

LA CALIDAD EN LA PROMOCIÓN DE LA AUTONOMÍA PERSONAL Y ATENCIÓN A LAS PERSONAS DEPENDIENTES

De acuerdo a como indica la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, comúnmente denominada Ley de Dependencia (LAAD), *la atención a las personas en situación de dependencia y la promoción de su autonomía personal constituye uno de los principales retos de la política social de los países desarrollados. El reto no es otro que atender las necesidades de aquellas personas que, por encontrarse en situación de especial vulnerabilidad, requieren apoyos para desarrollar las actividades esenciales de la vida diaria, alcanzar una mayor autonomía personal y poder ejercer plenamente sus derechos de ciudadanía.*

Esta regulación entró en vigor el 1 de enero de 2007. El objetivo principal de esta normativa es el de sentar las bases para desarrollar un Sistema Nacional de Atención a la Dependencia con unos criterios comunes en cuanto a la calidad de la prestación del servicio de las personas dependientes. La Ley de Dependencia no sólo establece una serie de servicios y ayudas económicas de fomento de la autonomía personal y de atención, sino que desarrolla la creación del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD). La finalidad del este sistema es la de garantizar las condiciones básicas y la previsión de los niveles de protección a todas las personas dependientes.

El catálogo de servicios que se incluye en el Sistema Nacional de Atención a la Dependencia es el siguiente:

- Teleasistencia
- Servicios de ayuda a domicilio
- Servicios de atención de las necesidades del hogar
- Servicios de cuidados personales
- Programas de apoyo a familias cuidadoras
- Atención en Centros de Día
- Centros de Día para mayores
- Centros de Noche
- Centro de atención diurna para personas menores de 65 años
- Servicio de autonomía personal
- Atención residencial
- Residencia asistida
- Centros de atención dependientes psíquicos
- Centros de atención dependientes físicos
- Ayudas Técnicas
- Ayudas para la adaptación y accesibilidad del hogar

Dentro del Sistema Nacional de Atención a la Dependencia se debe garantizar tanto la calidad de los recursos, como la calidad de los servicios prestados. En este sentido, la Ley de Dependencia en su Capítulo I. Medidas para garantizar la calidad del sistema, y en concreto en el artículo 34. Calidad en el Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia indica:

1. El Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia fomentará la calidad de la atención a la dependencia con el fin de asegurar la eficacia de las prestaciones y servicios.

2. Sin perjuicio de las competencias de cada una de las Comunidades Autónomas y de la Administración General del Estado, se establecerán, en el ámbito del Consejo Territorial, la fijación de criterios comunes de acreditación de centros y planes de calidad del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, dentro del marco general de calidad de la Administración General del Estado.

3. Asimismo, sin perjuicio de las competencias de las Comunidades Autónomas y de la Administración General del Estado, el Consejo Territorial acordará:

- 1. Criterios de calidad y seguridad para los centros y servicios.*
- 2. Indicadores de calidad para la evaluación, la mejora continua y el análisis comparado de los centros y servicios del Sistema.*
- 3. Guías de buenas prácticas.*
- 4. Cartas de servicios, adaptadas a las condiciones específicas de las personas dependientes, bajo los principios de no discriminación y accesibilidad.*

Además en su Artículo 35. Calidad en la prestación de los servicios señala:

1. Se establecerán estándares esenciales de calidad para cada uno de los servicios que conforman el Catálogo regulado en la presente Ley, previo acuerdo del Consejo Territorial del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.

2. Los centros residenciales para personas en situación de dependencia habrán de disponer de un reglamento de régimen interior, que regule su organización y funcionamiento, que incluya un sistema de gestión de calidad y que establezca la participación de los usuarios, en la forma que determine la Administración competente.

3. Se atenderá, de manera específica, a la calidad en el empleo así como a promover la profesionalidad y potenciar la formación en aquellas entidades que aspiren a gestionar prestaciones o servicios del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.

