Per tant cal no encarregar a una persona voluntària allò que els negocis ja estan duent a terme. A més, en aquests casos, és recomanable informar dels serveis que s'ofereixen a domicili les persones que els poden necessitar.
 - Cal valorar de la millor manera possible el motiu pel qual una persona no vol sortir de casa. Si és per por s'ha d'evitar que els voluntaris s'hi desplacin. Sí que s'ha d'intentar acompanyar en la distància per assegurar totes les mesures de seguretat.

- Tenir com a objectiu principal, especialment en situacions com les que ha comportat la COVID-19, fer desplaçar el mínim de gent possible, ja que s'entén que el confinament és la millor protecció per a tothom.

- Pot ser que hi hagi persones que s'hagin ofert com a voluntàries que se sentin decebudes perquè no se'ls ha demanat fer cap servei i pensen que la seva oferta no ha estat escoltada. Tot i que davant de qualsevol crisi, tal com ja s'ha exposat en el punt anterior, la consigna és evitar el moviment, sí que cal cuidar els que han ofert la seva ajuda enviant-los un correu electrònic o trucant-los per agrair-los la seva col·laboració i per explicar-los el motiu pel qual de moment no hauran de fer cap tasca.

- En cas de fer crides de voluntaris cal explicitar a la població de manera molt clara quins són els requisits exactes que es demanen i quines funcions haurien de fer. D'aquesta manera no es creen falses expectatives i s'eviten les frustracions.

PART 3

Cas tractat el 2020 a l'Espai de Reflexió Ètica

En l'estat d'alarma actual, les instruccions per part del Govern són molt clares: tothom ha d'estar confinat a casa i només pot sortir-ne per circumstàncies concretes (anar a comprar, atendre els serveis essencials, curar persones dependents, etc.).

Des del CASG, com a professionals d'un servei públic, cal recordar als usuaris la importància de protegir-se, tant per ells mateixos com pels altres. El dilema que apareix entre els professionals de l'entitat és quan coneixen algú que s'ha saltat el confinament de manera reiterada i sense motiu justificat, i que a més és molt probable que tingui contacte amb persones vulnerables, com per exemple gent gran.

Per tant, s'han establert algunes recomanacions per prendre les millors decisions:

- En un moment de crisi sanitària cal pensar en clau de salut pública i no es pot tenir en compte una situació concreta sinó la global.
- La principal premissa que s'ha de tenir en compte –com cal fer sempre però en una situació com la de COVID-19 més que mai– és la de valorar quin és el mal menor.
- S'ha de tenir present que les circumstàncies poden ser molt diverses: la persona no té cap símptoma de la malaltia, la persona té símptomes clars de COVID-19, algun dels seus familiars ha donat positiu, quedar-se a casa i no sortir-ne pot causar situacions de violència intrafamiliar... Així doncs, cada cas haurà de ser valorat d'una manera determinada, en funció de la seva complexitat.
- El professional no ha de prendre mai la decisió en solitari, sinó que ho ha de fer consensuant-ho amb tot l'equip. És important donar voltes a la situació per no acabar valorant les coses arbitràriament.
- Sempre que davant d'algun cas sorgeixi un dilema ètic, cal fer-lo arribar a l'Espai de Reflexió Ètica perquè sigui tractat.

15. DRET A L'ENSENYAMENT VERSUS DRET A LA SALUT

Cas tractat el 2021 a l'Espai de Reflexió Ètica

A Supòsit

S'atén una família en la qual el pare està fent un tractament oncològic a causa d'una malaltia greu, la mare té un problema de salut mental i la filla, de vuit anys, està diagnosticada d'autisme i fins fa un any anava a l'Escola Joan XXIII.

Des del març del 2020, pel primer confinament arran de la COVID-19, la nena no ha sortit de casa, ja que els progenitors pateixen per si agafa el virus i el traspassa al pare, cosa que seria molt perjudicial per a ell pel seu estat de salut tan delicat.

