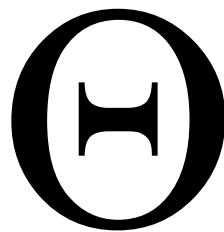


Comitè d'Ètica dels Serveis Socials de Catalunya



Documents de reflexió

***La intimitat als centres residencials de
persones amb diversitat funcional. A propòsit
de l'ús, l'accés i la supervisió dels espais***

Document aprovat en el ple del dia 20 d'abril de 2017

Aquesta obra està sotmesa a una llicència Reconeixement-No Comercial-Sense Obres Derivades 3.0 de Creative Commons. Se'n permet la reproducció, distribució i comunicació pública sempre que se'n citi l'autor o autors i l'editor, i no es faci un ús comercial de l'obra original ni se'n creïn obres derivades. La llicència completa es pot consultar a:

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/es/>



© Departament de Treball, Afers Socials i Famílies
Comitè d'Ètica dels Serveis Socials de Catalunya

Autoria dels textos:
Comitè d'Ètica dels Serveis Socials de Catalunya

Maquetació:
DIXIT Centre de Documentació de Serveis Socials

© 2017, Generalitat de Catalunya
Departament de Treball, Afers Socials i Famílies
Passeig del Taulat, 266-270
08019 BARCELONA

CONTINGUT

Introducció	4
1. Les problemàtiques que s'aborden	7
2. La intimitat és un atribut fonamental de la condició i el desenvolupament humà i, per tant, un dret fonamental	8
3. Els centres d'acolliment residencial són el domicili i la llar de les persones que hi viuen	12
4. La protecció de la salut i la integritat física és important, però també ho és el respecte a la llibertat i la intimitat de les persones i, sobretot, la seva felicitat.....	14
5. Accedir i romandre a la pròpia llar i els espais tancats.....	16
6. Tres nivells d'intimitat que requereixen diferents actituds i tractaments.....	18
6.1. Llocs comuns	19
6.2. Llocs propis	20
6.3. Llocs íntims	21
7. Accés, supervisió, inspecció i vigilància d'espais, armaris o calaixos	23
7.1. L'accés dels familiars.....	23
7.2. Les supervisions als llocs propis i íntims depenen de la competència de la persona i del motiu de la supervisió	24
7.3. Ordre i desordre als espais. Animals de companyia	27
7.4. Les inspeccions del Servei d'Inspecció del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies	28
7.5. Sobre les càmeres de vigilància	31
8. La tecnologia i el disseny al servei de l'accessibilitat	32
9. Persones que han col·laborat en la redacció d'aquest document	34

INTRODUCCIÓ

La intimitat és un atribut fonamental de la condició i el desenvolupament humà i, per tant, un dret fonamental. El suport a les persones amb diversitat funcional física o intel·lectual¹ requereix, de vegades, l'accés a allò que es considera íntim, la qual cosa fa imprescindible una actitud de màxim respecte i cura per part de la persona o persones que s'hi atansen.

Malauradament, això no sempre és així. De vegades, la poca sensibilitat de les institucions, familiars, professionals, voluntaris i altres persones de suport a aquesta qüestió, provoca una invasió dels espais de les persones amb diversitat funcional física o intel·lectual. Converteix en costum pràctiques i maneres de fer absolutament reprovables.

¹ En aquest document s'ha optat per emprar el terme *persona amb diversitat funcional*, excepte quan se citen títols o fragments de documents que utilitzen el terme *discapacitat*. Tot i que hi ha raons per defensar l'ús d'un terme o altre, *persona amb discapacitat* s'ha acabat convertint en un terme identitari, sociològic. Davant d'això, *persona amb diversitat funcional* té el mèrit de no tenir cap càrrega negativa.

El Comitè d'Ètica de Serveis Socials de Catalunya s'ha fet ressò de les males pràctiques que respecte a aquesta qüestió encara es produeixen i fa una crida a tothom per erradicar-les de manera urgent, perquè són un menyspreu a la condició humana i vulneren drets que són imprescindibles per a una vida plena. És importantíssim que les institucions vetllin perquè en els serveis d'acolliment residencial² hi hagi una manera de fer, un caràcter de l'organització, un *ethos*, sensible a la intimitat de les persones. En aquest sentit, fem una crida al Govern de Catalunya i a totes les entitats i professionals que tenen responsabilitats en els centres residencials per a persones amb diversitat funcional per tal que, tal com assenyala l'article 4.b de la Convenció sobre els drets de les persones amb discapacitat, «prenguin totes les mesures pertinents, incloses mesures legislatives, per modificar o derogar lleis, reglaments, costums i pràctiques existents que constitueixin discriminació contra les persones amb discapacitat».

Som conscients que moltes de les problemàtiques que aquí s'aborden s'originen per una arquitectura comunitarista dels centres d'acolliment residencial. En aquest sentit, fem una crida al Govern de Catalunya i a les entitats per avançar de manera decidida cap a models arquitectònics personalitzats que respectin i fomentin la llibertat i la intimitat d'aquells que hi viuen. Els centres d'acolliment residencial dels països nòrdics d'Europa demostren que l'atenció a persones fins i tot amb alta dependència no va associada necessàriament a unitats convivencials nombroses, habitacions compartides, serveis higiènics impersonals, etc.

Ara bé, tot i que és innegable que l'arquitectura comunitarista genera dinàmiques i problemàtiques poc respectuoses amb els drets de les persones, els professionals no s'hi poden acomodar i encara menys fomentar-les. Les institucions i els

² En aquest document es diferencia entre *servei d'acolliment residencial* (o *centre d'acolliment residencial*), *residència* i *llar residència*. *Servei d'acolliment residencial* (o *centre d'acolliment residencial*) s'empra com a genèric i inclou tant les residències com les llars residència; *residència* al·ludeix l'edifici on conviuen un nombre més o menys elevat de persones (segons la normativa actualment vigent, un màxim de 60 places distribuïdes en unitats de convivència de 15 persones) amb força espais comuns i amb una estructura organitzativa dirigida i gestionada per professionals, i *llar residència*, a una unitat vivencial (pis o apartament) amb una capacitat màxima de 12 persones (i 24 com a màxim en un mateix edifici) i amb un suport professional extern.

professionals poden i han de generar i defensar processos que facin dels serveis d'acolliment residencial la llar dels que hi viuen, amb les mateixes condicions de llibertat, intimitat i confort que té qualsevol persona a casa seva.

