

# RESIDENCIAS DE REGLAMENTO

*Es preciso reconocer que, en la Comunidad Autónoma del País Vasco se ha mantenido una actitud poco rigurosa a la hora de exigir la existencia de normas que definieran el contenido de los derechos y de las obligaciones de los usuarios de instituciones residenciales y establecieran las pautas que deben regir la actuación de los profesionales. Esta actitud, salvando las excepciones, ha estado muy generalizada, observándose tanto en las administraciones competentes para regular, como en las responsables de la prestación de los servicios, e incluso en el seno de los propios servicios.*

El resultado ha sido, al margen de un desarrollo muy desigual, no ya sólo entre Territorios Históricos, sino también entre servicios de la misma naturaleza, una tendencia a basar la organización y el funcionamiento en formas de hacer consolidadas, y a veces sobre la base del Estatuto Básico de los Centros de la Tercera Edad del, ahora, Imserso. Sin duda este texto ofrece un marco referencial, pero su tenor es excesivamente vago, probablemente adaptándose a la diversidad material y geográfica de su ámbito de aplicación, y no aporta criterios normativos que permitan la resolución de los conflictos de intereses que, indudablemente, deben de plantearse en un medio residencial. Por su parte, el Decreto Autonómico de 1990 por el que se regulaban los servicios residenciales para la Tercera Edad, pecó de ambicioso y nunca fue objeto de aplicación efectiva. La reciente aprobación de un nuevo Decreto por el que se establecen las características materiales, personales y funcionales exi-

gibles a los centros de este tipo debería aportar una progresiva solución al problema.

En la actualidad, son muchos los establecimientos que carecen de Reglamento de Régimen interior, lo que implica la inexistencia de una definición precisa de los derechos y obligaciones de los usuarios, y el consiguiente riesgo de que, en la práctica, su formulación quede al albur de la libre interpretación del personal y/o de los propios usuarios.

Se diría que no existe todavía una conciencia clara sobre la necesidad del establecimiento de normas, debido quizá a que, en nuestro entorno cultural, se tiende a asociar, equivocadamente, la ausencia de reglas con un mayor grado de libertad de cara al ejercicio de los derechos individuales, cuando lo cierto es que, el vacío normativo, coincide, cuando menos en muchas instituciones, con una extremada rigidez en determinadas rutinas.

Quizá el hecho de que las metas y objetivos asumidos implícita o explícitamente por las instituciones del bienestar, e individualmente por la mayoría de las personas que las integran —contribuir a mejorar la calidad de vida de los usuarios mediante la atención de sus necesidades personales— hace aparentemente innecesaria, o menos necesaria, en todo caso, en instituciones cuyos fines son otros, la implantación de normas como garantía de derechos, ya que, en el límite, en aquéllas que tienen como objetivo castigar, la inexcusabilidad del reglamento no se le escapa a nadie.

Por otra parte, la analogía, frecuentemente utilizada y deseable en términos generales, entre la situación de la persona anciana en una residencia y la vida en el medio familiar, no resulta de utilidad siempre, en concreto, a la hora de establecer y controlar el necesario equilibrio entre seguridad y libertad, ya que las prácticas habituales que implican, sea la asunción de riesgos, o la restricción de libertades, incluso con fines de protección, adquieren otra naturaleza en el medio institucional.

La carencia de reglamento de régimen interior, es decir, de marco normativo que regule, expresamente y por escrito, y con atención a las peculiaridades de cada institución, su organización, su funcionamiento, los derechos y obligaciones de los usuarios y de los profesionales, y los procedimientos y órganos de decisión, participación y reclamación destinados a garantizar el ejercicio de los derechos y el cumplimiento de las obligaciones, tiene importantes consecuencias en la vida residencial.

Modela las pautas relacionales que, en defecto de regla, tienden, de forma natural, a ajustarse a la percepción que de la institución tienen los residentes y los profesionales, y al equilibrio de poderes que, en tal contexto, se crea.

En efecto, no conviene perder de vista por un lado que, ningún establecimiento residencial, ni tan siquiera el más "abierto", o aparentemente mejor integrado en la comunidad, está libre de esa inercia latente, que tiende hacia la consolidación de un ordenamiento social propio y característico de las instituciones que Goffman definiera como totales. Como se ha dicho, la ausencia de una carta de derechos y de obligaciones, favorece la arbitrariedad, induce el establecimiento de normas implícitas, dificulta la definitiva superación de concepciones ligadas al pasado institucional y favorece que, en numerosos casos, los residentes tiendan a interpretar muy restrictivamente la sólo teórica libertad que implica la ausencia de reglas.

