

RECENSIÓN DE TESIS DOCTORAL / PhD THESIS REVIEW

De la Peña García, Sara (2017). *Ética aplicada en centros geriátricos: auditoría ética de la residencia “Virgen del Valle” de Cenicero (La Rioja, España)*. (Tesis doctoral). Universidad Pública de Navarra (España)

Por Alberto Ballesterro-Izquierdo ¹

TRABAJO SOCIAL GLOBAL- GLOBAL SOCIAL WORK, Vol. 8, nº 14, enero-junio 2018

¹ Profesor Asociado Doctor. Departamento de Trabajo Social. Universidad Pública de Navarra. España.
Contacto: alberto.ballesterro@unavarra.es

Sara De la Peña García es trabajadora social y directora de la Residencia “Virgen del Valle” de Cenicero (La Rioja, España). El día 19 de septiembre de 2017 tuvo lugar la defensa de su tesis doctoral, que obtuvo la calificación de Sobresaliente *cum laude* por unanimidad.

El creciente envejecimiento demográfico de España ha venido incrementado la demanda de plazas residenciales y de servicios de calidad para las personas mayores, incluidos los aspectos éticos. Los profesionales del sector son conscientes de ello y, cada vez más, de los dilemas éticos que aparecen en este campo de intervención, así como de la escasez de herramientas y protocolos destinados a este fin.

La tesis presenta una decidida orientación pragmática orientada a la generación de herramientas que faciliten a los profesionales la toma de decisiones éticas en situaciones dilemáticas o conflictivas, más allá de la aplicación de los códigos de ética. De ahí el interés por ahondar en el conocimiento y la puesta en práctica de la auditoría ética.

En esta investigación, se realiza la primera auditoría ética en un centro residencial para personas mayores, según el modelo propuesto por Frederic Reamer en 2000 e introducido en el ámbito de habla hispana por María Jesús Úriz en 2006. La herramienta se utiliza metodológicamente como un estudio de caso que reúne una serie de características que lo hacen único (dimensiones, tipologías de profesionales y personas usuarias). De su aplicación, surge una nueva herramienta metodológica para el diagnóstico y prevención del riesgo ético, que la autora denomina MERE (Medición de Riesgo Ético).

Además de la auditoría ética y la MERE, se emplean, mediante un diseño secuencial, otras herramientas metodológicas como el AMFE (Análisis Modal de Fallos y Efectos), el CMI (Cuadro de Mando Integral) y encuestas a personas usuarias y familiares de residentes.

La nueva herramienta generada en la investigación (MERE) cumple dos funciones principales: a) buscar los riesgos éticos presentes en las diecisiete áreas propuestas por Reamer mediante la revisión de las prácticas habituales en la institución; y b) definir grados de riesgo en dichas áreas, siguiendo la estructura del AMFE con algunas modificaciones en las instrucciones, con el fin, no solo de realizar un diagnóstico, sino también de obtener elementos de prevención.

La ventaja de esta nueva herramienta es que puede ser aplicada en cualquier centro o institución y realizar estudios comparados de los riesgos éticos detectados entre centros similares o no y realizar una tarea de conocimiento, prevención y resolución de riesgos éticos.

También puede ser útil para detectar, prevenir y solucionarlos precozmente, garantizando la calidad de los servicios y, por tanto, la satisfacción de las personas usuarias.

La MERE es especialmente útil si se aplica con anterioridad a la auditoría ética, bien para una institución en marcha que cambia de gestores, bien para diagnosticar y prever debilidades éticas en una organización consolidada. Así, mientras que la auditoría ética de Reamer es una herramienta únicamente de diagnóstico, la MERE es también una herramienta de prevención de riesgo ético.

Una vez realizado el diagnóstico, la autora elabora planes de acción y cuadros de trazabilidad para cada una de las áreas con mayor riesgo ético detectado, aplicando medidas correctoras o previsoras de riesgos éticos. Con ello, se logran dos objetivos: a) aumentar la satisfacción de las personas usuarias y b) mejorar la calidad de los servicios ofrecidos. Un resultado nada despreciable para ser la primera vez que se realiza un estudio de este tipo, que vislumbra un buen futuro a esta herramienta en el ámbito de la ética de la intervención social.

La auditoría ética de Reamer está dirigida a conocer las opiniones de los profesionales que trabajan en la institución, pero la investigadora ha ido más allá y ha incorporado también las opiniones de las personas usuarias del centro residencial, así como las de sus familiares, por lo que podría decirse que ha ampliado y complementado la herramienta de Reamer. Todo ello con el objetivo de mejorar la calidad ética de la institución y del servicio prestado a las personas usuarias.

Algunos datos, correspondientes a los procedimientos con mayor riesgo ético detectado y considerados indicadores clave, se han extraído de los cuadros de criterios de evaluación para registrarlos todos ellos en una herramienta simple, pero eficaz, el CMI operativo, con el fin de proporcionar una información más visual y periódica sobre el nivel de cumplimiento de los objetivos de cada indicador clave. La implicación de todo el equipo profesional de la institución por la mejora continua durante un año ha permitido culminar con éxito las intervenciones llevadas a cabo en un 92% de los casos.

El éxito de esta intervención ha fortalecido la motivación del personal por las mejoras alcanzadas y, por otro lado, se ha reforzado la necesidad de seguir trabajando en esta misma línea para intentar alcanzar la excelencia en lo que a calidad ética se refiere.

Esperamos que este trabajo, pionero en el ámbito de la intervención social, sirva como acicate para futuras auditorías éticas que se propongan en centros relacionados con la

intervención social y que sirva también para extender el compromiso, no sólo con la calidad técnica de las profesionales, sino también con la calidad ética de su trabajo.

Por último, queremos señalar que en esta reseña prestamos intencionadamente más atención a la divulgación de los hallazgos obtenidos por la investigadora que a la descripción rutinaria de la estructura de una tesis doctoral. El objetivo es mostrar los avances científicos de la academia a las profesionales, para que puedan incorporarlos a su quehacer cotidiano y entre todas mejorar la calidad ética de la intervención social desde el Trabajo Social.