NORMAS TÉCNICAS PARA LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN EN EL ENVEJECIMIENTO

Demetrio Casado
Seminario de Intervención y Políticas Sociales

La calidad de la atención que se recibe en el envejecimiento depende de muchos medios, y también de la posibilidad de acceder a los mismos, y de su combinación. La atención y las relaciones familiares y de otros próximos son de reconocida importancia para la satisfacción de las necesidades y aspiraciones del común de la población y, sobre todo, de quienes adolecen de flaquezas. Las instalaciones públicas (viario y sus dotaciones) y los servicios comunes (oficinas públicas, tiendas, cafeterías y restaurantes, centros de salud) deben estas configurados de modo adecuado, no sólo para el usuario medio, sino para las distintas edades y regímenes de vida de toda la clientela potencial. Dicho esto, por la amplitud de la materia, voy a dedicar esta breve exposición a los servicios específicos de la dependencia funcional. Éstos no son exclusivos de las personas de edad avanzada, pero la mayor parte de sus usuarios proviene de esa franja demográfica.

Cuatro normas técnicas de AENOR

En las situaciones de discapacidad con dependencia funcional para las actividades de la vida diaria, la calidad de la atención a las personas afectadas –cualesquiera que sea su edad- tiene especial relevancia. Dicha atención puede ser prestada por agentes familiares –sin o con empleados de servicios en el hogar- y comunitarios y/o por servicios técnicos. Para este segundo supuesto, la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) ha producido en los últimos años las cuatro normas técnicas que aparecen relacionadas seguidamente –y que me fueron facilitadas amablemente por dicha Asociación-:

- UNE 158101, Servicios para la promoción de la autonomía personal. Gestión de los centros residenciales y centros residenciales con centros de día o centro de noche integrado.

- UNE 158201, Servicios para la promoción de la autonomía personal. Gestión de Centros de Día y de Noche. Requisitos, Diciembre 2007

- UNE 158301, Servicios para la promoción de la autonomía personal. Gestión del servicio de ayuda a domicilio. Requisitos, Diciembre 2007

- UNE 158401 Servicios para la promoción de la autonomía personal. Gestión del servicio de teleasistencia. Requisitos, Diciembre 2007

Las normas técnicas son medios potenciales de generación de calidad y de valoración de la misma. Por ello, aplaudo la hospitalidad brindada por AENOR a quienes elaboraron las citadas. Los mismos constituyeron el comité técnico AEN/CTN 158 Servicios para la Promoción de la Autonomía Personal y para Personas en Situación de Dependencia, cuya secretaría desempeña FNM (Federación Nacional de Centros y Servicios para Mayores). Las introducciones de las cuatro normas indican que fueron elaboradas con ocasión de la entrada en vigor de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia (LAAD, en adelante). Tendré en cuenta esta indicación en las consideraciones que siguen. Y llamo la atención sobre los dos objetivos generales que enuncia el título de esta ley.

Advierto que sólo cuento con un conocimiento general de los servicios sociales, es decir, no soy experto en la gestión técnica de los mismos. Advierto también que, por limitaciones de espacio, mi examen no puede abarcar las cuatro normas, de modo que me centraré en dos de ellas, las concernientes a los servicios menos intervencionistas. Y recuerdo, finalmente, que la calidad de atención de los usuarios de tales servicios no sólo depende de la que ellos ofrecen, sino de la articulación de sus prestaciones en el plan de vida de quienes las reciben.

Servicio de teleasistencia

LAAD	UNE 158401
Artículo 22. *Servicio de Teleasistencia.* 1. El servicio de Teleasistencia facilita asistencia a los beneficiarios mediante el uso de tecnologías de la comunicación y de la información, con apoyo de los medios personales necesarios, en respuesta inmediata ante situaciones de emergencia, o de inseguridad, soledad y aislamiento. Puede ser un servicio independiente o complementario al de ayuda a domicilio. 2. Este servicio se prestará a las personas que no reciban servicios de atención residencial y así lo establezca su Programa Individual de Atención.	INTRODUCCIÓN … La teleasistencia es un servicio de carácter social que, haciendo uso de de la tecnología adecuada, ofrece de forma permanente a la persona usuaria, una respuesta inmediata ante determinadas eventualidades, bien directamente o movilizando otros recursos humanos o materiales, propios de la persona usuaria o los existentes en la comunidad con la finalidad de: -favorecer la permanencia de la persona usuaria en su entorno cotidiano, procurando su seguridad y confianza en momentos de crisis personales sociales o sanitarias. -promover el contacto con su entorno sociofamiliar. …

Como vemos en la tabla, el concepto del servicio de teleasistencia que adopta la norma UNE 158401 denota que la actividad del mismo consiste en responder de modo inmediato a eventualidades del cliente. La norma incluye, por otra parte, una relación de prestaciones del servicio, a mi parecer, de contenido adecuado y formulada en términos operativos (3.7). Los elementos reseñados son, nuevamente a mi parecer, útiles para guiar la configuración de servicios de teleasistencia de calidad y para valorar los existentes.