Por todo ello y como herramientas facilitadoras del cumplimiento legislativo se han desarrollado las siguientes normas españolas (normas UNE):

- **UNE 158101:2008.** Servicios para la promoción de la autonomía personal. Gestión de los centros residenciales y centros residenciales de día o centro de noche integrado.
- **UNE 158201:2007.** Servicios para la promoción de la autonomía personal. Gestión de Centros de Día y de Noche.
- **UNE 158301:2007.** Servicios para la promoción de la autonomía personal. Gestión del servicio de ayuda a domicilio.
- **UNE 158401:2007.** Servicios para la promoción de la autonomía personal. Gestión del servicio de tele asistencia. Tanto fija como móvil.

Esta familia de normas regula de manera homogénea aspectos de las instalaciones, el equipamiento, la prestación del servicio, la información y comunicación de los usuarios, la contratación de los servicios, los protocolos de atención higiénico-sanitarios y psicosociales, los recursos humanos y la gestión de la calidad.

Estos estándares son de aplicación en organizaciones tanto públicas como privadas, que prestan servicios sociales relacionados con la Ley de Dependencia y cuentan con la correspondiente autorización por parte de la Administración Pública. Su implantación facilita el cumplimiento de esta regulación. Adicionalmente, es importante indicar que todas estas normas son integrables con la norma UNE-EN ISO 9001:2008 sobre requisitos en la implantación de un sistema de gestión de calidad.

Este marco normativo pretende dar apoyo a los gestores de estos servicios para lograr la excelencia basándose en los siguientes principios:

- La ética
- La competencia
- La participación
- La integridad
- La independencia
- El bienestar
- La especialización

Asimismo, se busca con la implantación de esta familia de norma, facilitar las relaciones entre los clientes/usuarios/pacientes y el servicio facilitado, y la prestación del mismo por profesionales.

Es importante destacar que en los textos de estas normas, entre otras cuestiones, se establece que estos servicios deben contar con un programa a través del cual se describan las acciones que fomenten la adaptación, la participación y la integración de los usuarios en la sociedad.

Por otro lado, en la norma UNE 158001 se establecen las pautas para definir protocolos de los servicios críticos que prestan los centros residenciales y centros residenciales de día o centro de noche integrado. Estos servicios críticos engloban de manera macro los siguientes procesos:

- Acogida (preingreso, ingreso y acogida)
- Atención especializada (plan de acción individual, cuidados personales, sanitario, psicosocial)
- Hostelería (restauración, limpieza y lavandería)
- Transporte (transporte accesible).

El vínculo de la AEC con la situación de dependencia

En el año 2011 se creó el Comité de Servicios de Atención a las Personas con Dependencia (APD), dentro de los 22 comités de los que dispone la AEC.

Los Comités de la AEC son foros de participación y debate en los que se comparten conocimientos, se intercambian experiencias y se difunden las mejores prácticas. Además de ser un referente de prestigio y la voz en los diferentes organismos de la Administración.

El Comité de Servicios de Atención a las Personas con Dependencia (APD) de la AEC tiene como objetivos:

- Reunir profesionales y organizaciones relacionadas con la promoción de la autonomía personal y atención integral a personas en situación de dependencia, para el intercambio de información, iniciativas y experiencias relativas a la implantación de sistemas de gestión de la calidad.
- Promover políticas de calidad y de buenas prácticas en las organizaciones del sector.
- Establecer contactos y actuaciones entre las organizaciones públicas y privadas para la mejora continua.
- Analizar la aplicabilidad en el sector de las innovaciones que se produzcan en sistemas, modelos y herramientas de la Gestión de la Calidad.

Para concluir es importante comentar que desde que entró en vigor la Ley de Dependencia, la evolución demográfica y social en nuestro país está llevando a un aumento de la población en situación de dependencia. Es complicado determinar una cifra global de personas dependientes actualmente, dado que se tiene en cuenta varias categorías de condición de dependencia (Grado I- dependencia moderada; Grado II- dependencia severa; Grado III-gran dependencia). Se prevé que esta cifra aumentará considerablemente en los próximos años dado el envejecimiento demográfico que se está produciendo, por lo que el desarrollo de iniciativas, teniendo en cuenta criterios de calidad, en este sector desde las administraciones públicas como entes privados, debe seguir creciendo.