

# Nota sobre acompañamiento social y autonomía personal

Fernando Fantova  
*Consultor social*  
[www.fantova.net](http://www.fantova.net)

Publicado originalmente como Fantova, Fernando (2009): "Nota sobre acompañamiento social y autonomía personal" en Casado, Demetrio (coordinación). Gestión de caso (y métodos afines) en servicios sanitarios y sociales (páginas 167-175). Madrid; Editorial Hacer. ISBN 978-84-96913-23-3 (Revista Políticas Sociales en Europa, 25-26, mayo).

## Presentación

En el contexto de desarrollo y aplicación de la Ley 39/2006 de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia, así como de varias leyes autonómicas de servicios sociales, parece oportuno realizar a través de esta nota una breve aportación en referencia a la intervención en relación con las discapacidades y, en todo caso, a la promoción de la autonomía personal de la que habla la referida ley y al papel que puede tener en ella el denominado *acompañamiento social*, uno de esos modos de acción próximos a la gestión de caso que nos interesan en esta publicación. En la preparación de esta nota, como en otras actividades similares o relacionadas, disfruté una vez más del acompañamiento de Demetrio Casado.

## El acompañamiento social

Mi impresión personal es que tanto en servicios sociales como en otras ramas de la acción pro bienestar (como los servicios de empleo, por ejemplo) venimos hablando, cada vez más, de acompañamiento social (García Roca, 1995; Funes y otras, 2001; Comunidad de Madrid, 2002; Pérez Eransus, 2004; Planella, 2006). Caber señalar que el acompañamiento social aparece mencionado repetidamente en la cartera navarra de servicios sociales y se recoge como prestación propia del sistema público de servicios sociales en la nueva ley vasca de servicios sociales (ver referencias al final de la nota).

En algunos trabajos y encuentros que en los que he tenido ocasión de participar últimamente (reflejados en la web mencionada arriba) hemos compartido algunas reflexiones acerca del acompañamiento social y hemos visto que se utiliza dicho concepto para referirse a:

- Un enfoque o estilo de intervención, aplicable a muy diferentes actividades o servicios.
- Un ingrediente, dimensión o componente presente en diversas actividades o servicios.
- Una determinada actividad o servicio que se ofrece como tal y con esa denominación a unas determinadas usuarias y usuarios.

Sea como fuere, cabría identificar un cierto aire de familia o elementos comunes entre las diferentes experiencias que, de una u otra manera, se construyen bajo la denominación o en torno al concepto de acompañamiento en el ámbito de la intervención y políticas sociales:

- Relación, construcción de confianza.
- Personalización de la intervención.
- Animación, activación, dinamización...
- Orientación, referencia.
- Proximidad.
- Proactividad, prevención.
- Continuidad, estabilidad.
- Seguimiento de la evolución de la persona.
- Integración, intermediación, construcción de vínculos, facilitación de acceso, inclusión...

Por otra parte diría que este tipo de experiencias se encuadran en unos determinados planteamientos metodológicos de referencia en el mundo de la acción pro bienestar, que podrían resumirse así:

- Enfoque comunitario, según el cual la intervención, en clave de proximidad, se debe apoyar en las redes familiares y comunitarias y darles soporte, reconociéndose y promoviendo en la mayor medida posible la compatibilidad y sinergia entre la atención formal desde los servicios profesionales y la informal de carácter familiar y comunitario. Supone preferencia por la permanencia de la persona en su entorno comunitario original o elegido y, consiguientemente, por los servicios de proximidad.
- Personalización y humanización, es decir, búsqueda flexible de la mayor adecuación o adaptación de la atención a las necesidades, demandas y expectativas de cada uno de los individuos que la recibe. Como herramienta privilegiada para la aplicación de este principio hemos de mencionar la planificación centrada en la persona, que supone la participación y decisión de todos los agentes relacionados con el proceso de intervención y, singularmente, de la propia persona destinataria.
- Sinergia y, por tanto, búsqueda del mayor ajuste, la mayor fluidez y el efecto multiplicador entre las diferentes prestaciones y servicios que recibe la persona, de modo que la intervención con la persona sea lo más amigable y lo menos disruptiva posible y el abordaje sea tan integral, coordinado, colaborativo y transversal como sea necesario (cuando proceda, con la herramienta de la gestión de caso).
- Continuidad de la atención, de modo que en las cadenas de atención no haya momentos o períodos en los que la persona quede desatendida o atendida inadecuadamente. Que se posibilite razonablemente la construcción de relaciones evitando la excesiva profusión o rotación de profesionales al servicio de las personas usuarias.