Les reflexions i recomanacions d'aquest document tenen dos objectius principals: fer efectiu el respecte a la intimitat de totes les persones amb diversitat funcional que viuen en serveis d'acolliment residencial assistits i promoure costums i pràctiques que incentivin el sentiment d'intimitat quan calgui. S'identifiquen algunes situacions que poden plantejar una certa dificultat ètica, jurídica, psicoeducativa o sociosanitària i es donen orientacions per afrontar-les. N'hi ha, ben segur, moltes més, que cal que entre tots i totes anem identificant i resolent per tal d'avançar en la consecució d'una societat més justa i sensible a la situació dels altres. I el respecte a la intimitat és, sense cap dubte, un aspecte molt important d'aquest itinerari.

1. LES PROBLEMÀTIQUES QUE S'ABORDEN

¿Es poden supervisar,³ per raons higièniques o de convivència, els armaris i calaixos de les persones que viuen en serveis d'acolliment residencial per a persones amb diversitat funcional, per exemple perquè els educadors sospiten que s'hi guarden objectes que s'han agafat a altres residents, o aliments podrits? Com s'ha de gestionar l'accés dels familiars a les habitacions i als armaris? I la instal·lació de càmeres?

¿Són èticament correctes les inspeccions del departament competent en matèria de serveis socials als serveis d'acolliment residencial, en les quals es demana que s'obrin habitacions i, de vegades, armaris i calaixos particulars, sense l'autorització de les persones a les quals pertanyen, per tal de garantir que es compleixin les condicions sanitàries i de qualitat assistencial?

³ Aquest document diferencia *supervisió* i *inspecció*. La supervisió fa referència a les revisions dels professionals del centre, i la inspecció a les revisions del cos d'inspectors de la Generalitat de Catalunya.

2. LA INTIMITAT ÉS UN ATRIBUT FONAMENTAL DE LA CONDICIÓN I EL DESENVOLUPAMENT HUMÀ I, PER TANT, UN DRET FONAMENTAL

De tots els atributs no biològics que atorguem a la condició d'ésser humà, gairebé tothom coincideix que la dignitat és el més important. Ara bé, la dignitat es manifesta de diferents maneres i en diversos àmbits i, de tots ells, la intimitat és el més destacat.

En el respecte a la intimitat d'una persona es reconeix la seva radical singularitat entre les espècies animals i entre els éssers humans. La intimitat és un factor importantíssim per al reconeixement: qui no reconeix l'altre com a persona, no pot respectar la seva intimitat; qui no respecta la intimitat de l'altre, no el reconeix plenament com a persona.

La intimitat fa referència a allò més profund, essencial i privat de cadascú. Tant és així que, de vegades, ens retirem o endinsem en silenci en la nostra més profunda intimitat i descansen de la convivència amb els altres. En aquest sentit, parlem de

«la meua intimitat», d'«el meu espai o moment d'intimitat», de «les meves parts íntimes», o diem que quelcom «és molt íntim». Tanmateix, la intimitat també fa referència a allò que ens obre i uneix més estretament a una altra persona («un amic íntim», «unes relacions íntimes», «una conversa íntima», etc.). La intimitat, per tant, és cabdal en la construcció del propi jo, per a l'autoestima i per a les relacions significades.

A Martin Heidegger li agradava recordar el significat antic de la paraula grega *ethos*, que volia dir 'estança, residència, morada, lloc en el qual s'habita'. Així mateix, deia que és important diferenciar entre espai i lloc, que l'espai és pura extensió i interval, mentre que el lloc és l'àmbit construït per a l'habitança, el refugi en el qual la condició humana es fa possible. No hi ha forma de vida humana que no estigui vinculada a un lloc. Com a éssers-en-el-món, no podem defugir la llar.⁴ En néixer, la llar ens acull, hi creixem i ens fa i ens hi fem com som. És per això que no hi ha desarrelament sense arrelament; inhospitalitat sense hospitalitat; persones *sensellar*, sense llar.

Una llar, per tant, és molt més que un domicili. El domicili és el lloc on legalment es considera establerta una persona o una entitat. Una llar, en canvi, és la casa que hom construeix i habita. Construir la pròpia llar és fer-la pròpia, estimar-la, la qual cosa es fa, de vegades, amb actes tan senzills però fonamentals com posar a la tauleta de nit una fotografia de les persones que estimem.

La casa de la intimitat és la pròpia llar. *Intimitat* és un superlatiu d'interior que es contraposa a *exterior*. A casa hom se sap i se sent a recés de l'exterior. S'hi sent protegit. A casa podem endinsar-nos en allò més íntim, ensenyar o fer allò més privat, mostrar-nos tal com som, sense que cap agent exterior ho interrompi o ho determini i sense haver de donar explicacions. Així doncs, intimitat i llar són dos elements estretament units i cabdals per a l'existència humana, que cal cuidar. És

⁴ HEIDEGGER, M. (1951). *Bauen Wohnen Denken*. Traducció castellana de J. Adrián: *Construir Habitar Pensar*. Madrid: La Oficina, 2015.

per això que les organitzacions i els professionals no només han de protegir la intimitat de les persones ateses, sinó que l'han de promoure quan calgui.

Construir la pròpia llar és un procés que requereix temps i que, en l'àmbit dels serveis d'acolliment residencial, pot anar acompanyat d'un procés de desconstrucció d'altres llars, per exemple de la familiar, o de convivència amb elles, la qual cosa pot comportar aflicció i dol. És per això que és molt important que les organitzacions i els professionals siguin sensibles a aquests itineraris i donin el suport necessari.

En aquest document, de vegades es parla de «persones que són capaces de distingir, per poc que sigui, entre allò privat i públic, propi i aliè». Tret de situacions molt extremes, la majoria de les persones poden fer aquesta distinció, que cal cuidar i promoure. I quan no la poden fer, també cal cuidar-ho, perquè és una qüestió que té a veure amb la seva dignitat i amb la nostra. La qualitat de la relació amb les altres persones determina la qualitat de la relació amb un mateix.

