

INFORME SOBRE LA SITUACIÓN DE
LAS RESIDENCIAS PARA PERSONAS
MAYORES EN ARAGÓN

Septiembre, 2007

ÍNDICE

- 1. INTRODUCCIÓN**
- 2. DATOS ESTADÍSTICOS DE LA ADMINISTRACIÓN**
- 3. VISITAS REALIZADAS POR LA INSTITUCIÓN A CENTROS DE ATENCIÓN AL MAYOR**
- 4. RESOLUCIONES DEL JUSTICIA SOBRE LA SITUACIÓN DE LAS RESIDENCIAS Y CENTROS DE DÍA EN ARAGÓN**
- 5. CONCLUSIONES Y PROPUESTAS**
 - 5.1. LA ATENCIÓN RESIDENCIAL**
 - 5.2. DATOS ESTADÍSTICOS**
 - 5.3. QUEJAS CIUDADANAS Y EXPEDIENTES DE OFICIO**
 - 5.4. VISITAS A LOS CENTROS**
 - 5.5. ACCESO Y TRASLADOS**
 - 5.6. DOCUMENTOS CONTRACTUALES**
 - 5.7. APORTACIONES ECONÓMICAS**
 - 5.8. CONDICIONES DE HABITABILIDAD**
 - 5.9. PERSONAL DE ATENCIÓN**
 - 5.10. INTERVENCIÓN ADMINISTRATIVA**
 - 5.11. FUNCIONAMIENTO**
 - 5.12. LOS USUARIOS**

1. INTRODUCCIÓN

La permanencia de las personas de edad en su propia casa, aun con las ayudas precisas, se torna en ocasiones extremadamente complicado por diversas circunstancias, fundamentalmente, el estado de salud físico y psíquico o la imposibilidad familiar de atención continua. Es entonces cuando el recurso más apropiado se ha de orientar hacia la atención residencial donde el anciano pueda recibir los cuidados adecuados.

El envejecimiento de la población y los cambios de rol en la familia han producido un notable incremento de los ingresos en las residencias geriátricas y la consiguiente proliferación de estos establecimientos tanto en el sector público como en el privado. Así, según datos recopilados de diversos medios de comunicación, en 2050 habrá en España 16.394.839 personas mayores de 65 años, un 30,1% de la población. La ONU ha señalado que, después de Japón e Italia, España será el país más envejecido del mundo. Y respecto al sobre-envejecimiento, la última encuesta del IMSERSO indica que en 2006 había ya dos millones de octogenarios, representando la cuarta parte del total de españoles mayores de 65 años (un 66% más desde 1991). La esperanza de vida se ha situado en 79,7 años de media (83 las mujeres y 76 los hombres). No obstante, se aprecia un cierto sosiego en el ritmo de crecimiento de este colectivo, derivado fundamentalmente del fenómeno de la inmigración que está conllevando la llegada a nuestro país de mayor número de jóvenes y un aumento del índice de natalidad.

En nuestra Comunidad Autónoma, constituyéndose la población aragonesa de 1.269.067 habitantes, el 20% de ellos es mayor de 65 años (uno de cada cinco) y la tendencia sigue en alza. Nuestra tasa de envejecimiento es del 21%, frente al 17% que constituye la media española.

En materia de plazas en centros de atención a personas mayores, en la última década se ha duplicado su número en nuestra Comunidad Autónoma y, en el caso de los centros privados, la cifra ha experimentado un crecimiento del 64% en tres años. En Zaragoza, casi el 4% de las personas mayores se encuentran ingresadas en una residencia.

Según se indica en el estudio de la Fundación Agustín Serrate <<Envejecimiento de la población: cobertura de plazas de residencia y listas de espera en Aragón y sus comarcas>>, “...La cobertura en Aragón es del 4,51% (un total de 11.752 plazas...). La provincia de Huesca tiene una cobertura del 4,84%, del 4,54% la de Teruel y del 4,40% la de Zaragoza. Cobertura no mercantil: Las plazas de residencias públicas y sociales alcanzan al 3,06% de las personas de 65 y más años... Cobertura mercantil: Las residencias mercantiles se han localizado, en cierta medida, en áreas donde la cobertura pública y social era más insuficiente. Las plazas mercantiles representan el

32% del total de plazas residenciales en Aragón, si bien en la provincia de Zaragoza las plazas mercantiles representan un 41,4% del total. Por otra parte, la presencia de plazas mercantiles en municipios pequeños de la provincia de Teruel es inexistente “.

Desde el año 1998, el Justicia de Aragón, especialmente atento a la situación de los colectivos más vulnerables, ha venido desarrollando continuas y diversas actividades en relación con las personas mayores. Junto a la tramitación de las quejas ciudadanas que se formulan en la Institución, las actuaciones de oficio son nota característica en este área, destacando así las visitas personales a los centros de atención al mayor de nuestra Comunidad Autónoma, la emisión de un Informe Especial sobre la calidad de vida de las personas de edad, con especial referencia a la problemática del maltrato, así como la formulación de Sugerencias y Recomendaciones.

El documento que ahora presentamos es el resultado de nuestra labor y experiencia a lo largo de nueve años en defensa y protección de las personas mayores, habiendo considerado oportuno elaborar un Informe Especial sobre un aspecto de especial interés y continua actualidad: la atención residencial que se presta en Aragón a nuestros mayores, tomando como base las quejas recibidas a lo largo de estos años y las visitas giradas a este tipo de establecimientos.

2. DATOS ESTADÍSTICOS DE LA ADMINISTRACIÓN

Con el fin de recoger en este Informe datos actualizados sobre la situación de la población aragonesa potencialmente usuaria de servicios residenciales así como de los recursos con que se cuenta en nuestra Comunidad Autónoma, informamos a la Administración de la apertura de este expediente de oficio y solicitamos al Departamento de Servicios Sociales y Familia del Gobierno de Aragón así como a los Ayuntamientos de Zaragoza, Huesca y Teruel los siguientes datos, relativos en cada caso al ámbito de sus competencias territoriales:

1.- Número de personas mayores de 65 años que residen en Aragón a 31 de diciembre de 2006.

2.- Número de residencias para personas mayores existentes en la misma fecha en Aragón, especificando la titularidad de las mismas (pública, privada, social)

3.- Número de centros de día para personas mayores existentes en dicha fecha en Aragón, especificando su titularidad.

4.- Número de plazas residenciales existentes también a 31 de diciembre de 2006, especificando si son públicas o concertadas, privadas o sociales.

5.- Número de personal con que se cuenta en dicha fecha en los Servicios de Inspección de cada una de las tres provincias aragonesas para realizar las labores de control pertinentes.

6.- Número de personas que en la misma fecha se encuentran en lista de espera para acceder a una plaza en residencia de nuestra Comunidad Autónoma.

Así, desde la Secretaría General Técnica del Departamento indicado del **GOBIERNO DE ARAGON** se nos informó en el mes de abril de 2007 lo siguiente:

+ En cuanto al número de personas mayores de 65 años que residían en Aragón a 31/12/06 se nos indica que *“Los datos del Padrón Municipal de Habitantes hacen referencia a fecha 1 de enero de cada año. En la actualidad únicamente se disponen de cifras oficiales desagregadas por edad, necesarias para conocer la población mayor de 65 años, del Padrón Municipal de Habitantes 2005. Por tanto, los datos que se incluyen referidos al año 2006 son provisionales.*

Teniendo en cuenta esto, en el año 2005 había en Aragón 260.373 personas mayores de 65 años, mientras que en el 2006 fueron 261.446 “

+ Respecto al número de residencias en Aragón y su titularidad, el informe indica que “Aragón dispone de **293 centros residenciales** y **55 centros de día** que conforman la red de centros de atención para personas mayores en nuestra Comunidad Autónoma, siendo de titularidad pública 74 residencias y 25 centros de día, es decir, 1 de cada 4 centros residenciales y aproximadamente la mitad de los centros de día existentes en la Comunidad Autónoma dependen del Gobierno de Aragón o de las Corporaciones Locales”.

En cuanto a las plazas residenciales existentes, se señala que “A finales de 2006 había **15.248 plazas residenciales en Aragón**, de las cuales **3.433 constituyen la Red Pública del Gobierno de Aragón**, 2.157 en centros propios y 1.276 plazas concertadas.

La mayor parte de la acción concertada del Gobierno de Aragón en plazas residenciales corresponde a centros cuya titularidad corresponde a Entidades Locales, que representan dos de cada tres plazas concertadas; seguida de los de titularidad social con un 32% de las plazas concertadas.

Si se tienen en cuenta los datos provisionales de población a 1 de enero de 2006, las plazas residenciales disponibles permiten fijar la **cobertura en 5,8 plazas por cada 100 mayores de 65 años**.

Los últimos datos ofrecidos por el IMSERSO, referidos a febrero de 2006, sitúan a Aragón como la tercera Comunidad Autónoma con mayor cobertura, por detrás de Castilla – León (6%) y Castilla - La Mancha (5,9%) y a más de dos puntos por encima de la media española, que alcanza una cobertura de 3,7 plazas.

Pues bien, puede afirmarse que aún partiendo en nuestra Comunidad Autónoma de una situación comparativamente ventajosa para la implantación del nuevo Sistema Nacional de Dependencia, el Gobierno de Aragón continúa trabajando en la mejora de la atención de las personas en situación de dependencia en dos sentidos:

- Desde una perspectiva de la cantidad, incrementando la capacidad de todo el sistema bajo el principio del equilibrio territorial y proximidad del servicio al ciudadano.
- Y desde la perspectiva de la calidad, mejorando las condiciones de prestación de los servicios, con el objetivo último de mejorar la atención de las personas dependientes.

Prueba de ello es la creación de la Dirección General de Atención a la Dependencia como Órgano de coordinación de todas las actuaciones en materia de dependencia “

+ En cuanto a los centros de día existentes, su titularidad y número de plazas se nos ha indicado que *“existen 55 centros, de los cuales 10 son de titularidad del Gobierno de Aragón y 15 de las Corporaciones Locales. Esta oferta de centros públicos supone aproximadamente la mitad de los centros existentes en la Comunidad Autónoma.*

*En cuanto al número de plazas en Centros de día o Servicios de Estancias Diurnas (SED) – son centros de día que se encuentran físicamente ubicados en las dependencias de residencias-, al finalizar el año 2006 había un total de **1.651**. Una de cada cuatro plazas son gestionadas por este Departamento, a través del Instituto Aragonés de Servicios Sociales, bien mediante centros propios (247 plazas) o a través de la concertación de plazas (182). **La cobertura para este tipo de centros se fija para nuestra Comunidad Autónoma en 0,6 plazas por cada 100 mayores de 65 años.***

El análisis de la evolución de la atención a personas mayores en Aragón refleja el aumento de los servicios. Este incremento resulta más significativo en los centros residenciales, con un 4% de plazas más respecto al mismo periodo del año 2005.

Durante el año 2006 cabe destacar la acción concertada llevada a cabo por el Departamento de Servicios Sociales y Familia, a través del Instituto Aragonés de Servicios Sociales, habiéndose incrementado las plazas hasta un 52,4%. En términos absolutos ha supuesto la concertación de 439 plazas nuevas, que si tenemos en cuenta los datos de 2005 (837 plazas concertadas), representa un balance muy positivo de cara a satisfacer las necesidades de las personas dependientes “

+ Sobre el número de personal con que se cuenta en los Servicios de Inspección de cada provincia, *“ en la actualidad la plantilla que integra la Sección de Inspección de Centros y Servicios Sociales, adscrita a la Secretaría General Técnica de este Departamento, está integrada por un total de siete inspectores que se reparten del siguiente modo: una inspectora en Huesca, otra inspectora en Teruel y los cinco restantes en Zaragoza, de los cuales dos de ellos, por su cualificación técnica, por ser Ingenieros Técnicos, se desplazan igualmente a Huesca y Teruel cuando ello resulta preciso”*

+ Y en cuanto a la lista de espera a fecha 31 de diciembre de 2006 para acceder a una plaza residencial en Aragón, el Gobierno de Aragón informa que *“El acceso y adjudicación de plazas en los Centros de Atención a Personas Mayores integradas en la Red Pública del Gobierno de Aragón, queda regulado conforme a lo dispuesto en la Orden de 18 de noviembre de 2002, del Departamento de Salud, Consumo y Servicios Sociales.*

Esta Orden establece unos criterios objetivos que garantizan la equidad en la asignación de los recursos disponibles y que concilian las necesidades de

las Personas Mayores con las prestaciones de los servicios que el Instituto Aragonés de Servicios Sociales pone a disposición de las mismas.

El concepto de lista de espera pertenece al ámbito sanitario mientras que en el ámbito social hablaríamos de lista de demanda. Ésta se constituye con las solicitudes de plaza objeto de Resolución favorable ordenada según la puntuación obtenida en el baremo que establece la Orden.

En Aragón, la lista de demanda es de 1.079 solicitudes, de las cuales 170 son dobles. No obstante, hay que tener en cuenta que las plazas se adjudican por riguroso orden de puntuación y no por el tiempo que el solicitante lleva en lista de demanda, por lo que cabe destacar que el incremento de la oferta de plazas residenciales de la red pública del Gobierno de Aragón ha tenido como consecuencia la reducción de forma significativa de la puntuación necesaria para la adjudicación de plaza “

RESIDENCIAS PARA PERSONAS MAYORES

	PLAZAS SEGÚN TITULARIDAD					TOTAL
	DGA IASS	DGA SALUD	CCLL	SOCIAL	MERCANTIL	
Nº DE CENTROS	14	1	59	61	158	293
CAPACIDAD PLAZAS	2.157	10	3.230	4.054	5.797	15.248
CAP. CONCERTADAS		10	831	409	26	1.276

PLAZAS SEGÚN TITULARIDAD	Nº	%
PÚBLICAS*	5.832	38%
PRIVADAS	9.416	62%
TOTAL	15. 248	100%

* Públicas: DGA, CCLL y acción concertada

CENTROS DE DÍA PARAPERSONAS MAYORES

PLAZAS SEGÚN TITULARIDAD

	IASS	CCLL	SOCIAL	MERCANTIL	TOTAL
Nº DE CENTROS	10	15	10	20	55
CAPACIDAD PLAZAS	247	268	549	587	1.651
CAP. CONCERTADAS		34	116	32	182

PLAZAS SEGÚN TITULARIDAD	Nº	%
PÚBLICAS	663	40%
PRIVADAS	988	60%
TOTAL	1.651	100%

ARAGÓN

RESIDENCIAS

Nº DE CENTROS			Nº DE PLAZAS			CONCERTADAS			COBERTURA		
2004	2005	2006	2004	2005	2006	2004	2005	2006	2004	2005	2006
267	279	293	13.835	14.562	15.238	595	837	1.276	5,3	5,6	5,8

CENTROS DE DÍA

Nº DE CENTROS			Nº DE PLAZAS			CONCERTADAS			COBERTURA		
2004	2005	2006	2004	2005	2006	2004	2005	2006	2004	2005	2006
46	51	55	1.478	1.599	1.651	130	153	182	0,6	0,6	0,6

POBLACIÓN MAYOR DE 65 AÑOS

2004	2005	2006*
262.036	260.373	261.446

Fuente: Departamento de Servicios Sociales y Familia. Secretaría General Técnica.
Unidad de Planificación

Datos de residencias y centros de día a 31 de diciembre

* Año 2006 Padrón Municipal de Habitantes. Datos provisionales

La información aportada por el **AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA** es la siguiente:

Según los datos obrantes en el Padrón Municipal de Habitantes vigente, en la ciudad de Zaragoza residían a fecha 31 de diciembre de 2006 (datos constatados en fecha 23 de enero de 2007, por lo que habría que excluir las defunciones del mes de diciembre que todavía no estaban procesadas):

- 47.748 varones mayores de 65 años
- 69.834 mujeres mayores de 65 años

En cuanto a las actuaciones que, en esta materia, se llevan a cabo por los Servicios Sociales Especializados, se concretan en la Residencia Municipal "Casa Amparo":

“La Casa de Amparo es una residencia para personas mayores, que se encuentran en diferentes grados de situación de dependencia. Presta asistencia integral y continuada a quienes no pueden satisfacer estas necesidades por otros medios. Dispensa atención sanitaria y social. La Residencia está organizada estructuralmente de acuerdo al grado de salud que presentan los residentes: grado de dependencia y/o deterioro cognitivo, ya que los ciudadanos que requieren y las relaciones de convivencia son diferentes en cada caso.

El objetivo fundamental de la Residencia es mejorar y mantener la calidad de vida de los residentes a través de diferentes programas: cuidados y ayuda en actividades de la vida diaria, atención sanitaria médica y de enfermería, terapia ocupacional, talleres de psicomotricidad y relajación, fisioterapia, atención social y psicológica, animación y dinamización sociocultural.

La Residencia Casa Amparo tiene 175 plazas. A 31 de diciembre, el 76% de ellas eran ocupadas por mujeres y un 24 % por hombres. Las edades de los residentes son: 11,6% tienen entre 65 y 74 años; 41,9% entre 75 y 84 años; 41,3% entre 85 y 94 años y un 5,24% más de 95 años.

Se produce una media de 22 fallecimientos anuales, ocasionando una media de 22 ingresos anuales”

En cuanto al **AYUNTAMIENTO DE HUESCA**, la Fundación Municipal de Servicios Sociales nos remitió el siguiente informe:

<< El número de personas mayores de 65 años que residen en Huesca a 31 de Diciembre de 2006 es de 8.954, de los que 3.702 son hombres y 5.252 mujeres.

El número de residencias para personas mayores existentes en la ciudad es de 12, de las que 2 son de titularidad pública y el resto privada.

El número de centros de día para personas mayores existentes en la ciudad es de 5. De ellos, 2 son de titularidad pública y el resto privada >>

Y, por su parte, el **AYUNTAMIENTO DE TERUEL** expuso los siguientes datos:

<< El número de personas mayores de 65 años que residen en Teruel, según el padrón municipal de habitantes referido a 17/01/2007 es:

De 65 a 74 años hay 2.602 personas (1.156 hombres y 1.446 mujeres)

De 75 a 90 años hay 3.223 habitantes (1.322 hombres y 1.901 mujeres)

Con más de 90 años hay 284 personas (83 hombres y 201 mujeres)

En la actualidad existe en la ciudad un Centro de Día para mayores con demencia de titularidad municipal con capacidad para 24 personas.

El Ayuntamiento no dispone de personal de inspección de este tipo de Centros.

En la ciudad de Teruel existen dos Residencias públicas para personas mayores asistidas gestionadas directamente por el Instituto Aragonés de Servicios Sociales, sin que existan otras Residencias con plazas conveniadas o en colaboración a disposición del Instituto: Residencia "Javalambre" y Residencia "Turia".

Hay que indicar que según la normativa actual, desde el 1 de enero de 2003 todas las plazas integradas en la Red Pública del Gobierno de Aragón tienen el carácter de asistidas, según el baremo de la Orden de 18 de noviembre de 2002.

A fecha 31 de diciembre de 2006, en la ciudad de Teruel existen las siguientes plazas: 625 plazas (309 para válidos, 307 para asistidos y 9 para estancias temporales), distribuidas entre las dos residencias de la siguiente forma:

"Javalambre": 562 plazas (255 válidos, 299 asistidos y 8 temporales)

"Turia": 625 plazas (309 válidos, 307 asistidos y 9 temporales) >>

Desde la Alcaldía, se nos adjuntó asimismo la información recabada por la Corporación en relación con las residencias de la ciudad:

Así, la Residencia de Ancianos "*Padre Piquer*" expuso que se trataba de una residencia privada, perteneciente a la Obra Social de Ibercaja, con 80 habitaciones, de las cuales 33 son dobles y las restantes individuales, ocupadas en ese momento plenamente con un total de 96 residentes. Existe una lista de espera de 206 solicitudes para habitaciones individuales y 68 para matrimonios.

Por su parte, la Residencia de Personas Mayores de "*Cruz Roja Española*" en Teruel tiene capacidad para 80 personas válidas, de ambos sexos y con acceso sin restricción alguna a todos los turolenses que lo soliciten y sean evaluados por la Junta de Residentes, no disponiendo de plazas concertadas. La lista de espera en el día de la fecha es de 73 personas.

Y en relación con la Residencia de las "*Hermanitas de los Ancianos Desamparados*" se señala que el número de plazas de que dispone son 168, que tiene carácter social y no existe ninguna concertada. Se expone asimismo que existe una gran demanda de plazas, que no tienen computada, teniendo prioridad para el ingreso aquellas personas mayores con menos recursos.

Por último, se nos indicó que a fecha 31 de diciembre de 2006 “*existen en la situación <lista de demanda>, entendiendo por tal las personas de la provincia de Teruel en cuyos expedientes figura como disponibilidad para ingresar la localidad de Teruel (de forma única o junto a otras, y cuyos expedientes han obtenido resolución con puntuación una vez tramitado), 67 expedientes que incluyen 77 personas*”

3. VISITAS REALIZADAS POR LA INSTITUCIÓN A CENTROS DE ATENCIÓN AL MAYOR

Una de las principales actuaciones que la Institución realiza de oficio en la protección y defensa de las personas mayores se centra en las continuas visitas que anualmente se giran a los centros y establecimientos geriátricos, sean públicos, privados o de carácter social, para personas válidas o asistidas. Esto nos permite entrar en contacto directo con los residentes, comentar su situación y recoger sus sugerencias así como las problemáticas que nos plantean. También es un instrumento para conocer de forma neta los centros, su configuración y funcionamiento así como los servicios que prestan, estando especialmente atentos no sólo a sus condiciones materiales sino también a la atención que se dispensa a los usuarios y al respeto de sus derechos.

Desde que se inició esta actividad en el mes de septiembre de 1998, la asesora responsable del área de Personas Mayores, en colaboración en su caso con los asesores de la Institución en Huesca y Teruel, ha visitado más de 120 centros de atención a este colectivo, sin perjuicio de las que se han efectuado directamente por el Justicia. La mayoría de las actuaciones se han realizado en residencias geriátricas, aunque también hemos visitado centros de día, hogares del jubilado y centros de convivencia para personas mayores.

Reflejamos a continuación el resultado de las **123 VISITAS** giradas por personal de esta Institución. De cada visita se ha venido elaborando un informe, comenzando en el mes de septiembre de 1998 y concluyendo con las realizadas hasta el mes de mayo de 2007, momento en que se cierra la elaboración de este documento. La mayoría de las visitas se han realizado en la ciudad de Zaragoza (dado el elevado número de centros en relación con las otras dos provincias aragonesas), reseñando en el informe si el centro visitado se ubica en Huesca o Teruel.

En el siguiente apartado, detallaremos las residencias visitadas que han sido objeto de una decisión supervisora del Justicia a través de la apertura del correspondiente expediente de oficio y, en su caso, la resolución adoptada así como las visitas que se han girado a raíz de una queja ciudadana y el resultado del expediente correspondiente.

Dividiendo por años las visitas realizadas, los informes elaborados son los siguientes:

AÑO 1998

1. RESIDENCIA “ACTIVIDADES HOSTELERAS FERNANDO EL CATÓLICO”

Esta Residencia para Personas Mayores, de carácter privado y mercantil, se encuentra ubicada en dos pisos de un inmueble sito en una amplia y céntrica calle zaragozana.

Está destinado al alojamiento de personas mayores que se valen por sí mismas, no requiriendo ningún cuidado especial al margen de las necesidades propias de la edad.

Consta de dos pisos, de unos 100 metros cada uno y situados uno encima del otro, con comunicación interior entre los mismos utilizada exclusivamente por el personal, empleando los usuarios el ascensor común del inmueble para trasladarse de un piso a otro.

El piso superior se compone de un recibidor, el despacho de dirección, un amplio salón-comedor, la cocina con despensa, habitaciones dobles y dos baños. En el piso bajo se ubican el resto de habitaciones y baños, así como una sala de estar.

El estado de conservación del edificio es, a pesar de su antigüedad, bueno, gozando los dormitorios de bastante amplitud y luminosidad. El total de habitaciones es de nueve, de las cuales ocho son dobles y una individual. Se observa un cierto deterioro en el alicatado de uno de los baños.

En cuanto a los medios personales, trabajan en el centro junto a la Directora cinco personas, dos de ellas con contratos eventuales y el resto fijas. Desempeñan su actividad en turnos de ocho horas, librando dos días a la semana. Su cualificación profesional se basa en la realización de cursos de auxiliar de clínica.

La asistencia médica a los residentes es de tipo ambulatorio, acudiendo al correspondiente centro de salud. Junto a ello, acude al centro una vez por semana una doctora contratada particularmente por la Dirección para la atención directa de los ancianos, llevando un control escrito de su actividad durante el día de la visita.

Los medicamentos se guardan en un botiquín ubicado en el despacho de la dirección, encontrándose algunos bajo llave.

En el tablón de anuncios que existe igualmente en el citado despacho se encuentra expuesta la documentación pertinente, el Reglamento de Régimen Interior, las tarifas de precios, los turnos del personal, el calendario laboral y la hoja de reclamaciones.

La Residencia dispone de veinte plazas, encontrándose cinco

vacantes.

Las quince residentes tienen edades que oscilan entre los 76 y los 94 años, habiendo ingresado en el Centro acompañadas de algún familiar.

El régimen de salidas, visitas y comunicaciones es totalmente libre, existiendo un teléfono público en el recibidor. Por parte del Centro no se organiza ningún tipo de actividades de ocio fuera de la residencia.

El ingreso se materializa mediante la firma, por el propio usuario o por sus familiares, de un contrato privado con la representación de la Residencia, siendo la contraprestación económica que se recibe de los residentes la forma de financiación del centro.

Ninguna de las residentes se encuentra incapacitada legalmente. Tratándose de ingresos voluntarios de personas con plena capacidad de obrar, no se ha requerido en ningún caso la autorización judicial para proceder al internamiento.

Para cada usuario se abre un expediente personal, en el que se contiene la documentación pertinente, incluida la información médica necesaria.

El Centro ha sido inspeccionado en dos ocasiones por los servicios competentes de la D.G.A. En materia sanitaria, las inspecciones suelen ser cada dos meses.

En el momento de la visita, la mayoría de las residentes se encontraban en el salón-comedor de la segunda planta, viendo la televisión o charlando entre ellas. Algunas se encontraban en sus habitaciones, leyendo o viendo igualmente la televisión, ya que la mayoría de los dormitorios disponen de ella.

A nuestras preguntas, manifiestan encontrarse muy a gusto en la Residencia, sintiéndose bien tratadas y alimentadas.

2. RESIDENCIA “AGUADULCE”

Es una Residencia para la Tercera Edad situada en la primera planta de un edificio de viviendas de la zona Actur de Zaragoza.

En ella residen Personas Mayores que pueden valerse por sí mismas, siendo el Centro de carácter privado y mercantil.

Nos encontramos con un piso de unos 180 metros cuadrados, distribuidos en un recibidor donde se ubica la mesa de la Dirección, el salón-comedor, con TV, la cocina con galería cerrada para despensa y almacén, seis habitaciones, de las cuales cinco son dobles y una individual, dos baños

completos, uno con ducha y otro con bañera, y un aseo con lavadora.

El estado de conservación y habitabilidad de la Residencia es óptimo, gozando todas las dependencias de suficiente luz natural y no apreciándose ningún deterioro en el mobiliario. El centro lleva un año en funcionamiento.

La plantilla de personal se compone de tres personas: el Director y dos personas contratadas fijas, que trabajan en horario de mañana y tarde, permaneciendo el Director en el centro por la noche. Una de las trabajadoras ha realizado un curso de auxiliar de clínica y la otra se encuentra en posesión del carné de manipulador de alimentos.

Los residentes acuden al correspondiente Centro de Salud cuando necesitan de los servicios de especialistas médicos. Asimismo, una o dos veces a la semana visita la Residencia un médico de medicina general y una enfermera.

Los medicamentos se guardan en un armario del salón-comedor, dado que la mayoría de la medicación prescrita ha de administrarse en las comidas. Cada residente tiene individualizada la propia. Hay dos botiquines de urgencia en otras estancias.

El Centro tiene expuesta la documentación relativa a las tarifas de precios, hojas de reclamaciones, turnos de personal, inspección administrativa y sanitaria.

Dispone del pertinente Reglamento de Régimen Interior y ficha socio-sanitaria de cada uno de los residentes. Cada dos meses, los servicios de Sanidad de la D.G.A. realizan una inspección.

La Residencia dispone de once plazas, encontrándose en el momento de la visita nueve residentes, cinco mujeres, dos hombres y un matrimonio.

Los usuarios acuden a la Residencia normalmente acompañados de familiares, sin que exista ningún caso en que el ingreso se derive por organismos administrativos o asistentes sociales.

El Centro no presta ningún servicio de ocio especial fuera de la residencia. En ocasiones, acuden estudiantes de auxiliar de clínica en prácticas que visitan a los usuarios y pasean con ellos por los alrededores del inmueble. También visita la residencia un sacerdote, celebrando en ocasiones algún oficio religioso.

Por lo demás, el régimen de salidas, visitas y comunicaciones es absolutamente libre, disponiendo los residentes de un teléfono en el recibidor.

La Residencia se financia exclusivamente con las contraprestaciones económicas que recibe de los usuarios, a través de la firma por el residente y un familiar de contacto del correspondiente contrato con el representante del centro. El documento está visado por la Administración, consistiendo en un

modelo normalizado.

Los residentes son personas que se valen por sí mismas, si bien precisan las ayudas materiales derivadas de su avanzada edad. Ninguno se encuentra incapacitado legalmente, ni se ha requerido en ningún caso la autorización judicial para proceder al internamiento.

En el caso de que alguno de los usuarios sufra una disminución notoria de sus facultades físicas y psíquicas, dado que la Residencia no está preparada para atender adecuadamente a personas que padezcan estos trastornos, se les remite a otros establecimientos más apropiados. En este sentido, se informa por la asesora del Justicia de Aragón a la Dirección de la Residencia del contenido del artículo 211 del Código Civil.

Cada usuario tiene abierto un expediente personal en el que se contiene la documentación pertinente, incluida copia de la información médica necesaria.

Los residentes nos manifiestan encontrarse muy bien en la Residencia, en la que dicen comer estupendamente. Se encuentran la mayoría en el salón, alguno pasea por la terraza exterior y uno de ellos se despide de nosotros al irse a la calle.

3. RESIDENCIA “VIRGEN DEL PILAR”

Es un centro social, sin ánimo de lucro, de carácter mixto, en cuanto al tipo de población al que va dirigido, y cuya titularidad la ostenta la Compañía de las Hijas de la Caridad de San Vicente de Paúl.

Está destinado a prestar alojamiento y asistencia de todo orden a personas que por su situación social, familiar y económica sufren algún tipo de marginación.

Se ubica en un inmueble edificado en 1990 y cuyo estado de conservación es excelente. Consta de una planta baja, cuatro alturas y una terraza en la parte superior.

Junto a las habitaciones de los usuarios, que disponen de baño particular, hay múltiples dependencias comunes: biblioteca, salón de TV, salón de actos, capilla, comedor, gimnasio, peluquería. Todas las estancias son amplias y luminosas, y el grado de limpieza es ejemplar. Dispone, igualmente de zona de cocina, almacén, despensa, lavandería, plancha y de un amplísimo recibidor, donde se ubica el despacho de la Dirección.

La planta tercera está configurada como unidad para asistidos, contando con todos los elementos necesarios para la adecuada atención de estas personas. En la planta cuarta se ubican las estancias de la Comunidad Religiosa.

El número de habitaciones para residentes es de treinta, de las cuales diez son individuales y veinte dobles. Todas disponen de terraza y gozan de gran luminosidad natural y buenas vistas al frondoso jardín interior de que dispone el centro.

La Residencia es financiada, fundamentalmente, con fondos de la Congregación. Cuenta también con el 80% de las pensiones que, en su caso, perciben los usuarios, y que suelen ser mínimas, y con una partida de 3.470.000 pts anuales que aporta la Diputación General de Aragón a través de un convenio firmado con dicha Institución. En un futuro próximo, se pretende concertar con la DGA veinte plazas de las cincuenta existentes para personas que presenten las características que la Congregación busca.

El personal del centro se compone de 18 miembros. Hay diez personas fijas, dos contratados eventuales por horas (fisioterapeuta y terapeuta ocupacional) y seis religiosas. La mayoría son auxiliares de clínica, y se dispone de un ATS, un asistente social y dos terapeutas. Asimismo, acuden a la residencia, en distintos días, quince voluntarios.

La Dirección del centro la ostenta la H. Superiora, nombrada por un periodo de seis años.

La asistencia médica a los usuarios se presta desde el Centro de Salud correspondiente, teniendo asignada una Doctora que acude a la residencia dos días a la semana y siempre que se le reclama.

El centro dispone de un despacho para el médico, donde se encuentran los expedientes médicos de todos los residentes (enviando copia de toda la documentación al Centro de Salud), una sala de curas o enfermería, un amplísimo botiquín perfectamente ordenado en cuanto a la medicación que precisa cada usuario y un gimnasio donde se desarrollan las labores de fisioterapia.

La Residencia dispone de toda la documentación pertinente, Reglamento de Régimen Interior y fichas sociosanitarias.

Cuenta con cincuenta plazas, existiendo en el momento de la visita cinco disponibles.

El procedimiento de ingreso suele iniciarse a través del conocimiento de la situación de necesidad de la persona que adquiere el centro por diversas vías: servicios de asistencia social, parroquias, centros hospitalarios... Se realiza una solicitud y, tras el estudio del caso, se decide sobre su admisión.

Cada residente tiene un expediente personal y dos de ellos son nombrados representantes de todos ellos.

El régimen de salidas, visitas y comunicaciones es libre, disponiendo los usuarios de dos cabinas telefónicas.

En ocasiones, realizan alguna visita cultural o de paseo, relacionándose con otros ancianos del barrio, y trasladándolos en autobús si es necesario.

Los residentes suelen llegar al centro con un alto grado de deterioro, si bien en la visita se pudo comprobar la increíble mejoría, física y psíquica, que presentan al poco tiempo. En la biblioteca se encontraban expuestos los trabajos realizados como terapia ocupacional, destacando sus habilidades e imaginación.

Algunos internos se encontraban realizando ejercicios de fisioterapia con buen ánimo y alegría. Otros estaban viendo la TV en el salón común y jugando a las cartas, manifestando lo bien que se encontraban en la residencia y el excelente trato que recibían del personal. La Dirección nos manifiesta que el objetivo principal que persiguen en la asistencia a los residentes es la recuperación de su dignidad como personas.

Dos de los usuarios se encuentran incapacitados legalmente, habiendo sido nombrados para desempeñar la tutoría la H. Superiora y un familiar, respectivamente. Anualmente, se presentan ante el Juzgado correspondiente la preceptiva rendición de cuentas respecto del incapaz y se conoce perfectamente por la Dirección el contenido del artículo 211 del Código Civil.

Los servicios de inspección de centros de la DGA visitan una vez al año la residencia y los servicios sanitarios cada dos meses.

4. RESIDENCIA “LAS FUENTES”

Es un centro público, dependiente del Instituto Aragonés de Servicios Sociales, que atiende tanto a Personas Mayores que pueden valerse por sí mismos como a las que presentan algún tipo de deterioro físico o psíquico.

El inmueble en el que se ubica tiene una antigüedad de siete años, si bien la Residencia se habilitó y funciona desde hace dos. Por ello, el estado de la edificación es óptimo.

Dispone de una planta en el sótano, la planta baja y dos alturas. Además de las habitaciones de los residentes, de la zona de servicios, de los despachos y de las dependencias médicas, existen dos amplios salones de estar, dos comedores, una sala de terapia ocupacional y rehabilitación y una habitación habilitada para peluquería-podología. Los espacios son amplios y bastante luminosos, debido a las grandes cristaleras al exterior y a la orientación y ubicación del edificio, y el grado de limpieza es alto.

Hay treinta y cuatro habitaciones, todas dobles y con baño. Las personas válidas se encuentran en una zona distinta de las que precisan asistencia especial, incluido el comedor. Dentro de la unidad de asistidos, hay

una zona destinada a las personas más deterioradas, física y psíquicamente, algunas de las cuales se encuentran encamadas.

La Residencia funciona también como Centro de Día. Próximamente, se va a habilitar una zona en la planta sótano para ubicar allí estos servicios, pues en la actualidad no hay un espacio concreto destinado a este tipo de usuarios.

El centro está financiado por el IASS y por los ingresos y rentas de que dispongan los residentes, en la cuantía del 80%, siendo de 75.000 pesetas la cantidad máxima exigida mensualmente en cualquier caso.

La gestión del personal se realiza por una ONO, no siendo por tanto funcionarios. Hay treinta y cuatro personas, de las cuales dieciocho son auxiliares de clínica, seis realizan servicios varios y el resto forman el equipo técnico, en el que se encuentran un médico, ATS, terapeuta ocupacional, fisioterapeuta y asistente social.

Se dispone, por tanto, de asistencia médica propia, con un médico a jornada completa, recurriendo a la asistencia ambulatoria para las consultas con especialistas. El centro está equipado con un despacho para el médico, donde se encuentran todos los expedientes médicos de los residentes, una amplia sala de curas o enfermería y un botiquín donde está individualizada la medicación que precisan los usuarios.

La Residencia tiene toda la documentación exigida reglamentariamente, elaborándose el presupuesto y la memoria anual.

El número de plazas es de sesenta y ocho, estando todas cubiertas y existiendo lista de espera para acceder al centro.

El procedimiento de ingreso se realiza a través del IASS, valorándose mediante un baremo todas las circunstancias de salud, sociales, familiares y económicas de los peticionarios. Existe un periodo de prueba de uno-dos meses y los residentes firman un documento en el que se comprometen a integrarse y a acatar las normas de funcionamiento del centro.

Para cada usuario se abre un expediente personal, existiendo una Junta de Gobierno, como órgano de representación y participación de los residentes, formada por seis usuarios, elegidos por ellos mismos, un representante del IASS, el Director y la trabajadora social.

El régimen de salidas, visitas y comunicaciones es libre. Hay establecido un horario de tarde para las visitas de los familiares, pero existe total flexibilidad. Los residentes disponen de un teléfono público situado en el amplio hall de entrada.

Hace unos meses se incoó un expediente disciplinario a un residente debido a su actitud y comportamiento hacia el resto de los usuarios y el personal. Tras ser entrevistado por la psicóloga y ante el cambio de actitud

mostrado, se decidió no imponerle ninguna sanción, archivándose el expediente.

Se realiza un programa de actividades, desplazándose en ocasiones a realizar visitas culturales y recreativas (Basílica del Pilar, Palacio de la Aljafería, teatro...).

Más de la mitad de los residentes, precisan algún tipo de asistencia, en concreto el número es de cuarenta y dos. En la actualidad, hay doce usuarios que se encuentran incapacitados judicialmente, desempeñando las tutorías sus familiares.

Con carácter previo al ingreso, se informa a la familia de la conveniencia, en su caso, de iniciar el proceso de incapacitación correspondiente, no admitiéndose en otro caso a la persona presuntamente incapaz, si bien los familiares suelen ser bastante receptivos en este sentido.

Para los casos en que los peticionarios, presuntamente incapaces, carecen de familiares o éstos no quieren hacerse cargo de la problemática, en el curso de la visita se informa a la Dirección de la obligación de poner en conocimiento de la autoridad judicial o del Ministerio Fiscal estas circunstancias, a los efectos de los artículos 203 y 211 del Código Civil.

5. RESIDENCIA DE MAYORES “MOVERA”

Se trata de un centro de carácter público, dependiente del Instituto Aragonés de Servicios Sociales, concebido para personas válidas, aunque dispone de una unidad de asistidos.

Se ubica en un inmenso edificio de trece plantas, donde se ubican las habitaciones de personas que precisan asistencia y de las que, teóricamente, pueden valerse por sí.

Existe una planta sótano, donde se encuentran los servicios de calefacción, incendios, lavandería y almacenes. En la planta noble se ubican la mayoría de los espacios comunes, como el amplio hall y salas de estar, la cafetería, el comedor general (hay tres pequeños comedores en las unidades de asistidos), una capilla, sala de peluquería y podología, salas de rehabilitación y terapia ocupacional, despachos, administración y servicios.

El total de habitaciones es de 181, de las cuales 107 son individuales (91 para válidos y 16 para asistidos) y el resto dobles (42 de válidos y 32 de asistidos), disponiendo todas de baño y terraza.

La edificación data de 1976, comenzando a funcionar la residencia al año siguiente. El estado de conservación y las condiciones de habitabilidad, teniendo en cuenta su antigüedad, es adecuado, realizándose continuamente (dentro de las posibilidades presupuestarias) obras de mantenimiento y

adaptación a las necesidades de los usuarios. Este año se dispone de seis millones de pesetas para inversiones, estando en proyecto la colocación de una puerta automática en la entrada principal y la renovación de parte del mobiliario.

El centro está financiado en un 68% por el IASS y en un 32% por las aportaciones económicas de los usuarios, que consisten en el 75% de sus rentas personales.

La extensa plantilla se compone de 104 personas, que trabajan a jornada completa, existiendo además varias personas contratadas por horas (fisioterapeuta, terapeuta ocupacional, peluquero, podólogo).

La Junta de Gobierno se compone del Presidente, Secretario, seis Vocales, un residente y dos responsables de área.

La residencia dispone de un médico a jornada completa, siete ATS y treinta auxiliares de clínica (tres para los fines de semana), existiendo una amplia enfermería con botiquín y el despacho del médico.

Se dispone de toda la documentación administrativa pertinente.

El centro tiene una capacidad para 241 usuarios, estando actualmente completo, y existiendo lista de espera. Hay 177 plazas para válidos y 66 de asistidos así como cuatro para estancias temporales (dos meses prorrogables por otros dos).

La media de edad de los residentes es muy alta, situándose en los 87 años. Cada usuario dispone de un carné acreditativo de dicha condición, y se encuentra representado en la Junta de Gobierno de los residentes, que se elige democráticamente cada dos años y se compone del Presidente, Secretario y cinco Vocales.

Se elabora un amplio programa de actividades (unas cuarenta anuales), existiendo libertad en el *régimen de visitas, comunicaciones* y salidas (con el límite de no permanecer fuera de la residencia más de cuarenta y cinco días al año, con posible pérdida de la plaza).

El procedimiento de ingreso es el establecido para este tipo de centros públicos en el IASS, a través del correspondiente baremo de puntuación.

No existe en el centro ninguna persona incapacitada judicialmente, a pesar de la existencia de algunos residentes (los menos) que padecen algún deterioro de sus facultades mentales. Tras la conversación mantenida con la Dirección, se realiza el compromiso de comunicar al Juzgado los casos problemáticos, a los efectos del artículo 211 y 203 del Código Civil.

6. RESIDENCIA “ANELJO”.

Se ubica en una edificación que incluye planta calle, una planta alzada y un amplio patio interior, en un inmueble adosado al resto de los que configuran la vía urbana donde se encuentra.

Es un centro privado, de carácter mixto, gestionado por la titular del contrato de alquiler del inmueble.

La edificación es muy antigua. En la planta baja se ubica el recibidor, una sala de estar con TV, que hace las veces de comedor, la cocina, una despensa-almacén, varias *habitaciones*, dos *aseos* y *un* baño geriátrico. En la planta superior, a la que se accede por una escalera, se encuentran el resto de las habitaciones, dos baños y otra sala-comedor. El total de habitaciones es de 17, todas dobles, salvo una individual y otra triple.

En el patio exterior, al que se accede a través del salón-comedor de la planta calle, se ubica una caseta prefabricada en la que se encuentra el despacho de la Dirección y el botiquín. En otras dos casetas, bastante deterioradas, se ubica la lavandería y el almacén de determinados alimentos. El jardín que rodea todo el patio se encuentra bastante descuidado.

La plantilla la forman cinco personas contratadas. Hay dos auxiliares de clínica, una cocinera y una voluntaria con titulación de ATS. La asistente social de la zona está en contacto con la residencia.

La asistencia médica se recibe personalmente, a través de las visitas que realiza dos veces por semana, como mínimo, una doctora del Centro de Salud correspondiente, sin perjuicio de acudir al mismo cuando es necesario. Todos los residentes tienen su expediente médico, y se lleva un libro para la medicación que precisa cada uno.

En el tablón de anuncios situado en el despacho de la Dirección se encuentra expuesta la documentación pertinente, hoja de reclamaciones, tarifas de precios, calendario laboral, reglamento de régimen interior. Se encuentran pendientes de actualizar algunas fichas socio-sanitarias de los residentes.

No se dispone de un adecuado sistema de prevención contra incendios. Se comenta que una empresa del sector está elaborando el proyecto para instalarlo. Los extintores se encuentran revisados.

La Residencia dispone, según indica la Dirección, de 22 plazas. En el momento de la visita, hay 18 residentes, indicándose que está en proyecto reformar las instalaciones para tener más espacio, ampliando la zona edificada en parte del patio exterior. En ocasiones, sobre todo en periodos estivales, funciona como centro de día.

La mayoría de los usuarios son personas que se valen por sí mismas, saliendo de la residencia con absoluta libertad (tienen su propia llave) y pasando gran parte del día en un club para la tercera edad cercano al centro.

Existen, no obstante, algunos residentes que precisan asistencia de terceros, y alguno presenta alteradas sus facultades mentales. No se dispone, sin embargo, y dadas las mínimas dimensiones del centro, de una zona asistencial específica para ellos, si bien las comidas las realizan por separado.

El procedimiento de ingreso se realiza, normalmente, por contacto de la familia o a través de la asistenta social. El precio de la estancia varía según las posibilidades económicas del usuario, habiéndose solicitado cinco becas para este fin.

Ninguno de los usuarios están incapacitados judicialmente, si bien se detecta, por las manifestaciones de la Directora, la existencia de algún presunto incapaz, por lo que se le informa acerca de su obligación de poner estas situaciones en conocimiento del Juzgado o de la Fiscalía, realizándose algunas indicaciones sobre los procesos de incapacidad y la necesidad de obtener una autorización judicial para los internamientos de personas con trastornos psíquicos. Por la Dirección se realiza el compromiso de acudir, en breve, a la Fiscalía del Tribunal Superior de Justicia.

Las inspecciones del Departamento de Sanidad son bimensuales y las realizadas por la Dirección General de Consumo suelen ser anuales, habiendo sido sancionada en alguna ocasión, según nos indica, por tener más residentes que plazas.

A nuestras preguntas, algunos residentes manifiestan encontrarse bien en la residencia.

A la vista del resultado de la visita y de las manifestaciones de la Dirección, se acuerda proceder a incoar un expediente de oficio a fin de aclarar algunos aspectos y comprobar la actuación de la Administración en su función inspectora de este tipo de establecimientos.

AÑO 1999

7. RESIDENCIA “ALICIA PÉREZ BROTO”

Visita efectuada el 12 de enero de 1999. Se trata de un centro privado y mercantil, dirigido a personas que se pueden valer por sí mismas, no necesitando una especial asistencia salvo la propia de su edad.

Está ubicada en un céntrico barrio zaragozano, en un inmueble antiguo que se compone de una planta sótano, la planta calle y un piso superior al que se accede por una escalera, por lo que la residencia no puede acoger a personas que tengan dificultades de movilidad.

En la planta sótano se ubica un almacén, la caldera de la calefacción, la lavadora y las dependencias de la Dirección. Al entrar a la planta calle hay que subir una pequeña escalera de varios peldaños, accediendo a un reducido recibidor. Allí está situada la cocina, dos baños, una habitación y un amplio salón, dividido en dos zonas, que dispone de televisión y donde se sirven las comidas y cenas. Subiendo la escalera se accede a la planta superior, donde se encuentran cinco habitaciones y un baño. Por la planta baja se accede a un jardín interior bastante amplio y luminoso.

La residencia lleva diez años en funcionamiento y las instalaciones se han ido adaptando a las condiciones materiales precisas exigidas por la legislación. El Servicio de Inspección de Centros de la Diputación General de Aragón ha realizado varias inspecciones y ha impuesto dos sanciones pecuniarias. La última, según informa la Directora, se encuentra en vía de recurso y por ello no dispone en el centro de la documentación pertinente al habérsela requerido la Administración. El servicio de inspección de Sanidad visita la residencia cada tres meses.

El personal que atiende a los residentes se compone de tres personas, incluida la Directora. Se dispone del carné de manipulador de alimentos y una trabajadora ha realizado diversos cursos de gerocultora y procesos de demencia.

La asistencia médica se presta por el médico general de cada uno de los residentes, que acude al centro cuando se le avisa. Además, dos veces al mes visita a los usuarios un médico particular contratado por la dirección. No se dispone de instalaciones médicas en el centro, ni enfermería ni botiquín. Para un tratamiento especializado, se acude al Centro de Salud correspondiente.

La residencia dispone de dieciséis camas, repartidas en dos habitaciones dobles y cuatro triples, bastante reducidas pero con iluminación natural.

Los doce usuarios parecen encontrarse muy a gusto en la residencia y muestran un gran afecto por la Directora. Sus edades son variadas, desde los 55 años a los 91, encontrándose todos con buena salud. Algunos llevan en el centro desde que se abrió y la mayoría varios años. El trato y la atención que se dispensa es muy familiar, mostrando los residentes gran alegría por encontrarse allí. Ninguno de ellos sufre deficiencias susceptibles de conllevar a un proceso de incapacidad.

El régimen de salidas, visitas y comunicaciones es totalmente libre, saliendo con frecuencia los ancianos a la calle y disponiendo de un teléfono en el recibidor del que pueden hacer uso cuando quieran.

Esporádicamente la residencia realiza funciones de centro de día, acogiendo durante las horas diurnas a concretas personas por necesidades familiares, aunque en el momento de la visita todos eran residentes.

Al ingresar en la residencia, no se formaliza, según indica la Directora, ningún documento contractual, recibiendo la contraprestación económica mediante la emisión de un recibo o a través de una cuenta bancaria.

8. RESIDENCIA “SAGRADA FAMILIA” -HUESCA-

La visita fue realizada el día 20 de enero de 1999. Es un centro público, ubicado en la ciudad de Huesca, configurado como mixto, al acoger tanto a personas Mayores que pueden valerse por sí mismas como a las que precisan atención especial para cubrir sus necesidades.

La edificación, de más de cincuenta años de antigüedad y unos 5.400 metros cuadrados de extensión, estaba destinada en su origen a prestar funciones de sanatorio contra la tuberculosis, perteneciendo su titularidad a la Diputación Provincial de Huesca. En 1991, se hizo cargo del inmueble la Diputación General de Aragón, que empezó a rehabilitarlo en diversas fases, y posteriormente, se encomendó su gestión al IASS.

El inmueble, que dispone de un sótano, planta baja y tres alturas, está dividido en dos alas, comunicadas por una zona común. Este núcleo central fue objeto de la primera reforma que se efectuó en el edificio ya en los años 91-92, acondicionándose los ascensores y escaleras. La segunda fase de las obras de remodelación, que se prolongó durante tres años, renovó completamente las dependencias de una de las alas, actualmente destinada a las personas válidas, que cuenta con veinte habitaciones con baño por planta, de las cuales treinta y tres son dobles y seis individuales, con disponibilidad de nevera y TV. Actualmente, se está rehabilitando la zona destinada a cocina y dependencias anexas, situadas en la planta sótano del edificio.

Queda pendiente de urgente remodelación el ala donde actualmente se alojan las personas que precisan una asistencia especial, pues, si bien por su orientación es la más luminosa, la ausencia de reforma alguna desde su construcción y el nulo mantenimiento de las instalaciones ha producido el deterioro absoluto de toda la infraestructura, lo que imposibilita que los ancianos encuentren unas mínimas condiciones de habitabilidad higiénico-sanitarias, a pesar del esfuerzo del personal en atenderlos adecuadamente.

Esta zona, de unos 400 metros cuadrados de superficie, acoge en la primera planta a las personas que necesitan más asistencia, distribuyéndose en diez habitaciones de dos, tres y cuatro plazas, divididas a su vez en dos alas atendiendo al sexo de los usuarios. Las estancias sólo disponen de dos armarios empotrados tan deteriorados como el resto de las instalaciones, debiendo situarse, por falta de espacio, los armarios de algunos residentes en el pasillo, donde igualmente se encuentran los baños, ya que las habitaciones no disponen de ellos. Alguno de los aseos se utiliza para almacenar los carros de ropa y limpieza. El estado de las paredes, suelos, persianas y cables eléctricos es deplorable. Los pasillos no disponen de barandillas de apoyo. La terraza corrida con que cuentan las habitaciones está también muy deteriorada.

Se han habilitado cuatro estancias para aislar a las personas que padecen algún proceso infeccioso.

La segunda planta de esta zona actualmente está cerrada y no se utiliza, si bien está previsto alojar temporalmente en ella a los residentes mientras se ejecutan las futuras reformas de este ala.

En la tercera planta se encuentran diversos habitáculos destinados a almacenes de suministro y mantenimiento, vestuarios y diversos servicios, como el de peluquería y podología. También se ubica allí el ropero, donde se organiza la ropa de los usuarios, teniendo contratado un servicio externo de lavandería. Toda la ropa se marca en el centro, asignando a cada residente un número personal que ya no se vuelve a emplear en el futuro para identificar a otra persona. Esta planta participa del deterioro de toda la zona.

Como dependencias comunes, la residencia dispone de un amplio hall en cada planta situado en la parte central de la edificación, ubicándose en la planta baja los salones de TV, de lectura, un salón de actos, la capilla y el comedor, con mesas dispuestas para dos o tres personas. La comida se elabora en la propia residencia y se preparan diversos regímenes atendiendo a las personales necesidades dietéticas y médicas de los usuarios. Así, cada día el médico dispone el menú personal de cada uno de los residentes, elaborándose un listado que contiene lo que ha de comer cada uno y que se facilita a los auxiliares que les sirven los alimentos.

Si bien se han realizado algunas reformas en la estructura de la instalación eléctrica y se ha revisado el sistema de extintores, la residencia no cuenta con el obligado plan de emergencia y prevención de incendios, cuya implantación ha sido solicitada en varias ocasiones. Actualmente se está realizando un estudio sobre el mismo y se prevé que en este año se asigne la necesaria partida presupuestaria para cumplimentarlo.

La residencia cuenta con 115 plazas, aunque el cuadro sanitario consideraría conveniente que se redujeran a 98. En el momento de la visita, había 103 residentes, en una proporción aproximada del 60% de personas válidas y del 40% de asistidas, estando situada la media de edad en los 82 años. Existe una larga lista de espera de 250 solicitudes.

El procedimiento de ingreso es el establecido por el IASS de acuerdo al baremo de puntuación, aportando los residentes, sean válidos o asistidos, el 75% de sus ingresos, lo que supone una media de 42.000 pts por persona. El coste real de la plaza supera las 200.000 pts. Los usuarios, o la persona que se responsabiliza del residente si éste está imposibilitado, firman a su ingreso un documento en el que se comprometen a acatar la normativa del centro (reconocimiento de deuda).

La plantilla de personal está compuesta por el Director, médico, asistente social, dos ATS, el Jefe de Personal, dos administrativos, dos encargados de personal, veinticinco auxiliares de clínica, veinte personas para servicios domésticos, dos cocineros, cuatro ayudantes de cocina, un

almacenista, cuatro ordenanzas, peluquera, encargada de la ropa y dos contratadas externas (podología y manualidades). Se cuenta también con servicios de voluntariado, fundamentalmente de Cáritas y Cruz Roja. Toda la actividad de supervisión, organización y coordinación se centraliza en el Director, siendo conveniente que se dispusiera de otra persona que realizara funciones de subdirección, un Administrador.

Las guardias nocturnas las realizan dos auxiliares de enfermería, situándose una en el cuadro de timbres y llevando a cabo la otra continuas rondas por las habitaciones, realizando los cambios posturales de los residentes asistidos.

El cuadro médico lo componen la médico de la residencia, que si bien lleva sólo unos meses en el centro tiene una gran experiencia en aspectos geriátricos al haber realizado servicios en otras residencias similares, y dos diplomadas en enfermería. Se dispone de enfermería, donde se guardan los medicamentos y se asignan a cada residente perfectamente identificados, y de un despacho para las consultas médicas. Cada usuario tiene su propio expediente médico. Las especialidades médicas se prestan en red ambulatoria, avisando a la familia cuando el residente ha de acudir a consulta o siendo acompañado por personal del centro si carecen de parientes.

Dentro del programa de actividades que elabora la residencia, se realizan dos excursiones anuales por la provincia y diversas manualidades. A las excursiones se lleva a la mayoría de los usuarios, pero el índice de participación en el área de manualidades es bajo (de 20 a 30 residentes).

El régimen de salidas, visitas y comunicaciones es libre y está creada y en funcionamiento la Junta de Gobierno, como órgano de participación y representación de todos los usuarios, elegida cada dos años.

Los residentes parecen encontrarse muy a gusto en el centro y apreciar enormemente al Director, que todos las tardes los visita personalmente.

Tras la visita de inspección girada desde la Fiscalía de la Audiencia Provincial de Huesca y en coordinación con la médico de la residencia, se ha comunicado a aquella la posible existencia de causas de incapacidad en diecinueve residentes, habiéndose iniciado por la Fiscalía los correspondientes procedimientos. Se prevé que la tutela la asumirán los familiares de los incapaces.

Se aprecia que la alimentación, grado de limpieza y atención sanitaria que presta la residencia es óptima, si bien es urgente la rehabilitación de la parte antigua donde se sitúa a las personas asistidas. En este sentido, se está realizando, de modo experimental, el traslado de algunas de ellas a la parte nueva para ver cómo se adaptan.

A tenor de las deficiencias detectadas en la zona destinada a personas no válidas, se decide aperturar un expediente de oficio.

9. RESIDENCIA “ANGELA”

Visitada en la mañana del día 2 de febrero de 1999, es un centro privado, de carácter mercantil, destinado a personas mayores que pueden valerse por sí mismas, sin perjuicio de la necesaria asistencia que la mayoría precisa por su avanzada edad.

Se encuentra situada en el cuarto piso de un antiguo y céntrico inmueble de Zaragoza, teniendo capacidad para ocho residentes.

Dispone de seis habitaciones, tres individuales y tres dobles, dos baños, un comedor y la cocina, por la que se accede a una galería con un aseo para el personal y un pequeño almacén de alimentos.

El estado de conservación es aceptable, teniendo en cuenta la antigüedad del edificio. Las habitaciones son amplias y gozan de gran luminosidad. El salón-comedor tiene TV y es totalmente exterior, destacando la iluminación natural.

En el centro trabajan, junto a la directora, dos personas en turnos de mañana y tarde. No tienen una cualificación profesional específica, si bien una de ellas tiene amplia experiencia en el cuidado de ancianos al haber desarrollado funciones similares durante varios años en otros centros de este tipo. La directora pernocta en la misma residencia.

La asistencia médica es ambulatoria, acudiendo los residentes al centro de salud correspondiente. Además, un médico particular los visita en la residencia con una periodicidad de diez-quince días. Cada usuario tiene un expediente médico particular, en el que se contiene la información precisa sobre su estado de salud y la medicación que requiere en cada momento. En un armario del salón se guardan, separadamente, los medicamentos que ha de tomar cada residente, disponiéndose en cajas identificadas que contienen en notas manuscritas las dosis correspondientes.

El procedimiento de ingreso suele iniciarse por los familiares de los residentes, aunque en alguna ocasión se ha tramitado a través del asistente social. No se formaliza ningún documento que refleje la relación contractual, realizándose el abono de la contraprestación a través de una transferencia bancaria o mediante un recibo.

El centro dispone de toda la documentación pertinente, teniendo expuesta en el tablón de anuncios la relativa al reglamento de régimen interior, tarifa de precios y plano de las instalaciones.

El régimen de salidas, visitas y comunicaciones es totalmente libre, siendo además que, por las características de los usuarios, suelen salir a menudo y llevan una vida bastante independiente.

Los residentes nos manifiestan encontrarse muy a gusto viviendo allí y, en una conversación distendida, comentan la calidad de la comida que se sirve.

En el momento de la visita, se encuentran siete residentes, existiendo una plaza vacante. Dado su buen estado de salud general, físico y psíquico, ninguno de ellos se encuentra incurso en proceso de incapacidad.

La residencia es inspeccionada regularmente por los servicios competentes de la Diputación General de Aragón. Las inspecciones sanitarias son realizadas casi mensualmente y el Servicio de Inspección de centros de la Dirección General de Consumo visita el centro al menos una vez al año, habiendo detectado alguna pequeña deficiencia material (alicatado del baño, picaportes...) que está siendo subsanada.

10. RESIDENCIA “BALTASAR GRACIAN”

Es un centro de carácter benéfico-social, situado en la tercera planta de un céntrico inmueble de Zaragoza, que, sin ánimo de lucro, acoge a personas mayores que puedan valerse, en principio, por sí mismas. La visita se realizó el 18 de febrero de 1999.

Está regido por el Patronato benéfico-social “Goya”, en el que se integran las Parroquias de San Juan de la Cruz, Perpetuo Socorro y Corazón de María. La Residencia ocupa dos pisos que se utilizan en régimen de alquiler, si bien se prevé su cierre dentro de un año aproximadamente, y la apertura de un nuevo centro en Garrapinillos con capacidad para sesenta personas.

La Residencia se financia fundamentalmente a través de los donativos de las tres Parroquias. También colaboran los residentes con parte de sus ingresos, si los tienen, así como sus familiares. En ocasiones se solicitan becas para cubrir parte del coste de la plaza.

El centro dispone de diez habitaciones, cuatro individuales y siete dobles, comedor, cuarto de estar, despacho, dos baños completos y dos aseos, cocina con galería y despensa, cuarto de plancha y lavandería y una galería. La edificación es antigua, por lo que se requiere un continuo y adecuado mantenimiento de las instalaciones.

El personal que atiende a los ancianos se compone de cinco personas contratadas, entre las que se encuentra un auxiliar de geriatría, la cocinera que dispone del pertinente carné de manipulador de alimentos y una Religiosa que realiza el turno nocturno. Además, es fundamental la labor del voluntariado, existiendo un mínimo de cuatro-cinco voluntarios, que realizan las funciones de dirección y administración, entre otras. También se dispone de varios jóvenes objetores de conciencia que prestan servicios de ayuda a los residentes, desarrollando una gran labor social.

La asistencia médica a los usuarios se presta, fundamentalmente, de forma ambulatoria, si bien semanalmente acuden al centro voluntarios que ostentan la cualificación profesional de médicos geriatras. En el despacho del centro se sitúa un pequeño botiquín, teniendo cada residente una caja particular con su medicación.

La residencia dispone de la documentación administrativa pertinente, estando expuesto en el comedor el reglamento de régimen interior, y en el tablón de anuncios situado en el despacho hay diversas anotaciones. Por parte de los servicios competentes de la Diputación General de Aragón, se realizan las inspecciones sanitarias, muy frecuentes, y las relativas a las condiciones materiales del centro, normalmente anuales.

No se elabora ningún presupuesto anual, dado el tipo y finalidad que persigue el centro y su forma de financiación. Tampoco se realizan actualmente programas de actividades. En años anteriores se hacían manualidades y acudía a la residencia un terapeuta ocupacional, pero dada el escaso interés mostrado por los ancianos, se suprimieron estas actividades.

El centro dispone de dieciséis plazas, todas cubiertas en el momento de la visita. El ingreso se solicita a través del Patronato, desde donde se estudia la situación particular y se emite un informe social. Normalmente son los familiares o los asistentes sociales de las Parroquias los que lo interesan. El ingreso se rige por criterios humanos y cristianos, otorgando preferencia a los más necesitados. En principio, y por las características del centro, no se pueden recibir personas que tengan sus facultades psíquicas muy disminuidas o alteradas; pero una vez que ingresa una persona, con independencia de cual sea su evolución física y mental, permanece allí hasta su fallecimiento.

No se formaliza ningún contrato o documento al ingreso, percibiéndose en su caso una parte de las pensiones de los usuarios a través de una orden bancaria.

Cada residente tiene un expediente médico personal y una ficha en la que se recoge su informe social.

El estado físico de los residentes es el normal para su edad, encontrándose alguno en silla de ruedas. La mayoría conservan plenamente sus facultades psíquicas, y contestan a nuestras preguntas con total normalidad y educación. El régimen de visitas, salidas y comunicaciones es libre, respetando los horarios de comidas.

Sólo una de las usuarias se encuentra incapacitada judicialmente, habiendo sido instada la declaración por un familiar lejano. La tutoría ha sido atribuida a una tercera persona que mantiene con la anciana una estrecha relación, si bien este nombramiento ha sido impugnado por el instante del procedimiento y se encuentra pendiente de resolución judicial.

Es de destacar la gran labor social que se desarrolla por el Patronato rector del centro y, en concreto, por el voluntariado que atiende a los ancianos, siendo merecedores del apoyo institucional a todos los niveles.

11, 12 ,13. RESIDENCIAS “CAÑABLANCA I”, “CAÑABLANCA II” Y “CAÑABLANCA III”

Ubicadas en tres pisos diferentes del mismo inmueble, fueron visitadas el mismo día 24 de febrero de 1999. Se configuran como centros privados, de carácter mercantil y mixtos, en la que residen personas válidas y otras que requieren una especial asistencia, con una única dirección y administración.

Los tres pisos presentan similar estructura, si bien la última que se abrió es de una extensión mayor.

Se componen de diecinueve habitaciones (cinco en cada una de las dos primeras residencias y nueve en la tercera), todas ellas dobles, salvo tres individuales. Asimismo, tienen un amplio recibidor, un salón de TV y comedor, una cocina, dos office y ocho baños.

Las instalaciones están en proceso de ampliación, estando muy avanzadas las obras de habilitación de un cuarto piso en el que se situará la cocina, los despachos y espacios para el personal y la zona de lavandería. La actual cocina se remodelará para construir otro salón y un baño.

Asimismo, se ha presentado ante las instancias competentes un proyecto para acomodar las instalaciones a la normativa vigente en materia de prevención de incendios.

El aspecto general de las instalaciones es bueno, apreciándose un alto grado de limpieza y orden en todas las estancias.

La plantilla de personal la componen veintidós trabajadores, incluidos la dirección y el administrador. Las cuidadoras de los residentes son auxiliares de clínica y gerocultores, y frecuentemente realizan cursillos organizados por la Asociación de residencias geriátricas (ACASA). Hay además una cocinera y un ayudante de cocina así como seis personas de limpieza. La directora es enfermera de la Cruz Roja con una gran experiencia y conocimientos sanitarios.

El personal sanitario se integra por un médico y un ATS que atienden a los residentes continuamente, estando en todo momento a disposición del centro, al que acuden prácticamente a diario. En uno de los pisos se encuentra un surtido botiquín, y en cada centro se dispone de la medicación y el material sanitario más indispensable. Cada residente tiene un expediente médico actualizado y la medicación que precisa está perfectamente individualizada.

No hay restricción alguna en el régimen de salidas, visitas y comunicaciones de los usuarios, potenciándose desde la residencia las salidas al exterior, los paseos, las visitas culturales y el contacto con los vecinos y personas ajenas al centro, alquilándose en su caso medios de transporte para desplazar a los que tienen más dificultad de movimientos. También se realizan actividades de terapia ocupacional.

El procedimiento de ingreso suele iniciarse por los familiares de los futuros usuarios, si bien en ocasiones interviene la asistente social. Se formaliza un contrato que firma el residente, y en caso de no poder hacerlo, un familiar o persona que se responsabiliza de él.

Cada residente tiene elaborado un informe social reflejado en unas fichas que actualmente se están informatizando.

Los servicios competentes de la Diputación General de Aragón han visitado la residencia en muchas ocasiones desde la apertura del primer centro en el año 1987. Las inspecciones sanitarias son muy regulares y las de las instalaciones, que se realizan por varios técnicos conjuntamente, suelen ser anuales, sin tener unas fechas fijas.

La capacidad de los tres centros es de treinta y cinco plazas, encontrándose en el momento de la visita completo. Las edades de los usuarios oscilaban entre los 67 y los 94 años, residiendo algunos allí desde hace ocho años.

Se mantiene por parte de la Dirección del centro un contacto fluido y prácticamente diario con los familiares de los residentes, consultándose previamente todas las cuestiones que les afectan.

Algunos de los usuarios habían sido incapacitados judicialmente a instancia de algún familiar legitimado, que es el que ostenta la tutoría.

La mayoría de los residentes se encontraban en el salón disponiéndose a comer, saludándonos con gran amabilidad. Dos ancianos se encontraban en la cama, acompañados de algunos familiares.

14. RESIDENCIA “Nª SRA. DEL PILAR”

El día 3 de marzo de 1999 visitamos este centro de carácter social, perteneciente a la Congregación de Hnas. del Sagrado Corazón de Jesús, que acoge básicamente a personas que se encuentran solas, sin tener ningún familiar cercano que se haga cargo de ellas, con independencia de su edad. La población residente es exclusivamente femenina.

Ubicado en la Plaza del Pilar de Zaragoza, el edificio, de cinco plantas, dispone de 236 habitaciones, todas individuales a excepción de ocho dobles, la mayoría con baño. Además existen cinco baños completos por planta y varios

aseos, dos comedores, salas de estar, dos salas de reuniones y una capilla. También dispone de cocina, lavandería y plancha. La Congregación tiene un ala privada, y además diversas habitaciones en las plantas para estar más cerca de las residentes. Existe también un tanatorio.

Si bien el inmueble tiene más de cincuenta años de antigüedad, su estado de conservación es óptimo, debido a la constante rehabilitación de las instalaciones. Así, se está reduciendo el número de habitaciones para equiparlas todas con baño, quedando sólo en la actualidad cincuenta habitaciones sin servicios. También está en proyecto construir un amplio salón de actos y un gimnasio. Y se está reformando la zona de lavandería y plancha. Asimismo, se van a instalar aparatos microondas en los office situados en cada una de las plantas.

Las estancias son muy amplias, al igual que los pasillos y las zonas comunes. El mobiliario y decoración de las habitaciones es totalmente personal e individualizado, siendo propiedad de cada una de las residentes. Hay gran iluminación en todo el edificio y el grado de limpieza es excelente.

En el centro se encuentran treinta y nueve religiosas. Además hay dieciséis personas contratadas para labores auxiliares de limpieza, cocina y enfermería. Se dispone de un vigilante nocturno y dos conserjes-chóferes.

La asistencia médica se presta por un médico particular que visita la residencia asiduamente y siempre que se le avisa. Aparte, todas las residentes son beneficiarias de la Seguridad Social, acudiendo al centro de salud correspondiente o siendo atendidas en el centro, en su caso, por el profesional correspondiente. El centro dispone de una sala de enfermería y un botiquín en la zona privada de la Congregación. Cada residente tiene una ficha particular con su expediente médico y la medicación que ha de tomar se dispone en cajas individuales y perfectamente identificadas.

La residencia dispone de 248 plazas, todas cubiertas y existiendo una larga lista de espera. Las usuarias son personas válidas, si bien con el paso del tiempo y la avanzada edad se produce el lógico deterioro físico y psíquico. No obstante, se entabla conversación con algunas señoras que, pese a haber cumplido los cien años, se encuentran sanas y perfectamente lúcidas. Sólo una de ellas se encuentra incapacitada judicialmente, habiendo sido designados dos tutores: un familiar lejano y una religiosa, que rinde cuentas en el Juzgado anualmente.

Se abre un expediente personal para cada residente, existiendo informes de asistencia social en algunos de ellos.

El régimen de salidas, visitas y comunicaciones es totalmente libre, gozando las usuarias de una gran independencia. Todas disponen de teléfono en sus habitaciones.

Se organizan visitas culturales a otras poblaciones una o dos veces al año. Así, en el mes de Abril está previsto un desplazamiento a Muel para

conocer su cerámica. En el interior de la residencia, las propias usuarias se organizan para realizar diversas manualidades.

El centro es financiado por la propia Congregación, si bien las residentes han de abonar una cuota mensual flexible, que suele destinarse a la mejora de las propias instalaciones.

Al ingreso, se entrega a la usuaria el Reglamento de Régimen Interior, suscribiendo un documento en el que se comprometen a respetarlo e indican el destino que ha de darse a sus pertenencias en el caso de fallecimiento.

Este Reglamento está actualmente en fase de reforma, especialmente en lo relativo a la entrada en las habitaciones, prohibición de hornillos y estufas en ellas y sistema de lavandería.

Los servicios competentes de la Diputación General de Aragón visitan la residencia frecuentemente, sobre todo, en el aspecto sanitario. El Plan de prevención de incendios les ha sido aprobado recientemente.

15. RESIDENCIA “CASA DE AMPARO”

Es un centro público, cuya titularidad ostenta el Excmo. Ayuntamiento de Zaragoza, ubicado en la céntrica calle Predicadores de esta ciudad. Fue visitada el día 7 de abril de 1999.

Su naturaleza es mixta, ya que acoge a personas válidas y a las necesitadas de asistencia especial, y se asienta sobre un espléndido edificio de finales del siglo XIX, de arquitectura típica aragonesa, en una superficie de 12.000 metros cuadrados.

El inmueble se empezó a rehabilitar hace unos 16 años, y en la actualidad sólo queda pendiente de remodelación la zona destinada a la Congregación religiosa y la parte del ala izquierda de la calle Predicadores, donde se espera ampliar la capacidad del centro en unas veinte plazas. Todos los espacios destinados a las habitaciones de los residentes se encuentran perfectamente acondicionados.

El edificio consta de tres plantas, ubicándose en las dos primeras a las personas que no precisan de asistencia y destinándose la tercera a los más impedidos, física o psíquicamente. Esta planta está adecuadamente dispuesta para la atención de los ancianos, contando con servicios propios como los baños geriátricos, dos salones, dos comedores y una cocina.

En las dos primeras plantas se encuentran la mayoría de los servicios comunes. Así, cuenta el edificio con dos comedores comunes, siete salones de estar, un teatro, la cocina, quince baños comunes, aulas polivalentes, taller de pintura, salas de fisioterapia y terapia ocupacional, peluquería para señoras y para caballeros, cinco despachos, la capilla y el tanatorio. Se dispone también

de lavandería y almacén, talleres y vestuarios. Además está la zona destinada a dependencias de la Comunidad religiosa, y existen cuatro patios interiores, tres terrazas, un garaje y amplios jardines.

Todas las dependencias gozan de extraordinaria iluminación, debido a los múltiples ventanales de que dispone el edificio, los patios interiores y la amplitud de espacios existente. El grado de limpieza es también óptimo. Cuenta también la edificación con cinco ascensores y con una arquitectura respetuosa con la legislación relativa a la supresión de barreras arquitectónicas.

La capacidad de la residencia es 192 camas, distribuidas en 136 habitaciones individuales y 28 dobles, todas con baño. En el momento de la visita, el centro se encontraba al 95% de su capacidad, pues se estaban tramitando siete nuevos ingresos como consecuencia de varios fallecimientos producidos durante el mes de Marzo. Además, se suelen reservar 4 o 5 camas para situaciones de emergencia de tipo social, dada la titularidad municipal del centro.

El personal de la residencia se integra por 85 trabajadores, de los cuales 50 son funcionarios municipales. Así, se dispone de 36 auxiliares, con formación específica en geriatría, un médico, 5 ATS, 7 personas que desarrollan funciones de gestión, dirección, animación y trabajo social, 5 para la zona de lavandería, 4 de mantenimiento, peluquero, conductor, telefonista y 4 agentes de policía. Los 35 trabajadores restantes se integran por las ocho H.H. de la Congregación religiosa y dos empresas que desarrollan los servicios de limpieza y restauración a través de las correspondientes contratadas. Algunos jóvenes realizan en el centro la prestación social sustitutoria, y se cuenta con el apoyo de toda la red comunitaria de servicios sociales.

La Dirección se ejerce en colaboración con la H. Superiora, la médico y el personal municipal, encontrándose en proceso de elección y formación la Junta de Gobierno, integrada por seis representantes de los residentes y tres de la Administración.

La asistencia médica que precisan las personas ubicadas en la tercera planta se realiza por la médico del centro, sin perjuicio de acudir al centro de salud siempre que es necesario. Se dispone además de un profesional de la psiquiatría, que visita la residencia mensualmente. Los ancianos que se alojan en las dos primeras plantas disponen de sus propios médicos de cabecera, recibiendo en su caso la asistencia en forma ambulatoria. El equipo médico se completa con cinco ATS. Las instalaciones médicas del centro se integran por dos enfermerías, dos salas de consulta con botiquines y una sala de espera, todo ello en la tercera planta.

El presupuesto anual de mantenimiento (gasto corriente) del centro se sitúa en los 100 millones de pesetas, al que hay que añadir los gastos de inversiones y personal. El coste medio mensual de cada plaza es de 165.000 ptas. Los usuarios aportan el 80% del importe de su pensión a la residencia. Por otra parte, se ubica en el centro, como un servicio municipal exterior de

acción social en cooperación con los servicios de teleasistencia y ayuda a domicilio, un servicio de lavado y planchado de ropa que alcanza a sesenta domicilios.

El programa de actividades que desarrolla la residencia es muy completo y diversificado, atendiendo al perfil de los ancianos. Así, en el propio centro, y en conjunción con otros servicios y centros de la comunidad, se desarrollan actividades culturales y recreativas de forma cíclica, incluyendo comidas generales con los trabajadores de la residencia y con familiares o amigos de los usuarios. Y en cuanto a las actividades exteriores, se realizan diversas excursiones por todo Aragón y mensualmente por la ciudad.

En cuanto a los residentes, la media de edad es alta, superando los 80 años. Hay 131 personas válidas y 61 asistidas. La lista de espera para acceder al centro es extensa, rondando las 600 personas. Ello obedece a la preferencia que muestran muchos aragoneses por esta residencia, lo que se atribuye a diferentes factores, como su céntrica ubicación, la atención que dispensan las Religiosas y las condiciones materiales de que goza.

El procedimiento de ingreso se realiza, salvo las situaciones de emergencia en las que predominan los factores económicos, familiares y personales, por riguroso orden de antigüedad en las solicitudes. No obstante, se está estudiando una reforma en el Reglamento de Régimen Interior para modificar este aspecto, estableciendo el sistema de baremo de puntuación, que es más respetuoso con la situación socio-económica de cada persona.

No se formaliza ningún contrato, sino que el ingreso se tramita a través de un expediente administrativo, en el que consta la instancia, en modelo normalizado, y los informes pertinentes, trasladándose la documentación a la Comisión de Servicios Públicos. El importe de la pensión que aportan los residentes se percibe a través del habilitado.

Cada residente tiene abierto un expediente personal en el centro, además de su expediente médico, y disponen de una tarjeta que les acredita como residentes.

Sólo existe un anciano que está en proceso de incapacitación. Únicamente se ponen en conocimiento del servicio jurídico los casos de personas que, presuntamente incapaces, carecen de parientes que puedan responsabilizarse de ellos. Se mantiene continuo contacto con las familias de los usuarios, y éstos tienen libertad en el aspecto de salidas, visitas y comunicaciones, pudiendo ausentarse de la residencia hasta 45 días al año.

El centro cuenta con toda la documentación administrativa precisa, realizándose por los propios técnicos municipales la adecuación de las instalaciones a la normativa de prevención de incendios. Las inspecciones de los servicios de sanidad de la Diputación General de Aragón son continuas.

16. RESIDENCIA “BURDEOS”

Visita efectuada el día 29 de abril de 1999. Se trata de un centro privado, de carácter mercantil, regentado por una Sociedad Limitada, de carácter familiar, y ubicado en el antiguo establecimiento hospedero del mismo nombre sito en la calle San Lorenzo de Zaragoza.

Como tal residencia se inauguró en el año 1995 y está dirigido a los ancianos que pueden valerse por sí mismos, derivándose hacia otros centros más especializados a los que, una vez ingresados, sufren alguna disminución severa de sus facultades psicofísicas.

El inmueble, construido en los años 50, consta de cinco alturas. En la planta calle hay una recepción-portería, accediéndose a los pisos superiores a través de un ascensor o de las escaleras. En la primera planta se sitúa un salón de estar, el comedor de los residentes, la cocina con almacén-despensa, dos aseos y la habitación de noche del cuidador en la que se encuentra el sistema de timbres conectado con las habitaciones de los usuarios. Las plantas segunda y tercera son idénticas en su distribución de espacios, disponiendo cada una de tres habitaciones dobles con baño, dos habitaciones individuales y un baño. En la planta cuarta encontramos dos habitaciones dobles, una de ellas con baño, dos individuales, un baño común, el vestuario del personal y un almacén. La última planta, a la que sólo se puede acceder a través de las escaleras, dispone de una galería abierta al exterior en la que se ubica la maquinaria del ascensor, un cuarto-almacén, la zona de lavandería y plancha (que antiguamente era la cocina del hotel y donde todavía se guarda algún electrodoméstico) y una habitación individual.

En general, el estado de la edificación y dependencias es aceptable, si bien la mayoría de los baños son de reducidas dimensiones. Los servicios de inspección de centros de la Diputación General de Aragón han girado diversas visitas a la residencia para controlar el adecuamiento de las condiciones materiales a la normativa vigente. Por parte de la Dirección se nos indica su opinión en torno a la finalidad de las inspecciones, en el sentido de que se debería mostrar también interés por los residentes que son, al fin y al cabo, los que demandan la protección.

El centro no está inscrito todavía en el Registro de Entidades, Servicios y Establecimientos de Acción Social por hallarse pendiente un trámite relativo a la licencia municipal y que va a ser solventado, al parecer, en breve. Se dispone del pertinente Reglamento de Régimen Interior y las tarifas de precios están expuestas en la recepción.

El personal del centro lo integran cinco trabajadores: la Directora y el administrador (que forman parte de la Sociedad gestora), y cuatro trabajadoras contratadas. La cualificación profesional del personal está reducida a la experiencia en otros trabajos anteriores de similares características y a algún cursillo de formación. Todos los trabajadores disponen del carné de manipulador de alimentos.

La asistencia médica se presta a través de la red ambulatoria, acudiendo al Centro de Salud "Rebolería" y manifestándonos la dirección de la residencia la calidad del servicio que reciben. El médico asignado se desplaza hasta la residencia siempre que es necesario y una enfermera visita regularmente a los ancianos para tomarles la tensión. No se dispone de instalaciones médicas específicas en el centro, salvo un botiquín cerrado con llave.

No existe un programa de actividades como tal. Hace un tiempo se intentó organizar alguna actividad exterior pero los residentes no mostraron un especial interés, por lo que se ha optado por realizar actividades de entretenimiento por las tardes en la propia residencia, siendo los propios usuarios que lo desean los que se apuntan a otro tipo de actividades que se realizan en el barrio.

El procedimiento de ingreso se realiza normalmente con la visita al centro del futuro usuario acompañado de los familiares. No se formaliza ningún documento contractual, sino que se entrega al residente un documento informativo sobre los servicios que va a recibir. Al pagar la contraprestación mensual, se entrega al usuario una factura acreditativa. Algunos residentes perciben para esta finalidad becas otorgadas por la D.G.A. que, en ocasiones, les son tramitadas por la propia Dirección del centro. La tarifa de precios admite cierta flexibilidad, en función de las circunstancias económicas y personales de los usuarios.

La capacidad de la residencia es de veintidós plazas, encontrándose vacantes dos de ellas en el momento de la visita. La mayoría de los residentes son personas válidas, si bien alguno se ayuda en los desplazamientos de una silla de ruedas. Ninguno de ellos está judicialmente declarado incapaz, manifestándonos la Dirección del centro el desconocimiento de la existencia de este tipo de proceso, del que se le informa adecuadamente.

A nuestras preguntas, los residentes manifiestan sentirse bien en el centro, encontrándose en animada conversación mientras degustaban la comida y contestando con gran amabilidad a nuestras preguntas.

17. RESIDENCIA "DIANA"

Es un centro privado, mercantil y mixto, que acoge tanto a personas válidas como a las precisadas de asistencia, ubicado en c/ Monasterio del Leyre, junto al parque Torre Ramona de Zaragoza. Fue visitado el 5 de mayo de 1999.

Gestionada por una sociedad anónima, la residencia, que no funciona como centro de día, se sitúa en la planta baja de un inmueble, abarcando la manzana del mismo, distribuyéndose la superficie en forma cuadrangular.

Consta de una recepción, el despacho de la dirección, la enfermería, el comedor, la cocina con despensa, el vestuario del personal, la sala de estar

con TV y una sala de rehabilitación. Dispone de trece habitaciones, diez dobles y cuatro individuales, cuatro baños geriátricos y dos aseos.

Toda la documentación administrativa precisa se encuentra en regla, estando registrada la entidad y disponiendo de la preceptiva licencia municipal. En el tablón de anuncios, ubicado en el despacho de la dirección, se encuentran expuestos dichos documentos, así como el reglamento de régimen interior, la tarifa de precios, los turnos del personal y las tarifas de los servicios de peluquería y podología.

El número de plazas es de veintitrés, encontrándose completo en el momento de la visita. El estado de las dependencias es óptimo, así como el grado de limpieza. La iluminación natural es intensa, pues todas las estancias disponen de ventana al exterior, y la sala de estar está rodeada de amplias cristaleras. La residencia entró en funcionamiento en octubre de 1997.

La plantilla de personal la componen nueve cuidadoras, la mayoría en posesión del título de auxiliar de geriatría y el resto con experiencia acreditada en estas funciones, la cocinera, una limpiadora y la médico. Las funciones de dirección y administración son ejercidas por los dos socios gerentes, siendo uno de ellos licenciado en Derecho.

La asistencia médica se presta por una Doctora, contratada por la sociedad, que acude a la residencia semanalmente y dispone toda la medicación que ha de administrarse a los ancianos y los menús que han de ingerir, sin perjuicio de la asistencia ambulatoria que se presta en el centro de salud correspondiente siempre que es necesario.

La residencia dispone de una enfermería donde se encuentra, perfectamente individualizada, la medicación que se ha prescrito a cada usuario, las dosis y los cambios posteriores. Cada residente tiene abierto un expediente médico en el que la médico anota todas las incidencias.

El centro presta servicios de terapia ocupacional y pequeña rehabilitación. Una vez al mes, acude a la residencia un sacerdote de la parroquia. Esporádicamente se realiza alguna actividad sociocultural, habiendo recibido los ancianos hace unos meses la visita de un grupo de jotas.

El procedimiento de ingreso se pone en funcionamiento a iniciativa exclusiva del usuario, normalmente acompañado de algún familiar. De hecho, todos los residentes tienen algún pariente que se responsabiliza de ellos, y que es el que firma un documento de compromiso. No hay contrato escrito con el usuario, ni tampoco se exige una fianza.

El único criterio para el ingreso es la ausencia de una demencia severa o enfermedad mental, en cuanto el centro no está preparado para atender estas patologías. Ninguno de los residentes se encuentra judicialmente incapacitado.

Las edades de los usuarios oscilan entre los setenta y cuatro y los noventa y seis años, precisando algunos andadores o sillas de ruedas para

desplazarse. De los veintitrés residentes, las personas que se valen por sí mismas son once, precisando de una asistencia especial los doce restantes.

Cada residente tiene abierto un expediente donde se recogen sus datos personales y familiares, no existiendo informes de asistencia social en ningún caso. El régimen de salidas, visitas y comunicaciones es libre, si bien en el reglamento de régimen interior se dispone un horario flexible para las visitas.

Dado el carácter de la residencia y su número de plazas no se ha establecido un órgano específico de representación y participación de los internos, ni disponen éstos de documentación acreditativa de tal condición.

En cuanto al control desarrollado sobre el centro por los Servicios competentes de la Diputación General de Aragón, se indica por la Dirección que las visitas en materia sanitaria son siempre trimestrales y las relativas a la inspección de centros se produjeron en el mes de octubre de 1997, otorgando la autorización provisional de funcionamiento y en el mes de marzo de 1999, fecha en la que se dio la autorización definitiva, habiendo quedado las autoridades administrativas muy satisfechas con las instalaciones y el funcionamiento del centro.

18, 19. RESIDENCIAS “CONDE ARANDA I” Y “CONDE ARANDA II”

Se visitaron el día 20 de mayo de 1999. Se trata dos residencias de carácter privado, ubicadas en sendos pisos de un antiguo inmueble de la calle Conde Aranda de Zaragoza. La primera se abrió en el año 1997, estando situada en el 4º piso y la segunda unos meses después, ya en el año 1998, y se ubicó en el piso inferior.

Las residencias son gestionadas por una sociedad limitada, compuesta por dos socias, y atiende exclusivamente a personas que pueden valerse por sí mismas.

La estructura de los pisos es idéntica, abarcando una extensión de unos 180 metros cuadrados cada uno. En la primera se dispone de cinco habitaciones, de las cuales dos son individuales, dos dobles y una triple, teniendo capacidad para nueve personas. Consta también de dos baños, un salón comedor, una sala de estar con TV, el despacho de la dirección y la cocina con galería. La segunda residencia tiene similar distribución, si bien tiene capacidad para una persona más. En el lugar del despacho y la cocina se ubican, respectivamente, una habitación individual y la zona de lavandería y almacén-despensa.

El estado general de las dependencias es adecuado en cuanto a su estado y condiciones de habitabilidad, disponiendo algunas estancias de gran iluminación.

Las residencias se encuentran inscritas en el Registro correspondiente de forma provisional, al estar tramitándose las licencias municipales oportunas. Los servicios de Inspección de centros y servicios de la D.G.A. visitaron los pisos a principios de 1999 siendo que, según nos indica la dirección, observaron pequeñas deficiencias subsanables, como la relativa a la conservación de medicamentos en el frigorífico. Los servicios sanitarios realizan visitas frecuentemente.

El personal de las residencias está compuesto por las dos socias, que han realizado un curso de geriatría y tienen experiencia en este tipo de actividad, una persona que se ocupa de la limpieza y también ayuda a los ancianos, y la cocinera. Por otra parte, dos tardes a la semana acude a la residencia una terapeuta ocupacional, reuniéndose con los ancianos en el comedor del piso inferior y desarrollando durante tres horas diversas actividades en las que participan la mayoría de los residentes.

La asistencia médica es de tipo ambulatorio, acudiendo los usuarios a su médico de cabecera y al centro de salud correspondiente. Además, las propietarias tienen contratado a un médico particular que visita a los residentes cada diez días y siempre que se le necesita. En cada piso se dispone de un botiquín de emergencia, sin perjuicio de la medicación que se prescribe a cada persona, que se guarda en un armario ubicado en el comedor, en cajas de cartón individuales donde consta apuntado el nombre del usuario y las dosis a administrar.

El reglamento de régimen interior está expuesto en el tablón de anuncios situado en el recibidor del piso superior, así como la tarifa de precios. Cada residente tiene abierto un expediente donde se recoge la historia médica y la ficha socio-sanitaria correspondiente.

El procedimiento de ingreso suele iniciarse a instancia de la familia del futuro usuario, si bien en ocasiones acude el propio interesado, teniendo en cuenta que la residencia no puede acoger a personas que sufran deterioro físico o psíquico grave.

Tras un periodo de adaptación, se firma un contrato por el usuario, un familiar y el responsable del centro. Se está remodelando el formato del contrato al aparecer en los actuales, como responsable de la residencia, una persona que ya no la gestiona, estando pendientes de los trámites de la gestoría para proceder a la firma de los contratos, que actualmente aparecen sin firmar.

En el momento de la visita, la residencia ubicada en el piso superior estaba al completo de su capacidad, y en la inferior se encontraban vacantes tres plazas. Los residentes se trasladan de una a otra con total libertad, utilizando en su caso el ascensor del inmueble, y reuniéndose normalmente en el salón de estar del piso superior.

La mayoría de los usuarios tienen parientes que los visitan, disponiendo de absoluta libertad en el régimen de salidas, visitas y comunicaciones. En el

momento de la visita, nos encontramos con varios familiares que estaban visitando a los residentes y nos manifestaron que estaban contentos con los servicios que prestaba la residencia.

Los ancianos se encontraban, en su mayoría, en el salón de estar del piso superior, viendo la televisión y charlando entre ellos. Sus edades oscilan entre los 53 y los 82 años, entablando con nosotros una amena conversación al acercarnos a saludarlos. Manifestaron encontrarse a gusto en la residencia y entretenerse mucho con las actividades de terapia ocupacional que se organizan.

Otros residentes se encontraban en el piso inferior, preparándose para la comida que se iba a servir a continuación. Los alimentos se preparan en el piso superior, trasladándose al inferior mediante un carrito con recipientes especialmente preparados al efecto.

20. RESIDENCIA HOGAR “SAN JOSÉ”

Fundada el 10 de mayo de 1874 como Casa Asilo y ubicada inicialmente en la calle Mayor, pasó a denominarse “Hogar San José” cuando en junio de 1884 se trasladó la residencia de nueva planta construida con limosnas de los ciudadanos de Zaragoza al término de Miraflores, hoy avenida San José. Efectuamos la visita el día 19 de mayo de 1999.

Esta institución la habían solicitado vecinos de Zaragoza a la “Congregación de Hermanitas de los Ancianos Desamparados” y por su creación, desarrollo y estado actual responde a un centro sin ánimo de lucro, que fue declarado de *Beneficencia Particular* en 1908 y de nuevo en 1941, y considerado de *Carácter Social* desde 1995.

Se trata de un centro privado, sometido a la normativa de las autoridades civiles para este tipo de actividades y ateniéndose a las exigencias legales de seguridad, higiene y convivencia. Es, asimismo, una residencia mixta, en tanto que acoge a personas que requieren una especial asistencia para desarrollar sus actividades cotidianas y también a las que se valen por sí mismas.

La financiación proviene, fundamentalmente, de donativos. Se solicitan también las correspondientes becas o ayudas de la Administración. Asimismo, los residentes aportan lo que pueden, no exigiendo más de un 20% de los recursos económicos personales. No obstante, para el ingreso se atiende únicamente al estado de necesidad de los solicitantes, dando preferencia a los que no poseen recursos económicos, carecen de familiares directos o no son atendidos en sus necesidades.

La residencia se ubica en el edificio central, de tres plantas, que dispone de una capilla que separa las dos alas del inmueble en las que se ubican, por un lado, los residentes que se valen por sí mismos y, por otro, los que precisan

de asistencia que se sitúan en la zona que las Hnas. denominan de Enfermería. A su vez, las estancias de hombres y mujeres están igualmente separadas.

El inmueble está rodeado de una amplia zona ajardinada, a la que se accede por diferentes sitios dentro del edificio principal. Junto a éste, se ubica otro destinado a la Congregación religiosa, y que acoge también a las Hnas. más ancianas.

Las dependencias se van rehabilitando y adaptando a las nuevas necesidades y a la normativa vigente desde hace varios años, siendo una tarea arquitectónica compleja debido a la antigüedad de la edificación. El contacto con los servicios competentes de la Diputación General de Aragón es constante en este sentido, y a medida que se van realizando las reformas se van revisando por bs técnicos de la Administración y obtienen la pertinente autorización.

Así, se ha reformado totalmente la zona de la cocina y todo el sistema de prevención contra incendios, tanto en instalaciones como en salidas de emergencia y extintores.

En cuanto a las dependencias de los residentes, se han rehabilitado la zona destinada a los hombres válidos y la destinada a las mujeres asistidas. Queda por tanto pendiente la enfermería de señores y las habitaciones de señoras válidas. En esta última, la remodelación supondrá integrar un baño en cada habitación, lo que conllevará tener que reducir el número de habitaciones totales y, en consecuencia, de plazas.

Si bien la residencia disponía en un principio de 220 plazas, actualmente y con las reformas ya realizadas se han ido reduciendo. Actualmente dispone de 190, pero se prevé que, con las futuras remodelaciones, el número se reducirá a 165-170 plazas.

Dadas las dimensiones del edificio, todas las dependencias son espaciosas y exteriores, lo que conlleva bastante iluminación. Se dispone de amplias salas de estar, zona de ropería y está previsto habilitar una sala para realizar terapia y rehabilitación. Existe una zona intermedia, en la que se ubica a las personas semi-válidas.

Los medios personales con los que cuenta el centro son: dieciocho personas contratadas (entre las que se incluyen las empleadas en cocina y limpieza) y veinte Hnas., así como cuatro Hnas. más que ayudan cuando se lo permiten sus tareas de cuidado de las ancianas de la Congregación. Por otra parte, se destaca la labor del voluntariado, que las Hnas. promueven y aceptan agradecidas. Las personas que cuidan a los ancianos van a realizar un curso de gerocultora y algunas de las Hnas. poseen el título de auxiliar de enfermería.

La Dirección de la residencia la ostenta la Madre Superiora, siendo auxiliada por el Consejo Local, integrado por ella misma y cuatro Hnas.

La asistencia médica se presta por nueve médicos de la Seguridad Social, que acuden a la residencia una vez a la semana, acompañados normalmente por una enfermera, y siempre que se les llama. Algunos residentes reciben los servicios de su médico particular. Cuando los ancianos precisan acudir a una consulta ambulatoria, son acompañados por voluntarias o por otros residentes. El centro dispone de dos enfermerías (una en cada zona de asistidos), ampliamente equipadas para la atención primaria. En ellas, los médicos disponen de un despacho y de un archivador donde se guardan las historias clínicas de los residentes. También se encuentra allí un surtido botiquín con diversos medicamentos. Las medicinas prescritas se reparten a los usuarios en un carrito en el que se encuentran perfectamente individualizadas.

En el momento de la visita, residen en el centro 162 ancianos, cuyas edades oscilan entre 60 y 100 años, siendo que el tiempo medio de estancia ronda los quince años. La mayoría son personas que se valen perfectamente por sí mismos (120), siendo minoría los denominados "asistidos" (unos 25), y el resto son personas que no encajan en ninguna de las dos categorías, a los que se les configura como semiválidos.

El procedimiento de ingreso suele iniciarse a instancia de los familiares, si bien, en ocasiones, son los propios ancianos los que acuden directamente al centro. Se les facilita una hoja de solicitud, donde se recogen los datos necesarios para confeccionar las fichas sociales y sanitarias, y firman un contrato (usuario y familiar). No se admiten personas menores de 60 años, ni a los que padezcan algún tipo de demencia que pueda perjudicar la convivencia, ni a los enfermos infecto-contagiosos. Al ingresar en el centro, se les realiza un examen médico (análisis, placas...).

Los residentes válidos tienen libertad de entrada y salida diarias, con tal de respetar el horario de comida, cena y descanso nocturno. Pueden incluso comer fuera del Hogar, avisando previamente. También pueden ausentarse de la residencia para pasar fiestas, fines de semana o vacaciones con familiares o amigos, siempre que avisen debidamente a la Hna. encargada. Estos permisos sólo pueden restringirse por prescripción sanitaria.

Existe en el centro un programa de actividades, en las que los residentes participan si lo desean. Se realizan manualidades, juegos, meriendas, incluso viajes.

En cuanto a la asistencia espiritual, se establece un ordenamiento de prácticas litúrgicas y otros actos de devoción, a los que pueden asistir los residentes a su voluntad. Existe un capellán asignado a la Casa, que celebra diariamente la Santa Misa, además de administrar los Sacramentos.

No existen órganos de participación y representación de los internos, ya que no se consideran necesarios, pues los ancianos consultan todas las cuestiones espontáneamente a la Madre Superiora.

Si bien se conoce por las Hnas. la existencia en otros centros de la Congregación de personas incapacitadas judicialmente, en el Hogar no existe ninguna. La mayoría son personas que se encuentran con sus facultades físicas y psíquicas plenas, teniendo en cuenta su edad, y respecto a las asistidas, dejan en manos de la familia esa decisión. No obstante, se les indica y son conscientes de su responsabilidad como guardadoras de hecho y de sus obligaciones en esta materia.

21. RESIDENCIA “ROMAREDA”

Se trata de un centro público, dependiente del Instituto Aragonés de Servicios Sociales, y mixto en cuanto a las personas que allí residen. Se visitó el 7 de junio de 1999. En el mes de octubre del año siguiente fue también visitado personalmente por el Justicia.

Ubicado en la c/ Violante de Hungría de Zaragoza, la edificación, construida en el año 1994, tiene una superficie útil de 10.721 m² y 2.043 m² de zonas verdes.

Consta de planta calle y tres alturas, en las que se distribuyen los seis módulos de que dispone: cuatro para asistidos, uno para ancianos válidos y la llamada Unidad de cuidados especiales, que engloba la unidad de enfermería y la de crónicos y terminales.

En la planta baja y tras recorrer un amplísimo hall donde se ubica la recepción, nos encontramos con diversas salas, biblioteca (prensa y revistas), salón de actos y capilla, sala de reuniones, sala de manualidades, cabina telefónica, servicios, limpieza, terapia ocupacional. Hay también una cafetería y servicios de peluquería y podología, que funcionan a través de contratistas. Se dispone de tres ascensores.

En esta misma planta se ha ubicado el Centro de Día, que entra en funcionamiento a partir del día uno de julio, con una capacidad de 25 plazas. En el momento de la visita se encontraban ultimándose las obras. Las instalaciones se integran por una sala de terapia, comedor, baños geriátricos, despacho, vestuario y almacén.

A otro lado de la planta, se sitúa la zona de servicios: lavandería, secado, vestuarios, cocina y almacén. La comida se transporta hasta los comedores en carritos calientes, empleándose bandejas térmicas para los pacientes de la unidad de cuidados especiales.

Los menús se confeccionan semanalmente, existiendo diversas dietas (diabéticos, blanda, triturada, baja en grasas, especiales) que se encuentran perfectamente identificadas en las mesas del comedor. Hay un comedor general, con capacidad para ciento veinte personas y uno o dos comedores más reducidos en cada planta.

En la primera planta se encuentra el módulo 1, destinado a personas que padecen demencia (media-severa), disponiendo la puerta de acceso de una clave de seguridad para su apertura. En la zona opuesta se encuentra la unidad de cuidados especiales, que se configura como unidad prácticamente hospitalaria por los cuidados que se prestan y la alimentación que se suministra.

En la segunda planta se encuentran los módulos 2 y 3, destinados a personas que precisan de asistencia. Se integra por 180 plazas.

En la tercera planta también existen dos módulos. El nº 4, en el que se encuentran las personas que precisan una escasa asistencia. Y el módulo 5, donde se ubica a los residentes válidos, que disponen de 80 plazas.

Existen cuatro plazas en el centro destinadas a ingresos temporales, para superar una circunstancia puntual física, social o familiar. Su duración máxima es de dos meses, prorrogables por igual periodo.

El cómputo total de habitaciones es de 164, distribuidas de la forma siguiente: 24 camas en la unidad de cuidados especiales y enfermería; 112 de asistidos (48 dobles y 84 individuales); 22 para válidos (18 dobles y 4 individuales). Hay también lo que se denomina módulos de convivencia (8), que suponen 64 plazas individuales. Y se dispone de 12 baños geriátricos (4 por planta). Todas las habitaciones dobles y la mayoría de las individuales disponen de baño.

El estado general de las instalaciones y dependencias es óptimo. Los espacios son amplios y las habitaciones luminosas. El grado de limpieza es igualmente correcto.

El total de plazas de que dispone el centro es de 220, estando al completo de su capacidad y existiendo una lista de espera de cientos de personas. La tendencia a corto-medio plazo es la progresiva transformación de las plazas de válidos en plazas de asistidos, dada la mayor demanda que existe en este sentido.

El personal de la residencia se integra por los siguientes trabajadores, que tienen carácter de personal laboral fijo: director, administrador, responsable del área asistencial, responsable del área de personal, trabajador social, oficial administrativo, dos auxiliares administrativos, jefe de servicios técnicos, dos oficiales de servicios técnicos, encargado de almacén, conductor, seis auxiliares subalternos, jefe de cocina, tres cocineros, cuatro ayudantes de cocina, gobernante, subgobernante y treinta y dos especialistas del servicio doméstico.

La asistencia médico-sanitaria se presta por dos médicos, nueve ATS, un terapeuta ocupacional y cincuenta y siete auxiliares sanitarios. Los servicios del médico de cabecera se prestan en el propio centro, realizándose en él las analíticas y efectuando directamente las citaciones para los especialistas

correspondientes. Sólo a partir de las 17 h., si no se encuentra el médico, se avisa al servicio de urgencias cuando es necesario.

Las instalaciones médicas del centro se integran por dos despachos, la enfermería, seis salas de curas totalmente equipadas y las dependencias donde se guardan los medicamentos. Cada residente tiene abierto un historial individual y una hoja médica diaria.

El procedimiento de ingreso en la residencia es el establecido para todos los centros dependientes del I.A.S.S.. Se valora la solicitud a través del correspondiente baremo y se incluye al peticionario en una lista de espera. El usuario aporta al centro el 75% de sus ingresos. Actualmente, los residentes no firman ningún documento al ingreso. No obstante, se está estudiando la posibilidad de modificar la normativa en este aspecto.

El centro dispone de toda la documentación pertinente, un extenso reglamento de régimen interior y un adecuado sistema de prevención contra incendios.

La residencia dispone de un amplio programa de actividades, realizando viajes culturales, actividades lúdicas (bingo, películas), manualidades... Los domingos se celebra la Santa Misa. Se destaca en este apartado la labor de los voluntarios, que acuden al centro tres veces por semana para acompañar a los ancianos a pasear.

El régimen de salidas, visitas y comunicaciones es libre. Los usuarios disponen de cuarenta días al año de vacaciones, en los que pueden ausentarse del centro. Las ausencias por periodos inferiores a cuatro días no se integran en este cómputo.

Los residentes están representados en la Junta de gobierno, que se constituye por periodos bianuales, y se integra por seis usuarios. Cada residente tiene abierto un expediente personal y dispone de una tarjeta (sin foto) acreditativa de su condición de interno.

La media de edad se sitúa en los 85 años. Se está en contacto permanente con la Fiscalía del Tribunal Superior de Justicia de Aragón en lo relativo a los procesos de declaración de incapacidad, informando a las familias de la conveniencia de obtenerla en los casos legalmente procedentes. En la actualidad, existen veintidós residentes declarados judicialmente incapaces y a los que se ha nombrado el correspondiente tutor (familiar, vecino, Comisión para la tutela y defensa judicial de adultos). Normalmente, la trabajadora social recopila los datos médicos, sociales y familiares del presunto incapaz y traslada dicha información al Ministerio Público, quien promueve, en su caso, la declaración de incapacidad.

En materia de sujeción con medios mecánicos de los residentes con alteraciones físicas o mentales, se consultó igualmente a la Fiscalía que estableció el criterio de autorizar dicha medida siempre que el facultativo responsable dictaminara sobre su necesidad.

22. CASA FAMILIAR “SAN VICENTE DE PAUL”

La Congregación de Hermanos Franciscanos de la Cruz Blanca dispone, en la c/ Ram de Viu de Zaragoza, de dos edificaciones que destina a la atención de ancianos. Son centros de carácter social, sin ánimo de lucro y mixtos en su configuración, que visitamos el día 7 de julio de 1999.

Las residencias llevan funcionando casi veinticinco años, coincidiendo con la fundación de la Congregación. En uno de los chalets se alojan las ancianas y en el otro los ancianos junto con los miembros de la Comunidad religiosa. Estos centros, como tales residencias, van a cesar en su funcionamiento previsiblemente en el año próximo, dado que la Congregación está construyendo un nuevo dispositivo residencial en la zona de Vía Hispanidad, en el que se ubicara a los actuales residentes y con capacidad, en principio, para cuarenta ancianos.

El inmueble donde residen las ancianas es un chalet de dos plantas, ubicado en una zona tranquila y soleada. En la planta baja nos encontramos con un recibidor, donde se encuentra el teléfono, un salón de estar que se utiliza también como comedor al disponer de una amplia mesa central, un office con nevera, una sala de visita en la que se ubica un armario con la medicación precisa, un baño geriátrico y dos habitaciones, una doble y otra individual, destinadas a las residentes que tienen problemas físicos para los desplazamientos. El pasillo da acceso a un patio interior, rodeado de vegetación, que se utiliza en parte como tendedor. Las residentes tienen costumbre de lavar sus prendas personales, mientras que el lavado de la ropa de cama y general se realiza por los religiosos en el otro chalet. En el patio existe también un montacargas que está inutilizado como tal.

A la planta superior se accede por una escalera, careciendo el inmueble de ascensor. Allí se alojan las residentes más válidas físicamente y para las que los peldaños no suponen una barrera arquitectónica. Hay dos habitaciones individuales (una dispone de terraza) y dos dobles, así como un baño.

El estado general de la edificación es aceptable, teniendo en cuenta su antigüedad y el constante mantenimiento que se realiza. No obstante y dado que, en breve, se va a trasladar la residencia a un nuevo inmueble, se ha decidido no acometer ninguna obra económicamente costosa que no sea imprescindible.

Por esa misma razón, y a pesar de que la capacidad del centro es de trece plazas, actualmente sólo residen en él seis ancianas, no recibiendo ya la Congregación a nuevas usuarias en el piso.

El inmueble destinado a los ancianos y a los miembros de la Comunidad religiosa que les atienden está integrado por dos chalets adosados, de las

mismas características y estructura que el destinado a las ancianas, si bien doble en sus dimensiones, y situado a escasos metros de éste.

En la planta baja se encuentra un refectorio, dos salas de estar, una sala de visita, el comedor de los Hermanos, los baños comunes, una habitación individual de la Comunidad y otra cuádruple para los residentes, el comedor general, un cuarto-botiquín y la cocina, donde se elabora la comida para las dos residencias y que dispone de una amplia galería exterior.

La planta superior, a la que puede accederse por escaleras o ascensor, dispone de dos habitaciones individuales, dos dobles y dos triples, dos baños, un despacho y la ropería. En la terraza se sitúa la zona de lavandería.

La capacidad del centro también se ha ido reduciendo en beneficio y comodidad de los usuarios, pasando de veintiséis a diecinueve plazas. En la actualidad hay dieciocho ancianos, sin que la plaza vacante se vaya a cubrir por las razones indicadas anteriormente. La Congregación tiene en proyecto, una vez que se realice el traslado de los residentes al nuevo edificio, destinar el inmueble a prestar servicios de Centro de Día, siempre que se encuentre el apoyo económico e institucional imprescindible.

El personal que atiende a los residentes se integra por los Hermanos de la Congregación y los cooperantes (voluntarios), una persona que realiza la limpieza y una religiosa que permanece por la noche con las ancianas. Los religiosos han realizado cursos de geriatría.

La asistencia médica se presta a través de la red pública. Cada residente tiene abierto un expediente con su historia médica e individualizada la medicación que se le ha prescrito.