Desde mi punto de vista, el acompañamiento y, en general, los referidos enfoques y planteamientos para la intervención y las políticas sociales encontrarían sentido en un proceso, no exento de contradicciones y retrocesos, de *giro relacional* en la intervención social y, específicamente, en los servicios sociales, en los que éstos se pudieran estar orientando, al menos en cierta medida, a necesidades sociales relacionadas con la

autonomía personal y la integración relacional, potenciando su valor añadido específico como servicios personales y reubicando los aportes materiales (como el alojamiento) o las prestaciones económicas como auxiliares y complementarias de la relación de ayuda, que debiera ser central.

En ese marco podríamos hablar de acompañamiento social para referirnos a una relación de ayuda y seguimiento de cierta estabilidad y continuidad que no estaría centrada en el cuidado físico o asistencia personal y para la que, por otra parte, no sería exigible una formación universitaria (como puede ser la de la educación social). Desde mi punto de vista el acompañamiento social desencadena aprendizajes (es decir, tiene una dimensión educativa) pero ese no sería su objetivo o dimensión principal, que más bien tendría que ver con la ayuda y referencia para la toma de decisiones, el desenvolvimiento personal, el acceso a recursos y la construcción de vínculos.

Entiendo que hablar de acompañamiento social nos sirve para denominar y visibilizar una serie de actividades (o a una dimensión o ingrediente de muchas actividades) muy propias y típicas de los servicios sociales y también útiles en otras ramas de la acción pro bienestar como las relacionadas con el empleo, la vivienda, la sanidad, la garantía de ingresos... Hablar de acompañamiento social, por otra parte, tiene la ventaja de que no nos remite a ninguna profesión, disciplina o cualificación en particular. Nos sirve para referirnos a determinadas interacciones que mantiene un trabajador social en entrevistas de seguimiento posteriores a su diagnóstico y prescripción. Nos sirve para referirnos, al menos en alguna medida, a la labor que realiza una monitora en un programa de vivienda con apoyo. Nos puede servir para referirnos a lo que hace un educador de calle en un programa de desarrollo comunitario... O para algunas labores de una psicóloga en un servicio de apoyo a familias... Y así sucesivamente...

## **La autonomía personal y su promoción**

En el actual debate en relación con la intervención y políticas sociales en España no cabe, seguramente, hablar de autonomía personal sin referirse a la ya mencionada Ley 39/2006 de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia. Su artículo 2 hace referencia a la autonomía en dos sentidos. Uno, más conectado con la etimología del término (darse normas), tiene que ver con “la capacidad de controlar, afrontar y tomar, por propia iniciativa, decisiones personales acerca de cómo vivir de acuerdo con las normas y preferencias propias”. Otro, de creciente utilización, se refiere a la capacidad de desarrollar las actividades de la vida diaria. El artículo hace referencia a las actividades básicas de la vida diaria (cuidado personal, actividades domésticas básicas, movilidad esencial, reconocer personas y objetos, orientarse, ejecutar órdenes o tareas sencillas...), pero cabría referirse también a otras actividades de la vida diaria denominadas instrumentales (cuidar a familiares, hacer compras...) o avanzadas (estudiar, trabajar, vida cívica...). En el primer sentido la autonomía personal tendría más que ver con la toma de decisiones y en el segundo con la posibilidad mecánica u operativa de ejecución de dichas decisiones. Podríamos referirnos a ambos sentidos hablando, respectivamente, de autonomía moral y autonomía funcional.

A partir de dicha definición, la promoción de la autonomía personal no puede ser entendida sino como un principio u objetivo que permea o interesa a toda la acción pro bienestar (incluyendo educación, sanidad, servicios sociales...) y desde luego, la

atención a las personas en situación de dependencia desde cualquiera de los ámbitos que acabamos de mencionar o desde otros. No cabe por tanto, a mi entender, interpretar el título y contenido de la ley como si la promoción de la autonomía personal y la atención a las personas en situación de dependencia fueran dos actuaciones tales que lo que cabe hacer con las personas en situación de dependencia es *atenderlas* y lo que procede con el resto de personas (o con el resto de personas con discapacidad, podría pensarse) es la *promoción de su autonomía personal*. Hay que decir, por cierto, que en el marco de la Ley 39/2006 se torna problemática esta interpretación desde el momento en que el artículo 5 limita su ámbito subjetivo a las personas ya afectadas por la situación de dependencia.

Dentro del catálogo que la Ley 39/2006 presenta en su artículo 15 aparecen “los servicios de prevención de las situaciones de dependencia y los de promoción de la autonomía personal”. Por lo que acabo de decir, entiendo que el hablar de servicios de promoción de la autonomía personal no debe hacernos olvidar que todos los demás servicios sociales, educativos, sanitarios... (empezando por los que menciona el catálogo de la ley: teleasistencia, ayuda a domicilio, servicios diurnos, asistencia personal...) también deben promover la autonomía personal. Del mismo modo que la existencia del *comercio justo* o la *banca ética* no pone en cuestión la justicia o moralidad de aquellos comercios o bancos que no utilizan tales denominaciones.