En l'àmbit del dret, la importància de la intimitat que acabem d'assenyalar es manifesta en el fet que la considerem un dret fonamental. L'article 12 de la Declaració Universal dels Drets Humans (1948) diu que «Ningú no serà objecte d'intromissions arbitràries en la seva vida privada, la seva família, el seu domicili o la seva correspondència, ni d'atacs al seu honor i reputació. Tothom té dret a la protecció de la llei contra tals intromissions o atacs».

L'article 22 de la Convenció sobre els drets de les persones amb discapacitat (2006) diu: «Cap persona amb discapacitat, independentment de quin sigui el seu lloc de residència o la seva modalitat de convivència, serà objecte d'ingerències arbitràries o il·legals en la seva vida privada, família, llar, correspondència o qualsevol altre tipus de comunicació, o d'agressions il·lícites contra el seu honor i la seva reputació. Les persones amb discapacitat tenen dret a ser protegides per la llei davant les esmentades ingerències o agressions».

L'article 8 del Conveni Europeu de Drets Humans (1950), diu: «1. Tota persona té dret al respecte de la seva vida privada i familiar, del seu domicili i de la seva correspondència. 2. Només pot haver-hi ingerència d'una autoritat pública en l'exercici d'aquest dret en la mesura que aquesta ingerència sigui prevista per la llei i que constitueixi una mesura que, en una societat democràtica, és necessària per a la seguretat nacional, la seguretat pública, el benestar econòmic del país, la defensa de l'ordre i la prevenció de les infraccions penals, la protecció de la salut o de la moral, o la protecció dels drets i les llibertats d'altri».

L'article 18 de la Constitució espanyola (1978) diu: «1. Es garanteix el dret a l'honor, a la intimitat personal i familiar i a la pròpia imatge. 2. El domicili és inviolable. No s'hi podrà entrar ni fer-hi cap escorcoll sense el consentiment del titular o sense resolució judicial, llevat del cas de delictes flagrants».

Com a dret, comporta unes obligacions que, en cas de no complir-se, estan tipificades com a delictes. L'article 534 del Codi penal diu: «S'ha de castigar amb penes de multa de sis a dotze mesos i inhabilitació especial d'ocupació laboral o càrrec públic de dos a sis anys l'autoritat o funcionaris públics que, havent-hi una causa per delictes, i sense respectar les garanties constitucionals o legals: 1. Entrin en un domicili sense consentiment del seu habitant o es mantingui en aquest, sense la seva voluntat. 2. Escorcollin papers o documents de la persona o els efectes que es trobin al seu domicili, tret que el propietari ho hagi prestat lliurement amb el seu consentiment».

3. ELS CENTRES D'ACOLLIMENT RESIDENCIAL SÓN EL DOMICILI I LA LLAR DE LES PERSONES QUE HI VIUEN

L'article 8 de la Llei catalana 12/2007 de serveis socials, diu que «1. S'ha de tenir una cura especial a garantir els drets i les llibertats fonamentals i a facilitar-ne l'exercici en la relació que s'estableix amb les persones per a la prestació dels serveis socials»; que «2. Els professionals i les entitats que gestionen serveis socials han d'orientar llur activitat de manera que es garanteixi especialment la dignitat de les persones, llur benestar i el respecte a llur autonomia i intimitat», i que «3. L'Administració pública ha de vetllar per l'efectivitat dels drets dels destinataris dels serveis socials».

Així mateix, l'article 12.1 d'aquesta mateixa Llei diu que les persones usuàries de serveis residencials i diürns tenen dret a «g) La intimitat i la privacitat en les accions de la vida quotidiana, dret que ha d'ésser recollit pels protocols d'actuació i d'intervenció del personal del servei» i «h) Considerar com a domicili l'establiment residencial on viuen i mantenir la relació amb l'entorn familiar, convivencial i social, tot respectant les formes de vida actuals».

L'article 222-39 del Codi civil de Catalunya diu: «4. El domicili del tutelat és el del tutor. Si hi ha més d'un tutor i tenen domicilis diferents, el domicili de la persona tutelada és el d'aquell amb qui convisqui, llevat que en la constitució de la tutela o per resolució judicial posterior s'hagi establert una altra cosa». I l'article 40 del Codi civil espanyol diu: «Per a l'exercici dels drets i el compliment de les obligacions civils, el domicili de les persones naturals és el seu lloc de residència habitual, i en el seu cas, el que determina la Llei d'enjudiciament civil». Per tant, el domicili de les persones que viuen en un servei d'acolliment residencial és el mateix centre.

Malauradament, moltes institucions i professionals consideren els centres d'acolliment residencial com el seu espai, en el qual les persones amb diversitat funcional són emplaçades a viure. Aquesta mirada s'ha de capgirar: els centres d'acolliment residencial són el domicili i la llar de les persones amb diversitat funcional que hi viuen, en el qual els professionals són emplaçats a exercir la seva tasca laboral i les institucions, el seu servei assistencial.

En la majoria de les ocasions, els professionals no senten que treballen a la casa d'altri, ni les persones amb diversitat funcional que hi viuen no s'ho senten com a casa seva, la qual cosa es manifesta en molts àmbits de la vida quotidiana del centre. Per exemple, en els processos de redacció, aprovació i exigència dels reglaments de règim intern, en la gestió dels afers de la vida quotidiana, en la manera de gestionar els espais i d'estar als llocs, etc.

El canvi de paradigma que proposem no minva en absolut les responsabilitats que cal exigir a les organitzacions i als professionals, però sí que les situa en un marc diferent i, per tant, les transforma radicalment en algunes qüestions.

4. LA PROTECCIÓ DE LA SALUT I LA INTEGRITAT FÍSICA ÉS IMPORTANT, PERÒ TAMBÉ HO ÉS EL RESPECTE A LA LLIBERTAT I LA INTIMITAT DE LES PERSONES I, SOBRETOT, LA SEVA FELICITAT

En el model actual, la protecció de la salut i la integritat física de les persones amb diversitat funcional ocupa una posició central. Aquesta protecció és important, però també ho és, i molt, la protecció de la llibertat i la intimitat. Entre el paternalisme (que en nom de la salut i la integritat ofega la llibertat i intimitat de les persones) i l'abandonament (que en nom de la llibertat i la intimitat eludeix la responsabilitat respecte dels altres), hi ha una riquíssima superfície a explorar i practicar de suport responsable.