También vemos en la tabla que la norma UNE 158401 asigna al servicio que regula una doble finalidad. La permanencia de la persona usuaria en su entorno, no parece una indicación útil para la organización y valoración con seguridad y facilidad un servicio de teleasistencia. Las conductas de los usuarios concernientes a su residencia pueden estar relacionadas con una amplia y compleja red de factores que no cabe controlar en la fase de diseño ni valorar de modo seguro y fácil. La promoción del contacto del usuario con su entorno sociofamiliar, segunda finalidad del servicio de teleasistencia, tampoco me parece útil en esos términos para procurar y valorar la calidad. Hubiera sido necesario al efecto detallar las prestaciones o actividades conducentes a esa meta, lo que no hace la norma en la rúbrica correspondiente.

Aparte de la doble finalidad adoptada por la norma en su introducción, el primer componente de su título le asigna otra más general: “Servicios para la promoción de la autonomía personal”. Así pues, de los dos objetivos de la LAAD, la UNE 158401 se vincula el de promoción de la autonomía. Según puede verse en la tabla, la LAAD concibió la teleasistencia como un medio de atención. Y ocurre, por otra parte, que las prestaciones que prevé la norma técnica (3.7) son igualmente medios de atención. Supongo que la desviación terminológica respecto a la LAAD no supone ninguna ventaja. Y la contradicción interna señalada constituye, sin duda, un fallo de calidad de la propia norma.

Servicio de ayuda a domicilio.

LAAD	UNE158301
Artículo 23. *Servicio de Ayuda a Domicilio.* El servicio de ayuda a domicilio lo constituye el conjunto de actuaciones llevadas a cabo en el domicilio de las personas en situación de dependencia con el fin de atender sus necesidades de la vida diaria, prestadas por entidades o empresas, acreditadas para	3.1 Generalidades El objetivo básico del Servicio de Ayuda a Domicilio (S.A.D.) es incrementar la autonomía de la persona atendida, y la de su familia o unidad de convivencia, para que aquella pueda permanecer en su domicilio el mayor tiempo posible, manteniendo control sobre su propia vida.

esta función: a) Servicios relacionados con la atención de las necesidades domésticas o del hogar: limpieza, lavado, cocina u otros. b) Servicios relacionados con la atención personal, en la realización de las actividades de la vida diaria.	

Según puede verse en la tabla anterior, la norma UNE158301, al contrario que la examinada antes, establece en primer lugar las finalidades generales del servicio que regula: incrementar la autonomía de la persona atendida y de su entorno convivencial para facilitar la permanencia del usuario en su domicilio. La opción por la promoción de la autonomía personal como objetivo básico de la ayuda a domicilio choca con la LAAD, que concibe la misma como atención de las necesidades domésticas o del hogar y de la persona usuaria en la realización de las actividades de la vida diaria. En su regulación de prestaciones y tareas, la norma UNE158301 se circunscribe a las propias de la atención, de modo que cabe considerar que deja a salvo el objeto que regula. Pero no salva la contradicción entre la finalidad principal declarada y las posibilidades reales del servicio tal como lo regula.

La UNE158301 comete, a mi parecer, otro fallo importante de coherencia al adoptar, en el punto de Generalidades, un elenco de objetivos particulares a los que debe orientarse el servicio de ayuda a domicilio. El segundo de ellos parece muy ajustado a las prestaciones y tareas reguladas en el punto 3.5: “Facilitar a la persona usuaria la realización de tareas y actividades que no puede realizar por sí solo, sin interferir en su capacidad de decisión.” Pero no cabe decir lo mismo de varios otros objetivos, como estos dos: “Conseguir cambios conductuales en la persona tendentes a mejorar su calidad de vida”; “Favorecer los sentimientos positivos ante la vida, desterrando actitudes pesimistas y autocompasivas”. A mi parecer, se trata de metas propias de la asistencia psicoterapéutica y aun moral ajenas, no sólo a las necesidades domésticas y del hogar, sino también a las actividades personales de la vida diaria. En el orden ético, es obvio que la procura de esos objetivos requería el consentimiento informado del usuario. Desde el punto de vista de la calidad del servicio, parece obligado plantearse si las prestaciones conducentes a los mismos pueden ser encomendadas a los auxiliares de ayuda a domicilio. Por lo demás, es obvio que la valoración de los logros correspondientes sería harto costosa e insegura.