El programa de actividades es reducido y escasas las visitas y los viajes de ocio realizados en común, a la vista de la mínima participación que se ha obtenido en años anteriores. Los ancianos prefieren quedarse en la residencia o salir por su cuenta si pueden valerse por sí mismos.

El procedimiento de ingreso en los centros de la Congregación exige la presentación de una solicitud ante la misma, firmada por el solicitante o persona que se responsabilice de él, siendo el criterio seguido por los religiosos el acoger a las personas que más lo necesiten. En cualquier caso, transcurrido un año desde la presentación de la solicitud sin que se haya materializado el ingreso, se considera la pretensión caducada y ha de volver a presentarse.

Una vez producido el ingreso, no se firma ningún contrato y los residentes aportan al centro el 80% de sus ingresos. Normalmente, las pensiones de los usuarios son muy reducidas, por lo que la mayoría de los gastos son cubiertos por la Congregación y las ayudas que pueda recibir.

La mayoría de los residentes tienen edades muy avanzadas, superando muchos de ellos los 80 años. Algunos llevan en los centros varias décadas, y una residente vive allí desde que se fundó la Casa. La mayoría sufren el

deterioro físico propio de la edad, precisando algunos sillas de ruedas para desplazarse. Ninguno de ellos se encuentra incapacitado judicialmente, comentando este aspecto con el Hermano Administrador, que es quien nos atiende en la visita.

AÑO 2000

23. RESIDENCIA “CUELLAR II”

La visita fue realizada en la mañana del día 1 de febrero de 2000, siendo atendidos por la Directora y responsable de la misma.

Se encuentra ubicada en el Paseo de Sagasta nº 4 de Zaragoza, ocupando un piso de dicho inmueble, con una extensión aproximada de 180 m². Está destinada a personas que pueden valerse por sí mismas y tiene carácter privado o mercantil.

Las dependencias se integran por un recibidor, donde se sitúa un mostrador con el tablón de anuncios y dos amplios salones exteriores, muy luminosos, que se utilizan como sala de estar con TV y comedor. A lo largo del pasillo, se encuentran siete habitaciones para los residentes (tres individuales y cuatro dobles), un baño y un aseo (donde se ubica la lavadora), la cocina con despensa y un pequeño vestidor.

La edificación es antigua y sobria, si bien las condiciones de habitabilidad son adecuadas. Se dispone de calefacción central de gasoil, si bien en la sala de estar se coloca un radiador móvil de refuerzo. Las habitaciones de los residentes son espaciosas pero no tan luminosas como los salones. El suelo del recibidor está un poco deteriorado así como la pintura de las paredes del pasillo, encontrándose el resto de las dependencias en buen estado.

La titularidad de la residencia la ostenta la entidad “Residencias Cuellar, S.L.” y el centro lleva en funcionamiento siete años. Tiene capacidad autorizada para once personas. Dispone del pertinente Reglamento de régimen interior debidamente sellado por la Administración y del Libro Registro. No figura inscrita en el Registro de Entidades, Servicios y Establecimientos de Servicios Sociales de la D.G.A..

En un principio, la residencia iba a ser configurada con carácter mixto, pero al no poder cumplir las exigencias legales en cuanto a las salidas de emergencia no se obtuvo la necesaria autorización administrativa, funcionando como ya hemos señalado como un centro para personas exclusivamente válidas. El Servicio de Inspección de Centros y Servicios de la D.G.A. suele visitar la residencia sin periodicidad fija. En anteriores visitas, se impusieron dos sanciones pecuniarias (relativas a las manivelas de las puertas y la altura

de colocación del extintor de incendios) que fueron ya cumplidas. La última inspección se realizó a mediados de 1999. En materia sanitaria, las visitas son regulares, cada dos meses. Se nos exhibe el Reglamento de régimen interior, el libro de inspecciones sanitarias y una copia de los contratos que firman los usuarios.

Los residentes son atendidos por la Directora y su hija, que figuran en el régimen de autónomos, y una persona contratada. La responsable del centro tiene una amplia experiencia en el cuidado de ancianos, habiendo desarrollado funciones de auxiliar de clínica durante dieciocho años con enfermos terminales. El resto del personal tienen la titulación de auxiliar de clínica y han realizado diversos cursos de geriatría organizados por la D.G.A..

La asistencia médica se presta por un médico de la red pública sanitaria que visita la residencia una tarde al mes y siempre que se le precisa. No obstante, cada usuario está cubierto por su propio sistema (Muface, Isfas, Seguridad Social), siendo acompañados en las visitas oportunas por sus familiares o el personal de la residencia. En el salón comedor del centro se encuentra ubicado el botiquín de urgencia debidamente equipado, y existe constancia escrita de la prescripción y administración de la medicación para cada residente.

No existen ningún órgano de participación y representación de los residentes, aunque en la conversación que mantenemos con los usuarios tampoco parecen demandarlo. No se dispone de un programa de actividades como tal. No obstante, por las tardes se organizan juegos y algún tipo de ejercicio gimnástico leve de participación totalmente voluntaria. Se fomenta el contacto familiar y en ocasiones acuden al centro voluntarios o personas que están realizando la prestación social sustitutoria y acompañan a los ancianos a dar algún paseo si lo desean.

El régimen de salidas, visitas y comunicaciones es absolutamente libre, disponiendo el centro de un teléfono que pueden utilizar los residentes y agradeciéndose las visitas de familiares a partir de las 11 de la mañana.

El procedimiento de ingreso se suele iniciar con una visita personal del usuario o de su familia, sin que, por la propia configuración del centro, se puedan admitir personas que presenten impedimentos físicos o mentales más graves que los propios de su edad. Se suscribe un contrato que firma el usuario y un familiar, en su caso. El precio mensual se sitúa entre 130.000 y 140.000 ptas, según se ocupe una habitación doble o individual y se percibe por domiciliación bancaria. Algunos de los residentes perciben las ayudas económicas públicas denominadas becas.

Para cada residente se abre un expediente personal, donde consta toda la documentación de su interés. La directora nos muestra uno de ellos. Igualmente, se llevan individualizados los expedientes médicos. A cada residente, se le facilita una tarjeta donde consta la dirección de la residencia.

En el momento de la visita se encuentran siete residentes, existiendo cuatro plazas vacantes. Sus edades oscilan entre los 78 y los 95 años, encontrándose en buen estado físico y mental para su edad. Algunos llevan en el centro varios años, incluso una señora reside allí desde su apertura. Ninguno está incapacitado judicialmente. En el supuesto de que algún usuario sufra un considerable deterioro de sus facultades mentales, lo cierto es que no puede continuar en el centro, dada su configuración y destino. No obstante, la directora nos comenta lo inapropiado que resulta para el anciano, en ciertos casos, el cambio de residencia, dado que ello lo desorienta en exceso y puede agravar el deterioro.

Los residentes nos comentan lo a gusto que se encuentran en la residencia, a la que consideran su verdadero hogar, y donde les atienden con mucho cariño. Alguno nos señala que allí comen muy bien y que no querría vivir en otro sitio.

24. RESIDENCIA “EL CANAL”

Este centro, ubicado en el Paseo del Canal nº 141 de Zaragoza, fue visitado en la mañana del día 9 de febrero de 2000, siendo atendidos por el gerente del mismo.

Se trata de una residencia privada de carácter mixto, en la que encontramos personas que se valen por sí mismas y otras que precisan de una mayor o menor asistencia.

El centro se asienta en una edificación irregular de tres plantas, tipo chalet, construida hace veinte años, que se encuentra rodeado de una amplia extensión de zona verde, árboles frutales, un huerto y jardín con una fuente. La parte exterior cuenta también con una piscina y un frontón vallados que, lógicamente, no se encuentran a disposición de los residentes.

En la planta calle se sitúa el despacho de la Dirección, el comedor de las personas principalmente asistidas, nueve habitaciones y cuatro baños. La primera planta se compone de seis habitaciones, dos baños y otro comedor, y en la segunda se sitúan siete habitaciones y dos baños. Todas las habitaciones son dobles, a excepción de dos individuales y una triple. Sus dimensiones son correctas, gozando de buena iluminación. La cocina se encuentra en un anexo a la edificación principal, con acceso interior. La residencia dispone de ascensor.

La titularidad del centro corresponde a la C^a mercantil “El Canal, S.L.”, sociedad de carácter familiar que regenta el establecimiento desde su apertura hace diez años. Dispone de cuarenta plazas, encontrándose en el momento de la visita al límite de su capacidad.

Examinada la documentación administrativa pertinente, la residencia cuenta con la autorización de apertura provisional, encontrándose en trámite la

licencia municipal definitiva, por lo que el centro no figura inscrito en el Registro de Entidades, Servicios y Establecimientos de Servicios Sociales de la D.G.A.. No obstante, el gerente nos comenta su desconocimiento sobre las razones de la falta de inscripción pues el centro cumple con todos los requisitos puestos de manifiesto en las visitas que al mismo se han girado por parte de los servicios correspondientes de la Administración.

Se indica, asimismo, que nunca han sido sancionados por incumplimiento de la normativa, siendo que en alguna ocasión los Servicios de Inspección de Centros les han puesto de manifiesto algún tipo de deficiencia subsanable, que ha sido corregida a la mayor brevedad, siendo la propia Dirección de la residencia la que se ha puesto en contacto con la Inspección a fin de poner en su conocimiento la subsanación de la deficiencia a los efectos de su comprobación. La última visita inspectora se realizó hace ya dos años, estando no obstante en contacto con los inspectores a través de cursos y congresos sobre la materia. Las inspecciones sanitarias son muy regulares, mostrándonos el libro al efecto, siguiendo una periodicidad media de dos meses, que puede extenderse a tres en los periodos estivales y reducirse a uno cuando se produce un cambio en el profesional (veterinario) asignado.

El personal que atiende la residencia se compone de catorce contratados (algunos en el régimen general y otros autónomos), que llevan bastante tiempo desarrollando sus servicios en el centro. Todos han realizado al menos un curso de gerocultor (anteriormente gerontólogo o cuidador geriátrico), y al menos una vez al año asisten a los cursos que se organizan por la D.G.A.. El personal se organiza en turnos, cubriendo el nocturno una sola persona. La limpieza de las instalaciones está contratada con una empresa. Además, se dispone de los servicios de una terapeuta ocupacional. Y una vez a la semana viene una peluquera que atiende a la mitad de los residentes en cada visita.

La asistencia médica se presta por un médico particular contratado por la residencia, que la visita diariamente de lunes a viernes, sin perjuicio de estar permanentemente en contacto con el centro. De hecho, durante la visita se recibió una llamada de dicho profesional al efecto de informarse sobre alguna incidencia. No obstante, cada usuario dispone de su propio sistema de asistencia médica y en el centro se lleva un expediente médico de cada uno, confeccionando la doctora una ficha personal al efecto. En el despacho de la Dirección se sitúa un botiquín suficientemente equipado y la administración de la medicación de cada residente se realiza a través de una caja personal dividida en compartimentos que cubren todos los días del mes.

Se dispone de las fichas socio-sanitarias, del libro Registro y de expedientes personales. No se encuentra en el centro el Reglamento de régimen interior, si bien el gerente se compromete a remitírnoslo a la Institución, lo que efectivamente realiza en el mes de marzo.

El procedimiento de ingreso supone la firma de un contrato por parte de los familiares o persona que se responsabiliza del usuario, recomendando a la familia la necesidad de que, al ingreso, el residente se encuentre controlado

médicamente y sugiriendo la realización, en su caso, de alguna visita al especialista correspondiente. En ocasiones, los ingresos se producen a través de trabajadores sociales que conocen el centro y tienen algún caso susceptible de precisar una residencia de este tipo, teniendo también contactos de este tipo con el Hospital "Miguel Servet".

Se mantienen contactos con las Hermanas de la Congregación de Santa Ana, cuyo colegio se encuentra muy próximo a la residencia. Los domingos, una Hermana se traslada al centro para administrar la Comunión a los ancianos que lo deseen.

A los usuarios que precisan asistencia se les ubica en la planta baja, si bien no existe un número determinado de plazas de válidos y plazas de asistidos, siendo que algunos usuarios ingresan en el centro valiéndose por sí mismos y con el paso del tiempo se van deteriorando, precisando una mayor asistencia. Las tarifas de precios que presenta el centro tienen en cuenta esta circunstancia, oscilando entre las 110.000 ptas para las personas válidas hasta las 140.000 ptas en los casos de mayor asistencia. Normalmente, la subida anual es acorde con el IPC. Ello no obsta a que, de conformidad con la familia, se estipule a lo largo del año una subida superior motivada por la evolución de la situación del residente. El cobro se realiza por transferencia bancaria. Por otra parte, se comenta por el gerente que las solicitudes de becas que concede la D.G.A. para sufragar este gasto se encuentran paralizadas desde mediados de 1999, siendo que constituye una importante ayuda económica para los residentes que complementa su pensión o disminuye la cuota que ha de cubrir la familia.

No existen órganos de participación y representación de los usuarios ni se organizan actividades fuera de la residencia, pues son la minoría los que se encuentran en condiciones físicas y psíquicas de realizar excursiones o viajes, saliendo los menos a dar algún paseo. Incluso hay muchos residentes que muestran escaso interés en participar en las actividades de terapia ocupacional. Lo que sí se potencia al máximo es el contacto familiar, instando a las familias a realizar continuas visitas a los residentes, siendo conscientes de la decisiva y positiva influencia que las mismas tienen en el ánimo de los ancianos.

Las salidas, visitas y comunicaciones son libres, disponiendo de un teléfono inalámbrico que pueden utilizar los residentes cuando lo deseen, aunque es más habitual que reciban llamadas que las realicen ellos. Por otra parte, si la familia no da su autorización, atendiendo a las condiciones psicofísicas del residente, no se les permite salir solos del centro pues ha habido varios casos de usuarios que se han desorientado y no han sabido volver al centro. Hay que tener en cuenta que la residencia se encuentra un tanto alejada del entorno urbano como tal, encontrándose la parada más cercana de autobús a unos ciento cincuenta metros del centro.

La edad de los actuales residentes oscila entre los 68 y los 96 años. La media de bajas por fallecimientos es de doce al año, siendo en su inmensa mayoría personas de edades muy avanzadas. Dos usuarios residen en el

centro prácticamente desde su apertura y hay varios que llevan más de cinco años allí. Les saludamos mientras degustan la comida del día (el menú se compone de judías verdes con patatas, albóndigas en salsa y fruta).

Actualmente, se encuentran cuatro residentes incapacitados judicialmente, habiendo sido nombrado un familiar para desempeñar la tutela.

No existen expedientes disciplinarios. Si bien los usuarios no reciben ninguna documentación acreditativa de su condición de tales, la residencia es considerada como su domicilio habitual a todos los efectos, figurando así en el Padrón Municipal.

25. RESIDENCIA “ENCARNACIÓN”

Visitada el día 16 de febrero de 2000, la residencia se encuentra ubicada en la Avda. de Madrid, 95-97 de Zaragoza, ocupando la primera planta de un inmueble construido a finales de los años 60 y que dispone de ascensor. Fuimos atendidos por la responsable del centro.

Es una residencia de carácter mercantil que atiende exclusivamente a personas que pueden valerse por sí mismas, funcionando como tal desde el año 1995.

Las instalaciones se integran, en una superficie de 223 m², por siete habitaciones para los usuarios, cuatro dobles y tres triples, tres baños (uno de ellos doble) y otro para el personal. Hay dos recibidores, uno para las visitas y otro a modo de despacho, un amplio salón comedor, con TV, la cocina, una habitación de lavandería, vestuario para el personal y armarios empotrados en el pasillo. Se dispone, asimismo, de dos terrazas, utilizadas una como tendedero y la otra para uso de los residentes en la que se encuentran diversas mesas y sillas. Próximamente se va a acondicionar el suelo de este espacio exterior, colocando un nuevo baldosado.

El estado general de las dependencias es correcto, encontrándose un adecuado orden y limpieza. Las habitaciones de los residentes son espaciosas y gozan de una buena iluminación. Nos comenta la directora las continuas inversiones que se realizan para mantener y mejorar el estado del centro. Así, en fechas próximas se van a pintar en tonos pastel las habitaciones de los residentes y se van a cambiar los cabeceros de las camas y los plafones colocados en su parte superior.

La residencia dispone de diecisiete plazas, encontrándose dos vacantes en el momento de la visita. El personal que atiende a los usuarios está compuesto por la directora, que se encuentra en el centro en el horario nocturno y gran parte del día, y tres personas más. Una es su hija, que se encuentra contratada con carácter fijo y lleva tres años en estas labores, cualificada como gerocultora, administrativa y habiendo realizado varios cursos al efecto. En la actualidad, madre e hija asisten a un curso de gestión integral

de dos años de duración, habiendo realizado la directora con anterioridad cursos de enfermería, vendajes y curas, entre otros. Las otras dos personas contratadas están cualificadas como gerocultora y auxiliar de clínica, respectivamente, llevando entre seis meses y un año desarrollando su trabajo en la residencia.

La asistencia médica a los residentes está cubierta por los profesionales del Centro de Salud correspondiente. Periódicamente (cada dos o tres meses) visita el centro la doctora asignada, acompañada de una enfermera, sin perjuicio de acudir en el momento en que se le requiere. Los nuevos usuarios que van ingresando en la residencia son asignados a otra profesional a fin de no saturar a la primera. En la próxima visita les van a hacer unos análisis rutinarios a los residentes. Por otra parte, la directora está pendiente de la situación de cada uno, tomándoles la tensión o controlando el nivel de glucosa a los efectos de poner en conocimiento de los médicos cualquier incidencia relevante.

En el recibidor donde se ubica el despacho de la responsable, se encuentra instalado el botiquín correspondiente. Cada residente tiene confeccionada una ficha médica en la que se recoge, entre otros datos, la medicación a administrar. Esta ficha la conserva la doctora, dejando una copia en la residencia.

El procedimiento de ingreso suele iniciarse a instancia de las familias de los futuros usuarios. Se firma un contrato por el residente y la dirección. En la actualidad, la Administración está revisando algunas cláusulas del documento estándose a la espera de que se indique la forma adecuada del mismo. Hay continuos contactos con la trabajadora social del Centro de Salud correspondiente a la zona.

No existe ningún órgano de participación y representación de los internos, si bien tampoco se considera demandado por ellos. No hay establecido un programa de actividades rígido, ni se prestan servicios de terapia ocupacional porque los residentes no tienen interés en ello. Sus preferencias se centran en leer, jugar a las cartas o ver la tele. A menudo salen a pasear solos o en compañía de algún familiar. En ocasiones especiales, se celebra alguna fiesta. No obstante, se tiene previsto en un futuro la organización de salidas conjuntas, visitas, viajes, excursiones, si bien la materialización de estas actividades se subordina al consentimiento de los familiares.

El régimen de salidas, visitas y comunicaciones es totalmente libre, si bien hay establecido un horario preferente de visitas de 16 a 19 h. que funciona de una forma totalmente flexible. Las comidas se elaboran en la propia residencia, existiendo un régimen especial para las personas diabéticas. Los familiares están autorizados para supervisar los alimentos que se sirven e incluso pueden quedarse a comer en la residencia previo aviso.

En el tablón de anuncios situado en el primer recibidor se encuentran expuestas las tarifas de precios, que oscilan entre las 106.000 a las 125.000

ptas más el I.V.A. correspondiente. Se dispone del pertinente Reglamento de régimen interior, las fichas socio-sanitarias y el libro Registro.

La residencia está a la espera de que se le conceda la licencia definitiva para poder acceder al Registro de Entidades, Servicios y Establecimientos de Servicios Sociales de la D.G.A.. Las inspecciones sanitarias son bimensuales y, en ocasiones, mensuales. Todo el personal dispone del carné de manipulador de alimentos.

El Servicio de Inspección de centros visitó la residencia en dos ocasiones en el año 1995, cuando se procedió a su apertura. Las inspecciones continuaron, con carácter anual, en los dos años siguientes. A partir del año 1998 la directora no recuerda que se haya recibido ninguna visita, pero no lo puede confirmar. Una de las residentes percibe una beca de ayuda para centro residencial desde hace ocho años. En enero del 2000 se ha solicitado nuevamente su renovación y hasta la fecha no se sabe si se le va a conceder.

Las edades de los residentes actuales oscilan entre los 68 y los 90 años. Algunos llevan varios años en el centro, otros sólo unos meses. Todos se encuentran empadronados en dicho lugar, considerándose a todos los efectos como su domicilio.

Tras conversar con algunos usuarios, observamos que se encuentran, en líneas generales, en buen estado físico y mental, atendiendo lógicamente a las edades que tienen, algunos muy avanzadas. No obstante, nos comenta la directora que dos de ellos se encuentran en proceso de incapacitación judicial, instado por sus familiares, que podría tener como fundamento aspectos del patrimonio de los residentes más que el deterioro efectivo de sus facultades psicofísicas.

26. CASA FAMILIAR “VIRGEN DEL PILAR”

Este centro, perteneciente a la Congregación de los Hermanos de la Cruz y Resurrección, fue visitado el día 24 de febrero de 2000, siendo atendidos por uno de los dos Hermanos que se encuentran en él.

Se trata de un centro social, sin ánimo de lucro, de carácter mixto y residencial. Fue aperturado en el mes de noviembre de 1987 y se encuentra ubicado en la calle Casta Alvarez nº 81-83 de Zaragoza.

El inmueble donde se sitúa es muy antiguo, y consta de dos edificaciones unidas que fueron anexionadas entre los años 1981 y 1983, existiendo una zona rehabilitada.

Se compone de la planta calle, tres alturas, un ático-terraza y el sótano. En la planta baja se encuentra el recibidor, en el que se sitúa en forma abierta y separada por un biombo el despacho de la Dirección. A su vez, en este espacio se sitúa otro biombo que lo separa de una mesa con sillas que da a una

ventana exterior. En esta planta se encuentra la única dependencia común del centro, un salón de forma irregular que se emplea como sala de estar y comedor, en la que se encuentra una máquina expendedora de café. También se ubican allí la cocina y un baño. El salón dispone de una puerta por la que se accede a un patio exterior semicubierto por un toldo, en el que hay colocadas diversas mesas y sillas a modo de veladores, y en el que se encuentra una trampilla abierta donde se almacena el gasoil para la calefacción y el agua caliente.

El edificio dispone de ascensor, y por él ascendemos al ático-terraza, donde se encuentra la zona de lavandería, que dispone de cinco lavadoras y un amplio espacio para tender. Tras subir una pequeña escalera exterior, nos encontramos con una persona que está realizando estas funciones y diversos montones de ropa apilados en el suelo. En el interior se encuentra una estancia destinada a plancha y grandes estanterías donde se coloca la ropa ya preparada. La Congregación recibe diversas prendas de vestir a modo de donativos y las distribuye entre los usuarios.

El inmueble está estructurado de forma irregular, teniendo en cuenta que hay dos partes diferentes y que sólo algunas zonas se han remodelado. Así, la escalera por la que descendemos a la planta tercera es muy antigua y empinada, mientras que la que nos lleva al segundo piso, situada en otra zona, es más moderna.

En las plantas primera, segunda y tercera se sitúan las habitaciones de los usuarios en similar disposición. El número total de habitaciones es de dieciséis, ocho individuales y ocho dobles, y en todo el edificio hay nueve baños. En la planta segunda se sitúan las dependencias de la Comunidad religiosa y se dispone de una pequeña capilla. En cada planta se sitúa un armario empotrado en el pasillo.

También se dispone de una planta sótano donde se encuentra una zona de despensa y otra estancia destinada a los productos congelados.

La capacidad del centro abarca veinticuatro plazas, encontrándose al completo en el momento de la visita. Hay una lista de espera de diez-doce personas. Por otra parte, la Congregación dispone, en los números 77-79 de la misma calle, de dos pisos donde duermen ocho personas más, acompañados de algún voluntario. Estas personas se pueden valer por sí mismas y durante el día se encuentran en el centro, comiendo y cenando en él.

El personal que atiende a los usuarios se compone de seis personas contratadas con carácter indefinido, dos Hermanos de la Congregación y un número inconcreto de voluntarios y colaboradores que acuden diariamente al centro a ayudar en diferentes tareas (planchar, dar de comer, acompañar, pasear), recibiendo, parte de ellos, alguna gratificación. Los contratados realizan funciones de encargado, auxiliares de enfermería, cocinero, conserje y fisioterapeuta y llevan desempeñando sus funciones entre uno y dos años. No ostentan ninguna titulación o cualificación profesional específica.

La asistencia médica se presta desde el Centro de Salud correspondiente, tramitando la cartilla sanitaria al usuario que no dispone de ella. No obstante, en algunos casos hay dificultades para su obtención cuando el residente no dispone del D.N.I.. En ocasiones, acuden al centro un médico y una enfermera del ambulatorio y realizan controles rutinarios a los residentes (toma de tensión...). Se nos indica que cada usuario dispone de una ficha médica y un casillero donde se coloca la medicación prescrita.

El procedimiento de ingreso es variado, siendo habitual que los ancianos o enfermos sean derivados al centro a través de un trabajador social o de un centro hospitalario. No se suscribe ningún documento al ingreso. Las contraprestaciones de los usuarios varían en función de sus circunstancias e ingresos. Muchos de ellos no perciben ninguno. Los que perciben alguna pensión, aportan parte a la Congregación, en función de su cuantía.

El perfil del usuario de este centro no se limita a los ancianos sino también a otras personas que, siendo más jóvenes, padecen algún tipo de enfermedad grave o se encuentran en la indigencia, siendo frecuentes los problemas de alcoholismo. El centro, en estos casos, realiza funciones rehabilitadoras, permaneciendo en él estos usuarios durante el tiempo necesario. Por ello, el tiempo de estancia de los residentes es muy variado, siendo habitual que los usuarios más jóvenes no se adapten a la convivencia con personas ancianas y estén poco tiempo en él. En el momento de la visita, las edades de los residentes oscilaban entre los 39 y los 94 años.

La mayoría de los usuarios no pueden valerse por sí mismos, debiendo ser ayudados para realizar las actividades de la vida diaria. Existe una persona incapacitada judicialmente, cuya tutela es desempeñada por la Congregación.

No existen órganos de participación y representación de los residentes ni disponen de documentación acreditativa de su condición de internos. El régimen de visitas y comunicaciones es libre, si bien el de salidas está limitado a los que tienen capacidad para ello. Las actividades exteriores que organiza el centro se suelen limitar al periodo estival, siendo habitual realizar anualmente una visita a la Basílica del Pilar y comer en un restaurante.

En cuanto a los aspectos administrativos, el centro carece de licencia definitiva de apertura por lo que no figura en el Registro de Entidades, Servicios y Establecimientos de Servicios Sociales de la D.G.A. No obstante, comenta la Dirección que se encuentra en trámite desde hace mucho tiempo y que se abona el I.A.E.. No se dispone, en el momento de la visita, del Reglamento de régimen interior debidamente sellado. Tienen contratado un seguro de responsabilidad civil.

Las inspecciones sanitarias son muy frecuentes, no habiendo transcurrido un mes desde la última. En alguna ocasión, les han llevado alimentos a la residencia. El cocinero dispone del carné de manipulador de alimentos. Se elabora en principio un único menú, si bien siempre se prevé otro plato para las personas enfermas. El día de la visita la comida que se estaba preparando consistía en macarrones con atún y filete de hígado empanado con

patatas y ensalada o pescado. Los vasos que utilizan los usuarios son de plástico duro.

En cuanto a las actuaciones del Servicio de Inspección de Centros de la D.G.A., nos indica la Dirección que al principio venían cada seis meses aproximadamente, si bien la última inspección que recuerda es anterior a 1999. En varias ocasiones se han detectado deficiencias, habiendo sido sancionados y satisfecha la multa impuesta.

En líneas generales, y sin perjuicio de la importante labor social que desempeñan los establecimientos de este tipo, a lo largo de la visita se puso de manifiesto que el centro carece de un perfil de usuario suficientemente definido para prestar la atención específica que se requiere en cada caso.

Asimismo, se detectó la conveniencia de que el personal que atiende a los usuarios ostente una cualificación a tal fin, sin que puedan ser suplidas sus funciones específicas por voluntarios o colaboradores esporádicos e itinerantes.

En cuanto a las condiciones materiales y de habitabilidad del centro, se valoró que, junto a la existencia de algunos espacios excesivamente deteriorados por la antigüedad del propio edificio, las dependencias comunes no ofrecen unas condiciones de amplitud óptimas, teniendo en cuenta la capacidad del centro y su nivel de ocupación, debiendo permanecer los usuarios en una misma sala durante todo el día.

Y, por último, se detectó el inadecuado cumplimiento de algunas de las prescripciones que contiene el Decreto 111/1992, de 26 de mayo, de la Diputación General de Aragón, por el que se regulan las condiciones mínimas que han de reunir los servicios y establecimientos sociales especializados, como la relativa al establecimiento de un Reglamento de Régimen Interior *“que deberá ser dado a conocer de forma clara e inteligible tanto a los usuarios como al personal del centro...”* (artículo 34.2).

Por todo ello, se acuerda la apertura de un expediente de oficio a fin de poner el informe anterior en conocimiento del Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Trabajo de la D.G.A. y recomendar la realización de la oportuna actividad inspectora. Este expediente tiene reflejo en el apartado correspondiente del Informe Anual de la Institución y, según se nos indicó, el centro iba a ser clausurado.

27. RESIDENCIA “ENTRE ALAMOS”

Este centro fue visitado el día 3 de marzo de 2000, siendo atendidos por la familia que gestiona el mismo, a través de la entidad de carácter familiar “Miralbueno Residencia, S.L.”.

Se trata de una residencia privada, de carácter mixto y con servicios de centro de día, si bien dada su ubicación sólo tienen un usuario con este carácter.

Está situada en la carretera Casetas-Garrapinillos, perteneciendo a este último municipio, a unos 12 kms. del centro de Zaragoza. Dada su ubicación, se encuentra rodeada de una amplia extensión de zona verde y se integra por una construcción de 1.300 metros.

Se trata de una edificación de carácter rústico, de unos veinte años de antigüedad, que ha sido destinada a lo largo del tiempo a variados usos. En un principio, existía allí una granja, posteriormente se construyó un restaurante y más adelante se destinó a una residencia que se llamaba "San Antón". La actual gerencia se hace cargo del centro en el mes de junio de 1997 y, tras diversas gestiones, realización de todos los trámites pertinentes y construcción de una nueva zona residencial, comienza a funcionar a finales de 1998.

El inmueble consta de la planta baja y dos alturas, estando rodeado de una amplia zona verde, una soleada entrada en la que se disponen diversas mesas y sillas a modo de veladores y un porche de iguales características en el lateral derecho del edificio.

En la planta baja se sitúa la recepción, donde se encuentra el tablón de anuncios pertinente y el despacho de la dirección. A través de él, se accede a un amplio salón de TV-video y a una sala de estar, que a su vez conducen al comedor de los residentes. También se sitúa en esta planta una amplia enfermería y cuatro baños que disponen de timbres interiores. Asimismo se encuentra en esta zona la cocina y una despensa, en la que se sitúa un frigorífico de uso exclusivo de los residentes, donde pueden guardar sus propios alimentos, si lo desean, pues no se permite tener comida en las habitaciones. A través de la cocina, se accede a la zona de servicios del personal, donde se ubica un almacén, los vestuarios, un baño, la habitación de congelados y la lavandería, donde se encargan de la ropa de los residentes, teniendo contratada con una empresa la limpieza de sábanas y toallas. En la zona exterior se encuentra el tendedor y una caseta anexa, cuyo destino final se está valorando actualmente. La zona ajardinada se encuentra en obras.

A la planta superior se puede acceder a través de dos escaleras situadas en ambos extremos del inmueble o en el ascensor. En ella se sitúan veintitrés habitaciones para los residentes, reservándose una zona para las personas que precisan mayor asistencia. Hay once habitaciones individuales, algunas con baño, diez dobles con baño y dos triples. Todas son exteriores y se encuentran en adecuado estado de limpieza, encontrándose algunas pintadas en tonos pastel y comentándonos la dirección que se pintan siempre que entra un nuevo usuario. Disponen de toma de TV y el nombre del residente/residentes figura en la parte derecha de la puerta, para facilitar el acceso a las visitas. La segunda planta del inmueble se encuentra diáfana en la actualidad.

En líneas generales, el estado de las instalaciones y dependencias es óptimo, observándose un extremado grado de limpieza y diversos detalles decorativos que ofrecen un ambiente acogedor. Se dispone de un sistema de purificación del aire por ozono, de hilo musical y de un buzón de sugerencias. Se han renovado recientemente las calderas de la calefacción de gasoil, manteniéndose el termostato, una vez ventiladas las habitaciones, a 22°.

El personal que atiende a los residentes se compone de catorce trabajadores, la mayoría asumidos de los que desempeñaban su labor en la residencia "San Antón". Aparte se contrató a seis más, dos de ellos familiares de la gerencia. Todos son gerocultores, habiendo realizado el curso de la D.G.A. al efecto y disponiendo del carné de manipulador de alimentos. Para el turno de noche se encuentran asignados dos gerocultores y existe una persona contratada exclusivamente para sustituir a los trabajadores en días de fiesta, vacaciones o enfermedad. Se ha recibido, en alguna ocasión, una subvención por contratación de algún trabajador con minusvalía superior al 33%. Cada gerocultor tiene asignado el cuidado de un grupo de residentes, y así se hace constar en cada turno por escrito.

La comida se prepara en la propia residencia por la cocinera, disponiéndose semanalmente los menús a servir. En el comedor, existe un tablón-pizarra donde se anuncia la comida y la cena del día. Se elaboran menús especiales para las personas diabéticas o hipertensas, siempre indicado por el personal sanitario. Existen dos turnos de comedor, el primero para personas que precisan asistencia y el segundo para los residentes válidos.

También se dispone de una terapeuta ocupacional, que acude al centro todos los días de 11 a 13 h., servicio al parecer muy demandado por los residentes, realizando múltiples trabajos de manualidades, juegos y ejercicios gimnásticos. Se nos muestran algunos de los dibujos realizados por los usuarios, encontrándose otros expuestos en uno de los salones. Por otra parte, una de las trabajadoras presta voluntariamente servicios de peluquería y podología a los residentes en horario de 14,20 a 16 h., encargándose diariamente de cuatro personas.

La asistencia médica es combinada. Por una parte, el profesional de la Seguridad Social correspondiente pasa consulta en la propia residencia todos los lunes. Por otra parte, el centro tiene contratado de forma privada a un médico que visita a los residentes tres días por semana, especialmente durante los fines de semana. Cada usuario tiene abierto un expediente médico en el que existe constancia de su historial médico y de la prescripción de la medicación y forma de administración, disponiendo asimismo de un pastillero con diversos departamentos de uso personal e individualizado. Como ya indicamos, la residencia dispone de una estancia destinada a enfermería, separada del comedor por una gran puerta corredera, y en ella se encuentra un botiquín correctamente equipado (no se permite a los usuarios tener medicamentos en las habitaciones), así como otro de emergencia para uso del personal. Hay también una cama, un lavabo, un armario con la documentación de los residentes, tanto personal como médica y social, una mesa y silla para el médico, el carrito de curas y el cuadro de timbres de las habitaciones. En la

cocina se encuentra instalado un pequeño frigorífico para el mantenimiento de jarabes e insulina.

En cuanto a los aspectos administrativos, la residencia dispone de toda la documentación exigida por la normativa, si bien no figura inscrita en el Registro de Entidades, Servicios y Establecimientos de Servicios Sociales de la D.G.A. al no haber obtenido la licencia municipal pertinente, pese a cumplir todos los requisitos y haberla solicitado hace tiempo. Desde el año 1997, cuando se hicieron cargo del centro, los Servicios de Inspección de Centros de la D.G.A. no han girado ninguna visita y se nos exhibe la documentación pertinente (reglamento de régimen interior, tarifa de precios, libro registro, plan de evacuación de incendios, contrato-tipo...) en la que no consta el correspondiente sellado o visado de la Administración. A este respecto, se nos indica y exhibe un escrito remitido en el mes de agosto de 1999 a la Dirección General de Consumo en el que se expone que la residencia dispone de toda la documentación al efecto, que ya se ha hecho llegar oportunamente a las autoridades competentes, solicitando una inspección en la que se compruebe que todo está en regla. Hasta la fecha, no se había recibido contestación alguna, si bien se había comentado la falta de personal inspector suficiente para realizar este tipo de visitas.

Las inspecciones del Departamento de Sanidad son, por contra, muy frecuentes, reflejándose en el libro pertinente. La última se realizó en el mes de enero, constando en el libro la detección de una pequeña deficiencia en relación con la forma de conservar el pan congelado, habiéndose procedido por el centro a su inmediata subsanación. Normalmente, las visitas son trimestrales.

En cuanto al procedimiento de ingreso, no se exige ningún tipo de fianza ni señal al usuario, cobrando los días de estancia reales. No se firma ningún contrato pues, como ya se ha dicho, se está a la espera de que la D.G.A. vise el modelo de contratación realizado por el centro. El precio estipulado se abona mediante giro o transferencia bancaria. La tarifa oscila entre 115.000 y 120.000 ptas + iva, atendiendo al estado psicofísico del residente.

A este respecto, nos indica la dirección los problemas que están teniendo desde hace meses con las becas que otorga la Administración para complementar el precio estipulado en estos establecimientos, pues ni conceden las nuevas solicitudes ni renuevan las ya otorgadas. A estos efectos, se les indica la posibilidad de presentar una queja formal en la Institución, siendo que en el momento de la visita ya se han recibido sobre el particular dos quejas que se encuentran en tramitación. En concreto, los usuarios de este centro que se beneficiaban de becas son siete, oscilando su cuantía entre las 16.000 y las 24.000 ptas. En tres de los casos, el propio residentes cubre esta cantidad con sus ingresos, pero en los cuatro restantes es la propia residencia la que sufre estas cuantías, lo que le supone al centro una media de 122.000 ptas/mes, siendo que alguna residentes lleva desde mediados de 1999 sin percibir la beca. Nos comenta la dirección que, planteada esta problemática a la D.G.A., la solución que les daban es que les dieran a los residentes afectados un plazo de tres meses para abonar la tarifa íntegra del centro y, en caso de que no lo

hicieran, los expulsaran del mismo, lo que a juicio de los responsables de la residencia no les parece una solución pues los usuarios no tienen que verse perjudicados por la denegación de una ayuda a la que tienen derecho por cumplir los requisitos legalmente exigidos. En la actualidad, esta problemática parece haberse solucionado, tal como reflejamos en el apartado correspondiente a los expedientes incoados en esta materia.

La residencia tiene capacidad para treinta y siete personas, estando en el momento de la visita al límite de ocupación. Las edades de los residentes oscilan entre los 56 y los 99 años, siendo la media de edad de 80 años. Algunos llevan en el centro mucho tiempo. Tres usuarios se encuentran incapacitados judicialmente, desempeñando la tutoría un hermano, una hermana y una sobrina, respectivamente.

No existen órganos de participación y representación de los internos como tales, pero siempre hay alguno que se erige en portavoz de los demás y recoge informalmente las quejas que pueda haber.

El programa de actividades en el centro se elabora por la terapeuta ocupacional, celebrándose además diversas fiestas en fechas señaladas. Como actividades fuera de la residencia, se señalan visitas a la Basílica del Pilar, pero lo normal es que salgan con sus familiares. En este sentido, las visitas son muy frecuentes, especialmente los fines de semana, sin sujeción a horario alguno, siendo habitual que algunos residentes se vayan a comer con ellos, o sean los propios familiares los que se queden a almorzar en la residencia, existiendo a estos efectos un menú de 600 ptas. También se dispone en la parte exterior de una barbacoa.

El residente que se puede valer por sí mismo puede salir del centro a su voluntad, apuntándose en su historia social esta circunstancia y la autorización, en su caso, de la familia. También se apunta en dicha ficha cualquier incidencia que haya desarrollado con su conducta en el centro. Todos los residentes pueden hacer uso del teléfono móvil que la dirección pone a su disposición.

En el momento de la visita, los residentes válidos se encuentran en el comedor degustando la comida. Cuando terminan, entablamos conversación con algunos de ellos, siendo la mayoría señoras, que nos comentan lo a gusto que se encuentran en la residencia, sin que tengan queja alguna que nos manifiesten, resaltando la calidad de la comida.

Se considera que se trata de un centro muy bien organizado tanto en los aspectos higiénico-sanitarios como en el relativo al personal que atiende a los residentes.

28. RESIDENCIA “EL PINAR DE MIRAFLORES”

El centro fue visitado el día 9 de marzo de 2000, siendo atendidos por la encargada del establecimiento y uno de los socios de la entidad "El pinar de Miraflores, S.L.", que regenta el mismo.

Se trata de una residencia de carácter privado y mixta, ubicada en el Camino Miraflores nº 115 de Zaragoza. Dada su ubicación y el acceso de que actualmente dispone, el establecimiento no se encuentra a pleno rendimiento. No obstante, para facilitar las visitas de familiares y allegados de los usuarios, la residencia tiene contratado un servicio privado de transporte tres días a la semana.

El inmueble central donde se ubica el centro fue construido hace más de veinte años. En el año 1988 se abrió en él un centro residencial, siendo en el año 1994 cuando se asume su gestión por los actuales titulares, cambiando su denominación, realizándose una amplia remodelación y construyendo una zona nueva.

El edificio tiene dos alturas y está rodeado de una zona ajardinada de 1.600 metros de extensión correctamente vallada. La parte exterior delantera es muy frecuentada por los usuarios, especialmente en los periodos estivales, disponiendo de frondosa vegetación y un camino de piedra que la rodea. La parte exterior trasera no es de uso normal de los residentes, configurándose como una zona de servicios donde se sitúa el tendedor, la depuradora y el depósito de la calefacción. Existía hace años una piscina que actualmente se encuentra inutilizada al haber sido cubierta de hormigón para garantizar la seguridad de los ancianos.

En la planta baja del inmueble es donde se desarrolla la vida habitual de los residentes ya que la segunda planta está destinada a los usuarios que pueden valerse por sí mismos, pues se accede a través de unas escaleras, no disponiendo el centro de ascensor. En el momento de la visita, sólo hay una residente de estas características, de 52 años, siendo por tanto la única usuaria que ocupa habitación en la planta superior.

El centro dispone de veinte habitaciones, de las cuales quince son individuales y cinco dobles, una de éstas con baño propio. Todas son exteriores, disponen de mobiliario adecuado y son de dimensiones apropiadas, siendo que la ubicación de la residencia les ofrece una amplia iluminación natural. Como dependencias comunes, señalar la existencia de tres salones, seis baños, la cocina y la zona de lavandería. El estado de todas ellas es correcto, observándose un adecuado grado de limpieza. En el momento de la visita, se estaba procediendo al pintado de algunas habitaciones.

El personal de la residencia se compone de nueve trabajadores que ya desempeñaban sus servicios en el anterior centro y que fueron contratados con carácter fijo en 1994, cuando la actual gerencia se hizo cargo del establecimiento. Al cuidado de los ancianos se encuentran cuatro auxiliares de clínica. Se cuenta con cocinera, personal de servicios de limpieza y un jardinero que, periódicamente, se ocupa de la zona exterior del centro. No se dispone de terapeuta ocupacional. Todo el personal lleva varios años

trabajando en la residencia, lo que ofrece una beneficiosa estabilidad para los usuarios que, en su mayoría, residen allí desde hace años.

La asistencia médica se presta por el profesional médico asignado por la Seguridad Social, que acude a la residencia siempre que se le avisa, lo que suele ocurrir normalmente una o dos veces por semana. Además el centro tiene contratada de forma privada los servicios de un médico particular. Cada usuario tiene su expediente médico, donde se contiene el historial y la medicación prescrita. Se dispone de un pequeño cuarto cerrado con llave donde se guarda la medicación y los expedientes. La administración de los medicamentos se realiza en unos recipientes individuales donde consta el número de habitación que ocupa el usuario.

La alimentación se prepara en el propio centro, disponiendo la cocinera del pertinente carné de manipulador de alimentos. Los menús se preparan semanalmente, elaborándose alguno especial por prescripción médica. Las inspecciones sanitarias son constantes, con una frecuencia bimensual.

El centro no se encuentra inscrito en el Registro de Entidades, Servicios y Establecimientos de Servicios Sociales de la D.G.A.. Sí dispone del Reglamento de régimen interior sellado por la Administración, de un libro Registro y de fichas socio-sanitarias de cada residente. La tarifa de precios oscila entre las 130.000 y las 160.000 ptas, dependiendo de si el usuario ocupa una habitación individual o doble. Una de las usuarias percibe una beca de atención en centro residencial.

El Servicio de Inspección de Centros de la D.G.A. visitó el centro en varias ocasiones con motivo de su apertura. La última inspección girada se realizó hace dos años, siendo realizada por un trabajador social, un médico y un arquitecto. Se detectaron algunas deficiencias subsanables que fueron corregidas, sin llegar a sanción alguna.

El centro tiene capacidad para veintitrés usuarios, encontrándose en el momento de la visita dieciséis residentes. La mayoría se encuentran altamente demenciados o deteriorados físicamente, aunque su aspecto exterior no lo denote. Una residente se encuentra encamada desde hace varios meses y aproximadamente la mitad de los actuales usuarios precisan de silla de ruedas para desplazarse. Por ello, no se organizan actividades exteriores, ocupándose el personal que atiende a los ancianos de entretenerlos en la medida de lo posible, organizándoles juegos y pasatiempos didácticos, aunque la mayoría no muestran gran interés.

El régimen de salidas de los usuarios está condicionado por su situación psicofísica. Normalmente sólo abandonan el centro acompañados de familiares, salvo la única residente válida a que hacíamos referencia anteriormente que entra y sale a su conveniencia. Las visitas son frecuentes, sin estar sometidas a horario alguno, si bien se aconseja la conveniencia de respetar el horario de comidas. Se dispone de un teléfono que los residentes pueden utilizar, aunque normalmente las llamadas las realizan al centro los familiares.

La edad media de los residentes es de 85 años, siendo la más anciana una señora de 93 años. La mayoría llevan varios en el centro. Uno de ellos se encuentra en proceso de ser declarado incapaz.

Conversamos con algunos residentes que conservan sus facultades psíquicas, mostrando su agrado por la atención que se les presta. Los usuarios más deteriorados psíquicamente se encuentran dormitando, sin contestarnos cuando nos dirigimos a ellos.

29. RESIDENCIA “NUESTRA SEÑORA DE LAS MERCEDES” (HUESCA)

Este centro fue visitado el día 16 de marzo de 2000, en horario de 10 a 12 h., siendo atendidos por la Directora del mismo, Hna. de la Congregación de Santa Ana.

Ubicado en la c/ Desengaño nº 112 de la ciudad de Huesca, se trata de una residencia de carácter social que atiende a ancianos que pueden valerse por sí mismos, sin perjuicio de que su posterior deterioro no obste a que continúen en el centro.

La Congregación lleva asentada en el edificio desde principios del siglo XX, configurándose en sus inicios el centro como un lugar de acogida de personas necesitadas, indigentes o con problemas psiquiátricos. Posteriormente, a partir de mediados de los años 20 se va orientando hacia la atención específica de ancianos, realizándose asimismo en diversas fases la acomodación y rehabilitación de las instalaciones.

La residencia está regida y gestionada actualmente por la Fundación “Nuestra Señora de las Mercedes”. La forma de financiación del centro se integra por los recursos de dicho Patronato, fundamentalmente donativos, y por las aportaciones de los usuarios que se cifran en un 80% de los ingresos particulares de cada uno, lo que en la mayoría de los casos no sufraga el coste íntegro de la plaza. A este respecto, se indica a la dirección la posibilidad de solicitar las becas de atención en centros de servicios sociales que concede la D.G.A., manifestándonos que si bien tenían conocimiento de su existencia nunca las han solicitado, a pesar de que varios usuarios serían posibles beneficiarios de las mismas.

El inmueble donde se asienta el centro es una sobria construcción de grandes dimensiones que ha sido rehabilitada en sucesivas reformas, la última realizada hace doce años. Dispone de tres alturas en una zona y de una sola planta en la parte principal. Las estancias son espaciosas y se observa un grado excelente de limpieza, destacando el gran número de ventanales del edificio que dotan a las dependencias de una inmejorable iluminación natural. El acceso a los pisos superiores puede realizarse por escaleras o ascensor.

La capacidad del centro abarca sesenta y siete plazas, encontrándose en plena ocupación y existiendo una lista de espera de aproximadamente cien solicitantes. Si bien se suele respetar el orden establecido en dicho listado, en ocasiones se otorga preferencia a los casos de urgencia o de personas más necesitadas.

Se dispone de cuarenta y ocho habitaciones para los residentes, de las que la mitad son individuales y la otra mitad dobles, todas con baño propio y recientemente pintadas. Están distribuidas en una configuración idéntica, situándose doce en cada planta. Cada residente puede disponer el mobiliario y la decoración de su habitación, resultando muy acogedoras.

Las dependencias comunes se integran por diversos salones, salas de estar y de TV, una biblioteca abierta diseñada como casa del pirineo, el comedor, separado por una cristalera de la zona de servicio, la zona de lavandería, secado y plancha, la de cocina que dispone de un montacargas, dos cámaras de alimentación, dos despensas, un congelador y un lavabo para el personal. Hay también una estancia que se pretende habilitar como gimnasio, habiéndose colocado ya el suelo de tarima (en el momento de la visita las actividades de gimnasia se realizan en la zona de biblioteca). En el centro de la edificación hay un patio interior que ocupa la parte central del inmueble y también una zona ajardinada donde se colocan veladores en el periodo estival. Se dispone de una capilla donde se celebra la Santa Misa a diario, acudiendo la mayoría de los residentes.

Se encuentra en proyecto la ampliación de las dependencias en unos terrenos anexos a la actual edificación, que estarían en comunicación directa con ésta y en la que se pretende instalar una zona de enfermería para personas que precisen de una especial y continua asistencia. Igualmente se encuentra pendiente la adecuación de las actuales instalaciones a la normativa sobre prevención de incendios.

El personal del centro se integra por diez trabajadores y seis Hnas. de Santa Ana. Los contratados tienen carácter fijo y llevan entre nueve y diecinueve años prestando servicios en la residencia. De ellos, dos son de cocina y siete de limpieza, existiendo un auxiliar de clínica que se ocupa de los ancianos por la noche. La atención directa de éstos la prestan las religiosas, pernoctando una en cada planta de habitaciones y siendo avisada ante cualquier eventualidad.

También prestan servicios en la residencia un grupo de voluntarios que acuden al centro para realizar actividades de animación y dar alguna charla. Dos veces por semana se organizan clases de gimnasia y en periodos estivales se realizan excursiones a sitios pintorescos.

La asistencia médica se presta por el profesional de la red pública que visita el centro dos veces por semana, una de ellas para la extensión de recetas, y siempre que se le avisa. En horario nocturno se recurre, si es necesario, a los servicios del centro de salud correspondiente. La residencia dispone de una enfermería o despacho médico, en la que hay una mesa y silla

para el médico, una camilla, un lavabo, el botiquín correctamente equipado, la nevera para las medicaciones que lo precisan así como un archivo con los expedientes médicos de cada uno de los ancianos. La medicación prescrita es distribuida en cada planta de habitaciones por la Hna. responsable de ella.

Los menús se organizan semanalmente, si bien los proveedores vienen prácticamente a diario. Siguiendo las indicaciones médicas, se confeccionan platos específicos para diabéticos o sin sal. Las inspecciones sanitarias realizadas por técnicos de la D.G.A. se realizan con la frecuencia oportuna, normalmente una vez al mes.

La forma de ingreso en el centro supone la presentación de una solicitud que firma el interesado y a la que hay que acompañar la documentación pertinente (se nos entrega una hoja al efecto), realizándose posteriormente una visita a la casa para enseñarla al futuro residente.

El régimen de salidas, visitas y comunicaciones es libre, respetando el horario de comidas o avisando si van a faltar a alguna. Se tiene pensado dotar a las habitaciones de teléfonos particulares a fin de que los usuarios puedan recibir llamadas en su estancia.

Durante el día los residentes tienen total libertad de movimientos, encontrándose algunos en la sala de TV y la mayoría fuera del centro, al que regresan a la hora de comer. Existe una Junta Directiva, que se reúne mensualmente y en la que hay dos residentes en representación de todos el colectivo.

La mayoría de los usuarios llevan residiendo en el centro varios decenios, existiendo una anciana que vive allí desde hace treinta y cinco años. La media de edad se encuentra en los ochenta y cinco años, alcanzando una de ellas los cien años de edad. Hay varios residentes que precisan sillas de ruedas en sus desplazamientos y un usuario se encuentra en proceso de incapacitación judicial instado por un familiar.

La residencia dispone de un Reglamento de régimen interior sellado por la Administración y del pertinente Libro registro, no constando su inscripción registral. El Servicio de Inspección de Centros ha realizado una visita hace escasos días, si bien las mismas no son frecuentes, según indica la dirección. En anteriores inspecciones se detectaron pequeñas deficiencias materiales subsanables, como la existencia en los baños comunes de toallas de tela junto a las de papel.

30. RESIDENCIA “RAESSA” (HUESCA)

Este centro fue visitado el día 16 de marzo en horario de 12,30 a 14 h., siendo atendidos por la directora del mismo.

Es una residencia de carácter privado destinada a personas válidas y gestionada por la C^a mercantil "Residencias Raessa, S.L.". Ubicada en la calle Ramón y Cajal nº 29 de Huesca, el centro se abrió en el año 1998 y dispone de veinte plazas, todas ellas ocupadas en el momento de la visita y existiendo lista de espera para el acceso al mismo.

Se dispone de la documentación administrativa pertinente, manifestándonos la responsable del centro que el mismo tiene licencia definitiva de apertura y que figura inscrito en el Registro al efecto. Existe un Reglamento de régimen interior, el libro Registro y las fichas socio-sanitarias. Igualmente se encuentra acondicionado el sistema de prevención contra incendios.

El centro se asienta sobre una edificación de treinta años de antigüedad, ocupando dos plantas de la misma. En la primera se ubica el recibidor, un salón de estar con TV y el comedor, ambos exteriores, así como la cocina y la lavandería. En la planta superior se encuentran las habitaciones de los usuarios, dos individuales y diez dobles. Todas disponen de baño interior con ducha, tienen aparato de TV y son exteriores, contando algunas con terraza. Son amplias y luminosas, resultando acogedoras. La residencia tiene también una galería interior que, en periodos estivales, es cubierta por un toldo a modo de velador. Para el acceso a la planta superior se puede emplear el ascensor común del inmueble.

El personal que atiende el centro se integra por seis trabajadores contratados, entre los que se encuentra un auxiliar, la cocinera y el personal de servicios. Semanalmente se prestan servicios de peluquería y podología. Los domingos se administra la Comunión a los usuarios que lo deseen.

La asistencia médica se presta a través de la red pública, disponiendo cada residente de su propio médico de cabecera. Además, el centro tiene contratados con carácter autónomo a varios ATS que acuden al mismo una vez por semana y siempre que se les avisa. Se está en contacto con el trabajador social de la zona.

Cada residente tiene abierto un expediente médico actualizado, donde consta su historial y la medicación que le ha sido prescrita, disponiéndose ésta en un casillero particular. La persona encargada de la atención nocturna de los usuarios prepara por la noche la medicación a administrar al día siguiente. Existe un botiquín correctamente equipado.

La alimentación se prepara en la residencia, elaborándose mensualmente los menús. Se tienen en cuenta las prescripciones médicas, preparándose comidas sin sal o especiales para personas diabéticas. Aunque el centro dispone de comedor, la mayoría de los residentes prefiere comer en las habitaciones, lo que es permitido por el establecimiento.

La lavandería del centro se destina a la limpieza de la ropa de los residentes. Para la ropa de cama y baño se dispone de un concierto con una empresa privada.

Las inspecciones sanitarias son frecuentes. La última visita se realizó hace dos meses. En cuanto a las actuaciones del Servicio de Inspección de Centros, la directora indica que se realizaron en el mes de enero de 1998, en el momento en que se iba a iniciar la actividad, otorgándosele una autorización provisional de funcionamiento. Posteriormente se efectuó otra visita, hasta el momento la última, a principios de 1999. No se detectaron deficiencias.

El ingreso de los usuarios se formaliza a través de un contrato que firma el propio interesado y un familiar responsable. La tarifa de precios del centro es de 120.000 ptas + IVA si se ocupa una habitación doble y 140.000 ptas + iva si se está en habitación individual. Hay cuatro residentes que perciben las becas de atención en servicios sociales especializados desde hace aproximadamente un año.

No existen órganos de participación y representación de los internos. La directora nos comenta que los residentes son personas bastante independientes y no se relacionan mucho entre sí. Algunos prefieren permanecer en sus habitaciones, otros salen a menudo del centro y sólo vuelven a comer y a dormir, sobre todo en periodos estivales. Por ello, la realización de un programa de actividades dentro de la residencia no ha cuajado por el propio desinterés de sus destinatarios. Lo que sí efectúan en ocasiones es salidas programadas y algún viaje (teatro, visitas a Yequeda, baños termales...).

El régimen de salidas, visitas y comunicaciones es libre. No obstante, algún usuario necesita la ayuda de un tercero para salir del centro. En cuanto a las llamadas telefónicas, se está planteando la conveniencia de instalar un teléfono público en cabina pues, en principio, se permitía a los residentes utilizar libremente el de la residencia, debiendo abonar exclusivamente las conferencias, pero actualmente y dado el continuo incremento de la correspondiente factura se considera más apropiado implantar este sistema. Por otra parte, algunos usuarios disponen de teléfonos móviles particulares.

Las edades de los residentes oscilan entre los 78 y los 96 años. Una residente lleva en el centro desde que se abrió. El estado físico y psíquico de los usuarios es bueno, teniendo en cuenta sus elevadas edades. Ninguno de ellos está incapacitado judicialmente.

En el momento de la visita los residentes se estaban disponiendo para comer. La mayoría se encontraban sentados en el recibidor, otros dos estaban en el salón viendo la TV y algunos en sus habitaciones, acompañados de alguna visita. Conversamos con dos residentes que comparten la misma habitación, la cual dispone de una terraza exterior que ofrece gran luminosidad a toda la estancia y que está llena de plantas que cuida una de ellas, indicándonos los nombres de las flores. Nos comenta la directora que las dos usuarias han congeniado tan bien y se encuentran tan a gusto en la habitación que no suelen salir de ella.

31. RESIDENCIA “SAN ANTONIO DE PADUA”

La Fundación “Federico Ozanam” dispone en Zaragoza y provincia de diversos dispositivos de atención a las Personas Mayores. Estos recursos se integran, fundamentalmente, por cuatro residencias (dos para personas válidas y dos de carácter mixto), dos centros de día (uno de ellos en proyecto para funcionar también como residencia de estancias temporales a partir de otoño del 2000) y servicios de ayuda a domicilio y teleasistencia.

Uno de estos dispositivos lo configura la residencia “San Antonio de Padua”, ubicada en la calle La Coruña nº 16, en el barrio zaragozano de Torrero y que fue visitada en la mañana del día 6 de abril de 2000, siendo atendidos por la trabajadora social y persona responsable del centro.

Se trata de una residencia para Personas Mayores que pueden valerse por sí mismas, si bien también se admite el ingreso de las personas que se integran en la categoría de semi-válidas por precisar para desplazarse la ayuda de un bastón o de muletas, pero no las que necesitan sillas de ruedas. Igualmente se permite la estancia en el centro de personas que padecen demencia de carácter leve y que ingresaron en él con anterioridad. No obstante, si la demencia se agrava son trasladados a otros dispositivos de la Fundación, como son las residencias “Nuestra Señora del Carmen” y “María Auxiliadora” que están acondicionadas para la atención de estas personas al configurarse como centros de carácter mixto.

El centro tiene un marcado carácter social. La financiación del mismo se realiza a través de la Fundación, la cual se nutre, principalmente, de donativos. No obstante, el coste de la plaza, que se sitúa actualmente en 93.000 ptas es satisfecho por el usuario si sus ingresos se lo permiten. En otro caso, es la Fundación la que subvenciona el total o la parte que no pueda abonar el residente. En cualquier caso, y si se reúnen los requisitos, también se solicitan ayudas públicas en forma de becas de atención para centros de servicios sociales especializados. La responsable del centro nos indica que si bien la concesión de estas ayudas se encontraba paralizada desde el mes de septiembre de 1999, actualmente les han comunicado que van a reiniciarse los abonos con carácter retroactivo.

El centro se asienta sobre un edificio de reciente construcción que se abrió en el año 1992. Consta de un sótano, planta calle, tres plantas y terraza, encontrándose en adecuado estado de conservación y habitabilidad. El acceso a las plantas superiores puede realizarse por la escalera o en ascensor.

En la planta baja se sitúa el recibidor - recepción, donde se ubica un mostrador con la central de teleasistencia, los contadores del teléfono y el sistema de hilo musical. En el tablón de anuncios situado enfrente se encuentran colocada diversa documentación, entre ella, la que indica el coste de las plazas, el horario de visitas y de misas y el menú del día. La zona izquierda da acceso a una sala multiusos que se emplea como comedor, salón

de TV y sala de terapia, actividades y manualidades. La estancia es amplia y luminosa, teniendo acceso directo a una espaciosa terraza exterior en la que se encuentran colocadas unas mesas a modo de veladores y que es muy utilizada por los residentes en periodos estivales para pasear, hacer gimnasia o descansar al aire libre. En el momento de la visita la mayoría de los residentes se encuentran en la zona del comedor, donde se empezaba a servir el menú del día consistente en arroz con verduras y albóndigas.

Las tres plantas alzadas son de estructura similar y en ellas se sitúan las habitaciones de los residentes en un número total de dieciocho. En cada piso hay cuatro habitaciones dobles y dos individuales. El mobiliario se compone de cama, mesa, silla y armario y la decoración particular se deja a gusto del usuario. Todas disponen de aseo con pila y WC, existiendo un baño completo en cada planta, siendo geriátrico el de la segunda. Las habitaciones son exteriores, bien a la calle o bien a la amplia terraza a que nos hemos referido antes, por lo que gozan de buena iluminación natural. En la puerta o en una zona visible están indicados los nombres de pilas de los usuarios de cada estancia.

En la tercera planta se sitúa una habitación dedicada a enfermería. En el mismo lugar de las plantas segunda y primera hay colocado un televisor y varias sillas a modo de salita de estar, disponiéndose en la primera planta y en ese mismo espacio de una cama supletoria para la persona cuidadora del turno nocturno.

En la planta superior nos encontramos con una espaciosa terraza, destinada principalmente a tender.

La planta sótano está perfectamente acondicionada en diversas dependencias. Así, se sitúan en ella una capilla, donde se celebra la Santa Misa tres días a la semana, el despacho de la dirección, las dependencias para los empleados, con vestuarios donde se sitúan las taquillas, un tablón de anuncios con los turnos de trabajo correspondientes y un baño con ducha. También se encuentra aquí la zona de lavandería y plancha y la cocina, que dispone de un montacargas, un amplio frigorífico y diversas cámaras para almacén de congelados, conservas y otros productos. En ocasiones, se reciben donativos en forma de alimentos, sobre todo, frutas. Hay también una dependencia destinada a prestar servicios de peluquería. En esta planta hay también unos aseos, que son muy utilizados por los residentes especialmente por las mañanas, mientras se limpian las habitaciones.

El personal contratado por la Fundación para atender el centro se integra por la trabajadora social, que asume la dirección del mismo, una terapeuta ocupacional, tres auxiliares de geriatría, una de ellas para el turno nocturno, dos cocineras y cuatro limpiadoras. Además, la residencia cuenta con un numeroso grupo de voluntarios que prestan allí sus servicios, unos con carácter de prestación social sustitutoria y otros como colaboradores de diversas parroquias, visitando y acompañando a los residentes. La mayor parte del personal contratado llevan prestando servicios en el centro desde hace mucho tiempo, algunos desde su apertura, con lo que el referente personal para los

ancianos está garantizado. En el momento de la visita, también se encontraba efectuando prácticas en la residencia una alumna de trabajo social. Por otra parte, una auxiliar de geriatría presta servicios de podología y pedicura, realizando también servicios de peluquería quincenales.

La asistencia médica a los residentes se realiza a través del Centro de Salud Torrero, donde existen tres profesionales médicos que atienden a todos los usuarios, acudiendo semanalmente al centro y siempre que se les avisa. En la enfermería se encuentran los expedientes médicos de cada uno, y en el despacho de la dirección existen unas fichas individuales en las que consta la prescripción y forma de administración de la medicación y también un botiquín, guardándose en la enfermería los medicamentos que no son de administración diaria (pomadas...) y los casilleros donde las auxiliares, que son las personas que están en contacto con los médicos, colocan la medicación que reparten en las comidas.

La alimentación se elabora en la propia residencia a partir de los menús que mensualmente presenta la empresa contratada, que también facilita el personal, existiendo un jefe de cocina y dos cocineras. No obstante, los menús así confeccionados se revisan semanalmente para adaptarlos, en su caso, a las necesidades de los residentes.

Las inspecciones sanitarias son muy frecuentes, habiéndose realizado la última en el mes de marzo de 2000. No se ha detectado ninguna deficiencia. Las inspecciones del centro realizadas por los técnicos de la D.G.A. se han realizado en alguna ocasión, si bien la actual responsable del mismo no puede concretar fechas al llevar poco tiempo al frente de la residencia. No obstante, nos indica que el Servicio al efecto mantiene continuos contactos con la Fundación.

En cuanto a la documentación exigible, no consta que la residencia haya obtenido la licencia definitiva de apertura y que esté inscrita en el Registro al efecto de la D.G.A.. Sí se dispone de Reglamento de régimen interior debidamente sellado por la Administración en 1997, documento que se facilita a usuarios y familiares cuando se produce el ingreso. También existe un Libro registro diligenciado y las fichas socio-sanitarias. No hay hojas de reclamaciones a disposición del usuario. Existe un adecuado sistema de prevención y extinción de incendios, estándose pendiente de realizar un simulacro de evacuación.

El procedimiento de ingreso en este centro se realiza formulando una solicitud en la sede de la Fundación, sita en la calle Ramón y Cajal nº 24 de Zaragoza. Se estudia cada caso en particular valorándose especialmente la situación personal y social de la persona, más que su situación económica. Atendiendo a todo ello, se llega a un acuerdo en cuanto al coste y forma de pago del precio de la plaza, firmándose un contrato al efecto. Normalmente, para ingresar en la residencia se da prioridad a las personas que están utilizando otros recursos de la Fundación, como son la ayuda domiciliaria, el servicio de teleasistencia y los centros de día.

La capacidad de la residencia abarca treinta plazas, todas cubiertas en el momento de la visita y existiendo lista de espera para nuevos ingresos.

Los usuarios que lo desean pueden empadronarse en el domicilio del centro, sin que se les obligue a ello. Algunos de ellos disponen de tarjetas donde constan sus datos y la dirección del centro que se les facilitan si tienen algún problema de orientación.

No existen órganos de participación y representación de los residentes. No obstante, algunos asumen voluntariamente la realización de ciertos encargos o actividades, como regar las macetas, ir a buscar las recetas médicas o preparar los zumos de frutas. En general, se realizan múltiples actividades tanto en el interior del centro como fuera de él. Así, junto a la terapia que se realiza para los usuarios que se encuentran en peores condiciones físico-psíquicas, existe una programación mensual de actividades variadas, celebrándose a lo largo del año distintas fiestas y realizando, especialmente en las épocas estivales, excursiones y visitas culturales.

El régimen de salidas, visitas y comunicaciones es libre. Los usuarios pueden salir del centro siempre que quieran y estén en condiciones de hacerlo solos. Han de respetar los horarios de comidas y avisar en caso de que vayan a faltar. Las visitas de familiares son muy frecuentes, existiendo también un horario flexible. Los usuarios reciben también muchas llamadas telefónicas y para las que desean realizar ellos existe un teléfono con contador, siendo el único servicio que se abona aparte al centro.

La edad media de los usuarios es elevada, rondando los 85 años. La mayoría llevan varios años en el centro, algunos desde su apertura, y suelen permanecer en él si no se deterioran en exceso. De todos los residentes, sólo tres son hombres, siendo la mayoría mujeres.

No consta la existencia de ningún residente que se encuentre incapacitado judicialmente. No obstante, la responsable nos comenta que la Fundación ha promovido en alguna ocasión la declaración de incapacidad de algún usuario e incluso se ha designado a la propia entidad para el desempeño de la tutoría. Esta persona asume la guarda de hecho de las personas más desvalidas del centro.

32. CENTRO DE DÍA DE LA TERCERA EDAD (HUESCA)

Este recurso, dependiente del Instituto Aragonés de Servicios Sociales y ubicado en la calle Pío XII de la capital oscense, fue visitado en dos ocasiones, concretamente los días 16 de marzo y 7 de abril de 2000. Ello obedeció a la formulación de una queja en la Institución por parte de un grupo de socios del centro relativa a la reubicación de las instalaciones de billar. En la primera ocasión, la visita se centró en la visualización de las dependencias destinadas al juego del billar, realizando la visita general del centro acompañados por el director en la segunda ocasión.

El centro, de carácter público, se abrió en 1986, cuando las competencias en la materia pertenecían al INSERSO, asentándose en una edificación irregular de tres plantas construida al efecto.

En la planta calle se encuentra la recepción, un gran salón abierto donde se ubican decenas de mesas, un futbolín y la cafetería así como un escenario para actuaciones. Alrededor de esta sala existen diversas dependencias, como el despacho de la dirección, la peluquería de caballeros y los servicios.

A través de las escaleras se accede a las plantas superiores, situadas en forma abierta respecto del salón principal y rodeadas de vegetación. El techo del salón, de inclinación abuhardillada, se compone de una amplia cristalería doble que dota a todo el espacio de una considerable iluminación natural, protegiéndose de las altas temperaturas que se generan en los periodos estivales por medio de un toldo. El acceso a las plantas puede realizarse también por ascensor.

En la primera planta se encuentra, a la salida del ascensor y en un espacio semicerrado que dispone de TV, la que se ha acondicionado como sala de billar, con dos mesas de considerables dimensiones, una mayor que la otra. Otras dependencias de esta planta son la biblioteca, que funciona básicamente como hemeroteca (se reciben ocho periódicos diarios), la peluquería de señoras, el salón de TV, utilizado para el juego del bingo y como sala de charlas y conferencias, una sala de usos múltiples destinada a diversas actividades como la rehabilitación, gimnasia, relajación corporal así como manualidades y restauración e incluso bailes de salón. También existe una sala de terapia y otra de podología que dispone de despacho y otra salita donde los usuarios se preparan para recibir este tipo de atención. Hay además una pequeña sala de reuniones.

En la segunda planta se encuentra la nueva aula de informática, donde se ubicaban las mesas de billar con anterioridad. A través de un convenio firmado con la Fundación "La Caixa", esta entidad ha cedido al centro el equipamiento completo para impartir cursos de informática, compuesto de once ordenadores, con monitores, teclado y altavoces, así como el mobiliario necesario. Así, se han organizado tres cursos de diferentes niveles que han tenido gran aceptación, acudiendo a los mismos personas de diferentes puntos de la ciudad.

El centro dispone de una zona exterior donde se encuentran diversas pistas de petanca, juego muy solicitado por los socios. En el momento de la visita hay un grupo numeroso en una de ellas.

Para asociarse al centro se requiere tener al menos 60 años, admitiéndose al cónyuge cualquiera que sea su edad. También pueden ser socios las personas que hayan cumplido 55 años y perciban una pensión por invalidez. Excepcionalmente y tras el estudio del caso, se pueden admitir personas con edades inferiores. La documentación exigida es el D.N.I., la cartilla de la Seguridad Social y dos fotografías, facilitándose al socio un carné

que le acredita como tal y sin que se haya de abonar cuota alguna. En la actualidad existen 5.800 socios.

El personal que atiende el centro se integra por el director, la trabajadora social y tres ordenanzas. Además hay otros servicios contratados, como la limpieza, que la realizan dos personas, el restaurante-cafetería y la peluquería y podología. Los usuarios de estos dos últimos servicios abonan una pequeña parte de su coste. La restauración se realiza a través de una concesión, disponiéndose de comedor y existiendo un menú diario.

Si bien con anterioridad existía un profesional médico en el centro, actualmente no se presta directamente asistencia médica, si bien existen contactos continuos con el Centro de Salud cercano.

Las actividades que organiza el centro son de lo más variado. Por un lado, se imparten cursos de diferentes actividades: informática, manualidades-restauración, bailes de salón, golf, relajación y gimnasia. Algunos de ellos se dividen en varios grupos y niveles. Por otra parte, y en virtud de un convenio firmado en 1998 con la Fundación "La Caixa", se desarrollan en el propio centro charlas sobre temas diversos.

También se realizan actividades deportivas de carácter federativo, como la pesca, la petanca y el billar. En todas ellas, se aprecia una gran participación de los socios. Complementariamente, se organizan diversos torneos, actualmente en nueve especialidades: mus, dominó, guiñote, billar, hoyete, rana, petanca, dardos y fútbolín.

Frecuentemente se organizan viajes y excursiones variadas, de uno o dos días de duración. Además se realizan varios turnos de vacaciones a través de una agencia de viajes. También se celebran fiestas en la propia sede, como las de Navidad, Carnaval o Santa Agueda.

Además se realizan en el propio centro diversos espectáculos de variedades, como festivales de jota u otros que patrocina el Ayuntamiento. Hay formado un grupo de música, y dos domingos al mes se celebra un baile en el salón principal que es amenizado por un socio que es músico.

El principio de participación, básico en este tipo de centros, está garantizado a través de la Junta de Gobierno, órgano colegiado que se rige por el Estatuto previsto para los centros del INSERSO, y que se compone de quince personas, once socios y cuatro miembros de la Administración. Sus miembros son elegidos cada dos años por votación general, existiendo un Presidente, un Vicepresidente y un Secretario que pertenecen al colectivo de los socios. Los miembros de la Administración son el Director Provincial, el del centro, la trabajadora social y un concejal.

El presupuesto para actividades es de dos millones de pesetas, que son distribuidos libremente por la Junta. También es competencia de este órgano el determinar los cursos a impartir en el centro.

33. RESIDENCIA “ALCORAZ, S.C.” (HUESCA)

Este centro está situado en la calle Alcoraz nº 8 de la capital oscense y fue visitado en la mañana del día 7 de abril de 2000, siendo atendidos por una de las personas responsables.

Se trata de una residencia de carácter privado y para personas que pueden valerse por sí mismas. Es gestionado por una sociedad civil compuesta por dos socias.

Está ubicada en la tercera planta de un inmueble de más de treinta años de antigüedad, ocupando dos pisos anexos, propiedad de una de las socias. Se integra por seis habitaciones, cuatro dobles y dos individuales, todas con TV y de diferentes dimensiones, disponiendo una de las dobles de baño propio. La mayoría son exteriores, si bien alguna individual es interior, lo que repercute en la iluminación natural de la estancia. Como dependencias comunes encontramos el salón de TV, dos baños comunes y otro para el personal, un despacho, la cocina y una galería cerrada.

El centro se abrió en el año 1996, con una capacidad de diez plazas. La responsable nos indica que, por las dimensiones de algunas habitaciones dobles, legalmente existe espacio para tener tres plazas más, convirtiendo las estancias en triples, pero que ello no les pareció apropiado, pues además vienen algunos matrimonios que, lógicamente, no quieren compartir habitación con un tercero. En el momento de la visita existe una habitación individual vacante, habiendo tenido solicitudes de habitaciones dobles que no han podido atender.

Las tarifas de precios son idénticas para la habitación individual que para la doble, situándose en 101.150 ptas. Sólo varía el precio de la habitación doble con baño que asciende a 104.950 ptas.

El personal que atiende a los residentes se integra por las dos socias que forman la sociedad civil y dos auxiliares de clínica. Las socias han realizado diversos cursos de geriatría y psiquiatría y se turnan en la atención a los usuarios, en horarios de mañana y noche. Por las tardes se encuentra en el centro una auxiliar, que lleva prestando sus servicios desde que se abrió la residencia, y los días festivos asiste otra auxiliar. Se dispone de un servicio de peluquería contratado semanalmente.

La alimentación se prepara en la propia residencia por la persona que se encuentra en el turno correspondiente. Todo el personal dispone del carné de manipulador de alimentos. Hay gran flexibilidad en los menús, pues al existir un número reducido de usuarios el trato es muy personal y las comidas se adaptan a sus apetencias, respetando las prescripciones médicas. Para comer y cenar hay establecidos unos horarios, no así para el desayuno, que se dispensa a cada residente cuando se levanta, con independencia de la hora. Mientras desayuna, se procede al aseo de la habitación.

La limpieza de la residencia se realiza por el propio personal del centro, si bien cada dos o tres meses se realiza, por una empresa contratada, una limpieza general. También se realiza en la residencia el servicio de lavandería.

Las inspecciones sanitarias son continuas cada dos o tres meses. No se ha detectado ninguna deficiencia por los servicios competentes.

La asistencia médica a los residentes se presta por los profesionales de la Sanidad pública, a través del Centro de Salud cercano a la residencia. Existen tres médicos que atienden a todos los usuarios y que disponen de sus correspondientes historiales. En el despacho del centro se encuentra un botiquín debidamente equipado y los cajetines individuales donde se coloca la medicación prescrita a cada usuario para su administración. Dado que se trata de personas válidas, la mayoría acuden por sí solos a la consulta médica del centro de salud cuando lo precisan. Si se trata de acudir a algún especialista, son acompañados por el personal de la residencia.

El centro dispone de un Reglamento de régimen interior, el Libro registro y las fichas socio-sanitarias de los residentes. No se dispone de hojas de reclamaciones. La residencia tiene licencia provisional de apertura, estando pendiente de la definitiva. No se encuentra inscrita en el Registro de Entidades, Servicios y Establecimientos de Servicios Sociales de la D.G.A.. En el momento de la visita, ningún residente es beneficiario de beca de atención en este tipo de centros.

El Servicio de Inspección de Centros visitó la residencia en el momento de su apertura en el año 1996. Posteriormente se ha realizado una segunda visita en junio de 1999. En ella se detectó la presencia de una residente que no podía valerse por sí misma indicándoles los técnicos que esa persona no podía ser usuaria del centro. Ello se ha comunicado a la familia de la anciana, estando a la espera de que la trasladen a otra residencia.

El procedimiento de ingreso suele implicar una visita personal a la residencia que frecuentemente realiza el propio usuario. Si está conforme, el ingreso puede materializarse al día siguiente. No se exige el depósito de fianza alguna, salvo que el ingreso no se vaya a realizar de forma inmediata en cuyo caso se exige una cantidad en concepto de reserva de plaza.

No se firma ningún documento contractual, percibiéndose el precio bien en metálico o mediante transferencia bancaria. En el caso de que el residente desee abandonar el centro se le exige un preaviso de un mes, si bien normalmente esta formalidad no se respeta y la residencia devuelve al usuario la parte proporcional del precio del mes correspondiente a los días que no va a disfrutar en el centro.

No existen órganos de participación y representación de los usuarios. La mayoría son bastantes independientes y salen del centro frecuentemente, solos o acompañados de familiares, siendo habituales las visitas de estos, sin que exista un horario para ellas. Por las tardes, los que no salen a pasear

suelen ver la TV o jugar a las cartas. Disponen de una cabina telefónica para sus llamadas.

La edad media de los residentes se sitúa en los 84 años, oscilando sus edades entre los 73 y los 94 años. La mayoría se encuentran en el centro desde su apertura y el que menos lleva nueve meses allí. Su estado físico y mental es aceptable de acuerdo con su edad. No obstante, una de las residentes se encuentra en la cama, donde permanece la mayor parte del día, teniendo gran dificultad para desplazarse. Ninguno de ellos se encuentra judicialmente incapacitado.

34. FUNDACIÓN “LA CARIDAD”

Esta entidad fue visitada el día 7 de junio de 2000, siendo atendidos por su Director. En el *Informe Especial sobre la situación de los menores en Aragón* correspondiente a esta anualidad reflejamos una información general sobre la Fundación, destacando los servicios que presta en materia de infancia.

En su línea de actuación de política social y por lo que respecta al área de Tercera Edad, la entidad presta una especial atención a este colectivo a través de diversos servicios creados en la última década.

En este sentido, la Memoria de Actividades de la Fundación correspondiente al periodo 1999-2000 refleja las siguientes consideraciones:

“Los cambios sociológicos producidos en el seno de la sociedad en los últimos tiempos, ofrecen como resultados más llamativos la aparición de necesidades que, aunque no son nuevas, sí son mucho más acusadas. En el caso concreto de las personas mayores, cuyas necesidades eran satisfechas dentro del marco familiar, en cuyo seno vivían, hoy ocurre que en muchas ocasiones no son cubiertas por ninguna instancia social.

La demencia senil constituye en la actualidad el tercer problema de salud mundial en los países desarrollados tras los accidentes cardiovasculares y el cáncer.

Las estrategias terapéuticas desarrolladas en los servicios específicos de la Fundación La Caridad, combinados con los tratamientos farmacológicos, consiguen enlentecer la evolución normal de la enfermedad 1-3 años, dependiendo del caso y del estadio en que se encuentre el paciente y mejorar la calidad de vida del mismo, y por consiguiente de su familia. Con ello se logra una reducción de costes en torno al 60% para la familia y del 30% para el Estado.

La problemática específica del anciano debe ser objeto cada vez más de un tratamiento sociosanitario coordinado; para evitar la duplicidad de Recursos y la utilización inadecuada de los ya existentes...”

Los servicios creados por la Fundación en atención a las necesidades que presenta la tercera edad son: Centro de Día "Los Sitios", Servicio de Ayuda a Domicilio "La Caridad", Servicio de Ayuda a Domicilio para Enfermos de Alzheimer y otras Demencias, Centro de Día Psicogeriátrico. Estos servicios son independientes entre sí, pero complementarios en la atención integral de los usuarios de la tercera edad.

-- Centro de Día de Tercera Edad "Los Sitios"

De carácter mixto, pretende ser un servicio social integrador que dé respuesta a las necesidades de las personas mayores, potenciando el desarrollo de su autonomía personal, su permanencia en el domicilio y la convivencia en su entorno habitual de vida.

Las prestaciones que ofrecen se componen del servicio de comedor (comida y cena), taller de estimulación cognitiva y psicomotricidad, fisioterapia, peluquería y podología así como atención médica y social. Se dispone de Capellán y se realizan actividades culturales, recreativas y sociales. A partir del mes de marzo de 2000, su horario es de 10 a 19 h. todos los días de la semana.

Desde el año 1995 y con el fin de hacer el servicio más social y que cubra al mayor número de personas, se cree necesario el que la cuota del centro se adecue a los medios económicos de cada persona. Así, se establece un baremo de intervalos en función de la cuantía de las pensiones, configurando la tabla por la que se determina la cantidad a pagar. A partir de marzo del 2000 se ha establecido para los nuevos socios una cuota anual de mil pesetas.

El número medio de asistentes por mes durante 1998 fue de setenta y una personas. Diariamente se asiste a ochenta personas. De la población atendida, las necesidades que presentan son variadas: fuerte sentimiento de soledad, desligamiento del núcleo familiar, relaciones familiares deterioradas, falta de hábitos sociales, nivel de autonomía personal bajo, insuficientes recursos económicos... La edad media de los usuarios se sitúa en los setenta y siete años. El 80% de los mismos viven solos.

-- Servicio de Ayuda a Domicilio "La Caridad" (S.A.D.)

Puesto en marcha en junio de 1994, este servicio pretende fundamentalmente, como servicio social, suplir la falta de autonomía de ciertos ciudadanos, en especial, aunque no exclusivamente, ancianos, en la realización de una serie de tareas domésticas necesarias, que cualquier persona lleva a cabo cuando su estado de salud o su edad no se lo impiden. El factor determinante, por tanto, para reconocer a un ciudadano la necesidad de este servicio es su incapacidad total o parcial, temporal o definitiva, para desenvolverse en las actividades elementales de la vida diaria: limpieza de la casa, higiene personal, lavado de ropa, compras, preparación de comidas...

Así, el servicio de la Fundación implica la elaboración y reparto diario de comidas condimentadas a domicilio durante todos los días del año en horario de 8 a 14,30 h. Sus objetivos fundamentales son la mejora de la calidad de vida de las personas objeto de intervención, facilitando su autonomía personal y la integración en su medio habitual de vida así como prevenir situaciones personales y sociales críticas (deterioro físico o psíquico, soledad y aislamiento, riesgo de accidentes domésticos, alimentación deficitaria...).

La población a la que se está atendiendo con este servicio son personas que, por la mala situación sanitaria en la que se encuentran, tienen grandes dificultades para realizar por sí solos las actividades de la vida diaria. En su mayoría, tienen presentada solicitud para residencias de tercera edad pero por falta de plazas se ven obligadas a permanecer en sus domicilios con diversos apoyos sociales. En un alto porcentaje también son personas que cuentan con nulo o escaso apoyo familiar a lo que se une, en algunos casos, la precariedad de las condiciones de habitabilidad de la vivienda.

Un aspecto muy importante y que afecta a la práctica totalidad de los usuarios es el gran problema de la soledad y tristeza que padecen, llegando en ocasiones a originarse depresiones y enfermedades psíquicas. En muchos de los casos atendidos, la única visita que reciben al día es la de los repartidores del servicio, con lo que se cubre un doble objetivo: la entrega de la comida diaria y el control de la situación de la persona. Los usuarios se muestran satisfechos con el servicio y manifiestan que con los alimentos que se les llevan cubren la comida y la cena, ya que son personas con poca actividad y por tanto poco desgaste físico.

En la actualidad hay establecido un cupo de cincuenta plazas, condicionado por la infraestructura del servicio. Sin embargo, siguen llegando nuevas demandas por lo que existe una lista de espera, actualmente de veintidós personas, que va aumentando progresivamente, lo que ha supuesto la pérdida de la agilidad y rapidez de respuesta a los casos que llegan.

Según la situación económica del usuario, se aplica un baremo de cuotas escalonadas.

-- Servicio de Ayuda a Domicilio para Enfermos de Alzheimer (S.A.D.E.A.)

El objetivo de este proyecto es el trabajo en la prevención, diagnóstico, desarrollo y desenlace de esta enfermedad. Se trata de un servicio específico, individualizado e integral, cuyo múltiple objetivo busca favorecer la permanencia del enfermo en su medio social habitual retrasando en lo posible el ingreso en instituciones sociosanitarias, prevenir situaciones personales, familiares y sociales críticas, combatiendo la soledad y el deterioro psíquico que conlleva la enfermedad así como ayudar al cuidador principal en su labor de asistencia contribuyendo a normalizar la situación familiar.

Los recursos y prestaciones con las que cuenta se integran por la atención social y médica, la terapia ocupacional, el voluntariado, los auxiliares de hogar y el servicio de ayuda a domicilio. Estos dos últimos son actuaciones complementarias a la intervención general.

Diariamente se atiende a treinta y cuatro personas, estudiando los casos planteados, los objetivos, metodología, tratamientos... La edad media de los usuarios es de setenta y ocho años, destacando el gran porcentaje de personas casadas que lo utilizan, un 75%, siendo el cuidador principal en casi el 70% de los casos el cónyuge, y predominando en esta figura el sexo femenino.

-- Centro de Día Psicogeriátrico "Los Sitios"

Este servicio fue inaugurado en abril de 1999 y su función esencial radica en mantener y recuperar, en la medida de lo posible, las capacidades psíquicas y funcionales de los usuarios y facilitar su permanencia en el medio habitual de vida, prestando apoyo y orientación a sus familiares.

El perfil del usuario es el de una persona discapacitada física, psíquica o sensorialmente que sea susceptible de realizar terapia preventiva y/o rehabilitadora y que tenga vínculo familiar. La edad media de la población atendida se sitúa en los setenta y ocho años.

Los pacientes reciben la atención terapéutica que precisan a nivel individual, regresando cada día a sus domicilios. El horario del centro es de 10 a 18 h., de lunes a viernes.

La capacidad del servicio es de veinticinco plazas, diez de las cuales están concertadas con el Instituto Aragonés de Servicios Sociales. Para las cuotas se aplica un baremo en función de la situación económica particular.

Las prestaciones que abarca se integran por la atención asistencial, terapéutica, rehabilitadora, social y médica, así como el transporte concertado con la Asociación de Discapacitados Físicos de Aragón (A.D.E.F.A.).

35. RESIDENCIA "BEGOÑA"

Este centro fue visitado la mañana del día 22 de noviembre de 2000, siendo atendidos por el Director del mismo.

Se trata de una residencia privada de carácter mixto, regentada por la Sociedad "Residencia de 3ª edad Begoña, SL", con una capacidad de 23 plazas que nunca han llegado a cubrir, siendo ocupada en la actualidad por 18 residentes, algunos con una antigüedad de más de dos años si bien la estancia de la mayoría se limita a unos cuantos meses.

El centro se ubica en el Camino de Monzalbarba, s/n, a unos dos Kilómetros de dicho Barrio, rodeado de campos y zonas de cultivo, por lo que goza de gran tranquilidad, siendo la tercera parte de los residentes personas procedentes de Monzalbarba, lo que facilita la proximidad de familiares y amigos.

La edificación, en su origen, era un chalet doble para sendas familias, de carácter simétrico, construido hace unos 17 años y que funciona como residencia hace siete años. La construcción se levanta en un terreno de aproximadamente 4.000 metros cuadrados, con una superficie construida de 600 metros cuadrados.

El inmueble consta de dos plantas y un sótano donde se ubica la lavandería, almacén y garaje. La zona exterior se encuentra bastante abandonada, aunque se nos indica que el mantenimiento de la zona delantera ajardinada mejora en los meses de primavera y verano, si bien se detecta escasa iluminación y un mobiliario muy deteriorado. El amplio terreno existente en la zona trasera resulta inaccesible debido al abandono, utilizándose únicamente como tendedero una antigua pista de tenis vallada.

El acceso al interior del edificio, además de las escaleras, cuenta con la necesaria rampa de dimensiones adecuadas. En la planta baja se ubican cinco habitaciones, dos de ellas individuales, un pequeño *office* donde se encuentra el botiquín equipado y la centralita de llamadas internas y por el que se accede a un vestuario y al baño del personal así como a la cocina, el comedor, la sala de estar y dos baños, uno de ellos tipo geriátrico. A la planta superior, compuesta por ocho habitaciones dobles y dos baños, se accede por sendas escaleras situadas en la entrada y la sala de estar, con valla de protección; no existe ascensor por lo que se reserva dicha planta para los residentes validos.

Tanto las dependencias comunes como las habitaciones dobles son amplias y muy luminosas, con mobiliario austero pero digno, si bien algunas de las habitaciones de la planta superior son abuhardilladas, bajando el techo hasta una altura aproximada de un metro, lo que puede resultar incómodo para los usuarios. Se ha instalado antena de televisión en todas las habitaciones, existiendo además un aparato tanto en el comedor como en la sala de estar, pues los residentes distraen de esta forma buena parte del tiempo. El sistema de calefacción, a gas propano, es independiente para cada una de las plantas. Se han distribuido convenientemente extintores de incendio y colocado un sistema de iluminación y señalización de emergencia en todas las salidas, las escaleras y el pasillo.

El personal que atiende el centro se integra por cinco trabajadores divididos en turnos de mañana, tarde y noche. Uno de ellos es auxiliar de clínica y el resto ha realizado cursos de especialización en geriatría. Este mismo personal se encarga de la limpieza, la lavandería y la preparación de la comida en el propio centro, disponiendo del carné de manipulador de alimentos. En la elaboración de los menús se tiene en cuenta las sugerencias de los residentes, siempre que no interfieran las prescripciones médicas, preparándose comidas sin sal o especiales para las personas diabéticas, cuya

lista se ha expuesto tanto en la cocina como en el comedor con el fin de prevenir a las visitas que puedan obsequiar con dulces. A nuestra llegada se estaba sirviendo el desayuno, consistente en café con leche y galletas, indicándonos algunos de los residentes que se encuentran a gusto, sin que tengan queja alguna que nos manifiesten.

Todos los usuarios pertenecen a la Seguridad Social, por lo que la asistencia médica se presta por el correspondiente profesional de Monzalbarba que acude al centro siempre que es requerido y habitualmente una vez por semana. Cada residente cuenta con expediente médico individualizado y existe constancia escrita de la prescripción de la medicación cuya administración se realiza a través de bandejas personales.

Las inspecciones sanitarias son frecuentes, habiéndose detectado en alguna ocasión pequeñas deficiencias relativas a la zona de vestuario del personal que ya han sido subsanadas. En cuanto a las actuaciones del Servicio de Inspección de Centros de la DGA únicamente se han efectuado dos o tres desde la apertura del centro, no recordando la dirección cuando se realizó la última.

En relación a los aspectos administrativos, parece ser que el centro carece de licencia definitiva de apertura, en trámite desde hace mucho tiempo, no obstante lo cual nos asegura el director que figura inscrito en el Registro de Entidades, Servicios y Establecimientos de Servicios Sociales de la DGA y cuenta con reglamento de régimen interior, libro Registro diligenciado y fichas socio-sanitarias, exhibiéndonos únicamente estas últimas. Por lo demás, dos de los residentes son beneficiarios de las becas concedidas por la DGA. El centro tiene suscrita póliza de seguros tanto por siniestro como por daños a los usuarios.

El ingreso de los residentes se realiza mediante contrato firmado generalmente por algún familiar. Las tarifas de precios no se encuentran expuestas, oscilando entre 90.000 y 130.000 ptas. mensuales en atención al grado de validez del usuario y al tipo de habitación doble o sencilla. No obstante, se nos indica que se han iniciado trámites en la DGA con el fin de formalizar una subida de precios, pues es el único medio de financiación de centro.

La edad de los usuarios oscila entre los 78 a 92 años de edad, manteniéndose la mayoría en buen estado físico-mental, si bien alguno de ellos padece Alzheimer y muchos sufren las lagunas de memoria propias de la edad. No existen órganos de participación y representación de los internos. El director nos comenta que hubo de suprimirse el programa de actividades interno por falta de interés en los usuarios, si bien intentan incentivarlos para que participen fundamentalmente en tertulias y juegos de mesa.

Siempre que se respete el horario de comidas, el régimen de visitas y comunicaciones es libre, así como el de salidas que, salvo uno de los internos que cuenta incluso con vehículo propio, realizan siempre acompañados de algún familiar. Son también los familiares los que se ocupan llevar a los

internos a la peluquería, aunque cuando precisan de servicio de posología son trasladados por el director. Ninguno de los internos ha sido incapacitado judicialmente.

AÑO 2001

36. RESIDENCIA “HOGAR MARIA AUXILIADORA”

La visita fue realizada el día 12 de enero de 2001, siendo atendidos por el responsable del Centro.

Esta Residencia, de carácter privado o mercantil, se ubica en el número 13 de la Calle San José de Zaragoza, ocupando el primer piso de dicho inmueble, al que se accede por la recepción de la planta baja, a través de un tramo de escaleras, sin ascensor, razón por la cual está destinada únicamente a personas que pueden valerse por si mismas. Si bien aunque en el momento del ingreso los residentes cumplen esta característica, a lo largo de su estancia es normal el deterioro de las condiciones físicas y mentales, no obstante lo cual suelen permanecer en la Residencia hasta su fallecimiento. Así, en el momento de la visita una de la residentes se encuentra totalmente incapacitada y sin poder andar, permaneciendo en la cama.

El Centro, cuya titularidad la ostentan los Hermanos Terciarios Carmelitas, se abrió hace siete u ocho años, y se financia a través de las tarifas de precios que oscilan entre 66.500 y 86.000 pts, donativos y la cooperación directa de la O.N.G. “Cooperadores Terciarios Carmelitas” que este año ha recibido un premio al voluntariado 2000.

Tiene una capacidad para trece personas, siendo su ocupación actual de doce plazas, oscilando la edad de los residentes entre los 66 y 97 años, la mayoría pertenecientes a nuestra Comunidad Autónoma, ninguno de los cuales es beneficiario de las becas que concede la D.G.A. Cuenta con seis habitaciones, dos individuales, una doble y tres triples. Los dos baños son mixtos y en ambos, a raíz de una inspección, se han colocado estanterías individuales con los nombres de los usuarios donde se guardan las toallas y demás efectos personales.

Como dependencias comunes el Centro cuenta con dos salones, uno de los cuales, de amplias dimensiones y muy luminoso, funciona como salón-comedor desde el que se accede a una pequeña capilla y a la terraza, a través de la cual por una escalera exterior subimos al piso superior donde se ubican las habitaciones privadas de los hermanos, la lavandería, ropero y zona de plancha.

La Residencia funciona también como centro de día para personas externas a las que se sirven asimismo comidas. A través de la cocina se

accede a una terraza utilizada exclusivamente como almacén, a la despensa, el aseo del personal y a un pequeño cuarto donde se ubica el botiquín y la fichas socio-sanitarias de los enfermos.

El personal que atiende a los usuarios se compone de cuatro personas contratadas -dos auxiliares con turno fijo, uno con turno variable y el cocinero-, tres hermanos de la Congregación -un enfermero, un administrativo y el responsable- y un número indeterminado de colaboradores y voluntarios que acuden diariamente al centro para ayudar en diferentes tareas: recepción, planchar, poner las mesas, acompañar a los ancianos etc...

Una vez por semana acude al Centro personal de una Escuela de Estética a fin de ofrecer servicios de peluquería, manicura o podología.

La asistencia médica se presta a través del Centro de Salud correspondiente, acudiendo el médico a la Residencia con una frecuencia de dos veces a la semana. Los expedientes médicos de los usuarios se conservan en el Centro de Salud, si bien la Residencia cuenta con las correspondientes fichas socio-sanitarias.

Cada dos meses se efectúan Inspecciones de Sanidad, habiéndose realizado la última tras las fiestas navideñas y detectándose alguna deficiencia referida a la limpieza del horno microondas o la necesidad de cambiar las mosquiteras de la cocina. Respecto al Servicio de Inspección de Centros suele acudir una vez cada dos años y la última visita se realizó hace ya más de un año.

Respecto al procedimiento de ingreso no se formaliza ningún contrato, bastando con la solicitud escrita a la que se adjunta informe del asistente social y posterior firma de la hoja de ingreso que suele suscribir el propio usuario. El pago se efectúa mediante domiciliación bancaria.

Como órganos de dirección del Centro, además del gerente-responsable, que es un miembro de la Congregación regente, existe una Junta formada por dos delegados de los residentes elegidos democráticamente por votación una vez al año, dos voluntarios de la O.N.G. y dos familiares de los usuarios.

El Centro organiza distintas actividades tanto interiores como exteriores. Cuentan con la colaboración del Centro de la Tercera Edad Salvador Allende, desde el que acuden frecuentemente para entretener a los residentes con distintos juegos de mesa y karaoke. Dos veces al año se efectúan representaciones teatrales y también se organiza un festival de jota. Hasta hace poco funcionaba un taller de pintura, pero la residente encargada del mismo se encuentra en la actualidad incapacitada. Asimismo, una o dos veces al año se efectúan excursiones por la Ciudad utilizándose un autobús que cede el Consejo Aragonés de la Tercera Edad.

El régimen de salidas y comunicaciones es libre, dotándose a los residentes de un carné identificador con fotografía en el que se indican los

teléfonos de contacto tanto de la Residencia como del Servicio médico. La mayoría de los usuarios recibe la visita de familiares una vez por semana, que generalmente acuden a la misa que se celebra los sábados. Los residentes pueden hacer uso de la central telefónica, facturándose las llamadas realizadas.

El director nos indica que el Centro tiene licencia de apertura y se encuentra inscrito en el Registro de Entidades, Servicios y Establecimientos de Servicios Sociales de la D.G.A. Se nos exhibe el Reglamento de Régimen Interior debidamente sellado y el Libro Registro que cuenta únicamente con el sello de la Residencia adoleciendo del preceptivo sello del Servicio del Servicio de Inspección de Centros. Tienen contratado un seguro de responsabilidad civil.

En líneas generales, a lo largo de la visita se detectaron carencias en cuanto a las condiciones materiales y de habitabilidad del Centro. Así, se puso de manifiesto el deterioro y falta de mantenimiento de algunas dependencias, principalmente las zonas anexas a la cocina como el aseo del personal, despensas y cuarto de botiquín. Una de las habitaciones se encuentra inutilizada en el momento de la visita, debido a filtraciones en el techo, y en otra no funciona la luz. Existe un aseo de emergencia asimismo con averías y donde se encuentra la centralita telefónica con los cables expuestos.

Por otra parte, se aprecia una deficiente organización higiénico sanitaria. Así, en el momento de la visita la terraza se encuentra impracticable debido a la acumulación de restos de basura e incluso algún excremento del perro que habita en la Residencia, hallándose rota la verja que la cierra. Asimismo se detectó el inadecuado almacenamiento de alguno de los alimentos perecederos y falta de limpieza de la cocina. De otro lado, la temperatura ambiente es fría, no encontrándose en funcionamiento la calefacción a pesar de que la visita se prolongó hasta muy entrada la mañana.

Por último, se detectó un insuficiente número de personal adecuado para la atención de los usuarios, carencia que es suplida por voluntarios esporádicos e itinerantes no cualificados.

Por estos hechos y en virtud de una queja presentada ante esta Institución, se acordó la apertura de un expediente a fin de poner todo ello en conocimiento del Departamento de Sanidad, Consumo y Bienestar Social de la D.G.A. y recomendar la realización de la oportuna actividad inspectora. Este expediente tiene reflejo en el apartado correspondiente.

37. CENTRO MUNICIPAL DE CONVIVENCIA PARA MAYORES DE GARRAPINILLOS

Esta visita se efectuó el día 19 de enero de 2001, siendo atendidos por el Alcalde de Garrapinillos, la Directora del Centro así como los arquitectos que elaboraron el proyecto del edificio.

Se trata de un Centro de convivencia para el ocio y tiempo libre de los ancianos de la zona, si bien provisionalmente, en tanto no se construya el previsto Centro Cívico, se ha instalado la biblioteca infantil y juvenil.

Depende del Ayuntamiento de Zaragoza, por lo que cuenta con financiación municipal, a través de las partidas presupuestarias anualmente aprobadas.

El Centro está ubicado en un edificio de dos plantas, de reciente construcción, anexo a la Casa Consistorial, con acceso independiente y comunicados entre si. Tiene una superficie de aproximadamente 180 metros cuadrados, unos 100 en la planta de abajo y 80 en la de arriba.

A pesar de su reciente apertura, a principios de año 2000, cuenta ya con 400 socios, siendo utilizado diariamente por una media de entre 50 y 100 usuarios entre todos los servicios. Es de carácter gratuito, contando los socios con una tarjeta acreditativa que les permite el acceso a todos los centros municipales de la red. La condición de socio requiere únicamente ser jubilado o pensionista. Dada la creciente aceptación del Centro y las especiales características de la población de la zona, muy dispersa en superficie ya que únicamente el 40% de la misma reside en el núcleo urbano, se ha propuesto al Concejal de Transportes la posibilidad de gestionar un bonobús para el desplazamiento dentro del Barrio de las personas mayores.

El acceso al edificio cuenta con la preceptiva rampa con barandilla y ascensor interior. En la planta baja se ubica un pequeño despacho para la Dirección, tres aseos (señoras, señores y minusválidos), dos aulas para talleres y el acceso a la cafetería situada en el antiguo edificio anexo. En la planta superior se encuentra la biblioteca infantil y una sala de manualidades ocupada en el momento de la visita por una clase en la que varias usuarias nos manifiestan su satisfacción.

Respecto a las actividades que se ofrecen a los usuarios, además de diversos cursos de cultura general y manualidades, suelen organizarse visitas culturales, excursiones y celebraciones diversas en fechas señaladas tales como Navidad, San Valero o la comida de fin de curso, todo ello en atención a su objetivo principal como centro de convivencia entre los ancianos.

El personal del centro se limita a la Directora y dos señoras de la limpieza que se ocupan asimismo de la Casa Consistorial.

Se cuenta con Proyecto de Prevención de Incendios, un extintor por planta y el preceptivo sistema de iluminación y señalización de emergencia, pero carece del correspondiente Plan de evacuación del Centro.

No obstante la reciente inauguración del edificio, se han advertido una serie de deficiencias de distinto grado en las instalaciones. Las de menor entidad han sido subsanadas en el momento de la visita o se encuentran en vías de solución. Otras, como la necesidad de empotrar las luminarias, colocar

un pasamanos en la escalera o modificar el mobiliario donde se ha empotrado la bomba de calor con la consiguiente acumulación en su interior impidiendo su funcionamiento, se han introducido en un Proyecto de mejora que se encuentra en estos momentos en fase de adjudicación.

Por otra parte, se han detectado deficiencias que requieren una urgente subsanación ya que implican un riesgo atendiendo a las condiciones y el perfil de los usuarios del Centro. Así, los ventanales, de grandes dimensiones, son abatibles y oscilantes, pero algunos de ellos, tanto en la planta baja como en la superior, al abrirlos despliegan los dos efectos, por lo que su considerable peso se vence sobre el accionante, con el consiguiente peligro para la persona, máxime si es de edad avanzada.

Asimismo, en el pasillo de la planta superior existen unos ventanales de acceso a una terraza invertida destinada a mantenimiento por lo que carece de barandilla o verja de protección. Si bien las puertas de acceso cuentan con cerraduras, ninguna de ellas funciona, por lo que el acceso a la terraza puede practicarse sin ninguna dificultad, siendo evidente el peligro de tal situación dada la proximidad de la biblioteca infantil situada junto a las mismas.

Por último, se detectó el inadecuado cumplimiento de algunas de las prescripciones que contiene el Decreto 111/1992, de 26 de Mayo, de la Diputación General de Aragón, por el que se regulan las condiciones mínimas que han de reunir los servicios y establecimientos sociales especializados, como la relativa a la obligatoriedad de disponer de un Plan de Evacuación del Centro.

A raíz de las noticias aparecidas en medios de comunicación sobre posibles deficiencias en el Centro, se acordó la apertura de un expediente de oficio, resolviéndose poner el informe anterior en conocimiento del Excmo. Ayuntamiento de Zaragoza así como del Departamento de Sanidad, Consumo y Bienestar Social de la D.G.A. Este expediente tiene reflejo en el apartado correspondiente.

38. RESIDENCIA “GARRAPINILLOS”

Efectuada la visita el día 19 de enero, esta Residencia se configura como un centro privado, mercantil y mixto, que acoge tanto a personas válidas como asistidas, situado en el Barrio zaragozano de Garrapinillos.

Se ubica en un antiguo edificio de viviendas de dos plantas, con una superficie de algo más de 500 metros cuadrados, remodelado al abrirse como Residencia en el año 1993. Tras franquear una pequeña entrada donde se ha colocado la centralita telefónica y el tablón de anuncios en el que se expone el Reglamento de Régimen interior, el certificado de desinfección, horario de autobuses y la tarifa de precios del año 1998 -la nueva tarifa se encuentra pendiente del visado de la DGA-, se accede a una sala común abierta, cuyas dimensiones resultan algo ajustadas para la gran cantidad de

residentes que la ocupan en el momento de la visita, entretenidos la mayoría viendo la televisión. Conversando con ellos muestran su satisfacción por la atención y el cariño que les dispensa el personal a su cuidado. Destaca el aseo de todos los ancianos, encargándose la propia directora del servicio de peluquería y manicura.

Asimismo en la planta baja se ubica el comedor, una pequeña dependencia cerrada con llave en la que se guarda el botiquín debidamente equipado, las bandejas de la medicación y las fichas socio-sanitarias; tres aseos mixtos con ducha geriátrica, un pequeño cuarto con el teléfono de monedas y el equipo de música -se han colocado dos altavoces en cada planta- y ocho de las diecisiete habitaciones con que cuenta la Residencia (cuatro individuales, ocho dobles, dos triples y una cuádruple).

En la planta superior se encuentran las nueve habitaciones restantes, dos de ellas con balcón y una con aseo privado, tres baños y la cocina, destacando su limpieza y la organización de la despensa. El edificio carece de ascensor por lo que las habitaciones de la planta de arriba se reservan para los residentes válidos, permaneciendo los asistidos en las de la planta calle.

Si bien las habitaciones privadas carecen de decoración, limitándose el mobiliario al estrictamente necesario, destaca el óptimo grado de limpieza de todas las dependencias. La sala común se encuentra decorada con fotografías de diversas celebraciones en las que han participado los residentes.

En la parte trasera del edificio hay un patio al que suelen salir los ancianos en época de primavera y verano. A pesar de que la visita se efectúa en invierno, por lo que el patio no se utiliza, se encuentra en perfectas condiciones de limpieza y mantenimiento. Asimismo se ubican en el exterior el cuarto de calderas, vestuario del personal con aseo, la lavandería y el almacén.

El total de plazas de que dispone el Centro es de 32, estando al completo de su capacidad, oscilando la edad de los residentes entre los 61 y 98 años. El tiempo de estancia en el Centro es largo, algunos la ocupan desde que se abrió, y suelen permanecer hasta el fallecimiento. La mayoría sufre el deterioro físico propio de la edad, precisando algunos sillas de ruedas para desplazarse. Una de las residentes se encuentra inmovilizada en cama y otro padece de Alzheimer. Tres de ellos han sido incapacitados judicialmente a iniciativa de la propia familia.

El Centro dispone del preceptivo Proyecto de Prevención de incendios, sistema de iluminación y señalización de emergencia, extintores y el Plan de Evacuación convenientemente expuesto en las zonas comunes y en todas las habitaciones.

El personal que atiende a los residentes se compone de once personas: la directora, un médico privado, terapeuta ocupacional y el resto integrado por cuidadores geriátricos que se ocupan también de los servicios de cocina, limpieza y lavandería. Algunos de los cuidadores con contrato fijo llevan prestando sus servicios en el Centro varios años, pero no se realiza ningún

curso de formación. El terapeuta se ocupa asimismo de la rehabilitación, acudiendo a la Residencia todas las tardes de 18 a 20 horas.

La asistencia médica es combinada, contando el Centro, además del profesional correspondiente de la Seguridad Social, con un médico contratado de forma privada que acude a la Residencia una vez por semana, aunque se encuentra permanentemente localizado a efectos de urgencias. Los expedientes médicos actualizados se guardan en el propio Centro, existiendo constancia escrita de la prescripción y administración de la medicación.