Hi ha normes i actituds de centres d'acolliment residencial i de professionals que responen més aviat a una acció d'autoprotecció, de comoditat o fins i tot d'inèrcia («sempre s'ha fet així»), en comptes de respondre al suport de les persones que atenen i al compromís professional que tenen amb aquestes persones. Normes i actituds que prioritzen l'autoprotecció de la institució i els professionals davant de

possibles queixes de familiars o tutors, de possibles mesures judicials o administratives, de possibles notícies als mitjans de comunicació, etc. És urgent desterrar aquestes pràctiques i avançar cap a societats, organitzacions i actituds professionals compromeses amb la felicitat i els drets de les persones que atenen.

Hi ha dos autors el pensament dels quals és aquí especialment pertinent. Immanuel Kant va dir que el paternalisme és el major despotisme imaginable, perquè ningú ens pot obligar a ser feliços a la seva manera; i que cadascú ha de buscar la felicitat de la manera que li sembli millor a ell, sempre que no causi cap perjudici als altres. I Aristòtil diu que el bé suprem que perseguim és la felicitat, perquè de tots els béns és l'únic desitjable sempre per si mateix i mai per a una altra cosa. És autosuficient. Les paraules d'aquests dos pensadors són aquí especialment pertinents perquè, massa sovint, en nom de la defensa dels drets de les persones amb diversitat funcional intel·lectual o del desenvolupament se'ls impedeix o minva la felicitat.

5. ACCEDIR I ROMANDRE A LA PRÒPIA LLAR I ELS ESPAIS TANCATS

Tenir una llar és tenir un lloc en el qual refugiar-te a qualsevol hora i dia. Qui no té una llar, en l'adversitat erra per espais que no li pertanyen.

Cal trencar amb la fórmula que considera inevitable que la dependència és inversament proporcional a la intimitat, que quan més dependència es té, menys intimitat hi ha. Actualment, les persones que viuen en serveis d'acolliment residencial depenen de requeriments que no sempre estan justificats i, si ho estan, és urgent trobar solucions creatives (legislatives, tecnològiques, organitzatives, educatives, etc.) per superar-los.

A casa hom hi entra i en surt quan vol i hi resta quan i com vol, i això no està garantit als serveis d'acolliment residencial per a persones amb diversitat funcional. Les persones que hi viuen no sempre poden entrar i sortir quan volen de casa seva, ni s'hi poden quedar quan i com volen o necessiten. De vegades no tenen clau. Tenir la clau de casa no és només un recurs pràctic; també té un significat

profundament simbòlic: la fa teva i t'atorga un reconeixement. Només en situacions molt i molt excepcionals pot estar justificat que una persona no tingui la clau de casa seva, per exemple en situacions de trastorn cognitiu molt greu. O no pot anar a casa seva a qualsevol hora. O no s'hi pot quedar, per exemple un dissabte a la tarda sense fer res davant la televisió, perquè les altres persones del centre han decidit fer una sortida i cap professional de suport es pot quedar.

Les residències ofereixen atenció continuada les 24 hores, però les llars residència no necessàriament. Actualment, l'atenció en una llar residència s'ha de compaginar amb una activitat diürna, bé sigui de tipus laboral en empreses ordinàries o en centres especials de treball (CET) o bé en centres d'atenció diürna, com ara serveis de teràpia ocupacional (STO) o serveis ocupacionals d'inserció (SOI). Aquestes hores (normalment de 9 del matí a 5 de la tarda) es consideren com a serveis opcionals que les llars residències no estan obligades a assumir i, per tant, no reben recursos econòmics de l'Administració per fer-ho. Això provoca que si les persones que viuen en aquest tipus de centres tenen alguna contingència en aquesta franja horària (es queden sense feina, o fan jornada intensiva, o tenen un canvi de torn, o una malaltia, etc.), no poden anar al centre d'acolliment residencial, és a dir, a casa seva. Aleshores els diferents agents implicats han de negociar una solució i, mentrestant i de vegades, la persona es veu obligada a vagar per espais que no són casa seva. És urgent un canvi normatiu per corregir aquesta situació.⁵

D'altra banda, és absolutament imprescindible reduir al mínim, i sempre justificant-ho davant dels residents, les zones tancades (armaris de medicació, documentació, productes potencialment perillosos, etc.). Cada zona no accessible d'un centre d'acolliment residencial la fa més estranya a aquells que hi viuen i augmenta el poder d'aquells que l'administren.

⁵ El Decret 318/2006, de 25 de juliol, dels serveis d'acolliment residencial per a persones amb discapacitat, estableix diferents intensitats de suport en l'atenció a les necessitats de la persona: suport intermitent, limitat, extens i generalitzat. D'aquesta classificació, juntament amb allò que estableix el Decret 284/1996, de 23 de juliol, de regulació del Sistema Català de Servei, se'n deriva la classificació actual de la Cartera de Serveis, amb diferents tipus de serveis d'acolliment residencial, diferents prestacions i diferents mòduls econòmics de pagament.

6. TRES NIVELLS D'INTIMITAT QUE REQUEREIXEN DIFERENTS ACTITUDS I TRACTAMENTS

La intimitat no es mou en la superfície del tot o res, sinó que té molts nivells, graus i matisos. Hi ha temps, llocs i coses més o menys íntims. També persones amb les quals tenim més o menys relació i confiança i, per tant, que tenen més o menys accés a la nostra intimitat.

En allò que aquí ens ocupa, proposem distingir tres nivells diferents d'intimitat dels llocs: els comuns, els propis i els íntims. Tots aquests llocs necessiten autorització per accedir-hi i circumspècció en fer-ho, però en diferent grau. Vegem-ho amb més detall.

6.1. LLOCS COMUNS

Considerem llocs comuns d'una llar residència els passadissos, les sales d'estar, el menjador, la cuina, etc. Els llocs comuns de les residències solen ser els mateixos que els de les llars residència, menys la cuina, que passa a ser un lloc propi, en aquest cas, dels professionals que hi treballen.

Pel que fa als lavabos compartits, tenen una particularitat: són llocs comuns que, en el moment de ser utilitzats, es converteixen en llocs íntims. El sistema clàssic per assenyalar que un espai comú és, en aquell moment, un lloc íntim, és la balda que tanca la porta. Si no és recomanable la preservació i senyalització amb aquest sistema, cal cercar-ne altres que preservin de forma eficaç la intimitat del lavabo en el moment de ser utilitzat.

