

Normativa y ACP, el reto pendiente de las inspecciones

ACRA siempre ha defendido la importancia y la necesidad de las inspecciones en los centros residenciales. Como patronal mayoritaria en el sector, con 450 entidades y más de 1.000 servicios, que vela por el bienestar de las personas mayores y la calidad de los servicios, consideramos lógico y positivo que haya un control externo por parte de la administración hacia la actividad prestada, y más cuando se trata de colectivos potencialmente vulnerables como el de los mayores.

Es la Generalitat de Cataluña quién ejerce esta función evaluadora mediante el *Servei d'Inspecció i Registre*, que entre otras funciones tiene la siguiente: "inspeccionar y evaluar el funcionamiento de las entidades, servicios y establecimientos de servicios sociales, así como otros ámbitos materiales que le atribuya la legislación vigente, y velar por el cumplimiento de las condiciones funcionales y materiales que establezca la normativa vigente".

Inspeccionar, evaluar, velar y cumplimiento de la normativa aparecen como palabras clave de un tema que preocupa mucho al sector. Hay un acuerdo general al reconocer que una amplísima mayoría de residencias y centros de día, con independencia de su titularidad, garantiza unos niveles óptimos de calidad asistencial, con la atención centrada en la persona como uno de los principales signos distintivos. Según datos oficiales del mismo *Servei d'Inspecció*, a lo largo del 2017 solo dos residencias de las más de mil en funcionamiento en Cataluña se cerraron por motivos sancionadores. Por lo tanto, ¿es real la preocupación del sector hacia las inspecciones?

Desde ACRA siempre hemos querido aportar datos fiables que den seguridad y confianza en relación a aquellos temas que generan controversia. Es por eso que ahora hace unos meses pedimos a los socios su opinión respecto al servicio de inspección, que calificaron con una nota general de 6,6 sobre 10. En el mismo barómetro de opinión, el 52% de los asociados consideró que había percibido un endurecimiento de las inspecciones en los últimos años y el 71% creía que el resultado de la inspección cambiaba claramente en función del inspector que visita el servicio.

Por lo tanto, como patronal consideramos que es importante establecer nuevos criterios más homogéneos y más objetivos en relación a las inspecciones, indicadores que tengan en cuenta que la normativa tiene que ser compatible con la atención centrada en la persona. Para poner unos cuantos ejemplos: se tiene que respetar que el baño de las habitaciones de los usuarios sea lo más parecido al de casa (con productos que hayan usado también en su hogar) para que sigan construyendo su historia de vida; se debe entender que los horarios "socialmente establecidos" por la normativa no son los mismos en todos los territorios ni para todas las personas; hay que confiar en el personal de los centros, conocedores de sus usuarios y de sus necesidades, entendiendo que

si una persona pesa 40 kg y otra 80 kg es muy probable que no tengan las mismas necesidades nutricionales; se tiene que respetar la privacidad de los mayores, que están en su casa, y no es una buena idea invadir su espacio personal, comprobar el armario de la habitación para ver si todo está como se considera que tendría que estar; se tiene que ser flexible con los centros y no exigirles aquello que la normativa no exige ni las tarifas públicas pagan: una vigilancia constante a cada una de las personas de los centros y que las ratios actuales no permiten; se debe respetar lo que marca el convenio laboral, y no decir quién tiene que hacer o no las camas, función que no corresponde a los inspectores, etc... No son percepciones sino situaciones reales de inspecciones que, en algunos casos, han acabado traducidas en informes que incorporan sanciones graves o muy graves.

No queremos que se inspeccione pensando en aquellos que lo hacen mal. La gran mayoría de centros trabaja con unos estándares de calidad más que notables, situando a los usuarios en el centro de la atención, teniendo en cuenta sus deseos y necesidades. Desde el respecto a la normativa, nos hace falta más confianza y sentido común, más empatía y voluntad de entendimiento. En las conversaciones que hemos mantenido con el *Departament de Treball, Afers Socials i Famílies* en los últimos meses, hemos expresado la voluntad manifiesta de trabajar más conjuntamente para encontrar puntos de confluencia entre la normativa y la ACP. Seguiremos insistiendo porque es lo que el sector quiere y porque queremos seguir mejorando.

Cinta Pascual
Presidenta de ACRA

Barcelona, 25 de marzo de 2019