Las inspecciones de Sanidad son frecuentes, cada mes y medio, habiéndose efectuado la última a principios de Diciembre, sin que se les haya impuesto ningún tipo de sanción.

En cuanto a los aspectos administrativos, la Residencia dispone del Reglamento de Régimen interior debidamente sellado, Libro Registro diligenciado, fichas socio-sanitarias, hojas de reclamaciones y póliza de seguros por siniestros y daños, pero no se encuentra inscrita en el Registro de Entidades, Servicios y Establecimientos de Servicios Sociales de la D.G.A. al carecer de licencia de apertura definitiva, contando únicamente con licencia provisional.

El Servicio de Inspección de Centros de la D.G.A. acude con una frecuencia aproximada de año y medio. Hace un año que se efectuó la última visita, detectándose alguna deficiencia ya subsanada como la necesidad de un aseo más o la existencia de bombillas fundidas.

El procedimiento de ingreso de los usuarios se realiza a través de una solicitud formal firmada en la mayoría de los casos por los familiares, entregándose en el momento del ingreso una copia del Reglamento de Régimen interno. El pago se efectúa mediante domiciliación bancaria, oscilando los precios entre 56.000 y 119.000 ptas., dependiendo fundamentalmente del carácter válido o asistido del usuario, si bien nos comenta la directora que en algunos casos los ingresos de los ancianos no son suficientes para cubrir dicho importe por lo que se limita el cobro a la cuantía de la pensión correspondiente. Ninguno de los residentes disfruta de las becas otorgadas por la Diputación.

Debido al deterioro mental de la mayoría de residentes, no existen órganos de participación y representación de los mismos y tampoco un programa de actividades exteriores, si bien con el buen tiempo todos los internos salen diariamente a dar una vuelta por la plaza acompañados de las cuidadoras. Uno de los residentes acude al Centro Municipal de Convivencia para la Tercera Edad de Garrapinillos, ubicado frente a la Residencia; cuatro suelen asistir a la iglesia y, además, el párroco acude al Centro para atender espiritualmente a los ancianos asistidos.

Respecto a las actividades interiores, todas las tardes se desarrolla un programa de terapia ocupacional y el resto del tiempo los ancianos suelen

entretenerse con juegos de mesa, la televisión o leyendo el periódico y las revistas del corazón.

Nos comenta la directora que debido al Plan de equipamiento para el Barrio de Garrapinillos, se ha expropiado parte del solar donde se ubica la Residencia en régimen de alquiler, en concreto el patio, la zona de servicios y el comedor, por lo que es urgente la búsqueda de un nuevo local con el fin de no desabastecer de plaza a los actuales residentes.

39. RESIDENCIA “LUCERO DEL ALBA II” DE VILLANUEVA DE GÁLLEGO

Con fecha 9 de febrero de 2001 se giró visita a esta Residencia, sita en el Barrio del Comercio de Villanueva de Gállego, ubicado a escasos kilómetros del núcleo urbano de dicha población y San Juan de Mozarrifar, siendo atendidos por su Director.

Esta Residencia, de carácter mercantil, ocupa un amplio edificio de tres plantas con una superficie aproximada de 800 metros cuadrados útiles, y cuenta además con dos terrazas alzadas y un jardín de unos 400 metros cuadrados que los residentes utilizan frecuentemente con el buen tiempo.

El Centro se abrió en 1995, solicitándose desde un principio autorización administrativa para su funcionamiento con carácter mixto, si bien únicamente fue concedida para válidos. Dispone de ascensor, barandillas de apoyo en pasillos y zonas de paso y han sido suprimidas las barreras arquitectónicas que en su día fueron detectadas. En la última inspección efectuada por el Servicio de Inspección de Centros de la Diputación General de Aragón, el día 2 de Mayo de 2000, se levantó acta señalando la existencia de barreras arquitectónicas en el acceso principal y la zona de administración y consulta médica, si bien en el momento de la visita ya se habían adoptado medidas mediante la construcción de una rampa en la entrada por el jardín así como la colocación de una rampa de madera en el acceso a las dependencias médicas y administrativas. Por parte de la Dirección se remitió a la Administración fotografías acreditativas de las medidas adoptadas, habiéndose recibido contestación con fecha 12 de Enero de 2001 en la que se indica la necesidad de una previa visita de inspección a fin de comprobar la adecuación de las mismas a la tipología solicitada.

Esta divergencia entre la autorización concedida y el funcionamiento real de la Residencia, en la que se atienden personas tanto válidas como asistidas, afecta a diversos aspectos administrativos, ya que el Reglamento de Régimen Interior, elaborado para una Residencia de carácter mixto, pese a su presentación no ha sido sellado, y el Centro únicamente cuenta con licencia de apertura municipal y no se encuentra inscrito en el Registro de Entidades, Servicios y Establecimientos de Acción Social. En consecuencia, sería deseable agilizar en la medida de lo posible la requerida inspección a fin de regularizar la situación expuesta.

Por lo demás, la Residencia dispone de Libro Registro diligenciado, fichas socio-sanitarias, hojas de reclamaciones y póliza de seguros. La tarifa de precios, único medio de financiación, oscila entre las 137.500 y 160.000 ptas.

Tiene una capacidad de 32 plazas, todas ocupadas en el momento de la visita, distribuidas en 14 habitaciones: tres individuales, ocho dobles, tres triples, una quintuple y una séxtuple. En estas dos últimas se han dispuesto mamparas de separación, que no alcanzan la altura libre de la habitación, con el fin de preservar en lo posible la intimidad de los usuarios. La edad de los residentes oscila entre los 60 y 95 años, siendo la mayoría de ellos naturales de la provincia de Zaragoza. Seis de los ancianos disfrutaban de becas concedidas por la Diputación General de Aragón.

El estado de conservación del edificio así como la habitabilidad de las dependencias, mantenimiento, dimensiones y limpieza es adecuado, destacando por su luminosidad el solarium existente en la planta baja, cerrado al jardín mediante una amplia cristalera, utilizado como sala de estar con televisión, máquina de refrescos y agua, y en donde en ocasiones se sirven comidas a los residentes que precisan silla de ruedas.

Franqueando la puerta principal, se accede directamente a una sala común de amplísimas dimensiones donde se encuentra la escalera, la entrada al solarium, a las dependencias médicas y administrativas y desde donde parte el pasillo de acceso al comedor, cocina, ascensor, una habitación y tres servicios mixtos, uno de ellos de tipo geriátrico. En el momento de la visita el comedor, utilizado como sala multiusos, se encuentra ocupado por un grupo de terapia, mostrando los ancianos una destacada colaboración y entusiasmo en la actividad que realizan.

En la primera planta se ubican seis habitaciones y desde la misma se accede a una amplia terraza y a la lavandería. En la segunda planta se encuentran las siete habitaciones restantes. Ambas plantas cuentan con servicios de tipo geriátrico, suficientemente amplios, se han colocado detectores de humo en todas las habitaciones y es óptimo su grado de limpieza.

La Residencia cuenta con Proyecto de prevención de incendios, plan de evacuación suficientemente expuesto, sistema de iluminación y señalización de emergencia, extintores y dos escaleras de emergencia. La calefacción funciona mediante gasoil y carbón, habiéndose colocado válvulas termostáticas en todos los radiadores.

Respecto a los medios personales, la plantilla se compone de diez trabajadores contratados y tres autónomos, todos gerocultores salvo el médico y la terapeuta ocupacional que acude al Centro cinco días por semana durante dos horas y media al día. La comida se prepara por la esposa del Director, asegurando los residentes con los que hablamos que resulta variada, apetitosa y muy abundante. La mayoría de los trabajadores se contrata con carácter fijo si bien en la actualidad se ha suscrito algún contrato temporal ya que se han

dado de baja varios trabajadores que prestaban servicios desde la apertura de la Residencia. Todo el personal realiza cursos de formación y reciclaje, mostrando el Director su preocupación por la continuada preparación del mismo.

Los servicios de peluquería y podología se prestan con carácter externo, acudiendo al Centro la peluquera dos veces al mes y el podólogo cuando es requerido por varios ancianos. Asimismo, una vez por semana acude una asistente social, trabajadora por cuenta propia.

Respecto a la asistencia médica, además del correspondiente Centro de Salud de Villanueva, la Residencia cuenta con un médico contratado de forma privada que acude tres veces por semana. Se ha establecido una excelente relación de cooperación entre ambos profesionales, manteniendo reuniones periódicas junto con el Director, lo cual ha repercutido en la mejora del estado general de los ancianos; así, a varios pacientes diabéticos se les ha disminuido la dosis necesaria de insulina. Existen expedientes médicos actualizados tanto en el Centro de Salud como en la Residencia, donde queda constancia escrita de la prescripción y administración de la medicación. El médico dispone de despacho propio y de una sala de enfermería donde se ubica el botiquín, gozando de una completa equipación.

La labor de coordinación y colaboración entre los profesionales no se limita al área médica sino que también se llevan a cabo reuniones una vez por semana entre el Director, la terapeuta y la asistente social, con el fin de valorar la situación personal de los ancianos y establecer pautas de orientación, elaborándose fichas individuales de cada uno de ellos al objeto de efectuar un seguimiento y control de su adaptación, necesidades y resultados.

Las Inspecciones de Sanidad son poco frecuentes, habiéndose realizado la última en Junio de 1999, sin detectar ninguna deficiencia. Igualmente escasas resultan las Inspecciones del Servicio de Inspección de Centros que únicamente ha visitado la Residencia en dos ocasiones, la primera cuando se abrió en el año 1995 y la segunda el 2 de Mayo de 2000, detectándose la existencia de barreras arquitectónicas a las que ya hemos hecho referencia además de pequeñas deficiencias ya subsanadas como la necesidad de exponer adecuadamente el Plan de Evacuación, la revisión anual del extintor sito en la cocina y el arreglo de alguna persiana estropeada.

El ingreso de los residentes se formaliza mediante contrato que suelen firmar los familiares, abonándose la cuota mediante domiciliación bancaria. No existen órganos de participación y representación de los usuarios; en su día se colocó un buzón de sugerencias pero nadie lo utilizaba por lo que fue retirado.

Únicamente ocho de los residentes se encuentran en situación de salir libremente del Centro, aprovechando los restantes el solarium, la terraza y el jardín. El horario de visitas es totalmente libre, incluso se ofrece a los familiares la posibilidad de comer en la Residencia. En ocasiones se han programado jornadas de puertas abiertas con actividades lúdicas como grupos de jotas, sevillanas o canciones populares pero la asistencia externa ha sido escasa,

salvo una fiesta celebrada en el jardín coincidiendo con las festividades de Villanueva.

No se ha abierto ningún expediente disciplinario, pero el Director nos comenta los problemas que causa uno de los residentes debido a su alcoholismo. Dos de los ancianos han sido incapacitados judicialmente, uno a instancia de la familia y el segundo por iniciativa del Ministerio Fiscal, habiéndose nombrado tutor al propio Director del Centro en este segundo caso.

40. RESIDENCIA “COGULLADA”

En fecha 6 de abril de 2001 se giró visita a esta Residencia, sita en la calle Albert Einstein de Zaragoza, siendo atendidos por la Directora y el Administrador de la misma.

El edificio, construido hace unos 15 años, fue concebido inicialmente como hotel, función que cumplió hasta el año 1995 en que se apertura como Residencia geriátrica de carácter privado gestionada por la mercantil “Inversiones Europa 3, S.L.”.

En un principio el Centro únicamente podía albergar personas válidas, con una capacidad de cien plazas. Sin embargo, en el año 1998 se adaptó para su utilización como residencia mixta, habiendo aumentado su capacidad actual hasta 163 plazas, estando ocupadas en el momento de la visita 155, la mayoría por personas válidas.

La concepción original de la construcción como hotel determina tanto su ubicación -en el polígono industrial de Cogullada, carente de zonas ajardinadas propias o externas, terrazas o patio interior para esparcimiento de los residentes- como la estructura del edificio que cuenta con planta baja, cuatro alzadas con dos alas por planta y un ático, además del sótano utilizado como almacén, despensa y donde se alberga la maquinaria.

La entrada al edificio cuenta con la preceptiva rampa, y en la recepción, donde se guardan las llaves de las habitaciones, se sitúa un buzón de sugerencias y un tablón de anuncios en el que se exponen el Reglamento de Régimen Interno, la tarifa de precios para el año 2000, el menú del día con dos platos a elegir tanto en la comida como en la cena y el certificado de desinfección. Desde ahí se accede a los ascensores, baños comunes y a la cafetería, muy concurrida en el momento de la visita con residentes jugando a las cartas y viendo la televisión. Tanto en la cafetería como en las diversas estancias y en los pasillos se expone el Plan de Evacuación por incendio.

Desde la cafetería y por un estrecho pasillo, en el que se ubican dos congeladores para carne y pescado, se accede a la cocina y a un comedor de amplias dimensiones reservado únicamente a los residentes válidos.

La planta entresuelo es utilizada por los residentes asistidos donde cuentan con un amplio comedor-sala de estar y dos pequeñas salitas, además de los correspondientes baños. En esta planta se encuentra también la capilla y la enfermería, con un equipado botiquín y las bandejas de cada residente preparadas con su correspondiente medicación. En la misma encontramos a la médico del Centro pasando consulta quien nos mostró los expedientes médicos actualizados, quedando constancia escrita de la prescripción y administración de la medicación. La asistencia médica es combinada ya que además del médico privado contratado por el Centro, varias veces por semana acude a la Residencia el correspondiente profesional del Centro de Salud del Barrio de la Jota, donde se guardan asimismo copia de los expedientes médicos de los residentes, siendo habitual el contacto entre los profesionales.

Las siguientes tres plantas se corresponden con las antiguas habitaciones del hotel, estructuradas en dos alas con aposentos a ambos lados de un estrecho pasillo. Un ala de la primera planta se destina a los residentes asistidos, ubicándose las habitaciones individuales y los baños geriátricos. La mayoría de las habitaciones del ala restante se encuentran cerradas, pues se destinan únicamente a enfermería en cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 111/1992, de 26 de Mayo, de la Diputación General de Aragón, que obliga a disponer de habitaciones individuales destinadas exclusivamente a dicha función, a razón de una por cada veinte camas, si bien, según nos comenta la Directora, nunca se han utilizado para tal fin pues cuando un anciano lo precisa es ingresado directamente en el Hospital. Por último, en uno de los habitáculos se ha colocado la peluquería, con el material necesario, acudiendo todas las tardes un profesional externo que cubre el servicio tanto de peluquería como de podología.

La segunda y tercera plantas mantienen idéntica estructura, con 36 habitaciones en cada una. Todas las habitaciones cuentan con baño propio, televisión, teléfono, hilo musical y aire acondicionado y resultan bastante luminosas, si bien tanto las individuales como las dobles tienen las mismas dimensiones por lo que estas últimas resultan bastante ajustadas. De mayor amplitud son las destinadas a residentes asistidos, todas con baño geriátrico.

En el ático se ubica la lavandería, que únicamente dispone de una secadora y dos lavadoras, una de tipo familiar y la segunda con capacidad para 22 Kilos, lo que resulta manifiestamente insuficiente en atención al número de residentes, máxime si tenemos en cuenta que el lavado de la ropa de cama y aseo se incluye en el precio de la Residencia, asegurando el administrador que el cambio de la misma es casi diario.

La plantilla de personal la componen 49 trabajadores: 38 auxiliares, un médico, un auxiliar técnico sanitario, un asistente social, la Directora, 4 camareras y 3 cocineras con carné manipulador de alimentos. De todos ellos únicamente seis han sido contratados con carácter fijo, suscribiendo los restantes contratos temporales de seis meses. Ello, unido a la gran capacidad de la Residencia y la ausencia de un programa de actividades interiores o exteriores, dificulta el desarrollo de una adecuada relación de confianza entre los residentes y sus cuidadores.

El Centro carece de licencia de apertura por lo que no se encuentra inscrito en el Registro de Entidades, Servicios y Establecimientos de Acción Social. Al respecto nos comenta el administrador que ya hace tres o cuatro años que tienen solicitada la licencia de apertura pese a lo cual todavía no han recibido contestación, razón por la que a lo residentes se les deniega la concesión de becas pese a su obtención en anualidades anteriores. Por lo demás, cuentan con Reglamento de Régimen Interior debidamente sellado, Libro Registro diligenciado, fichas socio-sanitarias, hojas de reclamaciones y asimismo tienen suscrita la correspondiente póliza de seguros.

En los primeros años de funcionamiento de la Residencia fueron frecuentes las visitas de inspección por parte del Servicio de Inspección de Centros, debido a una serie de incumplimientos ya subsanados, habiéndose incoado diversos expedientes sancionadores que han sido objeto de recurso. En la actualidad, las inspecciones suelen realizarse cada dos años aproximadamente, efectuándose la última visita en Febrero de 1999.

Las inspecciones de Sanidad se realizan con una frecuencia aproximada de tres meses, sin que en la última, girada el pasado mes de Diciembre, se observaran deficiencias destacables.

El procedimiento de ingreso se efectúa mediante la formalización de un contrato debidamente autorizado por la DGA, que firma el residente y, en caso de imposibilidad, un familiar. En ese momento se confecciona una ficha del nuevo residente, se recogen los informes médicos de que disponga y se les entrega un ejemplar del Reglamento de Régimen Interior.

A pesar de que el Reglamento regula los órganos de participación y representación, en la práctica no se ha llevado a cabo. El régimen de salidas y comunicaciones es libre y, si bien existe un horario de visitas, la Dirección es flexible al efecto permitiendo las mismas sin problema.

Únicamente dos residentes han sido incapacitados judicialmente, en ambos casos a instancias de algún familiar legítimo, que es el que ostenta la tutoría.

41. RESIDENCIA “MADRE DE DIOS BEGOÑA”

Visitamos este Centro el 27 de abril de 2001, ubicado en la Calle Borja del zaragozano Barrio de Las Delicias, siendo recibidos por su Director, el Párroco de Iglesia de la que recibe denominación así como por la Superiora de la Congregación de Misioneras de Jesús y María, que atiende el Centro.

Se trata de un Centro de carácter social, sin ánimo de lucro y destinado únicamente a personas válidas. Su creación se enmarca en el impulso a los servicios sociales que durante los años 60 y 70 activó la Parroquia “Madre de

Dios Begoña” a la que pertenece y cuyo fruto se completa con un Hogar de pensionistas y una Guardería-Centro de Educación Infantil.

La Residencia se abrió en el año 1977, construyéndose a tal efecto un edificio de configuración irregular, anexo a la Parroquia, sobre dos solares, uno de ellos cedido y el otro adquirido por la Parroquia a base de donativos. Consta de cinco plantas, un altillo y un sótano donde se ubica la maquinaria de la calefacción.

En la planta baja se encuentran la cabina telefónica, servicios y un amplio salón a diversas alturas desde el que se accede a un pequeño patio interior utilizado por los residentes fumadores y, a través de unas escaleras, a una sala para uso de los voluntarios.

La cocina y el comedor ocupan la primera planta; tanto en el comedor como en los pasillos amplios ventanales dan acceso visual a la planta baja. En el comedor, dispuesto para la comida en el momento de la visita, consistente en potaje de garbanzos, sardinas al horno y manzanas, se ha colocado un tablón con la fecha de cumpleaños de los distintos residentes, así como unos cajetines con la medicación dispuesta para cada uno. Destaca la limpieza de la cocina, cualidad que comparten el resto de las dependencias.

Las tres plantas restantes están destinadas a habitaciones, con un total de 27: 10 individuales y 17 dobles. Dada la irregular configuración del edificio, sus dimensiones son variables, contando algunas con baño particular, además de los baños geriátricos ubicados en cada planta, en proporción de uno cada dos habitaciones. Aunque el espacio de algunas habitaciones resulta ajustado, en general son bastante luminosas y se encuentran en correcto estado de limpieza, variando la decoración según el gusto de sus inquilinos. Destaca la ampliación efectuada en la tercera planta, a partir de un piso donado a la Parroquia, pues dada su reciente remodelación el mobiliario es nuevo y los habitáculos más amplios.

En la segunda planta se sitúa una terraza, frecuentada por los residentes cuando el tiempo lo permite, desde la que se accede a la escalera de incendios y que une la Residencia con la Parroquia, las viviendas de los sacerdotes y los salones parroquiales.

En el altillo se ubica la sala de lavandería y plancha, con una terraza que sirve de tendedor. Cuentan con dos lavadoras con capacidad para 10 y 6,5 kilos, siendo habitual el cambio de la ropa de cama y aseo una vez a la semana. Asimismo, se encuentra un pequeño almacén, los congeladores y una enorme cámara frigorífica, de gran utilidad pues el Banco de Alimentos suele donar habitualmente una considerable cantidad.

Por otra parte, se han aprovechado los espacios entre-plantas para situar las habitaciones de las hermanas, el despacho de dirección, una pequeña salita, los vestuarios de las empleadas y una capilla-oratorio.

La capacidad del centro es de 43 plazas, todas ellas cubiertas en el momento de la visita ya que, aunque una de las residentes se acaba de trasladar a la Residencia de Movera, le reservan la plaza por un periodo de 20 días por si no se adapta a su nueva ubicación.

Tratándose de un centro de carácter social, su precio es ajustado. Nos indica el Director que el coste real de una plaza, teniendo en cuenta que la mayoría del personal se compone de voluntarios y que el Banco de Alimentos -dos veces por semana- y la Cruz Roja -dos veces al año- les provee gratuitamente de gran cantidad de alimentos, asciende a unas 67.000 ptas, si bien la tarifa se ha establecido en 54.000 ptas para aquellos residentes que pueden abonarlo, atendiéndose en caso contrario al importe de la pensión, con un límite máximo del 80% . Al respecto, nos advierte el Párroco que sería deseable tener en cuenta no solo la cuantía de las pensiones sino el nivel económico real de cada persona, por lo que está pensando en solicitar una declaración de bienes a los futuros interesados.

Los medios de financiación se completan con las subvenciones que se solicitan anualmente por tres conceptos: actividades, mantenimiento y mejoras. Normalmente la Diputación General de Aragón suele concederles una cantidad aproximada de uno a dos millones anuales.

El personal se compone de 3 cocineras, una ayudante de cocina, 2 limpiadoras, 2 auxiliares y las 3 hermanas de la Congregación Misioneras de Jesús y María. Los contratos son de carácter fijo y la mayoría lleva muchos años en el Centro, alguno desde su apertura y otros 12 ó 13 años, habiendo ejercido muchos de ellos previamente como voluntarios. Lo cierto es que, resultando el personal contratado manifiestamente insuficiente para atender adecuadamente las necesidades de los residentes, se completa con más de 40 voluntarios, perfectamente organizados y comprometidos con sus respectivas tareas y horarios, verdadero alma y sostén de esta Residencia. De esta forma cuentan con un administrador, 5 planchadoras, 7 encargadas del baño y aseo de los ancianos incapaces, otros los sacan de paseo, acuden al Banco de Alimentos, etc. Además, un grupo perteneciente a la Parroquia del Carmen acude diariamente a servir las comidas y entretener a los residentes.

Hasta ahora han contado también con objetores de conciencia, hasta un máximo de cuatro, que en muchas ocasiones continúan acudiendo como voluntarios una vez finalizada la Prestación Social Sustitutoria. Este año les han asignado 12 objetores, pero no se ha presentado ninguno ya que la mayoría, dada la inminente finalización del Servicio Militar obligatorio, ha solicitado una prórroga.

El Centro dispone de licencia de apertura y se encuentra inscrito tanto en el Registro de Centros y Establecimientos de Acción Social como en la Federación de Residencias no Lucrativas. Asimismo, existen hojas de reclamaciones, Reglamento de Régimen interior, Libro Registro diligenciado y póliza de seguros, pero carece de fichas socio-sanitarias. Ninguno de los residentes percibe las becas que otorga la Diputación, por lo que se indica al

Director la conveniencia de que, a través del centro asistencial correspondiente, sean informados al efecto.

Nos comenta el Director el problema que se crea con el deterioro progresivo de los residentes, pues tratándose de un Centro únicamente para válidos, carecen de infraestructura para atenderlos adecuadamente. En estos momentos algunos de los ancianos padecen Alzheimer, demencia senil grave o se encuentran inválidos, por lo que cuando las familias se desentienden solicitan ellos mismos a la Diputación la correspondiente plaza de asistido, que no les han concedido todavía en ningún caso, por lo que permanecen en la Residencia, planteando graves dificultades su asistencia dada la configuración del edificio y la carencia de personal suficiente y adecuado, pues no cuentan con médico ni ATS permanentes.

La asistencia médica se presta a través de la red pública, trasladándose los ancianos al correspondiente centro de salud, si bien el profesional médico acude al Centro cuando es requerido y efectúa un seguimiento bimensual periódico. En el centro de salud se conservan los expedientes médicos, aunque en la Residencia queda constancia de la prescripción y administración de la medicación. Las propias hermanas, todas ellas con la titulación de auxiliar de enfermería, son la que diariamente se encargan de tales funciones como la administración de inyectables o el control del nivel de azúcar.

Las inspecciones sanitarias se realizan con una frecuencia de dos o tres meses, habiéndose efectuado la última en fecha 15 de Marzo sin que conste deficiencia o sanción alguna.

Respecto a la forma de ingreso, tras efectuarse la correspondiente solicitud se accede a la lista de espera y, una vez obtenida plaza, tanto el interesado como alguno de sus familiares firman un acuerdo en virtud del cual se comprometen al depósito de una mensualidad, el empadronamiento, el cumplimiento del Reglamento de Régimen Interior, a gestionarse los servicios médicos, farmacéuticos, quirúrgicos y ortopédicos y, fundamentalmente, en caso de invalidez, a solicitar y trasladarse a la Residencia que señale el IASS o a cualquier otra adecuada de carácter público o privado.

A todos los residentes se les provee de un carné en el que consta su ingreso en el Centro, dirección y teléfono de contacto que, en la práctica, ha resultado muy útil en casos de desorientación de los ancianos.

La Residencia cuenta con una Junta de Gobierno, formada por el Párroco, la Superiora, un representante del personal, el administrador y cuatro vocales nombrados por el Consejo Pastoral de la Parroquia y renovados cada cuatro años. Sus funciones se centran en la toma de todas las decisiones que afectan al gobierno del Centro, encargándose uno de sus miembros de las relaciones con los residentes.

El órgano de participación y representación de los usuarios es la Asamblea de Residentes, que se reúne con la Junta una vez al año, efectuándose la memoria de actividades y tomando nota de las sugerencias

que se apunten. En teoría, a dicha Asamblea debería acudir un representante de los residentes por cada planta, pero en la práctica se celebra con la totalidad de los mismos. Conforme al Reglamento de Régimen interior, los residentes pueden presentar sus problemas, quejas o sugerencias ante el Consejo de Residencia y Dirección de la misma.

Se desarrolla un amplio programa de actividades, tanto interiores como exteriores. Respecto a las primeras, suelen efectuarse anualmente 6 ó 7 jornadas de celebración en atención a diferentes festividades y, además, los voluntarios organizan actuaciones de teatro, grupos de jota, bailes etc. Por otra parte, todos los residentes son socios del Hogar de pensionistas gestionado por la Parroquia, frecuentando la cafetería y participando de las excursiones y el baile que se celebra todos los fines de semana.

En cuanto a las actividades exteriores, es de destacar la organización de “campamentos de verano”, de estancia en una casa de turismo rural, a los que acuden habitualmente unos quince residentes junto con personal del Centro y voluntarios. Por otra parte, en Navidades se efectúa una gira por los Belenes y para las fiestas del Pilar suelen acudir a diversas actividades, si bien este tipo de excursiones reúne a un escaso número de usuarios ya que, al tratarse de personas válidas, prefieren efectuar las salidas por su cuenta.

El régimen de salidas y comunicaciones es libre si bien, por seguridad y tranquilidad de los residentes -carecen de conserje- las puertas de la Residencia permanecen cerradas a partir de las 23 horas, por lo que se debe avisar a la Dirección si se desea pernoctar fuera o se prevé el regreso a una hora posterior al cierre. Asimismo se ruega que, en caso de comer o dormir fuera uno o más días, se facilite algún domicilio o teléfono para poder comunicarse con el residente en caso de necesidad.

Se trata, en definitiva, de una Residencia plenamente integrada en el barrio donde se ubica y en una comunidad parroquial activa y de gran conciencia social. No en vano, la mayor parte de los usuarios proceden de este barrio y su estancia en la Residencia se prolonga incluso hasta 18 años, siendo su ingreso preferente, pues el Centro se creó precisamente para atender las necesidades del mismo.

42. RESIDENCIA “LA ROSALEDA” DE GARRAPINILLOS

Visitada el día 30 de mayo, nos encontramos con una pequeña Residencia, de carácter mercantil, sita en el denominado Barrio de Cantarranas de Garrapinillos.

Se ubica en una antigua edificación de una sola planta, con una superficie aproximada de 162 metros cuadrados. El estado de conservación es aceptable, teniendo en cuenta la antigüedad del inmueble.

La Residencia funciona hace seis años, pero fue traspasada hace dos. La actual titular nos comenta los problemas administrativos que encontró al hacerse cargo del Centro, ya que presentaba múltiples deficiencias e incluso carecía de licencia de apertura. En la actualidad, se han subsanado las deficiencias detectadas, tales como la necesidad de colocar barandillas en los pasillos o rampas de acceso al inmueble. Además, nos indica la Directora que han obtenido licencia de apertura y cuentan con inscripción registral.

En el tablón de anuncios se expone el Reglamento de Régimen Interior, las tarifas de precios, el certificado de desinfección y el carné de manipulador de alimentos correspondiente a la titular del Centro. Por lo demás, dispone de Libro Registro y póliza de seguros pero carece de fichas socio-sanitarias y hojas de reclamaciones.

Esta Residencia tiene una capacidad de nueve plazas y atiende a personas tanto válidas como asistidas, si bien los cinco residentes actuales tienen este último carácter, presentando un importante deterioro físico y mental. Debido a ello, las únicas salidas fuera del Centro las realizan acompañados de sus familiares, si bien cuentan con un pequeño jardín y un patio que disfrutan siempre que el tiempo lo permite.

Un amplio salón con televisión sirve de comedor y sala de estar, donde se encuentran en el momento de la visita cuatro de los residentes. Dispone de dos baños, uno de ellos de tipo geriátrico, y cinco habitaciones, una individual y cuatro dobles. Las dependencias se completan con la cocina, donde se expone el menú semanal y el cuadro de tareas a realizar en turnos de mañana, tarde y noche, el despacho de la dirección donde se ubica el botiquín, un aseo privado, la lavandería y un pequeño cuarto que sirve de almacén.

Dos personas atienden a los residentes: la directora y una cuidadora contratada con carácter indefinido. Ambas tienen amplia experiencia en el cuidado de ancianos al haber desarrollado funciones similares durante varios años en otros centros de este tipo. La propia directora pernocta en la residencia. Por otra parte, una peluquera y una podóloga acuden al centro cada dos meses para prestar sus servicios.

La asistencia médica se presta a través del correspondiente Centro de Salud y, además, un profesional particular acude al centro una vez por semana. Este último mantiene actualizados los expedientes médicos, dejando constancia de la prescripción de la medicación.

Las inspecciones sanitarias se efectúan con una frecuencia aproximada de tres meses, mientras que el Servicio de Inspección de Centros únicamente ha realizado una visita desde que tuvo lugar el traspaso de la Residencia.

El procedimiento de ingreso se realiza mediante la firma de un contrato que suscriben los familiares y la directora. El precio de la Residencia oscila entre 115.000 y 135.000 ptas., dependiendo únicamente del carácter válido o asistido del usuario, pero no del tipo de habitación que ocupe. Dicha cantidad incluye la estancia en régimen de pensión completa, limpieza de ropa y

atención y cuidado personal, facturándose aparte los servicios prestados por profesionales externos tales como la peluquería, podología, masaje o fisioterapia.

La edad de los usuarios es avanzada, superando la mayoría los 80 años, salvo uno de ellos, de 54 años, que se encuentra judicialmente incapacitado.

El régimen de visitas y comunicaciones es totalmente libre, acudiendo los familiares con bastante frecuencia al centro, agradeciendo la directora que las visitas se efectúen a partir de las 11 de la mañana pues los ancianos ya han sido aseados y han tomado el desayuno.

43. CENTRO DE DÍA “BOTERÓN”

Este servicio para la Tercera Edad, también denominado Hogar del Jubilado “Boterón”, fue visitado en la mañana del día 2 de julio de 2001, siendo atendidos por su director.

Se trata de un recurso aperturado en el año 1971, siendo el primero de este tipo que se estableció en nuestra Comunidad Autónoma y el noveno en todo el país. La titularidad del centro corresponde a la Diputación General de Aragón a través del Instituto Aragonés de Servicios Sociales y se encuentra ubicado en la calle Boterón nº 2-4-6 de Zaragoza.

Se asienta en un local de 700 m² en planta calle, distribuido en diversas dependencias. En la entrada encontramos un mostrador - recepción, el despacho del director, el de la Junta de Gobierno y los de los trabajadores sociales. En el centro y ocupando gran parte de la superficie útil se sitúa la cafetería restaurante, con barra y múltiples mesas utilizadas también para juegos de salón.

Por un pasillo lateral se accede a la cocina con despensa, un vestuario, la peluquería de caballeros, aseos, un salón con varios sofás, TV y mesa de billar, la peluquería de señoras y una sala de terapia ocupacional destinada a diversos usos, como la realización de manualidades y pintura.

Una puerta situada en la zona opuesta del comedor da acceso a una sala polivalente, donde se ofrecen las charlas, se realizan sesiones de yoga, hay ensayos de la coral, cine, bingo... La estancia contigua es la biblioteca, utilizada también como sala de juntas.

El centro dispone de una zona exterior ajardinada de 500 m² en la que se sitúa una pista de petanca. Existe un solar anexo, en cuya propiedad tiene una participación el Ayuntamiento de Zaragoza, que está pendiente de construcción. Según nos comenta el director, se está intentando que los bajos del inmueble que se construya se cedan al centro para ampliar sus instalaciones, pues dada la afluencia de socios el local actual resulta insuficiente.

El área sanitaria se ubica en un local de 60 m² situado en la misma calle, adquirido con posterioridad al principal. En él se prestan servicios de podología, rehabilitación, disponiendo de varios aparatos al efecto, y cuenta con una sala de enfermería donde se presta la atención sanitaria propiamente dicha, se realizan curas, tomas de tensión, controles médicos y dietéticos. También se elaboran los informes médicos precisos para los ingresos en residencias y asistencia a balnearios.

En la actualidad, se tienen contabilizados siete mil socios. Normalmente, son personas que viven en el sector donde se sitúa el centro, pero también se admite a otras que tienen con el centro otro tipo de vinculaciones. Para asociarse se requiere ser mayor de 60 años y haber cesado en la actividad laboral, admitiéndose al cónyuge cualquiera que sea su edad, o haber cumplido 55 años y estar declarado incapaz para el desempeño de la profesión habitual. Las personas que padecen invalidez absoluta pueden acceder al centro cualquiera que sea su edad. Los socios no tienen que abonar cantidad alguna por ostentar dicho carácter. El centro les facilita un carné que les identifica como tales.

El personal con que cuenta el recurso se integra por el director, dos trabajadores sociales, tres ordenanzas o personal de servicios auxiliares y dos auxiliares de servicios domésticos (anteriormente auxiliares de ayuda a domicilio, siendo que la prestación de este tipo de servicio se ha centralizado en el ámbito municipal). La atención médica se presta por el médico, que asiste también a los centros de "San Blas" y "Las Fuentes", y una A.T.S. que acude también al primero de los dos.

Existen además varios servicios contratados, como el de limpieza. Se tienen concertados servicios de podología (se abonan por acto profesional prestado) y peluquería (la Junta fija los precios, que suelen ser inferiores en un 50% a los privados). Y la restauración se realiza a través de una concesión (hay un menú diario por 540 ptas, estableciéndose ciclos de 15 días en variedad).

El órgano rector del centro se integra por la Junta de Gobierno, compuesta de once socios y tres personas de la Administración: el Director Provincial, el del centro y un trabajador social. Es elegida cada dos años. Además, cada sección tiene constituida otra Junta al efecto. El centro se rige por los Estatutos generales de los centros de Mayores y específicamente por el Reglamento de Régimen Interior que regula el funcionamiento de este tipo de centros en nuestra Comunidad Autónoma.

El presupuesto para actividades del centro se sitúa en 2.060.000 ptas, descentralizándose para las diferentes secciones. Son muy variadas y tienen mucha aceptación. Así, se realizan cursos con monitores remunerados (yoga, entrenamiento de la memoria, baile, manualidades, artesanía...) y otros en los que los monitores son socios que tienen conocimientos en la actividad de que se trate (pintura, encuadernación, coral, rondalla, teatro...). Hay también actividades deportivas como la pesca (cuenta con más de doscientos socios),

petanca (había un numeroso grupo en la pista cuando realizamos la visita) y el billar. Igualmente existe el grupo de filatelia, actividades taurinas (con tertulias semanales y asistencia a festejos), así como cine y bingo una vez a la semana.

En el área cultural, se imparten charlas variadas semanalmente y sobre educación sanitaria una vez al mes, registrándose una gran afluencia a las mismas. El centro también edita una revista. Para fomentar la lectura, se permite a los socios llevarse ejemplares de la biblioteca a su domicilio.

Los viajes y excursiones son continuos y tienen gran aceptación. Sólo en la sección de pesca se realizan dieciocho salidas anuales, celebrándose nueve concursos. Además se realizan varios turnos de vacaciones. También se celebran en el propio centro diversos festejos y actividades de carácter social.

Por otra parte, desde el centro y dada su titularidad, se prestan servicios de gestión a los socios, ayudándoles en la tramitación de solicitudes ante la Administración (prestaciones, ingreso en residencias...).

Durante la visita pudimos comprobar el elevado número de personas que acude al centro y que disfruta de los servicios que presta.

44. CENTRO DE DÍA “SAN BLAS”

Este Hogar del Jubilado se encuentra situado en la calle San Blas nº 20 de Zaragoza, y fue visitado el día 6 de julio de 2001, siendo acompañados en la visita por la directora y el presidente de la Junta de Gobierno.

El recurso se asienta en un edificio de reciente construcción, inaugurado en el año 1996. El proyecto se ha ido desarrollando por fases, y así las instalaciones de la planta calle se abrieron al año siguiente, en 1998 se abrió la planta segunda y en el año 1999 se puso en funcionamiento el servicio de estancias diurnas. El inmueble se encuentra perfectamente acondicionado, existen diversas vías de evacuación para garantizar la seguridad de los usuarios y las estancias gozan de adecuada iluminación natural. En el momento de la visita se estaba instalando el sistema de climatización.

La edificación consta de planta baja y tres alturas. Hay escaleras interiores y de emergencia y dos ascensores. En la planta calle se sitúa la recepción, la cafetería restaurante y un salón abierto dispuesto para tertulias y juegos de mesa.

En la primera planta encontramos una sala con TV (provista de dos salidas de emergencia), el gabinete de podología, los despachos de la dirección, la Junta de Gobierno y la trabajadora social, una biblioteca donde se encontraban varias personas leyendo periódicos, una sala destinada a juegos de mesa (sólo para ajedrez, dominó, damas y parchís), una amplia sala de estar que dispone de un tabique movable para dividir la estancia en dos o ampliarla según las necesidades, y la dependencia que va a destinarse a

peluquería de señoras y que se estaba habilitando en el momento de la visita. En esta planta se encuentra también la sala de informática (que tiene también una salida de emergencia), dispuesta con once ordenadores. En ella se imparten cursos a los socios a través de un concierto que el I.A.S.S. tiene suscrito con la Fundación “*La Caixa*”, aportando esta entidad el equipamiento y el profesorado, si bien colaboran voluntarios de apoyo a los profesores. Los cursos se imparten diariamente en horario de 10 a 13 h. y de 16 a 20 h. y durante el último trimestre han pasado por el aula 220 alumnos.

En la planta segunda se encuentra la Unidad de Estancias Diurnas, que ofrece atención a los usuarios de 9 a 18 h., incluyendo su alimentación (desayuno, comida y merienda). Actualmente tiene veinte usuarios, encontrándose cuatro de ellos de vacaciones. La mayoría son enfermos de Alzheimer y algunos padecen hemiplejias que les incapacitan en mayor o menor grado. Para atenderles se dispone, a través de un convenio con la Fundación “*Rey Ardid*”, de tres auxiliares de clínica que trabajan en jornada completa así como una fisioterapeuta y una terapeuta ocupacional que asisten de 10 a 13 h. Además el personal propio del centro realiza una labor continua de apoyo a esta sección (directora, médico, ATS, trabajadora social).

Las estancias se integran por una sala de rehabilitación, que dispone de los aparatos precisos y es común para el Hogar, con un cuarto de ducha y otro de baño; el despacho médico, donde se realizan las consultas, los controles semanales y la elaboración de los informes médicos precisos para ingresos en residencias, en la unidad de estancias diurnas o para asistir a balnearios. La asistencia se presta por un médico y un ATS. Hay también una habitación enfermería, que dispone de cama hospitalaria que se emplea normalmente para casos de ligeras indisposiciones de los usuarios de la sección de estancias diurnas; para cualquier otra problemática médica más intensa se avisa a la UVI móvil del servicio de Bomberos que acude rápidamente y está atendida por profesionales competentes. En las fichas que se hacen a los socios se hace constar siempre el teléfono de algún familiar o allegado a quien avisar si se produce cualquier evento.

Otras dependencias de esta planta son los despachos de la trabajadora social (se considera necesario contar con los servicios de una segunda profesional dadas las características sociales del sector que cubre el centro) y la auxiliar de clínica, una sala de estar con sillones adaptados, los baños, uno de ellos geriátrico y la sala de terapia ocupacional (también provista de salida de emergencia con alarma) donde los usuarios desarrollan diversas actividades físicas, manuales, de psicomotricidad y de estimulación cognitiva, disponiendo cada uno de una carpeta individual donde la terapeuta les programa tareas diversas según su capacidad. Hay también un comedor con office, donde se encontraban los ancianos en el momento de la visita, teniendo la oportunidad de charlar con ellos. Algunos nos comentan su satisfacción por el trato que reciben del personal, señalando la atención que les dedican y el entusiasmo con que realizan su trabajo, indicándonos su deseo de que la terapeuta ocupacional estuviera también con ellos por las tardes.

La tercera planta está destinada básicamente a las diversas actividades que se desarrollan en el centro para los socios. Así, encontramos la sala de billar, con dos mesas, utilizables cada cuarenta y cinco minutos, una sala multiusos (con salida de emergencia) donde se desarrollan actividades de yoga, tai-chi, dibujo y pintura, corte y confección, manualidades, música... En esta planta se encuentra también la peluquería actualmente unisex, teniendo previsto para el mes de septiembre la apertura del servicio diferenciadamente. Se dispone de una amplia terraza exterior semicubierta donde se encuentran actualmente dos pistas de petanca, pero dado el desuso de las mismas por parte de los socios se tiene previsto acristalar una zona y dotarla del suelo adecuado para desarrollar actividades de gimnasia y ajardinar la otra mitad para disfrute de los usuarios de estancias diurnas. En todas las plantas hay baños adaptados para personas con minusvalías y todos están provistos de suelo antideslizante.

El centro abre sus puertas de 10 a 20,30 h., contando actualmente con 5.368 socios, de los cuales asisten diariamente al mismo unos 650, pudiendo encontrarse en las instalaciones a ciertas horas cerca de 500. Los requisitos para asociarse son similares a los centros de esta naturaleza dependientes del I.A.S.S., admitiéndose también a personas que habiendo cumplido 60 años se encuentren en situación de desempleo y no reúnan las condiciones precisas para percibir una pensión. Los interesados han de rellenar un modelo de solicitud y aportar el D.N.I. y dos fotografías, entregándoseles el correspondiente carné que los identifica como socios y que les da derecho al uso y disfrute gratuito de las instalaciones y de los servicios que presta el centro.

El personal que desarrolla su actividad en el centro se integra por un total de 21 trabajadores. Como personal de la D.G.A. se encuentran la directora, la trabajadora social, tres ordenanzas, el médico y la ATS; además se cuenta con las cinco trabajadoras de la sección de estancias diurnas conveniadas con la Fundación "*Rey Ardid*" a que hemos hecho anterior referencia; el podólogo, al que se le abonan sus servicios por acto profesional realizado y al que acuden muchos socios que han de solicitar consulta con dos meses de antelación; la peluquera, trabajadora autónoma; el profesor de informática, facilitado por la Fundación "*La Caixa*"; tres personas para la restauración y otras tres de limpieza, que se realiza por contratos anuales. La Junta de Gobierno fija los precios de los servicios de peluquería, podología y cafetería.

Para las diversas actividades que se desarrollan en el centro, se dispone de monitores, a los que se abonan sus servicios por horas de trabajo prestado, y de voluntarios (manualidades, corte y confección, pintura, cultura básica, teatro...) a los que se les retribuye en especie (viajes, obsequios por Navidad...). El presupuesto anual para estas actividades es de 1.770.000 ptas. Además, la Fundación "*La Caixa*" aporta 840.000 ptas con las que se financian otras actividades como natación, cocina, bailes de salón, algunas excursiones, talleres de musicoterapia y emociones, cursos de autoestima...

A través del centro se realizan también viajes, actividades lúdicas, festivales, charlas... Además, se lleva a cabo un trabajo de asesoramiento y gestión a los socios en la tramitación de diversas solicitudes.

El órgano rector del centro está integrado por la Junta de Gobierno, de similar composición que la del resto de centros de este tipo gestionados por el I.A.S.S.. Existe un presidente, vicepresidenta y secretario, y tres socios suplentes. Se dispone de un reglamento de régimen interno.

45. RESIDENCIA DE MAYORES DE CEDRILLAS (TERUEL)

Se efectuó visita en fecha 2-12-2001, atendiendo la Directora de la Residencia, situada en el casco urbano de dicha localidad, en el inicio del Camino de Alcalá de la Selva, s/n.

Se trata de un Centro de titularidad pública, del Ayuntamiento de Cedrillas, pero cuya gestión se ha concedido a una Sociedad privada: GERONDADLACE S.L., con sede en Valencia. Es Residencia Mixta (para válidos y asistidos).

Aperturada en el mes de febrero de 2001, la Residencia dispone de 72 plazas, de las que actualmente sólo 44 están ocupadas.

La financiación de la Residencia se realiza con las cuotas de los internos. Y tiene concertadas 14 plazas con el I.A.S.S.

En cuanto a sus condiciones materiales, la edificación se inició hace unos 10 años, aunque su apertura al público es reciente. El estado de conservación es actualmente bueno. Consta el edificio de :

Sótano : Con una superficie construida de 1.319 m² (S. Útil 1.188 m²), en el que se localizan el cuarto de Rehabilitación con Gimnasio (abierto a residentes y vecinos del pueblo); Cuarto polivalente (actualmente sin uso); Lavandería; Cuarto de Mantenimiento (del edificio e instalaciones); Cuarto de Calderas (con caldera de gasoil); Cuarto de Bombas evacuación aguas; Almacén de alimentos; Almacén de limpieza; 2 Cuartos de Baño asistido; Tanatorio; Cuarto de Grupo Electrónico; y un amplio Garaje para vehículos (549 m² útiles).

Planta Baja : Con una superficie construida de 791 m² (S. Útil , 751 m²), en la que se sitúan: el Cuarto de limpieza; Cocina (con dos cámaras de conservación frigorífica, despensa, arcones congeladores, etc); Comedor; Cuarto TV; 2 Cuartos de Baño asistido; Hall Recepción; Despacho de Dirección; Sala de Juntas; Cuarto para juegos (proyectado en principio para Bar Cafetería, pero que no se usa como tal). En el exterior de planta baja hay una zona para jardín-espacio libre, con zona para juego de petanca y bancos de asiento. En Planta Baja del mismo Edificio, junto a la Residencia, tiene su ubicación el Centro de Salud de D.G.A.

Planta Primera alzada : Con una superficie construida de 1.065 m² (S. Útil, 930 m²), en la que se localizan las siguientes habitaciones: 2 dobles y 26 individuales, todas ellas con cuarto de baño adaptado; Control de enfermería; Sala Estar Comedor; y Cuarto de Baño Geriátrico.

Planta Segunda alzada : Con una superficie construida de 1.025 m² (S. Útil, 925 m²), y la que se localizan las siguientes habitaciones : 11 dobles, 12 individuales (con cuarto de baño adaptado en cada habitación), y 8 individuales con baño compartido; y Comedor Salón TV.

Las condiciones de habitabilidad, de dimensiones, iluminación, mobiliario y mantenimiento son buenas. Hay barandillas de apoyo en todos los pasillos, y el centro dispone de ascensor y de montacargas apto para camilla que comunica con el Centro de Salud.

En lo que respecta a prevención de incendios, según se nos informó por la Directora, tienen encargado el Plan de Evacuación, y han solicitado al Ayuntamiento que les aporte diversos documentos requeridos por el Departamento de Sanidad de D.G.A. en reciente visita de inspección, tales como el certificado final de obra, la certificación de la instalación de agua, de calefacción y climatización, y el Plan de Prevención de Incendios. En la visita se nos mostraron las pruebas de ampliación de planos de evacuación en los que estaba trabajando la dirección del centro. Se observó la falta de revisión en plazo de extintores ubicados en Cuarto de Calderas.

Respecto a los medios personales, en la fecha de la visita la Residencia tiene la siguiente plantilla de personal :

- 1 Directora y Fisioterapeuta
- 1 Coordinadora de Auxiliares de Clínica
- 8 Auxiliares de Clínica (éstas y la antes citada tituladas)
- 2 Cocineras (1 de ellas, a su vez, Gobernanta del centro)
- 4 Limpiadoras
- 2 Empleadas de Lavandería, y
- 2 Administrativos (1 trabajadora social y 1 diplomada en Relaciones Laborales).

Según se nos informó por la Directora, están buscando 1 Terapeuta ocupacional.

Aunque en principio los contratos, en muchos casos, han sido temporales, parece ser intención de la sociedad gestora convertir en indefinidos todos ellos a partir de enero próximo, menos a una persona que no ha respondido satisfactoriamente. La forma de prestación de servicios es por turnos, salvo en el caso de la Directora y de una empleada de Lavandería.

Los servicios de peluquería y de podología se prestan por profesionales externos (cuyos servicios se pagan por la sociedad gestora en el caso de las plazas concertadas con el I.A.S.S., y por los residentes en los restantes casos).

La labor de asistencia social se presta por la Asistente Social del Ayuntamiento.

Las relaciones del personal se regulan por el Convenio aprobado por Resolución de la D.G. de Trabajo, de 27-2-2001, y publicada en B.O.E. de 15-3-2001, para personal de Residencias Privadas.

La asistencia médica y sanitaria a los residentes del Centro se presta desde el Centro de Salud de la D.G.A., que está en el mismo edificio, por el Médico y la A.T.S. del citado Centro de Salud. Hay visita todos los días, aunque los expedientes médicos se llevan en el propio Centro de Salud, sin perjuicio del seguimiento que se hace en la Residencia y hay constancia escrita de los tratamientos en libro al efecto.

La Residencia dispone de material sanitario (carro de curas, esterilizador de material, tensiómetro, aparato de glucemia, material básico de curas, etc).

En cuanto a alimentación, prácticamente todo el personal del centro está en posesión del carné de manipuladores de alimentos, según se nos informó por la Directora de la Residencia.

Los Menús se elaboran semanalmente por la Gobernanta y por la Directora, se supervisan por el Médico, y se someten a aprobación del Consejo de Residentes. Hay menús adaptados a las dietas de los residentes (dietas blandas, menús para diabéticos, con poca sal, etc), y se ha tratado, según la directora, de reducir un cierto exceso de fritos que había antes y que se estima perjudicial para los ancianos.

Sanidad realiza inspecciones con periodicidad mensual, la última hacia mediados de noviembre, haciendo constar en Libro las deficiencias observadas. No ha habido hasta la fecha sanciones.

En cuanto a la pertinente documentación administrativa, no se nos pudo dar información acerca de la existencia o no de Licencia de Apertura, por lo que compete al Ayuntamiento. Por lo que respecta a las competencias del Departamento de Sanidad, la última visita de inspección realizada dejó constancia en Acta de requerimiento de diversos documentos que debían aportarse, y que se han solicitado al Ayuntamiento, conforme antes se ha señalado.

Sí disponen de un Reglamento de Régimen Interno, aprobado por el Ayuntamiento de Cedrillas, en fecha 4-01-2000, y sellado por el mismo. También llevan Libro Registro de residentes, diligenciado por el Apoderado de la Sociedad gestora. Tienen Expedientes socio-sanitario, cuya documentación sanitaria se pasa al Médico.

Aunque tienen Tarifa de precios, a disposición del público, no consta expuesta en Tablón de Anuncios. Los precios máximos que se nos facilitan por la Directora son :

Para asistidos : 170.000 Ptas/mes
Para concertados : unas 165.000 Ptas/mes
Para válidos : a razón de 3.050 Ptas/día.
Al ingresar depositan una fianza de 50.000 Ptas.

Disponen de Hojas de Reclamaciones. Y tienen concertada Póliza de Seguros, con la Compañía MAPFRE, tanto para cubrir siniestros en el edificio como daños a los usuarios.

En cuanto a becas, se nos informó por la Directora que no tienen, pero que están en gestiones porque parece que el IASS dice que sólo son para O.N.G.s, y la sociedad gestora cree que corresponden a los usuarios.

El ingreso en el centro se solicita mediante modelo de solicitud formalizado. Por el momento no hay problemas de espera, por haber plazas disponibles. La solicitud puede formalizarse, o se ha formalizado, por los propios residentes, por familiares, por asistentes sociales, etc. Existe modelo normalizado de contrato, que suscribe el residente o, en su caso, su representante legal. El pago de las cuotas se hace por domiciliación bancaria.

No consta la existencia de documentación acreditativa de la condición de residente del centro. Existe órgano de participación y representación de los internos (el Consejo de Residentes), del que deberían formar parte 4 residentes, pero sólo se presentaron 2 candidaturas. Las funciones del Consejo se recogen en el Reglamento de Régimen Interno.

No se elaboran programas de actividades externas porque son pocos los residentes plenamente válidos, y porque se está pendiente de encontrar terapeuta ocupacional. Hay prevista alguna actividad interna para las próximas Fiestas de Navidad, y en el aniversario de la Residencia, el 8 de Enero. En general su máxima afición son las partidas de guiñote. Se realizan también algunas actividades con los asistidos afectados de Alzheimer, con material facilitado por La Caixa.

Las salidas de válidos a la población son libres, sin más condicionante que el determinado por los horarios de comidas. Si los residentes desean desplazarse a Teruel, se les lleva con una furgoneta propia de la Residencia (del Ayuntamiento), y está pendiente la adquisición de otra por la Sociedad gestora.

Las visitas a los residentes son igualmente libres, entre las 8 de la mañana a las 20 Horas de la tarde, y los visitantes pueden, si lo desean comer en el centro, por un precio asequible (800 Ptas). Por otra parte, existe un servicio regular de visitas al centro desde Teruel, que se realiza el tercer sábado de cada mes, con recogida de los visitantes en Teruel, traslado a Cedrillas, comida en la Residencia, y retorno a Teruel.

Las comunicaciones telefónicas para los residentes válidos son libres, disponiendo de teléfono en cada habitación, y el importe de las llamadas se les

carga en la facturación. Las llamadas desde el exterior se reciben en el número general de la Residencia, y desde éste se transfieren al residente. Disponen de cabina telefónica con monedas.

Se lleva un Plan de actuación personalizada. Se nos facilita copia. La posibilidad de sancionar a los residentes está prevista en el Reglamento de Régimen Interior, pero hasta la fecha sólo ha habido lugar a una advertencia (optando la residente afectada por abandonar el centro).

En la actualidad hay un total de 44 residentes. El ingreso puede hacerse a partir de los 60 años, aunque en caso de matrimonios basta con que sólo uno de los cónyuges cumpla dicha condición. En casos de minusvalías graves, se admite el ingreso a partir de 50 años. Hay un caso en la actualidad. La mayoría de los residentes está en edades comprendidas entre los 80 y los 95 años.

El tiempo de estancia es muy variable, pero son frecuentes los casos de estancias a la espera de disponer de plaza en Residencias más próximas al domicilio habitual. Hay casos de estancias temporales (en temporada invernal, por no reunir la vivienda, en el pueblo, condiciones de calefacción adecuadas).

De los 44 residentes, sólo 5 no necesitan ninguna asistencia para sus movimientos (en general precisan de bastón, andador, etc). Y precisan asistencia en todo caso los 14 residentes concertados con el IASS, y 2 o 3 de los residentes privados.

Son varios los casos de demencias seniles (2 vasculares, 4 o 5 por Alzheimer, y 1 por parkinson), y hay 6 o 7 residentes con demencia senil incipiente.

Había dos casos de residentes incapacitados y tutelados, pero se los llevaron. Y está en vías un proceso de incapacitación. Por la Directora se nos informó de que se entendía que había varios casos (sobre todo de los asistidos concertados con el IASS) en los que se considera conveniente el nombramiento de tutor, para evitar posibles abusos de familiares en torno a herencias.

En general el estado de la Residencia y de las condiciones de los residentes parece aceptable. Habría que clarificar la situación jurídico-administrativa de la Residencia, especialmente en lo que atañe a las competencias municipales (sobre todo por tratarse de una Residencia cuya titularidad es municipal). Y sobre las condiciones que rigen la concesión de la gestión a la Sociedad GERONDADLACE S.L.

Aunque la situación de la Residencia es buena, muy próximas a la misma se encuentran dos instalaciones ganaderas (una, de ganado vacuno, a muy pocos metros, en el propio casco urbano de la población; y otra, al parecer, de porcino , ya en las afueras, al otro lado del río, siguiendo el camino de Alcalá); esta proximidad no parece muy conveniente para una Residencia

de esta naturaleza, habiéndonos manifestado la Directora haber formulado ya queja al respecto al Ayuntamiento.

No se nos pudo facilitar ninguna información de carácter económico, dado que toda la gestión económica del centro y de nóminas del personal se lleva por la Sociedad gestora desde Valencia.

46. CENTRO DE DIA “SANTA EMERENCIANA” (TERUEL)

Se efectuó la visita en fecha 4-12-2001, siendo atendidos por el Director del Área de Servicios Sociales del Excmo. Ayuntamiento de Teruel.

El centro está situado en el casco urbano de Teruel, en C/ San Juan Bosco s/nº, junto al Parque de los Fueros, en la zona del Ensanche, y frente a instalaciones de la Piscina Climatizada municipal y C.P. “Santa Emerenciana”.

Se trata de un Centro Público Municipal, de carácter mixto, estando concedida la prestación de servicios durante 4 años a una Empresa de servicios (“Gabinete Técnico de Trabajo Social S.L.”, con sede en Zaragoza). Fue aperturado el 15-09-2000.

La financiación del Centro se hace con cargo a las Tasas que abonan los usuarios, conforme a Ordenanza Fiscal Municipal aprobada al efecto, de la que se nos facilita copia, y mediante subvención municipal al adjudicatario, para cubrir el déficit de explotación.

Se ubica en un edificio de reciente construcción (tiene actualmente unos tres años), estructurado en dos alturas con un vano intermedio roto por una pasarela de comunicación entre los dos sectores de la segunda planta. La superficie útil total es de unos 1.400 m² (en concreto, 904,21 m² en Planta Baja, y 426'15 m² en Planta Primera, según Planos de Anteproyecto facilitados).

Entrando por puerta central desde la C/ San Juan Bosco, se accede a un amplio vestíbulo, apto para exposiciones, que conforma el vano al que antes se ha aludido, y que divide en dos cuerpos la distribución del Centro. A mano derecha, en Planta Baja se sitúan las siguientes dependencias: Cafetería, Comedor y Salas polivalentes que permiten ampliar la capacidad del comedor mediante mamparas móviles, Cocina, y servicios higiénicos. A mano izquierda entrando, en Planta Baja, se sitúan varios despachos, un espacio circular, compartimentado en dos Salas, una para Fisioterapia, y otra para aula polivalente para afectados de Alzheimer, y se completa la distribución con cuartos de caldera y grupo generador, servicios higiénicos, peluquería y sala de podología.

Desde el vestíbulo, por una escalera situada en este cuerpo izquierdo se accede a la Segunda Planta, en la que encontramos una Biblioteca-Hemeroteca, un Salón de Actos (en Sala circular correspondiente a la antes

referenciada en Planta Baja), servicios, Despachos de Dirección y Administración, y servicios higiénicos. Así como cuarto de maquinaria del ascensor que comunica la Planta Baja con esta Planta alzada. Y a través de una pasarela se accede a la parte de planta alzada situada sobre las Salas polivalentes de Planta Baja junto al comedor, dedicada a actividades ocupacionales. La luminosidad, ventilación y accesos del Centro son notablemente buenos. Y el equipamiento de prevención de incendios se consideran adecuados.

A nivel de medios personales, por parte del Ayuntamiento trabajan en el Centro, a tiempo parcial (media jornada): el Director del Área de Servicios Sociales que nos atiende en la visita, un auxiliar administrativo, 2 trabajadores sociales, y un psicólogo.

Por parte de la Empresa de servicios adjudicataria de la concesión, trabajan en el Centro :

- 3 Auxiliares geriátricos, a jornada completa
- 1 Asistente de geriatría, a media jornada
- 1 Terapeuta, a media jornada
- 1 Fisioterapeuta, a media jornada
- 1 Técnico de animación sociocultural, 2 Horas/día
- 1 Psicóloga coordinadora de empresa, 2 Horas/día
- 1 Médico, que acude 2 Horas/semana, a demanda.
- 1 A.T.S., que presta servicios 1 Hora y media/día
- 2 Conserjes
- 2 Limpiadoras (1 de ellas a media jornada)
- 3 Personas en cocina
- 4 Camareros
- 1 Peluquera, todos los días
- 1 Podólogo, todos los viernes.

La asistencia médica y sanitaria a los residentes del Centro se presta , como antes se ha indicado, por Médico y A.T.S. contratados por la empresa adjudicataria del servicio. Se llevan expedientes médicos actualizados de los 24 afectados de Alzheimer que acuden al Centro. Y se lleva control de los tratamientos. Dispone de botiquín, pero con equipamiento básico.

El personal dedicado a cocina y comedor dispone de carné de manipuladores de alimentos, según la información facilitada. Se elaboran Menús semanales, normales y de dieta. No hay servicio de Lavandería.

En cuanto a los aspectos administrativos, no se nos concreta en la visita efectuada si el Centro dispone o no de Licencia municipal de apertura, aunque parece presumible que disponga de ella por tratarse de un Centro Municipal, aunque quedamos a la espera de que se acredite documentalmente. Aunque el Centro tiene solicitado número de registro en el IASS, se nos manifiesta el malestar por el retraso de dicha Administración en la expedición de dicho número.

El Centro tiene un Reglamento de Régimen Interior, aprobado por el Ayuntamiento Pleno, y que entró en vigor en fecha 16 de Abril de 2001 (publicado en B.O.P. de 26-03-2001). Tiene también un Reglamento de Funcionamiento del Equipamiento, también aprobado por el Ayuntamiento Pleno (publicado en B.O.P. de 31-01-2000). De ambos se nos facilitaron copias.

Hay Tarifa de precios, expuesta en Tablón de anuncios. Dispone de Buzón de Sugerencias. Los seguros de siniestro y daños a usuarios son obligación a cargo de la Empresa adjudicataria del Servicio.

El ingreso como usuario del Centro se formaliza mediante solicitud, debiendo justificar el empadronamiento en el municipio. Al tiempo de realizar la visita se estaba en el proceso de confección de carnés identificativos de la condición de socios del Centro

En cuanto a órganos de representación, el Reglamento de Régimen Interior establece dos órganos esenciales : la Asamblea General y la Junta Directiva.

El Centro desarrolla diversas actividades en sus instalaciones, y está en estudio la organización de actividades exteriores. Con periodicidad aproximadamente semestral edita una Revista del Centro ("Vida y +"), de la que se nos facilitaron los tres primeros números.

En particular, el Centro presta un servicio de atención especializada a personas mayores afectadas de Alzheimer, que permanecen en el mismo desde las 10 H. a las 18 H., en número de 24 personas.

47. RESIDENCIA DE ANCIANOS "SAN VALERO" DE HIJAR (TERUEL)

Se efectuó visita en fecha 6-12-2001, siendo atendidos por una de las Hermanas de la Congregación, ampliando con posterioridad la información telefónicamente la Directora de la Residencia.

El centro está situado en el casco urbano de Híjar, en C/ Otal 16-18. Se trata de un Centro Privado, atendido por las Hijas de la Caridad de San Vicente de Paul.

Dispone de una Junta de Patronato, presidida en la fecha de visita por el Alcalde-Presidente del Ayuntamiento, el Cura párroco, la Superiora de la comunidad religiosa, el Arquitecto, el Director de la Oficina de Ibercaja en la localidad, la secretaria y el Administrador.

Es una Residencia para personas válidas, aunque tiene varios residentes que han devenido precisados de asistencia. Tiene número de Registro 834.

La Residencia se inauguró en 1979. El número de habitaciones individuales es de 40, y el de habitaciones matrimonio 6, lo que totaliza una capacidad de 52 plazas. En el día de la visita se celebraba el velatorio de uno de los residentes. La financiación de la Residencia se hace con cuotas de los residentes y, eventualmente con alguna subvención pública.

El edificio se construyó hacia 1979 sobre el solar de lo que antes había sido un Colegio. La Residencia se inauguró el 1-11-1979, y ha tenido dos ampliaciones posteriores, la última en 1984. Su estado de conservación es bueno. Se nos informa de que recientemente se han realizado obras para acondicionamiento de baños en varias habitaciones. Además hay un total de 12 servicios higiénicos comunes distribuidos por las plantas

Consta de una planta en parte semisótano y en parte a calle, en la que se localizan : Capilla (en semisótano), Lavandería, Planchador, y una Sala de trabajos manuales, como dependencias comunes, y además : 1 Habitación de matrimonio (aunque ocupada al tiempo de la visita por una sola persona), y 3 Habitaciones individuales.

En Planta Calle, entrada principal a la Residencia, se localizan : Sala de Recepción y Portería, Consulta Médica, Tanatorio, Despensa, Servicios (5), Comedor, Cocina y Despensa, Cuarto de limpieza, y Vestuarios del personal. Y en esa misma planta se ubican : 12 Habitaciones Individuales (4 con baño, y 8 sin baño) y 2 Habitaciones de matrimonio con baño.

En Planta Primera alzada, como dependencias comunes encontramos: servicios, Salón de TV, un Salón más pequeño, y una pequeña cocina. En el resto de la planta hay 13 habitaciones individuales con baño y 9 sin baño, y 3 Habitaciones de matrimonio con baño.

En Planta Segunda alzada, se localiza esencialmente la residencia de las religiosas que atienden el Centro, que ocupan 8 Habitaciones (4 de ellas con baño). En la misma Planta se ubican también 3 Habitaciones Individuales con baño para residentes.

En cuanto a los medios personales, en la residencia se encuentran:

- 6 Religiosas (1 de ellas A.T.S., y el resto auxiliares)
- 10 Empleadas (5 limpiadoras, 2 cocineras, y 3 auxiliares de clínica)

La forma de prestación de servicios de auxiliares y de cocina era por turnos. La asistencia social se presta al centro desde los Servicios Sociales de Base.

La asistencia sanitaria en el Centro se presta habitualmente por los Médicos de la localidad y por el A.T.S. Los expedientes médicos se llevan en el Centro de Salud. Se dispone de una Sala de Consultas y curas.

Por lo que respecta a alimentación, se nos informa que el personal dispone de carné de manipuladores de alimentos. Se elaboran menús semanales. La Residencia dispone de servicios propios de Lavandería.

Las Inspecciones de Sanidad suelen girarse cada 2 meses.

No consta la existencia de autorización administrativa municipal. Sí consta inscrito en Registro del IASS (Nº 834). Tienen un Reglamento de Régimen Interno y Estatutos, aunque no se dispone de datos sobre su autorización administrativa. Llevan Libro de Registro pero no consta diligencia alguno.

La tarifa de precios vigente al tiempo de la visita era :

Para residentes anteriores al año 2000 : 54.000 pts/ mes, en habitación s/ baño; 65.000pts/ mes, en habitación c/ baño; 118.000 pts/mes, en habitación matrimonio c/baño

Para residentes ingresados a partir de 2000: 65.000 pts/ mes, en habitación s/ baño; 73.000pts/ mes, en habitación c/ baño; 128.000 pts/mes, en habitación matrimonio c/baño

A los residentes asistidos se les cobran, sobre los precios antes indicados, 10.000 ptas adicionales.

Se dispone de Hojas de reclamaciones y respecto a la Póliza de Seguros por siniestro y daños usuarios se nos informa que sí tienen pero sin plena seguridad.

En cuanto a las inspecciones del centro, salvo las realizadas en revisión de obras, sólo tienen las de sanidad antes referidas.

Hay 2 beneficiarios de becas del IASS

El ingreso se hace, previa solicitud, atendiendo en general a la Lista de espera. Desde el punto de vista contractual suscriben un documento al ingresar en el Centro, de conocimiento del Reglamento de Régimen Interior, que se les entrega. El cobro de las cuotas se hace por domiciliación.

No existe documentación que acredite a los residentes su condición de tales. No hay órganos de participación y representación de los residentes.

Aunque sí se realizan algunas actividades, no hay una programación previa de las mismas. Alguna vez se organiza alguna excursión en verano, o viajes a alguna reunión de residentes.

El régimen de salidas es libre, aunque lógicamente con restricciones en casos de deficiente estado mental. Igualmente, es libre el régimen de visitas.

En la fecha de la visita, había 5 residentes asistidos y 8 semiasistidos. Había 6 matrimonios, 19 viudas, 9 viudos y 12 solteros. La edad media de los residentes está sobre los 85 años. Vienen a estar una media de 8 a 10 años, aunque hay algunos que superan ampliamente dicho tiempo de estancia. No hay ningún residente declarado judicialmente incapaz, o sujeto a tutela.

48. RESIDENCIA DE LA TERCERA EDAD DE CRUZ ROJA (TERUEL)

Se efectuó visita en fecha 11-12-2001, siendo atendidos por la Administradora de la Residencia.

Situada en c/ San Miguel nº 3 de Teruel, se trata de un Centro Privado. Para válidos. Y con carácter de Residencia. En marzo de 1978 se procedió a su apertura.

Dispone de 80 plazas y en el momento de la visita está plenamente ocupada. Los medios de financiación son las cuotas de los residentes, subvenciones de organismos públicos, y becas del I.A.S.S. para residentes cuyos ingresos por pensiones no alcanzan a cubrir las tarifas aprobadas. El Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales también concede algunas ayudas pero sólo para inversión (obras y equipamiento), no así para gastos de mantenimiento corriente.

La cuota vigente por plaza está cifrada en 88.400 Ptas/mes y plaza.

Se trata de una edificación que tiene más de 75 años, antiguamente fue Colegio de los Hermanos de las Escuelas Cristianas (La Salle). El estado de conservación es aceptable. Se trata de un edificio en forma de "L", que enmarca lo que fue patio de recreo del Colegio, y hoy dedicado al aparcamiento de vehículos y ambulancias. En la planta baja del edificio, a calle, al lado derecho entrando se emplaza un local dedicado a cine, y al lado izquierdo tiene sus oficinas la Asamblea Provincial de Cruz Roja. En las tres plantas alzadas se ubican las instalaciones de la Residencia propiamente dicha.

La descripción de la edificación es la siguiente:

En 1ª Planta : Cocina, Comedor, Lavandería.

En 2ª Planta : Sala de Estar, Capilla, Administración, Habitaciones (11 dobles y 1 individual) y 2 Baños.

En 3ª Planta : Enfermería, Cuarto Auxiliares, Habitaciones (8 dobles y 11 individuales)

En 4ª Planta : Habitaciones (9 dobles y 10 individuales)

Las dependencias se consideran aceptables en cuanto a su estado de habitabilidad, dimensiones, iluminación, mobiliario y mantenimiento, dentro de

la antigüedad del edificio y de los ya algo más de 20 años de funcionamiento de la Residencia. Dispone de ascensor.

En materia de prevención y evacuación de incendios, observamos que están en ejecución obras, que, según se nos informa, tienen por objeto adecuar las instalaciones al cumplimiento de la normativa en la materia. Las obras empezaron el pasado año 2000 y está previsto que terminen en marzo próximo.

En cuanto al personal en la fecha de la visita, la Residencia tenía :

22 trabajadores en plantilla (19 fijos y 3 eventuales contratados). El ratio de personal por residentes es de un trabajador por cada 4 residentes, el mínimo exigido por las normas de aplicación.

Del personal del Centro, la Administradora es Diplomada en Empresariales, y hay 6 auxiliares de clínica; el resto es personal sin especial cualificación (1 conserje, 2 en cocina, 2 en comedor, 2 correturnos, y el resto en limpieza). La Directora de la Residencia es la Voluntaria de la Organización.

La forma de prestación de servicios era por turnos, y en el momento de la visita prestaban servicios 12 personas.

Según se nos informa por la Administradora no disponen de servicios de terapeuta ocupacional, ni de rehabilitación, ni se prestan servicios de peluquería ni podología, aunque para este último se habían realizado algunas gestiones para poder prestarlo. La asistencia social se presta por la asistente de la Asamblea Provincial.

La Residencia tiene un Comité de Dirección integrado por : el Secretario Provincial de Cruz Roja, la Presidenta de Cruz Roja y la Directora de la Residencia.

La asistencia sanitaria se presta por la Médico del Centro de Salud, en el propio Centro de Salud, aunque el centro también dispone de Sala de Enfermería. Realiza visita 1 vez a la semana, y en caso de urgencias. También realiza visita 1 vez a la semana una A.T.S. del Centro de Salud, para tomar la tensión, control de azúcar, etc.

La Residencia dispone de botiquín y de Sala de enfermería. Se llevan expedientes médicos de los residentes, y existe constancia escrita de la prescripción y administración de medicinas.

El personal de cocina y servicio de comidas están en posesión del carnet de manipuladores de alimentos. Por lo que respecta a comidas, se elabora un menú semanal, y menús especiales para diabéticos, hipertensos, y otras dietas. Se acuerda entre Directora y Cocinera.

En materia de inspecciones por parte de los servicios de Sanidad, aunque la frecuencia de éstas debiera ser mensual, se nos indica que la última

se realizó en el pasado mes de octubre, y que la anterior fue en enero del año 2001 en curso. El acta de la última visita no detecta ninguna deficiencia.

En cuanto a la documentación pertinente, no constan datos sobre Licencia municipal de apertura. La Residencia, como parte de Cruz Roja, figura registrada con el número 732, del Registro de Entidades, Servicios y Establecimientos de Acción Social, por Resolución de 23-02-1994, del Director General de Bienestar Social.

Tienen un Reglamento de Régimen Interno, autorizado administrativamente en 1991. Se lleva un Libro Registro de residentes, diligenciado por la Administradora.

No se observó la existencia de tarifa de precios en Tablón de Anuncios. Sí disponen de Hojas de Reclamaciones, aunque no se hace uso de ellas.

En materia de seguros, la Residencia está amparada o cubierta, tanto en lo que afecta a siniestros del edificio como a daños en usuarios, por Seguro concertado por Cruz Roja a nivel nacional.

Un total de 36 de los residentes actuales se benefician de Becas del I.A.S.S. para cubrir las cuotas de estancia en el Centro.

El ingreso se hace por solicitud (instancia), aportando 2 fotografías, certificado médico, fotocopia del DNI y de cartilla de la S.S., y se exige la condición de ser socio de Cruz Roja. Si precisan de Beca del I.A.S.S., se solicita, además, la documentación requerida al efecto por dicho Organismo, para gestionar la solicitud de las mismas.

El criterio de ingreso atiende, según la información facilitada, a la antigüedad, y a la situación familiar y socioeconómica, y son formalizados en general por los propios residentes (en algún caso por familiares, que suelen ser los que recogen la documentación a cumplimentar).

No disponen de documentación acreditativa de la condición de residentes en el Centro. Existe, como órgano de participación y representación de los internos, una Junta Consultiva, integrada por un Presidente y 6 vocales

No se elaboran programas de actividades. Sí se elabora un Presupuesto anual, que fue de 76.598.980 Ptas para el presente año 2001, y que para el año 2002 será de 84.657.661 Ptas. Hay una Memoria anual de funcionamiento, que se integra en la Memoria general de Cruz Roja.

El régimen de salidas es libre, aunque previo aviso y con algunas restricciones para algunos internos por problemas médicos, acordado con los familiares. Igualmente, es libre el régimen de visitas. El régimen de comunicaciones se hace por cabina de teléfono con monedas, propio del Centro.

Se llevan expedientes personales de los residentes, y cabe, en principio, aunque no ha habido lugar a ello, la incoación de expedientes disciplinarios.

En la fecha de la visita había 80 internos, con una media de edad aproximada de 90 años; en general, en buen estado físico y mental para su edad. Había 1 matrimonios y 1 pareja constituida por madre e hija.

No hay ningún caso de incapacidad o tutela.

AÑO 2002

49. RESIDENCIA “PARQUE” (HUESCA)

Este centro, ubicado en la oscense calle del Parque nº 22, fue visitado en la mañana del día 21 de enero de 2002, siendo atendidos por la gerente y directora del mismo.

Se trata de una residencia para Personas Mayores de carácter privado y régimen mixto, en cuanto atiende tanto a personas válidas como a las que precisan de asistencia. Fue aperturada en el año 1998, llevando por tanto en funcionamiento tres años.

El centro ocupa la planta baja de una antigua y sobria edificación de tres plantas que, en el momento de la visita, se encuentra en obras de rehabilitación, estando cubierta la fachada principal por andamios que dificultan el acceso al interior a través de la rampa situada a la entrada.

La residencia se asienta en un piso alquilado por la dirección, de unos 300 metros cuadrados de extensión que dispone de dos puertas de entrada. Las estancias y configuración interior irregular responden a la antigua estructura de construcción de la edificación, contando con dependencias amplias y de elevados techos, precisando un adecuado y continuo mantenimiento de las instalaciones por ese motivo.

Las estancias se integran por el recibidor, donde se sitúa una pequeña recepción con el tablón de anuncios, nueve habitaciones para los usuarios, tres dobles y seis individuales, otra habitación para la cuidadora que pernocta en la residencia, que suele ser la directora o su esposo, dos baños adaptados, el salón TV, el comedor en el que están dispuestas tres mesas con sus respectivas sillas, si bien nos comenta la directora que la mayoría de los residentes prefieren comer en sus habitaciones, la cocina y una galería. Todas las habitaciones son exteriores, gozan de buena iluminación natural a pesar de que el andamiaje de la fachada limita en algunas el paso de la luz, disponen de un correcto mobiliario incluida TV, siendo que algún usuario ha preferido traerse al centro algunos muebles propios. Los pasillos disponen de la

pertinente barandilla de apoyo y se observa un correcto cumplimiento de la normativa sobre prevención y extinción de incendios.

La capacidad de la residencia es de doce plazas, estando ocupadas todas ellas en el momento de la visita y, según nos comenta la directora, prácticamente desde que se abrió. Se dispone del pertinente Reglamento de Régimen Interior. No existen hojas de reclamaciones. El precio de la plaza se sitúa entre las 107.000 y las 115.000 ptas.

En cuanto a la documentación administrativa, la directora nos indica que se encuentra en poder de los servicios pertinentes de la D.G.A. que se la solicitaron hace unos meses por un problema laboral de una trabajadora. El centro no está inscrito en el Registro de Entidades, Servicios y Establecimientos de Servicios Sociales al estar pendiente de la oportuna autorización administrativa de funcionamiento. Se señala que los servicios de inspección visitaron la residencia hace aproximadamente un año, indicando algunas deficiencias en el acceso exterior al centro motivados por las obras que se están realizando en la fachada, siendo que tienen problemas con la propiedad del inmueble para subsanarlos. En materia sanitaria las inspecciones son frecuentes, con una periodicidad bimensual, no habiéndose detectado ninguna deficiencia por los servicios competentes.

Los residentes son atendidos por la directora, su esposo y dos auxiliares de clínica contratadas a jornada completa, ostentando una de ellas la diplomatura en graduado social y prestando servicios en el centro desde hace dos años y seis meses respectivamente. Si bien el matrimonio carece de titulación específica, la directora nos comenta su amplia experiencia en este campo, habiendo trabajado con anterioridad en otro centro geriátrico y teniendo prevista la apertura de una nueva residencia en la provincia de Huesca, estando pendientes de la concesión de la licencia municipal oportuna.

La alimentación de los usuarios se prepara por la propia directora, que tiene el carné de manipulador de alimentos, y al ser una residencia pequeña los menús se adaptan a los gustos de los residentes, teniendo en cuenta la necesidad en ocasiones de seguir algún régimen especial. En el momento de la visita se estaba preparando un guiso de patadas con pescado.

La limpieza de las dependencias se realiza por el personal contratado, realizándose en la propia residencia el lavado y planchado de la ropa.

La asistencia médica se presta por el profesional particular de cada residente, existiendo en el centro un expediente médico de cada usuario donde consta la medicación prescrita.

El procedimiento de ingreso se suele iniciar con una visita personal del usuario o de su familia, siendo escasos los supuestos en que se ha derivado a algún residente desde los servicios sanitarios o sociales. A la entrada se suscribe un contrato que firma habitualmente el familiar o persona responsable si el usuario no está capacitado para ello. El precio se abona mediante

transferencia bancaria. Una de las residentes percibe una beca de atención para cubrir parte del precio de estancia.

Las edades de los usuarios, que son dos hombres y diez mujeres, oscilan entre los 75 y los 90 años, siendo la media de edad de 80 años. La mayoría precisan de asistencia, en mayor o menor medida, para realizar las actividades diarias, encontrándose varios en silla de ruedas. Sólo una residente es plenamente autónoma. Sus facultades psíquicas también están afectadas básicamente por la edad, si bien charlamos con un grupo de usuarias que contestan a nuestras preguntas afablemente encontrándose en perfecto estado mental. Ningún usuario está incapacitado judicialmente.

No existe un programa de actividades ni servicios específicos de rehabilitación, siendo que los propios usuarios no los demandan ni les gusta realizar salidas, entreteniéndose sólo con la televisión y sus charlas. Los tiempos de estancia son prolongados: cuatro usuarias llevan en el centro desde que se abrió, y el que menos tiempo lleva son dos años. Reciben frecuentes visitas de familiares, y en ocasiones, salen con ellos a pasear.

50. RESIDENCIA “SAN JUAN DE LUZ”

La visita a este centro se realizó el día 7 de febrero de 2002, siendo atendidos por la persona que ejerce las funciones de dirección.

La residencia está ubicada a la entrada de la carretera de Madrid, en la planta superior de un local comercial. Se trata de un centro de carácter privado y mixto, gestionado por una sociedad civil de tipo familiar formada por tres socios.

La vivienda une los dos pisos de la planta y abarca unos 600 metros cuadrados. Anteriormente se ubicaba allí otra residencia geriátrica, estando cerrada durante varios años hasta que los actuales gerentes alquilaron el inmueble y realizaron una total reforma de instalaciones, servicios y dependencias, aperturando el recurso en el mes de octubre de 1998 en perfecto estado de habitabilidad, el cual se mantiene en el momento de la visita.

El acceso a la residencia puede realizarse por las escaleras o el ascensor de ocho plazas. Las dependencias comunes se integran por el recibidor, donde se encuentra un mostrador, el tablón de anuncios y el cuadro de timbres de llamadas, el despacho de la dirección, un salón de TV, el comedor, la cocina, la zona de lavandería, seis baños, un aseo y el vestuario del personal. Se dispone de dos terrazas y los anchos pasillos tienen la oportuna barandilla de apoyo. Toda la edificación goza de buena iluminación natural pues no existe ninguna construcción cercana y las dependencias tienen amplios ventanales.

Existe una salida de emergencia directa al exterior, cumpliéndose correctamente la normativa sobre prevención y extinción de incendios. El parqué de los pasillos es ignífugo y en los techos también se ha colocado un material resistente al fuego. En las zonas comunes se dispone de aire acondicionado, así como en una de las habitaciones cuádruples, dada su ubicación. El sistema de calefacción es por acumuladores; no obstante resultar suficientes, existen radiadores de apoyo temporizados.

Las habitaciones de los residentes son trece: nueve dobles, dos triples y dos cuádruples. El mobiliario y la decoración son similares, pudiendo los usuarios decorarlas según su gusto. Las habitaciones cuádruples se están preparando para ubicar allí por sexos a los ancianos más necesitados de asistencia, disponiendo de camas articuladas, ocupándolas en el momento de la visita dos residentes.

El personal del centro se integra por los tres socios de la entidad, que se encuentran en el régimen de autónomos, seis auxiliares de clínica, la cocinera y la limpiadora. Las auxiliares llevan bastante tiempo prestando servicios en el centro, estando cinco de ellas contratadas con carácter indefinido. En ocasiones se contrata a alguna persona más para hacer sustituciones o algún turno nocturno. Por su parte, el director tiene el título de técnico de emergencias médicas y ha realizado diversos cursos públicos sobre la materia, habiendo gestionado otra residencia con anterioridad.

También se tiene contratada a una terapeuta ocupacional que acude durante dos horas dos días a la semana. Tienen concertados servicios de fisioterapia, podología y peluquería, que abonan los residentes interesados. No obstante, este último es poco demandado porque las propias auxiliares retocan a las residentes, acudiendo las personas válidas a los centros del entorno.

La asistencia médica a los residentes se presta por sus médicos de cabecera de la red pública, disponiendo la residencia de un listado de los profesionales del ambulatorio de la zona, al que se acude en caso necesario. En el despacho de la dirección se encuentran los expedientes médicos actualizados de cada usuario, con la constancia escrita de la prescripción y administración de la medicación, así como el botiquín debidamente equipado con un gran número de medicamentos.

Las comidas se preparan en la propia residencia, disponiendo la cocinera del pertinente carné de manipulador de alimentos. Los menús se ajustan a las necesidades de los usuarios (diabéticos, triturados). En el comedor se hacen dos turnos, comiendo en primer lugar las personas que tienen problemas de deglución.

Las inspecciones en materia sanitaria son constantes, con una frecuencia de dos o tres meses máximo. En ocasiones se ha detectado alguna pequeña deficiencia (pintura de la despensa...) que ha sido inmediatamente subsanada. No han sido nunca sancionados.

Se dispone de la correspondiente licencia de apertura provisional, el reglamento de régimen interior sellado, el libro registro y las fichas sociosanitarias. Cada usuario tiene confeccionado una historia social. Las nuevas tarifas de precios habían sido remitidas a la Administración para su visado. Los precios de las plazas oscilan entre 135.000 y 170.000 ptas, según la situación del usuario. No se encuentran las hojas de reclamaciones.

La residencia sólo ha sido visitada una vez por los servicios de inspección de centros, a principios de 1999 cuando se acababa de aperturar. Posteriormente se concedió la licencia de apertura provisional. El número de registro que tiene designado el centro pertenece al anterior establecimiento gestionado.

La capacidad del centro es de 29 plazas, si bien se está estudiando la posibilidad de reformar algunas instalaciones para aumentarlas hasta 32. El nivel de ocupación es total, siendo escasos los periodos de tiempo en que hay plazas vacantes. Tres residentes perciben becas de atención, no existiendo ningún problema a la hora de la renovación o concesión de otras. Nos comenta la dirección los problemas que está teniendo para tramitar esta ayuda a uno de los usuarios porque el anciano, encamado y demenciado, extravió el D.N.I., documento que se le exige para la concesión.

El proceso de ingreso se suele iniciar por la familia del futuro residente, aunque últimamente se ha detectado un incremento de personas de edades no excesivamente avanzadas que acuden directamente al centro, lo que supone un cambio de mentalidad sobre la materia. El residente o persona responsable firma un contrato de admisión, entregándosele una copia del reglamento interno. Los abonos se suelen realizar de forma bancaria.

No existen programa de actividades propiamente dichas. Se indica que los ancianos son bastante independientes y no les gusta que les dirijan sus gustos. Así, junto a la terapia ocupacional, las señoras se suelen reunir en el comedor para jugar a las cartas y otros acuden al Hogar del jubilado del barrio. La mayoría se encuentran sentados en el salón, que dispone de sillones individuales, viendo la TV. En ocasiones se celebra alguna fiesta en la residencia, acudiendo una rondalla o alguna persona que les entretiene. También realizan salidas con sus familiares, aunque el director detecta que, en algunos casos, las visitas y salidas se han reducido bastante coincidiendo con el empeoramiento de la situación física y psíquica de los ancianos, algunos muy mayores.

Así, las edades de los usuarios oscilan entre los 73 y los 100 años, siendo la media de 80 años pero habiendo varios residentes que tienen más de 90. La mayoría llevan varios años en el centro, procediendo algunos de la anterior residencia gestionada por la dirección. Durante la pasada anualidad ingresaron cinco residentes. Hay varios matrimonios y más mujeres que hombres, comentándonos el director que aquellas suelen ser mucho más activas.

Si bien no existe ningún órgano de participación y representación de los internos propiamente dicho, sí que para estudiar alguna problemática concreta que pueda surgir se suele reunir un comité de algunos usuarios válidos.

Las visitas y comunicaciones son totalmente libres. Las llamadas telefónicas no se cobran, si bien se está estudiando poner algún tipo de teléfono público.

Respecto al estado físico de los usuarios, el director nos indica que es bastante bueno teniendo en cuenta sus elevadas edades. No obstante, en el último año varios de ellos han experimentado un deterioro importante. Tres residentes se encuentran encamados. Y el número de los plenamente válidos es de ocho.

Su estado mental es ya más complejo, pues la mayoría presentan cierta demencia, en mayor o menor grado. Hay cuatro casos de Alzheimer diagnosticado y tres más presuntos. El director nos comenta la problemática que puede surgir cuando aprecian que un residente, hasta entonces válido, empieza a presentar algunos signos de deterioro cognitivo que podrían afectar a su libertad deambulatoria. Normalmente comentan el caso con la familia, pero reconoce que son cuestiones delicadas, máxime cuando ninguno de ellos está incapacitado judicialmente.

Junto con los ancianos, que nos saludan tímidamente, charlamos con el familiar de una residente encamada que la está visitando, mostrándose plenamente satisfecho del trato que se le dispensa y lo afectuoso que es todo el personal, no poniendo ninguna traba a las visitas, sean cuando sean.

51. RESIDENCIA “SANTA FE” DE CUARTE DE HUERVA

Realizamos la visita a este centro el día 21 de febrero de 2002, siendo atendidos por la directora del mismo. Se trata de una residencia de carácter privado para personas válidas, ubicada en la Ctra. de Valencia km. 9,300, término municipal Cuarte de Huerva (Zaragoza).

El centro se sitúa en un terreno de 2000 metros cuadrados de extensión, con zona verde y piscina. La casa construida tiene tres plantas y una superficie de 468 metros cuadrados. Se abrió en 1997, siendo en principio regentada en régimen de alquiler con opción de compra por dos socias, a través de una sociedad civil. En 2001 la directora que nos atiende adquirió la propiedad del terreno y es actualmente la única socia.

En la planta baja, a la que se accede por varios escalones y atravesando un porche, se encuentra el salón donde se hallan la mayoría de los residentes, ubicados en diversos sofás viendo la TV y saludándonos cuando entramos. A través de esta estancia se puede acceder, bajando varias escaleras, al comedor propiamente dicho, que es utilizado también como sala de estar, aunque los residentes parecen preferir el salón de la parte superior, donde

también comen algunos. Junto al comedor se sitúa la cocina con la despensa. Por otra parte del salón se accede a un anexo a la edificación en el que se encuentra el vestuario del personal con aseo, el botiquín con la medicación individualizada, otro vestuario utilizado como sala de peluquería en época de buen tiempo, un almacén y un tendedor en la zona abierta al exterior.

Las habitaciones de los residentes se sitúan en las plantas alzadas, salvo cuatro usuarias a las que se les han acondicionado tres habitáculos en la planta baja, atendiendo a particulares problemáticas que presentaban, habiendo resultado una solución satisfactoria para ellas. El total de habitaciones es de diez, siendo dos individuales, siete dobles y una triple. En cada una de las tres plantas hay dos baños, resultando la última de forma abuhardillada. Las dependencias tienen buena iluminación natural. No son muy amplias pero por el tipo de mobiliario y la decoración resultan acogedoras.

En los pasillos se encuentra instalada la correspondiente barandilla de apoyo. No hay ascensor para acceder a las plantas superiores. Existe un adecuado sistema de prevención y extinción de incendios.

Junto a la directora, que realiza funciones varias en el centro, el personal de atención se integra por una auxiliar de clínica y cuatro gerocultoras, realizando una de ellas funciones de cocinera. Los contratos suscritos tienen carácter indefinido, salvo en dos casos. Hay tres personas que realizan jornadas de 40 h. semanales y dos que realizan 35 h., siendo las asignadas al turno nocturno. Llevan en el centro una media de año y medio prestando servicios. La directora, además de su experiencia al haber trabajado con anterioridad en centros geriátricos, ha realizado diversos cursos sobre la materia, incluido el de gestión de este tipo de establecimientos.

Otros servicios contratados por el centro son el de terapia ocupacional, que se dispensa tres días a la semana durante dos horas, estando también la persona que lo imparte contratada con carácter indefinido. La directora se muestra satisfecha con los resultados de esta actividad, pues los residentes se muestran interesados y realizan significativos progresos de la mano de la profesional contratada. También se dispone de una trabajadora social contratada por cuatro horas semanales, que realiza diversas funciones que permiten prestar una mejor atención a los usuarios, tramitando también las becas de atención para las personas que lo solicitan. En el momento de la visita se está percibiendo una ayuda y se están gestionando tres más.

Hay asimismo concertado un servicio de peluquería semanal, con tarifas fijas con independencia del servicio que demande en cada caso el usuario y un servicio de podología anual, abonando los interesados el precio de los mismos. Por otra parte, el servicio de lavandería está incluido en el precio que se abona por la plaza.

La asistencia médica se presta por el profesional del centro de salud correspondiente a María de Huerva. Semanalmente acude a la residencia junto con un ATS, llevando un control exhaustivo del estado de salud de todos los residentes. Cada usuario tiene en la residencia su expediente médico, donde

consta su historial y las medicaciones que en su caso se le deben administrar. Además, dos o tres veces al año se les realizan analíticas y se controla continuamente su peso, la alimentación y su estado de salud en general. Existen unas fichas específicas para cada usuario donde se apuntan todos estos datos diariamente.

La alimentación que ofrece el centro es variada y equilibrada, habiéndose elaborado por la directora los menús mensuales, constando por escrito los ingredientes y forma de preparación. La cocinera dispone del carné de manipulador de alimentos. Las inspecciones de sanidad visitan la residencia con una frecuencia bimensual. No se ha impuesto nunca sanción alguna, subsanándose de inmediato las pequeñas deficiencias (etiquetado de productos perecederos...) alguna vez indicadas.

El centro dispone de la autorización provisional de apertura, no estando inscrito en el registro pertinente. Los servicios de inspección de centros realizaron una visita en el momento de apertura del establecimiento, hace cuatro años, no habiéndose girado ninguna otra. La directora notificó el año pasado la adquisición de la finca y ha remitido hace breves días la tarifa de precios vigente para su visado. Los precios de las plazas oscilan entre 115.000 ptas + IVA para la habitación doble y 140.000 + IVA en individual. Se dispone de un reglamento de régimen interno, que fue corregido por la Administración en algunos términos confusos, así como del libro registro y las fichas sociosanitarias. Existe hoja de reclamaciones y están suscritas las oportunas pólizas de seguros.

La residencia dispone de diecinueve plazas, estando ocupadas dieciséis en el momento de la visita. Al ingreso, los usuarios o una persona responsable firma un contrato de admisión. A este respecto se indica a la directora lo irregular que resulta la suscripción del contrato por un tercero cuando el usuario no está incapacitado legalmente para hacerlo, comentándonos que suele ser el familiar el que toma la iniciativa de firmar. Por otra parte, sólo una usuaria está declarada judicialmente incapaz desempeñando una tía suya la tutela. Se trata de la más joven de las residentes, pues tiene 59 años, padece un retraso mental moderado y entró en la residencia con su madre, que posteriormente falleció.

De los dieciséis usuarios sólo tres son varones. La edad media se sitúa en los 84 años, habiendo varias residentes con edades superiores a los 90 años. Algunos llevan en el centro desde que se abrió, y la mayoría han experimentado grandes mejorías en su estado psicofísico tras adaptarse a la residencia. Incide la directora en lo beneficioso que resulta a estos efectos el que los usuarios reciban una atención personalizada y sobre todo, afecto. En este sentido, nos comenta que algunos reciben visitas y llamadas frecuentes de sus familiares pero otros no, y ello termina reflejándose en el estado general del residente.

Dado que la residencia se ubica a pie de una carretera en una zona industrial, las salidas que realizan los ancianos se limitan a paseos por el exterior de la edificación, contando la finca con una zona arbolada con

iluminación artificial. La piscina está vallada y se tiene previsto instalar en ese lugar otra edificación prefabricada que conecte con la casa actual para acoger a personas que precisan de asistencia especial, teniendo en cuenta que si bien el centro es para personas válidas con el paso del tiempo algunas vienen requiriendo mayores cuidados tanto por su estado físico como mental.

Junto a los paseos indicados, se motiva a los residentes a realizar diversas actividades intentando que no se queden en su habitación sin querer salir. De hecho, en el momento de la visita sólo hay un usuario que se encuentra en su habitación, encontrándose el resto en el salón. Además de la terapia ocupacional, realizan ejercicios rehabilitadores, leen periódicos y revistas, juegan al bingo, hay charlas informales sobre todo tipo de temas. También se organizan en ocasiones salidas programadas de carácter cultural y el pasado verano se realizó un viaje conjunto con la directora y personal auxiliar a una zona de playa durante cinco días. La experiencia resultó tan satisfactoria que se tiene previsto repetirla esta anualidad.

La directora nos comenta las circunstancias de algunos de los residentes y tras saludarlos, charlamos con ellos, mostrándose afectuosos e invitándonos a volver a visitarlos.

52. RESIDENCIA “SAN JUAN DE LA PEÑA”

Realizada la visita el día 28 de febrero de 2002, fuimos atendidos por el matrimonio que compone la entidad gerente, una sociedad familiar denominada “San Juan de la Peña, S.L.”, así como por la trabajadora social del centro.

Se encuentra ubicada en la c/ Academia General Militar nº 54, en la antigua carretera de Huesca, y es una residencia de carácter privado y mixto, pues acoge a personas básicamente válidas, sin perjuicio de que continúen en el centro cuando se presenten deterioros posteriores, lo que ocurre con varios de los residentes.

El centro es uno de los primeros que se abrió en Zaragoza, según nos comenta el director. En principio, la residencia se ubicaba en el lado opuesto de la carretera, enfrente de la actual, aperturándose en el año 1982. Varios años después y ante el inminente derribo de la construcción para realizar una nueva edificación, se trasladó el centro al chalet actual, que entonces constaba sólo de una planta, levantándose posteriormente otra alzada y trasladándose a los usuarios progresivamente.

La edificación está rodeada de zona ajardinada y en verano se dispone de una huerta con un pequeño cultivo de verduras y árboles frutales. En la planta baja se sitúa un amplio recibidor, donde se encuentran muchos residentes sentados, el comedor y la cocina, una pequeña sala de estar, donde se ubica a los usuarios más precisados de asistencia y en la que comen algunos, varias habitaciones y un baño completo.

En ascensor o a través de las escaleras se asciende a la planta superior donde se sitúan la mayoría de las habitaciones y otro baño completo, así como la zona de lavandería. Todas las habitaciones disponen de aseo propio y siete de ellas tienen también ducha. La mayoría son individuales, existiendo también varias dobles. Son de diferentes dimensiones, no muy amplias en general, siendo todas exteriores y la mayoría con armario empotrado. Algunos residentes se han instalado en ellas una TV y un pequeño frigorífico. En el momento de la visita se están colocando puertas cortafuegos en las dependencias de los usuarios. Existen salidas de emergencia y está instalado el sistema de extinción de incendios.

El inmueble es antiguo, teniendo previsto en los próximos meses una reforma y ampliación de las instalaciones. Así, en la parte posterior de la finca se va a construir un ala que se destinará a la personas más precisadas de asistencia, reformando también el chalet actual para ubicar en la planta baja los servicios comunes y disponer de más salas de estancia, remodelando también el número y configuración de las habitaciones.

Junto a los dos socios gerentes, el centro cuenta con trece personas contratadas, la mayoría con carácter indefinido, llevando bastante tiempo prestando servicios en la residencia. Para la atención directa de los usuarios hay siete personas. Además están la cocinera, limpiadoras y la trabajadora social que asiste al centro todas las mañanas de lunes a viernes. Tres trabajadoras disponen de titulación como auxiliares de enfermería, careciendo el resto de titulación específica.

Se tienen contratados, a cargo de los usuarios, los servicios de peluquería y podología, efectuándose el primero con carácter semanal y el segundo cuando lo demandan los residentes, pues la mayoría acuden a profesionales propios.

La residencia tiene contratado un médico privado que acude al centro con carácter semanal, realizando funciones de control del estado de los usuarios, remitiéndolos en su caso al médico de cabecera correspondiente. La asistencia médica se realiza básicamente a través del sistema público, acudiendo al consultorio del ambulatorio de Balsas de Ebro Viejo, manifestándonos la directora estar muy satisfechos con la atención que prestan y el interés que demuestran por todos los ancianos. Además, las ATS visitan con frecuencia el centro, realizando analíticas, curas y dándoles las pautas a seguir en los casos que se presentan. En la residencia se encuentran los expedientes médicos de los usuarios donde consta la medicación prescrita y su forma de administración, tarea de la que se encarga específicamente la directora, sin perjuicio de que los resultados de las analíticas y las radiografías suelen quedar en el historial del centro médico.

La alimentación se prepara en la propia residencia sobre la base de menús mensuales. Normalmente se preparan dos menús diarios por las diferentes necesidades de los usuarios, siendo numerosos los que toman dieta blanda. La mayoría del personal tienen el carné de manipulador de alimentos.

Las inspecciones de sanidad son muy frecuentes, prácticamente mensuales, siguiéndose siempre las indicaciones que les realizan los técnicos.

El centro dispone de la autorización provisional de apertura, no estando inscrito en el Registro pertinente por un problema con la documentación municipal precisa, según nos comenta la trabajadora social. La inspección de centros no ha realizado ninguna visita en los últimos tres años, tiempo que lleva esta trabajadora prestando servicios en el centro. No obstante, el director mantiene contactos continuos con la Administración.

Se dispone del reglamento de régimen interior sellado, del libro registro diligenciado, las fichas socio-sanitarias, hojas de reclamaciones y las pertinentes pólizas de seguros. Las tarifas de precios para esta anualidad habían sido remitidas a la Administración para su sellado, informándonos de que se ha incrementado el precio de la plaza en un 2%, situándose para los nuevos ingresos en 120.000 ptas la habitación doble y 140.000 la individual.

Dos usuarios están recibiendo las becas de atención para este tipo de centros. Además tres de ellos están pendientes de renovación y van a solicitar cuatro nuevas. Los problemas que tuvieron hace dos años para su concesión o renovación se solucionaron, habiéndose abonado posteriormente con carácter retroactivo.

El ingreso de los residentes suele venir precedido de una visita de la familia donde se les enseña el centro y las condiciones generales para el acceso. En principio se considera que la residencia no tiene actualmente espacios suficientes para mantener separados a los usuarios válidos y asistidos, por lo que no se suelen admitir a personas especialmente demenciadas o con graves carencias físicas al considerar que no es beneficioso para las personas válidas el convivir con otras muy deterioradas. No obstante, una vez que ingresan en la residencia se les mantiene aunque sufran un deterioro posterior, propio de la edad.

Existe un contrato de admisión que contiene unas cláusulas básicas, el precio, los servicios que se prestan y varias referencias al reglamento interno que también se les entrega. Se ha de abonar una fianza consistente en el 50% de una mensualidad, que se devuelve al resolverse el contrato. Normalmente firma el contrato el familiar o persona que se responsabiliza del anciano, salvo que el usuario acuda solo y con plenas facultades. En muchas ocasiones son los propios residentes los que prefieren que las firmas necesarias sean suscritas por sus familiares, quizás por la desconfianza general que presentan los ancianos, algunos de los cuales son analfabetos. Por otra parte, la trabajadora social aprecia normalmente un rechazo de las familias a incapacitar judicialmente a los residentes, lo que obedece en muchos casos al desconocimiento general sobre el contenido y efectos de esta institución protectora. En el momento de la visita se está tramitando la incapacidad de una residente, teniendo previsto que asuma la tutela una sobrina.

Actualmente no existe programación de actividades para los usuarios, esperando un desarrollo de las mismas cuando se realice la ampliación

prevista. Salvo actos especiales en festividades, los residentes permanecen todo el día en el centro, si bien los que pueden valerse por sí mismos suelen frecuentar los hogares de jubilados de Balsas y Las Fuentes, regresando a la residencia sólo en las horas de las comidas y realizando también viajes colectivos. No se dispone de terapeuta ocupacional.

Las visitas y salidas con familiares son muy frecuentes para algunos residentes y escasas para otros. Las llamadas telefónicas se realizan a través de una cabina existente en el centro.

La capacidad actual de la residencia abarca cincuenta y seis plazas, estando sólo dos vacantes en el momento de la visita. Con la ampliación de las instalaciones se pretende ampliar la capacidad en más de treinta plazas. Las edades de los residentes oscilan entre los 57 y los 91 años, situándose la media entre los 80 y los 83 años. Hay más mujeres que hombres. La mayoría llevan muchos años en el centro, algunos desde el principio. Por regla general la media de estancia es de diez a doce años.

53. RESIDENCIA DE PERSONAS MAYORES (HUESCA)

El Instituto Aragonés de Servicios Sociales dispone en la capital oscense de una residencia geriátrica para personas válidas, situada en la carretera de Sangarrén, a un kilómetro aproximadamente del centro urbano. Visitamos este centro el día 12 de marzo de 2002, siendo atendidos por la trabajadora social del mismo al haber tenido que desplazarse el director a Zaragoza por motivos profesionales.

Se trata de una amplia edificación, distribuida en dos alas con diferentes alturas (tres plantas una y cuatro plantas otra), construida hace unos veintisiete años. Tras concluir el inmueble, el centro estuvo cerrado hasta siete años después que empezó a funcionar como residencia geriátrica. Sobre el año 1990 se realizaron obras de remodelación que afectaron a diversos aspectos, transformándose las habitaciones dobles en individuales, adaptándose el centro a la normativa sobre prevención y extinción de incendios (actualmente se está estudiando el plan de evacuación) y acondicionando la zona exterior que se enmarca entre la edificación, entre otras actuaciones.

En la entrada de la residencia se sitúa la recepción y por un largo pasillo se accede a las zonas existentes. En el ala que dispone de planta baja y cuatro alzadas se encuentran las siguientes dependencias: en la planta calle se sitúan los despachos del personal (director, trabajadora social, administración, gobernanta), la cafetería y un salón abierto con una amplia zona de mesas, sofás y un escenario.

En la segunda planta de este ala se encuentra la zona de enfermería y los residentes más precisados de asistencia. Así, aunque la residencia admite en principio únicamente a personas válidas, el deterioro físico y psíquico que los ancianos ya internados vienen presentando por el transcurso del tiempo

hace que, en el momento actual, se encuentren en esta zona cincuenta personas. Además de algunas habitaciones y la biblioteca, donde se encontraban varios ancianos consultando la prensa, se dispone del despacho del médico/s, donde reciben en consulta a los residentes, la sala de enfermería y curas y la farmacia donde se encuentran los medicamentos de los usuarios organizados nominalmente en estanterías. Hay también dos salas de estar con TV donde se encuentran los residentes asistidos, situándose separadamente a los que presentan problemas físicos de los afectados psíquicamente, evitando en la medida de lo posible que permanezcan encamados. Existe una sala de terapia y rehabilitación utilizada normalmente por las tardes, cuando se encuentra en el centro la profesional que dirige el servicio.

En esta planta también se ubica el centro de día, aperturado en el año 2000, con una capacidad de 20 plazas (que se va a ampliar en dos próximamente) y con servicios de terapia ocupacional y fisioterapia. Sus instalaciones comprenden una sala de estar con TV y sillones especiales donde se encuentran los usuarios más deteriorados y que tiene salida a una terraza exterior, la sala de terapia ocupacional, un baño geriátrico, la cocina ofice (la alimentación que se sirve es la preparada en la residencia) y un despacho.

En las plantas superiores de este ala se sitúan a lo largo de extensos pasillos y con una estructura similar las habitaciones de los residentes. En la última planta sólo hay habitaciones a un lado, ocupado el otro por mesas de estar, una zona de sillones y TV y la terraza.

En el ala opuesta se sitúan las habitaciones individuales. En total el centro dispone de doscientas habitaciones, de las que ciento cuarenta y siete son individuales, treinta y seis de matrimonio (de dimensiones similares a las individuales pero con dos camas), y diecisiete dobles (separadas interiormente por un tabique central). Todas son exteriores, de dimensiones adecuadas (aunque las de matrimonio resultan ajustadas para dos personas), disponen de baño con ducha, armario empotrado y mobiliario adecuado. Los usuarios pueden añadir los enseres y objetos que deseen para decorarlas, habiéndose traído algunos la TV, algún sillón, las cortinas... Además, en cada planta hay baños comunes adaptados que disponen de bañera.

Las plantas alzadas de esta zona acogen también los servicios de peluquería y podología así como una capilla. A través de las cristalerías se divisa la plaza situada en el centro de la edificación, con una fuente, mesas y sillas y zona ajardinada lateral. En la planta baja se encuentran el salón de actos, de gran capacidad, en el que se estaba impartiendo en el momento de la visita un cursillo sobre manipulación de alimentos, el comedor donde se distribuyen las mesas en cuatro filas atendiendo fundamentalmente a las diferentes necesidades dietéticas de los residentes, la cocina y la zona de servicios donde se encuentran diversos almacenes de alimentación y productos de limpieza, cámaras frigoríficas, un taller de mantenimiento, la sala de lavandería y plancha, el comedor del personal, una cafetería y los vestuarios.