És important no confondre la distinció que en aquest document proposem entre *llocs comuns* i *llocs públics*: els llocs comuns no estan oberts a tothom, els públics sí. Els llocs comuns dels centres d'acolliment residencial estan oberts a les persones que hi viuen o hi treballen i restringits a les persones de fora, que hi han de ser convidades. En aquest sentit, cal ser especialment curós amb les visites de persones foranes, que han de comptar, d'una manera o una altra, amb la invitació o el beneplàcit d'aquells que hi viuen. Així mateix, els centres d'acolliment residencial i, per tant, els llocs comuns, pertanyen primerament a les persones que hi viuen i, segonament, a les organitzacions i professionals.

La restricció d'accés i la circumspecció en els llocs comuns és més elevada en les llars residència que en les residències. Per exemple: qualsevol persona forana que entri en els llocs comuns d'una llar residència ho ha de fer convidada per un resident o professional, ha de ser presentada als residents que hi hagi en aquell moment als llocs comuns, s'ha d'explicar la causa de la seva presència a la llar i cercar, d'una manera o una altra, l'acceptació o complicitat de les persones que hi viuen. En canvi, la presència de forans en una residència, sobretot si és una

residència gran, no requereix ser tan estricta en aquestes qüestions, tot i que no s'han d'oblidar i s'han d'adaptar a cada situació concreta.

Pel que fa a les visites de persones interessades en un centre d'acolliment residencial, s'han de fer, fora de casos excepcionals, de manera virtual o planificada. Avui, les noves tecnologies permeten rondar pels espais amb molt realisme i les visites programades possibiliten que les persones que viuen a la residència, si volen, aquell dia i hora no siguin visitades als llocs comuns.

Així mateix, s'han d'evitar les reunions de professionals als llocs comuns. Els centres d'acolliment residencial, com hem dit, són habitatges, no espais laborals. Si excepcionalment cal fer-les, és necessari el consentiment informat dels residents i no interferir en la seva vida quotidiana. Les reunions en un centre d'acolliment residencial només estan plenament justificades quan hi participen els residents.

6.2. LLOCS PROPIS

Considerarem llocs propis d'una llar residència i d'una residència les habitacions i els armaris de la roba.

Per accedir als llocs propis, s'ha de tenir l'autorització de la persona a la qual pertanyen. Aquesta autorització es pot obtenir de diferents formes atenent qui sigui la persona que hi accedeix i per a què. Per exemple, les persones encarregades de la neteja no cal que demanin permís cada vegada que volen entrar a l'habitació per netejar-la, o per posar la roba neta a l'armari. Ara bé, això no vol dir que quan l'usuari sigui a l'habitació, hi han d'accedir amb circumspecció, per exemple picant la porta i demanant permís o anunciant que s'hi entra. L'actitud correcta per a cada situació respon a una qüestió molt senzilla: considerar i sentir que aquests llocs són propis de les persones que hi viuen, no llocs comuns i que, per tant, tothom que hi accedeix és un forà que hi ha de ser convidat o autoritzat d'una manera o una altra.

El dret a la intimitat de vegades està relacionat amb el descans. Quan una persona dorm a la seva habitació, no ha de ser molestada llevat que es tingui la seva autorització per entrar-hi (per exemple per a un canvi postural, per anar al lavabo, perquè és l'hora acordada per llevar-se, etc.) o hi hagi una situació d'urgència.

Alguns centres d'acolliment residencial disposen d'una o més habitacions d'ús temporal per a persones amb diversitat funcional que viuen amb els seus familiars (algunes organitzacions l'anomenen *servei de respir*). Aquesta iniciativa permet que les famílies puguin deixar d'oferir el seu suport assistencial en un moment determinat, per exemple perquè volen prendre's uns dies de vacances, o per un ingrés hospitalari, malaltia, etc. En aquests tipus de servei, l'habitació és també l'espai propi de la persona que hi dorm i el centre d'acolliment residencial és la llar de la persona que hi viu temporalment.

Els llocs propis es poden convertir en íntims en determinades situacions, per exemple quan s'hi està amb la parella. Tal com hem dit abans, el sistema clàssic per assenyalar que un lloc propi és, en aquell moment, un lloc íntim, és la balda que tanca la porta. Una vegada més, si no és recomanable la preservació i senyalització amb aquest sistema, cal cercar-ne d'altres que preservin de manera eficaç la intimitat de les habitacions.

6.3. LLOCS ÍNTIMS

En una residència o en una llar residencial, tothom que sigui capaç de distingir, per poc que sigui, entre allò propi i aliè, ha de tenir llocs íntims, per exemple calaixos, tauleta de nit, caixes, etc., on poder guardar les seves coses i, com a norma general, ningú no hi ha d'accedir sense el seu consentiment explícit per a cada vegada. Els objectes personals com ara bosses, motxilles, llibretes, carteres, etc., també tenen aquesta consideració. Així mateix, la decoració de l'habitació i els

objectes personals que hi ha són coses íntimes que no es poden treure, canviar de lloc, modificar o fins i tot tocar sense autorització explícita.

En algunes situacions, els llocs comuns i propis es converteixen en llocs íntims, per exemple quan una persona es dutxa, o està al lavabo, o se li fa la higiene personal. En tots aquests llocs i moments d'intimitat, els forans només hi poden ser o participar amb l'autorització explícita, i per a cada ocasió, de la persona mateixa. Són espais i moments que requereixen la delicadesa de la intimitat. La rutina o el silenci de la persona atesa no poden justificar mai el menyspreu de la indiferència. Quan una persona és al vàter i el professional deixa la porta oberta per deixadesa, o quan en el moment de la higiene el professional no se centra en la persona i no cuida la situació, es produeix un maltractament.

7. ACCÉS, SUPERVISIÓ, INSPECCIÓ I VIGILÀNCIA D'ESP AIS, ARMARIS O CALAIXOS

Al capítol anterior s'han donat orientacions generals per a l'accés als espais comuns, propis i íntims. Cal, però, que anem més enllà i abordem i donem respostes a les problemàtiques identificades al primer capítol.