El Real Decreto 727/2007, sobre criterios para determinar las intensidades de protección de los servicios y la cuantía de las prestaciones económicas de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, señala que “son servicios de promoción para la autonomía personal los de asesoramiento, orientación, asistencia y formación en tecnologías de apoyo y adaptaciones que contribuyan a facilitar la realización de las actividades de la vida diaria, los de habilitación, los de terapia ocupacional así como cualesquiera otros programas de intervención que se establezcan con la misma finalidad”.

Todo lo que suponga promoción de la autonomía personal es, por definición, una forma de prevención de las situaciones de dependencia funcional, entendida la prevención como la actuación que permite que no aparezcan las situaciones de dependencia o que, existiendo, no se prolonguen y agraven. Por presentar mayor riesgo relativo de llegar a estar en situación de dependencia funcional, parece fuera de duda que las personas con discapacidad que no estén en situación de dependencia serían un importante colectivo diana de la labor de promoción de la autonomía personal y, en general, de prevención de la dependencia, aunque, desde luego, no el único.

Sea como fuere, la mención de los servicios de promoción de la autonomía personal en la ley sobre autonomía y dependencia se configura como una oportunidad y como una exigencia de diseñar y desarrollar tales servicios y así lo ha entendido, por ejemplo, el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad, que ha elaborado una *propuesta de modelo* para dicho servicio (CERMI, 2008).

Por otro lado, en diversas comunidades autónomas se están aprobando nuevas leyes de servicios sociales que incluyen o prevén la elaboración de catálogos o carteras de prestaciones y servicios, que, lógicamente, deben incluir, entre otros, los servicios y prestaciones, propias del ámbito de los servicios sociales, que recoge la Ley 39/2006 de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de

Dependencia. Excedería las pretensiones y alcance de esta nota hacer referencia a dichas leyes, a los decretos de cartera ya aprobados o a otros textos normativos recientes o que están en preparación.

En todo caso, la lógica diría que si en un catálogo o cartera de servicios aparece uno denominado “servicio de promoción de la autonomía personal” debe tratarse de un servicio diferente de los otros que aparecen en dicho catálogo. Diferente, por tanto, de los servicios de atención diurna (entendidos como los que ocupan y estructuran la jornada de la persona tal como lo hace el trabajo o el estudio en los estilos de vida más habituales en nuestra sociedad) o residenciales, diferente también del servicio de ayuda a domicilio o del servicio de asistencia personal, y así sucesivamente. Ello parecería, a mi juicio, configurar el servicio de promoción de la autonomía personal como un servicio, en principio, de carácter ambulatorio, es decir, un servicio que no sería utilizado por las personas usuarias en un régimen de tipo diurno, nocturno o residencial, sino de una forma más esporádica o ligera (con o sin regularidad, con o sin cita previa). Por otra parte, a diferencia del servicio de teleasistencia habría que entender que en el servicio de promoción de la autonomía personal se daría una relación presencial entre las personas profesionales y las usuarias. A diferencia de los servicios domiciliarios, parecería lógico que el servicio de promoción de la autonomía personal dispusiera de una (o más de una) sede física o lugar de referencia a la que las personas usuarias pudieran acudir, si bien también parece lógico, por la naturaleza del servicio, que la interacción entre personas profesionales y usuarias pudiera darse frecuentemente fuera de dicho equipamiento o equipamientos, en el entorno comunitario, por decirlo así.

A la hora de pensar en el contenido de este servicio, cabe entender que podría brindar muy diferentes tipos de prestaciones o apoyos. Sin embargo hay apoyos, muy típicos de los servicios sociales, que parecen más propios de otros servicios o más centrales en otros servicios. Así, por ejemplo, el cuidado personal (entendido como relación de ayuda cuya dimensión central es la suplencia o complementación física o mecánica para la realización de las actividades de la vida diaria) parece un apoyo muy propio o central en servicios como el de asistencia personal o, por poner otro ejemplo, en buena parte de los domiciliarios o residenciales. Por el contrario, pienso que un tipo de apoyo muy indicado para entenderlo como característico o central en el servicio de promoción de la autonomía personal podría ser, justamente, el del acompañamiento social.

## **Promoción de la autonomía personal y acompañamiento social**

A mi entender, el acompañamiento social, tal como he intentado perfilarlo en la primera parte de esta nota, es un tipo de prestación, actividad, componente o apoyo muy indicado para los servicios de promoción de la autonomía personal a los que me acabo de referir y, en general, para la labor de promoción de la autonomía personal. Al respecto cabe decir que la propuesta del CERMI para la configuración de los servicios de promoción de la autonomía personal, que antes he mencionado, dedica uno de sus apartados a la figura de la *mentora* o *mentor de autonomía personal*.