En líneas generales, el estado de la edificación es correcto. Su ubicación en una zona alejada del centro urbano y los ventanales que rodean todo el inmueble la dotan de una agradable iluminación natural, disponiendo además de amplios espacios interiores y exteriores. Las condiciones de habitabilidad y el estado de las diversas dependencias son adecuados, si bien se precisaría la renovación de parte del mobiliario y la pintura y limpieza o cambio del suelo en algunas estancias, que se encuentran deteriorados por el uso y el paso del tiempo.

En cuanto al personal de que dispone el centro, hay cien trabajadores de la D.G.A. que prestan sus servicios con carácter fijo (auxiliares de clínica, enfermeras, ATS, médicos, trabajadora social, conserjes, personal de administración, camareras, limpiadoras), sin perjuicio del personal eventual o interino que sustituye a los anteriores en los periodos necesarios. Además, se tienen contratados los servicios de terapia ocupacional (dos horas durante dos días a la semana) así como la peluquería y podología. El personal que atiende el centro de día pertenece a una empresa privada.

La asistencia médica y sanitaria se presta por dos médicos de plantilla y el personal de enfermería. Estos profesionales funcionan como médicos de cabecera de los residentes, pasando consulta, expidiendo recetas..., por lo que los usuarios no suelen acudir al profesional asignado por el Servicio Aragonés de Salud. En el centro se dispone del historial médico de cada residente, donde consta expresamente la medicación que ha de administrársele, y de instalaciones sanitarias al efecto.

En cuanto a la alimentación, las comidas se preparan en el propio centro, trabajando en cocina ocho personas que disponen del correspondiente carné de manipulador de alimentos. Los menús se preparan semanalmente sobre la base de alimentos naturales y comida casera. En el comedor se encuentra un tablón donde se sitúan los cambios dietéticos o prescripciones especiales introducidos por el médico en la dieta de cada residente, sin que se pueda variar ésta sin una orden médica expresa. Existen diversas especialidades en las que se apunta a los usuarios que han de seguirlas (diabéticos, sin sal, sin cerdo, 1500 calorías, alimentos concretos que no pueden tomar...). Todo ello consta por escrito en hojas plastificadas situadas junto al tablón indicado.

La residencia cuenta con licencia de apertura, libro registro diligenciado, fichas sociosanitarias, hojas de reclamaciones y buzón de sugerencias. El reglamento de régimen interior ha de ser actualizado en muchos aspectos, al proceder de la regulación del INSERSO y resultar caduco en la mayoría de sus prescripciones, como la relativa a la posibilidad de que las visitas pudieran quedarse a comer en la residencia, etc. Por otra parte, existe confusión en cuanto a la normativa aplicable, estando pendientes de que el Departamento elabore una disposición que regule estos aspectos.

Las inspecciones de sanidad son constantes, con una frecuencia casi mensual, sin que se hayan apreciado deficiencias significativas. La inspección de centros visitó la residencia hace unos meses, según nos indican.

La capacidad del centro abarca doscientas cincuenta y tres plazas de residentes. Actualmente se encuentran vacantes dieciocho en previsión de las obras que van a realizarse para crear plazas de asistidos que reducirán la capacidad total de la residencia. El ingreso se realiza con arreglo a la puntuación que otorga el baremo legalmente establecido. El I.A.S.S. facilita a la residencia una lista de las personas que mayor puntuación tienen en espera (normalmente se envían doce candidatos) y cuando las personas de esa lista ya han ingresado se les vuelve a enviar otra de la misma extensión. Nos comentan que el centro registra bastante movimiento de residentes, lo que, sin perjuicio de los fallecimientos que se registran anualmente -de veinte a veinticuatro-, obedece a que muchos usuarios son de Zaragoza y tienen solicitado el traslado a un centro de esa ciudad, lo que se suele consumir en varios meses (el procedimiento de ingreso en una residencia pública supone en preferencia que ingresan tres nuevos por cada trasladado). En total se registran entre cuarenta y cincuenta vacantes anuales. Además, se reservan cuatro plazas para estancias temporales que están siempre ocupadas. Si tras el transcurso de los plazos y prórrogas posibles continúa la situación que determinó la concesión de la estancia se suele interesar el ingreso por prioridad social, lo que ha sucedido en dos o tres ocasiones.

Los residentes firman al ingreso una declaración jurada relativa a sus ingresos económicos. El 75% de los mismos se ha de abonar al centro, aunque los que perciben prestaciones no contributivas no alcanzan ese porcentaje.

Como órgano de participación y representación de los residentes existe la Junta de Gobierno, formada por el Presidente, Vicepresidente y Vocales. En este mes se iban a celebrar las elecciones para nombrar a los seis residentes que la forman junto a las personas de la Administración (director del centro, director provincial, trabajadora social y responsable de área). El año anterior no hubo renovación de cargos al no presentarse a las elecciones el número mínimo de candidatos. Por otra parte, anualmente se celebra una Asamblea de residentes, donde se abordan las diferentes cuestiones que surgen.

Así, la Asamblea aprueba el programa general de actividades del centro, y mensualmente la Junta de Gobierno programa las del mes siguiente y realiza una valoración de las efectuadas. La residencia dispone de un técnico de animación sociocultural que se encarga de organizar esta materia. Las actividades exteriores no son muy frecuentes por la escasa acogida que suelen tener entre los residentes. Así, el año pasado se realizó un viaje a Zaragoza y se indica que sólo se apuntaron cuarenta personas. Dos días a la semana se dispone de un autobús de transporte al centro urbano de Huesca, que sale después del desayuno y regresa a la hora de la comida.

Las visitas y comunicaciones con los familiares son totalmente libres, sin existir horario alguno. Se dispone de varias cabinas telefónicas en conserjería y en cada planta hay varios teléfonos donde pasan las llamadas que reciben los usuarios. En las habitaciones hay interfonos.

No consta la apertura de expedientes disciplinarios. La trabajadora social recuerda que hubo un caso hace unos dieciocho o veinte años (ella lleva trabajando en la residencia dieciséis años y cuando sucedió todavía no había entrado), por una pelea entre dos residentes, proponiendo el instructor del expediente el traslado de uno de los afectados, medida que no se llegó a ejecutar por haberse producido una conciliación.

La edad media de los residentes es de 83 años, existiendo más mujeres (63%) que hombres (37%). El tiempo medio de estancia es de 7 años.

Respecto a las declaraciones de incapacidad, se indica que ante la existencia de una presunta incapacidad en algún residente, valorada por el médico, se comunica de oficio a Fiscalía, poniendo en marcha el proceso las autoridades indicadas. Desde 1996, se han realizado veinticinco comunicaciones, estando algunos casos todavía en trámite, considerando el médico y la trabajadora social que, en algunos supuestos, el procedimiento se está demorando en exceso. La tutela la suelen desempeñar los familiares, si bien en dos ocasiones asumió el cargo el director del centro.

54. RESIDENCIA “PARQUE DORADO”

Este centro fue visitado el día 21 de marzo de 2002, siendo atendidos por la persona que desarrolla las funciones de coordinación. Se trata de una residencia geriátrica para personas que se pueden valer por sí mismas, gestionada por una compañía mercantil de responsabilidad limitada, “Aragonesa de Explotaciones Asistenciales, S.L.”. Esta entidad gestiona a su vez otros dos centros en Zaragoza destinados a personas que precisan de asistencia.

La residencia, aperturada en 1995, se ubica en un angular de la c/ Arzobispo Morcillo, en una zona céntrica junto al parque, ocupando un amplio edificio de tres plantas alzadas de reciente construcción. En la planta calle se sitúa el hall de entrada y la recepción, atendida continuamente por una persona, el despacho de la dirección, el comedor de los residentes, una sala de estar con TV en la que los usuarios disponen de periódicos y revistas, una capilla en la que se celebran los domingos servicios religiosos a los que asisten muchos residentes, el despacho médico equipado con el botiquín e instrumental adecuado, un gimnasio que utilizan un reducido grupo de ancianos atendidos por la terapeuta ocupacional, salones de peluquería y podología, tres servicios, uno adaptado para discapacitados y la cafetería, abierta al exterior y con zona de comedor que pueden utilizar los residentes si van acompañados de algún familiar.

En esta planta también se encuentra la zona de servicios, con la cocina y almacenes, la lavandería y los vestuarios del personal. La alimentación se elabora en la propia residencia, existiendo un menú diario que consta de dos primeros y dos segundos a elegir en comida y cena, sin perjuicio de las necesidades dietéticas de algunos residentes que lógicamente se respetan. El

personal de cocina se integra por tres cocineras y una ayudante, sirviendo el comedor dos camareras. Todos disponen del carné de manipulador de alimentos. En la lavandería se realiza la limpieza de parte de la ropa de cama y personal de los residentes, remitiendo el resto a una industrial. La ropa de cama se cambia dos veces a la semana, abonando los residentes el precio del lavado y planchado de las prendas que deseen, salvo las interiores cuya limpieza se incluye en el precio de la estancia.

Las inspecciones sanitarias de los servicios competentes son frecuentes. Además, la coordinadora del centro nos indica que la residencia realiza controles de calidad internos en materia de limpieza y alimentación.

En las plantas alzadas, configuradas de forma similar, se sitúan las habitaciones de los residentes, una sala de estar común y un ofice utilizado para situar las ropas de los usuarios fuera de temporada. Se dispone de sesenta y siete habitaciones individuales, si bien hay tres matrimonios que utilizan habitaciones dobles. Las dimensiones de las mismas son idénticas, si bien algunas disponen de una pequeña terraza que reduce en consecuencia el espacio interior de la dependencia. Todas disponen de baño adaptado (asideros, suelo antideslizante, ducha corrida, avisador), armario empotrado, interfono y teléfono para llamadas internas y exteriores. Los residentes pueden a su vez disponer de su propio mobiliario y decoración. Las estancias son exteriores y de amplias dimensiones, gozando de buena iluminación natural. En la puerta de cada una se encuentra el número y el nombre de su usuario.

Se dispone de dos ascensores y las correspondientes barandillas de apoyo en las zonas de paso. Igualmente existe un adecuado sistema de extinción de incendios y en cuanto al plan de evacuación se sitúan en la parte interior de las puertas de las habitaciones de los residentes las instrucciones al efecto, señalizándose los puntos de salida y existiendo puertas cortafuegos.

El estado general del centro es óptimo pues a la reciente construcción se unen la amplitud de espacios y una intensa iluminación natural, disponiendo de diversas terrazas a pie de calle y en las plantas superiores.

El personal de plantilla se integra por veinticinco trabajadores, la mayoría con contratos de duración indefinida y varios años de prestación de servicios. Además, se tienen contratados los de peluquería, podología, cafetería y terapia ocupacional, asistiendo ésta última tres tardes por semana.

La asistencia médica se presta de forma privada por el centro a través de un profesional contratado, que atiende de lunes a viernes en horario de mañana y que se encarga también de las recetas necesarias. El médico recibe a los usuarios en consulta y realiza los controles necesarios, sin perjuicio de remitirles al médico de cabecera que les corresponda cuando es necesario. Algunos residentes disponen de médicos particulares y otros acuden directamente al profesional asignado por la sanidad pública. En casos de urgencia, el centro avisa al servicio de ambulancias y a los familiares. Existe constancia escrita de la medicación prescrita a cada residente.

La coordinadora nos informa verbalmente de que se dispone de licencia de apertura y de que la residencia figura inscrita en Registro público pertinente, desconociendo el número de visitas de inspección giradas por los servicios de la D.G.A.. También nos indica la existencia del reglamento de régimen interior, el libro registro y hojas de reclamaciones. El precio de la plaza se sitúa sobre las 180.000 ptas. mensuales, no existiendo en la actualidad ningún usuario que perciba beca de atención.

La capacidad del centro es de sesenta y nueve plazas, existiendo en el momento de la visita dos vacantes. Al ingreso, los usuarios suscriben un contrato, abonan una fianza que se les devuelve al resolverse el mismo y se les entrega una copia del reglamento interno. También se les entrega una tarjeta acreditativa de su residencia en el centro.

El régimen de salidas, visitas y comunicaciones es libre. No obstante, a efectos informativos, se registran por escrito las salidas de los residentes, indicándose el motivo de la misma. No existe un programa de actividades concreto, llevando los usuarios al parecer una vida bastante independiente. Así, son escasos los que utilizan los servicios de terapia ocupacional y cuando se celebra alguna fiesta no suele haber mucha concurrencia.

Las edades de los usuarios suelen ser elevadas, habiendo varios residentes de más de 90 años. Normalmente suelen estar varios años, llevando la mayoría más de cinco. Su estado físico y mental suele ser bueno, existiendo algún usuario que precisa silla de ruedas para sus desplazamientos. En el caso de que, tras el ingreso, el usuario sufra un deterioro importante se estudia la posibilidad de remitirlo a otro centro para personas que precisan de asistencia. Ninguno de los residentes se encuentra incapacitado judicialmente.

55. RESIDENCIA “LOS PINOS”

La visita a este centro geriátrico fue realizada el día 26 de marzo de 2002, siendo atendidos por los responsables del mismo.

Se trata de una residencia de carácter privado y mixto, ubicada en una parcela de unos 7000 metros cuadrados en el barrio zaragozano de Garrapinillos, denominada Torre Asirón. El espacio se encuentra en el interior de un camino adyacente a la carretera principal, circundado de un muro de piedra que lo delimita.

En el interior encontramos una zona arbolada, de donde procede el nombre de la residencia, una fuente y diversa vegetación. La parte construida se compone de un inmueble principal, con planta baja y dos alturas, y otra edificación en la parte posterior de una sola altura donde se encuentran el despacho de la dirección y tres habitaciones, dos de ellas con baño.

Al edificio principal se accede a través de una rampa lateral o por las escaleras centrales. Se trata de una casa construida en los años 80 que fue

remodelada en 1990, cuando la adquirieron los actuales propietarios para destinarla a centro geriátrico. Posteriormente se han venido introduciendo mejoras y adaptándose a la normativa que les iba indicando la D.G.A.; así, a partir de 1997 se instaló un ascensor, se reformó la rampa de acceso para darle la inclinación adecuada, se dispuso una escalera lateral, se instalaron limitadores eléctricos individuales en las habitaciones, se estableció un Plan de Evacuación, etc.

En la planta baja se sitúan varias habitaciones, dos baños comunes y una despensa. En la primera planta se encuentra el salón de estar con TV y el comedor, la cocina, un baño geriátrico y varias habitaciones donde se encuentran las personas más precisadas de asistencia. La última planta está destinada sólo a habitaciones de los residentes. El número total de éstas es de catorce, de las cuales tres son individuales, seis dobles y cinco triples. Sus dimensiones son variadas pero en general no son excesivamente amplias, si bien la mayoría tienen el baño incorporado. Todas son exteriores y disponen de armario y mesilla.

El estado de habitabilidad de la residencia es correcto, si bien se observa la necesidad de pintado de algunas estancias. Los pasillos disponen de barandilla de apoyo. Por su ubicación se encuentra adecuadamente iluminada de forma natural. Por otra parte, se tiene previsto según nos comenta la dirección realizar una remodelación del centro para ampliar las dependencias comunes, especialmente las salas de estar, pues los espacios actuales se han quedado un poco reducidos para el número de residentes que existen. Así, se pretende unir la edificación central con la ubicada en la zona posterior, trasladar la zona de despacho a la que ocupa actualmente la cocina, crear dos habitaciones más en el actual salón y en general mejorar el estado de la residencia. Se nos enseña los planos de la obra, que se realizará con materiales prefabricados.

El personal que atiende la residencia se compone de la directora, su esposo y cinco trabajadoras, tres de ellas en turno de mañana y dos por la tarde (que realizan funciones de atención a los ancianos, cocina y limpieza), llevando algunas bastante tiempo y siendo otras de contratación más reciente. Sólo la cocinera tiene un contrato de carácter indefinido, si bien nos comenta la dirección la intención de ir suscribiendo este tipo de contratos con el personal actual si continúa la buena relación que existe actualmente. Una de las trabajadoras tiene la titulación de auxiliar de clínica, habiendo realizado el resto diversos cursillos relacionados con la actividad que realizan.

Además, la residencia tiene contratados los servicios de terapia ocupacional, que se desarrollan todas las tardes de lunes a viernes en horario de 16,30 a 18,30 h. El profesional contratado presta también servicios de rehabilitación y fisioterapia a los usuarios que lo solicitan de forma privada. Y se dispone de una trabajadora social que asiste al centro un día a la semana, mostrándonos los responsables su satisfacción por el trabajo que realiza. No se dispone de servicios de peluquería y podología, siendo la propia directora, anteriormente peluquera, la que corta y arregla el cabello a los residentes.

La asistencia médica se presta por un profesional contratado por la residencia que atiende a los usuarios un día a la semana, sin perjuicio de estar disponible en cualquier momento que se le solicite. Además, existe colaboración continua con los profesionales de la sanidad pública que corresponden a los residentes (ambulatorio de Garrapinillos) y que son los que expiden las recetas, normalmente siguiendo las indicaciones del médico contratado por el centro.

La alimentación se elabora en la propia residencia, existiendo un menú diario y dieta triturada. Se presta también servicios de lavandería. Las inspecciones sanitarias suelen realizarse cada tres meses, si bien se nos indica que ha habido periodos en los que ha transcurrido un año sin venir. Desde el propio centro se realizan los controles diarios que les han indicado (cloro del agua, congeladores, nevera...).

La residencia dispone de la autorización provisional de funcionamiento, no estando inscrita en el Registro pertinente al carecer de la licencia municipal necesaria. A estos efectos, los responsables del centro nos indican las gestiones realizadas para obtenerla pero sin resultado. Se dispone de un reglamento de régimen interior, que había sido redactado nuevamente y remitido a la Administración para su sellado, el libro registro diligenciado, las fichas socio-sanitarias, la tarifa de precios expuesta en el tablón de anuncios (oscilando los mismos entre 80.000 y 135.000 ptas, según el tiempo de estancia en el centro y el carácter de válido o asistido del usuario), disponiéndose de hoja de reclamaciones.

El servicio de inspección de centros ha visitado la residencia varias veces, siendo la última ocasión entre los años 1997-1998, cuando les indicaron la necesidad de instalar un ascensor y otras reformas. Una vez que se cumplieron las indicaciones efectuadas, les avisaron pero hasta la fecha no habían vuelto a visitar el centro.

La capacidad del centro es de veintisiete plazas, teniendo previsto ampliarlo a treinta cuando se realice la reforma proyectada. Todas están cubiertas en el momento de la visita. Al ingreso del usuario, se firma un contrato autorizado por la Administración.

La media de edad de los residentes se sitúa en los 83 años, existiendo usuarios de más de 100 años. La mayoría llevan varios años en el centro. Hay tres residentes jóvenes, de unos 40 años, que padecen retraso o enfermedad mental, no siendo conflictivos. Sus habitaciones se encuentran en la edificación de la zona posterior. En cuanto a los ancianos, su estado físico y mental es variado, si bien nos comenta la directora que los que se encuentran físicamente bien suelen tener demencia senil y los que no la padecen suelen precisar silla de ruedas. Hay tres personas declaradas incapaces judicialmente que tienen nombrado un tutor. De ellas, una es una anciana y los otros dos son los más jóvenes, asumiendo la tutela de uno de ellos la entidad pública.

Las actividades que programa la residencia se orientan a la terapia ocupacional que realizan los residentes que lo desean durante las tardes. No

se efectúan salidas, visitas o excursiones programadas, sin perjuicio de las que realizan con sus familiares.

56. RESIDENCIA “LA MAGDALENA”

La Fundación “*Federico Ozanam*” dispone en Zaragoza de varios dispositivos de atención a Personas Mayores, algunos de los cuales ya han sido visitados en años anteriores. En fecha 11 de abril de 2002 acudimos al centro “La Magdalena”, siendo atendidos por la directora del mismo y conversando asimismo con la terapeuta ocupacional y la fisioterapeuta.

Se trata de una edificación particular de reciente construcción ubicada en la calle Alonso V nº 15 de Zaragoza en la que se asienta una residencia geriátrica y un centro de día aperturados en el mes de noviembre del año 2000. El inmueble consta de planta semisótano, planta calle y cuatro alturas, con una superficie edificada de unos 2000 metros cuadrados y fue construido para alojar los dispositivos mencionados.

En la planta semisótano se sitúan el gimnasio con diversos aparatos de rehabilitación y tratamiento contra el dolor, el botiquín, la capilla donde se celebra la Santa Misa los jueves y festivos, la zona de lavandería, vestuarios del personal y dos baños. En la planta calle se encuentra la recepción, una sala de TV con aseos, el comedor y la cocina.

A través de dos escaleras o por los ascensores (uno de seis y otro de ocho plazas) se accede a los pisos superiores. En el primero se encuentran dos salas de idéntica configuración destinadas a terapia y a actividades diversas, disponiendo ambas de baños geriátricos y la de actividades de terraza exterior. En ésta se prestan los servicios de peluquería semanales que abonan los residentes que los solicitan. En el segundo se sitúan otras dos salas similares, una dispuesta como salón de TV y la otra dirigida a las personas que precisan mayor asistencia. Las cuatro salas se configuran como multiusos.

Las plantas tercera y cuarta acogen las dieciséis habitaciones de los residentes, existiendo ocho en cada planta. Todas son dobles y de semejantes dimensiones, si bien las del ala izquierda son un poco más amplias y tienen balcón en lugar de ventana. Todas disponen de armarios empotrados individuales y baño geriátrico, encontrándose en adecuado estado de limpieza y bien iluminadas. En estas plantas se encuentran también sendos ofices de limpieza y ropa blanca. Por una de las dos escaleras se puede acceder a la azotea en la que se encuentran los cuartos de calderas y ascensor así como un almacén.

El estado y condiciones de habitabilidad del centro son adecuadas siendo, como hemos señalado, de reciente construcción. La capacidad de la residencia abarca treinta y dos plazas y el centro de día setenta y cinco, compartiendo los usuarios de uno y otro recurso las dependencias comunes. La Fundación tiene concertadas con el Instituto Aragonés de Servicios Sociales

seis plazas residenciales y otras seis en el centro de día. En el momento de la visita existía una plaza vacante en la residencia que se iba a cubrir en breve y al centro de día asistían cuarenta y tres personas, habiendo registrado ochenta y un usuarios desde que se abrió. Para estos usuarios, la Fundación dispone de un servicio de transporte de catorce plazas, dirigido a personas válidas o semiválidas al no tratarse de un vehículo adaptado. Su coste es de 79 euros al mes. El centro de día se configura normalmente como el paso previo al ingreso en la residencia.

El personal del centro es el siguiente: la directora, con titulación de trabajadora social, ocho cuidadoras geriátricas (cinco a jornada completa, tres a tiempo parcial y una sustituta para vacaciones), la cocinera y su ayudante, dos recepcionistas (la recepción está atendida de 9 a 21 h., momento en que el centro cierra sus puertas), tres limpiadoras y una sustituta de limpieza, una enfermera, una terapeuta ocupacional y una fisioterapeuta a tiempo completo y dos auxiliares de lavandería (con titulación de auxiliares de geriatría y que también realizan funciones de apoyo en el comedor). Salvo la cocinera y su ayudante que pertenecen a una empresa privada, todo el personal pertenece a la Fundación. Además se cuenta con el voluntariado, existiendo nueve personas en el momento de la visita que acuden al centro a lo largo de la semana.

La mayoría del personal se encuentran con carácter fijo en la residencia, siendo la filosofía de la Fundación cuando se abre un nuevo recurso el situar en él personal que ya ha trabajado en otros centros de idéntica finalidad para aprovechar su experiencia y poner en marcha el nuevo con similar forma de trabajo. En este sentido, se celebran periódicas reuniones de los equipos multidisciplinares; asimismo, los profesionales de la misma categoría de todas las residencias de la Fundación se reúnen mensualmente para coordinar criterios y directrices de trabajo.

La asistencia médica de los residentes se presta por una enfermera contratada por la Fundación que asiste al centro dos días a la semana, sin perjuicio de la asistencia de los ancianos al centro de salud cercano donde disponen de su médico de cabecera. Además, se desplaza a la residencia una enfermera de la Seguridad Social. Los usuarios del centro de día suelen acudir a sus respectivos ambulatorios, sin perjuicio de la lógica atención que se les presta en el centro en el caso de que se presente alguna problemática. En el botiquín situado en la planta semisótano se encuentran las medicaciones de los residentes y un armario cerrado con la medicación de reserva, material e instrumental para curas, los expedientes y las fichas médicas de los usuarios donde se encuentran anotadas la prescripción y forma de administración de la medicación, una camilla y una báscula. Se realizan periódicamente controles de tensión, glucemias y peso.

La alimentación se prepara en el propio centro, habiendo realizado la mayoría del personal los nuevos cursos de manipulación de alimentos que se están impartiendo. Existe un menú diario, que se encuentra expuesto en el tablón de anuncios de recepción, elaborándose asimismo dietas blandas, sin sal, para personas diabéticas y teniendo en cuenta la intolerancia de algunos

residentes hacia ciertos alimentos. En el comedor se realizan tres turnos, comiendo en primer lugar las personas que precisan especial ayuda o con dieta triturada, en segundo lugar los que se encuentran en silla de ruedas y por último el resto de residentes. En el momento de la visita se encuentran en el comedor estos últimos, saludándonos afablemente. Se les invita a visitar la sede de la Institución, acordándose una visita para fines de mes.

En la lavandería del centro se centraliza el lavado y planchado diario de la ropa blanca de todas las residencias de la Fundación, existiendo varias lavadoras y secadoras y diferentes sistemas de planchado.

Las inspecciones de los servicios sanitarios se iniciaron con una periodicidad mensual cuando se abrió la residencia. Actualmente la inspección de comedores colectivos se realiza cada tres meses.

La residencia está a la espera de que se les comunique la concesión de la autorización provisional de apertura. Además de la inspección del departamento de Industria, la de centros ha visitado el mismo en dos ocasiones, la última en el mes de octubre de 2001. La directora nos muestra el acta redactada en la que se informa favorablemente a la concesión de la autorización, condicionada a la colocación de una puerta cortafuegos dentro del sistema de prevención y plan de evacuación en caso de incendio. Este elemento ya ha sido instalado y comunicada la actuación a la Administración.

Se dispone de un reglamento de régimen interior expuesto en el tablón de anuncios, un libro registro tanto de residentes como de usuarios del centro de día, fichas sociosanitarias, hojas de reclamaciones, pólizas de seguros por siniestros y daños así como las tarifas de precios que en el momento de la visita habían sido remitidas a la Diputación General para su sellado.

Respecto al precio de la plaza, el mismo varía en función de que se trate de una persona válida o que precise asistencia y según se trate de una estancia fija, temporal o diurna. Así, la plaza fija para persona válida asciende a 865 euros y para asistida a 1019 euros; tratándose de estancias temporales (fines de semana, periodos estivales..., dirigidas principalmente a los usuarios del centro de día) los precios son de 37,5 euros para válidos y de 44 euros para asistidos; y para estancias diurnas, en las que hay a su vez dos regímenes de horarios - de 9 a 21 h. o de media jornada en la que se incluye la comida y merienda y los servicios de terapia y fisioterapia-, los precios son de 463 euros para persona válida en jornada completa y de 232 euros si es media jornada, abonando los asistidos 618 euros por todo el día o 309 si es media jornada. Sin perjuicio de las becas de atención que pueden solicitar los residentes, la Fundación realiza un estudio de su situación económica y suele acomodar las tarifas a las circunstancias del usuario.

La forma de ingreso suele iniciarse con una visita al centro previa cita, estando centralizada la tramitación de las solicitudes en la sede de la Fundación, sita en calle Ramón y Cajal nº 24, donde son atendidas por dos trabajadoras sociales. Al ingreso se suscribe un contrato por el usuario, un familiar responsable y dos personas de la Fundación (un patrono y un

ejecutivo). La forma de pago es a mes vencido para las plazas concertadas y por adelantado en los cinco primeros días del mes para las de carácter social. Existe una lista de espera elaborada desde la Fundación para el acceso a este tipo de centros, dándose preferencia a la fecha de la solicitud y a la urgencia del caso. Se valora también la previa atención en los servicios de la entidad (centro de día, ayuda a domicilio, teleasistencia).

No existen órganos de participación y representación de los residentes al no haber sido demandados. Sí se dispone de un programa de actividades materializado por la terapeuta ocupacional, la fisioterapeuta y una monitora de actividades que asiste en funciones de dinamización dos días por semana. Así, los residentes realizan funciones de terapia cognitiva (estimulación, mantenimiento y desarrollo de capacidades...) por las mañanas, estando divididos en dos grupos según su estado físico y mental, y realizando también actividades de gimnasia comunitaria de mantenimiento; por las tardes se lleva a cabo la terapia más individual, desarrollando juegos, manualidades, etc. Los sábados se realizan actividades de entretenimiento (bingo...) y a lo largo del año coincidiendo con fiestas y efemérides se organizan fiestas, rifas, meriendas, actuaciones y también excursiones, visitas a exposiciones y salidas al exterior en general.

Existe total libertad a la hora de recibir visitas, llevándose un registro de las que reciben los residentes en el marco del control de calidad de todos los servicios del centro. Para las llamadas telefónicas, existe un teléfono público en la planta baja y derivaciones de teléfono en todas las plantas, avisando al usuario por el sistema de megafonía del centro. En los dormitorios y baños existe teleasistencia, con interfono de voz y timbre. Los aseos comunes disponen también de timbre para emergencias.

Las edades de los usuarios son elevadas. Diecinueve de ellos fueron trasladados desde una residencia de que disponía la Fundación para personas válidas, por lo que la mayoría se encuentran en un buen estado general, sin perjuicio del deterioro propio de la edad. Los que ocupan plaza concertada suelen precisar bastante asistencia. Uno de estos se encuentra incapacitado, ostentando un sobrino la tutela. La familia de otro residente ha iniciado los trámites de su incapacitación judicial.

57. RESIDENCIA “FELIPE COSCOLLA” (HUESCA)

Visitamos este centro de carácter privado y mixto el día 16 de abril de 2002, siendo atendidos por su directora. La residencia es gestionada por una sociedad civil, de carácter familiar, formada por tres hermanos, dos de las cuales trabajan en ella.

Fue aperturada en el mes de mayo de 2000 y se ubica en un inmueble de cuatro plantas, de cincuenta años de antigüedad, sito en el nº 2 de la oscense calle Felipe Coscolla, ocupando dos pisos en el entresuelo del edificio.

Las dependencias están distribuidas a lo largo de un único pasillo, rodeado con la pertinente barandilla de apoyo, disponiendo de una superficie de 200 metros cuadrados. El acceso se realiza por la puerta principal del edificio. Como éste no dispone de ascensor y hay tres escaleras en el rellano, la residencia ha colocado un elevador para facilitar el acceso de los usuarios.

Aunque el inmueble tiene cierta antigüedad, tanto la fachada exterior como el interior de la residencia se encuentran rehabilitados y en perfectas condiciones de habitabilidad, gozando de buena iluminación y encontrándose un adecuado estado de limpieza.

El número de plazas residenciales es de trece, distribuyéndose a los usuarios en seis habitaciones, cinco dobles y una triple. En esta última se ubicaba a los tres residentes varones que había anteriormente, aunque ahora sólo hay un anciano, siendo el resto mujeres. Una de las habitaciones dobles se utiliza de forma individual por una residente que así lo deseaba, habiéndose retirado una de las camas y abonando la interesada el precio pactado. Se tiene previsto transformar una habitación en enfermería, suprimiendo una cama, e instalar en ella a la persona más precisada de asistencia.

Todos los dormitorios son exteriores, de amplias dimensiones (los del lado izquierdo un poco más grandes), disponiendo de colchones de aire para los que lo precisan, armarios, mesillas y TV, aunque la directora nos comenta que estos aparatos no son muy utilizados, prefiriendo los usuarios salir a la calle o estar en el salón. Existen timbres de alarma en todos los cabeceros y para las personas asistidas se dispone de llamadores. En la parte interior de las puertas se encuentra colocado el plan de evacuación y las instrucciones al efecto. También se dispone de los pertinentes extintores, de una puerta cortafuegos y de salida de emergencia.

Otras dependencias de la residencia son el despacho de dirección, el salón comedor donde se ubica el tablón de anuncios, tres baños (uno para el personal, otro geriátrico y un tercero doble), y la cocina que tiene acceso a la despensa y a la lavandería. También existe una terraza interior, poco utilizada por los residentes.

El personal del centro se compone de cuatro trabajadores, estando previsto contratar a una trabajadora más. Dos son socias de la entidad gerente y se encuentran en el régimen de autónomos y las otras dos están contratadas con carácter fijo, desempeñando su labor en la residencia una desde que se abrió y la otra cuando se ocuparon todas las plazas hace algo más de un año. En cuanto a la titulación que ostentan, hay tres auxiliares de enfermería y una técnico especialista en educación especial, sin perjuicio de los cursillos que han realizado en la materia.

No se dispone de terapeuta ocupacional ni trabajadora social contratada. Sí que se prestan de forma gratuita a los residentes los servicios de podología (cada seis meses) y peluquería (mensual).

La asistencia médica se presta a través de la red de salud pública, acudiendo al Centro de Salud "Inmaculada", cuyos profesionales también se desplazan a la residencia, realizando controles varios, estando distribuidos los residentes entre los médicos del ambulatorio de dos en dos. Si lo precisan, utilizan los servicios de la trabajadora social del centro en cuestión. Los expedientes médicos se encuentran en el centro médico, conservándose en la residencia copia del mismo, junto con el historial y la medicación prescrita, elaborándose respecto a esta última una hoja semanal. En el despacho de la dirección se encuentra el botiquín correspondiente, una camilla, la documentación oportuna y las fichas sociosanitarias.

La alimentación se prepara en la propia residencia, elaborándose los menús semanalmente. Varios usuarios precisan dieta triturada.

Las inspecciones sanitarias se realizan cada dos meses. Se exhibe el libro oportuno, no apreciándose en las visitas realizadas deficiencias significativas. Además, la residencia realiza el autocontrol de calidad estipulado que comprende el control de la potabilidad del agua, el de desinfección y desratización, el de limpieza y temperaturas, el de recepción de productos perecederos y diversas normas higiénicas.

Se dispone de la autorización provisional de apertura, habiendo visitado la residencia los servicios de inspección de centros en una ocasión al ir a aperturarse y siguiendo en contacto continuo al ir dando los técnicos diversas indicaciones al efecto. Existe un reglamento de régimen interior y hojas de reclamaciones. Se tiene concertada una póliza de seguros.

Las tarifas de precios han sido recientemente selladas por la Administración, situándose en 123.050 ptas para personas válidas y 149.800 para las asistidas. Una usuaria estuvo percibiendo beca de atención durante un breve periodo, siendo que actualmente ningún residente las ha solicitado.

Hasta la fecha han pasado por la residencia veinticuatro usuarios, continuando en el centro la mayoría de los que entraron cuando se abrió. Curiosamente los residentes de más edad son los que se encuentran mejor físicamente, superando varios los noventa años. Hay una persona que precisa asistencia especial y dos residentes se encuentran en silla de ruedas, estando a la espera uno de ellos de ocupar plaza en el hospital para desarrollar allí la rehabilitación. Ningún usuario se encuentra incapacitado judicialmente.

Como la mayoría se encuentran en buen estado general, son frecuentes las salidas que realizan al parque cercano, siendo que los fines de semana suelen irse con sus familiares. En el centro se organizan juegos y distracciones manuales. También son habituales las visitas de familiares, existiendo un horario de 10 a 13 h. y de 17 a 20 h. que es meramente orientativo ya que no suele respetarse. Se dispone de un teléfono público de acceso libre.

Conversamos con las residentes que se encuentran en el salón, comprobando que, efectivamente, pese a su avanzada edad, se encuentran en buen estado general y contentas con el trato que reciben en la residencia.

58. CENTRO DE CONVIVENCIA PARA MAYORES “SALVADOR ALLENDE”

Con motivo de la celebración de las Primeras Jornadas de Actividades Intergeneracionales, en la tarde del día 15 de mayo de 2002 visitamos este centro para las Personas Mayores, dependiente de la Junta Municipal de Distrito “Las Fuentes” y ubicado en la calle Florentino Ballesteros, en las instalaciones del antiguo matadero de Zaragoza.

Este centro se constituyó en el año 1984 y desde sus inicios enfocó sus programas más que al mero entretenimiento hacia el pleno desarrollo de los socios como personas y ciudadanos, socios que hoy en día han alcanzado la cifra de diez mil. A lo largo de estos años, ya sea en festivales, fiestas familiares como el Día del Mayor, Las Bodas de Oro... se ha contado siempre con la colaboración de las familias y otros grupos de edad. Así, se viene potenciando la presencia de otras personas en días señalados como el Día de Puertas Abiertas, los Jueves de Primavera o la Campaña de Navidad y Reyes, invitando a colegios y otros colectivos.

Dentro de este esquema de trabajo, las relaciones entre colectivos generacionales distintos siempre ha supuesto un acicate para los mayores y una meta para los profesionales y voluntarios del centro. Respecto a estos últimos, el desarrollo del voluntariado en la programación del centro ha supuesto otro cauce de confluencia en el programa intergeneracional, pues de los cuarenta y cinco talleres y grupos del centro veintiséis están a cargo de voluntarios, habiendo potenciado a lo largo de los años el surgimiento de personas mayores con capacidad para transmitir sus conocimientos y habilidades.

Así, uniendo estas dos realidades, en los tres últimos años se han ido poniendo en marcha algunas actividades con la participación de otras generaciones, como son las sesiones con algunos colegios y Grupos de Juegos Tradicionales, la actividad semanal en primavera hacia los niños del barrio del Grupo de Cuentacuentos “La Cháchara”, las actuaciones en municipios, residencias, colegios... de los grupos de Variedades, teatro “La Farsa”, la Rondalla y Coral.

Con esta perspectiva intergeneracional surge el proyecto de actividades que se presentaba el día de la visita, y cuya finalidad es plasmar en una aportación más consistente hacia la sociedad la experiencia del centro y ofrecer este conjunto de actividades a otras entidades sociales para implicar a nuestros mayores con otras tareas sociales.

Los programas intergeneracionales constituyen acciones que ponen en interrelación a distintas generaciones para mejorar relaciones y conseguir objetivos específicos comunes. Constituyen una nueva metodología de acción

social, aplicable a la mejora de ofertas culturales y educativas, a la resolución de conflictos comunitarios, terapia familiar, intervención en zonas degradadas...

Los objetivos que se pretenden respecto a los Mayores son los siguientes:

- Crear ámbitos de expresión artística, artesanal y cultural.
- Difundir y potenciar las distintas capacidades de los mayores.
- Mejorar las capacidades de autoimagen y autovaloración.
- Ampliar espacios de realización personal.
- Desarrollar el sentido de utilidad social.
- Evitar las situaciones de soledad.
- Facilitar la relación entre otras generaciones.

Ya en los años sesenta, en Estados Unidos se desarrollaron programas de abuelos adoptivos que unían a mayores con escaso poder adquisitivo con niños con necesidades especiales y en 1976 se crearon las Comunidades de Enseñanza y Aprendizaje que prestaban sus conocimientos y habilidades en las escuelas. En España, se han intentado proyectos de mayores como ayudantes en guarderías, intervención en asentamientos sociales degradados, etc.

El día de la visita se expusieron a los asistentes la oferta de actividades que se iban a desarrollar en el centro de convivencia durante esta anualidad y la siguiente, abarcando desde teatro, teatro leído y poesía, coral, rondalla, ciclismo y variedades hasta escuela, visitas, juegos tradicionales, artesanía y oficios.

Por otra parte, se encontraban ubicados en el amplio patio exterior del centro una muestra viva de las actividades expuestas, encontrándose multitud de socios atendiendo los diferentes "rincones", exponiendo sus obras y actividades e intercambiando experiencias con las personas que allí se encontraban. Los "Rincones" que encontramos fueron los siguientes: magia, papiroflexia, artesanía, talla de madera, senderismo, pintura en tela, esmalte, pintura, cuero, marquetería, barcos, pedrería, bolillos, encuadernación, pirograbado, corte, barro, taracea, ganchillo, escuela, cuentacuentos, ciclismo y baile de salón.

Así, el grupo de variedades surgió en el año 1985 con la intención de unir a personas mayores, algunas provinientes del mundo del espectáculo y otras con especiales cualidades artísticas. Llevan dieciséis años recorriendo con sus números (baile, jota, chistes, recitados, tangos...) Aragón y parte de España. Por su parte, el grupo de juegos tradicionales, reuniendo piezas a lo largo de diez años, ha trabajado por la recuperación actualizada de los

antiguos juegos rurales y su transmisión a las jóvenes generaciones (bolos, dardos, cuerda, birlas, herradura, palo, rana, peonzas, billar, hoyetes, aro, petanca, ping pong, barra...).

El grupo de teatro se constituyó en 1996 y actualmente mantiene cuatro obras en cartel. En cuanto al grupo de cuentacuentos, representa el esfuerzo por trabajar en el ámbito de la tradición oral, recuperando y renovando antiguas historias, cuentos tradicionales o adaptaciones de dichos populares, desarrollando asimismo juegos de mesa y de animación. La rondalla del centro inició su renovada andadura en 1976 y ha recibido desde entonces varios premios a nivel nacional.

En cuanto a la escuela, está implantada desde los inicios del centro y desarrolla cursos de alfabetización y cultura general. También existe un grupo de socios emigrantes formado para transmitir a otras generaciones sus vivencias y mostrar los problemas y ayudas que recibieron en el país de adopción.

59. RESIDENCIA DE VALIDOS DEL I.A.S.S. (TERUEL)

Se efectuó visita en fecha 16-12-2002, siendo atendidos por el Director. La residencia se encuentra ubicada en la calle Yagüe de Salas nº 17 de Teruel.

Se trata de un Centro Público, en principio para válidos, aunque desde 12-12-2002, todos los centros del I.A.S.S. pasan a ser para asistidos. Y con carácter de Residencia. Aunque también se ubica en el centro el Hogar del Jubilado.

Fue aperturada hace unos 30 años, hacia 1970-72. Dispone de 62 plazas fijas y 1 plaza temporal, y en el momento de la visita están ocupadas todas.

Se trata de una edificación rectangular, en buen estado de conservación pese a su antigüedad, configurada en Planta Baja y tres alzadas, de unos 400 m2 por planta, con la siguiente distribución:

En Planta Calle se ubican : Recepción, Bar, Comedores y Cocina.

En Planta 1ª alzada encontramos: Oficinas, Salones de estar, Peluquería, Rehabilitación, Biblioteca.

En Planta 2ª alzada se emplaza : la Enfermería (con 2 camas para hombres y 2 camas para mujeres), Baño geriátrico, 4 Habitaciones individuales y 13 Habitaciones Dobles. Todas las habitaciones con baño.

En Planta 3ª alzada hay : Sala de estar, 6 Habitaciones individuales y 13 Habitaciones Dobles y Baño geriátrico. Todas las habitaciones con baño.

Las dependencias se consideran adecuadas en cuanto a su estado de habitabilidad, dimensiones, iluminación, mobiliario y mantenimiento. Se dispone de 2 ascensores.

En materia de prevención y evacuación de incendios, aunque hay Plan de Prevención y Evacuación, y se comprueba la revisión periódica de extintores, dada la fecha de construcción de la Residencia, y aunque se han realizado algunas actuaciones para tratar de adaptar la misma al cumplimiento de las normas posteriores en la materia, sigue sin resolverse el problema de la evacuación al exterior, problema que se agravará a medida que el Centro vaya pasando a ser de asistidos, en cumplimiento de las nuevas normas al respecto.

En cuanto al personal, en la fecha de la visita, la Plantilla (R.P.T.) de la Residencia tenía 50 puestos de trabajo :

- 1 Director (plaza de funcionario, ocupada por A.T.S. laboral)
 - 1 Administrador (funcionario)
 - 3 Auxiliares Administrativos (funcionarios)
 - 1 Asistente Social (plaza de funcionario, ocupada por laboral)
 - 1 Médico (plaza de funcionario, ocupada por laboral)
 - 2 Ayudantes Técnicos Sanitarios (plazas de funcionario, ocupada una por funcionario interino y la otra por laboral)
 - 8 Auxiliares de enfermería (plazas todas ellas de funcionario, ocupadas 5 de ellas por laborales, 2 por funcionarios interinos, y la restante por funcionario)
- Plazas laborales :
- 1 Encargado de almacén
 - 1 Jefe de Cocina
 - 2 Oficiales 1ª Cocineros
 - 4 Oficiales 2ª Ayudantes de Cocina + 1 con contrato de 2 Horas
 - 1 Gobernante
 - 1 Subgobernante
 - 15 Personal Especializado de Servicios Domésticos + 2 con contrato de 2 Horas.
 - 6 Personal de Servicios Auxiliares + 1 con contrato de 2 Horas.
 - 1 Jefe de servicios técnicos
 - 1 Oficial 1ª oficios varios

Según la relación facilitada por el Director, 8 plazas están vacantes. La forma de prestación de servicios es por turnos, con atención continuada durante las 24 horas del día.

No se prestan los servicios de terapeuta ocupacional, ni de rehabilitación. Sí se tienen contratados los servicios de peluquería y de podología.

La Residencia tiene una Junta de Gobierno de los residentes, compuesta por 6 personas. Y el Hogar tiene su propia Junta de Gobierno, compuesta por 11 personas, siendo ésta especialmente activa, pues de la misma se puede formar parte a partir de los 60 años, reuniéndose mensualmente.

La asistencia sanitaria se presta por el Médico de plantilla del propio centro y por 2 A.T.S. , también de plantilla en el centro. Se dispone de Consulta, Botiquín y Enfermería con cuatro camas.

El personal de cocina y servicio de comidas están en posesión del carné de manipuladores de alimentos, si bien al haber desaparecido ahora dicha documentación, son los propios centros los que organizan cursos al efecto. Por lo que respecta a comidas, los menús se preparan con periodicidad semanal y son de tres tipos (normal, hepático y diabético). Además se elaboran también las comidas del Servicio a Domicilio que organiza el Ayuntamiento.

El servicio de lavandería, que antes se prestaba en el Centro, se presta actualmente desde las instalaciones de la Residencia Mixta, en Ctra. de Castralvo de Teruel.

En cuanto a las Inspecciones por parte de los servicios de Sanidad, aunque la frecuencia de las inspecciones es anual está proyectado que sea cada seis meses. La última visita tuvo lugar en Noviembre pasado y no se detectaron deficiencias. El pasado año sí se detectó alguna, pero relativa al abastecimiento municipal de agua. No hay antecedentes de sanciones.

En cuanto a Licencia municipal de apertura y actividad y la inscripción en el Registro de Entidades, Servicios y Establecimientos de Acción Social, se nos remite a la Dirección Provincial del I.A.S.S. El centro tiene Reglamento de Régimen Interno, que data de 1986, y que hay que adaptar.

Se lleva Libro Registro de residentes y fichas sociosanitarias. La Tarifa de precios no consta en Tablón de Anuncios, aplicándose un porcentaje sobre la pensión del residente (el 75 %). No hay Hojas de Reclamaciones, aunque sí Buzón de sugerencias.

En materia de inspecciones del Centro, según se nos informa, éstas eran frecuentes cuando el Centro dependía del INSERSO, pero no se hacen desde el traspaso a la D.G.A.

El ingreso en el centro se hacía por lista de espera. A partir de la entrada en vigor de la Orden de 18-11-2002 , habrá de estarse a lo establecido en dicha norma, tanto en lo que se refiere a criterios para ingreso como a formalización del contrato.

Tanto los socios del Hogar como los residentes disponen de un carné de identificación específico del centro.

Se nos facilita copia del Programa de Actividades del año 2002. Cada dos años se celebra Asamblea General de residentes.

El régimen de salidas, aunque libre, requiere solicitar permiso del Director, de la Asistente Social y del Médico, y a partir de la Orden de 2002 se restringe a 30 días de vacaciones al año. El régimen de visitas es libre. El régimen de comunicaciones también, disponiendo de cabina de teléfono

pública de pago para comunicaciones hacia el exterior y con Teléfono en plantas.

Se llevan Expedientes personales de los residentes. Está prevista la posibilidad de instrucción de Expedientes disciplinarios, y de hecho el año pasado se tramitó uno.

La edad media de los residentes puede estimarse entre los 81-82 años. En cuanto a su situación psicofísica, hay 16 residentes que cabe calificar de asistidos y 46 que todavía pueden considerarse válidos. Ninguno está incapacitado judicialmente.

60. RESIDENCIA “PADRE FRANCISCO PIQUER” (TERUEL)

Se efectuó visita en fecha 17-12-2002, siendo atendidos por la Directora. Se trata de un centro privado para personas válidas, ubicado en la calle Barcelona nº 2 de Teruel.

Fue aperturado en los meses de Octubre-Noviembre de 1972. Dispone de 112 plazas y en el momento de la visita están ocupadas 98.

La Residencia es una Obra Social de Ibercaja, que se financia con prestaciones contractuales de los residentes, establecidas por la citada entidad, y con becas de la misma entidad a algún residente (1 actualmente) al que no alcanzan sus recursos propios.

Las cuotas vigentes son :

Habitación individual : 568'40 euros/mes

Habitación individual con salita : 632'79 euros

Habitación Doble : 1.041'10 euros/mes

Habitación Doble : 1.773'26 euros/mes

El estado de conservación de la edificación es bueno. Hacia mediados de los 90 se realizaron obras para ejecución del Plan de Prevención Contra Incendios. Tiene una Planta Baja y 10 plantas alzadas, con una superficie total aproximada de 5.035 m² construidos y 4.376 m² útiles.

En Planta Baja se sitúan : Jardín, Capilla, Bar, Comedor, Salones, Biblioteca, Peluquería, Sala de TV, Aseos Comunes, Cocina, Sala vestíbulo, y despachos.

En Planta 1^a : Una zona habilitada como piso, sin residentes, 2 Habitaciones dobles y 2 Habitaciones individuales.

En cada una de las Planta 2^a y 3^a : 7 Habitaciones individuales y 3 Habitaciones Dobles.

En cada una de las Plantas 4ª a 8ª : 4 Habitaciones Dobles y 5 Individuales.

En Planta 9ª : 4 Habitaciones Dobles, 4 Habitaciones individuales, y la Consulta Médica.

En Planta 10ª : 2 Habitaciones, Cuarto Plancha, Almacén, Sala de Rehabilitación sin uso.

En Planta 11ª se sitúa el Cuarto de máquinas del ascensor, y Depósitos de agua.

Y en sótano se emplazan las Calderas de Calefacción, Lavadero, Comedor de empleados, Almacén de ropa, 2 Aseos, Almacenes Despensa, Depósitos de agua, y Garaje-Almacén.

Las dependencias se consideran adecuadas en cuanto a su estado de habitabilidad, dimensiones, iluminación, mobiliario y mantenimiento.

La Residencia dispone de 2 ascensores, pero de capacidad y dimensión limitada (no aptos para camillas). En materia de prevención y evacuación de incendios, hace 4 o 5 años se redactó y aprobó el Plan de Prevención de Incendios y el Plan de Evacuación. No dispone de Escalera de Incendios, al parecer por no autorizarse administrativamente a nivel municipal.

En la fecha de la visita, la Residencia tenía 31 personas fijas en plantilla, en régimen laboral, con contrato indefinido, de las que 3 son auxiliares de clínica tituladas. La forma de prestación de servicios es, en su mayor parte, por la mañana (hasta las 15'30). Por las tardes se reduce a 1 Ordenanza y 1 persona para las cenas.

No se prestan servicios de terapia ocupacional, ni de rehabilitación. El servicio de peluquería, mediante contratado externo se presta una vez al mes. Y el de podología, también mediante contratado externo, se presta un día por semana. No hay asistente social.

La asistencia médica se presta por un Médico particular 3 veces por semana, pero la expedición de recetas corresponde a los servicios públicos de salud. La Residencia dispone de Consulta médica. No así de botiquín.

Se llevan Fichas médicas de los residentes, pero como antes se ha dicho la prescripción y administración de medicinas, se hace por los servicios del sistema público de salud.

El personal de cocina y servicio de comidas están en posesión del carné de manipuladores de alimentos. Se elaboran cinco Menús semanales.

Inspecciones por parte de los servicios de Sanidad : aunque estuvieron mucho tiempo sin girar visita al centro (casi dos años sin hacerlo), últimamente se hacen ya con frecuencia; la última visita se efectuó el pasado 14-11-2002,

detectando pequeñas deficiencias (en lavamanos, dispensador de jabón, Cámaras de Congelación) que, según se nos informa, ya han sido subsanadas.

En cuanto a la documentación administrativa, la Licencia municipal de apertura y actividad se obtuvo en fecha 10-02-1999. No consta información sobre inscripción en el Registro de Entidades, Servicios y Establecimientos de Acción Social. Disponen de Reglamento de Régimen Interno, del que se nos facilito copia. Sí llevan Libro Registro de residentes .

Las Tarifa de precios se exponen en Tablón de Anuncios cuando se modifican. Disponen de Hojas de Reclamaciones. En materia de seguros, no se nos pudo facilitar información sobre la existencia o no de póliza de seguros por siniestro y daños a usuarios, remitiéndonos a la Obra Social de Ibercaja, para mejor información al respecto.

En materia de inspecciones del centro, además de las inspecciones sanitarias, se gira visita por los servicios de Industria de DGA, en cuanto a los ascensores. La última visita tuvo lugar el pasado verano, detectando alguna deficiencia eléctrica, ya subsanada.

El ingreso se hace previa solicitud. Hay actualmente 212 solicitudes individuales pendientes, y 63 peticiones de matrimonios (dobles), en tanto que sólo ha habido 4 ocupaciones a lo largo del año.

No consta la existencia de Contrato mediante el que se formaliza el ingreso en la Residencia. El pago de las cuotas se hace por domiciliación bancaria. No hay Documentación acreditativa de la condición de residente en el centro.

No hay órganos de participación y representación de los internos ni programas de actividades.

Tanto el régimen de salidas, como el de visitas, es libre. En cuanto al régimen de comunicaciones telefónicas, todas las habitaciones disponen de teléfono, canalizándose las llamadas por centralita.

No constan expedientes personales de los residentes y en cuanto a los expedientes disciplinarios tan sólo ha habido un caso de un matrimonio expulsado en los 30 años de actividad de la Residencia.

La edad media de los residentes está entre los 80-81 años.

En cuanto al estado físico, va evolucionando a peor, y desde el punto de vista del estado mental, aunque en general es bueno, hay 4 o 5 demenciados. No hay actualmente ningún caso de Incapacidades o Tutelas, aunque en tiempos hubo 1 caso.

61. RESIDENCIA GERIATRICA DE LA CIUDAD Y COMUNIDAD DE ALBARRACIN (TERUEL)

Se efectuó visita en fecha 28-12-2002, siendo atendidos por el Director. Está situada en Con. de Gea s/n de Albarracín. Se trata de un Centro Público, del I.A.S.S. Para válidos, aunque con arreglo a la reciente normativa, sobre acceso y adjudicación de plazas en los centros de atención a personas mayores, del Gobierno de Aragón (Orden de 18-11-2002, BOA 144, de 11-12-2002), debe adecuarse para atención a asistidos. Y tiene el carácter de Residencia.

La Residencia inicialmente promovida por el Ayuntamiento de Albarracín y luego cedida al I.A.S.S., tiene ya unos 25-26 años de existencia. Dispone de 94 plazas y en el momento de la visita están ocupadas 88. La financiación de la Residencia es con cargo a Presupuestos del I.A.S.S., y a las cuotas de los residentes, que abonan un porcentaje de su pensión.

Se asienta en una edificación que, como antes hemos indicado, tiene unos 25-26 años. El estado de conservación es bueno, aunque precisa de adaptaciones a las nuevas normativas aplicables para este tipo de equipamientos, y en especial para su reconversión a su uso para atención de asistidos.

Está situada en una barriada algo apartada del núcleo histórico de Albarracín, con buenas vistas a espacios libres de edificación, y al mismo tiempo a resguardo, por su disposición en forma de U.

Consta de Planta Baja y 2 plantas alzadas. En Planta Baja se ubican esencialmente las dependencias comunes, y en las plantas alzadas las habitaciones.

Las dependencias se consideran aceptables en cuanto a su estado de habitabilidad, dimensiones, iluminación, mobiliario y mantenimiento, aunque, como ya se ha indicado, precisan su adaptación a las nuevas normas de aplicación para este tipo de centros, y en especial para atención a asistidos.

Tiene 94 plazas disponibles, distribuidas en 16 habitaciones individuales y el resto en habitaciones dobles. Del total de plazas, están ocupadas, al tiempo de efectuar esta visita, 88.

Como dependencias Comunes del Centro se encuentran: Sala de TV, Hall, Administración, Bar Cafetería, Salitas pequeñas, Sala de Terapia ocupacional, Sala de Rehabilitación, Comedor, Peluquería, Cocina, Lavandería, Enfermería (con 2 habitaciones, una doble y una individual), y Capilla (en Planta 1ª alzada).

Hay barandillas, las anchuras son suficientes, y la Residencia dispone de 2 ascensores y montacargas.

En materia de prevención y evacuación de incendios, según se nos informa, desde hace dos años están previstas obras, los proyectos aprobados y la licencia concedida, pero no se acaban de contratar las obras. Sí se han instalado puertas de compartimentación de sectores, y se ha colocado señalización de alarma, aunque está por hacer el Plan de Prevención y Evacuación. Las bajas temperaturas registradas el pasado invierno pusieron de manifiesto, la necesidad de disponer de un generador eléctrico para suplir eventuales cortes de energía.

En la fecha de la visita, la Residencia tenía la siguiente plantilla de personal :

Laborales fijos :

Dirección : 1 Director

Cocina : 2 Oficiales de 1ª cocineros, 3 oficiales de 2ª cocineros

Enfermería : 5 Auxiliares sanitarios

P.S.A. : 3 Conserjes, 1 Oficial de Mantenimiento, 1 Vigilante Noche

P.E.S.D.: 8 Personal de limpieza y comedor, 3 Personal de lavandería.

Laborales eventuales :

Enfermería : 1 A.T.S.,

P.S.A. : 2 Conserjes

P.E.S.D.: 5 Personal de limpieza y comedor

Funcionarios Interinos :

Administración : 1 Administrativa, y 1 auxiliar administrativa.

Enfermería : 1 A.T.S., 4 auxiliares sanitarios.

La forma de prestación de servicios es por turnos. En cuanto a la suficiencia de medios personales, el Director (que nos atiende a pesar de estar todavía de baja por reciente accidente) nos pone de manifiesto la falta de Administrador, y de mandos intermedios (como gobernante).

No se prestan servicios de terapeuta ocupacional, ni de rehabilitación. El servicio de peluquería se presta semanalmente, y el podología mensualmente.

La asistencia social se presta por el Servicio Social de Base.

La asistencia médica se presta por una médico contratada, 2 días a la semana. Y la atención sanitaria diaria por las A.T.S. de plantilla. La Residencia dispone de enfermería y botiquín. Según se nos manifiesta, se llevan Expedientes médicos de los residentes, y se deja constancia de la prescripción y administración de medicación.

El personal de cocina y servicio de comidas estaba en posesión del carné de manipuladores de alimentos, aunque desaparecidos éstos, se van a sustituir por cursos de autocontrol en el propio centro. Se elaboran Menús semanales, y especiales para diabéticos, etc.

El centro dispone de Lavandería propia.

Inspecciones por parte de los servicios de Sanidad : Se realizan con una frecuencia aproximadamente mensual, aunque no se nos indica fecha de la última visita, detectándose deficiencias menores que se corrigen de inmediato.

En cuanto a Licencia municipal de apertura y actividad, y a inscripción registral, se nos remite a la Dirección Provincial del I.A.S.S. Existe Reglamento de Régimen Interior. No se lleva Libro Registro diligenciado de residentes, aunque sí fichas y comunicación a la Dirección Provincial del I.A.S.S., y anotación en Bases de Datos informática. Se llevan fichas sociosanitarias.

No hay tarifa de precios en Tablón de anuncios. Sí hay hojas de reclamaciones. En materia de póliza de seguros por siniestro y daños a usuarios, se nos remite a la información que pueda facilitar la Dirección Provincial del I.A.S.S.

En materia de inspecciones del Centro, se realizan inspecciones por los servicios de Industria, de DGA (con periodicidad anual), y de Seguridad e Higiene en el Trabajo (también anual), habiéndose detectado pequeñas deficiencias que, según se nos informa, se corrigen de inmediato.

El ingreso se hace por lista de espera. A partir de la reciente normativa dictada al respecto por el Departamento de Salud, Consumo y Servicios Sociales, habrá que estar a lo dispuesto en ella. El pago de las cuotas de residentes se hace por domiciliación bancaria.

En cuanto a los órganos de participación y representación de los internos, hay una Junta de Usuarios, integrada por cinco residentes. Hay actividades conjuntas (interiores y exteriores), que se organizan con una periodicidad semanal. El régimen de salidas y el de visitas es libre, como también lo son las comunicaciones telefónicas (mediante cabina con monedas)

Se llevan Expedientes personales de los residentes, y cabe la posibilidad de incoar expedientes disciplinarios, aunque no se ha tramitado ninguno en el centro; sí ha habido un caso de residente trasladado a este centro como consecuencia de uno de ellos, en otro centro.

La edad media de los residentes puede estimarse en los 78 años. El estado físico y mental de los residentes, aunque al entrar suele ser aceptable, se va deteriorando con el paso de los años. En cuanto a Incapacidades/ Tutelas, hay un caso de una mujer que tutela a su madre, residente ésta en el centro.

62. RESIDENCIA “LA PURISIMA” DE ALCORISA (TERUEL)

Se efectuó visita en fecha 31 de Diciembre de 2002, siendo atendidos por el Administrador. Está situada en C/ Mayor, nº 1 de Alcorisa (Teruel) .

Se trata de un Centro Privado, de la Asociación Católica Benéfico-Social "San Sebastian". Es un centro mixto (para válidos y asistidos), aperturado en 1984.

La Residencia dispone de 60 plazas y en el momento de la visita están ocupadas 59 (por reciente fallecimiento de uno de los residentes, estando próxima la ocupación de la plaza vacante, por lista de espera).

Los medios de financiación son las cuotas de los residentes, las cuotas de los miembros de la Asociación "San Sebastián" (unos 400 socios que pagan 15 euros/año, aproximadamente), becas del Gobierno de Aragón a los residentes que no alcanzan a cubrir las cuotas aprobadas, y una subvención que anualmente viene concediendo la Excma. Diputación Provincial de Teruel, por importe de unas ochocientas mil pesetas (4.808 Euros).

El Presupuesto anual es de unos 65 millones de pesetas (390.658 euros). Las cuotas vigentes por plaza son :

Plaza de asistido : 581'18 euros persona/mes.

Plaza de válido en habitación individual c/baño : 493'43 euros/mes

Plaza de válido en habitación individual s/baño : 415'30 euros/mes

Plaza de válido en habitación doble c/baño : 493'43 euros/mes

Se trata de una edificación que tiene unos veinte años. El estado de conservación es bueno, y han venido realizándose a lo largo de los años reformas de mejora de las instalaciones, y de adaptación a las nuevas normativas de aplicación, estando prevista para el próximo año nuevas obras para dotación de baños a habitaciones (unas 10) que no disponían de ellos, y su adecuación a las necesidades geriátricas.

Tiene fachada a tres calles, más bien estrechas, por la propia trama urbana de la localidad, junto a la Plaza en que se ubica el propio Ayuntamiento, distribuida en planta baja y tres alzadas, así como sótano.

En Planta Baja se encuentra la Portería, Administración, Vestuarios de personal, comedor, cocina, lavandería y capilla.

En Planta 1ª alzada se distribuyen una Sala multiusos, la Sala de curas (Consulta médica), un baño geriátrico, 7 habitaciones dobles y 16 habitaciones individuales.

En Planta 2ª alzada encontramos 19 habitaciones individuales, la enfermería (2 camas), las habitaciones (7) de la comunidad religiosa (Hijas de la Caridad de San Vicente de Paul) que atiende el centro, Sala de estar y office.

En Planta 3ª alzada se ubica el pabellón de asistidos, con 6 habitaciones individuales y 4 habitaciones dobles, tras reciente reforma, en la que se ha suprimido una terraza cubriendo la misma para adecuarla como sala, y baño geriátrico.

En el sótano se emplazan el almacén, garaje y cuarto de calderas.

Las dependencias reúnen adecuadas condiciones de habitabilidad, y de dimensiones, aunque su emplazamiento con fachadas a calles estrechas resta

iluminación natural a las plantas inferiores. El mobiliario y el mantenimiento se consideran adecuados.

Se dispone de 41 habitaciones individuales y 11 habitaciones dobles. En total tiene 60 plazas, todas ellas ocupadas habitualmente, aunque al tiempo de efectuar esta visita una de ellas está vacante por reciente fallecimiento de un residente, y hasta su próxima ocupación por lista de espera. Las dependencias Comunes del Centro son el Comedor, Salón, Cuarto recibidor, Recepción y Administración, Salón multiusos, Sala de Rehabilitación, Sala de terapia ocupacional, Cocina, Lavandería, Despensa, Garaje, Sala de curas (Consulta médica), Enfermería (2 camas), Capilla.

La Residencia cuenta con barandillas en pasillos y escaleras, la anchura de unos y otras resulta suficiente, y dispone de 2 ascensores, uno pequeño para 4 personas, y uno grande apto para montar camillas.

- En materia de prevención y evacuación de incendios, aunque se han venido realizando obras que van adecuando las instalaciones al cumplimiento de la normativa, y se han instalado ya extintores que se revisan periódicamente, está pendiente de redactar por el arquitecto el Plan de Prevención y Evacuación.

En la fecha de la visita, la Residencia tiene una plantilla de personal compuesta por :

1 Administrador, que según nos manifiesta está cursando Postgrado en Gestión de Residencias.

2 Cocineras

5 Auxiliares (4 de ellas auxiliares de clínica tituladas)

1 A.T.S. diplomada

5 Personas de limpieza

8 Religiosas, de las que 4, por su edad (ya jubiladas), se limitan a prestar funciones de colaboración, y la Superiora desarrolla la función de trabajadora asistente social.

Todo el personal, excepto un auxiliar que posiblemente pasará a serlo en breve, es fijo en plantilla, con contrato laboral, rigiéndose por el Convenio del Sector de Residencias Privadas de Aragón, aprobado por Resolución de la Dirección General de Trabajo de D.G.A., de fecha 5-06-2002, publicado en BOA de 14-06-2002, que extiende su vigencia desde 1-01-2002 hasta 31-12-2004.

Tienen contratado un terapeuta ocupacional externo, que presta sus servicios 2 Horas diarias de lunes a jueves. La rehabilitación se presta también por contratado que presta sus servicios 2 horas y 2 veces por semana. El centro no presta los servicios de peluquería ni de podología.

La función de asistente social se presta por la Superiora de la comunidad religiosa que atiende el centro, en colaboración con el Servicio Social de Base.

La asistencia sanitaria se prestaba hasta hace poco con regularidad por el hasta entonces Médico titular, acudiendo periódicamente al propio centro, pero actualmente se presta en el Centro de Salud, y el Médico sólo acude al centro cuando se le avisa por alguna urgencia. Se mantiene la asistencia sanitaria de la A.T.S. propia del centro. La Residencia dispone de Consulta médica (Sala de curas), de botiquín, y de 2 habitaciones de enfermería. Se llevan Expedientes médicos de los residentes, y queda constancia de la prescripción y administración de medicación.

El personal de cocina y servicio de comidas estaba en posesión del carné de manipuladores de alimentos. Al haberse suprimido éstos, habrá que realizar cursos en el propio centro para poner en conocimiento del personal dedicado a ello las normas de aplicación. Se elaboran menús que varían para cada día, y que se repiten semanalmente.

Los servicios de sanidad realizan visita de inspección una vez cada tres meses. La última visita registrada fue el pasado 24-10-2002, no apreciándose deficiencias.

Aunque la Residencia no disponía inicialmente de Licencia municipal de apertura y actividad, la misma se obtuvo en fecha 28-05-2001. Consta inscrita en Registro de Entidades, Servicios y Establecimientos de Acción Social, con nº 174, según documento que se nos exhibe. Dispone de Reglamento de Régimen Interno, de fecha 14-04-1992, autorizado administrativamente por DGA en fecha 28-10-1993. Llevan Libro Registro de residentes.

La Tarifa de precios no se exhibe en Tablón de Anuncios, aunque se nos informa de que las subidas anuales acordadas por la Junta Directiva son comunicadas por escrito a los residentes. Disponen de Hojas de Reclamaciones. Tienen concertada Póliza de Seguros multirriesgo, por importe de 100 millones de pesetas (algo más de 600.000 euros).

Además de las inspecciones realizadas por los servicios de Sanidad, cada dos años se verifica inspección por una Empresa colaboradora de la Administración para inspección de los ascensores. La última visita tuvo lugar en fecha 6-08-2001, y no se registraron deficiencias.

Actualmente en el centro hay 12 residentes que disfrutan de becas otorgadas por la Administración autonómica, para completar el pago de las cuotas aplicadas.

Para ingresar en este Centro se exige la condición de ser socio de la Asociación titular, figurar en lista de espera, y el criterio de ingreso es por orden de antigüedad en dicha lista de espera. Actualmente hay unas 20 a 25 personas en lista de espera, y las bajas por fallecimiento suelen ser de 4 a 5 anuales.

Se nos exhibe modelo de contrato que se formaliza entre el centro y los nuevos residentes, recogiendo la sujeción a lo establecido en el Reglamento de Régimen Interior. El pago de las cuotas establecidas se hace por domiciliación

bancaria. No disponen de documentación acreditativa de la pertenencia al Centro, aunque sí existe carné de miembro de la Asociación titular del mismo.

El Centro está regido por una Junta Directiva, en la que participa un representante de los residentes. La Junta se renueva cada 4 años. Anualmente se organizan unas Jornadas de la 3ª Edad, y se realizan convivencias con otros centros de la Asociación de Residencias sin ánimo de lucro (RENOAR)

El régimen de salidas es libre, sin más condición que la sujeción a los horarios de comidas. Igualmente es libre el régimen de visitas, condicionado fundamentalmente a la no interrupción de los horarios de comidas. También es libre el régimen de comunicaciones telefónicas, disponiendo de cabina telefónica que funciona con monedas. La recepción de llamadas está centralizada.

Se llevan Expedientes personales de los residentes. Está prevista reglamentariamente la posibilidad de Expedientes disciplinarios, pero no ha habido casos.

El número de usuarios es de 60. Su edad media está en unos 80 años. Y el tiempo de estancia, aunque varía mucho de unos casos a otros, puede estimarse en unos 4 a 5 años de estancia.

El estado físico, en general, suele ser deficiente, ya que cuando acuden al centro es cuando esencialmente ya no pueden valerse a sí mismos en sus domicilios habituales. En cuanto a estado mental, se nos manifiesta que no hay casos de demenciados, aunque sí se producen situaciones momentáneas de faltas de lucidez de algunos de los residentes. No hay supuestos de Incapacidades ni Tutelas.

AÑO 2003

63. CENTRO DE DÍA “ROGER DE FLOR”

Este recurso social, gestionado por el Instituto Aragonés de Servicios Sociales, fue visitado el día 26 de febrero de 2003, siendo atendidos por su directora y acompañados por el presidente de la Junta de Gobierno.

Actualmente, los servicios se prestan en dos ubicaciones diferentes. Así, desde el año 1977 el centro se encontraba ubicado en el nº 6 de la calle Roger de Flor, ocupando dos locales anexos de 400 y 300 metros cuadrados respectivamente. El continuo aumento del número de usuarios y las demandas de nuevos servicios hizo necesario la posibilidad de disponer de mayor espacio e instalaciones para atender adecuadamente a las personas mayores. Por ello, en el mes de octubre de 2002 se inauguraron las nuevas dependencias del

recurso, ubicadas en uno de los pabellones del Hospital Psiquiátrico N.S. del Pilar que ha sido rehabilitado.

Así, en el pabellón “San José” del centro indicado se encuentra ubicado el centro de día propiamente dicho, disponiendo de un Servicio de Estancias Diurnas con capacidad para veinte usuarios. Se trata de una edificación de tres alturas donde se han centralizado prácticamente todos los servicios que se prestan por el recurso.

Los locales de la calle Roger de Flor, cedidos desde sus inicios por el Ayuntamiento de Zaragoza, se encuentran ahora destinados a la realización de las actividades que se programan, funcionando así como un Hogar del Jubilado más que como centro de día. El local permanece abierto de lunes a viernes en horario de 11 a 13 h. y de 15 a 20 h. y las actividades que se realizan son variadas: manualidades, yoga, entrenamiento de la memoria, juegos de mesa, billar, petanca, pesca, fútbol, taurina, rondalla, cultura... El personal está limitado a una ordenanza y una persona de limpieza.

En la entrada se encuentra la sala de recepción y el despacho de la dirección así como un tablón de anuncios. Se dispone de una zona para juegos de billar y otra para juegos de mesa con mesas y sillas. El mostrador de la cafetería se encuentra cerrado, disponiéndose de máquinas eléctricas expendedoras de bebidas. Otras dependencias las constituyen los vestuarios y aseos del personal, los baños para los usuarios, uno de ellos geriátrico, y dos almacenes. En otra zona del local se encuentra una sala de actividades que piensa destinarse a exponer bs trabajos realizados por los socios y la sala de manualidades donde se encuentran en el momento de la visita dos usuarios trabajando la madera. Se nos indica que el centro dispone de diversas herramientas y útiles para realizar las labores si bien los materiales suelen adquirirse por los propios usuarios que, en ocasiones, también se traen sus útiles personales. A unos metros de este local se encuentran otras instalaciones del centro que se aperturan sólo en horario de tarde y que se destinan a sala de TV., una biblioteca donde se tiene pensado instalar aparatos informáticos para los usuarios, otra sala de manualidades donde anteriormente se realizaba la rehabilitación y la sala de reuniones de la Junta de Gobierno.

El Servicio de Estancias Diurnas, ubicado como ya señalamos en el Pabellón “San José”, está dirigido a la atención, en horario de 8,30 a 18 h., de personas mayores dependientes, disponiéndose de cuatro auxiliares de enfermería, terapeuta, fisioterapeuta y trabajadora social. Su capacidad actual es de veinte plazas, si bien teniendo en cuenta la enorme demanda que existe y la disposición de espacios libres se va a ampliar en breve la capacidad en cinco plazas.

En el pabellón se prestan los servicios de atención médica, disponiendo de un médico y un ATS, gimnasio para la rehabilitación, asistencia social que se encarga, entre otras cosas, de tramitar las solicitudes para acceso a residencias, peluquería, podología y cafetería donde se sirve un menú diario para socios a precio económico. El centro está abierto todos los días del año (salvo cinco días festivos).

El número de socios supera los nueve mil, teniendo en cuenta que abarca gran parte de la población mayor del barrio de Delicias. Nos comenta la directora la dificultad que supone el llevar un fichero actualizado de los socios activos pues no suelen comunicarse los fallecimientos, si bien cada varios años se realiza una renovación de carnés. La última se realizó en 1996, con motivo del traspaso del recurso al Instituto Aragonés de Servicios Sociales.

Los requisitos para asociarse son los comunes a este tipo de centros dependientes del I.A.S.S.. Se requiere ser mayor de 60 años y haber cesado en la actividad laboral, admitiéndose al cónyuge cualquiera que sea su edad, o bien haber cumplido 55 años y estar declarado incapaz para el desempeño de la profesión habitual. Las personas que padecen invalidez absoluta pueden acceder al centro cualquiera que sea su edad. A estos efectos, nos indica la directora que está elaborándose una normativa, que se prevé entre en vigor en los meses de abril o mayo, que va a establecer una nueva regulación del funcionamiento de los Clubs y Hogares de jubilados de Aragón. Así, para el acceso a los mismos se exigirá al cónyuge el cumplimiento de los mismos requisitos que el socio propiamente dicho, desapareciendo la posibilidad de asociarse a los 55 años. La nueva normativa gira en torno a la concepción del centro como un lugar destinado exclusivamente a personas mayores por lo que será elemento determinante la edad y no la situación de pensionista, considerando que las personas más jóvenes pueden acceder a otro tipo de recursos.

El órgano rector del centro se integra por la Junta de Gobierno, compuesta por once socios, la directora y personal de la Dirección Provincial del I.A.S.S. Es elegida cada dos años, si bien en la nueva normativa a la que nos hemos referido está previsto ampliar los mandatos a tres anualidades. Las asambleas generales están previstas para cuando se solicite por un mínimo de quinientos socios, si bien se realizan reuniones mensuales salvo en los meses estivales. El centro se rige por los Estatutos generales de los centros de Mayores y específicamente por el Reglamento de Régimen Interior que establece el funcionamiento de este tipo de establecimientos.

64. RESIDENCIA “ADOMI”

La visita a este centro geriátrico de carácter privado fue realizada en la mañana del día 4 de marzo de 2003, siendo atendidos por la persona encargada del mismo.

Se encuentra ubicada en el Paseo de Sagasta nº 4 de Zaragoza, ocupando un piso de dicho inmueble, con una extensión aproximada de 180 m². Está destinada a personas que pueden valerse por sí mismas, sin precisar una especial asistencia. La residencia es exclusivamente femenina.

Las dependencias se integran por un recibidor y dos amplios salones exteriores, muy luminosos, que se utilizan como sala de estar con TV y

comedor. A lo largo del pasillo, se encuentran siete habitaciones para las residentes (tres individuales y cuatro dobles), un baño y un aseo (donde se ubica la lavadora), la cocina con despensa y un pequeño vestidor.

La edificación es antigua y sobria, si bien las condiciones de habitabilidad son adecuadas. La residencia se sitúa en la quinta planta, disponiendo el inmueble de ascensor. El centro llevaba nueve años en funcionamiento, produciéndose un cambio de titularidad en febrero de 2002 y desde entonces se han ido realizando diversas mejoras. Así, se han pintado todas las estancias, el baño ha sido rehabilitado, se ha colocado una ducha geriátrica y en las habitaciones de las residentes se ha renovado parte del mobiliario. El pasillo dispone de barandilla de apoyo, luces de emergencia e indicadores de salida. Existe plan de evacuación y extintores debidamente revisados.

La residencia tiene capacidad autorizada para diez personas. Dispone del pertinente Reglamento de régimen interior debidamente sellado por la Administración y del Libro Registro, que se nos exhibe. Igualmente, se elaboran las fichas socio-sanitarias, existen hojas de reclamaciones y se tiene suscrita una póliza de seguros por siniestro y daños de los usuarios. La tarifa de precios se encuentra expuesta y debidamente sellada por la Administración. El Servicio de Inspección de Centros y Servicios de la D.G.A. suele visitar la residencia sin periodicidad fija, habiéndose realizado la última visita a mediados del año pasado, no apreciándose ninguna deficiencia.

Las residentes son atendidas por la encargada y tres auxiliares de enfermería, una de ellas especializada en geriatría. Se encuentran contratadas con carácter indefinido y prestan sus servicios en el centro desde que se produjo el cambio de titularidad. A la hora de la comida se encuentran dos personas de atención, para la cena hay una trabajadora y otra auxiliar realiza el turno nocturno.

La asistencia médica se presta por un médico contratado que visita la residencia con frecuencia y siempre que se le precisa, sin perjuicio de las comunicaciones telefónicas diarias. No obstante, cada usuaria está cubierto por su propio sistema (Muface, Isfass, Seguridad Social), siendo acompañados en las visitas oportunas por sus familiares o el personal de la residencia. Periódicamente se realizan análisis de sangre y orina a las usuarias. En el salón comedor del centro se encuentra ubicado el botiquín de urgencia debidamente equipado, y existe constancia escrita de la prescripción y administración de la medicación para cada residente. Se nos exhiben igualmente los expedientes médicos actualizados de las residentes.

La comida que se sirve en el centro se elabora por las propias empleadas, estando todas ellas en posesión del carné de manipulador de alimentos. Se preparan los menús de forma semanal, teniendo en cuenta las necesidades dietéticas de las usuarias. Las inspecciones sanitarias son frecuentes, visitando la residencia cada dos meses. No se ha detectado ninguna deficiencia.

No existen ningún órgano de participación y representación de los residentes, aunque en la conversación que mantenemos con los usuarios tampoco parecen demandarlo. No se dispone de un programa de actividades como tal, pues las usuarias son bastante independientes y salen con frecuencia de la residencia. Se fomenta el contacto familiar y en ocasiones acuden al centro voluntarios que realizan alguna animación.

El régimen de salidas, visitas y comunicaciones es absolutamente libre, disponiendo el centro de un teléfono que pueden utilizar los residentes. De hecho, la mayoría de las usuarias son visitadas por sus familiares con asiduidad y en ocasiones se trasladan a sus domicilios para almorzar, especialmente los fines de semana.

El procedimiento de ingreso se suele iniciar con una visita personal del usuario o de su familia, sin que, por la propia configuración del centro, se puedan admitir personas que presenten impedimentos físicos o mentales más graves que los propios de su edad. Se suscribe un contrato de admisión, visado por la Administración y que se nos exhibe, que firma el usuario y una persona responsable, en su caso. Señala la directora que aunque la residente tenga la capacidad suficiente prefiere que en el momento de la firma se encuentre presente un familiar. El precio mensual se sitúa entre los 800 y los 1000 euros, según se ocupe una habitación doble o individual y se percibe por domiciliación bancaria. Una residente es beneficiaria de una beca de atención para este tipo de establecimientos sociales.

En el momento de la visita se encuentran nueve residentes, existiendo una plaza vacante. Sus edades oscilan entre los 78 y los 93 años, encontrándose en buen estado físico y mental en general y no encontrándose ninguna incapacitada judicialmente.

65. RESIDENCIA Y CENTRO DE DÍA “SAN EUGENIO”

En fecha 11 de marzo de 2003 se realizó la visita a este centro de carácter social, cuya titularidad la ostenta la Fundación canónica “San Eugenio” (antiguo Patronato del mismo nombre), dependiente del Arzobispado y gestionado por la Asociación “San Eugenio”.

El recurso se asienta en una antigua edificación de dos plantas situada en la calle San Eugenio nº 2 de Zaragoza, en el barrio de Torrero, junto a la parroquia y la casa parroquial del mismo nombre, en un entorno tranquilo y luminoso.

El inmueble tiene una extensión aproximada de 1.000 metros cuadrados y fue aperturado como residencia con capacidad para 26 plazas en el año 1974. Posteriormente, entre 1984 y 1985 se extendió la superficie útil con la anexión de otra edificación también propiedad del Arzobispado, ampliando así los servicios del centro y la capacidad de la residencia hasta las actuales 32 plazas.

Existen varios accesos al centro, uno en la propia calle San Eugenio y otros a través de la plaza. La distribución de las dependencias es lineal, encontrándonos en la planta baja el recibidor, la sala de visitas, baños, una sala polivalente en la que en el momento de la visita se está desarrollando la terapia ocupacional, la sala de TV, tres salas de estar, la enfermería, un despacho y dos habitaciones para las religiosas que realizan el turno nocturno. En la zona ampliada se sitúa la cocina, despensa y cámaras, un office, otros baños y el comedor que dispone de una salida de emergencia al exterior; en el momento de la visita, se estaba realizando el primer turno de comidas para los usuarios más precisados de asistencia.

En la planta superior, a la que se puede acceder en ascensor o a través de las escaleras, se sitúan las habitaciones de los residentes y los baños, algunos geriátricos, en los extremos del pasillo. Hay quince habitaciones dobles y dos individuales, todas exteriores y con lavabo, camas y mesas articuladas, armarios empotrados, sillas y timbres de alarma. Las habitaciones individuales se suelen reservar para las personas más demenciadas y las religiosas disponen de otras dos. Además, hay un dormitorio que se reserva para estancias temporales y que dispone de baño propio. En esta planta se encuentra también una pequeña capilla y la zona de lavandería que dispone de terraza tendedor.

Los pasillos disponen de apoyos y barandilla y su anchura es ligeramente inferior a la exigida para este tipo de establecimientos si bien es suficiente para que transiten las sillas de ruedas. Existe un plan de evacuación, estando instalados los sistemas manuales de extinción de incendios. No se dispone de puertas cortafuegos. A través de unas escaleras se accede a un pequeño sótano.

Si bien la edificación es antigua, el estado de habitabilidad de la misma es correcto y se aprecian las inversiones realizadas en mejoras y mantenimiento. En este sentido, la directora nos señala que siempre que pueden disponer de algún dinero se reinvierte en el centro.

La residencia tiene carácter mixto, siendo que el 95% de los usuarios son personas dependientes. De las 32 plazas, 6 están concertadas con el I.A.S.S.. El centro de día dispone de 35 plazas, subvencionando el Ayuntamiento de Zaragoza el 50% del coste de ocho de ellas. Algunos de los usuarios sólo acuden al centro para comer, siendo estos en su mayoría hombres solteros que, por la diabetes, precisan de una dieta especial de alimentación y un control de la insulina.

El personal que trabaja en este recurso se integra por cuatro religiosas, una de ellas realiza las funciones de dirección, y dieciséis personas contratadas (trabajadora social, terapeuta ocupacional, fisioterapeuta, enfermera, tres auxiliares de clínica, tres gerocultoras, limpieza y cocina). Además, existe un fuerte apoyo del voluntariado (un administrador, dos médicos...), ayudando incluso algunas personas jubiladas del barrio que acompañan a los residentes en sus paseos y a la hora de las comidas.

La asistencia médica se presta desde el Centro de Salud correspondiente, sin perjuicio de la atención médico-sanitaria que ofrece el personal de la residencia. Comenta la directora la excelente cooperación que se mantiene con los profesionales del ambulatorio, que por una parte suelen derivarles a pacientes que precisan del centro de día y por otro se desplazan hasta la residencia para coordinar las tareas de rehabilitación de los usuarios; además, se realizan reuniones periódicamente para el seguimiento de los problemas de salud mental. Se nos exhiben los expedientes médicos de los residentes, que reproducen los que existen en el ambulatorio. En la sala de enfermería se dispone de una camilla y una cama plegable y el botiquín con la medicación más habitual (en una alacena del comedor se guarda el resto).

La alimentación se prepara en el propio centro, existiendo menús semanales elaborados siguiendo las prescripciones médicas y dietéticas de los usuarios. La residencia realiza el autocontrol sanitario, asistiendo además el personal a cursos de formación. Las inspecciones de Sanidad son prácticamente bimensuales, no habiéndose apreciado ninguna deficiencia.

La residencia dispone de la licencia de obra, teniendo solicitada la autorización administrativa de funcionamiento. La antigüedad y configuración de la edificación hace prácticamente inviable su adaptación a la normativa actual en varias materias, como la anchura de pasillos o el sistema de incendios. No obstante, el centro dispone de número de registro pues en su día cumplía los requisitos exigidos entonces para su apertura y funcionamiento. Por lo demás, se dispone de toda la documentación exigible y existe relación continua con los servicios de inspección de centros de la D.G.A.. La última visita realizada por estos se produjo hace varios años.

El proceso de ingreso en la residencia y el centro de día suele iniciarse a través de los servicios sociales del barrio o del centro de salud que les remiten los casos más urgentes. Existe una larga lista de espera para acceder a este recurso, pasando normalmente a ocupar plaza residencial los usuarios del centro de día. El acceso supone la previa valoración del caso concreto, en la que se tiene en cuenta la pertenencia de la persona al entorno, su situación de dependencia y familiar. El coste de la plaza es diferente para cada residente, en función de sus ingresos. La Asociación "San Eugenio", que gestiona el recurso, fija las aportaciones de los usuarios en unas cuotas máximas según su economía, aunque la mayoría sólo pagan el 80% de su pensión y otros ni siquiera eso por carecer de bienes. Dos usuarios se benefician de las becas de atención que otorga el I.A.S.S.

Tras el periodo de prueba que se extiende varios meses, se suscribe un contrato de admisión que firman normalmente el residente y un familiar responsable, si existe. Nos comenta la directora la existencia de varios usuarios que no tienen familia y que, con posterioridad a su ingreso, se han ido demenciando. Se indica la comunicación de un caso de estas características al Ministerio Fiscal, si bien al poco tiempo se produjo el fallecimiento del anciano. Tres residentes se encuentran incapacitados judicialmente, ostentando su tutela los familiares designados.

Existe en el centro una Junta Directiva que funciona también como órgano de participación y representación de los ancianos, existiendo en la misma un representante de los residentes y otro de los usuarios del centro de día.

También se cuenta con un programa de actividades variadas, tanto internas como externas. Las salidas, visitas y comunicaciones son totalmente libres, existiendo en el recibidor un teléfono de monedas.

La media de edad de los residentes es de 84 años, si bien las edades oscilan entre los 70 y los 95 años. La mayoría son mujeres y se aprecia que las personas más jóvenes son las que suelen presentar mayor deterioro. La estancia media en el centro ronda los 7-8 años, si bien ello está sujeto a varios factores, existiendo algún residente que se encuentra en él desde hace más de veinte años.

Una vez visitado el centro, la directora nos invita a acompañarla al exterior para enseñarnos un solar cercano, propiedad también del Arzobispado, en el que se va a construir próximamente un módulo de psicogeriatría destinado a las personas que presentan demencias, a la vez que se conseguirá descongestionar ligeramente la residencia pues el inmueble se queda pequeño para todos los usuarios del mismo. El módulo contará con 40 plazas residenciales y 15 de estancias diurnas.

También visitamos dos parcelas cercanas que han sido adquiridas por la Fundación para diversos usos. Así, en una de ellas se desarrollan cursos de apoyo a las familias de ancianos con demencias, disponiendo asimismo de una zona de pequeños talleres que son utilizados por algunos ancianos. La otra parcela se destina a casa de acogida para familiares que no residen en la ciudad o grupos de personas que ayudan en la residencia con carácter voluntario. El proyecto de futuro de las mismas es destinarlas a viviendas tuteladas para las personas mayores.

66. CENTRO DE DÍA “ARGUALAS”

Este establecimiento, situado en la calle Argualas nº 14, en el zaragozano barrio de Casablanca, fue visitado en la mañana del día 19 de marzo de 2003, siendo atendidos por su directora.

Se trata de un centro de estancias diurnas para mayores, de carácter privado y mixto, estando dirigido fundamentalmente a personas con Alzheimer y demencia senil pero también atiende a las que no presentan estos deterioros cognitivos.

Las instalaciones se ubican en un amplio local de planta calle de unos 600 metros de extensión, estructurado de forma alargada. Todas las estancias disponen de amplios ventanales que dotan al centro de una agradable

iluminación natural y las condiciones de habitabilidad son adecuadas. Tras el recibidor, se accede a un amplio pasillo con barandilla de apoyo en el que se ubican a ambos lados el salón con TV donde, en el momento de la visita, se encuentran los usuarios realizando la gimnasia geriátrica que se imparte por el fisioterapeuta y otra monitora, un baño geriátrico cuya cerradura se cierra por fuera pero no por dentro, el despacho de la dirección, el salón comedor donde se desarrolla la terapia ocupacional, otros aseos para usuarios y personal, un office, un pequeño gimnasio para realizar la fisioterapia, el almacén de ropa y pañales, otra sala donde se encuentran las personas más demenciadas, un aseo y la zona de descanso provista de varias camas para los usuarios que las precisan durante unas horas y de una camilla para el fisioterapeuta. Esta sala dispone también de puerta al exterior.

El centro se abrió en el año 1997, siendo junto con el situado a escasos metros denominado "Las Nieves" los primeros establecimientos que prestaron este servicio en Zaragoza. En un principio, se acercaban al centro las personas mayores del barrio que vivían solas y a las que se prestaba diversos servicios. Posteriormente, el recurso se fue consolidando y actualmente se encuentra perfectamente asentado. Si bien la capacidad de plazas autorizada por la extensión del local es de 49, el número de usuarios oscila entre 35 y 37, considerando la dirección lo inadecuado que resultaría incrementar esta cifra en aras a ofrecer una adecuada atención. Diez plazas se encuentran concertadas con el Instituto Aragonés de Servicios Sociales.

La titularidad del centro la ostenta en la actualidad la C^a mercantil "Centro de Día Argualas, S.L.", si bien al inicio de su actividad se ostentaba por la directora a título individual. Al producirse el cambio, se ha tenido que presentar de nuevo toda la documentación administrativa exigible, habiendo obtenido ya la licencia municipal de apertura y estando pendientes de la visita de la inspección de centros de la D.G.A. para la concesión de la autorización de funcionamiento, figurando inscritos en el Registro pertinente con la anterior titularidad. Se nos exhibe el Reglamento de Régimen Interior del centro.

El personal del establecimiento se integra por la directora y su esposo, que ejerce funciones de conductor junto a otro trabajador, once auxiliares de clínica (tres a media jornada y una para cubrir bajas y vacaciones), una limpiadora, el terapeuta ocupacional y el fisioterapeuta, ambos con carácter autónomo. Se aprecia gran estabilidad en el personal de atención, señalándonos la directora que tres auxiliares se encuentran en el centro prácticamente desde el principio y el resto han ido siendo contratadas a medida de las necesidades.

La atención médica se presta por un profesional que acude al centro si se le demanda, pero si se presenta una urgencia lo normal es el aviso al 061 y el traslado del usuario al cercano Hospital Militar. En el centro se tienen abiertos expedientes médicos actualizados de todos los usuarios pues además es lo primero que solicitan los profesionales de urgencias, al constar también allí toda la medicación que tienen prescrita (y no sólo la que toman durante su estancia en el centro). También se confeccionan unas fichas médicas y sociales. En el office se guardan las medicaciones que han sido recetadas a

cada usuario, dispuestas en bandejas individuales donde consta el nombre del usuario y la forma de administración. Sólo en una ocasión se produjo un fallecimiento fulminante en el mismo centro, presentándose en otras ocasiones algún infarto o ataque epiléptico.

El horario del centro abarca de las 8 h. a las 20 h., permaneciendo el personal hasta las 21,30 h. para preparar las labores del día siguiente. Está abierto todos los días de la semana, cerrando sólo tres días festivos al año. Se dispone de dos furgonetas que realizan el transporte de los usuarios al centro y su vuelta al domicilio. Se organizan tres turnos y la directora nos comenta lo complicado que resulta el trazado de las rutas y la fijación del horario de recogida debido a que algunos usuarios cambian frecuentemente de domicilio por trasladarse a vivir con otro familiar.

Se nos facilita la tarifa de precios del establecimiento, que varía según la estancia sea entre semana o se extienda al fin de semana, así como la del transporte. En la tarifa se incluyen los servicios de comedor (desayuno, comida y merienda), terapia ocupacional y rehabilitación. Algún usuario recibe también la cena en el centro. En cuanto a las becas de atención, se nos comenta que actualmente ningún usuario las ha solicitado, si bien con anterioridad sí que hubo varios que las percibieron (abarcando sólo la estancia de lunes a viernes). También reciben ayudas los usuarios pertenecientes a diversas mutualidades de funcionarios.

La comida es encargada a un servicio de catering que sirve también a otros centros de día. Los menús tienen en cuenta las necesidades dietéticas y médicas de los usuarios (tritурados, sin sal, diabéticos). Se dispone de una lavadora y una secadora para la limpieza de la ropa que los usuarios se manchan en el centro y la de su aseo personal. Al efecto, se guarda en el almacén una muda completa de cada anciano. Los servicios de Sanidad vienen visitando el centro con regularidad, no habiendo detectado ninguna deficiencia.

Por las mañanas se imparte una hora de gimnasia geriátrica y de 15 h. a 17,30 h. se realiza la terapia ocupacional, remitiendo a las familias informes sobre la evolución del anciano. En esta actividad, los usuarios están distribuidos en tres grupos según sus características y capacidad, desarrollándose con las personas válidas un programa de reforzamiento de la memoria. Una vez al mes se ofrecen servicios de podología a precios económicos, desplazándose el profesional al establecimiento y para los que demandan servicios de peluquería se les acompaña a una peluquería cercana. Además, se organizan salidas a diferentes puntos de la ciudad, sin perjuicio de los paseos diarios que se realizan por la plaza cercana. Los viernes se organiza un pequeño bingo que tiene mucha aceptación.

En el momento del ingreso no se suscribe ningún documento, sin que hasta la fecha se haya producido problema alguno al respecto, domiciliándose los pagos en entidades bancarias a mes vencido. Existe un periodo de prueba de tres días para comprobar la adaptación del anciano al centro; en el supuesto de que no se quede, no se ha de realizar ningún pago por esta estancia. Se

trata de evitar el ingreso de personas que, por padecer una enfermedad mental u otra circunstancia, deberían orientarse hacia otro tipo de recurso.

Las edades de los usuarios oscilan, en el momento de la visita, entre los 65 y los 90 años. Con anterioridad, han asistido al centro personas más jóvenes (48 y 57 años) que padecían la enfermedad de Alzheimer, que a tan tempranas edades suele evolucionar más rápidamente. La mayoría de los usuarios presentan diversos tipos de demencia de más lenta evolución: demencia senil, falta de riego, hemiplejía. Hay también personas válidas que tienen problemas de soledad y depresión. Los tiempos de estancia suelen ser prolongados, produciéndose las bajas por fallecimiento o por el traslado a una residencia cuando han de permanecer prácticamente todo el día encamados o por otras circunstancias.

Se desconoce si los usuarios se encuentran incapacitados judicialmente. A este respecto, nos comenta la directora que es un tema que no se habla normalmente con las familias porque algunas se violentan. No obstante, suponen que varios usuarios están incapacitados o en trámites de serlo porque en varias ocasiones ha acudido el Médico Forense al centro a practicarles un reconocimiento. Por otra parte, y si las familias lo solicitan, se ofrece un sencillo asesoramiento legal a través de un profesional relativo a los trámites del procedimiento de incapacitación.

Nos indica la directora, por último, que están satisfechos con su trabajo porque las familias suelen ser muy agradecidas y valoran toda la labor que realizan. En esta línea, nos comenta la necesidad detectada de incrementar el apoyo real a las familias, pues son frecuentes los problemas psicológicos, el desconocimiento de los cuidados que precisa el anciano y otras cuestiones detectadas a lo largo de sus años de experiencia.

67. RESIDENCIA “HERNÁN CORTÉS”

La visita a este centro se realizó el día 27 de marzo de 2003, siendo atendidos por la persona encargada del mismo.

Se trata de una residencia privada de carácter mercantil ubicada en la céntrica calle Hernán Cortés, nº 6, pral., de Zaragoza, y aperturada en el año 1989. La titularidad actual la ostenta una persona física, hijo de la inicial gerente.

La edificación donde se asienta, si bien es antigua, se encuentra en buen estado de conservación, apreciándose las mejoras introducidas. Dispone de ascensor. El piso tiene una extensión cercana a los 200 metros y consta de un amplio recibidor, cuatro habitaciones individuales, dos dobles y una triple, dos baños (uno de ellos geriátrico), el salón comedor, la cocina con despensa, los vestuarios del personal y una terraza, donde se ubica la zona de lavandería.

El estado de habitabilidad de la vivienda es correcto, apreciándose la reciente pintura de la misma. Los suelos y techos también se encuentran en buen estado. Las estancias son amplias, disponiendo todas de ventana, si bien algunas más interiores no gozan de tanta iluminación como las dos habitaciones que dan a la calle principal. Se encuentran correctamente amuebladas, disponiendo algunas de TV propiedad del propio usuario.

A lo largo de todo el pasillo, se encuentra instalada la pertinente barandilla de seguridad y se dispone del plan de evacuación, con los elementos de extinción de incendios debidamente revisados.

El personal de atención a los residentes se integra por cuatro personas: la encargada, que nos atiende durante la visita, que dispone del título de auxiliar de geriatría y se encuentra en el centro fundamentalmente por las mañanas; una auxiliar de clínica que realiza el turno nocturno y se encuentra contratada con carácter fijo, como la anterior; una persona que trabaja por la tarde y se ocupa también de la limpieza, sin titulación especial y con un contrato por seis meses; y el propietario del centro, que es autónomo y atiende la residencia por la mañana y la tarde sin horario fijo. Las trabajadoras llevan en el centro varios años pues se intenta fomentar la estabilidad del personal.

El centro está dirigido a personas que pueden valerse por sí mismas. Tiene una capacidad para once usuarios, existiendo una plaza vacante en el momento de la visita. La mayoría son mujeres, sólo hay dos hombres. Sus edades oscilan entre los 68 años y los 100 años que va a cumplir en breve una residente. Llevan bastante tiempo en el centro, entre tres y doce años, produciéndose normalmente las bajas por fallecimiento.

Sin perjuicio de la asistencia médica de la red pública que reciben los usuarios, se tienen contratados los servicios profesionales de un médico particular que acude quincenalmente al centro para visitarles y realizar los controles oportunos, tomando la tensión, etc. El médico de familia también los visita en ocasiones. Existen expedientes médicos actualizados de todos los usuarios y el armario empotrado del pasillo hace las veces de botiquín, encontrándose cerrado con llave. En el mismo, existe constancia escrita de la medicación recetada a cada residente y la forma de administración, así como los resultados de la última toma de tensión.

Las comidas se elaboran en la propia residencia, exhibiéndonos los menús la encargada, que se preparan diariamente. No existen dietas especialmente prescritas, salvo las bajas en sal. Se está en posesión del carné de manipulador de alimentos, expuesto en el tablón de anuncios de la entrada. Se nos exhibe el libro de las inspecciones sanitarias, no apreciándose deficiencia reseñable. Preguntada la encargada, no tiene constancia de los nuevos métodos de autocontrol sanitario implantados en otras residencias.

La residencia cuenta con la autorización provisional de apertura y funcionamiento, si bien está pendiente de que se les otorgue la licencia municipal, siendo que tienen presentada toda la documentación. La inspección de centros de la D.G.A. ha visitado la residencia en varias ocasiones, siendo la

última hace varios meses, sin que se apreciara ninguna deficiencia. El Reglamento de Régimen Interior y la tarifa de precios se encuentran expuestos en el tablón del recibidor, así como las hojas de reclamaciones. Se lleva un libro registro diligenciado y fichas sociosanitarias. Se tiene contratado un seguro del hogar y de responsabilidad civil.

Al ingreso del usuario, se firma un contrato autorizado por la Administración que suscribe la persona interesada o un familiar que se responsabiliza de ella. La forma de pago normalmente es bancaria, si bien algunas residentes entregan el dinero en efectivo. Tres usuarios perciben becas de atención.

Dadas las características del centro y el tipo de usuarios, no existen órganos de participación y representación ni existe un programa de actividades como tal. A este respecto, nos indica la encargada que alguna vez se ha intentado organizar alguna actividad común, pero los residentes son personas en su mayoría que se valen por sí mismas y gozan de total independencia, prefiriendo salir por su cuenta o con sus familiares; de hecho, algún usuario sólo acude al centro para comer y dormir, no existiendo restricción alguna en materia de salidas, visitas y comunicaciones.

Dos usuarios se encuentran incapacitados judicialmente y tienen designados sendos tutores en las personas de sus familiares. Uno de ellos está enfermo de Alzheimer, si bien en un grado moderado, llevando internado siete años. La familia tiene contratada a una cuidadora particular que acude al centro todos los días durante una hora para atenderle específicamente y realizar ejercicios de rehabilitación que retrasen su deterioro. La otra persona incapacitada padece una oligofrenia ligera.

A excepción de uno, todos los residentes se encuentran en el salón comedor en el momento de nuestra visita. Les saludamos y nos interesamos por ellos, contestándonos amablemente y manifestándonos que se encuentran a gusto y con buen apetito.

68. RESIDENCIA Y CENTRO DE DÍA “VIRGEN DEL CARMEN”

Este centro fue visitado en la mañana del día 1 de abril de 2003, siendo atendidos durante la misma por la directora asistencial y la coordinadora general de la Asociación de Familiares de Enfermos de Alzheimer (AFEDA).

Se encuentra ubicado en la Avda. de la Almozara nº 77 de Zaragoza, en un edificio de tres plantas construido y equipado por la entidad CAI y gestionado por AFEDA. Fue aperturado en el mes de octubre de 2000.

La reciente construcción y la ubicación en un entorno todavía no muy urbanizado permite ofrecer unas condiciones de habitabilidad excelentes, gozando todas las dependencias de buena iluminación y un alto grado de limpieza. En la planta calle se sitúa un recibidor con recepción atendida por

una persona y el tablón de anuncios, donde se encuentran colocados el Reglamento de Régimen Interior, las tarifas de precios, los menús y los horarios de algunas actividades. Junto a la recepción se encuentra el despacho de administración y a continuación se pasa al comedor, dividido en dos zonas, un office, varios salones de estar con TV y los baños geriátricos.

A través de las escaleras o en el ascensor se accede a las plantas superiores. La segunda planta está destinada básicamente al desarrollo de actividades. Tras el recibidor (todas las plantas están estructuradas de forma idéntica), pasamos a la zona de terapia ocupacional donde se encuentra el despacho del profesional y las salas de manualidades, de diversas dimensiones. En el ala opuesta de esta planta se encuentra la zona de fisioterapia, con un despacho y el gimnasio, con acceso directo a una amplia terraza.

En la tercera planta se ubica la unidad residencial. A la salida del ascensor se encuentra un recibidor configurado como sala de visitas y se dispone de una habitación cuádruple, una triple, dos dobles y dos individuales. Las estancias son amplias y perfectamente acondicionadas. Las camas están equipadas adecuadamente para los enfermos, incluyendo en el cabezal una toma de oxígeno. Se dispone de sillones adaptables con ruedas que ofrecen mayor confort y utilidad que las sillas convencionales. Hay una sala para el celador desde la que puede observar el interior de las habitaciones a través de unas cortinillas colocadas entre los cristales. En otra estancia se encuentra la persona que realiza el turno nocturno, utilizándose también para el desayuno de los residentes. Los armarios de los usuarios se ubican en una dependencia específica. Todos los baños son geriátricos y están perfectamente adaptados a las necesidades de los enfermos. En esta planta también encontramos el despacho médico y la sala de curas, diversos almacenes y una soleada terraza en la que en época de buen tiempo se colocan veladores, organizándose un día de convivencia con las familias para su limpieza y puesta a punto.

El inmueble dispone también de una planta sótano donde se encuentra un salón de actos para las reuniones con familiares y formación del personal, los archivos con informes de los usuarios, los vestuarios de los trabajadores, diversos almacenes, la zona de lavandería y la cocina.

El centro tiene carácter privado sin ánimo de lucro y ofrece a enfermos con demencia y a sus familiares los servicios de Centro de Día, Unidad de Estancia Temporal y Residencia. En un principio, se abrió el servicio de estancias diurnas de lunes a viernes, que se complementó con las estancias temporales en 2001, aperturándose la unidad residencial en febrero de 2002.

El Centro de Día se configura como un servicio integral a las necesidades de los enfermos con atención física, cognitiva, social, sanitaria, psicológica, de higiene y alimentación. Se pretende con todo ello mantener las capacidades del enfermo el máximo tiempo posible, siendo que los usuarios suelen presentar un elevado nivel de dependencia. El recurso dispone de ochenta plazas, señalando la coordinadora la conveniencia de no superar las

cincuenta y seis para poder ofrecer una atención adecuada. En el momento de la visita había cuarenta y seis usuarios.

El I.A.S.S. tiene concertadas diez plazas en el centro de día. Se nos indica que, como los enfermos se califican de mayores dependientes y no de discapacitados, la subvención otorgada por plaza no cubre el coste real de la misma, debiendo la familia y especialmente la Asociación aportar el resto, lo que genera en la entidad un déficit considerable. A estos efectos, se les informa que el Departamento de Salud, Consumo y Servicios Sociales del Gobierno de Aragón aceptó hace unos meses la Sugerencia del Justicia para que se articularan los mecanismos legales y presupuestarios necesarios a fin de evitar que quienes tienen reconocida una minusvalía y superan los 65 años vean disminuidas las prestaciones económicas globales que perciben de la Administración.

La Residencia permite que los enfermos estén atendidos 24 h. por todos los servicios integrales del centro, además de potenciar la atención a las familias. Durante el día, los residentes conviven con los usuarios del servicio de estancias diurnas. Se dispone de diez plazas, cuyo coste es asumido por las familias, existiendo lista de espera para el acceso. Algunos residentes perciben becas de atención. Los usuarios presentan demencias en fases más avanzadas. La ubicación en cada habitación se adecua a las características y situación del enfermo en cada momento, por lo que pueden rotar de estancia según las necesidades, lo que se pone en conocimiento de los familiares.

La Unidad de Estancia Temporal proporciona descanso a los familiares para que puedan seguir atendiendo, posteriormente y con fuerzas renovadas, al enfermo en su propio domicilio. Se dispone de dos plazas.

Entre otros, el centro presta los servicios siguientes:

- Transporte adaptado, disponiéndose de dos microbuses.
- Terapia ocupacional, que se desarrolla en función del estadio de la enfermedad del usuario. Incluye la orientación e información a la familia, sugiriendo además estrategias de actuación que facilitan la relación entre el enfermo y el resto de personas que conviven con él en el domicilio habitual.
- Atención de necesidades básicas, que incluye la situación del enfermo en su globalidad y su evolución médica.
- Cuidados de enfermería, con atención directa del enfermo, administración de medicación, control de hábitos alimenticios, del metabolismo, del sueño...
- Fisioterapia, procurando mantener la máxima movilidad del enfermo y formando a los familiares en técnicas de movilización.

- Atención social, valorando la situación socio-familiar, informando sobre recursos y ayudas, apoyo en el proceso de adaptación del enfermo y la familia al centro y su entorno.

- Atención psicológica, orientada al enfermo y la familia.

- Animación sociocultural, desarrollando actividades culturales lúdicas y de esparcimiento dirigidas al enfermo y familiares.

Los medios personales del recurso se integran por la dirección asistencial, con dos adjuntos de carácter administrativo y asistencial y la coordinadora general de la asociación, que también cuenta con apoyo. El equipo técnico lo componen el médico, terapeuta ocupacional, fisioterapeuta, trabajador social, gerocultores y coordinador de gerocultores. El personal de servicios cuenta con limpieza, lavandería, mantenimiento y conductores. En total, trabajan en el centro treinta y cuatro personas.

La forma de ingreso se realiza a través de la Asociación, si bien no se precisa asociarse para ello. Se realiza una valoración de la situación, y si se considera que el recurso puede ser adecuado se suele realizar una visita al mismo antes de formular la solicitud. Se suscribe un contrato autorizado por la Administración. En 2002 se constituyó la Comisión de Familiares, que funciona como órgano de participación y representación de los usuarios.