7.1. L'ACCÉS DELS FAMILIARS

L'accés dels familiars al centre d'acolliment residencial ha de tenir l'autorització del familiar de referència que hi viu, que s'entendrà que és continuada fins que aquest no disposi el contrari. És important avançar en la línia que els centres d'acolliment residencial disposin d'espais per rebre els familiars o els amics, per tal que no s'hagi de fer als llocs comuns, en els quals s'interromp la privacitat dels altres residents.

L'accés als llocs propis (habitació i armaris) té un caire més restringit que el centre residencial. Com a regla general, els familiars no hi han de tenir accés sense el consentiment explícit de la persona a qui pertany el lloc al qual es vol accedir i per a cada vegada, llevat que aquesta manifesti el contrari. Si l'habitació és compartida, cal l'autorització de les altres persones.

Si la diversitat funcional de la persona no li permet ordenar el seu armari o fer la muda estacional, es farà amb ella, atenent les seves observacions i amb els professionals del centre, llevat que la persona expressi el contrari (per exemple, perquè prefereix que ho faci un familiar seu). Aquesta recomanació persegueix evitar situacions de paternalisme.

La protecció dels llocs íntims, tal com s'ha assenyalat a l'apartat 5.3 d'aquest document, és màxima. Per evitar situacions de paternalisme per part de les famílies, és recomanable que, si la persona ho vol, la còpia de la clau la guardi la direcció del centre, que és qui té la màxima responsabilitat per garantir la inaccessibilitat als espais privats i íntims.

Les úniques excepcions a aquestes recomanacions són aquelles situacions extremes en les quals la persona no té cap capacitat manifesta per diferenciar entre allò privat i públic, allò propi i aliè.

7.2. LES SUPERVISIONS ALS LLOCS PROPIS I ÍNTIMS DEPENEN DE LA COMPETÈNCIA DE LA PERSONA I DEL MOTIU DE LA SUPERVISIÓ

Hem iniciat aquest document preguntant-nos si pot estar justificat que els professionals d'un servei d'acolliment residencial supervisin, per raons higièniques o de convivència, les habitacions, armaris o calaixos. És a dir, i atenent la diferenciació que hem fet dels tres nivells d'intimitat, si pot estar justificat supervisar els llocs propis i íntims.

Per respondre a aquesta qüestió, cal diferenciar tres supòsits:

a) Si la persona és competent per entendre els danys o perjudicis que pot causar allò que es vol supervisar i aquests danys o perjudicis només l'afecten a ella.

Quan els danys o perjudicis només afecten la persona a qui pertany allò que es vol supervisar i aquesta és competent per entendre-ho, la supervisió sense el seu consentiment no està justificada. Les persones amb llibertat reflexiva (amb competència per prendre la decisió) poden disposar d'objectes o matèries en els seus llocs personals que els suposin un dany, perjudici o risc i ningú pot impedir-los-ho. En aquestes situacions, les úniques accions professionals que poden estar justificades són les pròpies d'un suport o acompanyament que respecti la seva decisió.

Els reglaments o normatives del servei d'acolliment residencial no poden justificar una supervisió en aquestes situacions, perquè vulnerarien el dret fonamental a la intimitat i a la llibertat. És important recordar que ens referim a centres d'acolliment residencial que són la llar de les persones que hi viuen, no institucions terapèutiques temporals en l'itinerari de vida de la persona, per exemple un hospital o un centre de desintoxicació. El caràcter sociosanitari d'una institució residencial tampoc ho pot justificar.

b) Si la persona és competent per entendre els danys o perjudicis que pot causar allò que es vol supervisar i aquests danys o perjudicis afecten terceres persones.

Quan els danys o perjudicis que pot causar allò que es vol supervisar afecten terceres persones i la persona és competent per entendre-ho, pot estar èticament justificat accedir-hi sense la seva autorització i retirar, si s'escau, els objectes o matèries, si se segueixen aquestes pautes:

- Llevat de situacions d'urgència justificada, el professional en parlarà amb la persona, li trametrà les raons de la sospita i intentarà fer-li entendre la

necessitat de prescindir d'aquests objectes o matèries.

- Si l'acció anterior no reïx i llevat de situacions d'urgència justificada, li dirà que trametrà les seves sospites a l'equip educatiu o a la direcció del centre, que n'ha d'autoritzar la supervisió.
 - Si es realitza la supervisió de l'armari, calaix, tauleta de nit o capsa sense el consentiment de la persona a qui pertany, se la convidarà, de forma amable i adaptada a la situació, que sigui ella mateixa qui els obri i, si cal, retiri els objectes o matèries, tret que es consideri que això li provoqui més malestar.
 - La persona a la qual se supervisa un espai personal o íntim sense el seu consentiment, ha de poder elegir un defensor, una persona neutral, que li doni suport per tal que, si vol, pugui fer una queixa o denúncia a la Direcció, al Comitè o espai de reflexió ètica de l'entitat, al Servei d'Inspecció del departament competent en matèria de serveis socials, al Ministeri Fiscal o al Síndic de Greuges.
- c) Si la persona no és competent per entendre els danys o perjudicis que pot causar allò que es vol supervisar i aquests danys o perjudicis afecten a ella o terceres persones.**

Quan els danys o perjudicis que pot causar allò que es vol supervisar afecten la persona mateixa o terceres persones, i aquella no és competent per entendre els danys i els perjudicis que se'n poden derivar, pot estar èticament justificat accedir-hi sense la seva autorització i retirar, si s'escau, els objectes o matèries, si se segueixen aquestes pautes:

- El professional en parlarà amb la persona, li trametrà les raons de la sospita i intentarà fer-li entendre la necessitat de prescindir d'aquests objectes o matèries.

- Si l'acció anterior no reïx, li dirà que trametrà les seves sospites al seu professional de referència o de confiança, a l'equip educatiu o a la direcció del centre.
- Si es decideix accedir a l'armari, calaix, capsa o altre espai privat o íntim sense el consentiment de la persona a qui pertany, es farà amb ella llevat que es consideri que això li provoqui més malestar, després d'haver-li explicat novament els motius.

Aquestes accions es faran sempre amb cura i delicadesa i s'adaptaran raonablement a la magnitud del perill i a la competència de la persona, la qual cosa és una competència exigible als professionals. Tanmateix i llevat de situacions extremes de persones amb trastorns molt greus que els impedeixen qualsevol comprensió, l'abordatge d'aquestes qüestions esdevé una ocasió inestimable per exercir la tasca educativa de fomentar la dignitat de la persona i la identificació i valoració d'allò privat i íntim.

