

MANUAL DE BUENA PRACTICA PARA RESIDENCIAS DE ANCIANOS

El Instituto Foral de Bienestar Social de la Diputación Foral de Alava, cuenta con una serie de centros residenciales para personas ancianas, localizados en el conjunto del territorio alavés.

En los últimos años, junto a los esfuerzos realizados por mejorar los recursos residenciales en sus aspectos cuantitativos, aumentando la oferta de plazas y de centros, se está intentando transformar la red residencial adaptándola a las necesidades y prioridades actuales. En este sentido, se han mejorado los aspectos físicos y arquitectónicos de los establecimientos y las dotaciones y medios disponibles en los centros; se ha procedido a la reestructuración de la red residencial, adaptándola progresivamente a la atención de ancianos con graves discapacidades; se han establecido ratios de personal/usuario adecuados y se ha profesionalizado el sector; se han elaborado normativas que favorezcan la participación de los usuarios y que garanticen los derechos y deberes de las personas alojadas...

Al objeto de mejorar cualitativamente la calidad de vida que ofrecen las residencias dependientes de este Departamento de Bienestar Social, para que éstas se conviertan en una opción positiva y adecuada a las necesidades de las personas mayores, durante los años 1991-1994 se procedió a la evaluación de la red pública de residencias. De la evaluación llevada a cabo, se desprenden, principalmente, dos conclusiones:

- a) Que la calidad de atención que ofrecen estos establecimientos es totalmente correcta y homogénea en todos ellos.
- b) La segunda, que los aspectos físicos o materiales están mejor cuidados que los procedimientos de atención, es decir, que hay más puntos débiles en la práctica asistencial.

Por ello, se consideró totalmente necesario la elaboración de un Manual de Buena Práctica general, orientado al Sector de Tercera Edad, manual que parte de una filosofía asistencial basada en los derechos individuales y que incluye pautas de actuación que traducen, en la práctica cotidiana, el respeto y promoción de dicha filosofía.

Son muchos los países en los que, como complemento a la normativa específica, política de estándares, normas de acreditación, etc., se proponen programas, actuaciones, vías de solución a problemas corrientes, a través de los denominados manuales de buena práctica, los cuales vienen a regular la acción de los distintos estamentos profesionales comprometidas en la atención.

Su utilidad está más que demostrada y se considera que esta vía resulta eficaz de cara a la introducción de mejoras de procedimientos, teniendo en cuenta, sobre todo, que la influencia de la intervención personal en la calidad de la atención, rebasa muchas veces al propio impacto de los medios materiales.

Los manuales de buena práctica tienen por objeto normalizar los procedimientos de actuación del personal con el fin de evitar actitudes inadecuadas, improvisaciones y sentimientos de inseguridad que afectan negativamente tanto al personal como a los usuarios; sirven también para recoger los numerosos «pactos» o «consensos» implícitos existentes en relación a la práctica cotidiana. Constituyen, en definitiva, un punto de referencia obligado para asegurar la calidad de vida de la comunidad que cada establecimiento residencial constituye.

Para que los manuales de buena práctica resulten operativos, no deben alejarse de la realidad ni constituir un simple desiderátum; deben centrarse en la recomendación de prácticas posibles. Desde esta perspectiva, constituyen la esencia de la práctica real positiva y deben basarse, por ello, en el conocimiento de la realidad concreta de la propia cultura, para respetarla en sus aspectos respetables y transformarla, de forma decidida y prudente, en sus aspectos menos positivos.

La confección de un manual exige en uno u otro grado la participación de los estamentos implicados en el vida residencial, aunque sólo sea porque, según se ha dicho, buena parte del contenido de un manual es el resultado de un consenso social. Por ello, el proceso de redacción de un manual de buena práctica, debe servir para facilitar el encuentro entre los distintos profesionales en torno a cuestiones estrictamente técnicas.

El Manual que hemos realizado, es el resultado del esfuerzo del conjunto de personas que, día a día, desarrollan su actividad en el medio residencial y que por tanto, como buenos conocedores de las aproximaciones y desviaciones de los principios básicos que deben regir la asistencia a los ancianos en residencias, han aportado sus opiniones y han participado directamente en la elaboración del Manual.

Hemos de citar así mismo, al Centro de Documentación y Estudios SUS de San Sebastián, cuyo equipo técnico preparó toda la documentación inicial, coordinó y transcribió las aportaciones de los profesionales del Instituto Foral de Bienestar Social y redactó el manual definitivo. En concreto, la metodología seguida ha tenido las siguientes fases:

1. Análisis de la documentación existente y confección del borrador inicial: Elaboración del «manual de

manuales», éste es, de un producto que sigue el esquema perfilado y que recoge las transcripciones, resúmenes o adaptaciones de partes seleccionadas de los distintos manuales sobre los que se trabajó.

2. Discusión del documento base, recogida y ordenación de propuestas: El documento provisional elaborado se sometió a una revisión crítica en la que participaron numerosos profesionales del área de Tercera Edad, efectuando sus aportaciones por dos vías, directamente por escrito, y a través de mesas redondas específicamente organizadas con este fin.
3. Redacción del Manual: Con las aportaciones recogidas en la segunda fase del trabajo, se procedió a la redacción del manual definitivo, adaptado a la realidad y consensuado en sus formulaciones básicas.

El manual elaborado no es un documento cerrado. Pretendemos que esté abierto a posteriores reelaboraciones, en función de los cambios que se vayan experimentando en la práctica asistencial, en respuesta y adaptación a las necesidades cambiantes de los usuarios de residencias. Lógicamente, el proceso abierto en torno a la elaboración de un manual constituye una ocasión inmejorable para el oportuno reciclaje del personal, objetivo que tenemos previsto desarrollar en los próximos meses

El manual se estructura en doce capítulos, dándose mayor relieve al apartado de las rutinas diarias, ya que son esas actuaciones, no por sencillas menos importantes, las que cobran especial importancia en la práctica asistencial diaria, puesto que al resultar tan repetitivas pueden facilitar el que se caiga, de forma inconsciente, en malas prácticas:

1. Principios básicos. Derechos de los usuarios
2. Proceso de admisión (preingreso, ingreso, admisiones de emergencia)
3. Aspectos administrativos (fichas, incapacidad jurídica, reconocimiento deuda...)
4. Atención individualizada
5. Rutinas diarias
6. Comunicación, interacción social
7. Animación socio-cultural

8. Atención familiar
9. Voluntariado
10. Personal
11. Prevención de accidentes, caídas, protección contra incendios
12. Problemas especiales (mentales, sensoriales, de incontinencia...)

Así mismo, consta de una parte de anexos que incluye los reglamentos de régimen interior y algunos protocolos de actuación que garantizan las adecuadas respuestas a circunstancias determinadas.

Por último señalar, que el Manual constituye un documento básico que contiene preceptos fundamentales y que pue-

de tener aplicabilidad inmediata en numerosos aspectos, mientras que hay otros, que hoy por hoy constituyen un horizonte de referencia hacia el que dirigir las actuaciones. También indicar que se trata de un manual de referencia común para el conjunto de residencias, aunque exige un desarrollo posterior desagregado a nivel de cada centro, que incluya las características específicas de cada servicio.

Esperamos que esta iniciativa redunde en la calidad de la atención prestada en nuestras residencias y que pueda servir de apoyo a personas interesadas en este tema, en el de las «buenas prácticas» en residencias de ancianos.

Elena Martín Zurimendi

Antonio Marín León