Las actividades que se desarrollan son variadas, programándose desde la Asociación. Además de las organizadas como terapia ocupacional y fisioterapia, se realizan paseos, celebraciones y otros actos lúdicos, sin perjuicio de las que se dirigen a los familiares como formación, relajación, relaciones interpersonales, préstamo de libros y videos, etc.

En materia de incapacidades y tutelas, se nos indica que, en el momento en que se produce el ingreso de una persona con demencia, se comunica directamente a la Fiscalía del TSJA a los efectos de lo dispuesto en el artículo 211 del Código Civil. En cuanto a los procesos de incapacidad de los enfermos, si hay consenso familiar, la Asociación reúne la documentación necesaria y la presenta en Fiscalía a fin de que se formule la correspondiente demanda por el Ministerio Público. Si existen problemas familiares, se les remite a un profesional. En cualquier caso, la entidad cuenta con personal voluntario que realiza funciones de asesoría legal.

Por último, se nos pone de manifiesto la excesiva lentitud que se viene observando en la atención de los casos urgentes, señalando que desde el momento en que se detecta la necesidad de atención de una persona hasta que se le asiste por los organismos competentes transcurre bastante tiempo en relación con la urgencia de la situación, pues se trata en ocasiones de personas que viven solas, se encuentran muy deterioradas y no tienen ninguna ayuda ni apoyo, considerando que, si no pueden acortarse estos plazos para atender la situación, al menos debería concederse alguna beca o ayuda de urgencia para estos casos de desprotección y desamparo.

También se considera necesaria la debida formación de los profesionales que intervienen en los casos de personas demenciadas (médicos de cabecera, trabajadores sociales...) para facilitar su internamiento en un centro adecuado, pues se indica que en ocasiones se encuentran con ciertas reticencias a la hora de actuar por no contar con el consentimiento o voluntad del enfermo.

69. CENTRO DE DÍA “LAS CHEBLAS”

Es un establecimiento de carácter privado que fue visitado el día 10 de abril de 2003, siendo atendidos por el director, su esposa y encargada y la trabajadora social contratada.

Está situado en la calle Previsión Social nº 3 de Zaragoza, ocupando un amplio local de 800 metros cuadrados de extensión en una sola planta, que se encuentra arrendado por la compañía mercantil titular del servicio, “Las Cheblas, S.L.”, entidad formada por dos socios, el director y el médico del centro.

Fue aperturado en el año 1998, y está destinado a la atención diurna de personas mayores dependientes, especialmente con demencias. A la entrada se sitúan varios despachos, la sala de peluquería y podología y unos armarios empotrados con perchas identificadas para los usuarios. Más adelante se accede a la zona donde se encuentran los usuarios, situada en una zona más baja del local a la que se pasa por una rampa con barandillas a ambos lados o a través de las escaleras. Se encuentra allí la enfermería, en la que se encuentran diversos archivos médicos, la medicación de cada usuario y una camilla.

En la parte izquierda se sitúa la sala de estar con TV de los usuarios más dependientes, encontrándose algunos sujetos a los sillones con bandas y cinturones homologados para ello pues, según nos indica la trabajadora social, a veces se quedan adormilados y se escurren del asiento. No obstante, se señala que se les moviliza frecuentemente, llevándoles cada dos horas al baño y para todas las comidas. Enfrente de esta sala se encuentra el comedor, en el que se realizan como mínimo dos turnos de comidas, según el estado en que se encuentran los usuarios. A ambos lados de esta zona se sitúa la unidad de noche, compuesta de dos salas en las que las estancias están divididas por tabiques sin puertas y en las que se sitúan las camas (hay una habitación cuádruple y el resto son individuales), con una silla y en algunas hay mesilla. Al fondo se encuentra el acceso a una terraza exterior, utilizada como tendedor y, en época de buen tiempo, como espacio para desarrollar la terapia o trabajos en pequeños grupos con los usuarios.

En la zona derecha y comunicada con el comedor se encuentra la cocina y despensa, los baños y duchas geriátricas y la sala de terapia, donde se encuentran las personas menos deterioradas realizando actividades de

psicomotricidad. Tanto esta sala como los pasillos del centro se encuentran decorados con manualidades de los usuarios.

El centro de día tiene autorizada capacidad en principio para 70 usuarios. No obstante, al haberse aperturado la unidad de noche con veinte plazas, se ha reducido la capacidad a 35, encontrándose en el momento de la visita 32 usuarios. En este sentido, se nos indica que existe cierta movilidad entre ellos, debido fundamentalmente a cambios de domicilio motivados por el pase del anciano a convivir con otro hijo o familiar y a que no todos los usuarios asisten al centro durante todas las horas de apertura (de 7,30 a 21 h.), acudiendo unos por la mañana, otros por la tarde, etc. Cinco plazas se encuentran concertadas con el I.A.S.S..

En cuanto a las plazas residenciales, los responsables del establecimiento nos explican que la idea del servicio es ofrecer un recurso para el respiro de los cuidadores o puntuales situaciones de necesidad en las que queda imposibilitado el cuidado nocturno del anciano por concretas circunstancias, evitando así el ingreso en una residencia con carácter más permanente. Actualmente, hay 18 residentes, todos procedentes del centro de día, siendo atendida cada sala en horario nocturno por una auxiliar. No obstante, se informa de que está previsto el cierre de esta unidad, por diversos problemas de carácter administrativo y la próxima apertura de una residencia para personas que precisan asistencia en la localidad de Villafranca de Ebro. En el momento en que se materialice el cierre, se tiene previsto solicitar el aumento de la capacidad del centro de día hasta las 70 plazas iniciales. Asimismo, para el mes de octubre se tiene previsto aperturar un servicio para ancianos con demencias muy avanzadas y enfermos terminales, atendido por personal especializado, que cubra la demanda recibida de las familias que no quieren ingresar al anciano en una residencia, manteniéndolo en el domicilio por la noche.

Los medios personales con los que cuenta el recurso se integran por los dos socios de la entidad titular (en funciones de director y médico, respectivamente), la esposa del primero, once auxiliares de enfermería y geriatría, la terapeuta ocupacional, la trabajadora social, la cocinera y el chofer. La mayoría del personal lleva varios años trabajando en el centro, algunas auxiliares se encuentran en él desde que se aperturó.

La atención médica se presta por el médico socio del centro, que acude al mismo diariamente. Si bien el establecimiento pertenece al Centro de Salud de San José, al residir los ancianos en diferentes zonas de la ciudad existe coordinación con los respectivos médicos de cabecera asignados. Asimismo, la trabajadora social desarrolla sus funciones en coordinación con el Centro Base correspondiente. En los casos de urgencia, se avisa a una ambulancia y se acompaña al usuario al hospital hasta que se persona la familia. La trabajadora social se encuentra localizable las 24 h. del día.

La alimentación se elabora en el propio centro, preparándose los menús con carácter mensual en atención a las necesidades dietéticas y médicas de

sus destinatarios. Las inspecciones sanitarias se realizan cada dos o tres meses.

La tarifa de precios ofrece varias opciones según el tiempo de estancia en el centro, las comidas y el transporte. En este sentido, nos indica la trabajadora social que los resultados de las actividades de terapia son más positivos cuando ésta se realiza a diario, por lo que se considera más beneficioso para los usuarios que asistan al centro todos los días, aunque sea media jornada, que sólo días sueltos. En el momento de la visita, ningún usuario percibe becas de atención. Anteriormente sí, y algunos reciben subvenciones de la O.N.C.E..

Al ingreso, no se formaliza ningún contrato. En un principio, se suscribía un documento de compromiso, pero esta práctica no se ha generalizado. Se nos comenta la dificultad de organizar actividades externas para los usuarios, debido a su estado. No obstante, con las personas que se encuentran menos deterioradas sí se realiza alguna salida conjunta por la ciudad. Lo que sí reciben en el centro son las visitas de los familiares.

La edad media de los usuarios es elevada, situándose sobre los 87 años, llevando algunos en el centro varios años, incluso desde su apertura. Se aprecia una mayor incidencia del deterioro cognitivo que del físico, siendo curiosamente las personas de más edad las que mejor se encuentran en conjunto.

En materia de incapacidades y tutelas, la trabajadora social nos señala que depende de las familias. Hay casos en que la familia no quiere iniciar ningún tipo de proceso; en otros, si se advierte alguna problemática de tipo económico o familiar, la propia trabajadora social plantea e informa a la familia de la posibilidad, sin perjuicio de que, si se solicita, se emita un informe social y médico sobre el presunto incapaz. En ocasiones, se ha desplazado hasta el centro personal del Juzgado para reconocer al anciano. Las tutelas han sido siempre encomendadas a familiares. Para los casos en que el usuario carezca de familia que pueda responsabilizarse de la tutela, se contacta y coordinan actuaciones con diversas entidades sociales (Cáritas, Patronato San Eugenio, Federico Ozanam...).

70. RESIDENCIA “ANIMAYORES”

En fecha 6 de mayo de 2003 se giró visita a esta residencia para personas mayores ubicada en la céntrica calle D. Jaime nº 34 de Zaragoza, siendo atendidos por su directora.

De carácter privado, este centro atiende a personas que en principio se valen por sí mismas, si bien el posible deterioro posterior de las mismas, siempre que no implique la necesidad de una atención sanitaria específica, no es obstáculo para que continúen en la residencia. Tiene una capacidad de diez plazas, encontrándose dos de ellas vacantes en el momento de la visita. Si

bien no funciona como centro de día, nos comenta la directora que, en alguna ocasión excepcional, se ha atendido durante el día a algún anciano.

Las instalaciones se encuentran situadas en la primera planta de un inmueble de cierta antigüedad, si bien dispone de ascensor. Se trata de un piso de amplias dimensiones que se disfruta en régimen de alquiler. La residencia se abrió con su actual gerencia y denominación en el año 1998, si bien con anterioridad el inmueble también se dedicaba a prestar servicios residenciales.

En la entrada se sitúa el recibidor, donde se encuentra instalada una mesa con cajones y una silla a modo de despacho y el tablón de anuncios. En el lado derecho se encuentran las dos estancias que disponen de terraza exterior con vistas a la calle principal: el salón comedor y una habitación doble. Siguiendo por un pasillo, dotado de barandilla de apoyo, se encuentran el resto de las dependencias: la cocina con despensa y una zona para el montacargas, una habitación individual, la lavandería, una habitación doble y dos baños semigeriátricos. A la vuelta del pasillo se encuentran otras dos habitaciones dobles y un oficio cerrado con un candado donde se encuentra la medicación de los usuarios.

Las condiciones de habitabilidad son correctas, siendo todas las estancias de amplias dimensiones y recibiendo suficiente luz natural. Se cuenta con cinco habitaciones dobles y una individual, encontrándose todas correctamente amuebladas y disponiendo algunas de TV propiedad de los usuarios.

El personal que atiende el servicio se integra por la directora y tres trabajadoras más, una de ellas en funciones de sustitución de las demás, desarrollando sus funciones por turnos. Todas están en posesión del título de auxiliar de clínica. En cuanto al tiempo que llevan prestando servicios, la directora nos comenta que le gustaría alcanzar mayor estabilidad con el personal auxiliar pero tiene verdaderos problemas para mantener a las trabajadoras más allá de la duración de su contrato laboral. En ocasiones, son las propias empleadas las que deciden no seguir prestando servicios alegando cansancio físico y psíquico y es que, nos señala, se trata de un trabajo con un importante componente vocacional en el que hay que ser paciente y cariñoso. Otras veces, es la propia dirección la que decide no renovar el contrato laboral a su término por haber recibido alguna queja por parte de los usuarios sobre la forma de desarrollar su trabajo y de atenderlos. En cualquier caso, se celebran reuniones del personal varias veces al mes para comentar los aspectos más relevantes del funcionamiento de la residencia y de sus usuarios.

La atención médica de los residentes se dispensa a través de la Seguridad Social, correspondiendo a la residencia el Centro de Salud "Rebolería", salvo un matrimonio que tiene concertado un seguro médico privado con una Compañía y recibe la asistencia particular del profesional elegido. La directora nos comenta la excelente relación que existe con la doctora y enfermera del ambulatorio, mostrando ambas profesionales mucho interés por el estado de los usuarios, visitándolos con frecuencia, llamando por

teléfono, etc. Cada residente tiene abierto en el centro un expediente médico donde se contiene la documentación al efecto, de la que se entrega una copia al médico del Centro de Salud. Periódicamente, se realizan controles analíticos. Existe constancia escrita de la prescripción y forma de administración de la medicación, comentándonos la directora que en breve se va a poner en marcha un control farmacéutico de la medicación, a instancia de la propia farmacia habitual que se la suministra.

La alimentación se elabora en la propia residencia por la persona que realiza el turno nocturno. Se dispone de los pertinentes carné de manipulador de alimentos. Los menús se elaboran diariamente, siguiendo básicamente una dieta mediterránea, baja en sal y grasas y variada. Las inspecciones sanitarias se realizan cada tres meses, exhibiéndonos el libro correspondiente. No se ha detectado ninguna deficiencia destacable.

La residencia presta los servicios de lavandería en su integridad. En alguna ocasión, si el usuario lo solicita, se lleva alguna prenda a la tintorería. Los servicios básicos de peluquería y podología se prestan también en la residencia, acudiendo al centro los profesionales correspondientes cuando se precisa o lo solicitan los usuarios.

Se dispone de toda la documentación administrativa pertinente, que se conserva en la gestoría contratada por la dirección. Se manifiesta haber obtenido de las licencias municipales y autonómicas precisas y estar inscrita en el registro correspondiente. Se dispone de un reglamento de régimen interior, de expedientes personales de cada residente, de hojas de reclamaciones (nunca se han solicitado) y se tiene contratado un seguro de veinte millones de cuantía. Las tarifas de precios constan en el tablón de anuncios, rondando los 700 euros mensuales. La residencia cuenta con el plan de evacuación preceptivo y los sistemas de extinción de incendios se revisan periódicamente. El Servicio de inspección de centros de la D.G.A. visitó el centro cuando se produjo el traspaso a la actual responsable y una vez que estuvo todo en regla no se ha vuelto a producir ninguna visita.

El ingreso de los usuarios suele estar precedido de una visita de sus familiares para conocer el centro. A estos efectos, las trabajadoras sociales del Centro de Salud y de otros organismos públicos disponen de un listado de los centros residenciales y precios estipulados que facilitan a los interesados. No se firma ningún documento contractual si no es demandado por el usuario o su familia. Al ingreso de cada nuevo residente, se suele hacer una presentación "oficial" con el resto de usuarios.

En cuanto a las actividades que se organizan en la residencia, nos indica la directora que las mañanas se dedican más al aseo, lectura de periódicos y tertulia en general, intentando implicar a los ancianos en la actualidad y temas diversos. Por las tardes se realizan actividades de terapia ocupacional, como manualidades, pintura y dibujos, cuadernillos, juegos..., atendiendo a la demanda de los propios usuarios. Y en lo que se refiere a salidas y actividades fuera del centro, la directora intenta acompañarlos siempre que puede a cualquier evento y especialmente a una anciana que precisa de silla de ruedas

por tener amputada una pierna y que no tiene familia directa que se ocupe de ella. Se agradece la ayuda de algunos voluntarios en estas labores, personas que en ocasiones también acompañan a los usuarios en la propia residencia.

Las visitas, salidas y comunicaciones son libres, no existiendo ningún horario prefijado para los familiares, siendo sus visitas muy frecuentes en la mayoría de los casos.

La mayoría de los usuarios son mujeres, encontrándose sólo dos hombres. Sus edades son muy avanzadas, habiendo cumplido recientemente una usuaria los cien años. Sus estados físico y mental, teniendo en cuenta las edades, son bastantes satisfactorios. Tres usuarias llevan varios años en el centro y el resto menos tiempo. Las bajas que se producen son consecuencia de fallecimientos.

En cuanto a usuarios incapacitados, nos comenta la directora que una residente se encuentra incapacitada judicialmente habiendo asumida su tutela la D.G.A. a través de la Comisión creada al efecto. Suele ser visitada por una trabajadora social que atiende su situación, poniéndolo posteriormente en conocimiento de la Comisión tutelar.

En el momento de la visita se encontraban todos los residentes en el centro, tres de ellos en sus habitaciones y el resto en el salón de estar, viendo la televisión o leyendo el periódico, permaneciendo expectantes ante nuestra presencia y manifestándonos su satisfacción por el trato que se les dispensa.

71. CENTRO DE DÍA “LA CADIERA”

Visitamos este establecimiento en la mañana del día 13 de mayo de 2003, siendo atendidos por una de las socias de la entidad mercantil que lo gestiona.

Se encuentra ubicado en un local del Paseo Rosales de Zaragoza, disfrutado en régimen de alquiler por la sociedad civil “Centro de Día Los Yayos”, que gestiona el recurso desde su apertura en el año 1997.

Las instalaciones, de unos 150 metros de extensión, incluyen diversas estancias, entre las que se encuentran el despacho de la dirección y la sala de terapia ocupacional. Las condiciones de habitabilidad son adecuadas, encontrándose los usuarios en el momento de la visita realizando diversas manualidades en cuatro mesas dispuestas en la sala al efecto.

Se trata de un centro de carácter privado dirigido a personas que precisan asistencia, especialmente enfermos de demencia. Tiene capacidad de comedor para dieciséis personas, siendo los horarios de los usuarios variables, asistiendo unos por las mañanas y otros por las tardes. No obstante, el centro ofrece servicios de desayuno, comida y merienda. En el momento de la visita, asisten al recurso quince personas en horario completo.

El personal de atención se integra por seis personas. La forma de trabajo es por turnos, encontrándose en el momento de la visita la directora y una auxiliar.

La atención médica se presta por los profesionales de la red pública que tratan a cada uno de los usuarios. Existen en el centro expedientes médicos de los mismos.

Se dispone de la documentación administrativa pertinente. El centro ha sido visitado por los servicios de inspección competentes; en materia sanitaria, las inspecciones suelen realizarse dos veces al año.

Al ingreso no se firma ningún documento contractual. La tarifa de precios varía en función de los servicios demandados, situándose en 413 euros la cuota mensual que incluye las tres comidas. Ningún usuario es beneficiario de las becas de atención que otorga la Administración.

Los usuarios padecen diversos grados de demencia. Algunos tienen la enfermedad de Alzheimer, otros sufren la demencia propia de la edad. Existe alguna usuaria especialmente afectada, que ha de ser atendida constantemente. Ante esta problemática, se decide suspender la visita por la imposibilidad de la directora de seguir atendiéndonos.

72. RESIDENCIA “LA INMACULADA”

Este centro, destinado a la atención de personas mayores que precisan asistencia, se encuentra situado en el Paseo de Colón nº 2 de Zaragoza y fue visitado el día 21 de mayo de 2003, siendo atendidos por la directora y la trabajadora social del recurso.

La residencia es una de las más antiguas de la ciudad, pues se abrió como tal en 1984. El recurso tiene carácter social por el tipo de entidad que lo gestiona, la Asociación Voluntariado en Geriátrica. Se trata de una asociación privada sin ánimo de lucro, declarada de Utilidad Pública, dedicada a la atención de ancianos necesitados. Todos sus miembros son voluntarios y sus servicios son gratuitos. La entidad gestiona asuntos personales, asesora a familiares y establecimientos residenciales, dispone de profesionales en la valoración médico social, realiza estudios de ancianos en situación de riesgo, promoviendo en general el interés de la sociedad por la Geriátrica y trabajando en colaboración con instituciones públicas y privadas.

La edificación donde se asienta la residencia es un inmueble rehabilitado donde en un principio se ubicaba una clínica privada de traumatología y una vivienda particular. Con el paso de los años, se han ido realizando diversas reformas, ampliaciones y adaptaciones, en consonancia con las necesidades aparecidas y las modificaciones de la normativa reguladora de este tipo de establecimientos. Mediante un convenio con la CAI, la Asociación disfruta del

inmueble en régimen de precario por periodos de tiempo prorrogables, realizando la entidad de ahorro las inversiones en mejoras y correspondiendo a la Asociación los gastos de mantenimiento general.

El inmueble consta de un sótano, la planta baja y dos alturas, a las que se puede acceder en un amplio ascensor o por diversas escaleras. En la planta superior se encuentra la Unidad de cuidados paliativos, destinada a personas que precisan atención prácticamente hospitalaria, disponiendo de aire acondicionado controlado. Los enfermos se encuentran dispuestos en dos salas de cuatro y seis camas, existiendo una habitación individual aislada para una usuaria que lleva muchos años en el centro y fue remitida por el Hospital Provincial. Los ancianos se encuentran encamados o en sillas de ruedas adaptadas a sus dolencias, tratando de ofrecerles las máximas comodidades posibles. Las dependencias se completan con un ofice y el baño geriátrico, disponiendo de grúas hidráulicas para mayor comodidad en el aseo.

En una zona de pasillo se encuentra ubicada la zona de enfermería, con la medicación y el botiquín debidamente equipado. Hay también una parte dedicada a almacén y un pequeño despacho donde se encuentra la persona que realiza el turno nocturno, al situarse allí los intercomunicadores. Bajando las escaleras hacia la planta inferior encontramos un armario de limpieza y el acceso a una terraza destinada a tendedor.

La segunda planta está dirigida a personas que, si bien presentan también un deterioro importante, tienen más movilidad e independencia. En ella se encuentran cinco habitaciones dobles y dos individuales, además de una sala con cinco camas para hombres y otra con cinco camas para mujeres, todos precisados de sillas de ruedas. Las dependencias de esta planta se completan con una sala de estar con terraza, ocupada por las mañanas con algunos usuarios, y el baño geriátrico.

En la planta baja se encuentra el comedor, que también dispone de aire acondicionado y un montacargas por donde se sube la comida desde la cocina, una sala de estar para los usuarios y otra con TV, los baños y dos habitaciones dobles y una triple, ocupadas por los residentes más independientes.

En el sótano se encuentra la cocina, con despensa y cámara frigorífica, los vestuarios del personal con aseo, la zona de lavandería y la de armarios de ropa de temporada.

La residencia dispone de una zona ajardinada exterior, muy utilizada por los usuarios, que la prefieren a las terrazas de que se dispone en el centro.

Las condiciones de habitabilidad son adecuadas, disponiendo de mobiliario adecuado y buena iluminación natural. Se aprecian las reformas que se han ido realizando para adecuar la estructura del edificio a las necesidades que se presentan e invirtiendo, en la medida de las posibilidades de la Asociación, todo lo que se puede en el mantenimiento y mejora del recurso.

El personal que trabaja en la residencia se integra por la directora, que a su vez es médico especialista en geriatría, la trabajadora social, el personal de administración y el de cocina, así como los cuidadores de los usuarios, a razón de un cuidador por cada dos ancianos. Si bien la mayoría son auxiliares de clínica, nos comenta la directora que en su contratación no se exige tanto una titulación de este tipo como la apreciación de unas cualidades específicas para el puesto, como son la aptitud general y la capacidad de relacionarse con los residentes. Existe gran estabilidad en el personal de atención, trabajando a jornadas íntegras, salvo tres personas que se encuentran contratadas a media jornada, pues asisten también a la otra residencia que gestiona la entidad.

La asistencia médica a los usuarios se realiza a través del médico de familia del Centro de Salud correspondiente, que es el mismo para todos los beneficiarios de la Seguridad Social, sin perjuicio de los usuarios que están adscritos a otros sistemas de cobertura de la asistencia sanitaria, que acuden a sus propios especialistas. No obstante, la directora del centro es médico y se encarga del seguimiento personal de todos los pacientes, controlando analíticas, alimentación, etc.

Las comidas se elaboran en la propia residencia, no ajustándose a unos menús rígidos sino improvisando a diario en función de las necesidades dietéticas y gustos de los residentes. Nos señala la directora que el presupuesto de cocina es, por ello, muy elevado.

Se dispone de toda la documentación administrativa pertinente. La residencia está inscrita en el Registro al efecto con el nº 346. En el tablón de anuncios situado en la zona de entrada se encuentran expuestos el reglamento de régimen interior, la posibilidad de solicitar un libro de reclamaciones, la tarifa de precios, los menús del mes pasado, etc. Las inspecciones sanitarias (de comedores colectivos) se realizan cada dos o tres meses. El servicio de inspección de centros ha visitado el centro en varias ocasiones, existiendo una buena relación con los organismos administrativos. No se ha apreciado ninguna deficiencia significativa, sin perjuicio de que se haya ido modificando y adaptando el funcionamiento de la residencia a los cambios normativos que se han ido produciendo y que les indican los técnicos competentes.

La capacidad del centro es de cuarenta plazas, habiéndose suprimido una en una de las últimas reformas que se hicieron. En el momento de la visita se encuentran dos plazas vacantes. Todas las plazas tienen carácter privado, debiendo abonar el usuario los precios estipulados, que tratan de ajustarse en la medida de lo posible a los casos que se presentan. La tarifa de precios expuesta se refiere a los nuevos ingresos, si bien los usuarios más antiguos abonar menos cuotas. Dados los términos del convenio de colaboración con la CAI, la Administración no tiene ninguna plaza concertada en este centro. Asimismo, nos comenta la directora que este año se ha dejado de percibir una ayuda económica que recibían de la D.G.A. (unos seis millones anuales) que se destinaba fundamentalmente al pago de los trabajadores, por lo que la situación económica de la entidad ha empeorado. Algunos usuarios perciben becas de atención.

En el momento del ingreso, se suscribe un documento, normalmente con el familiar responsable, en el que consta el consentimiento para el internamiento y, en su caso, para el traslado al otro centro de la entidad, según la evolución del usuario. Desde que se abrió el recurso, todos los ingresos de personas presuntamente incapaces se comunican directamente a la autoridad judicial a los efectos de autorización del internamiento, en su caso. Las medidas de incapacitación y tutela se dejan en manos de la familia, sin perjuicio de tramitar el proceso si se les solicita y de emitir un informe médico si se les requiere para ello.

No existen órganos de participación y representación de los usuarios pues, dadas las condiciones de los residentes, no tendrían ninguna operatividad. Se trata de personas, nos comenta la directora, que no pueden mantener la atención de forma prolongada. Ello condiciona, a su vez, el tipo de actividades que pueden programarse. Así, las actividades exteriores se limitan a paseos por el jardín, sin perjuicio de las que pueden realizar en un momento dado con sus familiares. En el centro se realiza terapia ocupacional, atendida por voluntarios de la Asociación que acuden a la residencia tres veces por semana. Los servicios de peluquería y podología se prestan con carácter privado y a demanda, acudiendo también al centro los profesionales.

El estado físico y mental de los usuarios hace preciso un alto grado de asistencia. Ninguno puede asearse solo, la mitad precisan silla de ruedas, los menos pueden vestirse y deambular sin ayuda. Algunos residentes se encuentran en fase terminal y la mayoría presentan diversos grados de demencia. La edad media ronda los ochenta y tres años, llevando algunos muchos años en la residencia.

Señalar, por último, que la Asociación gestiona otra residencia denominada "Torremolina" en el barrio de Garrapinillos de Zaragoza, destinada a personas que padecen Alzheimer u otro tipo de demencias.

73. RESIDENCIA "JERONIMO ZURITA" (TERUEL)

Se efectuó la visita en fecha 26 de Diciembre de 2003, siendo atendidos por su Director. Está situada en C/ Isabel Belsa, en Mosqueruela (Teruel).

Se trata de un Centro Público (Municipal), para válidos. Aunque inició su funcionamiento en 1993, la Licencia Municipal de apertura es de 1995. Dispone de 30 plazas y en el momento de la visita están ocupadas 25.

Los medios de financiación son las cuotas de los residentes y las subvenciones de la Comarca.

En cuanto a las condiciones materiales del centro, se trata de una edificación que tiene 10 años y su estado de conservación es bueno. Se encuentra distribuido en :

* Planta Baja, en la que se ubican las dependencias comunes de la Residencia (Bar Cafetería, Comedor, Patio, Cocina, Lavandería, Sala de Gimnasio, Enfermería, Baño, y Consultorio Médico)

* Planta Primera, en la que hay 7 habitaciones dobles, de matrimonio, enfermería y baño geriátrico.

* Planta Segunda, en la que hay 8 habitaciones dobles, y baño geriátrico.

Superficie total aproximada : unos 1.000 m².

Las dependencias se consideran adecuadas en cuanto a su estado de habitabilidad, dimensiones, iluminación, mobiliario y mantenimiento. Se dispone de ascensor y de barandillas de apoyo.

En materia de prevención y evacuación de incendios se ha comprobado la existencia de extintores y de señalización de vías de evacuación (Plan de evacuación).

En la fecha de la visita, la Residencia tenía la siguiente plantilla de personal :

Como personal fijo : el Director (Lcdo. en Veterinaria), una Cocinera, y cuatro personas de servicios múltiples, que trabajan a turnos de mañana, tarde y noche.

Como personal temporal, trabajan actualmente en la Residencia otras dos personas, mediante convenio con el INAEM, dedicadas a labores de limpieza de habitaciones y compañía de los residentes. Está previsto que, en marzo de 2004, uno de los dos trabajadores temporales pase a la condición de fijo.

Los servicios de asistencia social se presta Miércoles y Viernes por la Asistente Social de la Zona de Mosqueruela, Puertomingalvo, Linares y Rubielos de Mora.

La Residencia tiene una Comisión de Gobierno integrada por el Presidente, Secretario, Director de la residencia, un representante de los residentes y otro del hogar, el médico titular, la trabajadora social y un representante de cada uno de los partidos políticos con representación en el Ayuntamiento.

La asistencia sanitaria se presta por el facultativo del sistema público de salud, que presta asistencia en el Centro de Salud, y que realiza visita a la Residencia 1 o 2 días a la semana. La Residencia dispone de Consulta, y de Botiquín equipado. Los Expedientes médicos de los residentes se llevan en el Centro de Salud. Hay en la Residencia constancia escrita de la prescripción y administración de medicinas.

El personal de cocina y servicio de comidas están en posesión del carnet de manipulador de alimentos. Por lo que respecta a comidas, se elaboran Menús semanales.

Las inspecciones por parte de los servicios de Sanidad se realizan con periodicidad mensual, tanto por el Veterinario como por el Farmaceutico. Las Actas últimas levantadas, de fechas 25-11-2003 y de 16-12-2003, reflejan la inexistencia de deficiencias.

En cuanto a la Documentación administrativa pertinente, señalar lo siguiente:

Licencia municipal de apertura y actividad : Es de fecha 20-02-1995.

Registro de Entidades, Servicios y Establecimientos de Acción Social : Está pendiente su inscripción.

Tiene Reglamento de Régimen Interno, autorizado administrativamente en 1993, Libro Registro de residentes, Tarifa de precios en el tablón de anuncios y Hojas de reclamaciones

En materia de seguros : Tiene contratados Seguro de Responsabilidad Civil y Seguro de los trabajadores.

El ingreso se realiza por solicitud de los interesados, a la que debe acompañarse Informe Médico y de la Asistente Social, fotocopia del DNI, Cartilla de la S.S. y pensión que percibe el solicitante. Resuelve sobre la admisión la Comisión de Gobierno, sin otro criterio que el de ser válidos los solicitantes y de la Comarca.

El pago de cuotas de los residentes se hace por domiciliación bancaria

No hay una documentación acreditativa específica de los residentes. Sí en cambio del Hogar.

Hay programa de actividades interiores, pero no así exteriores a la propia Residencia.

El régimen de salidas es libre, tan sólo sujeto a los horarios de comidas y de noche; también el régimen de visitas y el de comunicaciones, disponiendo de un teléfono a monedas.

En el Reglamento están previstos los expedientes disciplinarios pero no se ha tramitado ninguno hasta la fecha.

La edad media de los usuarios ronda los 80 años. El más joven tiene 63 y el más anciano 98 años. El estado físico y mental de los residentes es, en general, aceptable, dada su edad; sólo uno o dos residentes presentan dificultades físicas. Ninguno está incapacitado judicialmente.

74. RESIDENCIA DE ANCIANOS DE SARRIÓN (TERUEL)

Se efectuó visita en fecha 30 de Diciembre de 2003, siendo atendidos por el Sr. Cura Párroco. El centro se denomina FUNDACION RESIDENCIA DE ANCIANOS Y MENORES, y está situado en C/ Molino nº 8 de Sarrión.

Se trata de un Centro Privado para personas válidas que se abrió en 1983. Dispone de 19 plazas y en el momento de la visita están ocupadas todas. Los medios de financiación son : Subvenciones de Diputación Provincial de Teruel (unos 1.500 euros), de la Comarca (1.500 euros) y cuotas de los residentes. La cuota vigente por plaza está cifrada en 300 Euros/mes y plaza.

En cuanto a las condiciones materiales, se trata de un caserón que data originariamente de la década de los años 20, pero que fue reformado para su actual uso en el año 1982.

El edificio era propiedad de un canónigo de Teruel que lo donó para acoger a los ancianos y niños en situación de abandono, engrosando un primer legado que cedió varias casas y algunas fincas rústicas para constituir una Fundación. Durante unos 8 años fue Asilo de Ancianos, regentado por una Comunidad religiosa, en la década de los cincuenta.

El estado de conservación es simplemente aceptable, aunque con las deficiencias propias de tratarse de un edificio antiguo, casona rural, adaptada al uso de residencia. Se trata, como hemos dicho, de un caserón entre medianeras, de Planta Baja y dos plantas alzadas, de Superficie total aproximada entre 400 y 500 m².

En Planta Baja : Cafetería Bar, en que se ubica el Hogar del Jubilado, una salita para servicio médico, y un almacén.

En 1ª Planta : Sala de estar Capilla; antecocina-despacho; Cocina; Comedor; Servicios; Terraza; 1 Habitación sencilla y 2 habitaciones dobles.

En 2ª Planta : Sala de estar; Servicios; Terraza; Lavandería; 6 Habitaciones dobles y 2 habitaciones sencillas. Dos de las habitaciones dobles con servicios propios.

Las dependencias se consideran simplemente aceptables en cuanto a su estado de habitabilidad, dimensiones, iluminación, mobiliario y mantenimiento. No dispone de ascensor .

En materia de prevención y evacuación de incendios, aunque hay extintores y señalización de vía de evacuación, la distribución interior de la Residencia, por la propia antigüedad del edificio, puede no reunir las condiciones adecuadas para un caso de emergencia, en especial, por la propia estrechez de la escalera de salida de la misma.

Por el párroco director de la Fundación se nos informa que estaban trabajando, en colaboración con el Ayuntamiento, en el Proyecto de trasladar la Residencia a un inmueble más adecuado para dar cumplimiento a las normas que ahora se exigen para este tipo de centros, y en este sentido se había mirado la posibilidad de adquirir un Hotel de la localidad que iba a cerrarse,

pero el precio de venta exigido por la propiedad resultaba excesivo, habida cuenta de las adaptaciones que a pesar de todo habría que realizar.

En cuanto a los medios personales, en la fecha de la visita, la Residencia tenía 3 trabajadoras fijas en plantilla : 1 Cocinera, 1 Limpiadora, y 1 persona para suplencias. El ratio de personal por residentes es de un trabajador por cada 6 residentes. La asistencia social se presta por la asistente social del Servicio Social de Base de Zona.

La Fundación tiene una Junta de Patronato integrada por el Director, Secretario, dos representantes de la localidad y un representante del Ayuntamiento. No hay, al tiempo de realizar la visita, ningún representante de los residentes, aunque si está prevista dicha representación en el Reglamento de Régimen Interior, cuya copia se nos facilitó, de 1996.

La asistencia sanitaria se presta por el Médico Titular del Municipio y demás médicos y personal sanitario del Centro de Salud de la localidad. Se dispone de una Sala de Consulta médica, y de botiquín. Los expedientes médicos de los residentes se llevan en el Centro de Salud. Se atiende a las prescripciones de tratamientos médicos relativos a los residentes.

Por lo que respecta a comidas, se nos indica que las mismas atienden a las prescripciones médicas, y sigue un régimen variado.

Las inspecciones por parte de los servicios de Sanidad se realizan periódicamente por el Veterinario. No hay constancia, en cambio, de inspecciones por los servicios del IASS, ni por otros organismos administrativos.

En cuanto a la documentación administrativa, la situación es la siguiente:
Licencia municipal de apertura y actividad : Aunque se nos dice que sí tiene licencia, no se nos exhibe la misma.

Registro de Entidades, Servicios y Establecimientos de Acción Social :
No consta inscrita en dicho registro, aunque la Fundación sí está inscrita en el Registro de Fundaciones.

Se nos exhibe y se nos facilitó copia de Reglamento de Régimen Interno, de 1996, pero se nos informó que estaban en tramitación, ante Notario, la modificación de los Estatutos de la Fundación.

Libro Registro de residentes no hay, pero sí fichas individuales de los residentes.

Hojas de Reclamaciones no hay como tales, limitándose éstas al contacto verbal de los residentes con la Dirección de la Fundación, y en particular con el Sr. Cura párroco que nos atiende.

En materia de seguros : Se nos dice que el edificio sí está asegurado, aunque no se nos puede mostrar documentación, por estar la misma en poder del Secretario.

Los ingresos se realizan a solicitud de los interesados, rellenando una solicitud según modelo del que se nos facilitó copia, en el que se recogen los datos personales, datos económicos y datos físicos de los peticionarios de plaza. La Junta de Dirección estudia las peticiones cuando quedan plazas disponibles y resuelve sobre su admisión o no.

El criterio de ingreso atiende a la preferencia de los vecinos del pueblo y de pueblos próximos, aunque hay varios casos de residentes procedentes de otros municipios más distantes, y también a la antigüedad en la lista de espera, salvo que se aprecie urgencia de otro tipo.

Presupuesto anual : Se nos informa de que cubre gastos.

El régimen de salidas es libre, sin más limitaciones que las relativas a los horarios de comidas; también lo es el régimen de visitas y el de comunicaciones, mediante teléfono por monedas. No hay programa de actividades.

La edad media de los residentes está sobre los 87 años, siendo la mayor de los residentes de 98 años. Hay un matrimonio y dos hermanas usuarias. Puede considerarse que el estado físico y mental de los residentes, en general, es saludable, sin perjuicio de los achaques propios de su edad. No hay ningún caso de incapacidad o tutela.

AÑO 2004

75, 76. APARTAMENTOS TUTELADOS Y CENTRO DE DÍA “CAI - OZANAM”

En el mes de septiembre de 2003 se procedió a la apertura de este recurso novedoso en Aragón, que visitamos el 4 de febrero de 2004, siendo atendidos por la directora y la trabajadora social del centro.

Se encuentra ubicado en la céntrica calle zaragozana José Luis Pomarón nº 7 y dispone de veintisiete apartamentos y un servicio de centro de día con capacidad para setenta personas. El centro se sitúa en un solar de 1.852 metros cuadrados propiedad del Ayuntamiento de Zaragoza que ha cedido el derecho de superficie a la entidad Caja Inmaculada, titular del recurso, gestionándose éste por la Fundación Federico Ozanam.

La edificación cuenta con cinco plantas:

En la planta sótano, de 963,41 m² van ubicados los trasteros del inmueble, destinados a los usuarios de los apartamentos tutelados.

En la planta -1, de 920,85 m² , se ubica el centro de día. Las dependencias de este servicio se integran por el comedor, salas de estar y televisión, de manualidades, polivalente, de terapia ocupacional, peluquería, botiquín, enfermería, gimnasio, capilla, salón de actos, vestuarios del personal, lavandería y aseos geriátricos.

En la planta baja, de 880,95 m² se ubican la recepción del centro, una sala de televisión, el despacho de la dirección, aseos, nueve apartamentos dobles, el comedor destinado a usuarios de apartamentos tutelados, la cocina y la despensa.

La planta primera, de 871,90 m² dispone de biblioteca, sala de televisión y de informática, sala de estar polivalente, almacenes, terraza, doce apartamentos dobles y uno de uso individual.

En el ático, de 870 m², se ubican cuatro apartamentos individuales y una terraza transitable y amueblada destinada a los usuarios de los apartamentos tutelados.

Las condiciones de habitabilidad son excelentes. El equipamiento y mobiliario ergonómico están diseñados en líneas sencillas y ligeras de forma que las estancias ofrecen un ambiente confortable, reduciendo factores de riesgo y aportando bienestar. La ventilación e iluminación natural del edificio se consigue a través de seis lucernarios comunes a todo el inmueble. Se dispone de varios ascensores y de barandilla de apoyo en todas las zonas comunes y pasillos. La parte exterior trasera del inmueble da a un solar que se va a vallar y a acondicionar como zona de paseo y estancia de los usuarios.

El personal que atiende este recurso se integra por la directora, trabajadora social, terapeuta ocupacional, fisioterapeuta, enfermera, cinco auxiliares geriátricos y personal no asistencial (recepción, limpieza, cocina, mantenimiento, peluquería, podología). Se dispone asimismo de diverso personal voluntario.

Los apartamentos suponen un nuevo concepto de vida para los mayores; están diseñados como una vivienda alternativa para personas válidas mayores de 65 años, que ofrece una atención permanente e individualizada y un lugar donde vivir con plena independencia, con una serie de servicios comunes que favorecen el desarrollo personal y la integración en la comunidad, aportándoles asimismo seguridad y tranquilidad por su marcado carácter preventivo.

Cada apartamento dispone de una o dos camas (según sea individual o doble) eléctricas con colchón de látex, armario, mesilla, mesa y sillas, TV, office con nevera y microondas, baño completo, teléfono y sistema de telealarma.

Desde una óptica de valoración individual e integral de cada usuario, el centro ofrece: atención permanente las 24 horas del día, información y orientación, atención social, cuidados de enfermería preventiva, alojamiento y

manutención, terapia ocupacional, fisioterapia y rehabilitación, animación sociocultural, peluquería y servicio religioso.

Para acceder a este recurso se ha de formular una solicitud en la sede de la Fundación Federico Ozanam, aportando una fotocopia del D.N.I., un informe médico y fotocopia de la tarjeta de la Seguridad Social, sin perjuicio de la documentación complementaria que pueda solicitarse. El equipo de información valora la situación de la persona demandante mediante una entrevista personal y/o familiar. En el caso de no haber plazas disponibles, el solicitante se incorpora a la lista de espera.

Al ingreso, se suscribe un contrato de carácter en principio indefinido; la idea es que accedan a este recurso personas que se encuentren en buen estado físico y psíquico que les permita realizar las actividades de la vida diaria, pudiendo pasar posteriormente a una residencia de la Fundación si se produce un deterioro incapacitante. Así, nos comenta la directora que una usuaria de apartamento está siendo incapacitada judicialmente al haberse demenciado, estando a la espera de obtener una plaza en un centro residencial de la entidad.

Los apartamentos se inauguraron el 30 de septiembre de 2003. Hay cinco individuales (14 m²) y veintidós dobles (35 m²), encontrándose siete vacantes en el momento de la visita. La tarifa de precios oscila entre 924 y 1233 euros, según el tipo de apartamento y su situación, incluyéndose en este coste todos los servicios, salvo el teléfono, la peluquería y la podología (un profesional acude semanalmente al centro ofertando precios económicos). Los apartamentos dobles suelen ocuparse por matrimonios o familiares, pero también por personas sin vínculo alguno.

Junto a las actividades que se programan en el centro, se realizan diversas salidas por Zaragoza y se intenta conectar con otras instituciones. A su vez, existe absoluta libertad en cuanto a salidas personales, visitas y comunicaciones, pudiendo acudir a comer al centro los familiares de los usuarios.

El centro de día es un servicio sociosanitario que proporciona en horario diurno atención a las necesidades personales básicas, terapéuticas, rehabilitadoras y socioculturales de los usuarios; para ello cuenta en sus instalaciones con salas de fisioterapia y terapia ocupacional, enfermería, salas de estar, comedor, biblioteca, sala de informática, peluquería y podología. Los usuarios son personas que, aún faltos de autonomía personal, mantienen un medio de vida familiar suficiente o, en su defecto, un entorno social que les sirve de apoyo y que no hace precisar su ingreso en una residencia.

También va destinado el centro a las personas mayores válidas que buscan un lugar donde desarrollarse personal y afectivamente y donde adquirir habilidades para mantener su autonomía el mayor tiempo posible; de hecho, nos comenta la directora que muchos usuarios del centro de día acudieron por un problema de soledad más que de incapacidad y como los usuarios de los apartamentos demandaban más actividades se ha optado por no mantener una

separación tan definida de ambos recursos pues los usuarios de uno y otro se interrelacionan satisfactoriamente.

La forma de acceso es similar a la de los apartamentos tutelados, debiéndose completarse en este caso la documentación a aportar con la declaración de la renta en caso de no tener ingresos suficientes y registro de índices. De las setenta plazas de que dispone el centro, en el momento de la visita hay veintiocho usuarios. Las tarifas de precios oscilan entre 260 y 672 euros mensuales, según se trate de una persona válida o asistida y de las horas que pase en el centro, estando aperturado éste todos los días de la semana durante doce horas. En el mes de febrero se prevé poder disponer de un servicio de transporte, especialmente demandado, a través de un microbús de quince plazas.

La atención médica a los usuarios se presta normalmente desde el centro de salud San José, con el que existe muy buena relación, sin perjuicio de los usuarios que tienen concertada la asistencia sanitaria con carácter privado. En el centro se encuentra el historial y la medicación que precisa cada usuario, así como la que precisan los usuarios de los apartamentos si desean estos que les sea acompañada con las comidas. En la enfermería se encuentra el botiquín debidamente equipado.

El centro sirve desayunos, comidas, meriendas y cenas a todos los usuarios, existiendo dos menús diarios a elegir, otro de régimen, etc., señalándose horarios amplios para los usuarios de los apartamentos.

Desde su apertura en el mes de octubre de 2003 se han puesto en funcionamiento talleres de animación sociocultural, informática (hay dos días de clase a la semana), manualidades, marquería, etc., destinados a potenciar las relaciones entre los usuarios y favorecer su integración en la vida del centro.

La edad media de los usuarios de los apartamentos y del centro de día es por el momento similar, rondando los 80 años, con un claro predominio del sexo femenino.

77. RESIDENCIA “CASA FAMILIAR NUESTRA SEÑORA DE LOS ANGELES”

Visitamos este centro en la mañana del día 11 de febrero de 2004, siendo atendidos por su director, religioso de la congregación titular del recurso.

Se trata, como su propio nombre indica, de un centro que se organiza en forma familiar para acoger a personas necesitadas. Es un recurso privado sin ánimo lucrativo que pertenece a la congregación de los Hermanos Franciscanos de la Cruz Blanca, ubicándose en la calle Monasterio Nuestra Señora de los Ángeles de Zaragoza.

El inmueble donde se asienta esta residencia se concluyó, tras varios años de obras, en el 2001. La construcción fue posible tras la cesión gratuita de los terrenos por la congregación de las religiosas de clausura Clarisas Capuchinas, que se encuentran en el convento vecino a este centro, parte del cual también ha sido cedido para la apertura de una residencia para jóvenes discapacitados que se estaba construyendo en el momento de la visita y que visitaremos cuando entre en funcionamiento dentro de unos meses. La edificación ocupará 1.300 m² de superficie y podrá disponerse de veinte plazas.

La residencia para personas mayores se asienta en un inmueble de 3.500 m² construidos, encontrándose en perfectas condiciones de habitabilidad, tanto por su reciente construcción como por los materiales utilizados, la amplitud de espacios, la limpieza de las dependencias y la iluminación natural de que dispone. Dispone de una planta sótano, planta calle y dos alturas, pudiendo accederse por escaleras y ascensor.

En la planta sótano se ubica la zona de lavandería y ropero, así como la peluquería. Nos comenta el director que este servicio, que es gratuito como todos los que ofrece la casa, es muy demandado, acudiendo el profesional contratado tres tardes por semana y realizando también servicios de podología. En la planta calle se encuentra la recepción, varias salas de estar, una sala de fumadores, el comedor, la cocina con un office en el que algunas usuarias organizan la vajilla, la enfermería y el despacho de dirección y administración. En las plantas alzadas se sitúan las habitaciones de los residentes, destinándose las de la primera planta a las personas que precisan más asistencia. Estas plantas disponen de terrazas, estando en previsión la posibilidad de edificar en una parte de las mismas. El inmueble está rodeado de una extensa zona ajardinada.

Se dispone de veinte habitaciones dobles y una individual. Son dependencias amplias y luminosas, encontrándose divididas la estancias por el baño geriátrico común que aporta mayor independencia a los usuarios. En los pasillos se dispone de iluminación por sensores, los suelos y rodapiés son de gres y la pared de ladrillo caravista; todo ello permite un buen mantenimiento de las dependencias y escasos gastos, indicándonos el director que el coste de calefacción y electricidad es mínimo, no así el de agua.

El personal que atiende este recurso se integra por los religiosos, voluntarios y personal contratado. Así, se cuenta con cuatro frailes y tres colaboradores internos; los voluntarios y colaboradores ascienden a doscientos, turnándose en diferentes tareas (comedor, plancha...). La cocinera, una limpiadora y tres auxiliares de clínica/gerocultores se encuentran contratadas, así como la trabajadora social. Se dispone también de terapeuta ocupacional y fisioterapeuta que desarrollan su labor dos días a la semana.

Para la atención sanitaria, la casa dispone de servicio médico durante dos días a la semana. Este profesional atiende a los usuarios que lo precisan y sirve de enlace con los médicos de familia del centro de salud correspondiente. En la enfermería de la residencia se encuentran los expedientes médicos de

los usuarios, existiendo constancia escrita de la medicación que precisan, y el botiquín debidamente equipado.

La alimentación se presta a través de un catering, si bien se cocina en el centro salvo los días festivos. Hay un menú básico y algunas especialidades (dieta blanda, diabéticos...). Las inspecciones sanitarias son frecuentes, no habiéndose detectado ninguna deficiencia notable.

En cuanto a los aspectos administrativos, la residencia se encuentra autorizada por la D.G.A., dispone de reglamento de régimen interior, libro registro diligenciado, fichas sociosanitarias, hojas de reclamaciones y tarifas de precios (que estaban pendientes de colocarse en el tablón de anuncios).

Los usuarios son personas de diferentes edades y sexos que presentan diversas problemáticas. Para acceder al centro, se valora la situación de necesidad del interesado, entendiéndose ésta no sólo con criterios económicos sino también sociales, familiares, etc. Hay una lista de espera de ochocientas personas. Los residentes suscriben un contrato de admisión y abonan el 80% de sus ingresos, si los tienen; de hecho, nos comenta el director que si bien la tarifa de precio mensual se sitúa en 840 euros, la mayoría de los usuarios aportan unos 350 euros al mes. La mitad de los residentes perciben las becas de atención procedentes del Instituto Aragonés de Servicios Sociales.

No existe ningún órgano de participación y representación de los usuarios. A estos efectos, nos comenta el director que los residentes suelen ser personas muy independientes y si pueden abandonan el centro durante el día y no vuelven hasta la hora de comer y dormir. Algunos vienen con una problemática de alcoholismo, de deficiencia mental o de otro tipo, y se intenta que el centro funcione lo más parecido a una casa familiar. No obstante, se organizan actividades tanto dentro como fuera de la residencia, realizándose salidas y viajes con frecuencia. El régimen de salidas, visitas y comunicaciones es totalmente libre.

En cuanto a los usuarios, se trata de un centro que acoge a personas con diferentes perfiles, disponiendo de una capacidad de cuarenta y una plazas. Respecto a las categorías de válidos y asistidos, nos indica el director que sólo unas diez o doce personas (una cuarta parte) pueden andar por su propio pie sin precisar ningún tipo de ayuda; el resto precisan de andadores o muletas y muchos van en silla de ruedas. Hay casos en que se ha acogido a una anciana y a su hijo que presentaba una deficiencia psíquica; por ello, las edades de los residentes varían desde los 47 que tiene la más joven hasta los 93 años del más anciano. Algunos usuarios proceden de otros centros de la congregación, por lo que llevan con los religiosos muchos años. Así, charlamos con una usuaria que acompaña a los Hnos. desde hace treinta años, habiendo residido años atrás en la residencia femenina que la congregación tenía abierta en la calle Ram de Viu y que también fue visitada por personal de esta Institución.

Algunos residentes se encuentran incapacitados judicialmente y tienen designado un tutor al presentar algún tipo de enfermedad o deficiencia que les

imposibilita el adecuado cuidado de su persona y bienes. En tres casos, la tutela la desempeña un familiar y existe un usuario cuya tutela ha sido asumida por la Diputación General de Aragón a través de la Comisión de Tutela y Defensa Judicial de Adultos.

78. CENTRO “REY FERNANDO DE ARAGÓN”

Ubicado en el zaragozano barrio del Actur, este centro fue inaugurado en el mes de abril de 2003 y está dirigido a personas mayores que precisan asistencia. Fue visitado en la mañana del día 26 de febrero de 2004, siendo atendidos por la dirección.

La titularidad del recurso pertenece a la Fundación Instituto para la Integración Social (FIIS), entidad constituida a través de Disminuidos Físicos de Aragón (DFA) para atender más específicamente las problemáticas de las personas mayores dependientes y de discapacitados psíquicos. Se trata pues de un centro de carácter privado y social que presta servicios de residencia y de centro de día para personas de edad que precisan asistencia. La residencia tiene capacidad para ochenta personas, estando veinticinco plazas concertadas con el I.A.S.S.. El centro de día abarca cincuenta plazas, de las que veinte también están concertadas con este organismo.

La edificación se asienta en un solar cedido por la Diputación General de Aragón de 4.000 metros cuadrados, en cuya financiación han intervenido diversos organismos públicos (Gobierno de Aragón, Ayuntamiento de Zaragoza, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales) y privados (especialmente, Cajas de Ahorro). Se trata de un inmueble de amplios espacios y cómodos accesos que dispone de cuatro plantas. La entrada principal del centro está controlada desde recepción, existiendo una combinación numérica que se cambia periódicamente.

En la planta cero se encuentran los despachos de dirección y administración, vestuarios del personal, baños, el centro de día, un comedor, la zona de lavandería y cocina, gimnasio de rehabilitación, la enfermería y dependencias médicas, el gimnasio general, muy amplio y perfectamente equipado y una terraza.

Las plantas alzadas acogen las habitaciones de los residentes, siendo de configuración similar si bien en la primera se dispone de una sala de estar y en la segunda de terraza así como de los servicios de peluquería y podología. En cada planta existe un comedor para los usuarios de la misma y baños comunes. Se dispone de sesenta y seis habitaciones, treinta y ocho individuales, once dobles y dos triples. Todas son exteriores, salvo algunas que dan a un patio exterior pero que no les resta iluminación, tienen amplias dimensiones, pueden ser decoradas y ambientadas al gusto de los residentes, disponen de baño geriátrico, las camas son articuladas y con colchón de látex antiescaras, encontrándose organizadas a nivel de alarmas y ayudas a semejanzas del sistema hospitalario. Las dos plantas están diseñadas en

diferentes colores para que los usuarios se ubiquen mejor en el espacio, situándose en la segunda planta a los que se encuentran en mejor estado físico y psíquico.

Se dispone de dos ascensores camilleros y de montacargas en la cocina. Los pasillos son amplios y tienen instalada la barandilla de apoyo. Igualmente se cumple la normativa de prevención y extinción de incendios, existiendo un plan de evacuación al efecto. En general, las condiciones materiales y de habitabilidad son excelentes.

Al centro de día asisten treinta y dos usuarios en el momento de la visita. Las dependencias de este servicio se integran por una sala de terapia, otra multifunción dividida en diversos espacios según las actividades a desarrollar, una sala más pequeña para trabajar con grupos más reducidos, los baños y duchas (se incluye este servicio si se solicita) y el comedor para estos usuarios. El acceso a estas dependencias también está controlado por un código de seguridad. En este centro se trabaja de forma informática un proyecto de estimulación cognitiva para demencias financiado por una entidad de ahorro.

En cuanto a los medios personales de que se dispone, nos comenta el director que se superan las ratios mínimas. Se cuenta con treinta y seis auxiliares de geriatría, tres enfermeras, dos médicos y otro rehabilitador (diez horas semanales), tres fisioterapeutas, tres terapeutas ocupacionales, trabajadora social, encargada, mantenimiento, dos personas en la lavandería, cinco en cocina y dos en recepción y administración. Señala el director que, pasados los primeros momentos de ajuste, actualmente el personal se encuentra estabilizado y las contrataciones son en su mayoría de carácter indefinido.

Además se cuenta con profesionales externos que prestan servicios de peluquería (dos veces por semana) y podología (dos veces al mes) a precios económicos, siendo estos los únicos que se abonan por el usuario aparte del de la plaza. Los servicios de podología que se prestan son los más complejos pues las propias auxiliares de la residencia realizan a los usuarios los más sencillos.

También se dispone de personal para los servicios de transporte, concretamente diez conductores, un encargado coordinador y diez auxiliares. Esta numerosa plantilla obedece a que, sin perjuicio del servicio para el centro de día que se realiza con un único autobús por lo que los usuarios suelen ser personas que viven por la zona, este centro tiene concertado con el I.A.S.S. la prestación del servicio de transporte a otros centros de día dependientes de este organismo, disponiendo al efecto de cuatro autobuses y dos furgonetas de nueve plazas.

La atención médica y dietética son aspectos a los que se otorga especial importancia. Como ya hemos indicado, el centro cuenta con personal médico en todo momento, encargándose directamente las enfermeras de todo lo referente a la medicación de los usuarios. Por la noche, siempre hay una enfermera localizable. Cada usuario tiene abierto un expediente en el que se

incluye su historia médica, los medicamentos prescritos, su forma de administración y cualquier incidencia de su salud. El botiquín se encuentra en una pequeña habitación que permanece siempre bajo llave controlada. La enfermería está debidamente equipada, existiendo también una sala para el médico rehabilitador.

La alimentación es elaborada en el propio centro por personal contratado al efecto de una empresa de catering. Las instalaciones de cocina se encuentran perfectamente equipadas, habiéndose autorizado su funcionamiento como cocina central. El propio centro (a través de DFA) está acreditado para impartir cursos de manipulación de alimentos y otorgar el correspondiente certificado. Junto a los menús habituales, se preparan otros especiales para personas diabéticas e hipertensas, sin perjuicio de las dietas trituradas que consumen muchos usuarios.

Las inspecciones sanitarias se realizan con una periodicidad trimestral. Se sigue el sistema de autocontrol a través de las fichas normalizadas que proporcionan los servicios sanitarios, sin que se haya observada ninguna deficiencia significativa hasta la fecha.

En cuanto a la documentación administrativa, el centro se encuentra en posesión de la autorización provisional de funcionamiento. Una vez transcurra el primer año y se termine de colocar en todas las puertas de los armarios de las habitaciones las obligatorias cerraduras, se solicitará al servicio de inspección la autorización definitiva y el número de registro oportuno. Por lo demás, se cuenta con un reglamento de régimen interior tanto para la residencia como para el centro de día (que se encontraban expuestos en el tablón de anuncios), el libro registro diligenciado, las fichas sociosanitarias, hojas de reclamaciones y las tarifas de precios (se encuentran expuestas en el tablón de anuncios las correspondientes al año 2003, estando pendientes de sellado las de la presente anualidad que se nos facilitan). Los precios de la residencia en plazas no concertadas están en función del grado de dependencia (leve, moderada, grave) que presente el interesado según la valoración del propio centro y del tipo de habitación. Los precios del centro de día dependen de las horas de estancia, fijándose por días e incluyendo desayuno, comida y merienda.

En el momento del ingreso, los usuarios suscriben un contrato con el centro que ha sido visado por la Administración; para los que ocupan plaza concertada existe un modelo contractual que suscribe el I.A.S.S.. Si la persona padece una demencia profunda, se exige la incapacitación judicial y la firma del tutor; si la demencia es leve el centro se cerciora de la clara voluntad de ingreso del afectado, sin perjuicio de que siempre suscriba el contrato también una persona que se responsabilice del usuario. En cualquier caso, desde el centro se aconseja siempre promover la declaración de incapacidad, contando con el asesoramiento de DFA. Nos comenta el director que la mayoría de las familias desconocen el objetivo y finalidad de la incapacitación.

Para ocupar una plaza concertada, el usuario ha de suscribir también el reconocimiento de deuda que se exige actualmente en los centros públicos a

fin de cubrir el coste de la plaza si se dispone de medios económicos suficientes. Nos señala el director que de los treinta usuarios que ocupan plaza concertada se han negado a firmar este documento dos de ellos, renunciando en consecuencia a la plaza adjudicada.

Como órganos de participación y representación de los usuarios, los residentes forman parte de la Junta de Participación (integrada por estos, así como por personal de la residencia y de DFA) y anualmente se celebra una Asamblea general.

El programa de actividades es amplio, contando con los profesionales de terapia que actúan como animadores socioculturales y el centro cultural recreativo de DFA.

El régimen de salidas, visitas y comunicaciones es totalmente libre y sin límite de horarios, sin perjuicio de la existencia de un control de accesos, por razones de seguridad, al que nos hemos referido con anterioridad.

La edad media de los usuarios supera los 80 años. Las afecciones más frecuentes que padecen son las demencias, los accidentes cerebrovasculares y las enfermedades degenerativas por vejez. La mayoría suelen presentar movilidad reducida, precisando de apoyos para los desplazamientos. Quince residentes utilizan silla de ruedas y, salvo las dos personas que se encuentran encamadas, los demás son levantados diariamente y reciben estimulación y rehabilitación.

79, 80. RESIDENCIAS “EVA Y PEDRO I” Y “EVA Y PEDRO II”

Estos dos centros ocupan el primer piso de un inmueble situado en la calle Valle de Zuriza de Zaragoza y fueron visitados en la mañana del día 11 de marzo de 2004, siendo atendidos por la directora y propietaria de los mismos.

Se trata de dos residencias de carácter privado, una destinada a personas que pueden valerse por sí mismas y la otra dirigida a las que precisan de una mayor asistencia. Ocupan dos pisos independientes en el mismo rellano, con una extensión aproximada de 260 m².

El inmueble en cuestión fue construido en 1990 y la primera residencia se abrió al año siguiente, estando destinada a personas válidas. La estructura arquitectónica de las viviendas y las exigencias normativas en torno al Plan de Evacuación determinaron que, posteriormente, se reconvirtiera la residencia pasando a desdoblarse en dos independientes, una mixta y otra exclusivamente para válidos.

En la residencia mixta encontramos un pequeño hall en el que se dispone el tablón de anuncios, el despacho de dirección, cinco habitaciones dobles y dos individuales, un baño geriátrico, otro baño que va a ser remodelado, un aseo privado, el salón de TV y comedor, donde se encuentran

la mayor parte de los residentes, la cocina con despensa, la zona de lavandería y un cuarto de limpieza. Al fondo del piso se encuentra una puerta de emergencia que conduce a una terraza de 40 m², frecuentada más asiduamente en la época de buen tiempo.

La residencia para personas válidas dispone de tres habitaciones dobles (una de ellas con baño) y dos individuales (una de ellas con terraza esquinera), el salón de TV donde se encontraban tres usuarios con los que conversamos brevemente, y un baño reformado.

Ambas tienen instalada barandilla de apoyo en los pasillos y el edificio dispone de ascensor. Las habitaciones son exteriores y gozan de buena iluminación aunque no tienen elevadas dimensiones. El estado de conservación es aceptable, si bien nos comenta la directora que le gustaría poder invertir lo posible en mejorar las dependencias que evidencian el paso de los años y para ello tiene previsto asociarse en breve con dos personas pues los gastos de mantenimiento de las residencias son elevados.

El personal que atiende este recurso se integra por la directora y siete cuidadoras. Todas se encuentran contratadas con carácter fijo, a excepción de la última persona que ha entrado hace escasos meses. La mayoría llevan varios años ya en el centro y están en posesión del título de auxiliar de geriatría. Para las que no disponen de titulación se facilita la asistencia a cursos de formación que se imparten a nivel nacional por la entidad Forcem.

Junto a estas trabajadoras, se encuentran contratados por horas la trabajadora social (cuatro horas), una terapeuta ocupacional y un médico. Los servicios de peluquería se prestan por una profesional autónoma que acude a las residencias de forma mensual, sin que los usuarios deban abonar precio alguno al estar incluido en el de la plaza que ocupan. Para los casos necesarios se contrata a un podólogo, realizando los cuidados generales las propias auxiliares.

La atención médica se realiza por los profesionales de la sanidad pública correspondiente, señalando la directora que, por motivos organizativos sanitarios, les corresponden en total más de diez médicos de cabecera. Si los ancianos están en condiciones se trasladan ellos mismos al centro de salud, pero lo normal es que el doctor acuda a la residencia. Por otra parte, el centro tiene contratado con carácter privado un médico que acude semanalmente a visitar a los residentes y siempre que se le precisa. Existen expedientes médicos actualizados y constancia escrita de la prescripción y administración de la medicación, la cual se guarda en un armario bajo llave en el salón comedor. En el despacho de la directora se va colocando la medicación caducada.

La alimentación se elabora en la propia residencia por el personal de atención, que forma un equipo multidisciplinar. Todas las auxiliares se encuentran en posesión del certificado de higiene y manipulación de alimentos, indicándonos la directora que el coste del curso para obtenerlo lo abona la titular del establecimiento. Al pertenecer el centro a la Asociación ACASA, la

Fundación Rey Ardid que imparte estos cursos les realiza un precio especial. Los menús se elaboran cada quince días y son supervisados por el médico. Cada tres o cuatro meses se remodelan para adaptarlos a la estación. Las inspecciones sanitarias suelen tener una periodicidad de tres meses. La última fue efectuada el pasado mes de febrero, sin que se detectara ninguna deficiencia reseñable.

En el precio de la plaza se incluye el lavado de toda la ropa de los usuarios. La limpieza de la ropa de cama y baño está concertada con una empresa particular.

Respecto a la documentación administrativa, la residencia se encuentra en posesión de la licencia municipal de apertura desde el año 2000, encontrándose expuesta en el tablón de anuncios, así como el reglamento de régimen interno (cada residencia dispone del suyo propio) y la tarifa de precios. En este aspecto nos comenta la directora que, aunque está previsto en el reglamento la posibilidad de cobrar un suplemento por la invalidez sobrevenida del usuario, no lo ha hecho nunca y para poder regularizar y actualizar los precios la DGA no permite elevar anualmente el coste más allá del IPC, por lo que ha optado por incrementar el precio para los nuevos ingresos que se produzcan. En el momento de la visita ningún residente ha solicitado becas de atención.

También se exhiben los libros registro diligenciados, las fichas sociosanitarias y se afirma disponer de hojas de reclamaciones y de un seguro por posibles daños y siniestros.

En cuanto a las inspecciones de la DGA se señala estar en posesión de la autorización provisional y no haber obtenido la definitiva y el nº de registro correspondiente por un malentendido que sufrió en la última visita inspectora realizada hace dos años, a pesar de que en el acta levantada constaba el informe favorable. Normalmente las inspecciones se producen cada dos o tres años y, como la normativa va cambiando, pues con frecuencia le indican que ha de adecuar o modificar algo, lo que ejecuta en cuanto puede.

La capacidad de la residencia mixta es de doce personas (cuatro para asistidos y seis para semiválidos) y la de personas válidas de ocho. En el momento de la visita quedan dos plazas vacantes en la primera por dos bajas recientes. Al ingreso se suscribe un contrato que, según nos comenta la directora, tiene que adaptar al reglamento interno de la residencia mixta. Los contratos son inspeccionados por los servicios competentes cuando realizan las visitas pero no son remitidos a la DGA para su visado. En los casos en que el residente no es plenamente válido suele firmar el documento la persona que se responsabiliza de él y el usuario estampa su huella dactilar. En todos estos supuestos se aconseja la incapacitación del afectado. De hecho, la mayoría de los residentes que precisan asistencia se encuentran incapacitados y tutelados por algún familiar. Una usuaria se encuentra encamada, siendo la mayor parte personas que precisan de algún tipo de ayuda, presentando un elevado grado de dependencia. Ello también es consecuencia de la edad, pues los ingresos se suelen producir cuando el anciano es bastante mayor y se encuentra

deteriorado. En el momento de la visita, el residente más joven tiene 80 años y el más mayor 95, siendo la media de estancia unos dos o tres años.

Si bien no existen órganos de participación y representación de los residentes como tales, sí que se dispone en cada centro de un buzón de quejas y sugerencias que alguna vez es utilizado. Se organizan actividades por la terapeuta ocupacional durante tres horas en días alternos. Actualmente esta labor la desarrolla la trabajadora social.

Las salidas, visitas y comunicaciones son libres. Existe un horario programado de visitas de 16 a 20 h., pero se es totalmente flexible y realmente los familiares pueden visitar a sus allegados prácticamente en todo momento, incluso algunos acuden a darles la comida y en casos de enfermos terminales pueden pasar la noche acompañándoles si lo desean. En el momento de la visita, se encuentran varios familiares en el salón comedor preparándose para dar de comer a los ancianos.

81. CENTRO DE DÍA “EL PINAR”

Situado en la calle del mismo nombre del barrio zaragozano de Torrero, este centro fue visitado el día 25 de marzo de 2004, siendo atendidos por la directora del mismo.

Se trata de un centro privado, de carácter mixto, aperturado en el mes de septiembre de 1997, siendo uno de los primeros de la ciudad en prestar este tipo de servicios. En un principio, la titularidad la ostentaba una sociedad de carácter laboral constituida por tres socios, si bien actualmente uno de ellos ha abandonado la C^a, transformándose ésta en sociedad de responsabilidad limitada.

El carácter mixto del centro implica la asistencia de personas tanto válidas como precisadas de asistencia. En este sentido, nos comenta la directora que sus estudios y experiencias le llevaron a la conclusión de lo beneficioso que resulta para todos la convivencia de unas y otras, estimulando los lazos de ayuda y apoyo.

El recurso se sitúa en un local de planta calle, de unos 320 metros cuadrados, que se disfruta en régimen de alquiler. La puerta de calle permanece cerrada, siendo abierta desde el interior al llamar al timbre. La zona principal, donde se ubican la mayoría de los usuarios, se integra por una gran sala de unos 160 metros dividida en zona de estar y zona de comedor. Los enormes ventanales de que dispone la dotan de una agradable iluminación natural que los usuarios agradecen, pues nos comenta la directora que les encanta sentarse junto a las cristaleras, prefiriéndolo incluso a salir a la calle.

Las paredes están decoradas con motivos y trabajos de los usuarios, disponiéndose de varios sofás, sillas y mesas para comedor. Las instalaciones se completan con la enfermería, los baños geriátricos y del personal, la zona de

cocina y lavandería y el despacho de dirección. El estado general de las dependencias es adecuado, apreciándose una correcta limpieza.

Los medios personales de que se dispone se integran por personal cualificado, tanto en titulación como en experiencia. Así, junto a la directora y socia del centro se encuentran contratadas ocho auxiliares sanitarias, de las que dos realizan sus funciones sólo a tiempo parcial. Prácticamente todas tienen contratos de carácter indefinido, llevando en el centro varios años, alguna incluso desde que se abrió. Además, se tiene contratada a una terapeuta ocupacional (de baja por enfermedad en el momento de la visita) y a una fisioterapeuta, de carácter autónomo, que asiste en horario de 11 a 14 h. todos los días de la semana, excepto el domingo. Las funciones de limpieza las desempeña una persona contratada al efecto.

El centro permanece abierto todos los días, incluidos domingos y festivos, en horario de 8 a 20 horas. Uno de los socios desempeña funciones de chófer, pues se cuenta con una furgoneta monovolumen de 9 plazas para realizar el transporte de los usuarios de sus domicilios al centro y viceversa. Si bien actualmente la mayoría de ellos pertenecen al barrio de Torrero, ha habido momentos en que tenían ancianos de toda la ciudad (teniendo en cuenta que hace unos años no existían prácticamente los centros de estas características). Este servicio se encuentra muy personalizado, ayudando el chófer a cada usuario en el traslado, lo que supone emplear gran parte de la mañana y la tarde en estos desplazamientos.

La asistencia médica de los usuarios se realiza desde los centros de salud correspondientes, existiendo contacto permanente de la directora con los médicos de familia asignados, los que por otra parte se muestran siempre interesados por los usuarios, visitando en ocasiones el centro personalmente. Se dispone de expedientes médicos actualizados y de una enfermería con el correspondiente botiquín.

El centro ofrece a los usuarios desayuno, comida y merienda. La alimentación se sirve por una empresa de catering. Los menús se adaptan a las necesidades de los ancianos. Normalmente ya se preparan con poca sal, existiendo dieta especial para los diabéticos. En el centro se trituran las comidas precisas. Los usuarios pueden elegir entre dos primeros (uno siempre es verdura) y el segundo.

Existe una zona de lavandería, pues los ancianos son duchados en el centro, lavándose allí las toallas y la ropa interior que lo precisa. También se prestan servicios de peluquería y podología cuando se demandan, acudiendo los profesionales necesarios normalmente una vez al mes. Si los servicios precisados son sencillos se realizan por las propias cuidadoras.

La documentación administrativa se encuentra en regla. En el tablón de anuncios situado en el despacho de la dirección se encuentran expuestos el reglamento de régimen interno y la tarifa de precios, entre otros documentos. Este reglamento se entrega a los usuarios en el momento en que acceden al centro junto con una copia del contrato que se suscribe, documento que se

encuentra visado por la Diputación General de Aragón. El contrato se suscribe por el propio usuario si está capacitado y por un familiar responsable en caso contrario.

La capacidad del centro abarca sesenta plazas, encontrándose cubiertas treinta en el momento de la visita. La directora nos comenta que este número es el ideal para el funcionamiento adecuado del recurso. Cinco plazas están concertadas con el Instituto Aragonés de Servicios Sociales. En este momento ningún usuario tiene solicitada beca de atención, siendo que hace un tiempo las tenían concedidas varios. La razón de que no suelen ser solicitadas obedece quizás a las exigencias para su concesión pues se precisa carecer prácticamente de ingresos, sin perjuicio de que no son cantidades elevadas.

A través de la terapeuta ocupacional, se programan diversas actividades tanto internas como externas. Se permiten visitas de familiares sin sujeción a horario.

Sólo cinco de los usuarios del centro se encuentran demenciados y precisan de total asistencia. El resto son personas válidas o semiválidas, que requiriendo alguna ayuda pueden desenvolverse bastante bien. Nos comenta la directora que algunas de las personas válidas han elegido asistir al centro antes que quedarse en su casa o en la de sus familiares, encontrándose muy a gusto y sintiéndose mejor en todos los aspectos, colaborando asimismo en el cuidado de los usuarios que se encuentran más deteriorados.

Las edades son muy variadas, pues oscilan entre los 56 y los 93 años. Señala la directora que hay varias señoras de más de 90 años que se encuentran en plenitud de condiciones. La mayoría de usuarios son mujeres (26), incluso en alguna época han tenido sólo a un hombre. Suele haber bastante movilidad sobre todos en usuarios que padecen Alzheimer (por fallecimiento o por ingreso en residencia), pero hay otros que asisten al centro desde su apertura. Algunos se encuentran incapacitados judicialmente, si bien son una minoría. Desde el centro se aconseja a las familias realizar este trámite.

En el momento de la visita, los usuarios más asistidos están empezando a comer. El resto permanecen con la fisioterapeuta (en funciones de terapeuta), siendo patente el buen estado físico y psíquico en que se encuentran la mayoría, teniendo en cuenta sus edades.

82. RESIDENCIA “EL RUISEÑOR”

En fecha 3 de junio de 2004 visitamos este centro de carácter privado, ubicado en el céntrico Coso de Zaragoza, a la altura de la c/ San Vicente de Paúl, siendo atendidos por su directora.

Se trata de una residencia para personas válidas que se abrió en el año 2000, y cuya titularidad corresponde a una persona física. El edificio

donde se encuentra es antiguo, si bien el piso en concreto fue objeto de una íntegra remodelación, encontrándose todas las instalaciones en perfectas condiciones de habitabilidad.

El inmueble tiene una superficie de 197 m², disfrutándose en régimen de alquiler. Situado en la segunda planta real, se puede acceder a él por las escaleras o el ascensor. Las dependencias son amplias y el mobiliario adecuado. Se dispone de un mostrador de recepción, cinco habitaciones dobles, dos baños, el salón comedor y la cocina con despensa y galería. Las habitaciones están rodeadas por un balcón - terraza corrido al que se puede acceder por una de las estancias. En todos los dormitorios se han colocado una mesa camilla y unas sillas así como adornos florales, resultando el conjunto espacioso y de gran luminosidad; las camas son articuladas y disponen de barandilla. Los baños se encuentran adaptados y a lo largo del pasillo se encuentra colocada la correspondiente barandilla de apoyo, disponiéndose también de varios armarios, uno de ellos destinado al personal. Existen dispositivos de alarma en camas y aseos. El sistema de prevención y evacuación por incendio se ajusta a la normativa vigente.

Los medios personales de los que se dispone se integran por seis personas: la propietaria y cinco trabajadoras. Todas están contratadas con carácter fijo y llevan en la residencia prácticamente desde que se abrió. La persona que realiza funciones de dirección tiene titulación de enfermería y más de veinte años de experiencia trabajando en centros hospitalarios. Las demás empleadas son auxiliares de geriatría, además de otras titulaciones como auxiliar de clínica, siendo también personas experimentadas. Entre todas se reparten las diversas labores del centro y de atención a los usuarios. Nos comenta la encargada que hasta el mes pasado se disponía de los servicios de una trabajadora social, estando a la espera de la contratación de una nueva.

La asistencia médica y sanitaria se presta por el sistema propio de cada residente, sin perjuicio de que se tienen contratados los servicios privados de un profesional médico que visita la residencia semanalmente, estando disponible en cualquier momento. Por otra parte, las propias trabajadoras tienen conocimientos y experiencia suficientes para realizar labores auxiliares. Se cumple la normativa vigente en materia de expedientes médicos actualizados, medicaciones, botiquín.

La alimentación de los usuarios se elabora en el propio centro por el personal. Existe un menú diario compuesto de tres platos y postre que los residentes prefieren desconocer. Se elaboran las dietas especiales precisas según las necesidades de los usuarios. Todo el personal dispone de la acreditación correspondiente en manipulación de alimentos. Las inspecciones sanitarias son continuas, con una periodicidad trimestral. No se ha detectado ninguna deficiencia a reseñar.

En cuanto a la documentación administrativa, la directora nos indica que la residencia dispone de licencia de apertura y tiene concedida la autorización provisional de funcionamiento. Se tiene redactado el reglamento de régimen interior, existe un libro registro, se elaboran las fichas sociosanitarias y hay

hojas de reclamaciones. La tarifa de precios es única, ascendiendo a 1.157,55 euros al mes (IVA incluido). La inspección de centros del Gobierno de Aragón visita la residencia prácticamente cada año, habiéndose realizado la última inspección en el mes de agosto de 2003. No se han detectado deficiencias a destacar.

La capacidad de la residencia es de diez plazas, no existiendo en el momento de la visita ninguna vacante; de hecho, nos comenta la directora que tienen algunas solicitudes en lista de espera.

Al ingreso, se firma un contrato por el interesado o un familiar. Comentamos con la encargada los efectos de la suscripción del documento por persona distinta del usuario si éste no se encuentra incapacitado judicialmente para ello, manifestándonos desconocer estas cuestiones sobre las que le informamos.

Los usuarios no disponen de documentación acreditativa de tal condición ni se ha organizado ningún órgano de participación y representación de los mismos, teniendo en cuenta el reducido número de residentes y sus características. Tampoco se ha incoado expediente disciplinario a usuario alguno.

De los diez residentes, tres son hombres y el resto mujeres; hay un matrimonio. Sus edades oscilan entre los 72 y los 97 años, siendo la media de 85 años. Llevan varios años en el centro, prácticamente desde que se abrieron y procedían de sus domicilios particulares. El horario de visitas es ininterrumpido para los familiares directos, pudiendo quedarse a comer en el propio centro; tratándose de amistades, se tiene establecido aunque de forma flexible dos horas por la tarde, concretamente de 17 a 19 horas.

Teniendo en cuenta sus elevadas edades, podemos calificar el estado físico y mental de los residentes de óptimo. Curiosamente, la usuaria de menor edad es la que más enferma se encuentra. La mayoría son totalmente independientes, aunque con los lógicos cuidados y precauciones, y suelen salir y deambular solos. En el momento de la visita, algunos residentes se encuentran en sus habitaciones, pero la mayoría están en el salón con algunos juegos de entretenimiento. Conversamos con ellos de forma animada, comprobando su lucidez y buen aspecto general.

Sólo una residente se encuentra incapacitada judicialmente, habiendo sido designada tutora su hija. Esta anciana se encuentra permanentemente acompañada por su familia, comiendo en el propio centro su hija. Nos comenta la directora que si bien se trata de una residencia para personas válidas, si con posterioridad al ingreso se produce el deterioro del usuario en principio se le mantiene en el centro en tanto pueda recibir ahí los cuidados y atención que precise.

83. RESIDENCIA “VIRMA”

Ubicada en la céntrica calle San Miguel de Zaragoza, esta residencia fue visitada en la mañana del día 3 de junio de 2004, siendo atendidos por una empleada del establecimiento al no encontrarse presente su titular pese a la cita previa concertada.

Se trata de un centro de carácter privado y mercantil, gestionado por la C^a de responsabilidad limitada "Residencia Virma, S.L." y dirigido a personas mayores que no precisen de especial asistencia.

Abierta desde hace más de cinco años, tiene capacidad actualmente para once personas, encontrándose en el momento de la visita una plaza vacante.

La edificación es antigua, ocupando la residencia la segunda planta real, pudiendo acceder por las escaleras o el ascensor. Se trata de un inmueble de amplias estancias y techos altos, acorde con el tipo de construcción de la época. A la entrada se encuentra un hall que da paso al salón principal donde se encuentran en ese momento los usuarios. A la izquierda se sitúa el pasillo que lleva al resto de las dependencias, siendo esta zona interior de menor iluminación que la parte principal. Se dispone de cinco habitaciones dobles y una de carácter individual, así como tres baños y la cocina.

El personal que atiende el establecimiento se integra por la propietaria y tres trabajadoras contratadas, que llevan poco tiempo prestando sus servicios y no ostentan ninguna titulación específica.

La asistencia médica se presta por la red pública o por la privada concertada por cada usuario con carácter particular. En cuanto a las inspecciones de los servicios sanitarios, se indica que suelen visitar la residencia cada dos o tres meses, sin que se hayan apreciado deficiencias dignas de mención.

Respecto a la documentación administrativa, la persona que nos atiende desconoce estos aspectos, indicándonos que es la propietaria y la gestora la que dispone de ellos.

En cuanto a la forma de ingreso, se indica que los usuarios suscriben al inicio de su estancia un contrato. Se señala que la media de edad de los actuales residentes es elevada, superando los 80 años, y que la mayoría llevan varios años en el centro.

Al entrar en la sala de estar observamos a los usuarios en charla animada con otras personas que parecen de menos edad. Nos comenta la trabajadora que nos atiende que se trata de voluntarias pertenecientes a la asociación de voluntariado en geriatría que, prácticamente con carácter semanal, visitan la residencia para acompañar a los usuarios.

84. CENTRO DE DÍA “ANDEZA”

En fecha 22 de junio de 2004 visitamos este establecimiento de carácter privado dirigido a la atención diurna de personas mayores, siendo atendidos por su directora.

Se encuentra ubicado en la calle Julian Sanz Ibañez, en el barrio zaragozano de Delicias, estando regentado por una sociedad limitada de carácter laboral formada por dos socias, madre e hija. Se abrió en el año 2001 con carácter de centro mixto y capacidad para 24 usuarios.

El centro se ubica en un local de planta calle de 160 m², disfrutado en régimen de alquiler. Las dependencias se integran básicamente por la sala de estar y comedor, de cierta amplitud y luminosidad al disponer de varios ventanales, los baños, la cocina, un despacho y los vestuarios. Se dispone de un baño con ducha, donde se asea a los usuarios siempre que lo necesitan y si las familias lo demandan, y de otros baños en los que se encuentran separadas las dependencias por sexos y por la situación del anciano (válido- asistido). A este respecto, nos comenta la directora que el centro va dirigido a personas que se pueden valer por sí mismas o que precisan algo de ayuda, pero en cualquier caso han de poder caminar y mantener cierta autonomía física, no pudiendo ingresar los ancianos que precisan silla de ruedas en sus desplazamientos; la invalidez psíquica no es obstáculo para el acceso, padeciendo algunos usuarios demencia senil y uno de ellos la enfermedad de Alzheimer.

El horario de apertura es de 8 a 20 horas. Se ofrece a los usuarios el desayuno, la comida y la cena y se dispone de una furgoneta de nueve plazas para el transporte al centro y el regreso a los domicilios. Nos comenta la directora que en este momento sólo tienen ocho usuarios (han llegado a tener veintidós) y como la mayoría pertenecen al barrio el transporte lo realiza en su coche particular.

El salón es la estancia en donde se encuentran habitualmente los ancianos y donde se desarrollan todas las actividades. Dispone de varias mesas, sillas y sillones, una TV con video, y está decorado con las manualidades que realizan los propios ancianos. Normalmente, la mañana la dedican a este tipo de actividades, encontrándose precisamente en el momento de la visita pintando o escribiendo en cuadernos.

Dos días a la semana se dispone de servicios de terapia ocupacional y se cuenta con varios aparatos para hacer gimnasia y rehabilitación (subir escaleras, pedalear...). Si existe demanda, se pueden contratar los servicios de un fisioterapeuta particular a un precio asequible. Los servicios de peluquería se prestan en el establecimiento de a lado.

El personal del centro se integra por las dos socias y una trabajadora contratada con carácter indefinido, careciendo de titulación específica. Señala la directora haber realizado junto con su hija algún curso relacionado con la enfermedad de Alzheimer, sin perjuicio de sus más de doce años de

experiencia al haber estado trabajando durante ese tiempo en una residencia geriátrica. La contratación de más personal está supeditada al ingreso de más usuarios.

La asistencia médica que se presta a los usuarios proviene del centro de salud próximo, comentando la directora la buena relación y la excelente atención que reciben por parte del personal facultativo y auxiliar.

La alimentación de los usuarios es casera, siendo la propia directora la que se encarga de la cocina. Preguntados los ancianos sobre el particular, nos comentan que están muy satisfechos con la comida que les ofrecen. Se encuentra expuesto el menú mensual de comidas y cenas. Las trabajadoras se encuentran en posesión del carné de manipulador de alimentos. Comenta la directora que los actuales usuarios no tienen especiales problemas con la comida, siendo que sólo hay alguno que precisa el triturado. El centro dispone de la autorización de funcionamiento como comedor colectivo.

En cuanto a la documentación administrativa, nos señala la directora que al principio tuvieron diversos problemas especialmente de arquitectura para adecuar el centro, si bien actualmente se encuentra todo debidamente acondicionado y así lo han comunicado recientemente a la inspección de centros de la D.G.A. a efectos de que procedan a visitarles y otorgarles, en su caso, la autorización de funcionamiento correspondiente. En este momento, el centro carece de ella y no aparece en el listado de establecimientos que posee la Administración, lo que les está perjudicando en cuanto a la demanda existente. En el tablón de anuncios consta la tarifa de precios, que actualmente se encuentra establecida en 540 euros (todo incluido).

Las edades de los usuarios son elevadas, llegando hasta los 95 años. Como hemos observado en otros establecimientos de este tipo, los usuarios de menos edad suelen encontrarse en peores condiciones físicas y, sobre todo, psíquicas que los más ancianos. De hecho, la usuaria más joven, de 70 años, presenta la enfermedad de Alzheimer mientras que conversamos con absoluta normalidad con la más mayor. La estancia en el centro suele prolongarse en el tiempo hasta que ingresan en una residencia o se produce su fallecimiento. De los ocho usuarios sólo hay un varón.

En el momento del ingreso, se suscribe un documento por parte de la persona responsable del anciano y la entidad gestora. Se indica a la directora la conveniencia de que suscriba el contrato el propio usuario si no se encuentra incapacitado. A este respecto, ninguno de los actuales usuarios se encuentra judicialmente incapacitado.

85. RESIDENCIA DE 3ª EDAD “PALAFOX”

Este centro fue visitado en la mañana del día 8 de julio de 2004, siendo atendidos por su directora. Se trata de una residencia geriátrica de carácter

privado ubicada en la rehabilitada casa palacio Palafox, ocupando la zona de la planta calle (las plantas alzadas están destinadas a viviendas particulares).

Las dependencias de la residencia ocupan una superficie de unos 500 m². Se trata de un local alquilado a su propietario por la sociedad de responsabilidad limitada que gestiona el centro y que está formada por dos socias, una de ellas la directora que nos atiende.

El centro tiene carácter mixto, al estar habilitado para el cuidado tanto de personas válidas como de aquellas que precisan asistencia. Tiene también posibilidad de atender a usuarios en régimen diurno, estando autorizado para funcionar como centro de día con dos plazas; de hecho, nos comenta la directora que hasta hace poco tenían así a dos personas, estando actualmente estas plazas vacantes.

La residencia se abrió el 1 de octubre de 2002, disponiendo de una capacidad de dieciocho plazas. En el momento de la visita se encuentran dos vacantes recientes.

El inmueble se encuentra en perfectas condiciones de habitabilidad, resultando las estancias espaciosas y gozando de buena iluminación. De reciente construcción, dispone de un acceso y dos salidas a la misma calle Palafox. Las dependencias se integran por el recibidor, las habitaciones, los baños, el salón – comedor, la cocina, la zona de lavandería y los vestuarios. Hay nueve habitaciones dobles, todas con baño propio. Además, hay otros baños comunes, normales y adaptados (comenta la directora que a los usuarios se les baña diariamente). Se dispone de barandilla de apoyo y la anchura del pasillo y de las puertas de las habitaciones es amplia. El sistema de prevención y evacuación por incendio se encuentra también en regla.

El personal que se encuentra en el centro se integra por seis personas: las dos socias y cuatro trabajadoras contratadas con carácter indefinido. Se trabaja por turnos: hay dos empleadas por la mañana, dos por la tarde, una para el turno nocturno y la última para cubrir al resto. Todas se encuentran en posesión de la titulación de auxiliar de geriatría, sin perjuicio de otras titulaciones como la de terapia ocupacional que poseen tres de ellas.

Los servicios de rehabilitación se prestan con carácter particular si son demandados. Una peluquera y un podólogo acuden semanalmente al centro. Se dispone de los servicios de una trabajadora social que asiste al centro algunas horas por semana.

La asistencia médica es privada, sin perjuicio del régimen público o particular que cada usuario tenga. Se tiene suscrito un contrato con un facultativo que acude a la residencia dos tardes a la semana, sin perjuicio de su disponibilidad continua. Se llevan expedientes médicos actualizados, existiendo constancia escrita de la prescripción y administración de la medicación. Se dispone de una enfermería debidamente equipada.

La alimentación de los usuarios se elabora en la propia residencia, actuando en funciones de cocina cualquiera de las personas que trabajan en ella. Todos los trabajadores se encuentran en posesión del carné de manipulador de alimentos. Los menús se planifican semanalmente y se preparan con la compra del día. El centro presta también servicios de lavandería. Las inspecciones sanitarias tienen una frecuencia trimestral; no han detectado ninguna deficiencia reseñable.

La residencia cuenta con toda la documentación administrativa exigible. Las fichas sociosanitarias las elabora la trabajadora social. Se lleva un libro registro diligenciado y se ha elaborado el reglamento de régimen interior. Las tarifas de precios distinguen entre las plazas para personas válidas (200.000 ptas + IVA) y las dirigidas a personas que precisan de asistencia (225.000 ptas + IVA). Ningún usuario actual ha solicitado beca de atención. La inspección de centros de la D.G.A. ha visitado el centro en varias ocasiones, sin que se haya detectado deficiencia alguna.

En el momento del ingreso, se suscribe un contrato que firma normalmente la persona que se responsabiliza del usuario. Comentamos con la directora el tema relativo a la incapacidad judicial, y a la presunción de capacidad que rige para las personas mayores de edad que no se encuentran tuteladas. En el momento de la visita, ninguna de las usuarias se encuentra incapacitada; no obstante, los contratos se encuentran suscritos por sus familiares.

No existe ningún órgano de participación y representación de los residentes. Como actividades que realizan, se indica la asistencia semanal al centro de un grupo de voluntarios y esporádicamente se reciben visitas de entretenimiento. Por otra parte, diariamente se acompaña a las usuarias en sus paseos por los alrededores de la residencia. Las comunicaciones, salidas y visitas se pueden efectuar con total libertad.

En el momento de la visita, todas las residentes son señoras. La edad media es elevada, rondando los 85 años. En general, el estado físico de las usuarias es bastante bueno, teniendo en cuenta su edad. Nos comenta la directora que se las baña diariamente y que se encuentran muy bien hidratadas. Sin embargo, su estado mental ya es más precario, siendo la norma general la demencia senil más o menos intensa.

86. RESIDENCIA “SANTA TERESA”

En fecha 15 de julio de 2004 visitamos esta residencia de carácter social, gestionada por la entidad Cáritas Diocesana y ubicada en las inmediaciones de la Avda. Duquesa Villahermosa, siendo atendidos por la directora del recurso.

La residencia se abrió en el año 1992, siendo las instalaciones de nueva creación. En principio, el recurso se encontraba en la calle Cartagena

en unos locales cedidos por una asociación. Al tener que cambiar la ubicación porque se iba a proceder a la remodelación de la zona, se detectó la necesidad de constituir una residencia para personas dependientes o asistidas. Así, el Ayuntamiento de Zaragoza cedió a la entidad los terrenos y la Diputación General de Aragón realizó una aportación económica al proyecto, construyéndose primero la residencia y posteriormente la parroquia.

Las condiciones de habitabilidad son excelentes. El centro está perfectamente adaptado a las necesidades de los residentes, comentándonos la directora que los técnicos recorrieron en silla de ruedas todos los espacios e instalaciones a tal fin. Los espacios son amplios y abiertos, disfrutando de buena iluminación natural.

Las dependencias se distribuyen en cuatro plantas: en el sótano se sitúan los vestuarios del personal, la zona de lavandería y plancha, el gimnasio (donde se realiza diariamente fisioterapia) y el garaje, disponiéndose de dos furgonetas, una de ellas debidamente equipada para los servicios de ayuda a domicilio. Hay también una biblioteca donde se desarrollan clases de alfabetización. En la planta baja encontramos la recepción, los despachos de dirección y administración, una sala polivalente y la zona de cocina. Por esta planta se accede a una amplísima terraza y zona ajardinada de la que están disfrutando la mayoría de los usuarios en el momento de la visita. Esta zona exterior conecta con la parroquia de la Presentación y un edificio anexo, actualmente en obras, donde reside la congregación religiosa. Se observa también en este espacio una pista de petanca.

Para acceder a las plantas superiores se dispone tanto de escaleras como de ascensores, existiendo dos para el personal y uno para camillas; el centro tiene tres salidas de evacuación, siguiendo el plan municipal vigente. En todas las plantas se encuentran habitaciones para los usuarios, con su nombre y un código en la puerta para identificar la señal de alarma, en su caso; están pintadas en diferentes tonos según la planta en la que se ubican. Hay 54 habitaciones individuales y 7 dobles que se destinan normalmente a matrimonios o familiares. Son espacios amplios, con camas adaptables y mobiliario adecuado. Las dobles tienen baño incorporado. Para las individuales se dispone de un baño para cada cuatro residentes, siendo los aseos muy amplios y perfectamente adaptados a las necesidades de los residentes; nos comenta la directora que 34 residentes precisan de guía para ser aseados, disponiendo de una grua por cada 8 usuarios (tal como exige alguna normativa extranjera).

Como dependencias comunes se dispone de la sala de terapia ocupacional (que se trabaja diariamente), así como de las de podología y peluquería; tratándose de servicios de podología meramente estéticos, estos se realizan por voluntarios, contratándose a profesionales cuando el tipo de servicio lo requiere: si el usuario no puede salir del centro, el profesional acude a la residencia, en otro caso, el residente acude al Hogar Roger de Flor. Los servicios de peluquería se realizan por voluntarios. En la última planta, hay una pequeña capilla; nos comenta la directora que también se trabaja con otras

culturas y religiones, estando en contacto a estos efectos con una ONG especializada. Hay dos comedores y en cada planta diversos salones.

El personal del centro se distribuye en cuatro áreas: residencial, gestión, salud y social, existiendo en cada una de ellas un responsable y un equipo de trabajo. Se cuenta con treinta y seis trabajadores, de los que cuatro están disfrutando de una reducción de jornada (dos auxiliares de clínica, una ATS y una limpiadora); el resto están contratados con carácter indefinido y todos disponen de la titulación precisa. Hay dieciocho auxiliares de clínica y una supervisora. Los servicios de terapia ocupacional y fisioterapia se cubren por una empresa de servicios. Destacar el papel del voluntariado, indicándonos la directora que normalmente se cuenta con más de cuarenta voluntarios, cifra que se rebaja ostensiblemente en los meses estivales; a estos efectos, están desarrollando un programa de captación de voluntarios para estos periodos mediante una campaña de información y sensibilización.

La asistencia médica se presta ordinariamente por los servicios sanitarios públicos, integrándose la residencia también a estos efectos en la comunidad. En este sentido, nos comenta la directora que más que un servicio especializado se sienten un servicio comunitario, que utiliza los recursos del entorno y colabora con ellos. Ello no obsta a que el centro otorgue gran importancia a los temas de salud, existiendo un área específica de la que la directora es coordinadora (su profesión es la medicina). La residencia dispone de enfermería y de botiquines cerrados con llave en cada planta; en los comedores se sitúan unos muebles-armarios donde se colocan las bandejas con la medicación individual. Cada usuario tiene su expediente médico completo, donde se contiene una amplia información sobre los diversos aspectos que pueden influir, de una u otra forma, en su salud, cumplimentando a estos efectos una ficha elaborada detalladamente por el centro.

La alimentación se elabora en la propia residencia. Se preparan menús planificados semanalmente atendiendo a las necesidades dietéticas y nutricionales de los usuarios. En ocasiones se reciben donaciones de alimentos por parte de Cruz Roja y del banco de alimentos. Las inspecciones sanitarias se realizan con una frecuencia aproximada de mes y medio o dos meses, no habiéndose apreciado ninguna deficiencia.

En cuanto a la documentación administrativa, la residencia se encuentra en posesión de la licencia municipal correspondiente y está registrada con el nº 28. Se nos exhibe el reglamento de régimen interior y se nos informa de diversos aspectos desarrollados por el centro en relación con la plantilla, como el programa de prevención de riesgos laborales, el mapa laboral, un estudio psicológico de los factores ambientales y de estrés que afectan a cada trabajador individualmente considerado, etc.

La residencia dispone de 68 plazas, de las que 15 están concertadas con el Instituto Aragonés de Servicios Sociales. La forma de ingreso suele ser vía casas parroquiales, estando dirigido el centro fundamentalmente a las personas mayores de 65 años con un grado de dependencia acreditado que carezcan de recursos económicos suficientes para acceder a un centro privado

ni obtengan, con arreglo al baremo del IASS, una puntuación que les permita ingresar en una residencia pública en un tiempo prudencial. No obstante, la edad tampoco es un requisito indispensable, encontrándose en el centro dos personas que no han cumplido 50 años. Hay una comisión de admisiones que estudia los casos con base en varios informes que se elaboran al efecto. La lista de espera para el acceso se limita siempre a veinte personas.

En el momento del ingreso se suscribe un contrato por el usuario si está en condiciones de hacerlo o por el tutor, si se encuentra incapacitado judicialmente, entregándoseles en ese momento el reglamento de régimen interior. En el documento se especifica la cantidad que el residente aportará al centro, así como la que se quedará para uso personal en el caso de que esté en condiciones de salir de la residencia. Gran parte de los usuarios perciben becas de atención, teniendo en cuenta que los ingresos que suelen tener son mínimos. En el tablón de anuncios se encuentra expuesto, como tarifa de precios, el coste de la plaza (906 euros), teniendo en cuenta que el centro se sufraga también con donaciones.

El programa de actividades es amplio, incluyendo tanto las internas como las externas, destacando aquí especialmente la labor del voluntariado. En el verano, los usuarios disfrutan de un mes de vacaciones realizando algún viaje, y durante todo el año se realizan salidas y visitas (parque, museos, teatros, cines...). Destaca el desarrollo en la residencia desde hace seis años de un programa intergeneracional en el que vienen participando tres colegios y un instituto de educación secundaria de carácter público, siendo sus resultados extraordinariamente positivos. Todos los domingos acuden al centro veintidós jóvenes para acompañar a los ancianos.

La edad media de los usuarios se sitúa en los 82 años, si bien las edades oscilan entre los 40 y los 98 años. En el momento de la visita hay doce hombres y cincuenta y seis mujeres residiendo. El tiempo medio de estancia se encuentra fijado en 8 años, sin perjuicio de que algunos usuarios lleven más de 25 años en el recurso.

Nos comenta la directora que el estado físico y psíquico de los usuarios suele observar una mejoría extraordinaria desde el momento en que se produce el ingreso; de hecho, nos señala varios casos de residentes que ingresaron encamados y que actualmente se desplazan en silla de ruedas. Actualmente hay tres personas incapacitadas judicialmente. La tutela la desempeña en un caso un familiar y en los otros dos la Comisión de Tutela y Defensa Judicial de Adultos de la D.G.A..

AÑO 2005

87. POLICLÍNICA DE FRAGA (HUESCA)

La visita a este centro se realizó el día 28 de enero de 2005, a raíz de una queja formulada en la Institución, siendo atendidos por la directora del recurso.

Se trata de un centro sanitario cuya titularidad la ostenta el Servicio Aragonés de Salud, siendo anteriormente un centro privado que pasó en su día a pertenecer a la Diputación Provincial de Huesca y posteriormente a la Diputación General de Aragón.

La edificación es rectangular y consta de tres plantas: en la planta baja se sitúa la zona de atención primaria; en la primera planta alzada se prestan los servicios de especialidades y laboratorio; en el segundo piso se encuentra ubicada la llamada Unidad de Larga y Media Estancia y también la unidad móvil de emergencias 061; en un anexo del inmueble se sitúa la zona de urgencias. En el año 1993 se realizó una rehabilitación general del inmueble, adaptándolo a la normativa publicada el año anterior en materia de establecimientos de servicios sociales; en la actualidad se encuentra un buen estado de conservación, los espacios son amplios y el grado de limpieza es correcto.

La constitución del área residencial, nos comenta la directora, obedeció al bajo nivel asistencial que presentaba el centro, por lo que en el año 2002 se suscribió un Protocolo entre el Servicio Aragonés de Salud y el Instituto Aragonés de Servicios Sociales por el que se concertaban diez plazas residenciales de carácter asistido en el llamado Hospital de Larga Estancia, estableciéndose expresamente en dicho documento que “... *dadas las características del Centro serán enviados preferentemente aquellos solicitantes que precisan de una mayor atención sanitaria*”. El Centro se compromete a que el régimen de vida de los usuarios se establezca con arreglo a criterios de plena libertad, siendo de exclusiva responsabilidad del S.A.S. el cumplimiento de la normativa laboral y sanitaria. De las diez plazas, dos se destinarían a estancias temporales ante la escasez de recursos en la zona y la sobrecarga que presentaban las cuidadoras principales.

Así, en un pasillo de la segunda planta se sitúan diez habitaciones idénticas, cinco destinadas a pacientes hospitalarios y las otras cinco a residentes. Son todas dobles, exteriores y similares a las de los centros sanitarios; al principio del pasillo se ubica un baño geriátrico. En el centro de la planta se encuentra una recepción junto a las zonas de dirección, administración y enfermería, disponiéndose allí el tablón de anuncios pertinente; al otro lado del pasillo se encuentra el almacén de lavandería, la cocina, el comedor de residentes (no acondicionado por desuso al comer todos los usuarios en sus habitaciones), un baño geriátrico (tampoco utilizado), las dependencias del 061 y al fondo una sala de estar multiusos para los residentes, con sillas, sillones, una mesa y TV.

El personal que presta servicios en esta zona hospitalaria se integra por 21 trabajadores, a saber: la directora, diplomada en trabajo social y encargada de la gestión y servicios generales, dos médicos de atención primaria, cinco A.T.S. de atención especializada, nueve auxiliares de clínica, una auxiliar

administrativa, dos personas de servicios domésticos y una para servicios auxiliares. El tiempo de prestación de servicios es variable, desde seis meses a varios años, teniendo en cuenta que se producen muchas contrataciones temporales con el fin de cubrir acumulación de tareas, vacaciones, excesos de jornada, permisos sin sueldo, situaciones de ILT, excedencias o ceses voluntarios.

El centro dispone de la documentación administrativa pertinente: como centro de servicios sociales se encuentra adaptado a la normativa de 1992, habiendo visitado las instalaciones el servicio de inspección de la D.G.A. en dos ocasiones; la última, en el mes de noviembre de 2004, informando favorablemente a la concesión de la autorización provisional de apertura como residencia de asistidos con capacidad para diez plazas, condicionada a la presentación del certificado de fin de obra de la instalación de prevención de incendios, de la tarifa de precios de 2004 para su sellado (consta en el tablón de anuncios en el momento de la visita) y de la revisión de los dos ascensores. Se dispone asimismo del reglamento de régimen interior debidamente sellado, documento que se entrega a los residentes, del libro registro diligenciado, de fichas sociosanitarias, de hojas de reclamaciones y buzón de sugerencias así como de las pólizas de seguro correspondientes.

Dentro de los servicios asistenciales, el centro presta a los residentes servicio de fisioterapia una vez a la semana y de rehabilitación logopédica con la misma periodicidad. Por otra parte, Cruz Roja Fraga viene prestando desde mediados de 2003 el servicio de transporte adaptado (cuyo coste lo asume el usuario que lo desea) hasta la Asociación de familiares de enfermos de Alzheimer y el Hogar del jubilado, realizando allí actividades de estimulación cognitiva, psicomotriz y de labor terapia.

Todos los servicios que utilizan los residentes son comunes para los pacientes ingresados, siendo el régimen de vida prácticamente hospitalario. De hecho, no es infrecuente que en las habitaciones de los residentes se ubique a pacientes hospitalarios atendiendo a las necesidades del momento, el sexo o las plazas vacantes.

La alimentación de los pacientes y residentes se presta a través de un servicio de catering con la empresa leridana COMERTEL, consistiendo en trasladar los alimentos en línea caliente lo que exige, en cumplimiento de la normativa de inspección del control sanitario de comedores colectivos, que los alimentos lleguen al centro con una temperatura mínima de 65°C. Mensualmente se realiza una inspección de calidad realizada por laboratorios externos, no habiéndose detectado irregularidad en materia de temperatura y microbiología según nos indica la directora y se deriva de la documentación examinada. La media es de unos 18 menús, de los que doce están preparados para alimentación con sonda y el resto son normales.

Nos indica la directora que durante el mes de septiembre de 2004, tras la inspección sanitaria realizada por el veterinario público correspondiente, se observó que algunos residentes mantenían en sus habitaciones alimentos no sujetos a control alguno, por lo que se procedió a comunicar a familiares y

representantes de los residentes que no se iban a permitir alimentos en las habitaciones que no fueran supervisados y suministrados por el centro, dado que de otro modo no se podían garantizar las características, propiedades y calidad de los mismos, con el riesgo de intoxicaciones que conllevan estas conductas; estas medidas, al ser de carácter extraordinario, se realizaron atendiendo a la normativa de salud pública y en virtud de la potestad que se atribuye a la dirección del centro en el reglamento interno (capítulo VII, art. 10). Con una periodicidad mensual, la dirección mantiene reuniones con la delegada de la empresa de catering y con la dietista; teniendo en cuenta las circunstancias excepcionales acaecidas tras la inspección del veterinario, se acordó encuestar a los residentes con el fin de recoger observaciones y sugerencias sobre la comida; señala la directora que, a pesar de que a ella se le habían quejado en alguna ocasión, ante la dietista los residentes que estaban en condiciones de manifestar su voluntad no expusieron ninguna queja y dijeron que estaba todo bien. Examinado el libro de inspecciones sanitarias de los servicios de la D.G.A. sólo se detecta una ocasión (agosto 2003) en que se apreció que la temperatura de la comida era baja.

Al ingreso, los residentes suscriben un contrato modelo que es también firmado por un representante o familiar en el caso de que el usuario no se encuentre capacitado. A estos efectos, indica la directora que ningún usuario se encuentra incapacitado y sometido a tutela y que desde el centro no se promueven estas actuaciones respecto a los residentes, no así respecto a los pacientes hospitalarios.

El perfil de los residentes, según consta en la Memoria del Hospital correspondiente al año 2003, es el de personas mayores con discapacidad física o psíquica severa, personas con síndromes geriátricos (caídas, úlceras, inmovilismo...), personas con condicionantes sociofamiliares y personas con enfermedades que originan discapacidad.

Los actuales usuarios son personas dependientes, con una media de edad de 80 años (el más joven tiene 76) y un largo periodo de estancia. Hay nueve residentes fijos y uno en plaza de estancia temporal que va a pasar a ocuparse en breve por otra persona con carácter fijo. Cuatro usuarios llevan residiendo desde que se concertaron las plazas a mediados de 2002, ingresando otros cuatro a lo largo del año pasado; se han producido dos fallecimientos y dos traslados; los residentes temporales han sido numerosos. Se comenta por la directora que en un principio ingresaron residentes con una dependencia relativa, pues se encontraban bien psíquicamente, apreciándose que al poco tiempo sufrían un bajón dado el régimen hospitalario que domina al centro; posteriormente, el perfil del residente ha ido evolucionando hacia personas más discapacitadas. No obstante, continúan ingresados algunos residentes con problemas de dependencia exclusivamente física.

La residencia no cuenta con órganos de participación y representación de los usuarios ni existe un programa de actividades como tal. Existe un horario de visitas, pero señala la directora que los familiares suelen incumplirlo habitualmente. A este respecto, se observa que el trato que reciben los residentes por parte del personal es correcto y corresponde al régimen

hospitalario ya indicado, pero no llega a ser el más cercano y atento que se puede demandar de una residencia para personas mayores. En este sentido, al comentar con el personal de cocina las quejas de los residentes respecto a la temperatura de la comida se nos indica que, como a la mayoría de los veinte usuarios se les ha de dar la comida y sólo están dos personas para esta función, cuando llegan a los últimos ya se les ha enfriado (no valoran la posibilidad de recalentarla en el microondas).