7.3. ORDRE I DESORDRE ALS ESPAIS. ANIMALS DE COMPANYIA

El desordre dels espais s'ha de regir amb els mateixos criteris exposats a l'apartat anterior. Les persones amb diversitat funcional no són criatures a les quals, durant un temps limitat, establim paràmetres de vida i ordre que considerem correctes. La majoria d'edat, que també assoleixen les persones amb diversitat funcional intel·lectual, suposa, entre altres coses, la possibilitat de poder viure d'acord amb els propis paràmetres de vida i ordre.

Les orientacions respecte de beure alcohol i tenir animals de companyia, també s'han de regir per allò que s'ha exposat a l'apartat anterior. Massa sovint els centres d'acolliment residencial apel·len a «la normativa» per justificar prohibicions que

vulneren l'exercici de drets fonamentals. Les normatives han de resoldre, de manera raonada i proporcionada, els possibles conflictes entre drets fonamentals.

7.4. LES INSPECCIONS DEL SERVEI D'INSPECCIÓ DEL DEPARTAMENT DE TREBALL, AFERS SOCIALS I FAMÍLIES

a) La normativa

La finalitat del Servei d'Inspecció del departament competent en matèria de serveis socials és garantir els drets de les persones usuàries dels serveis socials d'acord amb allò que assenyala l'article 9.2 de la Constitució Espanyola, que diu: «Correspon als poders públics de promoure les condicions per tal que la llibertat i la igualtat de l'individu i dels grups en els quals s'integra siguin reals i efectives; remoure els obstacles que n'impedeixin o en dificultin la plenitud i facilitar la participació de tots els ciutadans en la vida política, econòmica, cultural i social». Per realitzar la seva tasca, el Servei d'Inspecció es regeix d'acord amb la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials, i la Llei 16/1996, de 27 de novembre, reguladora de les actuacions inspectores i de control en matèria de serveis socials.

L'article 7.3 de la Llei 16/1996 diu: «Amb la finalitat de garantir els drets dels usuaris, el personal inspector està facultat per accedir lliurement en qualsevol moment, després d'identificar-se, i sense prèvia notificació, a tots els serveis i els establiments subjectes a les prescripcions d'aquesta Llei i també per efectuar tota mena de comprovacions materials, de qualitat i comptables. El personal inspector també pot accedir a tots els llocs dels serveis o els establiments, entrevistar-se particularment amb els usuaris o llurs representants legals i fer les actuacions que calguin per complir les funcions assignades. Si hom considera necessària la inspecció del domicili social de l'entitat, s'ha de requerir, en cas de manca de consentiment del titular corresponent, l'autorització judicial prèvia».

Una interpretació literal d'aquest article pot portar a considerar que el personal inspector pot accedir lliurement, en qualsevol moment i sense prèvia notificació, a qualsevol lloc d'un centre d'acolliment residencial, per exemple les habitacions, armaris o calaixos o fins i tot lavabos i dutxes quan estan ocupats, la qual cosa és clarament desproporcionada i contrària a normes jurídiques superiors i al bon criteri moral. En aquest sentit, fem una crida al poder executiu i el legislatiu per tal que modifiquin aquest article i no permetin interpretacions d'aquesta mena. Mentre això no passa, apel·lem a la jerarquia jurídica i al bon criteri ètic i professional del Servei d'Inspecció de la Generalitat de Catalunya per tal que supediti i harmonitzi aquest article amb les normes jurídiques de rang superior que han estat esmentades anteriorment.

L'article 8.2 d'aquesta mateixa Llei 16/1996 diu que «La inspecció s'ha d'efectuar en presència del titular o del responsable del servei inspeccionat en el moment de la inspecció, de la qual ha de constar en l'acta la identitat. Igualment, s'ha de fer constar en l'acta la seva conformitat o disconformitat respecte al contingut d'aquesta, i també les al·legacions que consideri oportunes. De l'acta estesa, se li n'ha de lliurar una còpia». Aquest article de la Llei reflecteix, al nostre entendre, allò que assenyalen al capítol 3 d'aquest document: no concep els centres d'acolliment residencials com el domicili i la llar de les persones que hi viuen. La Llei 16/1996 en cap moment considera que sigui necessària l'autorització i la presència de la persona resident en la inspecció dels llocs que li són propis. És un model inspirat en la inspecció d'instal·lacions hoteleres. No se'ns escapa que hi ha una diferència significativa entre les llars particulars i els centres d'acolliment residencial i els hotels o pensions: els primers no requereixen inspeccions per garantir els drets de les persones que hi viuen i els segons sí. Ara bé, això no significa que no es pugui construir un model d'inspecció propi dels serveis d'acolliment residencial per a persones amb diversitat funcional, diferenciat del dels hotels i pensions.

b) Les inspeccions

El Servei d'Inspecció del departament competent en matèria de serveis socials té la finalitat de garantir els drets de les persones usuàries. Per tant, les seves visites als centres d'acolliment residencial han de ser un model a seguir pel que fa a procediments i actituds respectuosos i sensibles al dret a la intimitat, que és el que aquí ens ocupa.

L'atenció centrada en la persona també afecta el Servei d'Inspecció, que ha de tenir en compte les persones a les quals defensa, considerar-les agents actius en la inspecció i valoració del servei que reben i demanar-los el beneplàcit en les inspeccions dels llocs comuns i l'autorització en els llocs propis.

El Servei d'Inspecció del departament competent en matèria de serveis socials ha de visitar les instal·lacions, però també i fonamentalment ha d'escoltar les persones que hi viuen i hi treballen. El paternalisme també es pot manifestar en un servei d'inspecció que vetlli pels drets de la persona sense comptar amb ella. Una vegada més, és escaient recordar aquí el lema «Res sobre nosaltres sense nosaltres». La inspecció, com a observació minuciosa d'espais, llocs, documentació i sobretot dinàmiques i tracte, no pot prescindir del testimoni de persones ateses i professionals. Així mateix, ha de ser molt escrupolosa amb el dret fonamental a la intimitat i s'ha d'ajustar a cada situació, moment i característiques d'allò que s'observa.