Tampoco conviene pasar por alto que, los usuarios de los servicios residenciales para personas ancianas tienden a ser acríticos y a dar por bueno lo que se les ofrece. Tal conformismo que, obviamente, tiene excepciones, puede obedecer, entre otras, a las siguientes razones:

- Las condiciones de vida anteriores al ingreso en la residencia, extremadamente duras en muchos casos, y, al

margen de lo material, el contexto social y político en el que se desarrolló su existencia, han sido más propicios para la sumisión que para estimular el sentido crítico.

- El hecho de que el ingreso en una institución residencial se perciba, en gran medida todavía, como un síntoma del fracaso personal y social, hace que los usuarios intenten preservar su autoestima dando por buena su situación.
- La falta de expectativas propia de la vejez puede moderar el nivel de exigencia, favorecer las actitudes conformistas e incluso generar desconfianza en relación a posibles transformaciones de la vida institucional. Es ilustrativo, en cualquier caso, que los trabajadores de las instituciones residenciales valoren más la potencial capacidad de influencia de los residentes de cara a posibles transformaciones, que estos últimos.
- Finalmente, no es inusual que los residentes tiendan a considerar la plaza residencial como un don o una gracia más que como algo a lo que se tiene derecho como ciudadano, habida cuenta de que, en muchos casos, son conscientes de que no pagan el coste real y de que existe un exceso de demanda.

Lo cierto es que este cúmulo de factores determinan que las pautas de conducta de muchos residentes sean más restringidas de lo que sería deseable, y la ausencia de referencias normativas suficientemente claras no hace sino reforzar esta actitud. Sólo algunos usuarios, los de más personalidad, los más audaces, los que se sienten libres de ciertos condicionamientos, hacen uso de su libertad, satisfaciendo deseos y necesidades, compartidas con otras personas que no osan hacerlo, lo que da pie a que se produzcan situaciones de clara discriminación. Es así como en una residencia se puede encontrar una persona que dispone de TV en la habitación mientras una vecina no se atreve a hacer lo propio porque no sabe si estará permitido.

De las charlas mantenidas con residentes de varias instituciones cabe deducir que, si bien prácticamente todos ellos saben reconocer la enorme distancia que separa a su residencia de las antiguas instituciones asilares, muchos de ellos se refieren al régimen de vida en términos que

recuerdan un pasado que, equivocadamente, suele darse por completamente superado. En efecto, son varios los residentes que cuando se les pregunta sobre la forma de vida en la residencia, responden cosas como: "en estos sitios ya se sabe, hay que obedecer...", y recuerdo la respuesta de una residente, que se mostraba muy satisfecha con la vida que lleva en la institución, sin que por ello tuviera empacho alguno en adoptar como referencia uno de los tres paradigmas de la institución total, junto con la cárcel y el manicomio, como es el cuartel, a la hora de reflejar su situación: "ya digo a mi familia cuando me preguntan cómo estoy", dice con humor, "soldadito soy de España, que estoy en el cuartel, contenta y orgullosa de haber entrado en él".

La ausencia de determinados instrumentos útiles de cara a la definición del marco de relaciones en el seno de la institución, como podrían ser los manuales de buena práctica, no contribuye, ciertamente, a clarificar las facultades del personal, ni a delimitar sus atribuciones. Por otra parte, dicha carencia debe interpretarse como la consecuencia de un neto desequilibrio entre el poder de los usuarios y el de los profesionales del centro. En efecto, habida cuenta del actual vacío reglamentario, el desarrollo de la vida dentro de las instituciones sin que se produzcan conflictos importantes, sólo es posible gracias a la ya aludida actitud sumisa de la generalidad de los residentes y porque, en última instancia, el personal se halla investido ante aquellos, de una autoridad de la que, ni siquiera se sospecha el riesgo de abuso, puesto que, el objetivo de quienes la ejercen, es proteger a la persona anciana, incluso más allá de lo que realmente precisa.