Como impresiones generales del recurso, señalar que el aspecto de las instalaciones y el régimen de vida y servicios que se prestan es netamente hospitalario, no encuadrándose muy bien unas plazas residenciales en este entorno, máxime cuando los residentes pueden ser personas que se encuentren en buen estado psíquico. Teniendo en cuenta el perfil de los usuarios del centro, su procedencia (salvo uno procedente de Binéfar, el resto son de Zaragoza pues en Fraga no hay demanda, funcionando habitualmente con grupos de autoayuda), la mezcla de pacientes y residentes, el trato dispensado por el personal, las dependencias comunes e instalaciones de que se dispone, consideramos que este centro no es el lugar adecuado para algunos de los residentes con los que nos encontramos pues, realmente, no se trata de una residencia sino de un hospital. En este sentido, nos indica la directora que se tiene prevista la construcción de un nuevo centro sanitario en la localidad en el que se ubicarían exclusivamente camas hospitalarias, suprimiéndose las plazas residenciales ahora existentes.

En cuanto a la queja formulada por una residente en relación con el centro en cuestión (Expte. DI-1376/2004), son básicamente dos las cuestiones planteadas: la mala calidad de la comida que se sirve y la inadecuación de este centro sanitario para albergar plazas de residencia. Los malos tratos que denuncia la queja por parte de la directora del centro (gritos, amenazas, faltas de respeto a los derechos reconocidos como residente,...) no han podido acreditarse: en el transcurso de la visita, la directora nos negó estos hechos y la usuaria nos manifiesta que el personal la trata bien y que la directora hace tiempo que no entra en su habitación, sin querer hablar más allá de este concreto aspecto.

Respecto al catering que se sirve en el centro, la queja señala que la comida la sirven fría, que es incomible, que no lleva sal ni aceite, que es congelada y que por ello la residente ha perdido veinte kilos y se niega a comerla, siendo un familiar quien le proporciona algunos alimentos pese a la prohibición del centro.

En el transcurso de la visita se comentan con la directora estas cuestiones. Nos informa del servicio de catering, su funcionamiento e inspecciones, aportándonos diversa documentación al efecto. Nos hace entrega, asimismo, de los menús que se sirven para comer y cenar, especificando los que corresponden a la dieta triturada que ha de realizarse en el propio centro, destacando que de los veinte menús sólo seis corresponden a una dieta normal (ni por sonda ni triturado). En la cocina, la directora y la trabajadora presente nos informan que cuando llega la comida (y por la tarde la cena) se comprueba la temperatura y las cantidades, apuntando las incidencias

que se observan (a veces, las raciones llegan muy justas). Preguntadas por si los alimentos en su origen son congelados nos manifiestan desconocer este aspecto. Aprovechamos la hora en que se está sirviendo la comida para visitar a los residentes y preguntarles sobre el particular. Comprobamos que los residentes están mezclados con pacientes hospitalarios, que el deterioro físico y psíquico es evidente en la mayoría de los usuarios y que en ese momento sólo dos residentes están comiendo el menú del día consistente en arroz con tomate, tres varitas de pescado con dos hoja de lechuga y un yogurt. Preguntamos sobre el particular a una de las residentes que nos confirma el contenido de la queja; concretamente, dice que la comida en general *“... es regular, está fría, no lleva sal, está seca, se ve que no se esfuerzan... sintiendo tener que hablar así”*; nos dice que el arroz no se lo va a comer, comprobando que efectivamente está frío y se ha endurecido. En otras habitaciones observamos que los residentes están tomando o van a tomar un puré y unas natillas. Llegados a la habitación de la persona a la que hace referencia la queja, la directora nos deja a solas con ella y se manifiesta en semejantes términos que la anterior usuaria respecto a la comida, que igualmente está fría y ya es difícil de comer.

Respecto a la segunda cuestión, plantea la queja la inadecuación de este tipo de centro para residentes que, como la interesada, no presentan deterioro cognitivo. En la otra cama se encuentra una paciente a quien un familiar está alimentando con una jeringa. La quejosa se encuentra sentada en una silla ante el plato y un televisor que dice es su única distracción desde que ingresó en la residencia, hace ya dos años y medio (entró cuando se concertaron las plazas), siendo que no se relaciona con nadie porque no puede, que las compañeras de habitación que le ponen o son enfermos terminales o presentan un grado de deterioro cognitivo tal que es imposible mantener ni una conversación, que eso no es ambiente de residencia porque no puede hablar con nadie (a veces oye hablar en catalán) ni ir a ningún sitio, considerando a la televisión como su única ventana con el mundo exterior y llevando años sin salir de la habitación.

A la vista de todo lo expuesto, se elaboraron varias Sugerencias a la Administración.

88. CENTRO DE DÍA “ESTRELLA”

En fecha 10 de febrero de 2005 visitamos este centro de carácter privado que presta servicios de estancias diurnas para personas mayores, siendo atendidos por su directora y titular del mismo.

El recurso se encuentra ubicado en la Avda. de la Jota nº 61 de Zaragoza, ocupando un local en planta calle de extensión cercana a los 300 m² que se disfruta en régimen de alquiler.

Está dirigido a personas que se valen por sí mismas y también a las que precisan de asistencia, configurándose así con carácter mixto. Se abrió al

público en el mes de abril de 2002 y dispone de 33 plazas, aunque las dimensiones del local permitirían acoger un número superior de usuarios.

El centro dispone de la documentación administrativa pertinente: la autorización de funcionamiento, con nº registral 438, el reglamento de régimen interior sellado, las fichas sociosanitarias, hojas de reclamaciones y tarifas de precios. El horario del centro incluye todos los días de la semana menos domingos y festivos, en horario de 8,30 a 19,30 h. de lunes a viernes y los sábados de 10 a 16 h. (durante el sábado la afluencia es mucho más reducida).

La tarifa para un usuario que acuda al centro de lunes a viernes todo el día es de 429 euros + IVA. Se dispone de servicio de transporte y traslado al domicilio que se realiza en una furgoneta adaptada para sillas de ruedas, de 7 plazas, que actualmente realiza tres rutas para no cansar a los usuarios con traslados excesivamente largos (más de la mitad de los usuarios hacen uso de este servicio). Respecto a los precios que han de abonar las familias para hacer uso de estas estancias diurnas, se comenta con la directora lo gravoso que les suele resultar y la necesidad de poder contar con alguna ayuda económica que les facilitara el acceso a este tipo de centros, siendo que las becas de atención que ofrece la Administración sólo se dirigen a centros residenciales.

Las instalaciones se encuentran en correctas condiciones de conservación, pudiendo accederse al local por dos entradas situadas en calles paralelas. Dispone de una entrada, el despacho de la dirección, la zona de enfermería, la de gimnasio, el comedor, un ofice, un amplio salón de estar y tres baños geriátricos.

Respecto a los medios personales, en el centro prestan servicios la propia directora, que en lo que respecta a esta materia dispone de los títulos de auxiliar de geriatría y de farmacia y ha realizado diversos cursos al efecto (Alzheimer...), y tres auxiliares de geriatría, una de las cuales realiza las funciones de terapia ocupacional y otra las de conductora de la furgoneta en la que se transporta a los usuarios. Las tres se encuentran contratadas con carácter fijo llevando varios años ya en el centro (una desde el principio y las otras dos desde hace dos años). Nos comenta la directora el elevado grado de satisfacción que tiene con las trabajadoras, pues sin perjuicio de realizar su trabajo adecuadamente el trato que dispensan a los usuarios es exquisito, lo que por otra parte viene siendo comentario habitual de las familias.

En cuanto a la atención médica y sanitaria, señala la directora la excelente relación que existe con el centro de salud cercano, siendo que la mayoría de los usuarios son vecinos que pertenecen al mismo. En el centro se dispone de un historial de cada usuario que se apertura cuando ingresa y en el que se recoge la ficha sociosanitaria y un informe médico inicial. En la zona de enfermería se encuentran los expedientes médicos, el botiquín equipado, el oxígeno y lo necesario para unos primeros auxilios; se dispone también de una camilla y dos camas por si el usuario debe descansar. Se realizan controles de glucosa, tensión, diuresis, heces, etc., informando a la familia y a los facultativos de cualquier anomalía (se lleva un control de incidencias). Los

usuarios se encuentran perfectamente atendidos a través de los profesionales del ambulatorio que se ocupan de ellos aunque no pertenezcan a ese centro de salud y, por ejemplo, se han desplazado hasta el centro de día las veces que ha hecho falta para vacunarlos contra la gripe.

En materia de alimentación, el centro ofrece a los usuarios que lo desean el desayuno, la comida y la merienda. A estos efectos, se dispone de un comedor, dividido en dos partes por un tabique para separar a los usuarios según su grado de dependencia. La comida principal la sirve un catering del que la directora nos indica su calidad, comiendo ella diariamente en el centro y realizando en los menús los cambios que considera convenientes en función de las necesidades de los usuarios (más verduras y frutas, dietas especiales por enfermedad...). Todas las empleadas han realizado el curso de manipulación de alimentos que costea la titular. Las inspecciones sanitarias, al no tener que cocinarse en el centro, se realizan aproximadamente cada cuatro o cinco meses; la última se realizó en el mes de diciembre de 2004, no habiéndose consignado en el libro ninguna deficiencia al respecto.

Respecto a la lavandería, el centro dispone de lavadora y secadora pero normalmente se utilizan sólo para las toallas. Los usuarios disponen de unos casilleros en los que tienen siempre ropa de repuesto para alguna emergencia, y si hace falta se les lava. Semanalmente se baña a todos los usuarios, servicio que agradecen las familias, teniendo cada uno un día señalado en el que se traen la ropa limpia que les ponen después del aseo. También una vez a la semana suele acudir una peluquera al centro y cuando se precisa se avisa a los servicios de podología.

El ingreso se suele realizar a través de la familia del interesado, suscribiéndose normalmente por el allegado el contrato visado por la Administración. Se comenta con la directora la cuestión relativa a la firma del documento cuando el usuario no está incapacitado, señalándonos al respecto que desconoce si los usuarios se encuentran o no incapacitados judicialmente y tienen nombrado un tutor, aunque la mayoría son personas dependientes que presentan deficiencias o enfermedades físicas o psíquicas que sus familias no desean, al menos por el momento, que ingresen en una residencia.

Desde la apertura del centro, se ha atendido a cincuenta y seis usuarios, encontrándose actualmente veintiuno (y previéndose el próximo ingreso de tres más). Sus edades oscilan entre los 68 y los 95 años, siendo la media superior a los 80 años y coincidiendo que los de mayor edad son los que mejor se encuentran; la mayoría presentan procesos demenciales en mayor o menor medida. El tiempo de estancia suele ser largo, con una media de dos años, causando baja normalmente por traslado a una residencia o por fallecimiento.

A lo largo del día realizan múltiples actividades, pudiéndose decir que la terapia ocupacional se desarrolla en todo momento. Por la mañana se realiza más intensamente, realizándose también gimnasia de mantenimiento, rehabilitación y dedicando más las tardes a juegos y actividades de música, baile, relajación, etc. También se realizan salidas externas en pequeños grupos, realizando excursiones y visitas. Asimismo, no es infrecuente que

acudan al centro grupos de coral y otros varios para amenizar a los usuarios. Todo ello sin perjuicio de celebrar todas las fiestas, como ocurrió las pasadas navidades, comentándonos una usuaria espontáneamente lo bien que lo pasaron y mostrando su satisfacción por el trato que reciben de la directora.

89. CENTRO SOCIAL “EL EDEN”

Situada a las afueras del barrio de Miralbueno de Zaragoza (Cº de Bárboles, 169), esta residencia fue visitada el día 15 de febrero de 2005, siendo atendidos por el gerente de la misma.

Se trata de un centro privado, de carácter mixto, que acoge tanto a personas válidas como asistidas. El inmueble se encuentra en una zona rústica, relativamente bien comunicada con el centro de la ciudad, abarcando una superficie de 1700 m² que incluye la edificación, el jardín y una zona de aparcamiento.

La casa, tipo chalet, se construyó hace unos ocho-diez años en su primera planta, levantándose posteriormente (1998) la segunda planta alzada. Comenzó a funcionar como residencia dirigida por la hija de la propietaria del terreno, siendo en el año 2002 cuando se alquila el inmueble por los actuales gerentes que pasan a dirigirla bajo la forma de una sociedad limitada.

El estado de conservación del inmueble es bueno, especialmente la planta superior que es de más reciente construcción. Se accede al conjunto interior por una puerta enrejada situada a escasos metros de la carretera que siempre permanece cerrada, disponiendo de videoportero. En la planta calle se sitúa a las personas que presentan mayor discapacidad, encontrándonos con un amplio salón comedor, el despacho de la dirección, el botiquín, la cocina, vestuarios, almacén, seis habitaciones dobles, dos baños geriátricos y un aseo. En la planta alzada, a la que se accede por unas escaleras, encontramos a las personas que mejor pueden valerse por sí mismas. Se cuenta allí con el salón de TV y comedor, una habitación individual, cinco dobles y una cuádruple para emergencias, así como los baños geriátricos y un aseo. Todas las habitaciones son exteriores, de amplias dimensiones y acogedoras. Por su ubicación, el centro dispone de una buena iluminación natural, especialmente las dependencias de la planta superior.

Los pasillos disponen de barandilla de apoyo y se cuenta con el plan de evacuación pertinente. De la planta superior se puede bajar tanto interior como exteriormente. Se tiene previsto instalar un ascensor en breve, contando ya con la documentación exigida.

En cuanto a los medios personales, hay ocho personas contratadas que trabajan a turnos (de 7 a 14h. y de 15 a 22 h.). Una persona desarrolla funciones de encargada y permanece en el centro por la mañana hasta las 15 h., enlazando con la llegada de la gerente. Para la noche se dispone de otra persona de total confianza que lleva en el centro desde su apertura. En cuanto

al personal de atención, nos comenta el gerente la dificultad que tienen para poder contratar a personas con titulación al efecto, debiendo recurrir a mujeres inmigrantes que, con mayor o menor experiencia, vienen desempeñando bien su trabajo. La gerente sí tiene una amplia experiencia en el ámbito sociosanitario.

El centro dispone de una terapeuta ocupacional que asiste dos tardes a la semana, realizando también tareas rehabilitadoras, así como una trabajadora social durante cuatro tardes. Asimismo, se prestan servicios de peluquería y podología. A todos los usuarios se les baña como mínimo una vez a la semana. La residencia cuenta con servicio religioso, acudiendo los domingos el párroco del barrio a oficiar misa.

La atención médica se desarrolla por los profesionales del centro de salud de la zona, con los que existe una excelente relación. Nos señala el director que vienen siempre que se les llama y que durante esta semana están acudiendo diariamente a atender a una usuaria que tiene un problema en una pierna. Sin perjuicio de los servicios públicos, la residencia tiene contratada a una ATS que acude al centro por las tardes y es la encargada de los historiales médicos y la medicación. Como hemos señalado, una habitación de la residencia se destina a enfermería y botiquín.

La alimentación se elabora en el propio centro. Todo el personal dispone del certificado del curso de manipulación de alimentos. Los menús se elaboran semanalmente, previéndose las dietas especiales que se precisen. Normalmente la comida la elabora la trabajadora del turno nocturno y la encargada prepara la cena. En el momento de la visita está próximo a servirse el menú del día consistente en verdura con patatas y salchichas con tomate. Nos indica el director que el centro es conocido por lo bien que se come, confirmando sus palabras diversos residentes a lo largo de la visita.

En la zona de lavandería se sitúan cuatro lavadoras y una secadora. El centro realiza el lavado de toda la ropa de los residentes, cambiándose la de cama dos veces por semana como mínimo. En materia sanitaria, se nos exhibe el libro de inspecciones, constatando que la última visita se había realizado hacía un mes sin que se apreciaran deficiencias.

El centro dispone de la documentación administrativa pertinente. Nos indica el gerente que cuando accedieron a la misma en el año 2002 se estaba realizando una inspección por los servicios de la DGA; fueron arreglando todo lo que les decían y actualmente está pendiente la inscripción en el registro de la instalación del ascensor que, como hemos señalado, se va a efectuar en breve tras obtener el permiso de la propiedad. La última visita de inspección se realizó en el mes de abril de 2003 y cuando esté instalado el ascensor lo comunicarán para que la visiten de nuevo. Se nos exhibe el reglamento de régimen interno sellado, disponiendo de fichas sociosanitarias, tarifas de precios (800 euros + IVA) y hojas de reclamaciones.

La capacidad de la residencia es de 28 plazas, estando actualmente al completo. Se indica que normalmente el nivel de ocupación es elevado y que

les vienen muchos usuarios porque otros familiares o conocidos han pasado por el centro. Han llegado a tener residiendo a cuatro matrimonios.

En el momento del ingreso, el usuario o representante legal suscribe un contrato del que le facilitan una copia junto con el reglamento interno. El régimen de salidas, visitas y comunicaciones es totalmente libre. Los domingos algunos usuarios pasan el día con sus familias. Sin perjuicio de ello, los gerentes realizan con todos los residentes dos o tres salidas al año.

Las edades de los usuarios son elevadas, llegando algunos a rondar el centenario; no obstante, tienen un residente de 54 años. El tiempo de estancia suele ser elevado, llevando algunos usuarios desde el principio. Varios residentes se encuentran incapacitados judicialmente y sometidos a tutela; en este momento se encuentra en trámites de declaración de incapacidad una residente.

Por último, comentamos con el gerente el caso de una usuaria cuyo marido había formulado en el año 2003 una queja en la Institución (Expte. 1204/2003). Nos indica que la señora se encuentra aún en la residencia y pasamos a saludarla, señalándonos que su marido había fallecido y que se encontraba muy bien en el centro y no quería irse de ninguna manera. Al parecer, el quejoso padecía algún trastorno psiquiátrico y la queja carecía en absoluto de fundamento. Esta información concuerda con la que en su día nos remitió la DGA en el expediente en cuestión.

90. HOGAR DE ANCIANOS “GAYARRE”

Situada en el barrio de Movera (Carretera de Movera - Pastriz, km 6.5) de Zaragoza, esta residencia fue visitada el día 17 de febrero de 2005, siendo atendidos por la directora de la misma.

Se trata de un centro privado de carácter mixto, que acoge tanto a personas válidas como asistidas, siendo la mayoría de los residentes válidos. Encontramos el inmueble en una zona relativamente bien comunicada, dispone de parada de autobús en la puerta de entrada que comunica con el centro de Zaragoza, abarcando el mismo una zona donde se asienta el edificio compuesto de dos plantas, y un extenso jardín de 10.000 m².

La residencia es gestionada en estos momentos por una sociedad limitada GAYARRE S.L, gestión comenzada hace dos años. En años anteriores, la residencia se denominó de distinta forma, así como fue regida por distintos sujetos.

La residencia se encuentra en trámites de obtener la licencia municipal, por lo que no pueden realizar obras de gran envergadura, como la colocación de un ascensor. La directora nos muestra su preocupación por este hecho en varias ocasiones, ya que , si bien cumplen todos los requisitos exigidos por la D.G.A para constituirse como establecimiento de servicios sociales

especializado, no les es concedida dicha licencia municipal, derivándose de ello consecuencias tales como la no adjudicación de becas para los usuarios.

El inmueble se encuentra en buen estado, tanto la planta inferior como la superior. Se han realizado distintas obras de acondicionamiento, promovidas por la actual gerencia, como la creación de una enfermería; la lavandería, equipada con dos lavadoras y dos secadoras; un pozo séptico, alejado del edificio principal, y un baño para las visitas. La planta inferior se compone de dos amplios salones con televisión, que gozan de una gran iluminación, cocina, lavandería, enfermería, y dieciocho habitaciones dobles muy acogedoras, igualmente de gran amplitud e iluminación, disponiendo todas ellas de baño geriátrico. En la planta de arriba, ocupada por personas válidas, encontramos cinco habitaciones (una triple, dos individuales y dos dobles), una habitación destinada al uso del personal, a modo de vestuario, con ducha y taquillas para las auxiliares. Las barandillas y las anchuras se suponen correctas.

En cuanto al personal del centro, se compone de la directora, que había realizado un curso de la Administración en Gestión y Dirección de centros socio-sanitarios, un médico contratado, contrato laboral de 20 horas semanales, un gerente, una cocinera, una persona de limpieza y 12 auxiliares de geriatría, siendo todo el personal fijo y su trabajo se realiza a turnos.

La atención médica del anciano se desarrolla por el médico antes mencionado, que se encarga de los historiales médicos y de la medicación de todos los usuarios; así como por el médico de la Seguridad Social correspondiente. Trabajan así mismo, con la Trabajadora de los Servicios Sociales de Santa Isabel.

No se dispone de servicio de terapia ocupacional, siendo las propias auxiliares las que se ocupan de entretener a los ancianos jugando al bingo, haciendo puzzles, o diversos juegos. La residencia dispone de servicio de peluquería y podología.

La alimentación se elabora en el propio centro. Tanto la cocinera como el personal auxiliar dispone del carné de manipulador de alimentos. Los menús son semanales, todos bajos en sal, habiendo menú especial para los diabéticos. El día de la visita tenía como menú judías verdes y canelones, y de postre fruta. Una residente nos manifestó la buena calidad de la comida.

El centro dispone de la de la documentación administrativa exigida. Nos enseña la directora el libro de inspecciones sanitarias de la D.G.A., sin ningún aspecto reseñable. Asimismo dispone de reglamento de régimen interno, hojas de reclamaciones, tarifa de precios en el tablón de anuncios (1.060 € para los asistidos y 950 € para los válidos).

La residencia tiene capacidad para 43 personas, estando ocupadas en el momento de la visita 40 de esas plazas; actualmente hay en el centro una madre y su hijo (éste con problemas de alcoholismo).

El modo de ingreso es mediante un contrato firmado por el propio anciano, si es válido, o por un representante, si el anciano no tiene capacidad. A ambos sujetos se les facilita una copia del contrato. El régimen de salidas, visitas y comunicaciones es totalmente libre.

No se realiza ninguna salida ni visita guiada por parte de la residencia, sin perjuicio de que los ancianos salgan con total libertad con sus propias familias. Si se realizan, durante los meses de verano, comidas y cenas en el amplio jardín.

Las edades de los usuarios son elevadas en su mayoría, oscilando las mismas entre los 57 y los 97 años. El tiempo de estancia es muy amplio, llevando algunos ancianos en la residencia desde antes de la gerencia actual.

El estado físico de los residentes, es en general bueno, ya que solo 10 se encuentran en silla de ruedas. En cuanto a los residentes incapacitados, la directora sólo tiene constancia de un anciano incapacitado, siendo su tutor un hermano.

91. CENTRO DE DÍA “ADOMI”

La entidad de asistencia domiciliaria médica integral ADOMI ha aperturado un nuevo recurso para la atención de personas mayores, que se une así a la residencia geriátrica que fue visitada el pasado año. En fecha 16 de marzo de 2005 acudimos este establecimiento situado en la calle Pizarro de Zaragoza que había abierto sus puertas al público hacía escasas semanas, siendo atendidos por la persona que lo dirige como gobernanta y que anteriormente se ocupaba de la residencia.

El centro se ubica en el marco de una policlínica de nueva construcción que estaba ultimando las obras necesarias. A la entrada se sitúa el mostrador de recepción y se puede acceder a tres espacios: un despacho de dirección, la zona quirúrgica y el centro de día. En la zona quirúrgica se sitúan unas dependencias sanitarias comunicadas con el gabinete médico que se encuentra en la calle Hernán Cortés.

El centro de día ocupa una superficie superior a los 400 m², accediéndose al mismo a través de un código situado en un lateral de la puerta de entrada. El local dispone de buena iluminación natural al estar abierto al exterior por dos partes: en la zona derecha se encuentran las salidas de emergencia a la calle Pizarro y por la zona izquierda se accede a una terraza de grandes dimensiones. Los espacios son amplios y la decoración y mobiliario es moderno y detallista.

El local se encuentra adaptado perfectamente a la normativa de supresión de barreras arquitectónicas (rampas, barandillas de apoyo, aseos) así como a los obligados sistemas de prevención contra incendios. Se nos exhibe el acta de la última inspección efectuada por los servicios competentes

de la D.G.A. a finales del mes de diciembre de 2004, en la que se informa favorablemente a la concesión de la autorización de funcionamiento.

Las dependencias se distribuyen en dos zonas: en la primera se sitúa el office y un amplio salón provisto de mesas y sillas, destinado a la realización de actividades, especialmente de terapia ocupacional, y también a funciones de comedor; en la otra zona se encuentra la enfermería, los servicios y una amplia sala de TV, dotada de sillas y sillones con ruedas, por la que se accede a la terraza. Se dispone de tres baños y dos aseos geriátricos perfectamente adaptados, que tienen un timbre de alarma visual y sonora. Entre las dos zonas se ha situado un punto de vigilancia y unos armarios.

El centro está preparado para atender tanto a personas válidas como asistidas, si bien la mayoría de los usuarios se prevé que sean personas con demencias. Dada su reciente apertura, en el momento de la visita sólo se atiende a tres usuarias con problemática de Alzheimer y en horario de tarde, estando previsto a medida que se vayan incorporando más usuarios que el horario se extienda de 7,45 a 20 h. ininterrumpidamente de lunes a viernes y los sábados de 10 a 16 h.

Asimismo, el personal de atención se va a ir contratando en función de las necesidades, disponiendo actualmente de dos personas que cubren el horario de recepción, la directora o gobernanta, fisioterapeuta, A.T.S. y trabajadora social. En materia de atención médica, señalar que el centro tiene a su servicio el amplio cuadro médico que ofrece el gabinete anteriormente señalado.

Así, los servicios que se prestan abarcan la asistencia socio-sanitaria integral, ofreciendo también servicios de peluquería, pedicura, lavandería, así como talleres de formación a la familia, actividades terapéuticas y recreativas: en las actividades terapéuticas se incluyen programas de higiene y nutrición, de cuidados individuales, terapia ocupacional, fisioterapia, atención psicológica, musicoterapia y taller de memoria. Se desarrollan asimismo actividades recreativas individuales y grupales dentro y fuera del centro: paseos y visitas programadas para realizar actividades culturales, manualidades, pintura y dibujo, juegos de mesa, taller lúdico.

Las tarifas de precios están en función del tiempo de asistencia al centro y del carácter del usuario, distinguiéndose entre personas asistidas y no asistidas y si acuden al centro durante menos de cuatro horas, de cuatro a ocho horas o más de ocho horas. Los precios incluyen la alimentación durante las horas de estancia, la terapia ocupacional y la gerogimnasia. La comida va a ser servida por un catering en línea caliente y los desayunos y meriendas se preparan en el office.

Se dispone de transporte adaptado para los usuarios, consistente en una furgoneta de seis plazas más dos para usuarios en sillas de ruedas con plataforma hidráulica. Para los usuarios que no precisan de él por vivir cerca pero necesitan ayuda para levantarse, desplazarse, etc., la entidad Adomi

ofrece servicios de apoyo con personal cualificado y con presupuesto personalizado.

El centro tiene una capacidad de 40 – 45 usuarios. Para ingresar se ha de rellenar una solicitud y aportar una documentación (informe médico, incapacitación judicial,...).

92. CENTRO GERIATRICO DE DÍA “SANISTEL XXI”

En fecha 30 de marzo de 2005 realizamos una visita a este establecimiento de carácter privado que atiende a personas mayores en régimen de estancia diurna. Nos recibió la gerente del centro, incorporándose posteriormente a la visita la médico del mismo.

El centro está ubicado en la Avda. Juan Pablo II de Zaragoza, ocupando un local en planta calle de 300 m² de extensión y forma de “L”, ocupando una esquina de la avenida. Fue aperturado al público hace ahora dos años, en el mes de febrero de 2003, siendo en un primer momento regentado por dos socios, uno de los cuales abandonó posteriormente la sociedad, momento en que se incorpora la actual gerencia. La titularidad pertenece a una compañía mercantil limitada.

Las dependencias, que se disfrutan en régimen de alquiler, se integran básicamente por una sala diáfana donde se realizan a lo largo del día las diversas actividades terapéuticas programadas para los usuarios, transformándose una parte de ella en comedor a la horas oportunas. Se dispone de cuatro aseos: dos mixtos, uno geriátrico y otro para el personal del centro. Asimismo, el local tiene una planta sótano en la que se han ubicado el despacho de la dirección y los vestuarios del personal, existiendo también una zona de almacén; a esta planta se accede por unas escaleras interiores a través de una puerta que permanece cerrada siempre con llave.

Todas las instalaciones gozan de buena iluminación natural, al disponer el salón principal de grandes ventanales que dan al exterior. Por lo demás, las estancias se encuentran ordenadas y limpias y la decoración es detallista.

El personal del centro se integra por la gerente, que tiene la titulación de enfermería, la médico y tres auxiliares de enfermería. Estas trabajadoras llevan en el establecimiento desde que se apertura y están contratadas con carácter fijo.

Se prestan servicios de terapia ocupacional y rehabilitación, dirigidos y supervisados por el personal médico. También se puede acceder a servicios de peluquería y podología que se contratan externamente a requerimiento de los usuarios. El centro presta un servicio de transporte a los interesados, disponiendo de una furgoneta adaptada y un turismo.

La asistencia médica está reforzada por la presencia continua de la médico del centro. Se dispone de un botiquín equipado para una primera asistencia. Se indica la constancia escrita de la prescripción y administración de la medicación, siendo el propio usuario (o su familia) quien hace llegar al centro los medicamentos que ha de tomarse.

En el centro se preparan exclusivamente los desayunos y meriendas, siendo la comida servida por un catering. Nos comenta la médico que los menús se adaptan a las necesidades de los usuarios, siendo que en el momento de la visita sólo hay una persona que precisa una dieta especial por padecer diversas alergias y ser diabética.

En cuanto a la lavandería, en el centro sólo se lavan las toallas utilizadas para asear a los usuarios. Así, el día acordado para realizar el baño el usuario trae de su casa la ropa de recambio.

Las inspecciones sanitarias no son tan frecuentes como las que se realizan en otros establecimientos autorizados para comedores colectivos. Nos comenta la médico que suelen efectuarse una o dos al año, habiéndose realizado la última hacía precisamente unos días. No se ha detectado ninguna deficiencia al respecto.

En cuanto a la documentación administrativa pertinente, se indica que el establecimiento cuenta con las autorizaciones y licencias pertinentes, tanto de la Diputación General de Aragón como del Ayuntamiento de Zaragoza, estando asimismo inscrito en el Registro al efecto sin que se recuerde en ese momento el nº del mismo. Las tarifas de precios varían en función de las horas y servicios que demanda el usuario.

La capacidad de este recurso es de treinta y cinco plazas, encontrándose en la actualidad trece usuarios que asisten al centro en jornada completa y otros cinco que lo hacen en horarios determinados para asistir a las actividades de terapia. En este sentido, se nos indica que existe una programación muy detallada de actividades, tanto internas (terapia ocupacional, rehabilitación, ocio...) como externas (paseos, visitas, salidas...).

En el momento del ingreso, el usuario (o un familiar responsable) suscriben un contrato visado por la Administración. Alguno de los usuarios se encuentra incapacitado judicialmente y tiene designado un tutor, señalándonos la directora que, si bien conocen estas situaciones, consideran que ello es un asunto privado y familiar, no interfiriendo en absoluto en el mismo.

En el momento de la visita, los usuarios se encuentran realizando diversas actividades en el salón. A diferencia de otros establecimientos visitados, estas personas no se encuentran en fases avanzadas de deterioro, indicándonos la médico que la mayoría son personas con un leve deterioro o en fases primarias de demencia. De hecho, algunos sólo acuden al centro a realizar actividades de terapia con carácter preventivo y social. Sólo una persona precisa de silla de ruedas para desplazarse y otro ha de apoyarse en un andador.

La media de edad, sin embargo, es elevada pues ronda los 85 años y el tiempo de estancia varía mucho en función de las circunstancias personal de cada usuario.

93. RESIDENCIA DE MAYORES DE ALAGÓN

En fecha 14 de abril de 2005 visitamos esta residencia dependiente del Instituto Aragonés de Servicios Sociales y situada en la localidad zaragozana de Alagón, siendo atendidos por el director (que se había incorporado recientemente al cargo) y la responsable de la gestión del centro, encomendada a la Fundación Rey Ardid.

Se trata pues de una residencia de carácter público, dirigida básicamente a personas que precisan de asistencia y disponiendo también de algunas plazas para estancias temporales. Así, la capacidad del centro abarca sesenta y seis plazas, de las que cuatro se reservan para ese tipo de estancias.

La edificación donde se asienta la residencia es de reciente construcción, habiendo cedido los terrenos necesarios el Ayuntamiento de Alagón. Se concluyó en el año 1995 y en principio el recurso se iba a gestionar por una comunidad religiosa pero finalmente se apertura en el verano de 1998 y se gestiona por una entidad social.

El inmueble, con dos plantas alzadas, tiene forma de U y las dependencias están situadas de forma simétrica, si bien hay diversos accesos para llegar a algunas de ellas. El conjunto goza de buena iluminación, las estancias son amplias y las condiciones de habitabilidad son adecuadas. En cuanto a las habitaciones de los usuarios, salvo dos dobles que se destinan a las estancias temporales, el resto son individuales, con terraza, baño adaptado, armario y mobiliario adecuado. Para el aseo general se dispone en cada planta de baños geriátricos a los que son trasladados los usuarios en función de su movilidad.

Como dependencias comunes, la residencia dispone en la planta baja de un comedor (se hacen dos turnos para comer y cenar), un salón, la sala multiusos con TV (donde también se realiza la terapia ocupacional), la biblioteca (apenas utilizada como tal), diversas terrazas y la zona de cocina y lavandería. La planta primera se destina a las habitaciones de los residentes y en la segunda se encuentra la Unidad de demencias, donde se ubica a los usuarios más precisados de asistencia; estas personas no utilizan el comedor general sino una sala de que dispone la planta, donde realizan las actividades y también las comidas. También hay una sala para las visitas de familiares, la enfermería y una terraza a la que sólo se puede acceder abriendo una puerta con combinación numérica. El inmueble dispone de cuatro ascensores.

En otra ala del edificio se encuentran las salas de terapia, el gimnasio, los consultorios médico y psicológico, un aula de formación y diversas zonas de archivos, almacén y mantenimiento. En la planta sótano se ubica la lavandería. Respecto al gimnasio, nos comenta el director que es utilizado especialmente por las personas que se encuentran en la residencia en régimen temporal, precisamente por precisar rehabilitación tras una intervención médica; dado lo bien dotada que se encuentra la sala y el escaso uso que se hace de ella, se está estudiando la posibilidad de que el Ayuntamiento de Alagón suscribiera un convenio con el Servicio Aragonés de Salud para que sus pacientes pudieran recibir los servicios de rehabilitación que precisaran en estas dependencias de la residencia.

En cuanto a los medios personales, la residencia cuenta con un director y un subdirector médico, tres DUE, un terapeuta ocupacional, un fisioterapeuta, un psicólogo, un trabajador social, veinte auxiliares, un coordinador de auxiliares, un administrativo, cinco personas de limpieza y lavandería y una de mantenimiento. Respecto al personal de atención a los ancianos, se comenta la estabilidad que se ha logrado en la mayoría de estos puestos. En cuanto a la titulación de que disponen, se señala que algunos la tienen y otros no (no es obligatoria como ocurre en los centros de día), siendo difícil el poder contratar a personas con titulación pues la mayoría proceden del mundo rural; lo que sí realizan son cursos al efecto y se les forma debidamente, sin perjuicio de la experiencia que puedan aportar. Los servicios de podología se contratan directamente por el I.A.S.S. y los de peluquería los realiza una auxiliar del centro, con las tarifas previamente señaladas.

La asistencia médica a los usuarios se realiza por el personal sanitario del centro, sin perjuicio de la atención sanitaria pública. La médico se desplaza a la enfermería para pasar consulta y atender a los residentes, ubicándose allí el botiquín y la medicación, que se distribuye semanalmente en función de las pautas médicas oportunas.

La alimentación se elabora en el propio centro a través de una empresa privada subcontratada por la residencia. Se dispone de una cocinera y una pinche. El año pasado se introdujo en la dieta los triturados preparados, con la consiguiente mejora en cuanto a la seguridad en la preparación y a la garantía del aporte calórico y nutricional.

Se nos facilita el Reglamento de régimen interior y la Memoria del centro correspondiente al año 2004. Su estudio nos permite constatar el elevado grado de dependencia de los residentes y un paulatino deterioro en los mismos (el 79% presenta una pluripatología y el 91% tiene alteraciones en su movilidad). El residente tipo es una mujer, viuda, de unos 84 años y con múltiple patología (incluyendo la neurológica).

En cuanto a las actividades de ocio y socialización, se pretende siempre su realización y adecuación, pese a las dificultades que plantea el deterioro de los usuarios, sobre todo cuando se realizan salidas al exterior. Se destaca el encuentro que se realiza en la época navideña con los escolares del colegio

público de Alagón, que se está afianzando como actividad intergeneracional y que ha abierto la puerta para posteriores colaboraciones.

También se fomenta la relación del usuario con su familia y en la residencia, adoptando criterios flexibles a la hora de las visitas, permitiendo hacer uso del comedor a los familiares e incluso la pernocta en casos especiales de enfermos terminales.

Los ingresos se suelen realizar los lunes y miércoles, procediéndose siempre a la debida limpieza, desinfección y pintura de la habitación que se va a ocupar por el nuevo residente. En el momento de la visita hay sólo cuatro usuarios válidos. Estas plazas se van suprimiendo a medida que se producen las bajas de los mismos.

En cuanto a la existencia de órganos de participación y representación de los residentes se nos indica que existe una Junta de Gobierno que dirigen los escasos usuarios válidos. En los primeros años de funcionamiento del centro se reunía periódicamente una Comisión de Seguimiento en la que se integraban tanto representantes de la Junta como personal de la Administración. Desde el año 2003 ya no se reúne, considerando que la residencia ya no precisa estas actuaciones.

En cuanto a las incapacitaciones y tutelas de los residentes, el director señala que esos temas los lleva la trabajadora social, si bien consideran que es una materia que no tienen definida y clara en cuanto a la actuación que a ellos corresponde y a la resolución de los casos que se les van presentado.

Se nos indica la posible apertura de un expediente disciplinario a una residente que, sin presentar alteraciones mentales, ha agredido en varias ocasiones al personal auxiliar. El caso se está estudiando en la Dirección Provincial del I.A.S.S.

94. CENTRO DE DÍA “AFEDA” (HUESCA)

En fecha 26 de abril de 2005 se giró visita a la sede de la Asociación de Familiares de Enfermos de Alzheimer en la ciudad de Huesca, siendo atendidos por el presidente y personal de la entidad.

La Asociación se encontraba anteriormente ubicada en un piso que compartía con otra entidad social (la Agrupación de Personas Sordas). Actualmente se han trasladado a un local situado en la misma calle Desengaño que ocupa la planta baja de un inmueble.

El local ha sido cedido a la entidad por el Ayuntamiento de Huesca. Tiene unos 60 - 70 m² y ha sido habilitado para poder desarrollar diversas funciones. Así, se encuentra dividido en dos partes separadas por una cristalera para poder diferenciar la zona de oficina de la del centro de día (o zona de respiro, como denominan a este recurso), que se abrió cuando se

produjo el traslado a esta nueva sede, concretamente, en el mes de noviembre de 2003.

En tan limitada superficie, se han aprovechado todos los espacios de la mejor manera posible para poder cumplir sus funciones. En la zona más próxima a la entrada se encuentran ubicadas tres mesas para desarrollar las labores de sede de la entidad y en la parte interior se encuentran los usuarios del centro de día dispuestos en diversas mesas y preparados para tomar un almuerzo. Al fondo de la sala se ha colocado un armario a medida con puertas correderas que ocupa toda la pared y que se emplea en diversos usos: por un lado, es ropero y allí se encuentra la ropa de recambio que los usuarios traen al centro y por otro lado, ante la falta de mayor espacio, se encuentra allí un frigorífico y un microondas, a modo de office. En un lateral de la sala se ubica el baño geriátrico y también se cuenta con varios sillones adaptados.

Si bien la estancia es luminosa al estar rodeada por una cristalera, las dimensiones del local son muy reducidas para la atención de todos los usuarios, comentándonos los representantes de la Asociación la necesidad de poder contar con mayor espacio para dar continuidad a su labor y mejorar la cobertura de las necesidades de estos enfermos y sus familias.

En este sentido, el centro de día no puede prestar en las condiciones actuales servicio continuado durante todo el día, por lo que se han establecido dos horarios: cuatro horas por la mañana y tres por la tarde, asistiendo distintos usuarios en uno y otro turno. Así, en el momento de la visita se encuentran catorce personas y en el turno de la tarde tienen actualmente a siete usuarios, estando previsto llegar hasta doce. La idea es conseguir atender a 24 personas durante todo el día, con lo que ello supondría de efectivo respiro para las familias y de conciliación de la vida laboral y familiar.

En tanto se mantenga este sistema, el centro no dispone de servicio de desayuno, comida ni cena, ofreciéndose a los usuarios un almuerzo por la mañana y una merienda por la tarde. Sí se dispone de servicio de transporte a través de Cruz Roja, contando con una furgoneta adaptada que realiza dos trayectos por la mañana y uno por la tarde, encontrando alguna dificultad para llegar hasta la puerta del centro dado el difícil acceso de vehículos por la calle en cuestión.

El personal de la entidad que atiende el servicio se integra por la terapeuta y dos auxiliares para la zona de respiro, una trabajadora social y una persona de administración así como tres voluntarios.

Los usuarios suelen ser personas que padecen la enfermedad en grado avanzado, especialmente los que asisten al turno de tarde; las edades suelen oscilar entre los 70 y los 80 años. Sus características condicionan el desarrollo de actividades, siendo complicado el realizar salidas del centro.

Sí que se organizan diversas actividades para los familiares de los enfermos, existiendo grupos de autoayuda, talleres varios e impartándose charlas por especialistas en diversas materias.

Respecto a las incapacitaciones y tutelas, nos comenta el presidente que debería darse más información sobre lo que supone la declaración de incapacidad y sus efectos beneficiosos para el enfermo, pues se observan muchas reticencias en las familias ante el desconocimiento de esta figura jurídica.

Nos comenta el presidente que éste es el único recurso privado de Huesca para las personas que padecen esta enfermedad, ubicándose otros centros de día dependientes del Instituto Aragonés de Servicios Sociales en las dependencias de dos residencias públicas. Se indica que las relaciones con la Administración se realizan a través de la Federación de Aragón, habiéndose suscrito un concierto para las plazas de la zona de respiro y prestando también un servicio de ayuda a domicilio que contratan con empresas especializadas a precios más asequibles.

La Asociación se financia a través de las cuotas de los socios (actualmente hay 435 asociados), recibiendo subvenciones por parte del Ayuntamiento de Huesca, del Instituto Aragonés de Servicios Sociales, de la Diputación Provincial de Huesca y de algunas entidades privadas.

95. ASOCIACIÓN DE FAMILIARES DE ENFERMOS DE ALZHEIMER DE ZARAGOZA

Visitamos esta entidad (AFEDA) en la tarde del día 7 de junio de 2005, siendo atendidos por la actual presidenta, la coordinadora y un miembro de la Junta.

Cuando se constituyó, la agrupación compartía dependencias en la calle Castellón de la Plana con la Asociación voluntariado en geriatría. Posteriormente, se trasladaron a su actual sede ubicada en el zaragozano barrio de Las Fuentes (c/ Monasterio de Samos nº 8), ocupando un local en planta calle de 180 metros cuadrados que disfrutan en régimen de alquiler.

Las dependencias se integran por una sala amplia a la entrada, donde se encuentran los usuarios del centro de acogida, los baños y diversos despachos y habitáculos que se independizan mediante mamparas según las necesidades. En este sentido, se señala el deseo de poder contar con unos espacios más amplios que permitieran dar cobertura a un mayor número de usuarios y a las diversas actividades que desarrolla la asociación y que dispusieran de suficiente luz natural pues el local no tiene ventanas.

El centro de acogida es un lugar al que acuden las personas que presentan algún tipo de síntoma de demencia o Alzheimer de carácter leve y en el que se realizan, básicamente, actividades de estimulación cognitiva a fin de retrasar en la medida de lo posible el avance de la enfermedad. El horario es de 10 a 14 h. y de 16 a 20 h. de lunes a viernes, acudiendo quince usuarios por

la mañana y otros quince por la tarde que, a mitad de jornada, reciben un tentempié, para lo que se dispone de un microondas y un frigorífico. Existe lista de espera para la asistencia por las tardes, abonando los usuarios la cuantía estipulada. Los actuales usuarios han colaborado con sus dibujos en la revista que edita el Justicia sobre la actividad de la Institución.

En la Asociación prestan sus servicios tres trabajadoras sociales, una psicóloga, personal de apoyo y seguimiento familiar, de participación, coordinador general y de servicios, coordinador financiero y el del servicio de ayuda a domicilio. Las actividades que se desarrollan son múltiples y variadas, pudiendo distinguirse entre las de la entidad como tal y las propias de la dirección. Se imparten charlas sobre cuidados al enfermo, hay grupos de apoyo psicológico y de acogida, se celebran continuamente reuniones (centro de acogida, estatutos, excursiones, ...).

Actualmente se cuenta con 1.700 socios. Estos no pagan cuotas, sosteniéndose la entidad con los donativos que recibe tanto de los socios (que pagan algunos servicios) como de particulares y con las subvenciones de entidades públicas y privadas. Así, en 2004 recibieron 18.000 € para el desarrollo del Servicio de Ayuda a Domicilio a través de un convenio con el Ayuntamiento de Zaragoza y respecto al I.A.S.S. se elabora un convenio para las tres provincias a través de la Federación dirigido a ayudar a las personas que no pueden sufragarse los servicios, cuya cuantía global ha sido de 220.000 € (110.000 € para Zaragoza). En menor medida, la Diputación Provincial de Zaragoza contribuye con diversas cuantías de entre 3.500 y 4.000 € para el desarrollo de programas de apoyo al medio rural y de educación para la salud. Por otra parte, y con carácter puntual, se solicitan y reciben ayudas de algunas Cajas de Ahorro.

El Servicio de Ayuda a Domicilio atiende una media de 45 casos al mes, desarrollándose de lunes a sábado en diferentes horarios y días atendiendo a las necesidades del usuario que son valoradas por el trabajador social y el médico. La diferencia de este servicio con el que presta el Ayuntamiento radica en que aquél va dirigido mayormente hacia la persona del enfermo (higiene personal, asistencia, movilizaciones...) y no tanto a las tareas del hogar. El equipo profesional que lo atiende se integra por un auxiliar, un médico y un fisioterapeuta. Este servicio es remunerado en función de las posibilidades económicas del usuario, disponiendo la asociación de unos baremos a estos efectos.

Se indica que la detección precoz de esta enfermedad es muy baja, existiendo una carencia o insuficiencia de información tanto a nivel general como de atención primaria que conlleva que las personas que acuden a la asociación padezcan la enfermedad en grado avanzado. A veces influye el hecho de que no se quiere ver ni afrontar la realidad, siendo difícil distinguir esta dolencia de la demencia senil general pues las reacciones son iguales, diferenciándose en la edad de los afectados que en el Alzheimer puede aparecer en personas más jóvenes. De hecho, se comenta que si bien normalmente la enfermedad se presenta a partir de los 75 años, cada vez se está detectando con más frecuencia en personas menores de 65 años lo que

conlleva problemas añadidos: el Alzheimer no está reconocido como una discapacidad por lo que las personas que lo padecen y son relativamente jóvenes no pueden acceder a los recursos y ayudas existentes para personas mayores y discapacitadas, siendo difícil ubicarlos (residencia, centro de día...), lo que conlleva serios problemas a las familias.

Desde la asociación se nos transmiten además otras demandas y reivindicaciones: así, se señala que la Administración abona más cantidad económica por las plazas para personas mayores dependientes que para discapacitados dependientes, que además con el nuevo sistema de reconocimiento de deuda las ayudas que se ofrecen no son a fondo perdido sino que posteriormente se reclaman por la entidad pública. Por otra parte, se consideran discriminados en el trato fiscal porque las cantidades que pagan por los servicios residenciales, por ejemplo, no pueden desgravárselas y no cuentan a ningún efecto.

También nos hacen referencia a otras problemáticas que les afectan actualmente: se trata de la financiación de los medicamentos y del visado de los antipsicóticos atípicos. En cuanto a la primera cuestión, se señala que la D.G.A. ha dejado de financiar la terapia combinada de dos medicamentos al considerar que no está constatada su benevolencia, por lo que los médicos sólo expiden receta para uno u otro; desde la asociación se considera que en más del 80% de los casos se puede afirmar lo beneficioso del tratamiento pero el problema es el coste económico. Respecto a la segunda problemática, se indica que parece que se va a exigir el visado de los medicamentos antipsicóticos atípicos cada tres meses en Aragón, siendo que en otras comunidades autónomas se viene a situar en un año; además, los médicos están cambiando la medicación directamente, no informándose a los familiares y sin tener en cuenta los efectos que dicho cambio pueden producir en el enfermo (rigidez ...).

96. RESIDENCIA “HIEDRA”

En fecha 18 de julio de 2005 se realizó una visita a este centro de carácter privado, destinado a la atención de personas mayores que puedan valerse por sí mismas, siendo atendidos por su director gerente.

Ubicada en la Plaza del Pilar de Zaragoza, la residencia se asienta en un inmueble construido en los años 50, ocupando el piso la primera planta. Se trata de una vivienda de unos 140 metros cuadrados que ha sido rehabilitada íntegramente.

La propiedad del piso pertenece a una fundación privada, disfrutándose por los gestores de la residencia a título de alquiler. El centro se abrió en el mes de septiembre de 2001, acondicionándose para el destino a que iba a ser dirigido y constituyéndose una sociedad limitada que es la titular de la residencia.

La capacidad es de ocho plazas, encontrándose sólo una vacante y por poco tiempo pues iba a ser ocupada a fin de mes por una señora que pasa allí los veranos. En el transcurso de nuestra visita se recibió una llamada telefónica procedente del Servicio de Traumatología del Hospital Miguel Servet interesándose por la existencia de alguna plaza vacante. En este sentido, nos comenta el director que la residencia está orientada hacia personas válidas, pero no se descarta que los residentes estén, por diversos motivos, en periodo de rehabilitación de alguna enfermedad o lesión.

El estado de conservación del inmueble es bueno y el acceso se sitúa en la misma Plaza del Pilar. Las dependencias se encuentran en perfectas condiciones de habitabilidad, disponiéndose de cinco habitaciones, un salón comedor, la cocina con galería, un baño y un aseo. Hay dos habitaciones individuales y tres dobles de diferentes dimensiones y orientación, encontrándose correctamente amuebladas. El pasillo dispone de barandilla de apoyo y el edificio tiene ascensor. El sistema de prevención y evacuación por incendio se encuentra adecuado a la normativa vigente.

El personal que atiende la residencia se integra por el director y dos gerocultoras, de las que una realiza el turno nocturno. El tipo de contratación es normalmente temporal, porque dada la escasa capacidad de la residencia el personal de atención es más bien fluctuante. Las dos trabajadoras actuales llevan escasas semanas en el centro.

La asistencia médica se presta a través de un médico de la Seguridad Social que atiende a varias residencias. Nos indica el director que se trata de un profesional que conocía una antigua residente y como no estaban satisfechos con el médico que les correspondía por zona optaron por cambiarse a éste, que les atiende estupendamente y tiene una amplia experiencia en el cuidado de ancianos. Se dispone del historial médico actualizado de cada usuario, constando por escrito la prescripción y forma de administración de la medicación, en su caso.

En cuanto a la alimentación, se prepara en la misma residencia indicándonos el director que normalmente elabora las comidas él mismo. Los menús se establecen prácticamente a diario. En el momento de la visita se estaba preparando la comida del día, consistente en borraja con patatas y salchichas frescas. Ante nuestra pregunta sobre el carné de manipulador de alimentos, nos señala que recientemente le ha caducado y está a la espera de que se le ofrezca la posibilidad de renovarlo. En este sentido se indica que si bien antes este tema se llevaba en Sanidad, hace ya algún tiempo que para obtener esta titulación ha de realizarse un minicurso de cuatro horas de formación y superar un examen, pero todo eso se organiza ahora en centros privados que hasta que no tienen el suficiente número de solicitantes no desarrollan los exámenes pertinentes, encontrándose pendiente de que le avisen de alguno de estos centros a los que se ha dirigido para tal fin. En cualquier caso, nos indica que las inspecciones sanitarias del Gobierno de Aragón son continuas, visitando la residencia cada dos o tres meses sin haberse detectado deficiencia alguna.

La documentación administrativa se encuentra ajustada a la normativa vigente. El reglamento de régimen interior no nos es exhibido por hallarse en poder de la entidad pública. Se nos muestra la tarifa de precios sellada, oscilando entre los 1238 € y los 1444 € según el tipo y características de la habitación. La inspección de centros de la DGA ha visitado recientemente la residencia y les ha instado a solicitar la autorización definitiva de funcionamiento al encontrarse todo correcto. Aproximadamente tardan un año en volver a visitar el centro a tal fin. En el momento actual no existe ningún usuario que perciba beca de atención, indicándonos el director que siendo una residencia para personas válidas no es frecuente que se demande este tipo de ayuda.

En el momento de la visita todos los usuarios son mujeres, aunque la residencia no es exclusivamente femenina. Normalmente se firma un contrato al ingreso del usuario, pero reconoce el director que esto en ocasiones no se hace por pura comodidad propia.

Siendo los usuarios personas básicamente independientes y válidas, no existe un programa de actividades como tal sino que cada residente realiza las actividades que desea. En el momento de la visita, una usuaria se encuentra realizando ejercicios de rehabilitación y otra está en la peluquería. A estos efectos, es normal que los familiares acudan al centro a visitar o salir con el residente, si bien depende de cada caso.

Las edades de las actuales usuarias son elevadas, oscilando entre los 85 y los 100 años. No obstante, su estado físico y mental es óptimo teniendo en cuenta esta circunstancia. Una de ellas padece una ligera deficiencia psíquica, encontrándose incapacitada judicialmente y ostentando la tutela un familiar.

Los tiempos de estancia en el centro varían en función de las circunstancias. La usuaria más veterana lleva en la residencia más de dos años. En el momento de la visita, una residente está comiendo en su habitación al haber manifestado su preferencia en este sentido, mientras que el resto de las presentes se encuentra en el luminoso salón con vistas a la Plaza del Pilar en espera de que se les sirva la comida. Nos saludan muy amablemente y se les ve con buen aspecto, informándonos de lo satisfechas que se encuentran en la residencia.

97. RESIDENCIA Y HOGAR DE LA TERCERA EDAD “SANTA BÁRBARA” -TORRIJO DEL CAMPO- (TERUEL)

Se efectuó visita en fecha 7 de Diciembre de 2005, siendo atendidos por el Concejal del Ayuntamiento de Torrijo del Campo y por la Secretaria del Ayuntamiento.

Se trata de un Centro Público Municipal (c/ San Pedro, 16), para residentes válidos, y con carácter tanto de Residencia como de Centro de Día.

Consta como titular la Entidad Pública denominada “Fundación Residencia y Hogar de la Tercera Edad Santa Bárbara”

Se nos informó que la apertura de esta Residencia tuvo lugar en fecha 4 de Agosto de 2003, aunque en la documentación aportada, a la que se hará luego referencia, la licencia municipal de apertura data de fecha 25 de Mayo de 2004.

Dispone de 20 plazas, y en el momento de la visita están ocupadas 18. Según se nos informa por el Concejal del Ayuntamiento en el curso de la visita a las instalaciones, el Ayuntamiento tiene prevista una ampliación de la Residencia para poder dar alojamiento a 8 Plazas de Asistidos.

Los medios de financiación de la Residencia son las cuotas de los residentes, cuotas que están cifradas al tiempo de la visita en 480'71 € mensuales por plaza en habitación doble y de 540'81 € mensuales en habitación individual. Por otra parte, en el presente año 2005 la Residencia ha sido beneficiaria de una Subvención de la Diputación Provincial de Teruel, por importe de 2.405 €.

La Residencia se ubica en planta baja de un edificio de reciente construcción (1989), destinado a Centro Social Polivalente, y en una ampliación del mismo realizada en el año 2003, en la parte trasera del edificio, prolongando la Planta Baja, y con una Planta por debajo de esta prolongación, que queda a un nivel por debajo de la Calle, y da a un jardín de unos 2.000 m² aproximadamente, recientemente acondicionado.

El estado de conservación del edificio es muy bueno, por tratarse de edificio de muy reciente construcción. La superficie que ocupa la Residencia son 328 m² de Planta Baja del Centro Social, a los que se añaden las dos plantas de prolongación trasera del edificio, con 218 m² cada una de ellas, lo que totaliza una superficie de 764 m², y los citados 2.000 m² de jardín.

En Planta Baja del Centro Social, entrando a mano izquierda se encuentra un pequeño local destinado a Bar, la Cocina, con Cámara y almacenes de comida y productos de limpieza, lavandería y servicios higiénicos comunes; en la parte derecha, entrando, se disponen un comedor, un Salón común para juego de cartas y un escenario para representaciones y actos. En la prolongación de dicha Planta Baja, siguiendo por el lado derecho del edificio, hay una Sala de estar, con TV, y una Salita de Enfermería, un Baño geriátrico, y 3 Habitaciones Dobles. En el lado izquierdo, se ubican Ascensor, y 4 Habitaciones Individuales. Por debajo de dicha prolongación de la Planta Baja, la distribución se reproduce, con 4 Habitaciones individuales al lado izquierdo, y 4 Habitaciones Dobles al lado derecho, así como una Sala de Estar, que da acceso al jardín, mediante una rampa.

Las dependencias se consideran adecuadas, en cuanto a su estado de habitabilidad, dimensiones, iluminación, mobiliario y mantenimiento. La Residencia dispone de un ascensor con capacidad para 8 personas, y 630 Kgrs

de peso máximo. Hay rampa, para salida al jardín, y barras de apoyo en los laterales de las paredes en pasillos.

En materia de prevención y evacuación de incendios, está dotada de detectores de fuego, y de extintores, revisados recientemente (8-11-05), y la evacuación parece garantizada, tanto en Planta a jardín, por acceso al mismo desde Sala de estar en dicha planta, como en la Planta a Calle.

En cuanto a los medios personales, en la fecha de la visita, la Residencia tenía 6 trabajadores en plantilla (5 fijos y 1 eventual). Por tanto, el ratio de personal por residentes es de 1 trabajador x cada 3 residentes. Las 6 trabajadoras del Centro lo son como limpiadoras, y sólo una de ellas tiene formación profesional específica como auxiliar. La forma de prestación de servicios es mediante contrato laboral para jornada completa, prestando los servicios por turnos, de modo que por las mañanas hay 2 trabajadoras, por las tardes 1, y por las noches 1.

La asistencia social a los residentes se presta por la Asistente Social comarcal. Un podólogo acude a la Residencia una vez al mes.

La Dirección de la Residencia se lleva desde el Ayuntamiento, aunque en el Reglamento de Funcionamiento Interno de la Residencia se prevé la existencia de una Junta de Gobierno y de una Dirección del Centro, y como órgano de participación de los residentes se prevé la existencia de una Junta de Usuarios.

La asistencia médica se presta por el Centro de Salud, y por el Médico de la localidad y por la A.T.S. La Residencia dispone, como se ha descrito, de Sala de Enfermería y de botiquín, pero las Consultas médicas se realizan en el Consultorio Médico ubicado en el mismo edificio de la Casa Consistorial. Los expedientes médicos de los residentes se llevan en el Consultorio Médico, y desde éste se controla tanto la prescripción como la administración de medicinas.

El personal de cocina y servicio de comidas están en posesión del carné de manipuladores de alimentos, según se nos informa. En materia de comidas, los menús, en número de cuatro, varían semanalmente.

Las inspecciones de Sanidad, por parte de los servicios veterinarios, se vienen realizando cada tres meses. Y por parte del I.A.S.S. con periodicidad anual.

La Residencia dispone de Licencia municipal de apertura y actividad, de fecha 25 de Mayo de 2004.

Por Resolución de 7 de Octubre de 2004, de la Secretaría General Técnica del Departamento de Servicios Sociales y Familia, se dispuso la inscripción de la Residencia en el Registro de Entidades, Servicios y Establecimientos de acción social, con número de inscripción 455, y también la

de la Entidad titular (Fundación Residencia y Hogar de la Tercera Edad Santa Bárbara), con número 1551. Se nos facilitó copia de la Resolución.

La Residencia tiene Reglamento de Régimen Interno, aprobado por el Ayuntamiento de Torrijo del Campo, y por el Departamento de Servicios Sociales y Familia. Se nos facilitó copia del Reglamento. Lleva Libro Registro de Residentes. La Tarifa de Precios de la Residencia consta expuesta en Tablón de Anuncios de la Residencia y del Ayuntamiento. Hay Hojas de Reclamaciones en la Residencia. Según se nos informa, en materia de Seguros, tienen concertada Póliza de Seguro de Responsabilidad Civil y Multirriesgo.

El ingreso en la Residencia se realiza mediante solicitud dirigida al Ayuntamiento, adjuntando la documentación que se indica en Reglamento antes citado (art. 3) (Fotocopia del D.N.I. y Libro de Familia, certificado médico, Informe de Asistente Social, Justificante de ingresos y, en su caso, copia de la Declaración del IRPF, y del Impuesto sobre el Patrimonio, y fotocopia de la Cartilla de la Seguridad Social).

Se nos informa que no tienen criterios de ingreso, porque hasta la fecha no han tenido necesidad de ello, por tener todavía plazas disponibles, no solicitadas. No obstante, el art. 4 del Reglamento si establece algunos principios al efecto.

La Residencia no dispone, hasta la fecha de ninguna documentación identificativa propia de los residentes, aunque sí lo tiene previsto el Ayuntamiento. El Reglamento de Régimen Interno establece la existencia de una Junta de Usuarios de la Residencia, pero hasta la fecha no funciona.

Se realizan actividades de gimnasia y manualidades.

El Presupuesto anual, para 2005, de la Residencia es de 157.083'24 Euros. Trimestralmente se rinden cuentas del funcionamiento de la Residencia.

El Régimen de Salidas es libre, desde las 8'30 Horas de la mañana a las 22'30 Horas de la noche. También el Régimen de Visitas es libre en el horario establecido al efecto : De 11'30 Horas a 13 Horas de la mañana, y de 17'30 a las 20 Horas de la tarde. Disponen de Teléfono con monedas utilizable por los residentes. En el Tablón de Anuncios de la Residencia figura como horario de recepción de llamadas, desde las 17'30 a las 20 Horas de la tarde.

Los expedientes personales de los residentes se llevan en el Ayuntamiento. Los expedientes disciplinarios están previsto en el Reglamento de Régimen Interior.

La edad media de los residentes ronda los 79/80 años. En cuanto a su estado Físico y mental, dado que se trata de una Residencia de Válidos, puede decirse que es bueno. No hay matrimonios residentes actualmente. Hay una pareja de hermanos, y dos parejas con otros parentescos. No hay ningún caso de Incapacitados o residentes tutelados.

98. RESIDENCIA Y CENTRO DE DÍA “RICARDA GONZALO DE LIRIA Y BLESA” -ALFAMBRA- (TERUEL)

Se efectuó visita en fecha 10 de Diciembre de 2005, siendo atendidos por la Directora de la Residencia, ubicada en C/ Real s/n.

Se trata de un Centro Público Municipal, de gestión privada, para residentes válidos y asistidos, y con carácter de Residencia, pues a pesar del nombre, como Centro de Día no opera, según la información facilitada. La empresa gestora de la Residencia, como consecuencia de concurso efectuado por el Ayuntamiento, es GERON DASLACE, S.L.

En fecha 8 de Enero de 2004 se abrió el centro. La Residencia tiene capacidad máxima para 83 plazas, y en el momento de la visita están ocupadas 73. Según se nos informa por la Directora del Centro, 2 de los residentes son supraasistidos, 14 asistidos, y el resto son semiasistidos y válidos.

Los medios de financiación de la Residencia son las cuotas de los residentes, cuotas que están cifradas al tiempo de la visita en 633'42 € mensuales por plaza de válidos, 799'02 € por plaza de semiasistido, 1.022'60 por plaza de asistido, y 1.130'92 € mensuales por plaza de suprasistido. Se nos facilitó copia de las Tarifas aplicables. Por otra parte, desde Abril de 2005 tenían concertadas con el I.A.S.S. 5 Plazas de residentes, que se han ampliado a un total de 10 plazas concertadas desde 1º de diciembre de 2005.

La Residencia se ubica en un edificio de reciente construcción (1999), destinado a Residencia (con una capacidad prevista de 21 plazas), pero que al no resultar rentable económicamente se amplió en años posteriores, hasta la actual capacidad máxima de 83 plazas. El estado de conservación del edificio es muy bueno, por tratarse de edificio de muy reciente construcción.

La superficie que ocupa la Residencia son 3.012'04 m2 construidos y 2.462'50 m2 útiles, en total, distribuidos en Planta Sótano (711'22 m2 construidos y 661'48 m2 útiles), Planta Baja (811'04 m2 construidos y 643'34 m2 útiles), Plantas primera alzada (744'98 m2 construidos y 660'77 m2 útiles), y Planta segunda (744'80 m2 construidos y 496'91 m2 útiles), según datos facilitados telefónicamente por la Secretaria del Ayuntamiento.

En Planta Baja del Centro, entrando por C/ Real, hay un vestíbulo de recepción con escaleras de acceso a plantas alzadas, y dos ascensores, uno en recepción y otro en la entrada a Salón comedor; en Planta Baja citada se emplazan igualmente el Despacho de Dirección, Sala de Consulta y Enfermería, y servicios higiénicos; además se emplazan en Planta Baja, la Cocina, Salón comedor, y el espacio inicialmente previsto para Bar-Cafetería, que conserva la barra e instalaciones, pero se dedica a comedor de los residentes asistidos que precisan de una específica atención para darles de

comer, y también 8 Habitaciones, 1 destinada a cama de enfermería. En Plantas alzadas, hay una Sala Común en cada planta, y habitaciones. En Planta primera alzada hay una Sala de control para atención a llamadas de los residentes, y en la que se lleva un Cuaderno de las actuaciones e incidencias en cada turno. En Planta sótano hay almacenes, de alimentos, de artículos de droguería y limpieza, de ropa, lencería y artículos varios, así como Vestuarios del personal, servicios higiénicos, el Cuarto de caldera y Depósito de Gasoil, Tanatorio, accesible para vehículo funerario, por rampa desde el jardín, y un Salón de cierta amplitud, actualmente no utilizado, pero con vistas acristaladas al jardín, que, según se nos informó, estaría previsto acondicionar para actividades de gimnasia y mantenimiento físico de los residentes.

Las dependencias se consideran adecuadas, en cuanto a su estado de habitabilidad, dimensiones, iluminación, mobiliario y mantenimiento. Tiene 1 Habitación individual y 40 Habitaciones Dobles, aunque algunas de éstas adaptada como individual, por circunstancias de dificultades físicas que afectan al residente. En la parte de Residencia inicial, cada habitación doble cuenta con baño. En la nueva, hay un baño por cada dos habitaciones dobles. Las dependencias comunes del Centro se integran por un bar, utilizado como comedor de asistidos, Comedor, Cocina, Lavandería, 3 Salas comunes, una por planta, Salón en sótano no utilizado hasta la fecha, Cuarto de caldera calefacción gasoil, Servicios higiénicos y Baño geriátrico, y jardín. El mantenimiento de las instalaciones en general y de calefacción, en particular, está contratado con empresa especializada

La Residencia dispone de dos Ascensores, uno de ellos pequeño, y el otro apto para elevar camillas. Hay rampas, para acceso y salidas a calle, y para acceso de vehículo funerario al tanatorio por el jardín, y barras de apoyo en los laterales de las paredes en pasillos.

En materia de prevención y evacuación de incendios está dotada de escalera de evacuación de incendios, puertas de sectorización, y de extintores, revisados recientemente, y la evacuación parece estar garantizada en caso necesario, aunque algunas puertas están cerradas, al parecer, para evitar salidas no controladas.

En la fecha de la visita, la Residencia tiene 26 trabajadores en plantilla (5 con contrato indefinido, 20 con contrato hasta fin de servicios contratados a la empresa, y 1 con contrato temporal de tres meses, a cuyo término, si se demuestra la aptitud para el trabajo, pasaría a ser hasta fin de servicios, como los antes citados. Por tanto, el ratio de personal por residentes es, aproximadamente, de 1 trabajador x cada 3 residentes.

Por lo que respecta a la cualificación del personal que atiende la Residencia, según la información que se nos facilitó, la Directora es Graduado Social diplomada, con experiencia empresarial por cuenta propia y ajena; hay una A.T.S.; una Terapeuta ocupacional, psicóloga de profesión; 1 Auxiliar de enfermería; 1 Gobernanta ; 2 Cocineras; 1 Lavandera; 12 Auxiliares formadas al efecto por Cruz Roja; y otra auxiliar que puede desarrollar tareas de limpiadora; y 5 limpiadoras. La forma de prestación de servicios es mediante

contrato laboral, prestando los servicios por turnos, que van de las 7 de la mañana a las 15 Horas de la tarde, de las 15 Horas a las 23 Horas de la noche; y de las 23 Horas de la noche, a las 7 Horas de la mañana siguiente. La presencia de personal es especialmente intensa en el turno primero de mañana (sobre las 11 personas), se reduce algo por las tardes (a unas 6 personas), y por las noches queda una persona (al turno de noche están vinculadas 2 de las personas de la plantilla).

La asistencia social a los residentes se presta por la Asistente Social comarcal; el Centro dispone de Terapeuta ocupacional. La Dirección de la Residencia se lleva por la Directora nombrada al efecto por la empresa gestora, y aunque en el Reglamento de Régimen Interior está prevista la existencia de un Consejo de Residentes, éste todavía no se ha puesto en marcha.

La asistencia médica se presta por los Médicos del Centro de Salud, y por los A.T.S. del mismo, que se coordinan con la A.T.S. de plantilla en la Residencia. Se dispone de Sala de Enfermería y de botiquín, e incluso de una habitación para cama de enfermería, pero las Consultas médicas se realizan en el Consultorio Médico del Centro de Salud. Los expedientes médicos de los residentes se llevan en el Centro de Salud, y desde éste se controla tanto la prescripción y la administración de medicinas, que es asimismo controlada internamente en la Residencia por la A.T.S..

El personal de cocina y servicio de comidas están en posesión del carné de manipuladores de alimentos, según se nos informa. En materia de comidas, hay un menú semanal, que se ha ido adaptando, según se nos informa, a los gustos mayoritarios de los residentes, y hay menús adaptados para diabéticos, dietas astringentes, para hipertensos, etc.

En cuanto a inspecciones de Sanidad, recientemente tuvo lugar una parte de la Farmacéutica, y periódicamente por parte de los servicios veterinarios. Y por parte del I.A.S.S. tuvo lugar una a fines de Noviembre.

La Residencia dispone de Licencia municipal de apertura y actividad, de fecha 12 de enero 2005, según información telefónica facilitada por la Secretaria del Ayuntamiento. Tienen solicitada, pero pendiente de resolución, la inscripción de la Residencia en el Registro de Entidades, Servicios y Establecimientos de acción social. Se nos facilitó copia de la Resolución de autorización provisional. La Residencia tiene Reglamento de Régimen Interno, aprobado por el Ayuntamiento de Alfambra. También se nos facilitó copia del Reglamento.

Lleva Libro Registro de Residentes. La Tarifa de Precios de la consta expuesta en Tablón de Anuncios de la Residencia. Hay Hojas de Reclamaciones. Según se nos informa, en materia de Seguros, tienen concertados los Seguros exigidos por el Ayuntamiento.

El ingreso en la Residencia se realiza mediante solicitud dirigida a la Dirección del Centro, adjuntando copia del D.N.I., de la Tarjeta Sanitaria, N° de Cta. Bancaria para cargo de cuotas, Informe Médico, con indicación de

tratamientos y dosis, etc. Se nos informa que la empresa gestora sí tiene previsto criterios de ingreso, aunque hasta la fecha no ha sido preciso acudir a ellos, por haber todavía plazas vacantes, y por parte de la Directora se nos expone ser partidaria de no agotar la capacidad del Centro, para no masificarlo.

La Residencia no dispone, hasta la fecha de ninguna documentación identificativa propia de los residentes. El Reglamento de Régimen Interno, en su Norma Tercera, establece la existencia de una Asamblea General y de un Consejo de Residentes, pero hasta la fecha no funciona.

Se realizan actividades de terapia con animales, en principio, con una perra adiestrada, y estando previsto también con pájaros, y elaboran una revista del Centro, de la que se nos muestra un ejemplar.

La gestión económica del Centro es realizada por la Empresa gestora en su sede central, por lo que no nos pueden facilitar datos económicos, según la Directora. Se rinde anualmente por la empresa gestora al Ayuntamiento, según se nos informa por la Directora.

En cuanto al régimen de Salidas es libre para los residentes validos y respecto al Régimen de Visitas es libre en el horario establecido al efecto. Disponen de Teléfono con monedas utilizable por los residentes.

En el Centro se llevan expedientes personales de los residentes. Los expedientes disciplinarios están previstos en el Reglamento de Régimen Interior. Aunque hubo un caso, no llegó a ejecutarse la resolución.

La edad media de los residentes está sobre 80/82 años. En cuanto a su estado Físico y mental en general es el normal, dada la avanzada edad de los residentes, y hay 4 casos de personas afectadas significativamente de demencia senil o Alzheimer. Hay tres matrimonios residentes, una pareja de hermanos, y una pareja de hecho. No hay ningún caso de incapacitados o residentes tutelados.

AÑO 2006

99. RESIDENCIA “PARQUE TÍO JORGE”

Visitamos este centro en la mañana del día 19 de enero de 2006, siendo atendidos previa cita con su directora, que a su vez ostenta la presidencia actual de la Asociación de centros de asistencia y servicios sociales de Aragón (ACASSA). Es, a su vez, gerente de otras dos residencias en Zaragoza: El Castellar y Plaza.

La residencia “Parque Tío Jorge” está ubicada en la calle Mariano Baselga de Zaragoza. Es un centro privado, de carácter mixto, equipado para

atender tanto a personas que se valen por sí mismas como a las que precisan asistencia. Ocasionalmente, acoge a usuarios en régimen de estancia diurna, estando autorizado por la Administración para estas funciones siempre que el usuario sea persona del entorno que pueda desplazarse por sus propios medios pues el centro no dispone de medios de transporte.

Se abrió en el año 1995, ocupando una edificación de varios accesos que ocupa la planta calle y un semisótano de lo que anteriormente eran unos locales, con una superficie aproximada de 1000 metros cuadrados. De estructura irregular, la residencia está dividida en dos partes separadas por un amplísimo patio interior que, en épocas de buen tiempo, es acondicionado para la estancia de los residentes, aunque nos comenta la directora que no es muy demandado porque las personas que pueden salir prefieren hacerlo a la calle.

Las dependencias e instalaciones se encuentran en adecuadas condiciones de habitabilidad y limpieza. Se dispone de veintidós habitaciones, de las que nueve son individuales y el resto dobles. Todas son exteriores, de diferentes dimensiones, dotadas con aseo las dobles. Como dependencias comunes nos encontramos con un amplio salón, el comedor que tiene más de cien metros, las zonas de cocina y lavandería, los vestuarios del personal (diferenciándose por sexos, aunque en el momento del personal todas son trabajadoras) así como baños y duchas. Los pasillos disponen de barandilla de apoyo y además de escaleras y rampas hay dos ascensores. Igualmente se está al corriente en materia de prevención, extinción y evacuación por incendio.

El personal del centro se integra por la directora y quince trabajadoras, de las que el 80% se encuentran contratadas con carácter fijo (han formado una cooperativa de trabajo asociado). Se trata de gerocultoras, limpiadoras y cocinera. En cuanto a la titulación que ostenta el personal que atiende a los residentes, la directora nos comenta que se ha optado porque el propio centro forme al personal, cumplimentando diversos cursos (básico de gerocultoras que es a distancia y también tiene una parte práctica, inmobilizaciones...), sin perjuicio de los cursos que se desarrollan a través de la federación nacional con fondos europeos. El trabajo se desarrolla en tres turnos.

Otros servicios que presta la residencia y que son abonados por los usuarios que los solicitan son la rehabilitación, a través de un fisioterapeuta que acude al centro previa demanda, y la peluquería y podología que se desarrollan mensualmente como servicios externos. En el momento de la visita se está estudiando la contratación de un terapeuta ocupacional para desarrollar especialmente actividades de psicoestimulación, teniendo en cuenta que la residencia está en trámites de conseguir la acreditación de calidad (normativa AENOR), aunque nos señala la gerente que es un servicio poco demandado.

La asistencia médica se presta por el régimen sanitario público o propio de cada usuario, sin perjuicio de que un médico particular asista a los residentes y realice las funciones de coordinación con todos los profesionales sanitarios que tienen asignados los usuarios. En este sentido, nos comenta la directora (que también es médico) que perteneciendo todos los usuarios al mismo centro de salud tienen sin embargo asignados nueve médicos

diferentes, lo que supone más dificultad de coordinación y mayor burocracia a la hora de cumplimentar cualquier trámite. En el propio centro se dispone de los expedientes médicos de los residentes y en la zona de acceso a la cocina se ubica un amplísimo botiquín, donde se conserva y distribuye la medicación de forma apropiada.

En materia sanitaria, la cocinera dispone de la acreditación necesaria a través del curso de cuatro horas que se realiza actualmente con cargo al centro del que procede el trabajador. Los menús se realizan dos veces al año (uno de verano y otro de invierno) y semanalmente se exponen en el tablón de anuncios, elaborándose las comidas en la propia residencia. Las valoraciones dietéticas y nutricionales las realiza la directora. Las inspecciones sanitarias suelen realizarse cada dos meses, figurando expuestos en la zona de cocina todos los controles que ha de realizar el propio establecimiento (desinfección y desratización, potabilidad del agua...). Señala la directora que los controles son exhaustivos, incluyendo fichas, protocolos y diversos procedimientos. A nuestras preguntas, comenta el caso de un residente al que se le presentó repentinamente una fuerte gastroenteritis, lo que provocó que desde la residencia se avisara a las autoridades sanitarias a fin de verificar la situación y adoptar las medidas que fueran precisas para evitar contagios e infecciones.

Respecto a la documentación administrativa, la residencia dispone de toda la exigida por la normativa. En el año 2000 obtuvo la autorización provisional de funcionamiento (asignándosele el nº 373 en el Registro) y está a la espera de que la D.G.A. le conceda la definitiva, lo que ha sido solicitado hace tiempo. Con posterioridad, los servicios competentes han visitado el centro varias veces sin detectarse deficiencias reseñables. Se dispone del reglamento de régimen interior sellado, el libro registro diligenciado, las fichas sociosanitarias, hojas de reclamaciones y la tarifa de precios sellada y expuesta en el tablón de anuncios (figura la del 2005 al estar remitida la de 2006 a la D.G.A.). Los precios oscilan entre 900 y 1088 €, realizándose descuentos a matrimonios. Uno de los usuarios disfruta de beca de atención.

En cuanto al régimen de los usuarios, el acceso a la residencia implica la suscripción de un contrato que, elaborado por el propio centro, se encuentra autorizado por la Administración. La firma se realiza indistintamente por el propio usuario o por un familiar o persona responsable. No existen órganos de participación y representación de los residentes pues la mayoría son personas dependientes; lo que sí se realiza con frecuencia son reuniones a las que asisten fundamentalmente familiares de los usuarios. Se detecta que la familia está muy presente en el centro: en el momento de la visita hay varios familiares acompañando a los residentes, tanto en la sala de estar como en el comedor, y la directora nos comenta que se dan todo tipo de facilidades para que estén juntos, permitiéndoseles incluso quedarse a pernoctar según el estado del usuario. Las salidas, visitas y comunicaciones son totalmente libres, no existiendo ningún horario y disponiendo el centro de teléfonos inalámbricos para los usuarios.

Actualmente no existe un programa de actividades como tal, sin perjuicio de las visitas y actos que se realizan esporádicamente (rondalla...). No

obstante, nos comenta la directora su intención de potenciar a lo largo de este año este área.

La residencia dispone de 34 plazas, habiendo dos vacantes en el momento de la visita por recientes fallecimientos. La media de edad ronda los 85 años, sin perjuicio de algún usuario de mediana edad que se encuentra en el centro por su gran incapacidad y con la autorización de la entidad pública. La mayoría de los residentes son mujeres y los tiempos de estancia suelen ser de dos años de media.

En cuanto al estado de los residentes nos señala la gerente que, salvo tres o cuatro que se encuentran en buen estado en relación con su edad, la mayoría están bastante deteriorados, teniendo en cuenta que cuando acceden a este tipo de centros suele ser porque han superado las posibilidades de atención domiciliaria y familiar. Varios residentes tienen solicitada plaza en residencia pública. Pese a sus diversos grados de dependencia, ningún residente se encuentra incapacitado judicialmente y con tutor designado.

Por último, nos comenta la directora ante nuestra preguntas que la Asociación ACASSA (que agrupa actualmente a sesenta centros) sigue demandando de la Administración el concierto de plazas en este tipo de establecimientos.

100. RESIDENCIA “PATRONATO GOYA” DE GARRAPINILLOS

El día 15 de febrero de 2006 se efectuó visita a esta residencia ubicada a las afueras de Garrapinillos, en un ambiente rural muy tranquilo. Fuimos atendidos por el director del centro, que es a su vez director médico, llevando al frente de la misma dos años.

Se trata de un centro de carácter social, perteneciente al Patronato benéfico-social “Goya” que agrupa tres parroquias de Zaragoza (Perpetuo Socorro, Corazón de María y Carmelitas de San Juan de la Cruz). En el año 1999 visitamos la residencia que tenían ubicada en la calle Baltasar Gracian, informándonos ya entonces de la próxima apertura de la que hoy visitamos. Además, el Patronato dispone ahora de otro centro para personas válidas en un piso de la calle Corona de Aragón nº 14.

La residencia, que se abrió en el año 2000, tiene carácter mixto, atendiendo tanto a personas válidas como asistidas, si bien cada vez son mayor número las personas dependientes pues con el paso del tiempo los usuarios normalmente se van deteriorando. Hay cincuenta plazas, de las que cinco están concertadas con el Instituto Aragonés de Servicios Sociales.

En cuanto a las condiciones materiales del centro, se encuentran en perfecto estado destacando la iluminación natural de que goza todo el recinto por su ubicación y la excelente limpieza, estando todas las dependencias en una misma planta. La edificación consta de tres alas y está rodeada de jardines

y zona verde. En la parte posterior queda un terreno sin construir en el que se va a intentar edificar otro ala y así ampliar la capacidad del centro.

Las dependencias se integran por el hall de entrada, donde se encuentran un tablón de anuncios y varias máquinas expendedoras así como dos despachos de dirección y administración, el comedor, la sala de estar y TV (que dispone de una habitación para visitas familiares y de una cabina telefónica desde donde los usuarios pueden llamar y recibir llamadas) y una capilla (por las tardes se reza el Rosario y los domingos y festivos se celebra Misa). Por la derecha de la puerta de entrada se accede al ala de las habitaciones destinadas en principio para las personas menos dependientes. Las habitaciones son amplias, muy luminosas y disponen de mobiliario adecuado. Hay diez individuales, que comparten baño cada dos, y el resto son dobles con baño. Además, hay varios baños comunes y geriátricos así como vestuarios para el personal. El ala destinada a personas asistidas es similar, disponiendo también de una sala que se utiliza para los servicios de peluquería y otra de estar. Las instalaciones se completan con la sala de botiquín y enfermería, atendida por el propio director, la lavandería, el cuarto de calderas y la zona de cocina y almacenes.

El personal de la residencia se integra por el director y veintidós personas contratadas, de las que dieciséis son gerocultores, tres prestan servicios de limpieza y tres atienden la cocina. La mayoría son trabajadores fijos que llevan bastante tiempo prestando servicios. No se dispone de ningún voluntario que acuda al centro a acompañar a los ancianos pues la propia ubicación de la residencia dificulta el acceso de estas personas.

También se dispone de terapeuta ocupacional y anteriormente de un fisioterapeuta pero como los usuarios no demandaban sus servicios ahora si alguno precisa realizar algún tipo de rehabilitación se encarga de ello el director médico. También se ofrecen servicios de peluquería los domingos a precios asequibles y de podología una vez al mes.

La asistencia médica se presta desde el centro de salud de Garrapinillos, sin perjuicio de la atención que el director médico presta. El botiquín se encuentra perfectamente equipado y los menús diarios son elaborados también por el director teniendo en cuenta las necesidades especiales de los usuarios.

En cuanto a la documentación administrativa, el centro obtuvo el año pasado la autorización definitiva de funcionamiento y se encuentra inscrito en el registro al efecto. Los servicios de inspección visitan el centro como una vez al año. Las inspecciones sanitarias son continuas cada dos o tres meses. Destaca el director las medidas que prevé la actual normativa para prevenir los casos de legionela.

Respecto a la forma de ingreso, se trata de centralizar las solicitudes en la parroquia Corazón de María que dispone de una persona que atiende por las tardes. En principio, puede acceder cualquier persona al centro, y si bien hay una tarifa de precios sellada por la D.G.A., lo que realmente aporta el usuario está en función de sus posibilidades pues no hay que olvidar que se trata de

una residencia social y que se financia también con donativos (algunos no aportan nada, otros lo que pueden, y en general el 80% de la pensión). A su vez, hay ocho usuarios que perciben beca de atención (5,58 €/día). Hay lista de espera para acceder a la residencia.

En cuanto al estado físico y psíquico de los residentes, se indica que hay unos diez grandes asistidos y el resto se pueden configurar como medio asistidos o medio válidos, existiendo dos o tres usuarios que pese a su avanzada edad se encuentran muy bien y son totalmente autónomos. La media de edad es elevada, superando los 80 años. El tipo de usuario no se centra en la persona anciana sino que el centro acoge a todo tipo de personas necesitadas, bien sean indigentes, enfermos mentales o discapacitados psíquicos, si bien normalmente todos son personas de edad avanzada o que llevan muchos años bajo la acogida del Patronato.

Algunos de ellos se encuentran incapacitados judicialmente y otros en proceso de nombramiento de tutor.

101, 102. VISITA A LAS RESIDENCIAS “PARQUE DORADO II” Y “PARQUE DORADO III”

Visitamos estas residencias el día 21 de febrero de 2006, siendo atendidos por el supervisor de los dos centros.

Las dos residencias tienen carácter mixto, diferenciándose así de la Residencia “Parque Dorado” ubicada en la calle Arzobispo Apaolaza de Zaragoza que está destinada exclusivamente a personas válidas y que fue visitada por esta Institución en pasadas anualidades. No obstante, los tres centros comparten titularidad y gerencia.

Se encuentran ubicadas en la calle Emilia Pardo Bazan (Actur), en los números 24 y 29 respectivamente, estando comunicadas interiormente por un túnel. La primera se construyó en 1996 y la segunda en 2003. Admiten estancias diurnas y tienen una capacidad de 93 y 94 plazas, existiendo unas cuarenta vacantes en el momento de la visita.

Las edificaciones son similares, si bien una es de más reciente construcción. En total se cuenta con cinco plantas que están decoradas cada una en diferente color para así distinguirlas mejor y ayudar a usuarios y trabajadores en su devenir por los centros. Las condiciones de habitabilidad son correctas y las dependencias se encuentran en perfecto estado. Hay habitaciones individuales, dobles y cuádruples, estando todas ellas adecuadamente equipadas y gozando de buena iluminación; algunas tienen baño, otras lo comparten cada dos y también hay baños geriátricos en cada planta. Cada residencia dispone de tres ascensores, un montacargas, garaje, salas de estar, gimnasio y cafetería.

El personal contratado para estos centros se sitúa en 102 personas, entre gerocultores, médico, ATS, terapeuta ocupacional, fisioterapeuta, limpiadores, cocina, lavandería. Hay una peluquería en cada residencia que atiende la misma persona (dos días va a una y tres a otra).

La atención médica es continua a través de los servicios del médico y ATS contratados, disponiéndose de un botiquín correctamente equipado. La doctora se encarga también de elaborar los menús, con las necesidades nutricionales y específicas de los usuarios; así, en el tablón de anuncios se sitúan el menú del día (que incluye uno específico para diabéticos) y el menú semanal. El supervisor nos indica que la medicación que toman los residentes se les administra directamente en la boca por el personal para asegurarse de su ingesta. Con el fisioterapeuta realizan los usuarios ejercicios de rehabilitación y también gimnasia de mantenimiento. De hecho, algunos residentes asisten al centro porque precisan desarrollar rehabilitación durante una temporada.

Respecto a la documentación administrativa, las residencias disponen de la autorización pertinente y tienen reglamento de régimen interior. Las tarifas de precios oscilan dependiendo del tipo de habitación y el grado de asistencia que precisa el usuario, comentándonos el supervisor que se realiza un estudio personalizado de las circunstancias de cada solicitante. Ningún residente percibe becas de atención públicas.

Al ingreso se suscribe un contrato elaborado por el centro y visado por la Administración. No existe un programa de actividades como tal pero sí se realizan algunas comunes, como salidas al parque una vez a la semana en grupos de cincuenta usuarios, proyectándose también en la residencia una película semanalmente; en una sala multiusos se celebra Misa para los usuarios que deseen asistir. Normalmente, las salidas y demás actividades las realizan con los familiares que pueden acudir al centro en horario de 11 a 13 h. y de 16,30 a 20 h.. Por las mañanas los usuarios se dedican más a actividades propias (terapia, gimnasia...), dedicándose las tardes a recibir visitas.

La media de edad de los residentes se sitúa en los 85 años, presentando el 80% un estado mental deteriorado. La mayoría se encuentran incapacitados y un familiar se encarga de su tutela. No obstante, la residencia es mixta y hay también usuarios válidos o con dolencias exclusivamente físicas. Todo ello se tiene en cuenta a la hora de ubicarlos en las habitaciones, en el comedor, en las actividades... A los usuarios que no se encuentran en condiciones de salir solos se les dota de una pulsera que activa una alarma cuando se acercan a la entrada, bloqueando la puerta de salida. También se dispone de varias cámaras de seguridad.

103. RESIDENCIA “CENTRO OSCENSE DE SERVICIOS ASISTENCIALES PARA LA TERCERA EDAD” (HUESCA)

En fecha 28 de febrero de 2006 se visitó esta residencia de Huesca, siendo atendidos por el gerente de la misma.

Se trata de un centro de carácter privado y mixto, que atiende a personas válidas y asistidas. Está regentado por un matrimonio que forma una sociedad laboral limitada que a su vez gestiona la residencia "Parque", situada también en la capital oscense y que ya fue visitada por personal de esta Institución en pasadas anualidades.

La residencia ocupa la primera planta de un céntrico edificio de viviendas de reciente construcción, habiéndose unido los dos pisos del rellano. El inmueble se construyó en 1998 y desde entonces funciona la residencia como tal, si bien los actuales gestores la regentan desde hace algo más de un año, habiendo sido traspasada por los anteriores propietarios. Tiene una capacidad para dieciséis personas, encontrándose una vacante en el momento de la visita por un reciente fallecimiento.

Las dependencias se encuentran en perfecto estado de habitabilidad, orden y limpieza, gozando toda la vivienda de buena iluminación. Los dos pisos unidos tienen semejante distribución, disponiéndose de ocho habitaciones dobles (cuatro en cada uno), cuatro baños (dos de ellos geriátricos), un salón de estar y un comedor, la cocina con despensa, el despacho de la dirección y dos terrazas. Las habitaciones son amplias, están pintadas en diferentes tonalidades y tienen el mobiliario adecuado (camas articuladas, armarios empotrados...). Todas disponen de toma de TV y timbres de alarma (al igual que los baños geriátricos). En los pasillos se encuentra colocada una barandilla de apoyo y la edificación dispone de ascensor.

Respecto al personal que trabaja en el centro, el director nos informa que, además de su esposa y él mismo – que está disponible las 24 h-, tienen contratadas a cuatro auxiliares: en el turno de mañana se encuentra él y una auxiliar, en el de tarde dos auxiliares y en el nocturno una auxiliar. Normalmente se les contrata con carácter fijo, sin perjuicio de que previamente se les realicen contratos temporales pues las propias características del trabajo suelen conllevar cierta inestabilidad del personal. Una de las trabajadoras presta servicios en la residencia desde que se abrió y la que menos tiempo lleva se encuentra en el centro desde hace nueve meses. Por otra parte, se tiene contratado un terapeuta ocupacional que acude a la residencia dos o tres tardes a la semana, elaborando para el centro y los familiares unos informes periódicos sobre la participación y evolución de cada usuario en las actividades que se realicen. Además, se prestan servicios de peluquería y podología de forma externa, acudiendo al centro el profesional en cuestión cuando se le llama y abonándose los servicios por el usuario destinatario.

La asistencia médica a los usuarios se presta a través del centro de salud "Santo Grial", concertándose también a través de él los traslados de los usuarios que precisan rehabilitación y que son llevados en ambulancia al centro hospitalario. En cuanto a la administración de la medicación, nos enseña el director unos estuches de plástico donde el propio farmacéutico dispone la medicación semanal de cada residente en función de las prescripciones

médicas, avisándole desde el centro cuando se produce algún cambio en las tomas. En el despacho del director se sitúa en una repisa un pequeño botiquín con las medicinas más habituales que no suelen presentarse en forma de píldoras (jarabes, colirios...).

La alimentación se elabora en la propia residencia, disponiendo todo el personal de la documentación acreditativa en materia de manipulación de alimentos. Cuando entra un nuevo trabajador, se le envía a que realice el cursillo correspondiente. Los menús se elaboran día a día, estando expuestos los de toda la semana. Las inspecciones sanitarias se realizan cada dos meses, sin que se haya sancionado al centro en ninguna ocasión.

En cuanto a la documentación administrativa, la residencia tiene la autorización pertinente y número de registro, siendo inspeccionada cada uno o dos años. Se nos exhibe el reglamento de régimen interior y los contratos que se suscriben con los usuarios. La tarifa de precios oscila entre los 841 € y los 1021 €, dependiendo de la situación del residente (válido, no válido físicamente, psicogeriátrico). Hay tres usuarios que perciben las becas de atención que ofrece la D.G.A.

Por otra parte, nos comenta el director que también se prestan servicios asistenciales a domicilio para el cuidado de los ancianos (levantarlos, cambios posturales, acompañamiento en centros hospitalarios...).

No se programan actividades externas con los usuarios, comentando el director que resultaría complicado sin perjuicio de la escasa asistencia a las mismas pues la mayoría de los residentes son personas válidas que prefieren salir solos o con sus familiares. De hecho, los usuarios de las actividades de terapia que se desarrollan en la propia residencia son escasamente cinco o seis usuarios.

El régimen de salidas, visitas y comunicaciones es libre, si bien hay un horario de visitas establecido por las tardes (de 17 a 19,30 h) que se intenta hacer respetar a las familias.

En cuanto al estado físico y psíquico de los residentes, son la mayoría personas válidas y relativamente independientes, no existiendo ninguno que se encuentre incapacitado judicialmente. También ocurre que, a diferencia de otros centros visitados, las edades de los residentes son inferiores pues la media se encuentra en los 70 años. Entre ellos se encuentran dos matrimonios.

104. RESIDENCIA “PADRE SATURNINO PÉREZ NOVOA” (HUESCA)

Efectuamos visita a esta residencia en la mañana del día 28 de febrero de 2006, siendo atendidos por la Madre Superiora de la Congregación y por una persona de apoyo que se encarga, entre otras cosas, de diversas tareas de documentación administrativa en el centro.

La residencia pertenece a la Congregación de las Hermanitas de los Ancianos Desamparados desde hace muchos años, si bien en principio se había configurado como un recurso más local que era gestionado por unas monjas francesas. Cuando estas religiosas dejaron de prestar estos servicios, las Hermanitas asumieron el recurso.

La edificación es muy amplia, abarcando toda una manzana (c/ Teruel) de una zona periférica y tranquila de Huesca capital. En un principio, el inmueble no era tan extenso, habiéndose ampliado con el tiempo en varias fases. De hecho, en el momento de la visita se encuentra en obras la parte más antigua cuya conclusión se espera para dentro de un mes aproximadamente, lo que va a permitir poder contar con unas diez plazas residenciales más.

El centro está configurado como una residencia de carácter social y mixta, atendiendo tanto a personas válidas como a las que necesitan asistencia. Como tal recurso lleva en funcionamiento cerca de un siglo, disponiendo actualmente de 147 plazas.

El inmueble dispone de planta sótano, planta baja y dos alturas. A efectos asistenciales está dividido en cuatro departamentos: el de mujeres válidas, el de hombres válidos, el de enfermería para mujeres y el de enfermería para hombres. Hay servicios comunes para todos los departamentos y otros de que se dispone en cada uno de ellos (pequeñas cocinas, comedores, salones...). Las habitaciones son básicamente dobles con baño, existiendo algunas específicamente para matrimonios.

Los medios de financiación se integran en un 50% por las aportaciones de los residentes, los donativos que recibe la Congregación y las becas de atención que otorga el Gobierno de Aragón. Con las donaciones que se reciben se forma un fondo común para todas las residencias, solicitándose por el centro que lo necesite. Hay que tener en cuenta que estas Religiosas tienen residencias abiertas por todo el mundo (270 en el extranjero y 170 en España). Respecto a las aportaciones de los usuarios, se indica que en principio son voluntarias, ingresando las personas que tienen pensión el 80% de la misma normalmente.

Para acceder a una plaza, los interesados suelen acudir a las dependencias de la residencia, enseñándose las instalaciones y apuntándose en una lista de espera que, en el momento de la visita, alcanzaba los 200 peticionarios. Para valorar a los solicitantes se aplica un baremo particular.

Respecto al personal del centro, hay diez Hermanas de la Congregación (que viven allí) y treinta y cinco trabajadores en plantilla con contrato laboral. Una Hermana es la encargada de los cuatro departamentos. Como servicios comunes se pueden referir el mantenimiento, la cocina, la fisioterapia y la terapia ocupacional. Preguntados por el voluntariado, se nos indica que si bien ha bajado el número, depende mucho de las épocas, no teniéndose personas fijas sino que acuden al centro básicamente por su relación con algún usuario;

en estos momentos se pueden contabilizar en unos doce o catorce los voluntarios de que se dispone.

La asistencia médica a los residentes se presta a través de la red pública, acudiendo al centro una vez por semana la médico y la ATS correspondiente al centro de salud, disponiéndose de un despacho donde pasa consulta, expende las recetas...

La alimentación se prepara en la propia residencia. Hay tres personas en cocina. Se dispone de una cocina general y además en cada departamento hay otras cocinas más pequeñas.

La mayoría de los usuarios son personas válidas e independientes, que salen y entran al centro con autonomía. De hecho, apenas se organizan actividades dentro o fuera de la residencia porque no suelen tener mucha aceptación; no obstante, sí que se realizan anualmente dos excursiones como mínimo, si bien se hacen en el día por las dificultades que puede suponer la pernocta de los residentes fuera del centro.

Las edades de los usuarios han de superar por regla general los 65 años, si bien se valoran también los casos especiales. En este momento, hay un usuario menor de esa edad, habiendo cumplido los 90 años el más anciano. También hay algunos usuarios que se encuentran incapacitados judicialmente y sometidos a tutela. Se nos comenta el caso de una residente ya fallecida que se encontraba tutelada por el Instituto Aragonés de Servicios Sociales, habiendo actualmente un único incapaz tutelado por un hermano.

105. CENTRO DE DÍA CAI – OZANAM

Los centros de atención diurna representan una alternativa de atención y cuidados para personas mayores de 65 años con dificultades para valerse por sí mismos. Con ello, se facilita que los usuarios puedan seguir viviendo en su entorno familiar el mayor tiempo y con la mejor calidad de vida posibles. Es el lugar idóneo para los mayores que necesitan salir de casa y ocupar su tiempo libre, pudiendo en él desarrollar sus capacidades y trabajar para mantener y recuperar su autonomía.

Las intervenciones asistenciales que se practican en un centro de día benefician tanto al anciano como a la familia, permitiendo a ésta desempeñar otras tareas sin la exclusividad que a menudo requiere una persona mayor. Así, ésta se encuentra perfectamente atendida durante todo el día, pasando la noche con su familia. Además, los profesionales dedican parte de su trabajo a informar y orientar sobre la mejor forma de cuidar al anciano en casa: adaptación de la vivienda, ayudas técnicas que facilitan las actividades de la vida cotidiana, pautas para evitar el agotamiento físico y psíquico.

Visitamos este centro de día ubicado en la calle Venecia de Zaragoza (barrio de Torrero), siendo uno de los tres de que dispone la Fundación

Federico Ozanam en Zaragoza (Residencia y Centro de Día Ibercaja – Ozanam “La Magdalena” y Centro CAI – Ozanam. Apartamentos tutelados y centro de día). La visita se realizó el día 21 de marzo de 2006, siendo atendidos por la trabajadora social y encargada del recurso.

El edificio donde se encuentra se rehabilitó íntegramente hace ocho años, siendo el inmueble la aportación de la CAI. En un principio, estaba orientado como Hogar del Jubilado, pero posteriormente se adaptó a la filosofía de un centro de estancias diurnas, con una capacidad de 70-75 plazas de las que 20 se encuentran concertadas con el Instituto Aragonés de Servicios Sociales.

El inmueble consta de una planta baja y dos alturas, disponiendo de escaleras y ascensores para acceder a los pisos superiores. En la planta calle se sitúan la recepción, el despacho de la trabajadora social y un distribuidor por donde se puede acceder a la sala de terapia ocupacional, a la cocina y los comedores, a la lavandería, así como a varios baños y almacenes. En la sala de terapia conversamos con la terapeuta que nos expone las actividades que realizan (rehabilitación física, psíquica y social), trabajando tanto en grupo como de forma individualizada con el usuario. El comedor más grande se destina a las personas que se valen por sí mismas o precisan una mínima supervisión y en el más pequeño se atiende a los más dependientes. La comida se elabora en el propio centro, adaptándose los menús a las necesidades de los ancianos. En la lavandería únicamente se tratan los uniformes del personal, no la ropa de los usuarios que si se ensucian se la cambian pero no la lavan; tampoco hay servicio de ducha diario, viniendo los usuarios ya aseados de su casa a las 10 horas, momento en que se abre el centro (sin perjuicio de que si, alguno lo necesita mientras se encuentra en el centro, se le asee).

En la primera planta se encuentran en idéntica distribución los baños de señoras y caballeros y varias salas donde se desarrollan juegos, animación, talleres o se ve la televisión. En la segunda planta encontramos el salón de actos donde se realizan la mayoría de las actividades culturales y de ocio así como charlas y cursos de la Fundación y también visitamos la sala de peluquería, servicio externo que presta el centro atendido por una profesional que acude a todos los centros de la Fundación, en principio cada quince días, si bien se está pensando que asista semanalmente pues cada vez hay mayor demanda de sus servicios. Los precios se pagan aparte y son económicos.

Asimismo, se encuentra en esta planta la sala de electroterapia, muy demandada, y el despacho de la fisioterapeuta con el botiquín correspondiente. Los usuarios tienen asignado un médico en el centro de salud y las familias les traen el informe médico preciso y las pautas para la medicación. Sólo la mitad aproximadamente de los usuarios precisan la ingesta de algún medicamento. Visitamos el gimnasio, perfectamente equipado para realizar fisioterapia y rehabilitación. Las tres usuarias que se encuentran en él nos insisten en lo contentas que están desde que vienen al centro y el excelente trato que les presta todo el personal.

El centro dispone de un equipo profesional y multidisciplinar que atiende personalmente a cada usuario y que está formado por terapeutas ocupacionales, fisioterapeuta, técnicos de animación sociocultural, trabajador social y auxiliares de clínica. La gestión íntegra del recurso corresponde a la Fundación Federico Ozanam.

El horario de apertura es de 10 a 19,30 horas, de lunes a sábado. Se dispone de transporte propio, a través de un autobús adaptado, con plataforma de elevación, que facilita el acceso a las personas con dificultades de movilidad, realizando varias rutas por la ciudad para adaptarse a las necesidades de los usuarios. Funciona de lunes a viernes para los que asisten al centro en jornada completa y su precio es de 90 €/mes.

En el momento de la visita hay registrados 69 usuarios, asistiendo al centro en diferentes horarios. Así, se puede abonar una cuota de socio que incluye el uso de las instalaciones y la participación en las actividades de ocio y tiempo libre así como en el taller de manualidades. También se puede acudir al centro en jornada completa (371 €/mes para personas válidas y 550/€ para asistidas), lo que supone poder hacer uso del servicio de comedor –comida y merienda-, terapia ocupacional, fisioterapia y electroterapia. La media jornada supone un máximo de 4,5 horas de estancia y puede ser de mañana o de tarde (176 € personas válidas y 281€ personas asistidas). En cualquier caso, para acceder al recurso hay que contactar con la Fundación.

106. RESIDENCIA “FUNDACIÓN ARUEJ” -LUESIA- (ZARAGOZA)

En fecha 2 de junio de 2006 visitamos la residencia para personas mayores ubicada en esta localidad de las altas Cinco Villas, siendo atendidos por la Hermana Superiora de la Congregación de las Hermanas de la Caridad de Santa Ana y el Párroco de la villa.

El nombre del centro trae causa en su fundador, D. Luis Aruej, que constituyó en un primer momento lo que se denominó Hospital Colegio Ntra. Sra. del Carmen, diferenciándose claramente las dos edificaciones en las que se prestaban estos servicios. Por un lado, en la zona hospitalaria se acogía a enfermos y pacientes con problemas de salud mental y en el otro inmueble se ubicaba el centro escolar de la localidad.

Posteriormente, en el año 1988 se configura el conjunto como una residencia geriátrica dirigida en principio a personas que se valen por sí mismas, realizándose las obras de reforma, rehabilitación y adaptación precisas y dejando la otra zona del inmueble para las religiosas. Así, se constituye la Fundación actual, formando parte del Patronato el Párroco del pueblo, el Alcalde, el Juez y la Hermana Superiora. El primero nos comenta que desde el año pasado se encuentra jubilado pero que, no obstante, continúa con sus labores en la Fundación, realizando especialmente labores de mantenedor y organización en la residencia.

Se trata, pues, de un centro privado pero de carácter social pues carece de ánimo de lucro, que funciona como residencia de personas válidas. No obstante, los usuarios que se incapacitan siguen siendo atendidos hasta su fallecimiento. En un primer momento, los residentes eran señores solteros (algún viudo) de la localidad. Posteriormente, fueron accediendo señoras y personas residentes en la comarca pero procedentes de otras localidades (Biota, Asín, Ejea de los Caballeros, Farardues...). Actualmente, y según pudimos comprobar en nuestra visita, el número de mujeres supera al de hombres.

La residencia dispone de 33 plazas, existiendo un elevado nivel de ocupación. Actualmente hay dos vacantes que se iban a cubrir en los próximos días. Nos indica el párroco que en 2004 no se produjo en toda la anualidad ninguna vacante, siendo que en 2005 en cambio fallecieron seis usuarios.

El centro se encuentra ubicado en la carretera que se dirige a la localidad de Uncastillo, en un alto que dispone de excelentes vistas y un bonito paisaje. A la entrada hay una zona de paseo y varios bancos y entre las dos edificaciones encontramos un patio ajardinado muy espacioso. Las dependencias se encuentran en adecuado estado de habitabilidad, orden y limpieza. Se aprecia cómo se ha ido adaptando el inmueble a los usos para los que se destina, existiendo diversas estancias colocadas en distribución irregular. Así, las habitaciones de los usuarios son de diferentes dimensiones y si bien no son muy amplias todas son acogedoras y disponen de baño y mobiliario adecuado. En total se dispone de 25 habitaciones, quince individuales y nueve dobles. Los dormitorios de las religiosas no disponen de baño como tal, utilizando uno común situado en el pasillo. Se dispone de ascensor, pues la residencia tiene varias plantas, y del plan de evacuación correspondiente.

En cuanto al personal de atención, en el centro prestan servicios las cuatro religiosas de Santa Ana que viven allí, estando en posesión tres de ellas de la titulación de enfermería y la cuarta de auxiliar. Ante la falta de vocaciones, se nos comenta que no saben que ocurrirá cuando las actuales Hermanas no puedan atender a los usuarios por edad o enfermedad. Por otra parte, se tienen contratadas a seis personas para servicios de cocina, limpieza y auxiliares. Son personas de la localidad cuya relación laboral es estable. El año pasado se jubilaron dos trabajadoras, habiendo tenido problemas para sustituir a la cocinera.

La asistencia médica se presta por el profesional de la villa, que semanalmente se desplaza al centro para atender a los usuarios. En horario de tarde y noche ha de recurrirse al centro de salud de Sádaba, sin perjuicio de que si se trata de alguna urgencia el médico del pueblo acuda a la residencia cuando se le precise. El centro cuenta con un botiquín de urgencia situado en la zona del almacén y la medicación que se encuentra en la sala de enfermería donde el doctor pasa consulta, se hacen curas, se toma la tensión, ...

La alimentación se elabora en la propia residencia, señalándonos la Superiora que todo el género que se compra y consume es de buena calidad.

Ella misma se encarga de elaborar semanalmente los menús, cuidando de que sean variados y nutritivos. En el momento de la visita, la mayoría de los usuarios se encuentran comiendo y los saludamos en el comedor, comentándonos lo bien que se encuentran en el centro. Las inspecciones sanitarias son muy frecuentes, revisando la residencia el veterinario una vez al mes.

El acceso al centro se realiza de forma privada, no disponiendo de plazas concertadas con la Administración. La tarifa de precios media ronda los 420 €, dependiendo del grado de dependencia del usuario, del tipo de habitación y de las posibilidades económicas particulares.

Sin perjuicio de que los usuarios son personas en general válidas e independientes, se organizan algunas actividades comunes como la petanca (se dispone de una pista), las cartas, la gimnasia y rehabilitación (la residencia cuenta con una pequeña sala con varios aparatos).

107. CENTRO DE CONVIVENCIA PARA MAYORES “PEDRO LAÍN ENTRALGO”

Este recurso social, gestionado por el Ayuntamiento de Zaragoza, fue visitado el día 19 de septiembre de 2006, siendo atendidos por la responsable del centro y una monitora de taller.