Els pares, per mantenir aquest aïllament, demanen si la seva filla pot seguir el curs des de casa, i durant el primer trimestre se'ls aprova la petició. Tot i això, la professional que imparteix les classes a la nena observa un retrocés important en els seus hàbits per la dinàmica que té lloc al domicili. Així doncs, des del centre escolar es creu que el millor és que reprengui els estudis a l'Escola Joan XXIII. No obstant això, dels Serveis Bàsics d'Atenció Social (SBAS) es té una visió diferent, i els seus professionals argumenten que en l'estat en què es troba el pare comprenen que la família no vulgui que la seva filla tingui relació amb altres nens i nenes, i que el seu dret a l'educació està garantit amb la mestra que acut al domicili a fer-li classes.

En aquest cas el dilema ètic recau en el fet de saber si preval més el dret a l'ensenyament o bé la protecció a la salut.

B Delimitació de la qüestió

Per emmarcar el tema cal tenir en compte la visió que en tenen les diferents parts que hi estan implicades:

- La família:

- Està preocupada per la malaltia greu que pateix el pare i tot el que això comporta per a l'estructura familiar.
- Té molta por dels efectes adversos que podria provocar un contagi per COVID-19.
- Vol fer una gran protecció de tot el nucli familiar.
- Davant d'un possible final de vida, el pare no vol perdre cap moment de relació amb la seva filla.

- Els professionals que s'encarreguen de l'ensenyament:

- S'adonen que la nena perd el ritme escolar i els hàbits que havia adquirit fins al moment.
- Defensen el dret d'escolarització de la nena.
- Creuen que a la nena li convé socialitzar-se amb altres persones.
- Argumenten que és convenient que la nena segueixi una rutina diària.

- Els professionals que formen part dels serveis socials:

- Volen respectar la decisió que han pres els pares.
- Validen la por que senten els dos adults davant de la COVID-19.
- Creuen que cal acompanyar el pare fins al final de la seva vida.

C Estat de la qüestió


Hi ha una sèrie d'aspectes que cal valorar en el moment d'abordar aquest tema:

- El deure dels professionals és procurar pel bé i per la protecció de les persones, especialment si són menors, ja que cal garantir que es respecten els seus drets.
- Els infants tenen dret a l'ensenyament.
- Els pares han de vetllar pel benestar dels seus fills.
- Les persones tenen dret a la salut, i l'Administració els ha de poder garantir aquest dret.
- Preval el dret a l'ensenyament de l'infant o el dret dels pares a preservar la salut?
- Parlem del dret a l'educació o del dret a l'escolarització?

D Abordatge de la problemàtica

A l'hora d'elaborar una sèrie de recomanacions es parteix del principi ètic d'aplicar sempre el mal menor, ja que és evident que qualsevol decisió que es prengui afectarà negativament alguna de les persones que està implicada en aquest cas:

- Cal actuar des del principi de la no-maleficència, amb l'objectiu de protegir l'infant, però també de respectar el dret a decidir dels pares, posant un èmfasi especial en el moment vital en què es troba el progenitor.
- Cal actuar des del principi de realitat, i per fer-ho es parteix de dos drets: a l'ensenyament i a la salut.
- El preàmbul de la Llei 14/2021, de 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència, explica que cal prioritzar el bé superior de l'infant.



- Els professionals del Consorci d'Acció Social de la Garrotxa que treballen pels drets dels infants i dels adolescents tenen el deure de valorar cada situació com a única i han d'actuar dins la responsabilitat de protecció. Això inclou:

- Tenir una visió global de la situació i no focalitzar-ne només una part, ja que això només comportarà una polarització dels posicionaments i prendre una decisió que pot ser que no sigui bona.
- Valorar el treball professional fet fins al moment per evitar frustracions.
- Fer una reunió conjunta de tots els professionals implicats en la situació per valorar cada membre de la família i saber què es recomana des de cada àmbit.
- Recuperar, com a objectiu principal, la confiança amb els professionals. L'escola no pot perdre el vincle amb la nena ni amb la família, ja que és qui hi haurà de seguir treballant i, per tant, caldrà que hi hagi la màxima confiança possible.
- Considerar el moment de crisi actual i tractar-lo com quelcom excepcional.
- El retrocés de la nena no és irreversible, però el final de la vida del pare sí. Per tant potser serà prioritari escoltar la voluntat del progenitor amb una mirada molt més atenta i compassiva.
- Actuar des de l'ajuda i l'acompanyament i no pas des de la confrontació.