Atenent tot allò que s'ha dit fins aquí, considerem que s'haurien de seguir aquests procediments:

- **Llocs comuns.** Les inspeccions dels llocs comuns s'haurien de guiar pel que assenyala l'apartat 6.1 d'aquest document.
- **Llocs propis.** El personal inspector no hauria d'entrar a cap habitació ni obrir cap armari sense l'autorització específica, i per a cada ocasió, de la persona o persones a les quals pertanyen els llocs a inspeccionar i es farà sempre amb la seva presència, tret que aquesta manifesti el contrari.

Cal explicar de manera entenedora i adaptada a la situació de la persona la finalitat de la comprovació. L'única excepció són aquelles situacions extremes en les quals la persona no té cap capacitat manifesta per diferenciar entre allò privat i públic, propi i aliè, per donar aquesta autorització i per entendre la presència del Servei d'Inspecció, i fins i tot en aquestes situacions es farà amb circumspecció (vegeu l'apartat 6.2 d'aquest document).

- **Llocs íntims.** Aquest tipus d'espais, objectes o moments no requereixen cap mena d'inspecció directa. Pel que fa als espais d'higiene personal, es poden inspeccionar de manera indirecta, per exemple comunicant-ho a la persona o persones que reben el servei (vegeu l'apartat 6.3 d'aquest document).

7.5. SOBRE LES CÀMERES DE VIGILÀNCIA

En alguns centres socio-sanitaris s'instal·len càmeres de vigilància en espais comuns per augmentar la seguretat i la comoditat dels residents i per reduir despeses. No podem desmerèixer les possibilitats que les noves tecnologies ens ofereixen per millorar la vida de les persones i reduir les despeses econòmiques. Ni tampoc ens podem atrinxer en actituds conservadores perquè sí. Ara bé: hi ha coses que paga la pena conservar, per exemple el fet de saber-se a casa, lliure de la mirada d'altri. En aquest sentit, ens sembla que no es justifica la instal·lació de càmeres de vigilància en els llocs interiors d'una residència que és la llar de les persones que hi viuen i que fer-ho requereix una motivació molt ben fonamentada.

8. LA TECNOLOGIA I EL DISSENY AL SERVEI DE L'ACCESSIBILITAT

Mai s'insistirà prou en la necessitat de la innovació i el desenvolupament permanent de l'accessibilitat. La discapacitat, tal com assenyalen la Classificació Internacional del Funcionament, de la Discapacitat i de la Salut (CIF) (OMS, 2001) i la Convenció sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat (2006), resulta de la interacció entre la deficiència de la persona i les barreres provocades per actituds i entorns que impedeixen una vida en igualtat de condicions amb els altres.

Fins aquí, aquest document ha insistit en la cultura, el caràcter i les actituds de les organitzacions, professionals i familiars respecte a les persones amb diversitat funcional. Però en una etapa de la història humana caracteritzada per un enorme desenvolupament de la ciència, la tecnologia i el disseny, fora un gran error no fer esment a la posició de les organitzacions, professionals i familiars respecte a la ciència, la tècnica i el disseny que poden reduir o evitar les barreres provocades pels entorns.

El disseny arquitectònic d'un edifici, armari o calaix i la domòtica i la robòtica en general, poden provocar i provoquen revolucions en el respecte i la promoció de la intimitat de les persones amb diversitat funcional. En algunes ocasions fan falta inversions econòmiques importants (per exemple, substituir les habitacions compartides per habitacions individuals i preparades per viure amb parella), però en altres depèn principalment d'una actitud creativa i innovadora per part dels responsables dels centres (per exemple els panys electrònics a distància o armaris i calaixos adaptats).

9. PERSONES QUE HAN COL·LABORAT EN LA REDACCIÓ D'AQUEST DOCUMENT

Canimas Brugué, Joan	Redacció i coordinació del document.
Acal Olivencia, Rocío	Residència Pere Mitjans i Roca. Facilitadora de suports.
Artal Sánchez, Teresa	Residència San Ignacio de Loyola. Directora.
Cabiscol Pujol, Pepita	Consorti de Serveis Socials de Barcelona.
Cañete Villa, Gabriel	Fundació El Maresme. Coordinador del Servei d'Habitatge.
Creus i Maristany, Albert	Educador de la Llar residència Les Sureres. Fundació El Maresme.
Clos Muñoz, Clara	Espai de Reflexió Ètica de la Fundació Pere Mitjans. Directora tècnica d'habitatges.
Español Clotet, Núria	Espai de Reflexió Ètica de la Fundació Pere Mitjans. Cap de personal de Recursos Humans.
Esqué Escoté, Gemma	Llar residència Valldaura. Directora.
Ferrer Lorenzo, Antonio	Som - Fundació. Advocat.
Gener Llompart, Eulàlia	Espai de Reflexió Ètica de la Fundació Pere Mitjans. Facilitadora de suports.
González Barrufet, Jordi	Residència Esclat-Marina. Director.

Haro Artigas, Marta	Residència Pere Mitjans i Roca. Facilitadora de suports.
Möller Soler, Ana	Residència Pere Mitjans i Roca. Facilitadora de suports.
Mora Martínez, Elisabeth	Llar Emili Benedetti. Resident.
Pagès Fàbregues, Sergi	Residència Vigatans. Resident.
Pérez Rovira, Imma	Consorci de Serveis Socials de Barcelona.
Pérez Utrriaga, Alicia	Residència Vigatans. Directora.
Platas Gill, Mònica	Responsable de Drets i Suport a la Capacitat Jurídica - Dincat - Plena Inclusió Catalunya
Rabanal Marquez, Daniel	Residència Vigatans. Resident.
Reyes Martín, Juliana	Residència Montserrat Betriu. Directora en funcions.
Rodríguez Fernández, Albert	Som - Fundació. Advocat.
Sánchez Fornals, Montse	Espai de Reflexió Ètica de la Fundació Pere Mitjans. Treballadora social.
Serra Diaz, Mercè	Llar Emili Benedetti. Resident.
Silva Hortet, Erik	Espai de Reflexió Ètica de la Fundació Pere Mitjans. Facilitador de suports.
Tresserras Basela, Josep	Som - Fundació. Director.
Yesares Dominguez, Lúdia	Espai de Reflexió Ètica de la Fundació Pere Mitjans. Directora tècnica del Centre La Marina.
Alcázar, Raúl	Sant Pere Claver - Fundació Serveis Socials. Director