Se ubica en el Paseo de la Mina de Zaragoza, ocupando unas antiguas instalaciones deportivas y habiéndose ampliado la edificación recientemente. Así, la actual configuración del centro se ha desarrollado en tres fases: como centro municipal de servicios sociales y para personas mayores abrió sus puertas en el año 1982; cuatro años después se realiza una primera ampliación construyéndose la edificación de ladrillo y en 2003 se completan las instalaciones con una nueva ala.

Las dependencias se distribuyen en tres plantas, siendo de destacar la amplia superficie exterior ajardinada con varias zonas de ocio y recreo (terraza, gimnasia, petanca,...). En la planta calle nos encontramos con la conserjería y zona de información, el despacho de la dirección, la biblioteca, una sala de reuniones, otra para el juego del ajedrez y una tercera de dinámica, aseos, vestuarios, ascensor y terraza. En la planta baja se sitúa la cafetería, el salón de actos con cabina específica para control de sonido y luces del escenario, los camerinos, una sala para la Junta Directiva, sala de TV, la sala multiusos y de juegos, los aseos, ascensores, almacenes, sala de máquinas y el jardín. En la planta superior se encuentran las salas de juegos y billar, un despacho, las aulas y talleres, almacenes y aseos.

Si bien se diferencia la zona más antigua de la de reciente construcción, todas las instalaciones se encuentran en adecuado estado de conservación y limpieza, lo que hace preciso un intenso mantenimiento, resultando en su

conjunto un centro moderno y acogedor. La atención que se presta a los usuarios por el personal responsable es correcta y de especial dedicación.

El acceso al centro como socio no exige el cumplimiento de una determinada edad sino el ser perceptor personal de una pensión de la Seguridad Social (invalidez, jubilación...). A pesar de la ampliación de las instalaciones, el elevado número de usuarios hace que las dependencias y el presupuesto siempre sean reducidos en proporción a los socios y actividades a realizar. Así, si bien no se puede determinar con exactitud el número efectivo de socios (al no llevar un control de las bajas reales), la directora nos señala que podríamos estar hablando de seis mil personas. Sólo a la última Asamblea general ordinaria asistieron doscientos socios.

El horario del centro se extiende a todos los días de la semana de 10 a 21 h. Está atendido por la directora, seis conserjes, tres monitores a tiempo parcial y los servicios externos contratados (limpieza, cafetería, talleres). El mantenimiento se realiza en principio por las brigadas municipales, sin perjuicio de la contratación externa que se precise.

En este centro se ubica el Servicio de Asistencia y Orientación Jurídica al Mayor (S.A.J.M.A.), que integra básicamente un servicio de asesoría jurídica para personas mayores impartido por el Colegio de Abogados de Zaragoza a través de un convenio con el Ayuntamiento de la ciudad. Su horario es de 17 a 20 h. de lunes a jueves, si bien para las consultas telefónicas el horario es de lunes a jueves de 19 a 20 h. exclusivamente. Nos comenta la directora que en el mes de octubre próximo está previsto ampliar este servicio a la asesoría en temas de sexualidad, afectividad y relaciones en mayores. Estos servicios pueden ser utilizados por cualquier persona mayor, con independencia de su pertenencia o no al centro como asociado.

En el momento de visitar el centro se observa gran actividad. Nos indica la directora que ello obedece a la actividad de talleres, que se encuentra en periodo de inscripción y es muy demandada, siendo una de las bases del centro para reunir a sus socios. Hay dos tipos: los talleres de iniciación, atendidos por profesionales y con una duración máxima de tres años y los talleres abiertos, que organizan los propios socios, existiendo personal voluntario que asume las funciones de delegado o encargado del grupo.

Este año se ofertan mil doscientas treinta y una plazas, repartidas en cincuenta y un talleres, lo que implica cincuenta y seis sesiones semanales de duración variable, normalmente entre una y dos horas. En principio hay cuatro áreas de actividad y en cada una se desarrollan varios talleres. Así, en el área de desarrollo y expresión artística se realizan talleres de manualidades, pastel, patronaje, pintura, pirograbado, restauración, sevillanas, taraceas y teatro leído (en la visita, los socios apuntados a este último están ensayando la obra Don Juan Tenorio). En el área de salud y calidad de vida se desarrollan talleres de afectividad y sexualidad, memoria, psicología y salud, psicomotricidad, relajación, valoración cognitiva. Dentro de la actividad de comunicación y cultura nos encontramos con talleres de arte, cultura, indumentaria aragonesa e inglés y en desarrollo y expresión artística se incluyen acuarela, bailes de

salón, bolillos, bricolaje, canto coral, color, corte y confección, dibujo, encuadernación, esmaltes, expresión artística y jardinería.

108. CENTRO DE CONVIVENCIA PARA MAYORES “LAS ARMAS”

Visitamos este recurso en la mañana del día 25 de septiembre de 2006, siendo atendidos por su directora, funcionaria del Ayuntamiento de Zaragoza.

Se trata de un centro social ubicado en el Casco Histórico de la ciudad, ocupando la planta baja de un inmueble muy antiguo que fue rehabilitado parcialmente hace veinte años, especialmente en lo que respecta a la fachada.

En la planta superior, a la que se accede por unas escaleras, se encuentra ubicado el Centro municipal de Servicios Sociales, que cede un aula al centro de mayores para el desarrollo de los talleres. La planta baja tiene una superficie aproximada de algo más de cien metros cuadrados, prácticamente diáfana. A la entrada se sitúa la barra del bar y unas mesas, la mesa del conserje, una escalera que conduce a los baños y el despacho de la dirección, otro grupo de mesas y al fondo la TV y un aparato de DVD. Hay una puerta de acceso a una terraza del patio de luces por la que apenas entra luz y que no se utiliza por no estar en condiciones. Las dependencias son de reducidas dimensiones, con diversas barreras arquitectónicas (escaleras, baños...) y escasez de luz natural.

El personal del centro se integra por la directora y la conserje, contratándose de forma externa los demás servicios (cafetería, monitores...). El número de socios se acerca al millar (975 en el momento de la visita). La normativa aplicable está contenida en un reglamento del año 2000 en el que se establece la posibilidad de que cada persona mayor se encuentre adscrita a un centro, con independencia de que se ubique o no en su barrio. Basta con la residencia o domicilio en la ciudad, sin exigirse el empadronamiento, y tener más de 65 años o ser pensionista de la Seguridad Social o cónyuge sin ingresos. Nos indica la directora que esta reglamentación está en fase de reforma y que una de las cuestiones que se quiere modificar es la relativa a la edad para asociarse, siendo la tendencia a reducirla teniendo en cuenta las nuevas realidades sociales (jubilaciones anticipadas...). Por otra parte, se va a instaurar en breves fechas el denominado carné único que permitirá conocer el número efectivo de socios de cada centro, evitando que se inscriban en más de uno, y tener todo el sistema informatizado.

Ciertamente, se aprecian muchas carencias en las instalaciones y equipamiento de este centro, comentándonos los usuarios que llevan mucho tiempo demandando un local digno para desarrollar sus actividades siendo que, otros centros municipales de la ciudad disponen de instalaciones en condiciones y debidamente equipadas. Al parecer, se han dirigido varias veces a la Sociedad Municipal de Rehabilitación Urbana pero no les ofrecen nada digno, priorizando a otros colectivos antes que a ellos. Se insiste en que los

usuarios tienen derecho a unas instalaciones que cumplan los requisitos que fija la normativa, tanto municipal como autonómica.

Llama la atención la falta de adecuación de este local público a la normativa sobre barreras arquitectónicas, especialmente si se tiene en cuenta que se trata de un recurso destinado a personas mayores, la mayoría con problemas de movilidad. Nos comentan que algunos vecinos no asisten al centro porque no pueden subir escaleras y tanto para ir al baño como para acceder al aula donde se desarrollan los talleres hay que subir o bajar peldaños, sin perjuicio de que los baños son muy reducidos y no están adaptados en absoluto para personas discapacitadas. Además, como para acceder al centro de servicios sociales también hay que subir una escalinata, los usuarios del mismo que van en sillas de ruedas tampoco pueden acceder y las personas que van con niños pequeños tienen que dejar los carritos en el espacio destinado a las personas mayores.

Se nos enseña la ubicación y forma de acceso a la despensa, bodega o almacén de la cafetería. Se trata de un hueco semisótano al que se accede levantando una trampilla del suelo de la barra del bar. Se constata la necesidad de renovación de los servicios del local (cañerías, iluminación,...) pues hay olor a humedad y las condiciones higiénico sanitarias no son las adecuadas, calificándolo los usuarios de <insano>.

Las dimensiones y situación del local también condicionan el número y clase de talleres y actividades a realizar. Este año están previstos sólo cinco talleres, con un total de setenta y cinco plazas. Como se dispone únicamente de un aula (ocupada básicamente por una mesa y sillas), las actividades previstas son de comunicación y cultura (taller de arte y cultura) y de desarrollo y expresión artística (corte y confección, esmalte, pintura), sin que puedan realizarse actividades en el ámbito de la salud y la calidad de vida, como el yoga, gimnasia, tai-chi..., pues no hay espacio disponible. Se carece también de biblioteca (siendo que es exigido por la normativa), señalándonos la responsable que había encargado una pequeña librería para colocar una colección de CDs cedida por un socio.

Para compensar en la medida de lo posible, la directora nos informa que se intentan organizar actividades fuera del centro, como excursiones, comidas,... y las que se efectúan a través de la Concejalía del Mayor.

La directora nos comenta que también es la responsable del centro de convivencia de La Cartuja, que se ubica junto al centro cívico en un inmueble de reciente construcción (1998) y que, a diferencia de éste, se encuentra en perfectas condiciones de habitabilidad y uso. Si bien el número de socios es menor (300) y, en consecuencia, también los talleres (3) y plazas que se ofertan (45), las dependencias disponen de diversas salas y una multiusos que permite realizar actividades para la salud de imposible ejecución en el del Casco Histórico.

Por último, y ante la situación del local y consideraciones expuestas por los usuarios a lo largo de la visita, se acuerda la apertura de un expediente de

oficio a fin de instar a la administración pública competente a solventar la problemática con que se encuentra este colectivo.

109. RESIDENCIA “NTRA. SRA. DEL PORTILLO”

Este centro fue visitado en la mañana del día 3 de octubre de 2006, siendo atendidos por la directora y el administrador del mismo.

Se trata de una residencia para personas mayores válidas de carácter social, pues se organiza en torno a la parroquia del mismo nombre. Está ubicada en la calle La Salina y se abrió en el mes de noviembre del año 1989.

Las dependencias donde se ubica abarcan tres pisos del inmueble que, ya en obra, se adquirieron y adaptaron para el fin a que iban a ser destinados. La superficie útil rondará los trescientos metros cuadrados. Así, se dispone de nueve habitaciones dobles y una individual configurada como enfermería, el salón comedor (donde se ubica el tablón de anuncios en el que se expone el reglamento de régimen interior y la hoja de reclamaciones), la cocina, varios baños (uno de ellos geriátrico), estancias para caldera y lavadoras y sala de peluquería. En una zona del pasillo se sitúan diversos armarios que se utilizan a modo de despensa. La zona izquierda de la residencia es exterior, disponiendo de una terraza corrediza por varias habitaciones. Las habitaciones del lado derecho dan a un patio de luces, por lo que la iluminación natural es inferior. El mobiliario de algunos baños denota el paso del tiempo.

La residencia dispone de una salida de emergencia que permite utilizar el ascensor de la otra escalera, que es de mayores dimensiones. Se cuenta con barandilla de apoyo en algunas zonas del centro así como con el correspondiente plan de prevención y evacuación por incendio.

La capacidad del centro es de diecinueve plazas. En ellas se incluye la de la enfermería, que en principio está destinada para estancias temporales. En el momento de la visita está ocupada por una anciana remitida desde el Hospital San Juan de Dios que lleva cinco meses en el centro.

El personal que atiende el recurso se integra básicamente por seis personas: la directora, la cocinera y las gerocultoras. La directora tiene realizado el curso de dirección y gestión de residencias y lleva en el puesto nueve años, sin perjuicio de otros tantos que ejerció como voluntaria. La cocinera lleva también en la residencia desde que se abrió. Las auxiliares tienen realizado el curso de gerocultoras y están contratadas con carácter fijo desde hace varios años (la que menos lleva, trabaja desde hace seis años). Desarrollan sus servicios a turnos, encontrándose una en cada uno y contándose con otra persona que realiza las suplencias de las anteriores. Dos personas trabajan a jornada completa, una a media jornada y tres están contratadas para tres cuartas partes del día.

Mención especial hay que hacer del voluntariado. Al principio, el centro se regía por ellos, que realizaban la mayoría de las tareas (excepto la cocina). En la actualidad, existen entre veintidós y veinticuatro voluntarios que acuden dos o tres horas para planchar, dar la merienda a los usuarios o realizar tareas de acompañamiento bien para ir al médico o para pasear.

No se cuenta con terapeuta ocupacional. Nos indica la directora que los usuarios, al ser en su mayoría personas válidas, prefieren salir de forma independiente, acudiendo en su mayoría al Hogar del jubilado del barrio. Y el resto, suelen salir también pero acompañados por voluntarios. Las labores de asistencia social las presta una trabajadora voluntaria que realiza estas funciones en la residencia Fontibre. Sí se ofrecen servicios de peluquería una vez a la semana a precios simbólicos, siendo gratuitos los de podología que efectúa la propia directora.

La atención médica se presta a través del régimen general de la Seguridad Social, existiendo muy buena relación con el centro de salud que corresponde a la residencia. Se suele mantener a los médicos de cabecera de los usuarios por lo que actualmente tienen que tratar con ocho profesionales. En el despacho de la directora, que dispone de una cama para el turno de noche, se sitúa el botiquín, con la medicación de cada residente ordenada por filas y número de habitación. A pesar de ser personas en principio válidas, suelen ser variados los medicamentos que han de tomar.

La alimentación se elabora en el propio centro, siendo los menús bastante fijos en periodicidad semanal. Tanto la cocinera, como la directora y una auxiliar disponen del carné de manipulador de alimentos. Se nos indica que se reciben alimentos con periodicidad trimestral del Banco de Alimentos que ha venido sustituir en estas tareas a Cruz Roja. Normalmente se trata de leche, galletas, pasta, arroz, carne en conserva... Además, una vez a la semana se obtiene fruta de Mercazaragoza.

Se nos exhibe la documentación administrativa del centro, contando la residencia con la licencia municipal de apertura para su actividad desde el año 2000 y con la autorización provisional de funcionamiento de la D.G.A. desde 2002, estando inscrita en el Registro al efecto con el número 408. Se efectuaron las actuaciones que les indicó la Administración (ubicación de lavadoras, plan de evacuación) y están a la espera de que la entidad pública gire la correspondiente visita inspectora que les conceda la autorización definitiva. Las inspecciones sanitarias son frecuentes, no habiéndose detectado ninguna deficiencia trascendente.

Para acceder al recurso, se suelen conocer los casos a través de la parroquia, de Cáritas o de la trabajadora del Centro de Salud. Existe una escala de puntos que tiene en cuenta la residencia del usuario en el entorno, su economía y su situación familiar. Ahora los residentes suscriben un contrato por el que, entre otras cosas, se comprometen a abonar al causar baja el precio real de la plaza si tienen patrimonio para ello. Mientras se encuentran en el centro aportan el 80% de todos sus bienes, lo que supone que algunos estén pagando 270 euros y otros 900 euros. La mayoría disponen únicamente de una

pensión no contributiva, de viudedad o de jubilación. Existe lista de espera para el ingreso.

En este sentido, la residencia se financia a través de estas aportaciones de los usuarios (que suponen el 80% del presupuesto) y también de donativos, bien de particulares o de la parroquia. Asimismo, se recibe una subvención de la D.G.A. de unos 4.000 euros anuales (se ha utilizado para crear la plaza de estancia temporal) y otra del Ayuntamiento de entre 600 a 900 euros, que se emplea en determinadas actividades lúdicas (excursión, comida...).

En cuanto a los órganos de participación y representación de los usuarios, la directora nos comenta que existe una Junta en el centro formada por el presidente, la directora, la trabajadora social, una persona de administración, un sacerdote y una letrada. En cuanto a los usuarios, si bien en los Estatutos se prevé su asistencia a las juntas, normalmente no acuden por celebrarse en horario nocturno, sin perjuicio de que se les pregunte con anticipación por si quieren que se trate algún tema. Todos los residentes disponen de una tarjeta identificativa con su foto, el sello de la residencia, la dirección del centro y los horarios de visita.

Se desarrollan actividades diversas, tanto dentro como fuera del centro. Se celebran especialmente los cumpleaños de los residentes, con comida especial y asistencia del párroco. Para las Navidades, todos los usuarios reciben un obsequio. Las salidas, visitas y comunicaciones son libres, existiendo un horario de visitas de mañana y tarde flexible y un teléfono de monedas.

En cuanto a los expedientes disciplinarios, si bien no se ha llegado a incoar ninguno, sí se ha tenido que llamar la atención de palabra en alguna ocasión a algún usuario por su comportamiento, siendo esto bastante inusual.

Desde que abrió sus puertas hace ya dieciséis años, por la residencia han pasado ochenta y seis personas, siendo el promedio de edad de 85 años; en el momento de la visita las edades oscilan entre los 79 y los 93. Los tiempos de estancia también suelen ser prolongados, existiendo una media de diez años.

Nos indica la directora que la mayoría de los residentes se encuentran muy bien, tanto física como psíquicamente, en relación a su edad. Si bien el centro no admite personas dependientes, a algunos usuarios hay que ayudarles en las tareas cotidianas y a catorce de ellos se les ha de bañar por el personal del centro, siendo que se han ido deteriorando por la edad. No obstante, no existe ninguna persona incapacitada judicialmente. Sólo tuvieron hace años un caso de una persona de 60 años que ingresó en la residencia como enfermo de depresión y resultó padecer una esquizofrenia, siendo finalmente trasladado al hospital psiquiátrico de Huesca donde falleció.

110. RESIDENCIA “MONREAL” -MONREAL DEL CAMPO- (TERUEL)

Se efectuó visita en fecha 7 de Diciembre de 2006, siendo atendidos por la Directora de la Residencia, ubicada en C/ Azafrán s/n, en MONREAL DEL CAMPO (Teruel).

Se trata de un Centro Municipal, de gestión privada, por la “Fundación Residencia de Ancianos de Monreal del Campo”, para residentes asistidos, con carácter de Residencia, y con plazas concertadas con el I.A.S.S. Integran la Fundación cinco Concejales, miembros de los dos grupos municipales del Ayuntamiento (3 y 2).

La fecha de su apertura se sitúa en el 17 de Septiembre de 2005. Tiene capacidad máxima para 74 plazas de residentes, y en el momento de la visita están ocupadas 63.

Los medios de financiación de la Residencia son las cuotas de los residentes, cuotas que están cifradas, por mes, al tiempo de la visita, y según consta expuesto en Tablón de Anuncios de la Residencia, en:

Semiasistidos : 1.037'00 € en Hab. Doble; 1.244'40 en Hab. Individual

Asistidos : 1.140'70 € en Hab. Doble; 1.244'40 en Hab. Individual

Temporales : 1.140'70 € en Hab. Doble

En cuanto a la edificación, la residencia se ubica en un edificio de reciente construcción, distribuido en Planta Baja y dos alzadas, con una superficie total de 3.300 metros cuadrados.

El estado de conservación del edificio es muy bueno, por tratarse de edificio de muy reciente construcción. En la Planta Baja se sitúan : Recepción, Centro de Día (para terapia y fisioterapia), Sala Hogar del Jubilado, Despacho de Dirección, Despacho de Administración, Despacho Médico, Sala de Enfermería y Podología, Aseos Comunes, Peluquería, Vestuarios de personal, Cafetería, Cocina, Lavandería, Sala de Calderas, Sala de Mantenimiento, Tanatorio, y acceso a ascensor y montacargas. En Planta alzada primera, hay una Sala de Control, Sala de personal y aseo, almacenes, Baño geriátrico, Aseos comunes, Comedor-Sala de estar, Terraza, y Habitaciones 101 a 119, así como Escaleras de emergencia. En Planta alzada segunda, hay las mismas dependencias que en la primera, con la única variación de que no hay Baño geriátrico, y hay una habitación más, de la 201 a la 220.

En general, las dependencias se consideran adecuadas, en cuanto a su estado de habitabilidad, dimensiones, iluminación, mobiliario y mantenimiento.

Se dispone de 2 Habitaciones individuales por planta, y el resto, hasta un total de 39 son Habitaciones Dobles, aunque algunas de éstas adaptada

como individual, por circunstancias de dificultades físicas que afectan al residente.

El mantenimiento de las instalaciones en general, está contratado con empresas privadas especializadas

La Residencia dispone de un Ascensor, para 450 Kgrs de carga máxima y 6 personas, y de un Montacargas, para camillas, etc, para 975 Kgrs de carga máxima, y 13 personas. Para elevación de la comida a comedores en plantas, dispone también de un montaplatos. No hay rampas, el acceso desde la calle a la entrada de la Residencia es a pie llano.

En materia de prevención y evacuación de incendios, la Residencia está dotada de escalera de emergencias, y de extintores, revisados periódicamente por empresa especializada. La MAZ está elaborando, para la Residencia, el sistema de prevención y evacuación.

Respecto a los medios personales, en la fecha de la visita, la Residencia tiene en plantilla, con contrato fijo indefinido:

18 Auxiliares, de las que la mitad son geriátricas, y la otra mitad, de clínica.

10 Limpiadoras (5 a media jornada)

2 Conserjes

2 Enfermeras tituladas

2 Camareras

1 Terapeuta ocupacional, a media jornada de 5 H., de lunes a viernes.

1 Fisioterapeuta, también a media jornada de 5 H., de lunes a viernes.

1 Administrativo titulado,

1 Directora Gerente, trabajadora social titulada.

Además, por Convenio con el INAEM, con contrato temporal de 6 meses, por las tardes, prestan servicios 1 Animador y 1 Terapeuta.

La forma de prestación de servicios es mediante contrato laboral, prestando los servicios por turnos, con la excepción del Administrativo y de la Directora.

También se presta servicio de peluquería, por profesional externo, los lunes, y servicio de podología, también por profesional externo, cada quince días, los martes. Y, como se ha dicho, la Residencia presta servicio de Tanatorio.

La Dirección de la Residencia se lleva por la Directora, y aunque en el Reglamento de Régimen Interno está prevista la existencia de unos órganos de participación de los usuarios en el funcionamiento del Centro (Asamblea General y Junta de Gobierno), en la práctica, no se han puesto en marcha.

La asistencia médica se presta por Médico de la MAZ, de 11'30 a 13 H., de lunes a viernes, y por las A.T.S. de plantilla en la Residencia. Para

situaciones de urgencias, pueden acudir a los servicios del Centro de Salud, al otro lado de la calle, con lo que el servicio puede ser inmediato. Se dispone, como se ha descrito, de Sala de Enfermería y de botiquín. En la propia Residencia se llevan expedientes médicos de los residentes, y se realiza el control y administración de medicinas por las A.T.S..

Los servicios de cocina y comidas se tienen contratados con empresa externa (SERUNION). En materia de comidas, hay menús semanales, y además menús para diabéticos, dietas trituradas, y dietas blandas para los casos que lo requieren, siendo las enfermeras de la Residencia las que indican a cocina lo que debe darse a cada residente.

En cuanto a inspecciones de Sanidad, se realizó la previa a la apertura de la Residencia, y por parte de la Farmacéutica, se realizan inspecciones cada 2 o 3 semanas, y mensualmente las relativas a cocina, por parte de los servicios veterinarios. Y por parte del I.A.S.S. se realizó la inspección para obtener la autorización provisional, y están a la espera de la inspección definitiva de la Residencia.

La Residencia dispone de Licencia municipal de apertura y actividad, inicialmente concedida a favor del propio Ayuntamiento de Monreal del Campo, como titular, por acuerdo de Comisión de Gobierno, de fecha 27 de marzo de 2003, y luego transmitida a favor de la Fundación "Residencia de Ancianos de Monreal del Campo", por acuerdo de la Junta Local de Gobierno, de fecha 26 de enero de 2005, según resulta de copia de certificación, que se nos facilita.

Tienen reconocida la inscripción de la Residencia en el Registro de Entidades, Servicios y Establecimientos de acción social, con número 486, por Resolución de 11 de abril de 2006, de la Secretaría General Técnica del Departamento de Servicios Sociales y Familia. Se nos facilitó copia de la Resolución.

El centro tiene Reglamento de Régimen Interno, del que se nos facilitó copia, como también de los Estatutos de la Fundación. Lleva Libro Registro de Residentes. La Tarifa de Precios de la Residencia consta expuesta en Tablón de Anuncios de la Residencia. Hay Hojas de Reclamaciones en la Residencia.

Según se nos informa, en materia de Seguros, tienen concertado un Seguro multiriesgo, para contenido y continente, con la Caja Rural de Teruel.

El ingreso en la Residencia se realiza mediante solicitud, a la que debe acompañarse copia del D.N.I., de la Tarjeta Sanitaria, Nº de Cta. Bancaria para cargo de cuotas e Informe Médico, realizándose una valoración de la dependencia. Se resuelve en función del grado de dependencia del solicitante, y de la disponibilidad o no de plazas por plantas, según requiera mayor o menor asistencia.

La Residencia no dispone, hasta la fecha de ninguna documentación identificativa propia de los residentes.

En cuanto a los Órganos de participación y representación de los internos, como ya señalamos, el Reglamento de Régimen Interno, en su apartado 9, establece la existencia de una Asamblea General y de una Junta de Gobierno, pero hasta la fecha no se han constituido.

Respecto a los Programas de Actividades, se realizan actividades durante todo el año, de terapia, fisioterapia, y animación.

La gestión económica del Centro es realizada por la propia Residencia, siendo la previsión estimada para el año 2006 de 532.900 € de ingresos, y 562.650'42 € de gastos, aunque tales previsiones se han visto superadas, por la afluencia de residentes al centro.

La Memoria Anual se rinde anualmente por la Fundación al Ayuntamiento.

En cuanto al régimen de salidas, está en función de que vengan familiares, dada la condición de asistidos de los residentes, aunque es libre para los residentes que pueden valerse. También el régimen de Visitas es libre en el horario establecido al efecto, que figura en Tablón de Anuncios del Centro, y que comprende de 10'30 a 13'15 H y de 17'30 a 20'20 H., aunque comprobamos que dicho horario es flexible.

El régimen de Comunicaciones se corresponde con el horario de visitas. Interiormente pueden comunicarse con el personal, y en las habitaciones disponen de teléfono para recibir llamadas. Para hacer llamadas al exterior, disponen de Teléfono con monedas, en primera planta alzada de la Residencia, utilizable por los residentes.

En el Centro se llevan expedientes personales de los residentes y en cuanto a los expedientes disciplinarios, están previstos en el Reglamento de Régimen Interno. Ha habido un caso, que tramita el IASS, por referirse a una plaza concertada, por agresión a otro residente y a personal del Centro.

La edad media de los residentes se encuentra sobre los 85 o más años

En cuanto a su estado físico y mental, por tratarse de una Residencia de Asistidos, en general presentan deficiencias físicas, y unas 25 personas presentan deficiencias mentales, propias de lo avanzado de la edad. Hay cuatro matrimonios residentes y una pareja de hermanos.

No hay ningún caso de Incapacitados o residentes tutelados por la propia Residencia. Sí hay en trámite alguna incapacidad pero a favor de familia. Y en un caso de una persona usuaria del Centro de Día, que salió de la Residencia y se extravió, siendo después localizada, la Fiscalía parece haber contactado con la familia para la incapacitación por demencia. Este último suceso, unido a la falta de un órgano de participación y representación de los usuarios (por otra parte, algo muy común según el tipo de residencia), motivó la apertura de un expediente de oficio y la formulación de diversas Sugerencias

tanto al Ayuntamiento titular como al I.A.S.S. en su función de inspección y control de este tipo de establecimientos.

111. “VIVIENDAS TUTELADAS” DE MONREAL DEL CAMPO (TERUEL)

Se efectuó la visita en fecha 7 de Diciembre de 2006, siendo atendidos por el Teniente de Alcalde, por el anterior concejal responsable de servicios sociales, y por la trabajadora social.

Estas viviendas se encuentran ubicadas en C/ Doña Juana del Corral, nº 1, de MONREAL DEL CAMPO (Teruel).

Se trata de un Centro Municipal, de gestión pública, por el propio Ayuntamiento, para residentes válidos, con carácter de Residencia y aperturas en el mes de enero de 2004.

Tienen capacidad máxima para 23 plazas de residentes, que vienen estando siempre cubiertas.

Los medios de financiación de la Residencia son las cuotas de los residentes, cuotas que están cifradas, por mes, al tiempo de la visita, y según la información que se nos facilita, en 428'07 € la Hab. Doble y 481'58 € la Hab. Individual

En cuanto a las condiciones materiales, las viviendas se ubican en un edificio de antigua construcción, de unos setenta años, antes parte integrante del denominado Patronato de San José, sobre el que se han realizado varias reformas.

Está distribuido en Planta Baja y dos alzadas, con una superficie en planta de unos 300 metros cuadrados, con un descubierto de una superficie algo mayor, en la que están proyectando una ampliación de las viviendas, dada la favorable acogida que han tenido entre la población mayor y sola de la localidad.

El estado de conservación del edificio es razonablemente aceptable, aunque por su antigüedad y por los materiales utilizados en algunas de sus partes, puede presentar algunas deficiencias, que se van corrigiendo en las sucesivas reformas.

En la Planta Baja se sitúan : Cuarto de TV, Comedor, 2 Baños, y Cocina (esta última, aunque en aceptables condiciones, no se utiliza, dado que las comidas son suministradas a este Centro desde la Residencia Monreal, por la misma empresa contratada al efecto).

En Planta alzada primera, hay 10 Habitaciones, de las que 6 son dobles, y 4 individuales, y 4 Baños..

En Planta alzada segunda, hay 7 Habitaciones individuales, 2 Baños, y un Cuarto para planchado de ropas.

Las dependencias se consideran adecuadas, en cuanto a su estado de habitabilidad, dimensiones, iluminación, mobiliario y mantenimiento. En total, tiene 17 Habitaciones, 6 Dobles y 11 individuales. El mantenimiento de las instalaciones en general se lleva a cabo por el propio Ayuntamiento.

La Residencia dispone de un Ascensor, para 630 Kgrs de carga máxima y 8 personas. Tiene rampa en el acceso desde calle a la entrada de la Residencia.

En materia de prevención y evacuación de incendios, las viviendas están dotada de extintores, revisados periódicamente por empresa especializada. Y se verificó acta de comprobación del cumplimiento de las medidas correctoras relativas a la normativa de prevención de incendios.

En cuanto a los medios personales, en la fecha de la visita, la Residencia tiene en plantilla: 1 Auxiliar de clínica, 5 Limpiadoras (más una limpiadora adicional durante 6 meses), todas con contrato laboral, prestando los servicios por turnos.

Otros servicios que se prestan son los de peluquería, por profesional externo, los lunes, en la Residencia y el servicio de podología, también por profesional externo, cada quince días, los martes, en la Residencia. Por otra parte, el Servicio comarcal de deportes realiza actividades de gimnasia para los residentes.

La asistencia médica se presta por el Médico de la MAZ, y por las A.T.S. de la Residencia, y por el personal sanitario del Centro de Salud, de la localidad.

Los servicios de cocina y comidas que se tienen contratados con empresa externa (SERUNION), para la Residencia, atienden también al servicio de la Vivienda Tutelada, en las mismas condiciones que en aquella.

En cuanto a inspecciones de Sanidad, por parte de la Farmacéutica, se realizan inspecciones mensuales. Y por parte del I.A.S.S. se realizó la inspección el pasado año, según se nos informa.

La Residencia dispone de Licencia municipal de apertura y actividad, inicialmente concedida a favor del propio Ayuntamiento de Monreal del Campo, como titular por acuerdo de Comisión de Gobierno, de fecha 29 de diciembre de 2003, de la que se nos facilita copia en la Secretaría del Ayuntamiento.

Tiene Reglamento de Régimen Interno, del que se nos facilitó copia y lleva un Libro Registro de Residentes

La Tarifa de Precios de la Vivienda Tutelada, trata de cubrir los gastos y atender al nivel de recursos de los residentes. Consta expuesta en Tablón de Anuncios. Hay Hojas de Reclamaciones en el Ayuntamiento.

Según se nos informa, en materia de Seguros, se acoge al Seguro de Responsabilidad Civil general suscrito por el Ayuntamiento.

En cuanto al ingreso sólo admite a residentes válidos se hace por Lista de espera, conforme a baremación comarcal de servicios sociales, que es igual al baremo aplicado por el I.A.S.S.

No se dispone, hasta la fecha, de ninguna documentación identificativa propia de los residentes. Tampoco hay órganos de participación y representación de los internos:

En cuanto a Programas de Actividades, se realizan actividades acogidas a la programación de la Residencia Monreal, también visitada en esta fecha.

La gestión económica del Centro es realizada por el Ayuntamiento, con unos ingresos previstos para el año 2006 de 103.928 € y 104.000 € de gastos. No se realiza Memoria Anual.

En cuanto al Régimen de Salidas, dada la condición de válidos de los residentes, es totalmente libre, al igual que el Régimen de Visitas. Disponen de comunicación telefónica.

Se llevan expedientes personales de los residentes en el Ayuntamiento y en cuanto a los expedientes disciplinarios, están previstos en el Reglamento de Régimen Interno, pero no ha habido casos.

La edad media de los residentes se sitúa en los 80 años, siendo su estado físico y mental el propio de la edad, pero se trata, en todo caso, de personas válidas.

Se nos transmite una valoración positiva de este centro, en la medida en que presta servicio a personas que, siendo válidas, y aun disponiendo de casa en la localidad, pueden realizar las comidas y dormir en la residencia, bajo atención del personal a ello dedicado, y durante el día hacer su vida normal en el pueblo. De ahí la intención municipal de ampliar el centro, dentro del solar aún disponible, para acoger a personas todavía en lista de espera.

AÑO 2007

112. RESIDENCIA “TORREMEDINA” DE GARRAPINILLOS

En el año 2003 visitamos la Residencia “*La Inmaculada*”, destinada a la atención de personas mayores que precisan asistencia, y situada en el Paseo de Colón nº 2 de Zaragoza. Este centro es uno de los más antiguos de la ciudad, pues se abrió como tal en 1984. Durante la visita, la directora nos comentó que disponían de otra residencia en el barrio de Garrapinillos, destinada a personas con la enfermedad de Alzheimer y otras demencias. El día 6 de febrero de 2007 la visitamos, siendo atendidas por la misma persona que nos recibió en el otro centro, que es médico de profesión.

El recurso tiene carácter social por el tipo de entidad que lo gestiona, la Asociación Voluntariado en Geriatría. Se trata de una asociación privada sin ánimo de lucro, declarada de Utilidad Pública, dedicada a la atención de ancianos necesitados. Todos sus miembros son voluntarios y sus servicios son gratuitos. La entidad gestiona asuntos personales, asesora a familiares y establecimientos residenciales, dispone de profesionales en la valoración médico social, realiza estudios de ancianos en situación de riesgo, promoviendo en general el interés de la sociedad por la Geriatría y trabajando en colaboración con instituciones públicas y privadas.

Los dos centros surgieron a través de la entidad AFEDA, siendo la residencia que estamos visitando el primer centro exclusivo para personas con demencias que se abrió en nuestra Comunidad Autónoma hace ahora ya diecisiete años. Así, en 1990 el Ayuntamiento de Zaragoza cedió el inmueble, y con el apoyo del grupo escolar de Garrapinillos y de la obra social de la CAI se pudo inaugurar el recurso.

La edificación ocupa una única planta a pie de calle, disponiendo de varias salas, baños geriátricos, cocina, un salón con TV y una amplia y acogedora zona ajardinada exterior, muy empleada especialmente en las épocas de buen tiempo por los familiares que vienen a visitar a los residentes. En esta zona exterior se sitúa la depuradora de agua propia del centro (nos indica la directora que el barrio tiene un grave problema en este sentido) y una caseta con la caldera para el agua caliente y la calefacción. Como habitaciones de los usuarios se dispone de una de cuatro camas y otra general, llamada sala de vigilancia, donde se ubican las camas del resto de residentes, separadas por cortinas, con una cómoda a los pies de cada cama y armarios en una de las paredes. A pesar de la peculiar forma de distribución de los usuarios, la directora nos comenta que sólo van a esta sala a dormir por la noche y que no se molestan los unos a los otros, no habiendo percances en ese aspecto. En el interior de esta sala, si bien como un compartimento aparte y con llave se encuentra el botiquín debidamente equipado.

También se nos indica que la residencia está en fase de remodelación, mediante la anexión del inmueble de a lado que también pertenece al Ayuntamiento y finalmente ha sido cedido. El número de plazas seguirá siendo el mismo, pero se redistribuirán los espacios, estando prevista una sala de aislamiento de cuatro plazas como máximo. El proyecto de rehabilitación contará con el apoyo económico de la CAI. Actualmente, la entidad de ahorro realiza las inversiones en mejoras, correspondiendo a la Asociación los gastos de mantenimiento general.

Las condiciones de habitabilidad son adecuadas, disponiendo de mobiliario adecuado y buena iluminación natural. Se aprecian las reformas que se han ido realizando para adecuar la estructura del edificio a las necesidades que se presentan e invirtiendo, en la medida de las posibilidades de la Asociación, todo lo que se puede en el mantenimiento y mejora del recurso.

El personal que trabaja en la residencia se integra por la directora, que a su vez es médico especialista en geriatría, la trabajadora social, una persona de administración y otra de cocina, así como doce cuidadores de los usuarios, a razón de un cuidador por cada dos ancianos, lo que supone una ratio elevada que origina el mayor gasto para la Asociación. Si bien la mayoría son auxiliares de clínica, nos comenta la directora que en su contratación no se exige tanto una titulación de este tipo como la apreciación de unas cualidades específicas para el puesto, como son la aptitud general y la capacidad de relacionarse con los residentes. Existe gran estabilidad en el personal de atención, trabajando con contratos de carácter indefinido tras estar un año de forma temporal.

La asistencia médica a los usuarios se realiza a través del médico de familia del Centro de Salud correspondiente, que es el mismo para todos los beneficiarios de la Seguridad Social, sin perjuicio de los usuarios que están adscritos a otros sistemas de cobertura de la asistencia sanitaria. No obstante, la directora del centro es médico y se encarga del seguimiento personal de todos los pacientes, controlando analíticas, alimentación, etc.

Las comidas se elaboran en la propia residencia, no ajustándose a unos menús rígidos sino en función de las necesidades dietéticas y gustos de los residentes. Nos señala la directora que el presupuesto de cocina es, por ello, muy elevado pues se atiende especialmente el cuidado asistencial y el ánimo no lucrativo del centro. Sólo está previsto un catering para el periodo en que se realicen las obras de remodelación del centro. El Ayuntamiento realiza, a demanda, análisis de nutrientes y hay un aporte especial nutricional con claras de huevo. Los que sólo pueden comer triturado, tienen una comida especial y se ha adquirido una máquina emulsionadora especialmente para los usuarios que son alimentados por sonda.

Las labores de lavandería no se realizan en el propio centro sino que se lleva la ropa y demás prendas a Torremedina.

Se dispone de toda la documentación administrativa pertinente, exhibiéndonos la directora los archivadores donde se guarda, así como los expedientes personales de cada usuario. Las inspecciones sanitarias (de comedores colectivos) se realizan cada cuatro meses, realizándose también una anual para la legionela y diversos análisis del agua. El servicio de inspección de centros ha visitado el centro en varias ocasiones, existiendo una buena relación con los organismos administrativos. No se ha apreciado ninguna deficiencia significativa, sin perjuicio de que se haya ido modificando y adaptando el funcionamiento de la residencia a los cambios normativos que se han ido produciendo y que les indican los técnicos competentes. Actualmente,

están pendientes de iniciar las obras de anexión, de las que está informada la Administración, que procederá a su supervisión.

La capacidad del centro es de veintidós plazas, si bien siempre dejan una vacante, existiendo en ocasiones una pequeña lista de espera. Todas las plazas tienen carácter privado, debiendo abonar el usuario los precios estipulados (1.350 €), que tratan de ajustarse en la medida de lo posible a los casos que se presentan. Dados los términos del convenio de colaboración con la CAI, la Administración no tiene ninguna plaza concertada en este centro. Algunos usuarios perciben becas de atención y otros apenas abonan una pequeña parte. El importe que resulta de estas cuotas revierte en los sueldos del personal y el mantenimiento de las instalaciones, planteando a la CAI los supuestos en que se quiere realizar alguna inversión novedosa.

En el momento del ingreso, se suscribe un documento con el familiar responsable, en el que consta el consentimiento para el internamiento y, en su caso, para el traslado al otro centro de la entidad, según la evolución del usuario. Desde que se abrió el recurso, se ha realizado un protocolo de tal forma que todos los ingresos de personas presuntamente incapaces se comunican directamente a la autoridad judicial, acompañando el documento con un informe y valoración propios, a los efectos de autorización del internamiento, en su caso, y emitiendo posteriormente los informes que les sean requeridos por la autoridad judicial o fiscal. Las medidas de incapacitación y tutela se dejan en manos de la familia, sin perjuicio de tramitar el proceso si se les solicita y de emitir un informe médico si se les requiere para ello. En el momento de la visita, se encontraban en la residencia el juez y el médico forense con un usuario a estos efectos.

No existen órganos de participación y representación de los usuarios pues, dadas las condiciones de los residentes, no tendrían ninguna operatividad. Ello condiciona, a su vez, el tipo de actividades que pueden programarse, pues básicamente las funciones del centro son de supervisión y vigilancia del usuario. Así, las actividades exteriores se limitan a paseos por el jardín, sin perjuicio de las que pueden realizar en un momento dado con sus familiares. En el centro se realiza, más que terapia ocupacional, ejercicios de deambulación y movilidad activa, atendidos también por voluntarios de la Asociación que acuden a la residencia varias veces por semana.

El estado físico y mental de los usuarios hace preciso un alto grado de asistencia, pues todos presentan algún tipo de demencias de mayor o menor evolución. La edad media ronda los setenta y ocho años, si bien en algunos residentes la enfermedad se ha presentado en edades más tempranas. Así, nos comenta la directora que el más joven de los usuarios tiene 63 años y lleva ya siete en el centro. Dado el tipo de enfermedad, las estancias suelen ser largas, dependiendo también a que edad se empieza a manifestar y su evolución.

Por último, nos despedimos de la directora que nos agradece la visita y nos emplaza a visitar de nuevo el centro cuando estén terminadas las obras que iban a comenzar en breve.

113. RESIDENCIA “NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN”

Este centro pertenece a la Fundación Federico Ozanam y fue visitado en la mañana del día 13 de febrero de 2007, siendo atendidos por la persona que desarrollaba las funciones de dirección en ausencia por excedencia de la titular.

La residencia se encuentra situada en la calle Sabiñánigo nº 6 de Zaragoza y es un centro social de carácter mixto, que funciona exclusivamente como residencia siendo que hace algunos años tuvo algunas plazas de estancias diurnas.

El inmueble se construyó para estos fines hace once años, disponiendo de planta sótano, planta baja y tres alzadas. Se encuentra en perfecto estado de conservación, limpieza y orden, accediéndose al centro por una puerta exterior que permanece cerrada y disponiendo de una pequeña terraza que rodea el edificio.

Las condiciones de habitabilidad son adecuadas, tanto en amplitud de estancias como en iluminación y mobiliario. Sólo la planta sótano, obviamente, no disfruta en algunas estancias de la iluminación natural de la que disponen otras dependencias situadas en plantas superiores. En el sótano se sitúa la zona de lavandería y plancha. Nos comenta la directora que aquí sólo se lava la ropa de los usuarios, siendo que la ropa blanca (sábanas, toallas...) se envía diariamente a otra residencia de la Fundación (“La Magdalena”) que dispone de dependencias más amplias para estas labores. También nos encontramos en esta planta el comedor de las personas que pueden valerse por sí mismas, una sala de terapia ocupacional, donde también se celebra semanalmente un bingo que suele estar muy concurrido, el despacho de la trabajadora social, la enfermería (con el botiquín de medicación, una camilla, los expedientes médicos...), el gimnasio que es muy utilizado y donde se practica la rehabilitación de las personas que la precisan (si el usuario no está en condiciones de bajar hasta allí, se le practican los ejercicios en su habitación o cama por el profesional correspondiente), los vestuarios y baños.

En la planta calle está la recepción, una amplia sala para las personas válidas y semiválidas, con sillones, televisión, máquinas expendedoras de café, prensa y revistas... El salón está dividido en dos estancias, encontrándose en una de ellas varios grupos jugando a las cartas. Por uno de los pasillos se accede a las habitaciones de las personas válidas. En esta planta se sitúa también la cocina (hay dos personas para la comida y una para la cena), los baños, dos ascensores (uno camillero) y una cabina telefónica en un pequeño recinto.

Accedemos a las plantas alzadas, siendo la primera y segunda de similar configuración y destinadas básicamente a los dormitorios de las personas válidas (1ª) y asistidas (2ª). En la primera planta hay una sala de

estar con televisión, que también se utiliza como peluquería (se ofrecen estos servicios junto a los de podología). En la planta de asistidos se ha situado su comedor propio, si bien se intenta fomentar la autonomía del usuario al máximo. Todas las habitaciones son exteriores, existiendo tres triples (una por planta), dieciocho dobles y veintinueve individuales. El mobiliario es correcto, permitiendo a los residentes traer los objetos propios que deseen, disponiendo los dormitorios de baño geriátrico. En la medida que las disponibilidades presupuestarias lo permiten, se van cambiando las camas de las habitaciones por las de tipo eléctrico. Los precios de las plazas son idénticos, con independencia del tipo de habitación que se les atribuya. Normalmente, se sitúa en las individuales a las personas más conflictivas o con mayores problemáticas o que pasan más tiempo en cama, siendo el último criterio el de la antigüedad en el centro, lo que se valora en las reuniones multidisciplinarias que se celebran cada quince días. En la tercera planta se ubica una bonita y espaciosa capilla donde se celebra Misa los domingos y festivos y una sala de actividades diversas.

La residencia cuenta con cuarenta personas que trabajan en diferentes puestos, sin perjuicio de algunos voluntarios. En este momento, se cuenta con tres personas, una de avanzada edad, que desarrollan estas labores de forma admirable. Junto a la directora, se encuentra el personal auxiliar, que atiende a los residentes, las limpiadoras y cocineras y los servicios de mantenimiento. Se nos indica que hay estabilidad en el personal, de tal forma que pasado un periodo de contratación temporal, la mayoría pasan a suscribir un contrato con carácter indefinido. En cuanto a la titulación, la mayor parte del personal de atención directa a los residentes son auxiliares de geriatría. En el caso de que carezcan de la titulación necesaria, la Fundación ofrece formación interna y también reciclaje anualmente, concretamente en los meses de verano. Además, siempre que entra a trabajar una persona nueva, el responsable del personal auxiliar le informa de las pautas a seguir y le acompaña en el trabajo hasta que puede desenvolverse solo. Se dispone también de médico propio, que acude al centro tres veces por semana y de un ATS que lo hace de lunes a sábado.

Las comidas se elaboran en la propia residencia, disponiendo menús anuales. En la Fundación se dispone de una dietista que planifica la alimentación que se va a servir en todos los centros y luego se personaliza para cada una, elaborándose además dietas especiales (blandas, trituradas, bajas en sal, para diabéticos...). El personal de cocina ha realizado el curso que les acredita en la debida manipulación de alimentos, que tiene un plazo de validez de cuatro años. La directora nos destaca la importancia que para los usuarios tiene la comida y que una vez que se han acostumbrado a la forma de cocinar de una determinada persona, los cambios no los toleran bien. No obstante, desde hace tiempo apenas se reciben quejas en este aspecto. Las inspecciones sanitarias se realizan cada tres meses, siendo positivas las anotaciones realizadas.

En cuanto a la documentación administrativa, la directora nos dice que la última visita que se realizó por los servicios pertinentes fue hace unos dos años. En cuanto a las becas de atención, hay quince residentes que las

perciben pues hay que tener en cuenta que los usuarios pagan la plaza en función de su capacidad económica. Así, en principio la plaza para una persona válida se sitúa en 1015 € y la de una persona asistida en 1275 €. Las solicitudes se canalizan a través de las oficinas de la Fundación que se ubican en la calle Ramón y Cajal nº 24 de Zaragoza, existiendo una comisión al efecto.

Al entrar en la residencia, el usuario y, en todo caso, el familiar o persona responsable suscriben un documento donde se recogen los derechos y obligaciones del interesado. Si tiene familia, ésta se compromete a ocuparse de él cuando haya que realizar alguna visita médica o similar y en caso de fallecimiento.

En el momento de la visita no se han formado órganos de participación y representación de los usuarios. No obstante, nos comenta la directora que se está trabajando en la línea del certificado de calidad del establecimiento y ya tienen varios protocolos en este sentido, siendo su deseo tener un órgano de estas características, en el que participen los familiares de los usuarios, para el año 2008.

De la programación de actividades se ocupa la trabajadora social, siendo variadas y tanto internas como externas. Las visitas de los familiares suelen ser muy frecuentes, algunas incluso a diario.

No se ha aperturado ningún expediente disciplinario a residentes, pero tampoco se consienten determinados comportamientos, por lo que en alguna ocasión ha habido que llamar la atención puntualmente a algún usuario.

La capacidad del centro es de 69 plazas, encontrándose 15 concertadas con la D.G.A.. La edad media de los residentes ronda los 85 años, teniendo en cuenta que cuando solicitan el acceso al centro (hay una importante lista de espera) suelen estar ya bastante deteriorados, por lo que la mayoría precisan de asistencia. Hay varios usuarios incapacitados judicialmente, ostentando la tutela algún familiar.

114. CENTRO DE DÍA “MARÍA MOLINER”

En fecha 20 de febrero de 2007 visitamos este establecimiento privado de estancias diurnas para personas mayores, ubicado en la Plaza Poeta Miguel Hernández de Zaragoza, siendo atendidos por una de las dos socias que se encargan del mismo.

El recurso se sitúa en un local en planta calle de 150 m², disponiendo asimismo de una terraza interior de 100 m², muy utilizada en épocas de buen tiempo. El local se disfruta en régimen de alquiler por una sociedad desde hace dos años, siendo que anteriormente ya había funcionado como centro de día con otros gerentes.

Las dependencias se encuentran en correctas condiciones de higiene, destacando los tonos fuertes con que está pintada la mayor parte del centro, lo que le da vistosidad y alegría. Se integran por una sala de estar, el salón comedor, donde también se realiza la terapia ocupacional así como un pequeño gimnasio con diversos aparatos para hacer ejercicios de rehabilitación. La puerta que da a la calle se encuentra cerrada con llave cuando llegamos, para evitar que algún usuario dependiente pueda salir solo.

Tiene capacidad para veintitrés personas, encontrándose doce en el momento de la visita. Es un centro de carácter mixto, pues permite la acogida tanto de personas válidas como de asistidas. La Diputación General de Aragón se ha puesto recientemente en contacto con ellos con el fin de concertar algunas plazas, dada la entrada en vigor de la Ley de la Dependencia.

El centro está atendido por una auxiliar de geriatría (curso de un año) y dos auxiliares de clínica (curso de tres años), que se turnan en medias jornadas. En este sentido, nos comenta la persona que nos atiende que hay que tener en cuenta que no todos los usuarios están todo el día: algunos vienen por las mañanas, otros por las tardes, otros sólo los sábados, etc. En cualquier caso, el centro permanece abierto en horario de 9 a 20,30 horas todos los días de la semana, incluidos domingos y festivos, ofreciendo al usuario desayuno, comida, merienda y cena. La mayoría del personal está contratado con carácter indefinido y normalmente se les hace fijos tras una primera contratación temporal. El número de personas de atención a los usuarios está lógicamente en función del número de ancianos que haya en cada momento. En el momento de la visita acababa de haber varias bajas por fallecimiento o mayores deterioros que aconsejan ya el paso del usuario a una residencia, pero lo normal es que el centro acoja a mayor número de personas.

Otro servicio que presta el centro es la terapia ocupacional, realizada por la correspondiente profesional. Para la peluquería acuden a un centro muy próximo que les hace un precio especial, sin que se disponga de servicios de podología, arreglándoles las uñas las propias auxiliares. Sí se ducha a los usuarios en los baños preparados al efecto dos o tres veces por semana como mínimo y siempre que hay necesidad, teniendo cada usuario una muda de ropa por si hiciera falta. Así, en un armario empotrado del pasillo cada anciano dispone de su propio espacio a estos efectos.

El centro dispone también de servicio de transporte, a través de una furgoneta adaptada, y de un trabajador al efecto. Se realizan varias rutas, pues algunos usuarios viven muy alejados del centro (San Juan de Mozarrifar, Utebo,...). Según la distancia, las tarifas de transporte oscilan entre 60, 90 o 120 €.

Una enfermera atiende a los usuarios, siendo interés de las propietarias el que un médico visite semanalmente a los mismos para revisiones rutinarias, expención de recetas, etc. En principio, las tomas de tensión, las curas,... las realizan ellas mismas, incluso a algún usuario lo han llevado ellas al médico, considerando que esto es función de la familia. Todos los miércoles por las tardes se realiza gimnasia o rehabilitación. Normalmente, acuden al centro de

salud de Sagasta, con el que están contentas y mantienen buena relación con la trabajadora social del mismo. Si hay alguna urgencia, siempre una persona del centro acompaña al enfermo en la ambulancia.

La alimentación se realiza ahora través de una empresa de catering, si bien al principio cocinaban ellas mismas. No obstante, todas tiene el carné de manipulador de alimentos. Se realizan menús mensuales y consideran que la comida es de calidad.

En principio, no hay servicio de lavandería salvo que haya necesidad de cambiar a algún usuario, para lo que utilizan la muda a la que hemos hecho antes referencia.

En cuanto a la documentación administrativa pertinente se encuentra en regla. Las inspecciones sanitarias son frecuentes. En cuanto a la inspección de centros, van poco a poco siguiendo las directrices que les dan los técnicos y mejorando cada día el servicio con arreglo a la normativa vigente. La última visita realizada fue hace seis meses. Se nos exhibe la licencia de actividad correspondiente.

Los precios del establecimiento varían en función de múltiples circunstancias (horas de estancia, estado del usuario, capacidad económica...) Así, se nos indica que una estancia de lunes a sábado se fija en 535 €, llegando a 590 € si se incluye la cena. Para la asistencia los domingos y festivos se estudia la situación del solicitante, cobrándose en su caso 33 €. Nos comenta varios casos en los que se ha ajustado un poco el precio de la plaza.

En cuanto al ingreso, hay un periodo de prueba de un mes y se suscribe un contrato, normalmente por el familiar que “representa” al usuario.

Dado que los usuarios no coinciden muchas veces en horarios de estancia, es más difícil realizar un programa de actividades externas, aunque algunos domingos del verano sí que salen en grupo, para las fiestas del Pilar, se les hace un regalo el día del cumpleaños, etc. En época de buen tiempo es muy utilizada la terraza, respecto de la que nos comenta la directora que han tenido algún problema con la comunidad de propietarios del inmueble pero que se van solventando, teniendo intención de pintarla y cerrarla.

Y en cuanto a las edades de los usuarios, se nos indica que hace un tiempo eran más mayores pero últimamente hay algunas personas de poco más de 60 años, sin perjuicio de que la media de edad se sitúe en los 80 años, encontrándose en bastante buen estado físico y mental, salvo tres usuarios más afectados. De hecho, ninguno está incapacitado ni tutelado y conversamos con una señora que nos dice que tiene 92 años y que se encuentra en el centro muy contenta.

115. RESIDENCIA “EL JARDÍN DE GIVERNY”

Visitamos este centro en la mañana del día 28 de febrero de 2007, siendo atendidos por la directora, que comparte estas funciones con su hija y yerno, formando una Sociedad Limitada. Se ubica en el nº 154 de la Avenida de la Hispanidad de Zaragoza.

Se trata de una residencia de carácter privado y mixta, pues atiende tanto a personas válidas como a dependientes. Se abrió en el mes de julio de 2001 y si bien en un principio contaron con siete plazas de estancias diurnas, la falta de un medio de transporte para trasladar al centro a los posibles usuarios determinó la inoperancia de este servicio.

Actualmente, la capacidad del centro es de veintitrés plazas, estando pleno en ocupación. Tienen autorización hasta veinticinco, y se están planteando ampliar una plaza más. No hay lista de espera porque, aún siendo algo aleatorio, llevan más de año y medio sin haber tenido ninguna baja, por lo que los posibles interesados optan por dirigirse hacia otros establecimientos.

La edificación consta de una planta calle y sótano, de unos veinticinco años de antigüedad, que se disfruta en régimen de alquiler. Tiene dos accesos, la puerta principal (cerrada con llave) y la salida de emergencia en la parte trasera. También tiene una pequeña zona exterior.

Las dependencias se encuentran en adecuado estado de habitabilidad, siendo las habitaciones muy alegres, al estar pintadas en diversos tonos, con una greca decorativa, el mobiliario es correcto y son todas exteriores y de amplias dimensiones. Cada usuario tiene sus objetos personales en ellas y hay posibilidad de instalar televisión. En total hay doce habitaciones, dos individuales, una triple y el resto son dobles. En estas últimas suelen colocarse a los matrimonios, que son tres en el momento de la visita habiendo llegado hasta cinco en otros momentos. La mayoría de los usuarios son señoras y normalmente con problemas óseos. En este momento sólo hay siete varones.

En el sótano se ubican los vestuarios del personal, los almacenes con las provisiones tanto de comida como de pañales, la zona de lavandería (dotada de una lavadora industrial y dos normales) secándose la ropa en una amplia zona interior con ventilación. También se encuentra en esta planta una pequeña oficina con medicaciones y diversos productos químicos que se guardan bajo llave.

La planta calle es la utilizada por los usuarios y en ella se sitúan todas sus habitaciones. Nos comenta la directora que cuando lo alquilaron era un local diáfano y tuvieron que invertir mucho dinero para adecuarlo, si bien el resultado merecía la pena. Ciertamente, tanto en las habitaciones como en los baños se aprecia que el centro es prácticamente nuevo y la decoración se ha realizado con acierto. Algunos baños son geriátricos y disponen de grua, habiendo uno exclusivo para personal y visitas. También está la cocina, donde se estaba preparando la comida en ese momento y ya pasamos al salón donde se encuentran la mayoría de los usuarios que no pueden valerse por sí mismos, pues los demás salen y entran al centro cuando quieren. Algunos residentes están acompañados de sus familiares, comentándonos la directora

que salvo algún caso excepcional la mayoría de las familias visitan y se preocupan de los ancianos, estando contentos con el trato que reciben. La entrevista se desarrolla básicamente en un pequeño despacho que hay a la entrada de la residencia, que funciona también como botiquín, estando dispuesta la medicación de cada usuario en un carrito al efecto, con sus nombres, días y horarios.

El personal de la residencia se integra por diez trabajadores, superando la ratio mínima exigida. Tres de ellos son los socios (madre, hija y yerno) y el resto están contratados, normalmente con carácter fijo si ha transcurrido el periodo oportuno. En este momento, tienen dos auxiliares de geriatría con carácter fijo y el resto temporales hasta que lleguen al año. Nos comenta la directora que hay una única trabajadora que lleva siempre el turno nocturno, siendo que las demás se turnan entre las mañanas y las tardes, y uno de los tres socios siempre se encuentra en el centro (la hija es auxiliar de clínica). También nos indica que aprecia una falta de estabilidad en el personal porque es un trabajo muy sacrificado y, en cuanto encuentran otro, suelen despedirse voluntariamente.

No tienen contratada ninguna terapeuta ocupacional porque los usuarios que se encuentran bien suelen salir a la calle y hacen su vida de forma bastante independiente y los demás son demasiado dependientes para tratar de estimularlos o entretenerlos. Las labores de trabajo social las desempeña la trabajadora del centro de salud, indicándonos que reciben bastantes llamadas de hospitales solicitando plazas. En cuanto a servicios de peluquería y podología, nos señala que los primeros los realiza gratuitamente ella misma y respecto al podólogo viene uno externo cuando se solicita por varios residentes.

En cuanto a la atención médica, el personal competente realiza las labores más sencillas (tomas de tensión, curas...), acudiendo al centro de salud correspondiente siempre que es necesario. En la residencia se guardan los informes médicos, aportando una copia al profesional correspondiente. Si bien en algún momento se ha pensado en contratar un médico privado, como para las recetas han de acudir al centro de salud no se han decidido finalmente.

La alimentación se elabora personalmente por ella en el propio centro, siendo comida casera y variada. Comen mucha verdura y pocas grasas para evitar el colesterol alto así como alimentos bajos en sal para los que tienen hipertensión. Todo el personal está en posesión del carné de manipulador de alimentos, aunque algunos no realicen tareas de este tipo. Las inspecciones sanitarias visitan el centro cada dos o tres meses, sin que haya ocurrido ninguna incidencia digna de mención.

La documentación administrativa se encuentra en regla. El servicio de inspección de centros de la D.G.A. les concedió la autorización provisional de funcionamiento el 13 de junio de 2001, estando asimismo en posesión de la licencia municipal de apertura. Aunque no tienen plazas concertadas, sí que algunos usuarios son tutelados por el Gobierno de Aragón. La tarifa de

precios, que está expuesta, oscila según las características del solicitante. Así, una persona válida puede pagar mensualmente alrededor de 1.200 € contando ya el impuesto correspondiente. En cuanto a las becas, actualmente no se ha solicitado por ningún residente, recordando el caso de un matrimonio que la pidió y no se la concedieron.

El ingreso en el centro suele ser precedido de una o varias visitas de las familias, con las que se suele mantener mucha relación. No se suscribe contrato o documento alguno en ese momento, habiendo tenido algún caso excepcional en que se les ha dejado a deber alguna mensualidad.

En cuanto a las actividades que se realizan, por las tardes en el propio centro los usuarios que no salen se encuentran muy entretenidos con diversos juegos de mesa o realizando gimnasia en la bicicleta. Lo que no se organizan son salidas comunitarias, pudiendo salir cuando quieran con sus familiares. En cuanto a las visitas, si bien en un principio no había horario al efecto finalmente se ha tenido que poner para evitar las visitas a la hora de las comidas o durante la siesta.

Las edades de los usuarios son variadas y si bien la media es alta (88 años), la más joven de las residentes sólo tiene 47 años (padece una enfermedad mental y está tutelada por el Gobierno de Aragón), también hay otra señora de 63 años y luego van subiendo las edades hasta los 95 años que tiene la más mayor. Hace un tiempo, nos comenta la directora, falleció una anciana con 99 años. Los tiempos de estancia suelen ser prolongados, causando baja o por fallecimiento o cuando se les concede plaza en una residencia pública.

En cuanto al estado físico de los residentes, se nos indica que para las edades que tienen no suelen estar demasiado deteriorados, salvo los que presentan alguna enfermedad de tipo degenerativo. Así, sólo tres usuarios tienen que utilizar silla de ruedas. Y en cuanto a las capacidades psíquicas, se expone que las demencias no suelen aparecer antes de los 90 años.

Por último, comentamos la materia de las incapacitaciones y tutelas, indicándonos que hay un usuario tutelado por un familiar y varios por la D.G.A. Ante nuestro interés, la directora nos señala que las auxiliares competentes visitan personalmente a los tutelados en el centro y cualquier cosa que necesitan les es facilitada sin ningún problema. Incluso algunas veces, traen ropa que han cedido gratuitamente algunos establecimientos por cierre o similar por si algún residente precisara de ella.

116, 117. RESIDENCIAS “VIRGEN DEL CASTILLO” Y “VIRGEN DEL CASTILLO II”

En fecha 16 de marzo de 2007 se visitaron estas dos residencias, ubicadas en el mismo inmueble y regentadas por las mismas personas, madre e hija, que nos atendieron conjuntamente. Se encuentran situadas en la calle

López Allué nº 3, en el entresuelo principal y en el piso superior, respectivamente.

Se trata de centros privados que acogen a personas válidas (en la vivienda del principal) y a personas con demencia pero sin graves problemas deambulatorios (en la del entresuelo, que correspondía anteriormente al personal de portería del inmueble). En este sentido, el requisito que se exige a los posibles usuarios es que puedan caminar solos pues las residencias no están preparadas para acoger a personas con sillas de ruedas o similar.

En primer lugar se abrió la residencia de válidos en 1996 uniendo dos pisos abarcando así alrededor de los 200 metros cuadrados y, posteriormente, en el año 1998 se abrió la de abajo, uniendo también dos pisos –uno el de portería- con una superficie total de 140 metros cuadrados. La titularidad corresponde a una sociedad civil formada por la madre y la hija (que es enfermera y trabajadora social), encontrándose siempre una u otra en el centro. Además, la madre ha adquirido un piso en el mismo inmueble convirtiéndolo en su propia vivienda. Las residencias se disfrutan en régimen de alquiler.

El inmueble donde se asientan estos centros es antiguo, si bien dispone de ascensor. Las dependencias se encuentran en condiciones de habitabilidad adecuadas, destacando que las estancias son amplias y de techos altos, con la estructura correspondiente a los edificios que se construían hace años, si bien adaptado a la función social que han de cumplir y con las oportunas salidas de emergencia. La capacidad de la residencia para válidos es de trece plazas y la de abajo es de diez. En el momento de la visita quedan dos vacantes.

La residencia para personas con demencia dispone de cinco habitaciones, una triple, una individual y tres dobles; la de válidos tiene tres individuales y cinco dobles. Todas están correctamente amuebladas (cama, mesilla, silla o sillón, armario) y los usuarios pueden traer los objetos y enseres que deseen, incluso las colchas de las camas suelen ser elegidas por ellos. Hay incluso una habitación donde se ha mantenido el suelo original por expreso deseo de la residente. Disponen de teléfono a su nombre y televisión si lo desean, así como de un teléfono comunitario. Anualmente se pintan todas las habitaciones, normalmente de blanco por deseo expreso de los residentes, que en este momento son todas mujeres, aunque en algún momento han tenido algún señor.

Como dependencias comunes nos encontramos en la residencia asistida con el salón, un baño geriátrico, otro mutuosos (se utiliza también como sala de peluquería...), un office y un pequeño despacho. Hay salida a una terraza, muy demandada en épocas de buen tiempo, destinándose una parte de ella a almacén. La residencia para válidos es más grande, saludando a las residentes que se encuentran en el salón, en sillones individuales. Hay también una terraza pero no se usa por los usuarios dada la dificultad de acceder a la misma, utilizándose también de tendedor. En la parte anterior nos encontramos con varias plantas y un pájaro en una jaula. Nos indica la directora que intentan que las usuarias se impliquen y se hagan cargo de las plantas y el animal, lo que hacen con mucho cariño. En esta residencia se encuentra la cocina, con

dos neveras y un congelador, la zona de lavandería, vestuarios, el comedor, un cuarto y el botiquín, donde se guarda la medicación bajo llave así como los carritos de curas y medicinas.

En materia de prevención de incendios y plan de evacuación, se observan los extintores y se nos indica que al principio vinieron los bomberos para revisar todo.

En cuanto a los medios personales, además de la directora y su madre (que es auxiliar de enfermería y realiza el turno nocturno en noches alternas), se tienen contratadas a seis auxiliares de geriatría (dos de las cuales son además auxiliares de enfermería) que trabajan a turnos y llevan mucho tiempo en los centros, organizándose entre ellas sin ningún problema. Todas están contratadas con carácter indefinido salvo una que se encuentra en periodo de prueba.

Además, tenían una terapeuta ocupacional con carácter autónomo que actualmente se encuentra de baja por maternidad y no saben si va a volver; para la rehabilitación de los que la necesitan utilizan los servicios de una empresa privada. Es muy demandado el servicio de peluquería, acudiendo al centro la profesional cada quince días y cobrando un precio especial de 10 €. En cuanto a la podología, el propio personal de los centros asean y duchan a los usuarios o están presentes si lo necesitan, arreglándoles las uñas; para servicios más profesionales viene mensualmente un podólogo que percibe 12 € de cada residente que lo precisa.

En cuanto a la asistencia médica, se tiene contratado a un médico particular que, casualmente, es el mismo que corresponde a los usuarios del centro de salud de la zona, lo que es muy beneficioso para los residentes a todos los efectos. También se desplaza a la residencia un ATS para hacer las curas más delicadas. Las propias auxiliares del centro realizan los controles necesarios (azúcar...) y cada seis meses se les hace una analítica completa. En los centros se guardan los historiales básicos y una copia de los informes médicos e incidencias de salud que puedan surgir. De toda la materia de la medicación se encargan las auxiliares de enfermería.

La alimentación se prepara en el propio centro, elaborándose menús semanales variados, adecuándose a las necesidades de las residentes. Todo el personal dispone del carné de manipulador de alimentos que tienen que renovar en breve. Las inspecciones sanitarias se realizan cada tres meses, no habiéndose detectado ninguna deficiencia digna de mención (parece haber algún pequeño problema con una mosquitera) y cualquier indicación que realizan los técnicos se subsana al momento. Nos comentan que tienen que rellenar unas fichas técnicas y realizar diversos controles y pruebas sobre todo del agua (cloro, temperaturas...).

La documentación administrativa se encuentra en regla, llevándose todo a través de una gestoría. Disponen de reglamento de régimen interno y el centro ha sido visitado tanto por técnicos municipales como por los de la D.G.A., habiendo sido concedida la autorización definitiva y estando inscritos

en el registro al efecto. Si bien al principio hacían más inspecciones, ahora si tienen algún problema la comunicación suele ser telefónica, haciendo ya cuatro años que el servicio correspondiente no visita personalmente los centros.

El ingreso de los usuarios se refleja en un contrato de prestaciones que suscriben el usuario (si está capacitado) y normalmente un familiar, pues los ancianos suelen ser reacios a firmar ellos solos. Mensualmente son los propios residentes los que hacen el ingreso bancario a la residencia, salvo una de ellas que prefiere que sea el centro quien lo perciba de su cuenta. Hay un precio único (924 €) para todos los usuarios, sean válidos o asistidos, o empeoren estando en el centro, que es quizá más económico que otras residencias, pues son conscientes de que se trata de un piso. Algunos solicitan becas de atención que concede el Gobierno de Aragón (111 € al mes).

No hay programa de actividades como tal. Las personas válidas suelen salir a hacer recados, al Hogar del jubilado o con sus familiares (no hay horario para las visitas). Y se celebran todos los cumpleaños y la fiesta de la Virgen que da nombre a las residencias.

Las edades de las usuarias son elevadas, siendo la más joven de 84 años y la mayor de 98 años, habiendo habido residentes que han llegado a los 100. El tiempo de estancia es variable, normalmente la baja es por fallecimiento. Alguna usuaria lleva viviendo en el centro desde su apertura.

En materia de incapacidades y tutela, están en contacto con la entidad de familiares de AFEDA que promueven, a través de Fiscalía, la declaración de incapacidad y la tutela, si procede. En este momento, los tutores son familiares, no hay ninguno que esté tutelado por la Comisión del I.A.S.S..

118. RESIDENCIA “LAS BUGANVILLAS”

Este centro fue visitado en fecha 29 de marzo de 2007, siendo atendidos por su directora previa concertación de cita, como se hace normalmente en todos los casos en que nos desplazamos a visitar algún establecimiento o recurso.

Se trata de un centro privado, de carácter mixto, en el que residen tanto personas válidas como asistidas. En principio funciona como residencia exclusivamente, si bien este año se han iniciado los trámites para poder acoger a personas en régimen de estancia temporal, estando en fase de estudio de planos. Se abrió en el año 1996 y dispone de 220 plazas reales (si las habitaciones fueran dobles), pero como muchos usuarios prefieren habitación individual las plazas de que disponen en este momento son 160, de las cuales sólo hay diez vacantes, indicándonos que el pasado verano el centro estuvo al pleno de su capacidad, teniendo incluso lista de espera.

El establecimiento es propiedad única de una persona física, y en unos meses se va a aperturar muy cerca otro centro más pequeño que contará con unas 70 plazas y se denominará "*Soto del Canal*".

La residencia se ha ido remodelando por partes, con el paso de los años, estando actualmente en obras la planta tercera y algunas otras zonas se encuentran en proyecto. Anualmente se pinta todo el centro y el mobiliario ha sido renovado también, así como los suelos que se deterioran fácilmente por el paso continuo de las sillas de ruedas.

Se encuentra ubicado en la calle General Capaz nº 47 de Zaragoza y se integra por una gran edificación de 6.000 metros cuadrados de superficie construida y unos 2.000 de zona ajardinada. Consta de planta baja, tres alturas y un sótano. El acceso se realiza a través de una valla con timbre, que permanece cerrada normalmente, dando ya a una parte del jardín y a la puerta principal, donde se encuentra la recepción y algunos despachos. En esta planta baja se ubican varios amplios salones con sillas y mesas así como grandes ventanales que dotan al conjunto de una intensa iluminación natural. Hay una zona para las personas válidas y otra para las dependientes, que tienen allí mismo su propio comedor. Estos usuarios están sentados en sillones y alguno nos sonrío cuando le saludamos. En esta misma planta se dispone también de una capilla, donde se ofrece la comunión todos los días y los domingos se celebra Misa.

Siguiendo en la planta calle pasamos a otros salones donde se encuentran las personas más válidas. Allí también se ubica una cafetería y el comedor de estos usuarios, siendo la parte exterior muy utilizada cuando vienen las visitas y hace buen tiempo, estando equipada con sillas y mesas. También se ubica en esta planta la cocina, indicándonos la directora que el personal se integra por dos cocineros y dos pinches de cocina (uno de mañana y otro de tarde) y que acaban de comprar un nuevo lavavajillas.

Subimos en ascensor a la primera planta donde se encuentra el gimnasio, con la zona de rehabilitación, la sala de fisioterapia, la peluquería, una sala para manualidades y otra donde se desarrollan diversos talleres, destacando el de musicoterapia. En otra dependencia se encuentra instalada una pantalla donde se proyectan semanalmente películas de cine.

Las habitaciones se dividen entre las dos plantas en igual distribución. Realmente, el nombre que se les da es el de apartamentos pues cada una dispone de un dormitorio correctamente amueblado (los armarios son empotrados y las camas eléctricas), un baño geriátrico, una pequeña salita a modo de cuarto de estar donde los residentes pueden ver la televisión (que aporta el centro) en los sillones de que disponen, completándose el mobiliario con una mesa y una pequeña nevera que también es propiedad del centro y donde pueden guardar lo que deseen (normalmente yogures o alguna bebida que se compran o les traen los familiares). Algunos usuarios comen en sus propias habitaciones al haberlo solicitado sin que ello suponga mayor coste, lo que se está empezando a valorar porque puede llegar a distorsionar un poco el funcionamiento del centro, y parece que, salvo enfermedad, se va a empezar a

cobrar por este servicio. Disponen también los apartamentos de aire acondicionado, calefacción individual y terraza exterior. Nos comenta la directora que, a pesar de todas estas comodidades, los usuarios hacen poca vida en los apartamentos, prefiriendo salir a las zonas comunes o a los jardines. En total, hay 116.

Por otra parte, se dispone de 7 habitaciones de enfermería, que se encuentran pendientes de reforma para dotarlas de baño interior.

En la última planta visitamos las obras de lo que serán siete habitaciones normales (y, por tanto, más económicas) en lo que antes eran oficinas, planteándose la posibilidad de limitar estas estancias a personas válidas, con una sala de estar común donde puedan relacionarse, jugar a las cartas, etc.

En el sótano se ubica la zona de servicios, garajes, trasteros y la lavandería, asumiendo el centro tanto el lavado y planchado de todo lo necesario.

En cuanto a los medios personales, son cerca del centenar las personas que trabajan allí. Para el cuidado y atención de los residentes se dispone de 60 auxiliares (de geriatría o de clínica), de las que diez son las que van haciendo las suplencias. Normalmente se les contrata con carácter indefinido, pero nos comenta la directora lo complicado que es la selección del personal adecuado, pues es un trabajo vocacional y no está reconocido ni bien remunerado lo que hace que, en cuanto les surge la posibilidad y a pesar de que los incentiven, los trabajadores se vayan a desempeñar su labor a un centro público, pudiendo llegar la diferencia salarial hasta los 500 €. La forma de prestar los servicios es a turnos, existiendo uno nocturno y otro en el que unas veces van por la mañana y otras por la tarde. El personal de limpieza abarca a unos veinticinco trabajadores.

Otros profesionales con los que se cuenta son una terapeuta ocupacional (a jornada completa), dos fisioterapeutas (uno de ellos a media jornada), una animadora sociocultural a media jornada y un psicólogo que acude todas las tardes de 16 a 20 horas. Comentamos la importancia del trabajo de este profesional, figura que no habíamos encontrado en ningún otro centro, especialmente en el momento en que el usuario entra en el centro y también de cara a la familia. También nos destaca la directora que algunas jóvenes de un colegio cercano vienen voluntariamente de vez en cuando a hacer compañía a los residentes.

Todos estos servicios están incluidos en el precio de la plaza, salvo el de peluquería y el de podología, aunque respecto a este último la directora está valorando la posibilidad de incluirlo también por las problemáticas continuas que suelen presentar los usuarios.

En materia de asistencia médica, se dispone de un médico y un ATS contratados, que se encargan de todo lo relativo a sus funciones, incluida la medicación. A estos efectos, nos enseña la directora los “*blister*”, que se venden en las farmacias (5 € al mes por residente) y en los que se coloca la

medicación de cada usuario y las anotaciones necesarias. Se dispone de una sala de enfermería y de despacho médico.

En cuanto a la alimentación, se elabora en la propia residencia, estando todo el personal en posesión del carné de manipulador de alimentos. Los menús son supervisados por el médico, preparándose para los que lo precisan algunos bajos en sal, para diabéticos, triturados, astringentes, etc. Los usuarios válidos pueden elegir el día de antes entre dos primeros y dos segundos. También se dan las meriendas en el centro.

Los controles sanitarios visitan el centro con una periodicidad bimensual o trimestral, no habiéndose observado ninguna deficiencia especialmente llamativa (la última vez les señalaron la obligación de colocar carteles que recojan la prohibición de fumar).

En cuanto a la documentación administrativa, nos señala la directora que se entiende que está todo en regla pues desde que ella entró en ese puesto hace más de dos años no habían tenido ningún problema, siendo la última inspección hace dos años. Hay un reglamento interno, el libro registro, las fichas sociosanitarias, tarifas de precios (ahora enviadas a la D.G.A.), hojas de reclamaciones, etc., encargándose de todo esto la trabajadora social.

En cuanto a las tarifas de precios, un apartamento para persona válida cuesta actualmente 1.145 € más IVA (300 € más si se quiere disfrutar de forma individual) y para los que precisan asistencia asciende a 1.595 € más IVA. Se considera que la relación calidad – precio es buena. Por otra parte, algunos usuarios perciben becas de la Administración que tramitan desde el centro y los pertenecientes a algunos colectivos (ISFAS, MUFACE...) perciben también ayudas mayores, que pueden llegar incluso a los 600 € mensuales.

Al ingreso en el centro (tras una previa visita/s de la familia normalmente), se suscribe un contrato de admisión tipo sellado por la entidad pública. Si es persona válida, suele firmar el propio usuario pero normalmente se acompaña la firma de un familiar, bien como su representante legal en caso de incapacitación y tutela o bien como persona que se responsabiliza del anciano. A estos efectos, comentamos la importancia de la figura de la incapacidad, que desde la residencia se aconseja, y la normal renuencia de las familias a iniciar los trámites, especialmente si les supone algún coste económico. En ocasiones, la trabajadora social a petición familiar inicia los trámites ante la Administración; otras veces ocurre que el residente ya está incapacitado y la familia no ha informado de esta circunstancia. En el momento de la visita hay 11 personas incapacitadas y tuteladas por algún familiar.

El programa de actividades, tanto internas como externas, es muy completo, encargándose de ello la animadora sociocultural (excursiones, elaboran un periódico...).

El régimen de visitas y comunicaciones es libre. Los familiares pueden incluso quedarse a comer para lo que se les prepara una mesa aparte con el

usuario. Por otra parte, en las comidas se incluyen los extras (alguna bebida especial...)

Las edades de los usuarios son elevadas, siendo la media los 85 años, la mayoría mujeres. En el momento de la visita no hay matrimonios, pero en los últimos tiempos han tenido tres: uno de ellos se separó (después de decenas de años de convivencia) y los otros dos, al fallecer los respectivos cónyuges, abandonaron la residencia. Ahora el usuario más joven tiene 60 años y recientemente falleció una señora con 100 años.

En cuanto al estado físico y mental, nos señala la directora el incremento de las demencias, habiendo fallecido un residente con 45 años que tenía la enfermedad de Alzheimer.

119. RESIDENCIA “SAN MARTÍN DE PORRES”

La visita a este centro se realizó en la mañana del día 12 de abril de 2007, siendo atendidos por la persona responsable y, durante una parte de la misma, por otra trabajadora que llevaba muchos años en el centro.

Se trata de una residencia privada, de carácter mixto, que atiende a personas válidas y dependientes y que está ubicada en la calle Venecia nº 79 de Zaragoza, a escasa distancia del Centro de Día de las entidades CAI – OZANAM que fue visitado la pasada anualidad. Su apertura se efectuó hace unos veinte años, habiendo ido adaptándose en los últimos y de forma paulatina a las exigencias que impone la normativa vigente.

Así, nos comenta la directora que la propiedad pertenece a una sociedad limitada, llevando ella ocho meses al frente del centro. Al parecer, iba a ser clausurado por las autoridades administrativas pero la nueva gerente (que en un principio solicitó el traspaso) le ha dado un giro total y actualmente se encuentra prácticamente al pleno de su capacidad (trece plazas), salvo una vacante que se producía en el mismo día de la visita, al haber obtenido la usuaria una plaza en residencia pública y dos personas que se encontraban hospitalizadas pero que iban a volver al centro cuando fueran dadas de alta. Las instalaciones se encuentran en una casa baja, de planta calle y una altura, no disponiendo de ascensor. Por ello, se ubica a los usuarios válidos en la parte de arriba y los que precisan asistencia se quedan en la planta baja.

A la entrada se ha hecho una pequeña reforma para ampliar el espacio existente, utilizándose como pequeño almacén donde se encuentra el botiquín, con los pastilleros mensuales, pañales y elementos de aseo y un mueble con un ordenador y varios cajones con documentación. El termómetro allí colocado marca 23º centígrados y también se encuentra un tablón de anuncios donde se tiene expuesto, entre otros documentos, el reglamento de régimen interno. Todo el conjunto está rodeado de macetas con plantas diversas.

A la planta superior se accede por una escalera, encontrándose allí las habitaciones de los residentes válidos, los baños y la cocina, así como una pequeña sala para el personal. En la planta baja se encuentra la enfermería, el salón comedor con TV, donde se encuentran varios usuarios, las habitaciones donde también hay varios residentes y una terraza muy empleada cuando hace buen tiempo; en ella, además, se encuentra la zona de lavandería (dos lavadoras y una secadora) y el tendedor, un almacén de alimentos y un congelador, un pequeño vestuario para el personal donde se encuentra una cama con colchón (estando a la espera de que sea retirada por el servicio competente del Ayuntamiento de Zaragoza) y otro baño. Se tiene previsto colocar este verano una mesa mayor así como un toldo.

El número total de habitaciones para las residentes es de siete, cuatro para válidos y tres para asistidos, todas dobles. Nos comenta la directora que, poco a poco, va poniendo el centro a su gusto e invirtiendo en su mejora. Así, se dispone de hilo musical, ventiladores en las habitaciones, se ha cambiado el suelo y se pinta frecuentemente, las camas son articuladas, se ha aumentado la seguridad de los usuarios con el plan de evacuación y prevención de incendios, permaneciendo asimismo la puerta de entrada principal cerrada si no se abre a través de un dispositivo colocado junto al ordenador, hay colocados ambientadores eléctricos, etc.

En cuanto al personal del centro se integra por cuatro personas: tres fijas y una que realiza las sustituciones necesarias. Tratándose de una residencia tan pequeña y familiar, nos comenta la directora que prácticamente viven en ella, pues están todo el día, duermen allí muchas veces y con los residentes tiene un trato muy cercano. La directora es auxiliar de clínica, trabajó en la Fundación Rey Ardid y dispone de mucha experiencia, especialmente en el área sanitaria, como la otra trabajadora que lleva en el centro desde que se abrió.

La asistencia médica se presta desde el Centro de Salud cercano, existiendo muy buena relación, llamando al mismo o al 061 si es necesario. En la residencia se encuentran los expedientes médicos de los usuarios debidamente actualizados, realizando el propio personal los controles de glucosa, las tomas de tensión, etc.

La alimentación se prepara a diario en la propia residencia, disponiendo todo el personal del correspondiente carné de manipulador de alimentos. La comida es casera y no se preparan los menús con especial antelación. Las inspecciones sanitarias visitan el centro cada tres meses. Nos comenta la directora que ella entró en el centro como tal el día 1 de julio de 2006 y estuvo tomando nota de todas las indicaciones que le dieron los técnicos de sanidad, siendo que cuando estos volvieron a visitar la residencia el 20 de diciembre de ese mismo año comprobaron el giro total que había dado el establecimiento, habiéndose cumplido con todo lo reseñado.

La tarifa de precios consta en el tablón de anuncios, habiendo sido recientemente sellada por la Diputación General de Aragón (varía entre los 900 y los 1000 € + IVA, según el estado de la persona) y, de hecho, desde la propia

D.G.A. les han solicitado plaza para alguna persona. En este momento, se encuentra a la espera de que la Administración efectúe la oportuna visita para concederle la autorización definitiva. En cuanto a las becas de atención, actualmente ningún residente las percibe; con anterioridad una usuaria sí que venía recibiendo cierta cantidad en ese concepto hasta que falleció.

En cuanto al contrato de admisión o de servicios, se nos indica que algunos residentes tienen suscrito un documento (los que más tiempo llevan) pero no tienen un modelo tipo. En este sentido, se le informa que tienen que elaborarlo y remitirlo a la entidad pública para su visado.

No existe un programa de actividades como tal, si bien hay mucho contacto con los usuarios y con los familiares (que pueden visitarlos a cualquier hora y sin previo aviso), se organizan tertulias, juegos de cartas, ven la televisión, etc.

Las edades y el sexo de los usuarios difiere de otros centros visitados pues en éste hay más hombres de lo habitual (6) y la edad media es menor, situándose en los 75 años aproximadamente. Y es que hay varios residentes menores de 60 años (52 y 57 años, respectivamente) que presentan una discapacidad psíquica y que llevan mucho tiempo en el centro. Así, el primero de ellos reside allí desde hace diecisiete años, siendo que el que menos lleva ya supera los tres años. Los discapacitados se encuentran incapacitados y tutelados por la familia o la Administración.

120. HOGAR DEL JUBILADO “LAS FUENTES”

En fecha 20 de abril de 2007 visitamos este centro para personas mayores, dependiente de la Diputación General de Aragón. Fuimos atendidos por la nueva directora, que llevaba en el cargo dos meses, quien nos fue presentando a lo largo de la visita a todo el personal así como a los usuarios y, especialmente, a los miembros de la Junta de Gobierno del centro que se encontraban allí en ese momento y con los que charlamos, dándoles a conocer las competencias de la Institución y exhortándoles a que nos hicieran llegar sus pretensiones y demandas.

Este centro es uno de los más antiguos de los que pertenecen a la Comunidad Autónoma, pues funciona desde hace unos treinta años. Se ubica en la calle Cardenal Cisneros nº 9 de Zaragoza y ocupa una amplia extensión en un local de planta calle con ventanales al exterior.

Si bien la superficie es amplia, la antigüedad del inmueble y el elevado número de socios que acuden a él ha hecho necesario una reforma integral que está preparándose para el año próximo. Así, el proyecto ya está redactado y se está a la espera de obtener la licencia municipal correspondiente para poder empezar las obras, que supondrán el cierre del centro y la reubicación temporal de los socios entre los centros del Boterón y de la calle Luis Aula (que es privado concertado). Se tiene previsto que las obras duren unos ocho

meses, y se van a acometer, entre otras cosas, para dotar al inmueble de aire acondicionado pues en épocas de buen tiempo la temperatura del centro asciende de una forma que impide una estancia cómoda, hasta el punto de que muchos socios dejan de ir. Nos comenta la directora que los ventiladores situados en la zona de cafetería no son suficientes, y que especialmente se nota el calor en la cocina, donde es prácticamente imposible trabajar. También se construirán baños adaptados para personas con minusvalías, si bien el centro en sí está adaptado para estos menesteres, existiendo en el interior diversas rampas y barandillas.

Si bien estas reformas se vienen demandando desde hace mucho tiempo, parece que definitivamente se realizarán en la próxima anualidad. No obstante, nos comenta la directora que no por ello se han dejado de realizar inversiones en el centro para arreglar lo necesario o evitar el deterioro del inmueble.

Así, charlamos también con la persona encargada de la restauración, adjudicataria del concurso, y que va a tener que estar varios meses sin trabajar mientras se realizan las obras. Además del servicio de cafetería, se ofrece todos los días (salvo los domingos) un menú económico (4,50 €) que consta de un primer y segundo plato con postre, elaborándose y exponiéndose semanalmente. Nos comenta la directora que tiene bastante aceptación, siendo de quince a veinte personas las que diariamente se quedan a comer en el centro.

En cuanto al número de socios, si bien se habla de 9.000, la cifra más real se aproxima a los 5.000. Para poder asociarse se precisa o bien ser mayor de 65 años o bien ser mayor de 60 y pensionista (por cualquier circunstancia que le impida desarrollar una actividad laboral remunerada), si bien estos últimos no pueden pertenecer a la Junta de Gobierno. Como ya hemos comentado, charlamos con varios miembros de este órgano, apreciándose una gran implicación en todas las actividades del Hogar, formando un grupo muy compacto, tanto los pertenecientes a la Junta como los que han dejado de serlo o nunca lo han sido (las elecciones fueron hace poco y se celebran cada tres años).

El personal que atiende el centro se integra por la directora, funcionaria de la D.G.A. y procedente del Departamento de Ciencia y Tecnología (el cargo ha estado vacante varios meses), tres auxiliares en funciones de conserjería, una trabajadora social (antes tenían dos, pero una de ellas ha sido trasladada a otras dependencias) que comparte sus quehaceres con los centros de de San José y Torrero, siendo su volumen de trabajo considerable teniendo en cuenta además que la media de edad en esos barrios es elevada y se ocupa, entre otras cosas, de elaborar los informes sociales para el acceso a residencias y otros centros, la médico (que realiza también sus funciones en los centros del Boterón y San Blas, elaborando también los informes médicos para el reconocimiento del grado de minusvalía) y una DUE a media jornada que se ocupa de la rehabilitación de los usuarios, tomas de tensión, etc. durante tres días a la semana. Tanto la médico como la trabajadora social realizan visitas domiciliarias si es preciso.

La limpieza está contratada con una empresa (ISS) y las dos limpiadoras comentan que están contentas con su trabajo y el trato que reciben de la empresa. Llevan mucho tiempo en el centro, que ciertamente se observa en adecuado estado de limpieza y desinfección. Con la que hablamos tiene un horario de 6 a 13 h., y ha venido desarrollando su trabajo anteriormente en locales hospitalarios, por lo que el tipo de limpieza del centro es prácticamente la misma (desincrustantes...)

Los servicios externos que tiene contratados el I.A.S.S. son, además de la cafetería, la peluquería (mañana y tarde) y la podología. Este último está subvencionado parcialmente por la entidad pública (que abona 2 €, mientras que el usuario paga 3 €). La peluquería tiene dos estancias y personal diferente según sea para señoras o caballeros.

Las actividades que se realizan son numerosas, siendo que se trata de un centro que cubre básicamente el tiempo de ocio de las personas mayores. Hay formadas diversas secciones, y así podemos destacar la existencia de una peña taurina (en el momento de la visita están visionando un video, lo que se realiza todos los viernes durante una hora) de la que forman parte unas treinta personas, el billar (hay dos mesas que van a ser retapizadas en breve, comentándonos los usuarios que normalmente se atienden sus reivindicaciones con prestancia), la sección de filatelia que lleva un año en funcionamiento, la de fotografía, la sección de petanca, la de cultura, la de manualidades (para ésta hay profesores externos y se realizan exposiciones). También se llevan a cabo viajes, destacándonos la directora que los encargados hacen maravillas con el presupuesto pues en tres años sólo han subido el precio un euro.

Asimismo, se desarrollan diversos cursos: informática (que, junto al de gimnasia se tienen que celebrar en otras instalaciones por falta de material en este centro, no existiendo la ciberaula de la que se benefician otros establecimientos de este tipo), rehabilitación que comprende un curso de yoga (financiado junto al de informática por La Caixa), pintura (con profesores que contrata el I.A.S.S., como los de gimnasia), cursos de talla de madera, de rondalla...

Terminamos nuestra visita quedando emplazados para visitar nuevamente las instalaciones una vez que hayan concluido las obras.

121. RESIDENCIA “LAS TERRAZAS”

En fecha 27 de abril de 2007 visitamos esta residencia de carácter privado y mixta, ubicada en la calle Cabañera nº 31, en el zaragozano barrio de Torrero. Fuimos atendidos por su director y propietario.

El centro tiene una antigüedad de cinco años, lo que se aprecia al entrar en todas las instalaciones y dependencias, pues no existe el más mínimo deterioro y destaca la limpieza y el moderno mobiliario.

Consta de planta calle y dos alturas. Cada planta tiene una superficie de 150 metros cuadrados, a los que hay que sumar las dos terrazas, que dan nombre a la residencia y que resultan especialmente agradables para la estancia de los usuarios. Nos comenta el propietario que tiene permiso administrativo para levantar una planta más.

En la planta baja se encuentra el despacho de dirección, un salón donde se encuentran algunos residentes a los que saludamos, varias habitaciones, la sala de enfermería, diversos aseos (unos adaptados y otro para las visitas) y una zona de almacén. Se dispone de ascensor, con capacidad para seis personas, y por él subimos a la primera planta donde se encuentran igualmente las habitaciones, otro salón comedor, la cocina, los vestuarios del personal y otra dependencia. La planta superior es similar, si bien en ella se sitúan las terrazas a las que hemos hecho referencia. Nos indica el director que ahora van a empezar a prepararlas para disfrutarlas con el buen tiempo; así, se van a poner mesa, sillones y sombrilla. De las plantas y flores se ocupan los residentes, tarea que les resulta muy grata. En la parte superior se encuentra el depósito del agua.

El número total de habitaciones es de once, siendo cinco individuales, dos dobles y cuatro triples. Todas son exteriores, se encuentran bien iluminadas de forma natural y tienen amplias dimensiones. Las camas son articuladas, pueden disponer de televisión y el mobiliario es adecuado.

La residencia cumple la normativa en materia de prevención, extinción y plan de evacuación en caso de incendio. En cada planta hay un extintor debidamente revisado y una salida de emergencia en el salón, así como dos puertas antiincendios en cada planta.

En cuanto al personal de atención, nos comenta el director que trabajan ocho personas además de él. Indica la problemática que supone encontrar personal cualificado y estable, siendo que se trata de un trabajo mal remunerado por el esfuerzo que supone, los turnos, el trabajo los fines de semana, etc. En el momento de la visita, una trabajadora se encontraba de baja, y es frecuente que se ofrezcan para trabajar personas extranjeras que no se encuentran legalmente en nuestro país, por lo que no puede admitirlas. Al personal que demuestra su valía se le hace un contrato indefinido.

Otros servicios que ofrece el centro son los sanitarios, teniendo contratado a un médico que acude una vez a la semana y cuando se le requiere. En la enfermería se encuentran los expedientes médicos de los usuarios, así como el botiquín con la medicación. Alguna vez viene unas horas una terapeuta ocupacional y para realizar rehabilitaciones se ha ofrecido un fisioterapeuta que trabaja en un gimnasio cercano. También hay servicios de peluquería y podología a demanda. Se tiene contratada, asimismo, a una trabajadora social durante varias horas a la semana.

La alimentación se prepara en la propia residencia, elaborándose bajo la supervisión médica los menús de forma semanal. El personal está en posesión del carné de manipulador de alimentos y los controles sanitarios son continuos, exhibiéndonos el correspondiente libro de visitas.

En cuanto a la documentación administrativa, nos indica el director que el centro dispone de la licencia municipal correspondiente y de las autorizaciones que dispensa el Gobierno de Aragón. Si bien en un principio tuvo algunos problemas arquitectónicos con el primer proyecto (hubo en el ínterin un cambio de normativa que, al parecer, el profesional encargado no tuvo en cuenta, lo que le ha supuesto el abono de una considerable suma de dinero al tener que adaptar posteriormente el centro), al cumplir actualmente con todas las normas (por ejemplo, la anchura de las puertas pasó de 0,60 a 0,80...) ha obtenido la autorización definitiva, habiendo visitado el centro los servicios de inspección de la D.G.A. hacía escasamente un mes.

En el tablón de anuncios del recibidor se encuentra expuesta, entre otros documentos, la tarifa de precios. Hay tres usuarios que perciben las becas de atención que otorga la Administración.

La capacidad del centro abarca veinte plazas más una en la habitación de enfermería, encontrándose tres vacantes en el momento de la visita. En el momento del ingreso, se firma un contrato visado por la entidad pública, se les hace la ficha de ingreso y se les entrega el reglamento de régimen interno.

En cuanto a los órganos de participación y representación, nos señala el director que no se han constituido en parte porque se trata de una residencia pequeña y en parte por la propia negativa de los usuarios, si bien la trabajadora social les ha instado en este sentido.

Si bien no hay un programa de actividades como tal, sí que se realizan algunas comunes como la misa semanal, excursiones por el barrio, visitas de voluntarios... En este sentido, las salidas del centro son enteramente libres, siempre que lo autorice el médico, existiendo un horario para las visitas.

Las edades de los usuarios varían mucho. En el momento de la visita el más joven tiene 62 y el más mayor 91. La media es de 80 años y el tiempo de estancia varía en función de muchos factores.

En cuanto al estado físico y mental de los residentes, se nos indica que predominan las demencias, estando uno de ellos incapacitado judicialmente y tutelado por un familiar.

122. RESIDENCIA “LAS NIEVES”

En fecha 8 de mayo de 2007 visitamos esta residencia que se había instalado recientemente en el antiguo centro de día del mismo nombre, recurso

privado de estancia diurna que fue aperturado en Zaragoza hace muchos años, siendo de los primeros de este carácter con los que contó la ciudad y que disponía de cuarenta plazas (diez de ellas se encontraban concertadas con la Diputación General de Aragón).

Actualmente, se ha transformado en una residencia de carácter privado y mixta, cuyas instalaciones se nos mostraron por el nuevo propietario. El año pasado se realizó el traspaso y se realizaron las obras necesarias de remodelación, contando ahora con quince plazas, de las que cinco se encontraban vacantes en el momento de la visita. Dada su reciente apertura, todavía no se ha planteado un posible concierto de alguna o algunas plazas.

La residencia se ubica en el mismo local que el antiguo centro de día, en la parte trasera de la calle Foratata, en el barrio de Casablanca (c/ Vadiello s/n). La zona es muy acogedora pues las instalaciones dan a una plaza pública con juegos infantiles y diversa vegetación.

El local tiene una superficie de 350 metros cuadrados y ocupa una única planta calle. Los propietarios lo disfrutaban en régimen de alquiler. Respecto del anterior centro, sólo se ha conservado el salón principal que se encuentra en la parte izquierda del recibidor, que a su vez hace las veces de comedor, y el office adjunto. El resto es prácticamente nuevo, situándose las estancias a cada uno de los lados del pasillo, dando las habitaciones de los residentes a la calle y ocupando los baños y demás dependencias la parte opuesta e interior.

Se dispone de cinco dormitorios, todos triples. A pesar de ello, son estancias amplias, con armarios empotrados y camas articuladas, pintadas en alegres colores y exteriores, lo que las dota de luminosidad y alegría. El mobiliario es moderno. Los baños también son amplios y hay una parte que se encuentra en obras para ubicar un aseo adaptado a personas mayores y discapacitadas. En ese mismo lado se encuentra el despacho de la dirección, donde se desarrolla la entrevista previa, los vestuarios del personal, la lavandería (se dispone de una lavadora industrial) y la enfermería, con una cama y el botiquín debidamente equipado.

Al final del pasillo, se ha abierto la obligatoria salida de emergencia que fue, según nos indica el director, la primera obra que tuvieron que realizar para poder abrir el centro. Una vez instalada, se comunicó a los servicios competentes del Gobierno de Aragón y ahora se encuentran en lista de espera para ser visitados por la inspección correspondiente y poder obtener la autorización de funcionamiento. Se ha solicitado y obtenido la licencia municipal oportuna.

En el tablón de anuncios de la entrada se encuentra expuesta la documentación correspondiente, como es el reglamento de régimen interior. La tarifa de precios ha sido sellada, situándose entre 1.100 € (válidos) y 1.200 € (asistidos).

En cuanto al personal con que se cuenta, se nos indica que hay cinco personas, todas dedicadas al cuidado de los usuarios, pues los servicios de

limpieza y alimentación los tienen contratados aparte. Entre estos trabajadores, se incluyen el director y su esposa. Normalmente el personal dispone de la titulación de auxiliar de geriatría, pero nos comenta la propiedad lo difícil que es encontrar a profesionales estables. Así, la forma de contratación suele ser el contrato indefinido (por las ventajas que tiene actualmente para el empresario). No obstante, una de las empleadas lleva en la residencia desde que se abrió y otra algo más de seis meses.

Otros servicios que se ofrecen son los de terapia ocupacional, asistiendo la correspondiente profesional en horario de media jornada, así como la peluquería y podología que se desarrollan por profesionales externos que acuden al centro cuando se les requiere. No hay servicios de rehabilitación a través de un fisioterapeuta ni tampoco tienen contratado a un trabajador social, funcionando de forma correcta con el del centro de salud, al igual que con los servicios médicos que se requieren.

En cuanto a la preparación de la medicación de los usuarios, nos señala el director que esa tarea la realizan las auxiliares, estando en contactos con la Federación Nacional de Centros y Servicios de Mayores (c/ Cabezo Buenavista nº 7 de Zaragoza) a fin de informarse y utilizar, en su caso, los preparados que se realizan actualmente en las farmacias.

La alimentación se realiza a través de un catering, enviando los menús con carácter mensual. A pesar de ello, todos los trabajadores están en disposición del carné de manipulador de alimentos. Las inspecciones sanitarias tienen una periodicidad trimestral, habiendo tenido algún pequeño problema con el vestuario del personal que ya está en vías de subsanarse.

La forma de ingreso supone la suscripción de un contrato, visado por la Administración, que firman el propio usuario o algún familiar según los casos.

Al ser una residencia muy pequeña, no se han establecido por el momento órganos de participación ni representación, encargándose la terapeuta ocupacional de programarles actividades a los usuarios. Las visitas tienen un horario amplio, solicitándose a los familiares que respeten exclusivamente el horario de comidas. Los residentes pueden llamar por teléfono gratuitamente y, por supuesto, recibir todas las llamadas que se les realicen.

Como en la mayoría de los centros, la edad media de los residentes se encuentra en los 85 años, encontrándonos en el momento de la visita con que las edades de los usuarios oscilan entre 74 y 99 años. Hay seis mujeres y cuatro hombres, siendo uno de ellos plenamente válido. El resto precisan son en mayor o menor medida dependientes, destacando las demencias y la enfermedad de Alzheimer. A pesar de ello, sólo uno de los usuarios se encuentra incapacitado judicialmente, habiendo asumido la tutoría un familiar. En este sentido, nos comenta el director que esto es un tema en el que el centro no se inmiscuye, dejando absolutamente en manos de la familia este tipo de decisiones.

123. RESIDENCIA “JAVALAMBRE” (TERUEL)

Se efectuó visita en fecha 9 de Enero de 2007, siendo atendidos por la Directora de la Residencia. Está ubicada en Ctra. de Castalvo nº 11, en TERUEL. Se trata de una Residencia Pública mixta, del I.A.S.S., aperturaza el 8 de Mayo de 1988.

La Residencia tiene capacidad para 299 plazas de asistidos, 250 plazas de válidos, y 8 estancias temporales. A 31-12-2006 tenía un 57 % de ocupación en zona de válidos, dado que se está en el proceso de adecuación para dedicarla íntegramente a asistidos.

Los medios de financiación de la Residencia son públicos, y los precios públicos que abonan los residentes, que suponen el 80 % de los ingresos calculados sobre la renta personal, sin superar nunca el coste de la plaza..

Se sitúa en un edificio de grandes dimensiones y relativamente moderna construcción (como antes se ha indicado se abrió en el año 1988), que integra en realidad dos edificios, uno destinado en principio a residentes válidos (8 plantas) y otro a residentes asistidos (11 plantas). Como antes se ha señalado está previsto que toda la Residencia sea finalmente para asistidos.

El estado de conservación del edificio es razonablemente aceptable, aunque por razón del uso y de la actividad que se desarrolla en el mismo se aprecian algunas deficiencias que se van reparando dentro de los trabajos de mantenimiento general del centro, en el que también se han realizado algunas reformas de adaptación y de ampliación de algunos espacios. Al tiempo de realizar la visita se observan obras de ampliación de almacenes.

En Planta 1 de la Zona de válidos se ubican : Salón de TV, Salón de estar, Sala de juegos, servicios sanitarios comunes, Galería, y Habitaciones (6 individuales y 12 dobles).

En Planta 2, a través de la que se comunican ambas zonas del conjunto residencial, encontramos : Recepción Conserjería, Cafetería, Capilla, Peluquería, Biblioteca, Sala de TV, Salón de Actos, Dirección, Administración, y Despacho Trabajadores Sociales, Servicios sanitarios comunes, y Habitaciones (6 individuales y 11 dobles).

En Planta 3, hay Sala TV, servicios sanitarios comunes, Despacho Gobernante, y Habitaciones (14 dobles y 10 individuales).

En Planta 4, se emplaza Despacho de coordinación sanitaria y ATS, servicios sanitarios comunes, Sala de Terapia, Consulta Médica, Podología, y Habitaciones (14 dobles y 10 individuales).

En Plantas 5 a 8, Habitaciones (12 dobles y 6 individuales, por planta)

En Planta 2, zona de asistidos, se ubican la Zona de mantenimiento, Calderas, Almacenes y Tanatorio.

En Planta 3, Comedor y Cocina

En Planta 4, hay 3 Consultas Médicas, Fisioterapia, Terapia ocupacional, Farmacia, 1 Control enfermería (20 Plazas : 1 Habitación matrimonio; 2 individuales; y 16 dobles tabicadas), y comedor.

En misma Planta 4, hay otro Control para crónicos (con igual distribución de habitaciones a la antes indicada), y comedor.

En cada una de las Plantas 5 a 11 hay un total de 40 plazas.

Y todas las plantas de asistidos cuentan con servicios comunes y baño geriátrico.

Las dependencias se consideran, en general, adecuadas, en cuanto a su estado de habitabilidad, dimensiones, iluminación, mobiliario y mantenimiento.

En la zona o edificio de válidos hay un total de 100 Habitaciones Dobles, y 55 individuales, con 30 plazas de residentes por planta, excepto en Plantas 3ª y 4ª, que cuentan con 38 plazas.

En la zona de asistidos hay un total de 128 Habitaciones dobles tabicadas, 8 Habitaciones de Matrimonio, y 32 Habitaciones individuales, con 40 plazas de residentes por Planta, excepto en la 4ª Planta, que hay 20 plazas de enfermería y 20 plazas para crónicos.

Además de las ya citadas, en la precedente descripción del edificio (Salas de TV, de estar, Comedores, servicios sanitarios en todas las Plantas, Capilla, Cafetería, Peluquería, Podología, etc), la Residencia dispone de Lavandería y servicio de lencería, y de los servicios asistenciales de atención médica, enfermería, fisioterapia, terapia ocupacional, y atención social, así como tanatorio.

El mantenimiento del edificio y de las instalaciones se lleva a cabo por personal propio del Centro, y por Empresas especializadas en relación con algunos mantenimientos específicos, tales como el de ascensores, protección contra incendios, mantenimiento de extintores, etc..

La Residencia dispone de ocho ascensores, 4 en cada una de las zonas (válidos y asistidos). Asimismo, está dotada de extintores, revisados periódicamente por empresa especializada. Cuenta también con cuatro escaleras exteriores para evacuación en caso de incendio, y está redactándose proyecto de una quinta.

Según la Plantilla de personal de la Residencia, a 14 de diciembre de 2006, de la que se nos facilita copia, la Residencia cuenta con 296 personas en plantilla, a los que hay que sumar 48 trabajadores que cubren reducciones de jornada:

Con Titulación superior :

Directora Gerente

Administrador

4 Médicos de atención primaria (2 de ellos funcionarios)

Titulados medios :

- 2 Fisioterapeutas
- 2 Técnicos Sanitarios (1 de ellos funcionario)
- 22 Diplomados en enfermería (6 laborales y 16 funcionarios)
- 2 Asistentes Sociales (1 de ellos funcionario)
- 1 Terapeuta

Con Titulación a nivel de bachillerato :

Además de los 2 administrativos, responsables de Administración, y de Personal

- Jefe de la Unidad de Cocina
- Jefe de la Unidad de Oficios
- Gobernante
- 3 Capataces - Subgobernantes
- Encargado de Almacén
- 3 Oficiales 1ª Cocinero
- 6 Oficiales 1ª Oficios varios
- 1 Técnico de Animación sociocultural
- 5 Administrativos (4 de ellos funcionarios)

Con Educación Secundaria :

- 5 Auxiliares administrativos (4 de ellos funcionarios)
- 12 Oficiales 2ª ayudantes de cocina
- 1 Oficial 1ª Conductor

Con titulación de Auxiliar Sanitario F.P. :

- 121 Auxiliares sanitarios (67 laborales y 45 funcionarios)

Con Estudios Primarios :

- 12 Trabajadores de Personal de servicios auxiliares
- 83 Trabajadores de Personal Especializado de servicios domésticos

De los 296 trabajadores que componen la Plantilla, 196 son fijos, y 100 plazas son vacantes, de las que 95 están cubiertas interinamente y 5 sin cubrir.