16. COMISSIÓ D'INFORMACIÓ I PROTECCIÓ DEL MÉS VULNERABLE

Cas tractat el 2021 a l'Espai de Reflexió Ètica

A Concreció de la problemàtica


Quan s'aborda el tema de la vulnerabilitat de les persones, cal recórrer a l'article 6 de la Llei 24/2015, de 29 de juliol, de mesures urgents per afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica. En concret s'han de tenir en compte els punts següents:

Article 6.1: “Les administracions públiques han de garantir el dret d'accés als subministraments bàsics d'aigua potable, de gas i d'electricitat a les persones i a les unitats familiars en situació de risc d'exclusió residencial [...] mentre duri aquesta situació.”

Article 6.2: “S'ha d'establir, com a principi de precaució, un protocol obligat de comunicació als serveis socials i d'intervenció d'aquests serveis prèviament a la concessió dels ajuts necessaris per evitar els talls de subministrament, en els casos d'impagament per manca de recursos econòmics de les famílies afectades.”

Article 6.4: “Per tal que s'apliqui el principi de precaució establert per l'apartat 2, quan l'empresa subministradora hagi de fer un tall de subministrament ha de sol·licitar prèviament un informe als serveis municipals per determinar si la persona o la unitat familiar es troba en una de les situacions de risc d'exclusió residencial determinades per l'article 5.10 [de la mateixa llei].”

La llei, doncs, en tot moment parla de “les persones i les unitats familiars en situació de risc d'exclusió residencial” com a subjectes que cal protegir. En ella, però, s'hi dona per suposat que el titular del contracte de subministraments és el mateix que qui els utilitza. Tot i que sí que és cert que en un principi hauria de ser així, en molts casos la situació és una altra: el titular del subministrament és el propietari de l'habitatge i qui està en risc residencial és la família inquilina o el titular és l'inquilí que hi havia hagut anteriorment al pis i/o casa.



Quan arriba, per part de les empreses subministradores, la llista de les persones que estan en situació d'impagament, el nom que hi consta és el del titular del contracte, que, com s'ha esmentat, no és necessàriament qui utilitza els serveis. Per tant, tenint en compte l'article 6.1 de la Llei 24/2015, de mesures urgents per afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica, l'actuació del Consorci d'Acció Social de la Garrotxa parteix de la prioritat de protegir les persones que viuen al domicili i esbrinar si estan en situació de risc d'exclusió residencial. Amb aquesta finalitat es comprova al padró si la persona titular del contracte de subministraments és la mateixa que resideix a l'habitatge. En el cas que no ho sigui i que des del servei es desconegui el nom dels inquilins actuals, cal enviar una carta a l'habitatge on es genera el deute amb l'empresa subministradora amb la fórmula següent: "ocupants de l'habitatge".

Malgrat que aquest procés compleix en tot moment l'article 6.1 de la Llei 24/2025, el que genera dubtes ètics és el fet de no notificar la situació a la persona titular del contracte de subministrament.

B Estat de la qüestió

Per tal de tractar aquest cas hi ha una sèrie d'aspectes rellevants que s'han de posar sobre la taula:

- Hi ha una ambigüïtat a la legislació davant de qui s'ha de protegir.
- La llei, per defecte, pressuposa que el propietari i el consumidor del servei coincideixen, i moltes vegades no és així.
- S'ha de prioritzar sempre la protecció de la persona més vulnerable.
- Els propietaris i els llogaters han de responsabilitzar-se de tenir els subministraments a nom de qui realment els consumeix.