La voluntad protectora de la institución puede, obviamente, anular, en todo o en parte, la libertad de los usuarios, su derecho a asumir riesgos, a decidir en los asuntos que les conciernen. En la resolución de conflictos, los profesionales se guían básicamente por un criterio que estiman correcto y legítimo: la necesidad de adoptar soluciones que garanticen la protección de las personas residentes y eviten cualquier situación de riesgo de la que pudieran derivarse responsabilidades para la institución. Esta forma de actuar resulta, a veces, en una actitud sobreprotectora que, de forma arbitraria, limita los derechos de los ancianos, independientemente de su naturaleza y de si su ejercicio vulnera o no los derechos de otros residentes y profesionales.

En las experiencias de evaluación nos hemos encontrado numerosos ejemplos ilustrativos de unas prácticas que deben revisarse, en interés, tanto de los ancianos, como de los propios profesionales. Así, por ejemplo, en muchas instituciones se administra el dinero de algunos residentes. Bien es cierto que se trata, normalmente, de pequeñas cantidades, sin que se cumplan las suficientes garantías ni para el usuario ni, sobre todo, para el personal que interviene en el servicio y, en algún caso, el celo en la función administrativa podría resultar excesivo o, al menos, discutible. Suele ocurrir con las personas que tienen afición al juego o al alcohol y aun siendo comprensible el interés de los profesionales por preservar la salud de las personas encomendadas a su cuidado, así como la de sus bienes, y más lógico si cabe, el deseo de ahorrarse los problemas derivados de ciertas conductas, a veces se dan lamentables excesos.

Es frecuente también que se les retenga el DNI a los residentes para que no se les extravíe y, en un caso concreto, el director de una residencia retiraba el carnet a los residentes "confusos" en período electoral con el fin de que "no se les manipulse". También es frecuente que se limite el acceso al exterior de algunas personas.

Ciertamente, algunos residentes tienen limitada su capacidad de juicio y precisan que, de cara a la protección de su persona y de sus bienes, les sea limitada la capacidad de obrar, pero tal cosa debe realizarse con todas las garantías, evitando, en consecuencia, el mínimo riesgo de arbitrariedad, lo que equivale a decir que exige la declaración jurídica de incapacidad y la aplicación de la figura legal de la tutela o de la curatela. La incapacitación, que tiende a ser equivocadamente considerada como una medida denigrante para la persona a quien se aplica, como un procedimiento más complicado de lo que resulta en realidad, y que abre potencialmente las puertas al abuso, no tiene, sin embargo, otra finalidad que la de protección. Es el juez quien, con el asesoramiento necesario, debe establecer los límites a la capacidad de obrar de la persona jurídicamente incapacitada, de manera que la institución residencial puede y debe restringir las libertades individuales de los residentes únicamente por mandato judicial.

Las medidas restrictivas que, de manera rutinaria, y en mayor o menor grado, se imponen en muchas residencias del País Vasco, aplicadas con la mejor volun-

tad —no quiero dejar de insistir en este punto— pero sin garantías, como también se ha dicho, dan pie a la arbitrariedad y fortalecen el carácter de discrecionalidad del poder con el que, a ojos de los residentes, están investidas las instituciones.

Sería muy beneficioso, de cara al desarrollo de la conciencia de los residentes sobre sus derechos, así como para evitar interpretaciones equivocadas acerca de la naturaleza de la institución residencial, que tuviesen el conocimiento y la seguridad de que las restricciones en la libertad individual, en el caso de producirse, no obedecen a los designios de las personas que directamente las imponen, sino que éstas actúan siguiendo las indicaciones de la autoridad judicial.

La situación de vacío normativo a la que, de manera aparentemente paradójica, se asocia la rigidez de determinadas rutinas, constituye una fuente de conflicto más que teórica en aquellos casos, muy

raros en el momento presente, pero que deberían aumentar en el futuro, en los que los residentes no presentan una actitud sumisa, interpretan la ausencia de normas de manera no restrictiva, o presentan peculiares formas de comportamiento.

Es deseable, por consiguiente, que los establecimientos que carecen de reglamento de régimen interno, inicien lo antes posible el proceso de elaboración. Sería recomendable que se diseñasen los programas de información y toma de conciencia que deben acompañar a la elaboración e implantación de dichos reglamentos, con objeto de propiciar al máximo la participación de los residentes en el proceso. Dicho proceso debería impulsar, previstos los medios y los procedimientos adecuados, un programa de animación que contribuyese a la necesaria transformación de la vida relacional en el seno de las instituciones.

**RAMÓN SAIZARBITORIA**