En cualquier caso, el acompañamiento social me parece una estrategia adecuada para la promoción de la autonomía personal, la integración social y, en definitiva, el bienestar de muchas personas en muy diversos contextos. Desde aquellas con muy limitada

autonomía funcional y mermada capacidad de decisión que necesitan intensos cuidados personales para la mayoría de las actividades de la vida diaria hasta aquellas otras proyectadas a itinerarios de integración laboral y autonomía económica... Tanto en servicios que específicamente adopten la denominación de servicios de promoción de la autonomía personal como en muchos otros servicios sociales, de empleo, sanitarios, educativos...

La promoción de la autonomía personal, en sus diversas vertientes, es, a mi entender, una cuestión de derechos humanos, de dignidad humana. Los servicios de bienestar y, en general, las intervenciones profesionales o las políticas públicas deben respetar y potenciar en todo momento nuestra capacidad libre de actuación, decisión, funcionamiento y relación, con independencia de que unas u otras entre nuestras aptitudes o competencias puedan ser mayores o menores en cada momento. Y con independencia de que podamos contar con mayores o menores apoyos o anclajes informales de carácter familiar y comunitario o disfrutar de una u otra situación económica.

La idea de incluir y subrayar el acompañamiento social como uno de los apoyos o ingredientes, en ocasiones central o fundamental, con el que nos conviene contar en los servicios que debemos poder recibir en nuestros itinerarios vitales tiene mucho que ver con esta visión de la intervención y las políticas sociales. Una visión y una versión tan personalizada como relacional, tan protectora como activadora, tan profesional como humanizadora, tan flexible como sostenible.

Sea como fuere, el tiempo y nuestro trabajo dirán en qué medida y en qué sentido unas u otras propuestas conceptuales y técnicas van calando y decantándose en nuestro entorno para mencionar y potenciar eso que en esta nota hemos dado en llamar acompañamiento social, entendiéndolo como herramienta útil para la promoción de la autonomía personal y para otros ejes y fines de la acción pro bienestar.

## Referencias

- CANTABRIA, *Ley de Cantabria, 2/2007, de Derechos y Servicios Sociales*.
- CASADO, D. y FANTOVA, F. (coords.), *Perfeccionamiento de los servicios sociales en España. Informe con ocasión de la Ley sobre autonomía y dependencia*, Madrid, Cáritas Española/Fundación FOESSA, 2007.
- CASADO, D. (dir.), *Coordinación (gruesa y fina) en y entre los servicios sanitarios y sociales*, Barcelona, Hacer, 2008.
- CATALUÑA, *Llei 12/2007, de serveis socials*.
- CATALUÑA. *Decret 151/2008, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials 2008-2009*.
- CERMI (Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad), *Propuesta de modelo de servicio de promoción de la autonomía personal*, Madrid, 2008.
- COMUNIDAD DE MADRID, *Plan contra la Exclusión Social de la Comunidad de Madrid 2002-2006*.
- ESPAÑA, *Ley 39/2006 de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia*.
- ESPAÑA, *Real Decreto 727/2007, sobre criterios para determinar las intensidades de protección de los servicios y la cuantía de las prestaciones económicas de la Ley*

- 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.
- FANTOVA, F., *Sistemas públicos de servicios sociales. Nuevos derechos, nuevas respuestas*, Bilbao, Universidad de Deusto, 2008.
- FUNES, J. y otras, *Laguntzea eta gizarteratze prozesuak*, 2001 (mimeo).
- GALICIA, *Lei 13/2008, de servizos sociais de Galicia*.
- GARCÍA ROCA, J., *Contra la exclusión. Responsabilidad pública e iniciativa social*, Maliaño, Sal Terrae, 1995.
- NAVARRA, *Decreto Foral 69/2008, por el que se aprueba la Cartera de Servicios Sociales de Ámbito General*.
- PAÍS VASCO, *Ley 12/2008, de Servicios Sociales*.
- PÉREZ ERANSUS, B., “El acompañamiento social como herramienta de lucha contra la exclusión”, *Documentación Social*, núm. 135, octubre-diciembre 2004, pp. 89-107.
- PLANELLA, J., *Subjetividad, disidencia y discapacidad. Prácticas de acompañamiento social*, Madrid, Fundación ONCE, 2006.
- SIPOSO (Seminario de Intervención y Políticas Sociales), *Anotaciones a la LAAD. Ley 39/2006 de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia con anotaciones del Seminario de Intervención y Políticas Sociales (SIPOSO)*, Madrid, 2008.