- Es pot generar un deute sense que la persona que té els subministraments contractats en tingui constància.
- La llei no dona resposta a la problemàtica, i, com a conseqüència, els casos s'allarguen i no es resolten, amb la qual cosa el deute es prorroga i no s'anul·la.
- Es desconeix la situació de vulnerabilitat del titular del servei.

C Diferents visions de les persones implicades

En aquest tipus de supòsits, cal valorar l'opinió dels diferents subjectes que hi intervenen: els professionals, les persones i/o les famílies en risc i els titulars del servei.

Pel que fa als professionals, el seu objectiu principal és protegir qui és més vulnerable, que, d'entrada, és la persona que s'està atenent. Però els tècnics tenen neguit perquè no estan informant el titular del servei i perquè sempre queda el dubte de saber si aquesta persona no informada també es troba en situació de vulnerabilitat. A banda també els preocupa el fet de prorrogar, allargar i acumular deutes, amb les conseqüències que tot això pot tenir a llarg termini.

Quant a les persones i/o famílies en risc, són plenament conscients de la seva situació de vulnerabilitat i per això s'acullen a la protecció que els correspon per part de l'Administració. També saben que com a titulars del servei tenen uns drets i uns deures.

Finalment, els titulars del servei són coneixedors que tenen el deure de tenir els subministraments a nom de qui realment els consumeix i que també tenen el dret d'estar informats de la situació d'impagament que els afecta.

A Conclusions

Una vegada s'ha exposat la concreció de la problemàtica, l'estat de la qüestió i les diferents visions de les persones implicades, hi ha un seguit de recomanacions que s'han de considerar. Totes aquestes parteixen del principi ètic de quin és el mal menor, ja que qualssevol de les decisions que es prenguin òbviament afectaran de manera negativa les persones implicades d'una manera o altra.

- S'ha d'actuar des del principi de la no-maleficència, per tal de protegir la persona vulnerable —en aquest cas seria l'inquilí, que és qui fa ús del servei i, com a conseqüència, qui es quedaria sense subministrament—, però també cal respectar el dret de les persones titulars del servei a rebre la informació que els és pròpia.
- Cal recordar al titular dels subministraments que aquests han d'estar a nom de qui en fa ús. D'aquesta manera serà possible que la persona revisi la seva situació i pugui conèixer el deute.
- És de vital importància fer pedagogia dels drets i els deures dels propietaris, dels llogaters i dels inquilins.
- És necessari involucrar tots els serveis implicats.
- Es valora com una tasca rellevant implicar l'Oficina Local d'Habitatge d'Olot, les immobiliàries, la Cambra de la Propietat i les comunitats de veïns.



Edició:

Consorci d'Acció Social de la Garrotxa

www.casg.cat

La Garrotxa 2022

Redacció del text:

Jenni Rodà

www.jenniroda.com

Redacció de la presentació:

Begoña Roman

Correcció:

Jenni Rodà

Disseny i maquetació:

Roser Bona

www.bonadisseny.com

Impressió:

Impremta Palahí

Dipòst legal:

DL GI 438 2022

Les professionals de l'ERESS:

2013 - 2015

Elena Güell
Anna Soto
Anna Suñé
Núria Asensio
Coralí Balés
Anna Ma Pijuan

2016 - 2018

Anna Descals
Anna Soto
Estel Muntada
Glòria Fuentes
Lluïsa Vayreda
Marta Rustullet
Roser Ginabreda
Marta Teixidó

2013 - 2015 Eress EAIA

Maite Marcó
Carme Sans
Marta Rustullet
Eli Martinez
Jordi Roca
Ester Vilarrasa
Pilar Fabregó

2019 - 2022

Ester Fabregó
Eulàlia López
Eva Marzo
Irene Vila
Lourdes Badosa
Marta Ayala
Magalí Masó
Sílvia Armengol

Coordinades per Margarida Coma