La forma de prestación de servicios es por personal funcionario o contratado laboralmente, según distintos puestos de trabajo de la plantilla, y por turnos.

Por otra parte, se prestan servicios de podología, peluquería, cafetería y servicios religiosos.

En cuanto a la asistencia médica y sanitaria, la Residencia dispone en plantilla, como antes se ha indicado, de Personal Médico Titulado, que presta asistencia médica a los residentes, en turnos de mañana y tarde, de lunes a viernes, y por las mañanas de sábados, domingos y festivos. La asistencia de personal titulado en enfermería se presta a los residentes durante las 24 Horas del día. La Dirección de la Residencia nos facilitó cuadros de ratios de asistencia de ATS y Auxiliares sanitarios, organizativos de los turnos, para asistidos y para validos. La Residencia cuenta con una Planta dedicada a Enfermería, con 20 camas, de las que 7 se dedican a estancias temporales.

Los expedientes médicos de los residentes se llevan en las propias Consultas Médicas.

Por lo que respecta al personal de cocina y servicio de comidas, el propio Centro organiza cursos de manipuladores de alimentos para todos los trabajadores. Las comidas para los residentes se elaboran en el propio Centro, en base a Menús mensuales, que comprenden menús normales, de dietas blandas, para diabéticos y hepáticos, y personales.

Se realizan inspecciones de sanidad en relación con la potabilidad del agua, comedores colectivos, y prevención de la "legionella". Y por parte del I.A.S.S. se ha hecho inspección del Servicio de Salud Laboral y Prevención de Riesgos, de D.G.A., para valoración de los puestos de trabajo.

En cuanto a la documentación administrativa, la Dirección de la Residencia no dispone de información acerca de si la Residencia tramitó y obtuvo, en su día, las Licencias municipales de obras y de apertura y actividad, información que debería recabarse, en su caso, del I.A.S.S. No tiene tampoco constancia acerca de si está o no inscrita en el Registro de Entidades, Servicios y Establecimientos de acción social.

Tiene Reglamento de Régimen Interno, de fecha 2 de enero de 2005, aprobado por el I.A.S.S., y del que se nos facilitó copia. Lleva Libro Registro de Residentes, informatizado, en Administración, en Conserjería, y en Enfermería.

No hay Tarifas, sino precio público. El coste de la plaza al mes supone el 80 % de los ingresos calculados sobre la renta per capita, sin superar nunca el coste de la plaza. Hay Hojas de Reclamaciones, tanto en Administración como en la Dirección de la Residencia.

Según se nos informa, en materia de Seguros, el Departamento de Economía, Hacienda y Empleo del Gobierno de Aragón tienen suscrita Póliza de Responsabilidad Civil general.

En cuanto al ingreso en la Residencia lo determina la Gerencia del I.A.S.S. La Dirección del Centro nos facilita una copia del Protocolo de ingreso en la Residencia, una vez adjudicada la plaza a nuevos residentes.

Las plazas son adjudicadas en Gerencia del I.A.S.S., de acuerdo con lo establecido en la Orden de 18-11-2002 (BOA 144, de 11-12-2002), del Departamento de Salud, Consumo y Servicios Sociales, que regula el acceso y adjudicación de plazas en los Centros de atención a personas mayores en la red del Gobierno de Aragón.

La Residencia no dispone de ninguna documentación identificativa propia de los residentes.

En cuanto a los órganos de representación y participación, hay una Junta de Gobierno, con Presidente, Vicepresidente, Secretario y tres Vocales.

Respecto al programa de actividades, se desarrollan taller de entrenamiento de memoria, Técnicas de orientación a la realidad, Estimulación cognitiva y actividades recreativas llevado todo a cabo por el Departamento de Terapia ocupacional y gimnasia de mantenimiento por el Departamento de Fisioterapia. Se nos facilita una copia del Plan de Actividades sociales 2006, estando en elaboración el correspondiente al año recién comenzado.

El presupuesto de Capítulo II, para el año 2006 fue de 1.535.240'03 Euros. Las inversiones se determinan y gestionan por el I.A.S.S., con arreglo a petición del Centro, y han ascendido a unos 881.717'82 Euros, en 2006. El control del Capítulo I, a final de año 2006, asciende a 8.547.303'35 Euros. En cuanto a la memoria anual, no se hace a nivel global del Centro, aunque cada Departamento pasa un Informe a la Dirección.

El régimen de salidas es abierto, excepción hecha de los incapacitados, y también el de las visitas dentro del horario de 10'30 a 12'30 H., de la mañana, y de 17 a 19'30 H. de la tarde.

Los usuarios disponen de Teléfonos de uso público, en cada planta, para recibir comunicaciones del exterior. En la zona de válidos las comunicaciones telefónicas se establecen a través de Conserjería. Las llamadas al exterior son a cargo de los residentes usuarios del servicio.

Se llevan expedientes personales de los residentes, por los trabajadores sociales. Los expedientes disciplinarios están previstos en el Reglamento de Régimen Interno, y durante el año 2006 se han instruido.

La edad media de los residentes ronda los 85 años. En cuanto a su situación psicofísica, según los datos que nos facilita la Dirección de la Residencia, de los residentes en la zona de asistidos, el 42 % aproximadamente tienen una dependencia severa; de éstos, un 38'2 % una deficiencia psíquica grave y el 50'7 % deficiencia psíquica moderada. El 25'9 % tienen dependencia moderada; de éstos, un 9'2 % con deficiencias psíquicas graves, el 34'2 % deficiencia psíquica moderada, y el 51'3 % deficiencia psíquica leve. El 23'9 % tienen dependencia leve, y de éstos, el 18'57 % una deficiencia psíquica moderada y el 54'29 % deficiencia psíquica leve.

Por lo que respecta a los residentes válidos, o no dependientes, al menos un 40'5 % de ellos tienen una dependencia leve y la mayoría de ellos por deficiencia psíquica.

Entre los residentes en el Centro hay 42 matrimonios en válidos y 36 en asistidos, así como una pareja de hecho. Hay una pareja de hermanos residentes en el Centro.

Y respecto a las incapacitaciones y tutelas, hay 46 casos de incapacidades, de las que 7 son tutelas, y 2 curatelas, y hay 8 procedimientos iniciados.

Finalmente, señalar que se nos informó de estar redactándose Proyecto de una quinta escalera de incendios. Sobre el posible acondicionamiento de una guardería infantil, reivindicación del personal del Centro sobre el que hay un expediente de queja tramitado en la Institución, no hay tomada una decisión. Asimismo se comentó con la Directora del Centro la información aparecida en medios relativa a la posible ubicación en la misma Residencia de un aula para afectados por la enfermedad de Alzheimer, dada la insuficiencia de la existente en el Centro de Día "Santa Emerenciana", información que no nos pudo ser confirmada por la Dirección de la Residencia, aunque sabía de los comentarios aparecidos en medios. Posteriormente a la visita, se nos confirmó la intención de establecer dicha aula.

Quizá la incidencia más destacable a señalar es la no disponibilidad de información concreta sobre la existencia o no de Licencias municipales, de obras y de actividad, tanto en relación con la inicial puesta en funcionamiento de la Residencia, entonces del INSERSO, como en relación con obras de reforma realizadas posteriormente, y las que actualmente están en ejecución (las antes citadas, de ampliación de zona de almacenamiento), como tampoco sobre la constancia o no en Registro oficial, de la propia Comunidad Autónoma, de este centro.

4. RESOLUCIONES DEL JUSTICIA SOBRE LA SITUACIÓN DE LAS RESIDENCIAS Y CENTROS DE DÍA EN ARAGÓN

En esta materia, las actuaciones desarrolladas a lo largo de estos nueve años han supuesto la tramitación de **302 expedientes** de los que, en una proporción curiosamente similar (alrededor del 50%), 147 corresponden a quejas presentadas por los ciudadanos y 155 a actividades de oficio del Justicia, entre las que se incluyen las visitas realizadas a los diversos centros y establecimientos de atención al mayor.

Para evitar una extensión excesiva de este Informe, reproducimos a continuación también por anualidades sólo aquellos expedientes iniciados de oficio o por la presentación de una queja ciudadana que concluyeron con la formulación de una decisión supervisora o mediadora por parte del Justicia de Aragón. El resto de expedientes atinentes a esta materia se han archivado con otro tipo de resoluciones: inexistencia de irregularidad en la actuación de la Administración; haberse solucionado la problemática o estar en vías de conseguirse una solución satisfactoria por la mediación del Justicia; facilitación al interesado de la información demandada (tras la realización de alguna gestión al respecto o directamente por parte de la asesora responsable,...)

Indicar que en este área dedicada a las personas mayores, las actuaciones sobre la atención residencial son las más numerosos y una de las materias que más expedientes de oficio genera, si se tiene en cuenta además que una cuarta parte del año se dedica a las visitas a estos establecimientos con una periodicidad semanal.

En cifras, exponer que en ese periodo de tiempo se han formulado **40 RESOLUCIONES** (27 Sugerencias, 8 Recomendaciones y 5 Recordatorios de Deberes Legales *ex artículo 19* de la Ley 4/1985, de 27 de junio, Reguladora del Justicia de Aragón. De estos expedientes, 32 se iniciaron a instancia ciudadana y 8 lo fueron por iniciativa propia de la Institución (20%).

AÑO 1999

1. SITUACIÓN DE LA RESIDENCIA “SAGRADA FAMILIA” DE HUESCA (Expte. 65/1999)

En fecha 13 de enero de 1999 y ante la sede de esta Institución en la provincia de Huesca, se presentó un informe sobre la problemática social en la ciudad de Huesca, en el que se exponía, entre otras referencias, la situación en la que se encontraba la Residencia de Personas Mayores “Sagrada Familia”.

Para verificar la problemática expuesta y recabar la pertinente información al respecto, en fecha 19 de enero se incoó un expediente de oficio y se procedió a girar una visita al mencionado centro al día siguiente por parte de la asesora responsable del área y la asesora del Justicia en la capital oscense. A través de ella se constató la existencia de serias deficiencias en la infraestructura de la edificación donde se ubica la residencia.

Por ello, con fecha 25 de enero se formuló al entonces Consejero de Sanidad, Bienestar Social y Trabajo de la D.G.A. una Recomendación formal con base en las siguientes consideraciones:

<< ... Así, siendo un centro de carácter público, dependiente de la Diputación General de Aragón y configurado como mixto, dado que está destinado no sólo a personas que se valen por sí mismas sino también a las que precisan de una asistencia especial para atender sus mínimas necesidades, precisa de una urgente remodelación en la zona destinada a los ancianos asistidos.

Este ala carece de las adecuadas condiciones higiénico-sanitarias para prestar una asistencia correcta a las personas que allí residen, siendo que la mayoría requieren, además de una atención médica y de enfermería continuada, una asistencia permanente para cubrir sus necesidades de aseo, alimentación y movilidad.

Si bien es la parte de la edificación que recibe más iluminación natural, la ausencia casi absoluta de reforma alguna desde su construcción y el escaso mantenimiento de las instalaciones ha conllevado un considerable deterioro de toda la zona, lo que impide que los ancianos encuentren unas adecuadas condiciones de habitabilidad, a pesar del esfuerzo que realiza el personal del centro para atenderlos correctamente.

Así, en la primera planta, destinada a las habitaciones de los residentes, se encuentran diez habitaciones de dos, tres y cuatro plazas, divididas a su vez en dos alas atendiendo al sexo de los usuarios, ya que al no disponerse de baño en el interior de los dormitorios, los aseos se sitúan en el pasillo. Las estancias sólo disponen de dos armarios empotrados, tan deteriorados como el resto de las instalaciones, debiendo situarse los restantes, por falta de espacio,

en el pasillo. Alguno de los aseos se utiliza para almacenar los carros de ropa y limpieza. Los pasillos no disponen de barandillas de apoyo. El estado de las paredes, suelos, persianas y cables eléctricos es deplorable.

Si bien se han realizado algunas reformas en la estructura de la instalación eléctrica y se ha revisado el sistema de extintores, la residencia no cuenta con los mínimos que exige el Decreto 111/1992, de 26 de Mayo, de la Diputación General de Aragón, en materia de evacuación y prevención de incendios (artículo 35.7), aunque la Dirección nos informa que se está realizando un estudio para implantarlo y se prevé que este año se asigne la necesaria partida presupuestaria al efecto.

Por otra parte, esta Institución es consciente de la incesante labor que la Diputación General de Aragón ha llevado a cabo en el centro desde que, en el año 1991, asumió su titularidad y gestión. Así, en estos años, se ha ido rehabilitando en diversas fases, efectuando en un primer momento la reforma del núcleo central de la edificación, acondicionando los ascensores y escaleras, y remodelando posteriormente las dependencias de la zona destinada actualmente a personas que pueden valerse por sí mismas. Actualmente, se está rehabilitando la zona destinada a cocina y almacenes anexos.

Y si bien a lo largo de la visita girada se pudo constatar que la alimentación, el grado de limpieza y la atención sanitaria que presta la residencia es aceptable, considero que la total remodelación de la parte antigua es absolutamente prioritaria, pues en este aspecto el centro incumple la normativa reglamentaria fijada por la Diputación General de Aragón para todos los servicios y establecimientos sociales especializados, y ello lógicamente repercute en la calidad de la asistencia que reciben los ancianos.

Por todo ello, y en uso de las facultades que me confiere la Ley 4/1985, de 27 de Junio, reguladora del Justicia de Aragón, considero conveniente formularle la siguiente **RECOMENDACIÓN**:

Que se acometa, con la urgencia precisa, el plan de remodelación de la zona antigua de la Residencia de Personas Mayores "Sagrada Familia", adaptándose sus instalaciones a las condiciones exigidas por la normativa vigente >>

Respuesta de la Administración

En fecha 16 de marzo, el Director Gerente del Instituto Aragonés de Servicios Sociales nos comunicó la aceptación de la Recomendación a través del siguiente escrito:

" El Instituto Aragonés de Servicios Sociales, desde su creación en mayo de 1996, está acometiendo las obras de rehabilitación y reforma de todos los Centros Asistenciales que le han sido traspasados, adaptándolos a la normativa vigente en materia de prevención y riesgos laborales.

Las necesidades presupuestarias para acometer esta adaptación de todos sus Centros, exceden la disponibilidad presupuestaria de cada ejercicio económico, necesitando por ello acudir para su subsanación a diferentes ejercicios.

En el caso que nos ocupa de la Residencia Sagrada Familia de Huesca, en el ejercicio 98, se encargó el proyecto para la rehabilitación integral de la Residencia a D. ..., estableciéndose el preceptivo contrato con el adjudicatario por valor de 15.590.400, proyecto que se encuentra totalmente finalizado y a la espera de su ejecución.

Conforme a las disponibilidades presupuestarias del Capítulo VI del Instituto Aragonés de Servicios lo permitan, se irán acometiendo diferentes fases de la obra proyectada. Entre las que han sido ya realizadas se encuentran las obras y dotación de la cocina del Centro, que a juicio de los técnicos, era lo que precisaba mayor urgencia.

En consecuencia de todo lo anterior, se participa de la recomendación de esa Institución, y se tiene en cuenta.”

2. INCUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA SOBRE PREVENCIÓN DE INCENDIOS EN LA RESIDENCIA “SANTA ANA” DE BURBÁGUENA (TERUEL) (Expte. 291/1999)

Este expediente se inició de oficio en fecha 25 de marzo de 1999, a consecuencia de la visita girada días antes por el asesor del Justicia en la provincia de Teruel al centro en cuestión, formulando al Consejero de Sanidad, Bienestar Social y Trabajo la siguiente Recomendación:

<< Con motivo de la visita girada por parte de esta Institución, en fecha 20 de marzo de 1999 a la Residencia de Personas Mayores “Santa Ana”, sita en Burbáguena (Teruel), se ha procedido a incoar un expediente de oficio, con el número de referencia arriba indicado, al haber detectado deficiencias en las condiciones materiales relativas a la “Evacuación y prevención de incendios”, reguladas en el artículo 35, apartado 7º del Decreto 111/1992, de 26 de Mayo, de la Diputación General de Aragón, por el que se regulan las condiciones mínimas que han de reunir los servicios y establecimientos sociales especializados.

Así, se ha observado que si bien se dispone de un adecuado equipamiento de extintores de incendios y éstos son revisados periódicamente, el centro, construido en 1984, no está adaptado a la normativa actualmente en vigor, precisando por tanto la práctica de las reformas necesarias a tal fin.

Atendiendo a la distribución del edificio en tres plantas alzadas, al número de habitaciones por planta, a la forma y dimensiones de los pasillos, a

la imposibilidad de utilizar los ascensores (uno de doce plazas apto para camilla y otro de cuatro plazas) en caso de incendio, así como a las condiciones físicas de las residentes y a la falta de salidas de evacuación de emergencia (sólo existen la entrada principal y la puerta de garaje, ambas en la planta baja), se considera que, a los efectos de garantizar la seguridad e integridad física de los ancianos, una evacuación en caso de incendio podría ser problemática,

Por todo ello, y al amparo de las facultades que me confiere la Ley Reguladora del Justicia de Aragón, considero conveniente formularle la siguiente **RECOMENDACIÓN**:

Que por parte de los Servicios de Inspección de Centros se proceda a realizar una visita a la Residencia “Santa Ana” de Burbáguena (Teruel), a fin de verificar el cumplimiento de la normativa sobre prevención de incendios y estudiar las posibles soluciones a la problemática planteada >>

Respuesta de la Administración

En fecha 18 de mayo se comunicó la aceptación de la Recomendación, a través del siguiente escrito:

“ - Se acepta la recomendación formulada por la Institución mencionada, procediendo a realizar la visita a lo largo del presente mes de mayo.

- Por otro lado se informa que desde 1992 se vienen valorando Proyectos de Prevención de Incendios de este centro así como asesorando al técnico encargado del tema, designado por la entidad titular, habiendo intervenido por última vez en la materia en septiembre de 1998, mediante la valoración de un Anexo al Proyecto, que fue considerado incorrecto.”

AÑO 2000

1. DEFICIENCIAS EN LA RESIDENCIA “CASA FAMILIAR VIRGEN DEL PILAR” (Expte.128/2000)

En fecha 24 de febrero de 2000 y a raíz de la visita realizada a la residencia indicada, se consideró oportuno incoar un expediente de oficio a la vista del estado general del centro y de las diversas deficiencias detectadas, formulando la siguiente Recomendación al Consejero de Sanidad, Bienestar Social y Trabajo de la Diputación General de Aragón:

<< Con motivo de la visita girada por una Asesora de esta Institución a la Residencia “Casa Familiar Virgen del Pilar” de Zaragoza, se ha elaborado el

informe que le transcribo a continuación en el que se expone el resultado de la visita efectuada:

“ ... Este centro, perteneciente a la Congregación de los Hermanos de la Cruz y Resurrección, fue visitado el día 24 de febrero de 2000, siendo atendidos por uno de los dos Hermanos que se encuentran en él.

Se trata de un centro social, sin ánimo de lucro, de carácter mixto y residencial. Fue aperturado en el mes de noviembre de 1987 y se encuentra ubicado en la calle Casta Alvarez nº 81-83 de Zaragoza.

El inmueble donde se sitúa es muy antiguo, y consta de dos edificaciones unidas que fueron anexionadas entre los años 1981 y 1983, existiendo una zona rehabilitada.

Se compone de la planta calle, tres alturas, un ático-terraza y el sótano. En la planta baja se encuentra el recibidor, en el que se sitúa en forma abierta y separada por un biombo el despacho de la Dirección. A su vez, en este espacio se sitúa otro biombo que lo separa de una mesa con sillas que da a una ventana exterior. En esta planta se encuentra la única dependencia común del centro, un salón de forma irregular que se emplea como sala de estar y comedor, en la que se encuentra una máquina expendedora de café. También se ubican allí la cocina y un baño. El salón dispone de una puerta por la que se accede a un patio exterior semicubierto por un toldo, en el que hay colocadas diversas mesas y sillas a modo de veladores, y en el que se encuentra una trampilla abierta donde se almacena el gasoil para la calefacción y el agua caliente.

El edificio dispone de ascensor, y por él ascendemos al ático-terraza, donde se encuentra la zona de lavandería, que dispone de cinco lavadoras y un amplio espacio para tender. Tras subir una pequeña escalera exterior, nos encontramos con una persona que está realizando estas funciones y diversos montones de ropa apilados en el suelo. En el interior se encuentra una estancia destinada a plancha y grandes estanterías donde se coloca la ropa ya preparada. La Congregación recibe diversas prendas de vestir a modo de donativos y las distribuye entre los usuarios.

El inmueble está estructurado de forma irregular, teniendo en cuenta que hay dos partes diferentes y que sólo algunas zonas se han remodelado. Así, la escalera por la que descendemos a la planta tercera es muy antigua y empinada, mientras que la que nos lleva al segundo piso, situada en otra zona, es más moderna.

En las plantas primera, segunda y tercera se sitúan las habitaciones de los usuarios en similar disposición. El número total de habitaciones es de dieciséis, ocho individuales y ocho dobles, y en todo el edificio hay nueve baños. En la planta segunda se sitúan las dependencias de la Comunidad religiosa y se dispone de una pequeña capilla. En cada planta se sitúa un armario empotrado en el pasillo.

También se dispone de una planta sótano donde se encuentra una zona de despensa y otra estancia destinada a los productos congelados.

La capacidad del centro abarca veinticuatro plazas, encontrándose al completo en el momento de la visita. Hay una lista de espera de diez-doce personas. Por otra parte, la Congregación dispone, en los números 77-79 de la misma calle, de dos pisos donde duermen ocho personas más, acompañados de algún voluntario. Estas personas se pueden valer por sí mismas y durante el día se encuentran en el centro, comiendo y cenando en él.

El personal que atiende a los usuarios se compone de seis personas contratadas con carácter indefinido, dos Hermanos de la Congregación y un número inconcreto de voluntarios y colaboradores que acuden diariamente al centro a ayudar en diferentes tareas (planchar, dar de comer, acompañar, pasear), recibiendo, parte de ellos, alguna gratificación. Los contratados realizan funciones de encargado, auxiliares de enfermería, cocinero, conserje y fisioterapeuta y llevan desempeñando sus funciones entre uno y dos años. No ostentan ninguna titulación o cualificación profesional específica.

La asistencia médica se presta desde el Centro de Salud correspondiente, tramitando la cartilla sanitaria al usuario que no dispone de ella. No obstante, en algunos casos hay dificultades para su obtención cuando el residente no dispone del D.N.I.. En ocasiones, acuden al centro un médico y una enfermera del ambulatorio y realizan controles rutinarios a los residentes (toma de tensión...). Se nos indica que cada usuario dispone de una ficha médica y un casillero donde se coloca la medicación prescrita.

El procedimiento de ingreso es variado, siendo habitual que los ancianos o enfermos sean derivados al centro a través de un trabajador social o de un centro hospitalario. No se suscribe ningún documento al ingreso. Las contraprestaciones de los usuarios varían en función de sus circunstancias e ingresos. Muchos de ellos no perciben ninguno. Los que perciben alguna pensión, aportan parte a la Congregación, en función de su cuantía.

El perfil del usuario de este centro no se limita a los ancianos sino también a otras personas que, siendo más jóvenes, padecen algún tipo de enfermedad grave o se encuentran en la indigencia, siendo frecuentes los problemas de alcoholismo. El centro, en estos casos, realiza funciones rehabilitadoras, permaneciendo en él estos usuarios durante el tiempo necesario. Por ello, el tiempo de estancia de los residentes es muy variado, siendo habitual que los usuarios más jóvenes no se adapten a la convivencia con personas ancianas y estén poco tiempo en él. En el momento de la visita, las edades de los residentes oscilaban entre los 39 y los 94 años.

La mayoría de los usuarios no pueden valerse por sí mismos, debiendo ser ayudados para realizar las actividades de la vida diaria. Existe una persona incapacitada judicialmente, cuya tutela es desempeñada por la Congregación.

No existen órganos de participación y representación de los residentes ni disponen de documentación acreditativa de su condición de internos. El

régimen de visitas y comunicaciones es libre, si bien el de salidas está limitado a los que tienen capacidad para ello. Las actividades exteriores que organiza el centro se suelen limitar al periodo estival, siendo habitual realizar anualmente una visita a la Basílica del Pilar y comer en un restaurante.

En cuanto a los aspectos administrativos, el centro carece de licencia definitiva de apertura por lo que no figura en el Registro de Entidades, Servicios y Establecimientos de Servicios Sociales de la D.G.A. No obstante, comenta la Dirección que se encuentra en trámite desde hace mucho tiempo y que se abona el I.A.E.. No se dispone, en el momento de la visita, del Reglamento de régimen interior debidamente sellado. Tienen contratado un seguro de responsabilidad civil.

Las inspecciones sanitarias son muy frecuentes, no habiendo transcurrido un mes desde la última. En alguna ocasión, les han llevado alimentos a la residencia. El cocinero dispone del carné de manipulador de alimentos. Se elabora en principio un único menú, si bien siempre se prevé otro plato para las personas enfermas. El día de la visita la comida que se estaba preparando consistía en macarrones con atún y filete de hígado empanado con patatas y ensalada o pescado. Los vasos que utilizan los usuarios son de plástico duro.

En cuanto a las actuaciones del Servicio de Inspección de Centros de la D.G.A., nos indica la Dirección que al principio venían cada seis meses aproximadamente, si bien la última inspección que recuerda es anterior a 1999. En varias ocasiones se han detectado deficiencias, habiendo sido sancionados y satisfecha la multa impuesta... “

En líneas generales, y sin perjuicio de la importante labor social que desempeñan los establecimientos de este tipo, a lo largo de la visita se puso de manifiesto que el centro carece de un perfil de usuario suficientemente definido para prestar la atención específica que se requiere en cada caso.

Asimismo, se detectó la conveniencia de que el personal que atiende a los usuarios ostente una cualificación a tal fin, sin que puedan ser suplidas sus funciones específicas por voluntarios o colaboradores esporádicos e itinerantes.

En cuanto a las condiciones materiales y de habitabilidad del centro, se valoró que, junto a la existencia de algunos espacios excesivamente deteriorados por la antigüedad del propio edificio, las dependencias comunes no ofrecen unas condiciones de amplitud óptimas, teniendo en cuenta la capacidad del centro y su nivel de ocupación, debiendo permanecer los usuarios en una misma sala durante todo el día.

Y, por último, se detectó el inadecuado cumplimiento de algunas de las prescripciones que contiene el Decreto 111/1992, de 26 de mayo, de la Diputación General de Aragón, por el que se regulan las condiciones mínimas que han de reunir los servicios y establecimientos sociales especializados,

como la relativa al establecimiento de un Reglamento de Régimen Interior *“que deberá ser dado a conocer de forma clara e inteligible tanto a los usuarios como al personal del centro...”*(artículo 34.2).

Por todo lo anteriormente expuesto, y en virtud de las facultades que me confiere la Ley 4/1985, de 27 de junio, reguladora del Justicia de Aragón, considero conveniente formular la siguiente **RECOMENDACIÓN**:

Que por los Servicios competentes de la Diputación General de Aragón, y en virtud de la labor de control y fiscalización que les encomienda la normativa al efecto, se proceda a realizar una inspección del centro *“Casa Familiar Virgen del Pilar”* a fin de verificar las consideraciones expuestas y adoptar las medidas oportunas en salvaguarda de los intereses de los usuarios, informando a esta Institución del resultado de las actuaciones que se realicen al efecto >>

Respuesta de la Administración

En fecha 5 de abril de 2000, el Consejero de Sanidad, Bienestar Social y Trabajo nos informó que se había recibido y aceptado la Recomendación y se había girado una visita de inspección el día 2 de marzo, *“...tras la cual y verificadas las condiciones en que se desarrollaba la actividad del Centro, se ha ordenado, siguiendo los trámites preceptivos, su cierre.*

En estos momentos, se están realizando las gestiones necesarias para la reubicación de sus residentes.”

2. ESTANCIAS TEMPORALES EN RESIDENCIA PÚBLICA (Expte. 1067/1999)

En fecha 16 de diciembre de 1999 se formuló en la Institución queja relativa a la situación de dos ancianas que se encontraban, en régimen de estancia temporal, en una residencia pública de Zaragoza y a las que se les había comunicado que debían abandonar el centro por transcurso del plazo establecido, a pesar de que la situación de necesidad que motivó su ingreso subsistía. La queja determinó que, en fecha 14 de febrero de 2000, se formularan al Consejero de Sanidad, Bienestar Social y Trabajo las siguientes Sugerencias:

1. HECHOS

En fecha 16 de diciembre tuvo entrada en esta Institución escrito de queja individual en el que se exponía la situación de las ancianas D^a ..., de 87 años y D^a ..., de 84 años, ambas con un grado de minusvalía del 93% y del 76%, respectivamente.

Estas personas se encuentran ingresadas con carácter temporal en la Residencia para Personas Mayores del I.A.S.S. sita en el barrio de Mbvera (Zaragoza), finalizando su periodo de estancia el día 3 de enero de 2000. Su ingreso obedeció a la absoluta imposibilidad de la familia para atender a su cuidado, dado que hasta entonces habían residido en el domicilio familiar del matrimonio formado por sus únicos hijos, pero a raíz de la enfermedad detectada a la cuidadora, hija y nuera respectivamente de las ancianas, que le incapacita totalmente para atenderlas, se obtuvo el ingreso en régimen de estancia temporal en el referido centro.

Continuaba exponiendo el escrito que además se solicitaron las pertinentes plazas fijas en las residencias públicas al efecto (expte. Z/00461/1999), habiendo obtenido en la valoración del baremo una puntuación de 125 puntos, lo que no les permitía acceder a las mismas a la vista de la lista de espera existente.

La situación familiar actual seguía impidiendo la prestación de la atención requerida por las ancianas, pues la cuidadora continúa imposibilitada para ello, no pudiendo recurrir a las alternativas de carácter privado debido a su situación económica.

2. ACTUACIONES REALIZADAS

Primera.- Admitida la queja a supervisión, en fecha 28 de diciembre se solicitó la pertinente información del Consejero de Sanidad, Bienestar Social y Trabajo de la D.G.A., interesando que se nos informara sobre la posibilidad de prorrogar la estancia de las ancianas en la residencia donde se encuentran actualmente, en tanto subsista la situación de necesidad que motivó su ingreso, así como las alternativas de carácter público que pueden ofrecerse a fin de paliar la situación expuesta.

A tal fin, se acompañó al escrito remitido a la Administración las resoluciones de reconocimiento de la condición de minusválido de las ancianas, sendos certificados del médico psiquiatra que atendía a la cuidadora y de su médico de cabecera en los que se reflejaba la absoluta incapacidad de la misma para hacer frente al cuidado de su madre y de su suegra, al padecer dos hernias discales, una de ellas intervenida quirúrgicamente, precisando reposo absoluto y rehabilitación, así como el informe del resultado de la resonancia magnética realizada a la cuidadora y su solicitud de reconocimiento de la condición de minusválido.

Segunda.- En fecha 28 de enero de 2000, el presentador de la queja aportó al expediente un certificado del médico que realizó la intervención quirúrgica a la cuidadora en el que se indicaba que se encontraba realizando tratamiento rehabilitador y no podía hacer ningún tipo de esfuerzo. Asimismo, se aportaron sendas comunicaciones remitidas por la Dirección de la Residencia en las que se indicaban *"...que de conformidad con la normativa*

aplicable, deberá abonar desde el día 3 de enero de 2000 hasta el momento en que abandone el Centro el precio real de la plaza que está ocupando, que por día de estancia asciende a 5.286 pesetas, según compromiso adquirido en documento firmado de fecha 6 de septiembre de 1999. Por otra parte, y en cumplimiento de la mencionada normativa vigente, se iniciarán los trámites oportunos para el desalojo de esta Residencia de dicha beneficiaria”.

Tercera.- En fecha 4 de febrero, se recibió en la Institución el informe solicitado a la Administración, en el que se indicaba lo siguiente:

“ Con fecha 31 de agosto de 1999, se solicitaron dos plazas de estancia temporal para facilitar la recuperación de la cuidadora, operada de hernia discal.

Por Resolución del Ilmo.Sr. Director Gerente del Instituto Aragonés de Servicios Sociales de fecha 1 de septiembre, se autorizó la estancia temporal, con fecha de inicio 3 de septiembre y finalización el 2 de noviembre del mismo año, plazo máximo establecido para estos ingresos temporales, en la Residencia de Personas Mayores de Movera.

Posteriormente, y con carácter excepcional, se les concedió la prórroga de dicha estancia hasta el 2 de enero del 2000 (plazo máximo establecido), por considerar persistía la convalecencia de la cuidadora.

Según la normativa vigente, las estancias temporales tienen como objeto dar respuesta a situaciones de urgencia social que pueden ser paliadas con el ingreso temporal en un centro residencial, y en ningún caso pueden suponer el paso a un ingreso definitivo, y así se les notificó a las interesadas y sus familiares.

La solicitud de ingreso en residencia (expte. Z/00461/1999), se incoó en el Centro de Día del Boterón, con fecha 27 de agosto de 1999 y fue valorada, según el baremo vigente, con 125 puntos. Posteriormente, se solicitó un nuevo informe médico y social en el Centro Residencial donde están ingresadas por si existía alguna variación con respecto al primer informe, reiterándose la citada puntuación.

La valoración del expediente se efectúa teniendo en cuenta los diversos factores de tipo personal, familiar, social, sanitario y económico, recogidos en el baremo. En la actualidad, existen solicitudes en lista de espera, anteriores en el tiempo y con puntuación muy superior (165-158 puntos), por lo que, no es posible su acceso a una plaza residencial en un plazo breve de tiempo. En consecuencia, se orientó a la familia, en varias ocasiones, sobre la posibilidad de buscar otros recursos: Servicios de Estancias Diurnas, ingreso en residencia privada con posibilidad de solicitar beca para sufragar parte de los gastos, etc.

Dado que el número de plazas de estancia temporal es limitado, y que por la puntuación obtenida no es previsible su ingreso, a corto plazo, en plaza residencial, no es posible conceder la prórroga de la misma, ya que sentaría un

precedente dado que las situaciones que se plantean son, en la mayoría de los casos, mucho más problemáticas, convirtiéndose las estancias temporales en una vía rápida de ingreso en residencia, sin obtener la puntuación necesaria para el mismo.

Así pues, en aplicación de la normativa vigente, y según el acuerdo firmado a su ingreso en la estancia temporal, ante la negativa de abandonar la Residencia, se ha instado a la Dirección del Centro, para que reclamen el precio real de la plaza correspondiente al tiempo de estancia no autorizado.”

Cuarta.- En fecha 9 de febrero, el presentador de la queja nos comunicó que el Director Gerente del Instituto Aragonés de Servicios Sociales había autorizado la prórroga excepcional de estancia temporal de las ancianas en la Residencia hasta el día 2 de marzo de 2000, aportando al expediente copia de dichas autorizaciones.

3. CONSIDERACIONES

Como indica el informe remitido a esta Institución por la Dirección Gerencial del I.A.S.S., las estancias temporales tienen como objeto dar respuesta a situaciones de urgencia social que pueden ser paliadas con el ingreso temporal en un centro residencial.

En el presente caso, la autorización de estancia temporal de las ancianas en la Residencia dependiente del I.A.S.S., vino motivada por la enfermedad de la única persona que estaba al cuidado de las mismas, enfermedad que conllevó una intervención quirúrgica, la necesidad de guardar absoluto reposo y la realización de un tratamiento rehabilitador.

Dicho proceso de curación continúa hoy en día, presentándose desfavorables expectativas médicas sobre su total recuperación, al haberse detectado una segunda hernia discal, siendo absolutamente imprescindible para lograr la evolución favorable de la problemática que la enferma no realice ningún tipo de esfuerzo que agravará, de forma cierta, su lesión y los dolores consiguientes. Todo ello viene avalado por los informes médicos que constan en el expediente y de los que adjuntamos copia.

No hay que olvidar que las residentes son dos personas de edad extremadamente avanzada e imposibilitadas de valerse por sí mismas, con altos grados de minusvalía (una de ellas es ciega) que precisan una atención continua que la cuidadora, a su pesar, no está en condiciones de prestar sin poner en peligro su propia integridad física.

Ello ha motivado que D^a ... haya solicitado el reconocimiento de su condición de minusválida, pretensión que fue presentada ante el organismo competente en fecha 10 de noviembre de 1999, encontrándose actualmente en

tramitación. Ello supondría un nuevo factor a valorar en la situación socio-familiar de las ancianas.

Se considera, por todo ello, que la situación de necesidad que originó la solicitud y concesión de estancia temporal en la Residencia de las ancianas persiste hoy en día, y así lo ha reconocido implícitamente la Administración al conceder sendas prórrogas en la ocupación de dichas plazas, atendiendo a las circunstancias concurrentes.

4. RESOLUCIÓN

Por todo lo anteriormente expuesto y en virtud de las facultades que me confiere la Ley 4/1985, de 27 de junio, reguladora del Justicia de Aragón, he resuelto formular las siguientes **SUGERENCIAS**:

Primera.- Que se acelere, en la medida de lo posible, la resolución del expediente de reconocimiento de la condición de minusválida de la cuidadora.

Segunda.- Que, a la vista de la resolución que se adopte en el mismo, se proceda a revisar la puntuación otorgada a las ancianas, según el baremo actualmente vigente.

Tercera.- Que se prorrogue la estancia de las ancianas en la Residencia donde actualmente se encuentran en tanto se resuelve el expediente de reconocimiento de la condición de minusválida de la cuidadora, al subsistir la situación de necesidad que motivó los ingresos.

Respuesta de la Administración

El 13 de abril de 2000, el Director Gerente del I.A.S.S. nos comunicó la aceptación de las Sugerencias a través del siguiente escrito:

“Se ha procedido a prorrogar la estancia de las ancianas en la residencia donde se encuentran actualmente, al subsistir la situación de necesidad que motivó su ingreso temporal.

Advertida que la situación de necesidad se prevé a largo plazo, esta Dirección Gerencia va a incluir a D^a. ... y a D^a. ... en lista de reserva de plazas para ingreso en la Residencia de Barbastro, con la que el I.A.S.S. tiene concertadas plazas de asistidos.”

3. INSUFICIENCIA DE PLAZAS RESIDENCIALES DE CARÁCTER PÚBLICO (Expte. 21/2000)

En fecha 21 de enero de 2000 se recibió en la Institución escrito de queja en el que, además de reflejar un caso concreto, se exponían una serie de reflexiones sobre la problemática que supone la atención a los ancianos que no pueden valerse por sí mismos y la falta de una respuesta adecuada de las instituciones, especialmente en materia de atención residencial.

Tras la debida instrucción del expediente, en fecha 13 de marzo de 2000 se resolvió formular la siguiente Recomendación al Consejero de Sanidad, Bienestar Social y Trabajo de la Diputación General de Aragón

1.- HECHOS

En fecha 21 de enero de 2000 tuvo entrada en esta Institución escrito de queja que quedó registrado con el número de referencia arriba indicado y en el que se hacía alusión al cada vez más numeroso colectivo de ancianos que no pueden valerse por sí mismos, precisando de una atención residencial que no reciben debido al escaso número de plazas públicas existentes unido a la insuficiencia de ingresos bastantes para acceder a un centro de carácter privado. En este sentido, exponía el escrito el caso del matrimonio formado por D. ..., de 75 años, y D^a ..., de 73 años, indicando literalmente lo siguiente:

“1. Que ambos han sufrido intervenciones importantes el primero y deterioro físico extremo la segunda, según consta en certificados médicos adjuntos. El primero con dos operaciones de cáncer de colon, sufre actualmente revisiones periódicas para la extracción de pólipos, debería operarse nuevamente por reproducción de alguno de ellos y por una hernia inguinal que le imposibilita para hacer esfuerzos; sin embargo, la operación sería excesivamente grave, dadas las dos intervenciones anteriores, por lo que están pospuestas. La segunda sufre un proceso agudo de osteoporosis con desviación fuerte de columna, ha padecido dos infartos cerebrales que le han paralizado el lado derecho, tiene además una operación total de cadera sobre el mismo lado, no puede levantarse por sí sola, camina dificultosamente con muleta y acompañada de otra persona, ha perdido el habla y no responde a los estímulos cognoscitivos; necesita atención total para sus necesidades básicas (incontinencia). Naturalmente el marido, en las condiciones mencionadas en primer lugar, no puede atenderla, ni los pisos están adecuados para su aseo (ducha, etc.), es decir, necesita una residencia u hospital para ser atendida.

2. El proceso que ha sufrido la esposa ha sido largo, el primer infarto cerebral ocurrió en 1997, cuando estaba en lista de espera para operarse de cadera. Tras el primer infarto, la operación no era posible por lo que fue pospuesta; no obstante, los dolores de espalda y cadera eran tan fuertes que estuvo un año sin poder dormir (si se acostaba a las doce, a la una se levantaba por no poder estar en la cama). En el año 1998 tuvo el primer intento de operación, pero después de ser anestesiada hubo de ser recuperada por parada cardíaca. Tras este primer intento quedó bajo la atención de la Unidad del Dolor del Hospital Miguel Servet y se le puso un tratamiento, neutralizando sus dolores, sin embargo, la medicación la mantenía todo el día

adormecida y abatida. Como consecuencia de todo ello ha permanecido dos años sin salir de casa, debido a que vive en un cuarto piso sin ascensor y después del primer infarto cerebral no puede descender ni subir la escalera, anteriormente ya lo hacía con mucha dificultad, por lo que a su malestar físico se une el psíquico por soledad y aislamiento.

3. En agosto de 1999, en un segundo intento, fue operada de cadera pero en la recuperación de la anestesia sufrió un nuevo infarto cerebral, perdiendo el habla y el conocimiento de las cosas, quedando sometida a fuertes alteraciones anímicas y llorando por cualquier cosa. El médico de cabecera le ha recetado antidepresivos.

4. Como pueden comprobar es el tercer año de hospitales, privaciones y sufrimientos y si ahora se ha solicitado una residencia asistida es por necesidad e imposibilidad de ser atendida en casa; ella necesita terapia ocupacional, psíquica y física (logopeda, fisioterapia, etc.) y unos servicios que en casa no se pueden dar.

5. Se ha solicitado una residencia pública o concertada porque sus ingresos no llegan para cubrir los gastos de una privada, su pensión (matrimonio) de unas 140.000 ptas. por mes quedan lejos de los presupuestos necesarios para una residencia privada para una pareja de sus características y sus necesidades.

6. Considerando que su estado final es el resultado de una intervención quirúrgica en el Hospital Miguel Servet, sus necesidades deben ser cubiertas por el Estado urgente e ineludiblemente, mientras que el Instituto Aragonés de Servicios Sociales al que se ha recurrido solicitando una residencia asistida se ha limitado a dar una puntuación, que no sabemos a que baremo corresponde, y a ponernos a la cola de espera, sabiendo que nunca nos atenderán, cuando las necesidades son urgentes.

7. La enferma, ..., a la que nos hemos estado refiriendo en la mayor parte del escrito, fue dada de alta en el Hospital San Juan de Dios el pasado 17 de noviembre de 1999, residiendo desde dicha fecha con su marido en casa de su hija (no tiene otra alternativa). Por otra parte, ésta debe acudir a su trabajo y sufre también problemas de espalda, además tiene el ligamento cruzado interno de su rodilla roto desde hace dos años, ya que no ha podido operarse por atender a su familia..."

2.- ACTUACIONES REALIZADAS

Considerando que dicha queja reunía los requisitos formales establecidos en la Ley 4/1985, de 27 de junio, se acordó su admisión a trámite a efectos de supervisión del organismo administrativo competente. A tal fin, en fecha 27 de enero se solicitó el oportuno informe del Consejero de Sanidad, Bienestar Social y Trabajo de la D.G.A., interesando que se especificara la valoración que le merecía el caso expuesto así como las medidas que tenía

previsto adoptar dicho Departamento a fin de dispensar a las Personas Mayores de Aragón la atención residencial que requieran.

En fecha 2 de marzo de 2000, el Director Gerente del Instituto Aragonés de Servicios Sociales remitió a la Institución el siguiente escrito:

“ Con fecha 21 de septiembre de 1999, tuvo entrada en el registro de la Dirección Provincial del Instituto Aragonés de Servicios Sociales de Zaragoza expediente solicitud de ingreso en residencias para personas mayores de D.

Una vez valorado el mismo conforme al baremo en vigor (Orden de 8 de enero de 1986 del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social por la que se establecen los baremos de admisión, traslado y permuta en centros residenciales, B.O.E. de 17 de enero de 1986, núm 15), obtuvo 100 puntos; posteriormente se procedió a revisar su solicitud al sufrir variación en su situación psíquica y ampliación de residencias en la provincia de Zaragoza, obteniendo una valoración de 107 puntos. Esta puntuación no le permite por el momento obtener plaza en las residencias solicitadas, ya que existen otros solicitantes con puntuaciones superiores pendientes de ingreso.

Como referencia actual, las puntuaciones mínimas reflejadas en las últimas listas de reserva de los centros residenciales solicitados por D. ... oscilan entre: Romareda 165 puntos, Las Fuentes 165 puntos, Figueruelas 160 puntos, Alagón 158 puntos. Por ello, no es previsible determinar el plazo de ingreso en las residencias solicitadas ya que depende de cómo se van produciendo las necesidades y en función de las vacantes existentes.

Uno de los objetivos básicos del Instituto Aragonés de Servicios Sociales, es incrementar y mejorar los servicios demandados por el colectivo de Personas Mayores, cada vez más numeroso en nuestra Comunidad, entre los que se encuentra el ingreso en la red de las Residencias propias y concertadas del Instituto Aragonés de Servicios Sociales, a cuyo fin, durante el presente ejercicio y sucesivos, se pretende incrementar los conciertos de plazas residenciales para personas mayores, favoreciendo aquellas solicitudes de mayor urgencia, siempre que reúnan la puntuación exigida en cada momento.”

3.- CONSIDERACIONES

Primera.- Desde la perspectiva constitucional, la atención residencial a las Personas Mayores encuentra su fundamento en el artículo 50 de la Constitución de 1978, a cuyo tenor los poderes públicos deben promover el bienestar de los ciudadanos durante la tercera edad mediante un sistema de servicios sociales que atienda sus problemas específicos de salud, vivienda, cultura y ocio.

El Estatuto de Autonomía de Aragón, en su artículo 35.1.26, atribuye a la Comunidad Autónoma la competencia exclusiva en materia de asistencia, bienestar social y desarrollo comunitario.

Por su parte, la Ley 4/1987, de 25 de marzo, de Ordenación de la Acción Social, dispone en su artículo 1º que *“...la Comunidad Autónoma procurará la creación de un sistema integrado que garantice al ciudadano la prestación de trabajo social, las atenciones domiciliarias que eviten su desarraigo convivencial, los medios de alojamiento alternativos, si así lo requiere su situación personal o familiar, y las atenciones específicas ante situaciones de riesgo de desarraigo social...”*.

Y el artículo 4º de dicha norma establece que *“Corresponde a la Diputación General de Aragón la planificación de la acción social en Aragón, para lo cual elaborará un mapa que analice la relación entre las necesidades y los recursos sociales dentro del marco jurídico y económico en el que se desenvuelve, que se actualizará en la medida que exijan las circunstancias y, como mínimo, cada cuatro años”*.

Segunda.- En cumplimiento de la misión que el Justicia de Aragón tiene atribuida, esta Institución ha venido prestando una especial atención a los problemas de este sector de la población.

Una de las quejas que se formulan ante el Justicia con mayor asiduidad es la que hace referencia a la problemática que padecen un gran número de aragoneses que precisan recibir atención residencial en un centro adecuado y al que no pueden acceder por la existencia de una considerable lista de espera que les impide obtener este tipo de servicio social en un plazo razonable, sin que sus recursos económicos les permitan recurrir a los servicios que ofertan los múltiples establecimientos de carácter privado o mercantil que existen actualmente en nuestra Comunidad.

Ello ha venido poniendo de manifiesto la insuficiencia de los servicios de atención residencial de carácter público existentes en Aragón para las Personas Mayores, lo que resulta especialmente preocupante dadas las características de nuestra Comunidad Autónoma, que se configura como la región europea cuyos habitantes tienen una edad media más elevada - 41 años -, respondiendo ello a varios indicadores:

- Disminución del índice de fertilidad (1,18 hijos por mujer)
- Descenso de la población joven (en 3,9%)
- Aumento de la esperanza de vida (75,5 años los hombres y 81,2 las mujeres, continuando al alza)
- Alto índice de envejecimiento (en el año 2001 habrá más de 250.000 aragoneses mayores de 65 años)

- Crecimiento del sobreenvjecimiento (la cuarta parte de los ancianos superan los 80 años)

Según reflejábamos en el Informe Anual a las Cortes de Aragón correspondiente al año 1998, los mayores de 65 años constituyen el 22,4% de la población en Teruel, el 20,6% en Huesca y el 16,6% en Zaragoza, siendo la tasa aragonesa del 17,9%, muy superior a la nacional que se sitúa en el 13,9%.

Todo ello evidencia la necesidad de crear un mayor número de plazas residenciales dirigidas a personas que precisan asistencia, que son cada vez mayores en número, así como la reconversión progresiva de las residencias de personas válidas en centros de asistencia integral, pues el deterioro físico-psíquico que se produce con la edad hace precisar a los ancianos una atención altamente especializada.

Tercera.- Esta Institución es consciente del continuo progreso que en materia de servicios sociales se está experimentando en nuestra Comunidad Autónoma, con la creación de recursos de atención a la Tercera Edad en distintos ámbitos y la mejora de los existentes, así como de la encomiable labor de los profesionales que trabajan, de una u otra forma, al servicio de este colectivo.

Sin embargo, valorando la situación actual y las perspectivas de futuro consideramos ineludible que la Administración acentúe los esfuerzos de todo orden para poder ofrecer a nuestros Mayores una digna calidad de vida, destinando los recursos materiales y personales precisos a la atención residencial de los que lo necesiten.

4.- RESOLUCIÓN

Por todo ello, y en uso de las facultades que me confiere la Ley 4/1985, de 27 de junio, reguladora del Justicia de Aragón, considero conveniente formularle la siguiente **RECOMENDACIÓN:**

Que se intensifiquen las actuaciones a desarrollar para dar un mayor grado de respuesta a la problemática expuesta, valorando la posibilidad de incrementar la cooperación con el sector privado mediante la técnica subvencional o la acción concertada.

Respuesta de la Administración

En fecha 16 de mayo de 2000 el Director Gerente del Instituto Aragonés de Servicios Sociales comunicó a la Institución la aceptación de la Recomendación formulada a través del siguiente escrito:

“ En contestación al escrito con ref. DI- 21/2000-6, en el que se formula Recomendación en relación a actuaciones a desarrollar dirigidas a las Personas Mayores, tengo el honor de informar que,

El colectivo aragonés de personas mayores está experimentando grandes modificaciones, no sólo debido a razones estrictamente demográficas, sino también a unas mejores condiciones sociales y culturales que, entre otras consecuencias, hacen que el segmento de población de más de 80 años siga creciendo; acompañado esto a cambios de estructura y roles en núcleos familiares hace que los apoyos que se prestaban desde la familia y otros soportes informales vayan creciendo.

El desarrollo de los Servicios Sociales dirigidos a las Personas Mayores está experimentando un fuerte crecimiento, tanto en ampliación de los recursos existentes como en la creación de servicios ante nuevas necesidades. A pesar de todo ello no se alcanzan niveles de atención que satisfagan la totalidad de la demanda actual de este colectivo.

Por todo ello, desde el Gobierno de Aragón, a través del Instituto Aragonés de Servicios Sociales, se tiene entre otros objetivos el de tratar de dar respuesta a la citada demanda, con un mayor número de plazas residenciales, estableciendo planes de actuación que van orientados tanto a la paulatina reconversión de las plazas existentes de personas válidas a plazas para personas dependientes en los centros que ostentan la titularidad, como en la extensión de su acción a través de conciertos con otras entidades públicas - Entidades Locales -, como con entidades mercantiles - con o sin ánimo de lucro -.

En esta nueva línea de actuación, se pretende incrementar en unas 1700 las plazas residenciales para personas mayores en el territorio aragonés.

Fundamentos estos que hacen que, expresamente, la Recomendación formulada por V.I. sea aceptada, siendo la mayor y mejor atención a nuestras personas mayores uno de los objetivos básicos y primordiales del Instituto Aragonés de Servicios Sociales.”

4. UBICACIÓN DE LA SALA DE BILLAR EN EL CENTRO DE DÍA PARA LA TERCERA EDAD DE HUESCA (Expte. 32/2000)

En fecha 17 de enero de 2000 se formuló en la Institución una queja en la que se exponía el descontento de un grupo de socios del Centro de Día para la Tercera Edad, establecimiento oscense gestionado por el Instituto Aragonés de Servicios Sociales, por el traslado de la sala de billar de que disponía el centro a otra dependencia del mismo, a su parecer, no apta para la práctica del juego. Realizadas las gestiones de investigación oportunas, incluida la visita al centro en dos ocasiones, se consideró oportuno formular al Consejero de Sanidad, Consumo y Bienestar Social la siguiente Sugerencia, emitida en fecha 28 de abril de 2000:

1.- HECHOS

En fecha 17 de enero de 2000 tuvo entrada en esta Institución queja en la que se hacía alusión a la ubicación actual de la sala de billar que se encuentra en las instalaciones del Centro de Día que gestiona el Instituto Aragonés de Servicios Sociales en la ciudad de Huesca.

Así, señalaba el escrito que en el mes de septiembre de 1999 se comunicó a los socios que la instalación iba a ser trasladada a otras dependencias del Centro por tener que ubicarse en su lugar un aula de informática, pero resultó que la nueva ubicación no reunía las condiciones para la práctica de este juego debido a sus reducidas dimensiones.

Continuaba exponiendo el escrito que los usuarios plantearon su queja, de palabra y por escrito, a la Dirección del Centro y a la Dirección Provincial, sin haber obtenido ninguna respuesta. Igualmente, remitieron con fecha 28 de octubre de 1999 un escrito a la Dirección Gerencia del I.A.S.S. exponiendo la situación y aportando posibles soluciones, pero hasta la fecha no habían recibido respuesta alguna.

2.- ACTUACIONES REALIZADAS

Primera.- Considerando que dicha queja reunía los requisitos formales establecidos en los artículos 12 y 14 de la Ley 4/1985, de 27 de junio, de las Cortes de Aragón, reguladora de la Institución del Justicia, se acordó admitirla a trámite y solicitar el oportuno informe del organismo administrativo competente, interesando que se especificaran las razones que han motivado la falta de respuesta a la pretensión formulada por los socios del Centro y la posibilidad de atender su demanda colocando las mesas de billar en un lugar más adecuado para la práctica del juego o llevando a la práctica alguna de las soluciones planteadas por el grupo de socios.

Segunda.- En fecha 16 de febrero de 2000, el presentador de la queja remitió a la Institución un escrito del Director Gerente del Instituto Aragonés de Servicios Sociales fechado el 8 de diciembre en respuesta a la problemática suscitada y del tenor literal siguiente:

“ En relación a la propuesta presentada por D... y otros socios aficionados al juego del billar, pertenecientes al Centro de Día de Huesca, por el que manifiestan su disconformidad a la instalación del Aula Informática en la sala destinada a las mesas de billar, he de manifestarles que:

Después de un estudio pormenorizado de la posible ubicación del Aula de Informática en el que participaron y expresaron su opinión el Director del Centro de Día, grupo de aficionados al billar y Presidente de la Junta de Gobierno, se estimó que el lugar idóneo para su instalación era la sala primera,

siendo esta propuesta admitida como solución por el Director Provincial al considerarla como la más adecuada.

En cualquier caso, manifestar que la instalación del Aula de Informática en ese Centro es un logro importante y hay que considerarlo como una mejora cualitativa, por ello hay que conseguir el aprovechamiento óptimo de los recursos existentes en el Centro.”

Tercera.- En fecha 13 de marzo de 2000 se recibió en la Institución el informe solicitado a la Administración, en el que el Director Gerente del I.A.S.S. indicaba lo siguiente:

“ 1º. Respecto a la falta de respuesta a la solicitud de los interesados, se informa que, con fecha 02 de febrero se dio traslado (doc. nº 4) del escrito de esta Dirección Gerencia (doc. nº 3) de fecha 08 de diciembre de 1999. El retraso en el traslado de la información fue debido al entender erróneamente que dicho escrito se había dirigido directamente a los interesados, al margen de la comunicación realizada a la Dirección Provincial del IASS en Huesca.

2º. Respecto al fondo del asunto, manifestar que tanto la Dirección del Centro, la Junta de Gobierno del Centro, la Dirección Provincial como la Dirección Gerencia del Instituto, han considerado la solución adoptada como la más adecuada en atención a los intereses generales del colectivo global de socios. En tal sentido, se acompaña la documentación que incluye el Informe de la Dirección del Centro (doc. nº 2), como el parecer de la Junta de Gobierno del Centro (doc. nº 1), que avalan con suficiencia la procedencia de la decisión adoptada.”

Cuarta.- A fin de observar directamente la actual ubicación de las mesas de billar y determinar el fundamento de la queja, los días 16 de marzo y 7 de abril de 2000 dos asesoras de la Institución se desplazaron a las instalaciones del Centro de Día, siendo atendidas por el Director del mismo.

3.- CONSIDERACIONES

La ubicación en el Centro de Día de un Aula de Informática, totalmente equipada, ha supuesto un logro considerable y un incremento de los servicios que ofrece el centro que está redundando en el interés general de toda la población oscense, pues en los cursos que se están impartiendo la participación obtenida es plena.

La colocación de las mesas de billar en su actual ubicación se ha realizado por los responsables del centro respetando el derecho de participación de los socios en las decisiones que afectan a la vida social del mismo, constando la celebración de diversas reuniones y comunicaciones en las que se ha informado del traslado de la sala de billar, se han barajado

diversas opciones y se han escuchado las opiniones de los socios más directamente afectados, por ser aficionados a este juego y utilizar las mesas con asiduidad.

Ciertamente, la anterior ubicación de las mesas de billar se situaba en una estancia más amplia que la actual, pero en principio la disposición de las instalaciones permite el desarrollo normal del juego sin obstáculo alguno.

Únicamente, existe una zona en la que la cercanía de una repisa empotrada en la pared en la que se sitúa un televisor impide la utilización de palos de dimensiones normales, debiéndose emplear en esta parte uno más corto.

Ello podría obviarse desplazando la mesa de billar afectada hacia el centro de la sala, pues aunque disminuiría el espacio de separación existente entre las dos mesas, la distancia actual entre ellas permite ser reducida sin afectar al desarrollo del juego.

Según se indicó por la dirección del centro en la visita realizada, esta posibilidad podría ser factible sin suponer necesariamente ningún coste económico adicional al ya satisfecho por el traslado de las mesas de billar de una sala a otra, siendo que la opción de ubicar una de las mesas en otra dependencia del centro parece no ser del agrado de los socios.

4.- RESOLUCIÓN

Por todo ello, y en virtud de las facultades que me confiere la Ley 4/1985, de 27 de junio, reguladora del Justicia de Aragón, he resuelto:

SUGERIR que se realicen las modificaciones oportunas en la actual ubicación de la mesa de billar del Centro de Día de la Tercera Edad de Huesca que permitan desarrollar, dentro de las dimensiones de la estancia y sin necesidad de realizar obra alguna en la misma, el normal desenvolvimiento del juego desde cualquier punto de la dependencia

Respuesta de la Administración

En fecha 5 de julio de 2000, el Director Gerente del Instituto Aragonés de Servicios Sociales comunicó a la Institución la aceptación de la Resolución formulada.

5. DERECHOS DE PARTICIPACIÓN E INFORMACIÓN EN LOS CENTROS DE LA TERCERA EDAD (Expte. 428/2000)

En fecha 8 de mayo de 2000 se recibió en la Institución una queja sobre el funcionamiento interno de un Centro para la Tercera Edad dependiente del I.A.S.S. y sobre la falta de contestación por parte de la Administración a las solicitudes de información realizadas en torno a la problemática originada. La investigación efectuada dio lugar a la formulación, en fecha 1 de agosto, de la siguiente Sugerencia, dirigida al Consejo de Sanidad, Consumo y Bienestar Social de la D.G.A.:

1.- HECHOS

En fecha 5 de mayo de 2000 tuvo entrada en esta Institución escrito de queja que quedó registrado con el número de referencia arriba indicado, en el que se hacía alusión a los hechos que acaecieron durante el transcurso de la Asamblea General ordinaria del Centro de Mayores "Balsas de Ebro Viejo", dependiente del I.A.S.S., celebrada el pasado día 18 de abril.

Según indicaba la queja, al llegar al punto nº 7 del orden del día dedicado a ruegos, preguntas y proposiciones, el socio D. ... presentó por escrito una propuesta que no fue admitida ni se realizó mención alguna de su formulación en el acta levantada, provocándose un enfrentamiento entre el proponente y los miembros de la Junta de Gobierno del centro.

Por otra parte, sigue exponiendo el presentador de la queja que en la reunión de la Sección de Pintura del Hogar, celebrada el pasado día 4 de mayo, se procedió a formar una Junta de dicha sección y a la elección de sus miembros (Presidente, Vicepresidente, Secretario y Vocal) por unanimidad, cesando en consecuencia la persona nombrada Vocal con anterioridad.

Concluía el escrito exponiendo que el socio mencionado había solicitado en reiteradas ocasiones información aclaratoria sobre su situación actual en el Centro sin que se le hubiera dado cumplida contestación ni en el Hogar ni en la Gerencia del Instituto Aragonés de Servicios Sociales, al que se había dirigido en varios escritos.

2.- ACTUACIONES REALIZADAS

Primera.- Admitida la queja a supervisión del organismo administrativo competente, en fecha 17 de mayo de 2000 se dirigió un escrito a la Dirección del Centro exponiendo las consideraciones anteriores e interesando el oportuno informe sobre la cuestión, con indicación expresa de las razones que motivaron la negativa a la admisión de la propuesta para su estudio o, en su caso, la falta de constancia en el acta de la Asamblea General de la presentación de la propuesta del socio así como del procedimiento que se tenía previsto para designar y cesar a los Vocales de las diferentes Secciones que integran el Hogar.

Segunda.- En fechas 5, 20 y 30 de junio, se incorporaron al expediente tres escritos dirigidos al Director Gerente del I.A.S.S. en los que el Sr. interesaba que desde dicho organismo se le informara sobre su situación actual en el Hogar, indicándole si continuaba como Vocal de la sección de pintura o su cargo había sido efectivamente revocado, pues en el Centro no se le daba ninguna respuesta formal. Asimismo se señalaba que en el Tablón de Anuncios del Hogar había sido expuesta el día 5 de junio un acta en la que, entre otras modificaciones, se señalaba que este socio quedaba con el cargo de "Delegado de varios", desconociendo las funciones que dicho nombramiento implicaba e insistiendo en la falta de comunicación o notificación, por conducto alguno, de su cese como Vocal de la sección de pintura. También se indicaba que en la reunión de la Junta de Gobierno del Hogar celebrada el día 29 de junio, el socio en cuestión intentó presentar un escrito solicitando que constase en acta dicha presentación y nuevamente fue rechazada su propuesta de inclusión, provocándose una tensa situación en la Junta.

Tercera.- En fecha 5 de julio de 2000, el Director Gerente del Instituto Aragonés de Servicios Sociales remitió a la Institución el siguiente informe:

"...A.- Sobre la alegada falta de constancia, en el Acta de la Asamblea General Ordinaria celebrada el día 18 de abril de 2000, de las propuestas del miembro de la Junta de Gobierno del Hogar "Balsas de Ebro Viejo", D.:

1.- Difícilmente pueden figurar en el Acta de la Asamblea las observaciones formuladas por el mencionado Sr. S., toda vez que el acta aprobada el día 18 de abril de 2000 y expuesta a todos los socios del Centro corresponde al Acta de la Asamblea General Ordinaria del año anterior.

2.- Que no obstante, a lo anteriormente manifestado se remite junto al presente escrito, fotocopia compulsada del "borrador del Acta" de la Asamblea General Ordinaria celebrada el día 18 de abril de 2000, en lo referente al apartado 7º del Orden del Día (Ruegos, Preguntas y Proposiciones) donde se refleja lo acaecido en dicha Asamblea.

3.- Que se ha cursado oficio al Secretario de la Junta de Gobierno para que acredite si se presentó a la mesa el escrito al que hace referencia el Sr. ... o simplemente fueron leídas por él las preguntas que figuran en la fotocopia que nos remite en su escrito el Justicia de Aragón. Dado que el Secretario de la Junta está de vacaciones y por tanto existe la imposibilidad material de constatar este extremo, una vez obre en mi poder la respuesta, daré traslado de la misma.

B.- Sobre procedimiento para designar y cesar a los Vocales de las diferentes Secciones del Centro:

1.- Cuando se constituye una nueva Sección en el Centro, se procede por y entre los componentes de dicha Sección a la elección de presidente, vicepresidente y vocal o vocales, según el mayor o menor número de sus

componentes y sin que exista norma reguladora sobre el particular, siguiendo la costumbre.

2.- El cese se produce bien a voluntad propia de sus componentes, o bien por renovación de los miembros directivos de la Sección si así lo solicitan sus componentes en las reuniones de la Sección, figurando el punto de la renovación o continuidad de los miembros directivos en el correspondiente Orden del Día de la convocatoria.

3.- Cuando en una Sección no aparecen miembros dispuestos a encargarse de la gestión de la misma, la Junta de Gobierno del Centro procede a nombrar como encargado de la Sección a un vocal de la Junta de Gobierno del Centro, con la finalidad de que recoja las peticiones de la Sección, atienda a las relaciones entre sus miembros, etc..

4.- Es pues la Junta de Gobierno quien nombra y revoca su mandato a los encargados de las Secciones sólo cuando entre sus miembros no hay quien decida encargarse de gestionar la Sección.

5.- Se adjuntan fotocopias compulsadas del Orden del Día, Acta de la Reunión de la Sección de Pintura celebrada el día 4 de mayo de 2000 y del escrito que se ha dirigido al Secretario “.

Cuarta .- En la documentación que acompaña el informe remitido a la Institución desde el Instituto Aragonés de Servicios Sociales consta un escrito del Secretario de la Junta de Gobierno del Hogar, fechado el 29 de mayo de 2000, en la que expresamente se certifica << Que en la mesa de la Asamblea General Ordinaria celebrada el día 18 de abril del año 2000 en los locales del Hogar “Balsas de Ebro viejo” no fue presentada a la mesa ningún escrito del Sr. El mencionado escrito lo llevaba el interesado en sus manos. Lo que certifico yo. Pueden justificarlo el Presidente, Vicepresidente y Secretario, nombrados para presidir la Asamblea>>.

3.- CONSIDERACIONES

Primera.- Examinada la documentación remitida desde la Dirección Gerencia en lo relativo a la no constancia en el acta de la Asamblea General ordinaria del Hogar celebrada el pasado día 18 de abril de la propuesta realizada por el socio nº X., se constata que en el apartado de “Ruegos, Preguntas y Propositiones” sí se refleja la intervención del mismo formulando sendas iniciativas dirigidas a la modificación del Estatuto Básico de los Centros de la Tercera Edad del IMSERSO y a la elaboración de un Reglamento de funcionamiento de la Sección de Pintura del Hogar, dándosele cumplida contestación verbal a las mismas.

Respecto a la no admisión del escrito donde se reflejaba la propuesta anterior, lo cierto es que no puede concluirse que dicho escrito fuera

presentado formalmente en la Asamblea para su estudio y consideración, pues de la documentación que obra en el expediente se deriva que el socio portaba el escrito en su mano pero no consta que lo presentara a la Mesa, como expone la certificación remitida por el Secretario de la Junta de Gobierno.

Segunda.- Respecto a la reunión de la Sección de Pintura celebrada el día 4 de mayo, de cuya convocatoria y objeto el socio nº X. tuvo conocimiento en fecha 27 de abril, mostrando su conformidad para la celebración de la misma según consta en el Acta de la reunión de la Junta de Gobierno del Hogar de dicho día, en la que se procedió a la constitución de una Junta de la misma y a la elección de sus miembros, el informe remitido explica el procedimiento habitual que se sigue en estos supuestos, el cual no se encuentra regulado específicamente ni en el Estatuto Básico de los Centros de la Tercera Edad ni en el propio Reglamento de Régimen Interior del Hogar que ha sido aportado al expediente por el presentador de la queja.

Según se deduce de la información remitida y de la documentación obrante en el expediente, la figura de Delegado o encargado de Sección, cargo que por lo que se refiere a la de Pintura ostentaba hasta ese momento el Sr. ..., obedecía a un mandato voluntario de la Junta de Gobierno del Hogar, la cual designa, entre sus Vocales, a una persona para que desempeñe dicha labor en tanto los componentes de la Sección de que se trate no procedan a nombrar, de entre ellos, una Junta específica. Una vez constituida la misma, viene a sustituir automáticamente al Delegado en sus funciones, cesando éste de forma inmediata y sin más trámites en el encargo encomendado por la Junta de Gobierno del Hogar.

Tercera.- Si bien no se aprecia ningún tipo de irregularidad en las actuaciones relatadas con anterioridad, lo cierto es que consta en el expediente que un ciudadano ha presentado varios escritos en el Instituto Aragonés de Servicios Sociales solicitando una información y no ha obtenido ninguna contestación a los mismos.

Y al respecto, es de observar que la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, en la redacción dada por la Ley 4/1999, de 13 de enero, dispone en su artículo 42 que:

“ 1. La Administración está obligada a dictar resolución expresa en todos los procedimientos y a notificarla cualquiera que sea su forma de iniciación...”

Por tanto, la Administración, en este caso, la autonómica, debe dar contestación formal a las pretensiones iniciales formuladas, estando clara la obligación que tiene de dar respuesta expresa a cuantas solicitudes o peticiones se le realicen por los administrados, no habiéndose dado cumplimiento en este caso a dicha obligación de resolución expresa.

4.- RESOLUCIÓN

Por todo ello, y en uso de las facultades que me confiere la Ley 4/1985, de 27 de junio, reguladora del Justicia de Aragón, considero conveniente formular la siguiente **SUGERENCIA** :

Que, a la mayor brevedad posible, se proceda a dar contestación a los escritos fechados el 5, 20 y 30 de junio de 2000, presentados por el concreto administrado cuya queja motiva la presente resolución.

Respuesta de la Administración

En fecha 25 de septiembre, el Director Gerente del I.A.S.S. nos comunicó la aceptación de la Sugerencia, adjuntando además a su informe una copia del escrito remitido al administrado el 24 de agosto en el que se contestaba específicamente a todos los puntos planteados por éste.

AÑO 2001

1. DEFICIENCIAS EN CENTRO MUNICIPAL DE CONVIVENCIA PARA PERSONAS MAYORES (Expte. 27/2001)

En fecha 10 de enero de 2001 se aperturó de oficio este expediente a raíz de las informaciones aparecidas en los medios de comunicación relativas al mal estado en que se encontraba un centro para la Tercera Edad, de titularidad municipal, que se había abierto al público recientemente en Garrapinillos (Zaragoza), presentando diversas deficiencias que podían afectar, en algunos casos, a la propia seguridad de los usuarios.

Tras la realización de una visita al centro y después de recabar la información oportuna de los organismos implicados, en fecha 3 de mayo de 2001 se dirigió la siguiente Sugerencia al Ayuntamiento de Zaragoza y al Departamento de Sanidad, Consumo y Bienestar Social de la Diputación General de Aragón:

1. HECHOS

Con motivo de las noticias aparecidas en medios de comunicación sobre posibles deficiencias en el Centro Municipal de Convivencia para Mayores de Garrapinillos, dada la especial atención que el Justicia dedica a este colectivo y toda su problemática, en fecha 10 de enero de 2001, se procedió a incoar en

esta Institución expediente de oficio al que se le asignó el número arriba referenciado.

En fecha 19 de enero del 2001 se giró visita por una asesora de esta Institución al referido Centro, elaborándose el correspondiente informe en el que, tras un estudio de las características y funcionamiento del Centro, se exponía lo siguiente:

<<... No obstante la reciente inauguración del edificio, se han advertido una serie de deficiencias de distinto grado en las instalaciones. Las de menor entidad han sido subsanadas en el momento de la visita o se encuentran en vías de solución. Otras, como la necesidad de empotrar las luminarias, colocar un pasamanos en la escalera o modificar el mobiliario donde se ha empotrado la bomba de calor con la consiguiente acumulación en su interior impidiendo su funcionamiento, se han introducido en un Proyecto de mejora que se encuentra en estos momentos en fase de adjudicación.

Por otra parte, se han detectado deficiencias que requieren una urgente subsanación ya que implican un riesgo atendiendo a las condiciones y el perfil de los usuarios del Centro. Así, los ventanales, de grandes dimensiones, son abatibles y oscilantes, pero algunos de ellos, tanto en la planta baja como en la superior, al abrirlos despliegan los dos efectos, por lo que su considerable peso se vence sobre el accionante, con el consiguiente peligro para la persona, máxime si es de edad avanzada.

Asimismo, en el pasillo de la planta superior existen unos ventanales de acceso a una terraza invertida destinada a mantenimiento por lo que carece de barandilla o verja de protección. Si bien las puertas de acceso cuentan con cerraduras, ninguna de ellas funciona, por lo que el acceso a la terraza puede practicarse sin ninguna dificultad, siendo evidente el peligro de tal situación dada la proximidad de la biblioteca infantil situada junto a las mismas.

Por último, se detectó el inadecuado cumplimiento de algunas de las prescripciones que contiene el Decreto 111/1992, de 26 de Mayo, de la Diputación General de Aragón, por el que se regulan las condiciones mínimas que han de reunir los servicios y establecimientos sociales especializados, como la relativa a la obligatoriedad de disponer de un Plan de Evacuación del Centro ... >>

2. ACTUACIONES REALIZADAS

Primera.- A la vista del resultado de la visita, se acordó solicitar del Ayuntamiento de Zaragoza la oportuna información sobre la cuestión así como sobre las medidas a adoptar en orden a la urgente subsanación de las deficiencias expuestas, teniendo en cuenta el riesgo que para los usuarios del Centro suponía el mantenimiento de tal situación.

En fecha 18 de abril de 2001, la Dirección Municipal de las obras en cuestión remitió el siguiente informe:

“ ... la Unidad de Proyectos I de la Oficina de Proyectos del Excmo. Ayuntamiento de Zaragoza, informa lo que sigue:

1.- El edificio objeto de expediente se recibió el día 5 de enero de 2000, en perfecto estado y cumpliendo todas las normativas de seguridad relacionadas con la práctica constructiva (se adjunta fotocopia).

2.- De acuerdo con los pliegos de condiciones técnicas y administrativas y en cumplimiento de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, la obra está actualmente en periodo de garantía y, en depósito, el aval correspondiente a las condiciones contractuales entre el Excmo. Ayuntamiento de Zaragoza y la empresa adjudicataria.

Como es habitual, un edificio de primera ocupación necesita un periodo de rodaje dentro del cual se pueden observar: defectos o vicios ocultos en la construcción y necesidad de mejoras demandadas por los usuarios.

Los defectos o vicios ocultos detectados en la construcción carecen de importancia relevante y, de acuerdo con el periodo de garantía de la obra, la empresa adjudicataria está obligada a subsanarlos. Estas circunstancias están solucionadas en su totalidad, restando la reparación de los ventanales, actualmente en vías de solución, mediante el refuerzo y cambio de herrajes de las carpinterías.

Las necesidades de mejoras demandadas por los usuarios no tienen nada que ver con la buena práctica constructiva y con las condiciones de seguridad del edificio. De acuerdo con ello, se resolverán con ejecuciones realizadas por las Brigadas Municipales y con un proyecto complementario de mejoras (se adjunta copia del proyecto) que fue redactado por la Unidad de Proyectos I en mayo de 1999 y remitido al Servicio de Participación Ciudadana para su contratación el día 21 de mayo de 1999 y que está pendiente de adjudicar a la empresa E.C.I.

En relación con los puntos precedentes, el arquitecto que redacta estos documentos no alcanza a comprender cual es la finalidad de las noticias falseadas aparecidas en los medios de comunicación. Los defectos de ejecución a subsanar en periodo de garantía y las mejoras que los usuarios proponen en el curso del rodaje de un edificio, son cuestiones habituales en todas y cada una de las construcciones públicas y privadas, por los menos hasta que “hacedores” y usuarios no alcancemos la perfección. “

Segunda.- Asimismo, se interesó la emisión de un informe del Departamento de Sanidad, Consumo y Bienestar Social de la Diputación General de Aragón, verificando en particular las condiciones materiales en que se desarrollaba la actividad del centro, al objeto de comprobar el cumplimiento de la normativa de servicios sociales y tutelar los derechos de los usuarios,

solicitando si fuera preciso la colaboración de otras administraciones públicas en el ámbito de sus competencias.

Dicho informe fue remitido a la Institución en fecha 29 de marzo de 2001, exponiendo el Director General de Ordenación, Planificación y Evaluación lo siguiente:

“ El centro, ubicado en edificio de nueva planta y en funcionamiento desde diciembre de 1999, carece de la preceptiva autorización de apertura al no haber tramitado la misma. Este Servicio cuenta con un expediente abierto desde 1990, relativo a su antigua ubicación en Plaza de España, 2 de Garrapinillos.

Con fecha 27 de febrero de 2001 se realizó visita de inspección al centro por técnicos de la Sección de inspección de centros sociales, levantando la correspondiente acta de inspección.

En la visita se apreciaron las siguientes deficiencias:

- Funcionamiento incorrecto, al hacerlo a la vez, del sistema de apertura de los ventanales, abatible y oscilante. Las que funcionaban defectuosamente se encontraban identificadas para impedir su uso.

- Luminarias colocadas incorrectamente al impedir la completa apertura de las ventanas.

- Grifos inadecuados para su uso por personas mayores en los talleres, al ser de accionamiento cilíndrico.

- Carece de agua caliente sanitaria.

- Las escaleras de acceso al centro carecen de barandillas.

- Debe reforzarse el carácter antideslizante de la huella de todas las escaleras del centro.

- La escalera interior, en la meseta la planta primera, debe contar con bordillo lateral.

- El servicio higiénico de minusválidos no se encuentra completamente equipado.

- Los servicios higiénicos presentan puertas de anchura inferior a 0'72 metros., abriendo éstas hacia el interior, siendo el espacio muy reducido.

- Carece de vertedero.

- Los ventanales que dan acceso a la terraza, en la zona de paso al Ayuntamiento, deben mantenerse cerrados con llave.

- Carece de toda la documentación funcional y material requerida en los artículos 34 y 35 del Decreto 111/1992, regulador de las condiciones mínimas que han de reunir los centros sociales especializados.

Ha sido requerido en el Acta que todas las deficiencias deben comenzar a subsanarse de inmediato. “

3. CONSIDERACIONES

Primera.- La existencia de deficiencias, de diverso calibre, en las instalaciones del Centro Municipal de Convivencia para Mayores de Garrapinillos, puestas de manifiesto con ocasión de la visita girada al establecimiento por una asesora de esta Institución, han sido corroboradas por los informes que los departamentos competentes de la Diputación General de Aragón y del Ayuntamiento de Zaragoza nos han remitido.

En este sentido, se informa de la subsanación de las deficiencias que suponen defectos de construcción por parte de la empresa adjudicataria, al estar la obra en periodo de garantía, estando en vías de solución la reparación de los ventanales a que se hacía referencia en nuestro informe y existiendo un proyecto complementario de mejoras pendiente de adjudicar.

Segunda.- No obstante, la visita de inspección que se realizó por el Servicio de Inspección de Centros de la Diputación General de Aragón puso de manifiesto no sólo la existencia de diversas deficiencias en las instalaciones sino también el incumplimiento de la normativa sobre condiciones mínimas que han de reunir los servicios y establecimientos sociales especializados, destacando el hecho de que el centro “...carece de la preceptiva autorización al no haber tramitado la misma..”, no disponiendo asimismo “... de toda la documentación funcional y material requerida en los artículos 34 y 35 del Decreto 111/1992”, circunstancias puestas de manifiesto en el Acta levantada por los técnicos inspectores de la D.G.A.

Sin perjuicio de que las deficiencias detectadas se hayan reparado o estén en vías de subsanación, esta Institución no considera adecuado que el centro en cuestión se haya aperturado al público y esté en ordinario funcionamiento sin disponer de la preceptiva autorización al efecto, máxime teniendo en cuenta su titularidad municipal y que algunas de las deficiencias detectadas a posteriori pueden poner en peligro la seguridad tanto de los menores como de los ancianos usuarios.

Tercera.- El cumplimiento de la normativa sobre condiciones mínimas de los servicios y establecimientos de carácter social es exigible a los titulares de cualesquiera de estos centros, sean públicos o privados, como previene el artículo 1º del Decreto 111/1992, de 26 de mayo. Pero en los casos, como el que nos ocupa, en que la titularidad del servicio pertenece a un ente público,

consideramos que este ajuste a la legalidad vigente ha de ser, si cabe, más escrupuloso, teniendo en cuenta la responsabilidad pública que detentan las Administraciones implicadas.

En este sentido, el artículo 3º de la *Ley 30/1992, de 26 de diciembre, de régimen jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común* refleja los principios generales que han de informar las actuaciones de la Administración, estableciendo el principio de coordinación y el sometimiento pleno a la Constitución, a la Ley y al Derecho; asimismo dispone que *“...Las Administraciones Públicas, en sus relaciones, se rigen por el principio de cooperación y colaboración...”*. Por ello, en casos como el que nos ocupa, la coordinación administrativa es fundamental y requiere un más alto nivel de efectividad.

4. RESOLUCIÓN

Por todo lo anteriormente expuesto, y en virtud de las facultades que me confiere la Ley 4/1985, de 27 de junio, reguladora del Justicia de Aragón, he resuelto formularle la siguiente **SUGERENCIA**:

Que en los supuestos de apertura de un servicio, centro o establecimiento social de titularidad pública, se arbitren las medidas de coordinación y cooperación oportunas entre las Administraciones implicadas a fin de lograr el efectivo cumplimiento de la normativa vigente.

Respuesta de la Administración

La Sugerencia fue aceptada por las Administraciones a las que se dirigió. En este sentido, el Director General de Ordenación, Planificación y Evaluación de la Diputación General de Aragón nos indicó, en fecha 14 de junio de 2001, lo siguiente:

“ El Servicio de Inspección de Centros, en virtud de lo dispuesto en los artículos 4, 6, 7, 28, 29 y 30 del Decreto 111/1992, de 26 de mayo, de la Diputación General de Aragón, por el que se regulan las condiciones mínimas que han de reunir los servicios y establecimientos sociales especializados, lleva a cabo las actuaciones tendentes a la comprobación del cumplimiento de las condiciones documentales, funcionales y materiales exigidas por el mismo.

En los supuestos en que el Servicio de Inspección tiene conocimiento, a través de distintas fuentes, de la creación o bien de una posible apertura de un servicio, centro o establecimiento social de titularidad pública sin reunir las condiciones del Decreto 111/1992 de 26 de mayo, procede a comunicarlo al Centro, así como a la Administración implicada poniendo a su disposición tanto el asesoramiento por los técnicos como el resto de medios de que dispone este Servicio, a fin de facilitar el cumplimiento de la normativa vigente.

Entendemos que con actuaciones en ese sentido se consigue desde esta Administración la oportuna cooperación entre las Administraciones implicadas. “

Por su parte, desde la Oficina de Proyectos de Equipamientos del Ayuntamiento de Zaragoza, la dirección facultativa de la obra informó, en fecha 3 de julio de 2001, lo siguiente:

“ El edificio que nos ocupa define un pequeño centro cultural donde están ubicadas algunas dependencias dedicadas a los mayores, no siendo de aplicación el Decreto 111/1992 de 26 de mayo, de la Diputación General de Aragón que regula las condiciones mínimas de establecimientos especializados.

La construcción objeto de expediente dispone de todas las medidas de seguridad enmarcadas en la legislación vigente.

Se han solucionado todos los defectos o vicios ocultos detectados en la construcción e incluidos dentro del plazo de garantía de la obra.

Las necesidades de mejoras demandadas por los usuarios se están ejecutando satisfactoriamente.”

2. DENEGACIÓN DE BECAS DE ATENCIÓN EN CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES ESPECIALIZADOS (Exptes. 739/2000, 1027/2000 y 1020/2001)

Estos expedientes abordan la problemática relativa a la denegación, por parte del I.A.S.S., de las becas de atención residencial destinadas a personas ingresadas en centros geriátricos privados, configuradas como prestaciones indirectas de ayuda económica para el pago de los precios de dichos establecimientos.

Si bien durante el año anterior ya se plantearon algunas quejas, el Justicia no formuló resolución porque, tras la mediación de la Institución, la problemática se solucionó favorablemente para el ciudadano, como reflejamos en el Informe de 2000. Pero dado que en las nuevas quejas presentadas no se llegó a idéntico resultado, se consideró oportuno formular dos Sugerencias al Departamento de Sanidad, Consumo y Bienestar Social teniendo en cuenta que la situación de las residencias a que se referían las quejas no era idéntica. Destacar que en todas las quejas presentadas, la Administración había reconocido al ciudadano su carácter de beneficiario de beca para el mismo establecimiento en anualidades anteriores. Reproducimos a continuación una de ellas:

1. HECHOS

En fecha 1 de agosto de 2000 tuvo entrada en esta Institución escrito de queja individual en el que se exponía la situación de D., actualmente ingresado en la Residencia privada X, sita en Zaragoza.

Así, se indicaba en el escrito que al anciano le fue concedida en años anteriores una beca de atención en centros de servicios sociales especializados que complementaba sus ingresos, derivados de pensión por invalidez, para hacer frente al pago de los servicios del establecimiento indicado, que ascienden a 100.000 ptas. mensuales.

Sin embargo, en mayo de 2000 la renovación de la indicada prestación económica le fue denegada por no cumplir la residencia los requisitos establecidos en el artículo 33.5 e) del Decreto 48/1993, con la consiguiente imposibilidad de sufragar el coste del centro.

Por otra parte, señalaba la queja que hace tiempo se solicitó plaza en residencia dependiente del I.A.S.S., sin que hasta la fecha se haya recibido comunicación alguna sobre el particular.

2. ACTUACIONES REALIZADAS

Primera.- Admitida la queja a supervisión, en fecha 22 de Agosto se solicitó la pertinente información del Director Gerente del Instituto Aragonés de Servicios Sociales de la D.G.A., interesando que se nos informara sobre la posibilidad de conceder al anciano la ayuda económica solicitada teniendo en cuenta que dicha prestación le fue otorgada en años anteriores para su atención en el mismo centro así como la situación actual de su pretensión de ingreso en una residencia pública.

Segunda.- En fecha 9 de octubre, se recibió en la Institución el informe solicitado a la Administración, en el que se indicaba lo siguiente:

“Con fecha 23 de diciembre de 1999, tuvo entrada en la Dirección Provincial del I.A.S.S. en Zaragoza, solicitud de Beca de Atención en Centros de Servicios Sociales Especializados a favor de D., para el pago de su estancia en la Residencia X, sita en Zaragoza.

Con fecha 18 de mayo de 2000, dicha solicitud fue denegada porque el Centro no reúne los requisitos establecidos en el artículo 33.5e del Decreto 48/1993, imprescindibles para tener derecho a la prestación económica.

El centro no figura inscrito en el registro de Entidades, Servicios y Establecimientos de Acción Social, porque presenta deficiencias que impiden la inscripción del Centro según indican en el informe que se acompaña (no se especifican las deficiencias).

El día 3 de julio de 2000, D., interpone recurso de alzada contra la Resolución dictada por el Director Provincial del I.A.S.S. de Zaragoza.

El 17 de julio de 2000, se remite a la Dirección Gerencia del I.A.S.S. informe del Director Provincial junto con el expediente de dicho Señor para que por la Asesoría Jurídica sea resuelto el recurso presentado.

En fecha 18 de septiembre se comunica por escrito al interesado la resolución del recurso denegándolo por haber sido presentado fuera del plazo legalmente establecido.

En referencia a la posibilidad de ingreso en una Residencia Asistida de Personas Mayores de carácter público de D., le informo que:

El interesado solicitó plaza en Residencia de Asistidos con fecha 30 de noviembre de 1999, a través del Centro de Día del I.A.S.S. del Boterón. Con los informes y documentación que obra en el expediente fue valorado su solicitud atendiendo a las circunstancias personales, edad, incapacidad, etc., notificándose con fecha 27 de enero de 1999, registro de salida nº 0894, el resultado de dicha valoración.

La puntuación obtenida por el interesado fue de 120 puntos, desglosada de acuerdo con el baremo de admisiones establecido por Orden de 8 de enero de 1986 del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social del siguiente modo:

<i>Situación socio-familiar</i>	<i>36</i>
<i>Situación de incapacidad física</i>	<i>14</i>
<i>Situación de incapacidad psíquica</i>	<i>12</i>
<i>Situación vivienda</i>	<i>16</i>
<i>Reagrupamiento</i>	<i>8</i>
<i>Situación económica</i>	<i>18</i>
<i>Edad</i>	<i>16</i>

Esta puntuación no le permite por el momento obtener plaza en las residencias solicitadas, ya que existen otros solicitantes con puntuaciones superiores pendientes de ingreso.

Tercera.- Examinada la respuesta de la Administración, se consideró preciso ampliar algunos aspectos de la misma, por lo que en fecha 19 de octubre de 2000 se interesó nuevamente informe aclarando las razones que motivaron la denegación de la beca solicitada cuando la misma fue concedida en anteriores ocasiones para el mismo centro, sin que se haya producido ninguna modificación de la situación que motivó el otorgamiento de las ayudas en años anteriores. Asimismo, se preguntó a la Administración si la residencia dispone de autorización para su funcionamiento y, en su caso, si se le ha incoado algún expediente sancionador, dado que en el informe anterior se indicaba que *"...El centro no figura inscrito en el Registro de Entidades, Servicios y Establecimientos de Acción Social porque presenta deficiencias que impiden su inscripción..."*.

De todo ello se dio oportuno traslado al presentador de la queja para su debido conocimiento.

Cuarta.- El 4 de diciembre de 2000 se recibió nuevo informe de la Administración en el que se precisaba textualmente :

“Referente a las razones que han motivado la denegación de la beca solicitada, cuando la misma fue concedida en anteriores ocasiones para el mismo Centro; señalar que la Residencia X presentaba deficiencias que impedían su inscripción en el Registro, teniendo por ello, que denegar las Becas provenientes de ese Centro, independientemente de que con anterioridad las hubiesen percibido, mientras se estaba a la espera de que regularizaran dicha situación anómala.

Posteriormente, el 21 de julio de 2000, el Servicio de Inspección de Centros, envía informe de la situación del Centro a la Secretaría General, solicitado desde la Sección de Régimen Jurídico a fin de resolver un recurso de alzada de otro residente de esa Residencia. Con esa fecha, seguían sin haber subsanado las deficiencias existentes. Se acompaña fotocopia del mismo (no se especifican las deficiencias).

Respecto al otro punto, sobre si la Residencia dispone de autorización para su funcionamiento: por lo que se desprende el informe anteriormente citado, no disponen de autorización de apertura.

Y sobre si se le ha incoado algún expediente sancionador: con esta fecha se ha enviado escrito al Servicio de Inspección de Centros para que informen al respecto con la mayor brevedad posible”.

Quinta.- A la vista del anterior escrito, se solicitó de la Administración el traslado del resultado del informe del Servicio de Inspección de Centros al que se hacía referencia. Por otra parte, en un nuevo intento de esclarecer las razones del cambio de criterio respecto a la concesión de becas en años anteriores, se reiteró nuevamente dicha información. Por último, se informó a la Administración de la comparencia efectuada ante esta Institución por el presentador de la queja en fecha 14 de noviembre, exponiendo que este mismo año y para el mismo centro se habían concedido Becas a otros residentes con mayores posibilidades económicas que el interesado, solicitando nos informase sobre la veracidad de tal situación y, en su caso, los criterios seguidos para la concesión o denegación de Becas a residentes en idéntico Centro. Comunicando todo lo anterior al presentador de la queja.

Sexta.- Por último, el 31 de enero de 2001, tuvo entrada en esta Institución la ampliación de información solicitada a la Administración, en los siguientes términos:

“Con referencia a las razones que motivaron la denegación de la Beca solicitada cuando la misma fue concedida anteriormente, señalar que, como ya se indicó en el informe remitido anteriormente, la residencia X presentaba deficiencias que impedían su inscripción en el Registro, teniendo por ello, que denegar las Becas provenientes de ese Centro, independientemente de que con anterioridad las hubiesen percibido.

Respecto al otro punto, en el que la presentadora de la queja manifiesta ante esa Institución que en este mismo año se han concedido Becas a determinados residentes en el mismo Centro, con mayores posibilidades económicas que D., hacer constar que: sólo una residente de ese Centro percibió una Beca concedida en el año 1999, porque reunía entonces los requisitos establecidos en la normativa aplicable contenida en el Decreto 48/1993, de 19 de mayo, de la Diputación General de Aragón. En el año 2000, a esta misma residente se le ha denegado la solicitud de Beca por el mismo motivo que a D. ..., por ello no hay ningún residente de ese Centro que tenga concedida Beca alguna.

Asimismo, se adjunta fotocopia del informe remitido desde el Servicio de Inspección de Centros y también del que enviaron el 21 de julio del 2000, al que también hace referencia”.

En dicho informe emitido por el Jefe del Servicio de Inspección de Centros se indica que *“confirmamos el contenido de nuestro informe de 21 de julio pasado, en el sentido de que dicha Residencia no tiene autorización provisional de apertura ni tiene incoado expediente sancionador”.*

3. CONSIDERACIONES

Primera.- La prestaciones económicas reguladas en el Decreto 48/1993, de 19 de Mayo, se conciben como un beneficio reconocido a personas individuales o, en su caso, a unidades familiares, sin perjuicio de que puedan ser abonadas a las entidades que prestan los servicios, tal y como ocurre con la prestaciones económicas indirectas.

El artículo 20.1 del meritado Decreto establece que:

“Se concederán con carácter personal becas para sufragar gastos de atención en centros de Servicios Sociales Especializados, las cuales tienen carácter de prestaciones económicas indirectas. A tal efecto, se consideran centros de servicios sociales especializados los que se regulan en el Decreto 111/1992, de 26 de Mayo, de la Diputación General de Aragón. Mediante las becas a que se refiere este precepto, se otorgan a los beneficiarios prestaciones para cuyo reconocimiento y cuantía se atenderá, en todo caso, al nivel de los ingresos de aquéllos y de los familiares que vinieren obligados a darles alimento o los auxilios necesarios en relación a lo dispuesto en el artículo 143 y siguientes del Código civil, y al precio del servicio”.

Por otra parte, el artículo 33.5 e) del mismo Decreto exige, para proceder a incluir un Centro como receptor de las prestaciones económicas indirectas, “por primera vez”, aportar el justificante de su inscripción en el Registro de Entidades, Servicios y Establecimientos de Acción Social.

Ello implica que, como en el presente caso, muchos de los beneficiarios de las Becas que cumplen objetiva y subjetivamente todos los requisitos precisos para su concesión, se vean privados de dicha ayuda económica, imprescindible en la mayoría de los casos para hacer frente al coste de un Centro de carácter privado mientras permanecen en lista de espera para acceder a una Residencia pública, por causas ajenas a los mismos y en cuya solución ninguna participación tienen los interesados.

Esta situación se ve agravada por la confianza generada en el usuario desde la propia Administración, al haberle sido concedidas las Becas en anualidades anteriores para el mismo Centro que, evidentemente, entonces tampoco cumplía los requisitos exigidos por carecer de la preceptiva inscripción, generando en el beneficiario la seguridad en su percepción, que ahora quiebra sin que hayan variado las circunstancias hasta entonces tenidas en cuenta por la Administración.

Segunda.- El artículo 45.2 c) de la Ley 4/1987, de 25 de Marzo, de Ordenación de la Acción Social, tipifica como infracción administrativa el incumplimiento de la normativa sobre registro de entidades, servicios y establecimientos de servicios sociales. Y conforme el artículo 46, las infracciones serán sancionadas por la Diputación General.

Asimismo, el artículo 20 del Decreto 111/1992, de 26 de Mayo, de la Diputación General de Aragón, por el que se regulan las condiciones mínimas que han de reunir los servicios y establecimientos sociales especializados, habilita a la Administración Autonómica para que ordene las inspecciones necesarias a fin de comprobar que en el momento de apertura y funcionamiento del Centro se cumplen todas las condiciones y requisitos exigidos; inspección que, caso de ser negativa por incumplimiento de aquéllos, dará lugar a la notificación de las correcciones precisas y a la fijación de un plazo de tiempo para su subsanación.

En el presente caso, de las diversas informaciones recibidas de la Administración, se desprende que el Centro en cuestión presenta deficiencias, que no han sido precisadas, que impiden su inscripción, razón por la cual se ha denegado la Beca al beneficiario. Pese a ello, no se ha incoado expediente sancionador alguno, recayendo únicamente sobre el usuario las consecuencias negativas de las infracciones en que pueda incurrir el Centro.

Por ello, sería deseable que la Administración, en el ejercicio de su potestad sancionadora y de inspección, tras la notificación de las correcciones precisas, fijara un plazo de tiempo para su subsanación; y, posteriormente, con la mayor premura posible, llevara a cabo la oportuna inspección, incoándose en caso de incumplimiento el correspondiente expediente sancionador como único

medio coercitivo a fin de que el Centro cumpla con lo requisitos legalmente exigidos; medida que, evidentemente, queda fuera del alcance de los residentes quienes, no obstante, quedan afectados a las consecuencias.

Tercera.- Son numerosas las quejas recibidas en esta Institución, referentes a la no renovación de Becas a usuarios de Centros debido a que los mismos no cumplen con lo preceptuado en el artículo 33.5 e) del Decreto 48/1993, cuando dichas Becas han sido habitualmente concedidas para los mismos Centros donde residen, siendo conscientes de la situación de desamparo que dicha denegación provoca, dada la constatada situación económica de los mismos, la imposibilidad de acceder de forma inmediata a una plaza de carácter público así como la absoluta impotencia de los mismos en orden a solventar una infracción que únicamente compete a los respectivos Centros.

Por todo ello, se considera oportuno que desde la Administración se adopten las medidas necesarias en orden al efectivo cumplimiento por parte de los Centros de Acción Social de todos los requisitos legalmente exigidos, arbitrándose entre tanto alternativas con la finalidad de que dicho incumplimiento no afecte a aquellos residentes que, cumpliendo personalmente las condiciones necesarias para la obtención de una Beca y sin haber variado las circunstancias que motivaron su concesión en anualidades anteriores, se han visto privados de una ayuda económica imprescindible en la confianza y seguridad de su obtención.

4. RESOLUCIÓN

Por todo lo anteriormente expuesto y en virtud de las facultades que me confiere la Ley 4/1985, de 27 de junio, reguladora del Justicia de Aragón, he resuelto formular las siguientes **SUGERENCIAS:**

PRIMERA.- Que la Diputación General de Aragón, en el ejercicio de su potestad sancionadora y de inspección, a la mayor celeridad posible adopte las oportunas medidas a fin de regularizar la situación fáctica de aquellos Centros que no cumplen los requisitos legalmente exigidos; fundamentalmente su inscripción el Registro de Entidades, Servicios y Establecimientos de Acción Social.

SEGUNDA.- Que, en tanto no se regularice la anterior situación, se ofrezcan alternativas a los usuarios de dichos Centros que, cumpliendo personalmente todos los requisitos precisos para la concesión de Becas, las han obtenido en anualidades anteriores para idéntico Centro sin haber variado las circunstancias

Respuesta de la Administración

La Administración aceptó parcialmente la Sugerencia, a la vista del escrito que nos remitieron en fecha 20 de junio de 2001. Así, la Dirección Gerencia del Instituto Aragonés de Servicios Sociales nos señaló lo siguiente:

“... La primera Sugerencia, si bien se sitúa fuera del ámbito de competencias y responsabilidades de este Instituto, se acepta porque es acorde con el buen funcionamiento de los servicios públicos.

En cuanto a la segunda Sugerencia..., resulta imposible aceptarla porque al interesado se le concedió la Beca porque reunía los requisitos para ser beneficiario y para no perjudicarlo se admitió con presunción de positiva la solicitud de inscripción en el Registro de Entidades, Servicios y Establecimientos de Acción Social. En este caso concreto, sí que se ha producido una variación sustancial de las circunstancias determinantes de la concesión de dicha beca, pues ha quedado destruida la presunción de “registrabilidad” que benefició a la Residencia y a los residentes beneficiarios de beca. Este Instituto, entendemos, no debe financiar las estancias en un Centro que le consta se encuentra en situación irregular.

No obstante, el interesado puede dirigirse al mencionado Registro para obtener una relación de todas las Residencias que cumplen los requisitos establecidos en el artículo 35.5 e) del Decreto 48/1993, para, instalándose en alguna de ellas, poder volver a disfrutar de las Becas de estancia.”

En el expediente 1027/2000, la contestación del I.A.S.S. fue idéntica. Por su parte, la Dirección General de Ordenación, Planificación y Evaluación nos indicó, respecto a la primera Sugerencia, lo siguiente:

“... El Servicio de Inspección de Centros, en virtud de lo dispuesto en el Decreto 111/1992, de 26 de mayo, de la Diputación General de Aragón, por el que se regulan las condiciones mínimas que han de reunir los servicios y establecimientos sociales especializados, lleva a cabo las actuaciones tendentes a la comprobación del cumplimiento de las condiciones documentales, funcionales y materiales exigidas por el mismo.

En aquellos casos que por la gravedad de las deficiencias, o en aquellos otros supuestos de reiterado incumplimiento por parte de los centros de situaciones muchas veces funcionales y fácilmente subsanables, procede a aplicar el Título VIII de la Ley 4/1987, de 25 de marzo, de Ordenación de la Acción Social, modificado por la Ley 13/2000 de 27 de diciembre, de medidas tributarias y administrativas a través de su Título IV.

Entendemos que con actuaciones en este sentido se da cumplimiento a la Sugerencia en lo que compete a la Dirección General de Ordenación, Planificación y Evaluación.”

Dado que las problemáticas presentadas por los ciudadanos no habían sido resueltas favorablemente, se les indicó la posibilidad de trasladar su residencia a otro centro que cumpliera los requisitos exigidos, pudiendo así

obtener a través de él las ayudas precisas, señalándoles las vías de información oportunas sobre los mismos.

En el tercer expediente indicado, teniendo en cuenta que esta Institución ya se había pronunciado sobre la problemática y la Administración nos había comunicado su postura, tras la tramitación de la queja se facilitó al ciudadano copia de las consideraciones formuladas por el Justicia en los expedientes anteriores y de la respuesta de la Administración a las Sugerencias formuladas.

3. SITUACIÓN DE LA RESIDENCIA “CASA FAMILIAR VIRGEN DEL PILAR” (Expte. 587/2001)

Las informaciones obtenidas por esta Institución sobre la situación actual de esta residencia, que ya fundamentó la formulación de una Recomendación en la pasada anualidad, motivó la incoación de un nuevo expediente de oficio dirigido a realizar un seguimiento de la actuación administrativa desarrollada en relación con este centro. Tras su tramitación se formuló en fecha 20 de noviembre de 2001 la siguiente Sugerencia dirigida al Departamento de Sanidad, Consumo y Bienestar Social del Gobierno de Aragón.

1. HECHOS

En fecha 1 de marzo de 2000 esta Institución formuló Recomendación formal relativa a la situación de la Residencia “*Casa Familiar Virgen del Pilar*” de Zaragoza, dependiente de la Congregación de los Hermanos de la Cruz y Resurrección.

En dicha Resolución se interesaba, tras la visita realizada por una asesora de esta Institución al centro en cuestión, << *Que por los Servicios competentes de la Diputación General de Aragón, y en virtud de la labor de control y fiscalización que les encomienda la normativa al efecto, se proceda a realizar una inspección del centro a fin de verificar las consideraciones expuestas y adoptar las medidas oportunas en salvaguarda de los intereses de los usuarios, informando a esta Institución del resultado de las actuaciones que se realicen >>.*

En fecha 5 de abril de 2000, se nos comunicó la aceptación de la Recomendación, indicando que se había girado una visita de inspección al centro, “*...tras la cual y verificadas las condiciones en que se desarrollaba la actividad del Centro, se ha ordenado, siguiendo los trámites preceptivos, su cierre. En estos momentos se están realizando las gestiones necesarias para la reubicación de sus residentes*”.

No obstante estas consideraciones, en el mes de junio de 2001 la Institución tuvo conocimiento de que la residencia seguía abierta y continuaba adoleciendo de las deficiencias que señalamos en nuestro informe.

2. ACTUACIONES REALIZADAS

Primera.- Aperturado expediente de oficio a la vista de lo anterior, en fecha 21 de junio de 2001 se dirigió escrito al Consejero de Sanidad, Consumo y Bienestar Social formulándole Recordatorio de la Recomendación efectuada en relación con la situación del centro, interesando que nos mantuviera informados de las gestiones que se realizaran para solventar la problemática expuesta.

Segunda.- En fecha 1 de agosto de 2001, se recibió el siguiente informe del Director General de Ordenación, Planificación y Evaluación:

“ 1. En fecha 23 de marzo de 2000 se emitió informe que se reproduce a continuación contestando a la recomendación formulada (Expte. DI- 128/2000):

- La residencia < Casa Familiar Virgen del Pilar >, sita en la calle Casta Alvarez, 81-83, de Zaragoza, dependiente de la entidad Hermanos de la Cruz y de la Resurrección, fue visitada por la inspección de centros sociales con fecha dos de marzo del corriente.

- En la misma fecha fue visitado el otro edificio situado en la misma calle, en el número 77-79.

- Tras la realización de las visitas se han seguido los trámites preceptivos.

- Por tanto, se acepta la Recomendación formulada habiendo procedido, antes de recibirla, a su ejecución.

2. Como continuación de las visitas realizadas, se gira nueva visita de inspección el día 27 de septiembre de 2000 comprobando en la misma la subsanación de parte de los requerimientos realizados como consecuencia de la inspección anterior.

3. Actualmente, el Servicio de Inspección de Centros ha solicitado al Consejo de Salud de San Pablo - Santa Lucía, información sobre varios aspectos de la < Casa Familiar Virgen del Pilar >. Cuando se disponga de la información solicitada está previsto girar nueva visita de inspección, posiblemente a principios del último cuatrimestre del presente año. “

Tercera.- A la vista del contenido del anterior informe, se consideró preciso ampliar la información facilitada, lo que se solicitó en fecha 10 de septiembre de 2001, interesando que se indicara los requerimientos efectuados a la entidad gestora de la Residencia en la visita de inspección girada en el mes de marzo de 2000 y las deficiencias subsanadas en la posterior del mes de septiembre, así como la información solicitada al Consejo de Salud de San Pablo-Santa Lucía, adjuntando por otra parte copia de los escritos recibidos en esta Institución en contestación a la Recomendación formulada la pasada anualidad sobre el centro en cuestión.

Cuarta.- En fecha 25 de octubre de 2001, la Administración indicó lo siguiente:

“ Con fecha 30 de marzo de 2000 el Servicio de Inspección de Centros, adscrito a esta Dirección General, emitió al centro requerimiento escrito de subsanación de las deficiencias apreciadas en la visita de inspección realizada con fecha 2 de marzo del mismo año.

Igualmente, con fecha 30 de marzo esta Dirección General dictó resolución ordenando el cierre del establecimiento situado en la C/ Casta Alvarez, 77 - 79, visitado en la misma fecha tal como se informó a esa Institución mediante informe de esta Dirección General de 23 de marzo de 2000.

Se realiza nueva visita de inspección el día 27 de septiembre de 2000 al objeto de comprobar el cierre del establecimiento dependiente de la < Casa Familiar Virgen del Pilar > ubicado en c/ Casta Alvarez nº 77-79 y verificar que han sido subsanadas las deficiencias reseñadas en escrito de 30 de marzo de 2000 de < Casa Familiar Virgen del Pilar > ubicada en c/ Casta Alvarez nº 81-83 como consecuencia de la inspección anterior y levantando el Acta correspondiente, núm. 695/00.

Se adjuntan fotocopias compulsadas de los documentos anteriores.

Por último, el Servicio de Inspección de Centros acudió a una reunión convocada por el Consejo de Salud de San Pablo- Santa Lucía el día 12 de junio del presente. Tratándose en la misma diversos problemas de índole fundamentalmente sanitario que acarrea la Organización “Hermanos de la Cruz y la Resurrección”. También se puso de manifiesto la procuración del Consejo, por la constatación de que las mejoras que son introducidas por la citada Organización en la atención higiénico-sanitaria a sus residentes dura escasos días, fundamentalmente debido al continuo cambio de personal laboral así como por la proliferación de < establecimientos clandestinos > que la misma está llevando a cabo por toda la calle Casta Alvarez.

El Servicio de Inspección manifestó desconocer la existencia de <Establecimientos Clandestinos >, salvo el que estaba ubicado en la c/ Casta Alvarez nº 77-79 que procedió a clausurar con fecha 30 de marzo de 2000 en que fue informado de su existencia por un residente. Asimismo el Servicio de Inspección de Centros solicita un listado por parte del Consejo de los posibles <establecimientos clandestinos>, comprometiéndose a actuar sobre ellos, así como una copia del acta de la reunión. Estos documentos al día de hoy no han sido enviados por el citado Consejo de Salud a pesar de haber sido reclamados telefónicamente a la Coordinadora del Centro en dos ocasiones desde el día 12 de junio hasta el 13 de julio del presente.

Por tanto, el escrito remitido a esa Institución por el Excmo. Sr. Consejero de Sanidad, Consumo y Bienestar Social se refiere a la casa ubicada en la calle Casta Alvarez 77-79. “

3. CONSIDERACIONES

Primera.- El estado y situación de la residencia “*Casa Familiar Virgen del Pilar*”, dependiente de los Hermanos de la Cruz y la Resurrección, ya fue puesto de manifiesto por esta Institución durante la pasada anualidad cuando, tras recibirse diversas quejas, se giró una visita al centro.

Como resultado de la misma, se constataron una serie de irregularidades y deficiencias que expusimos en la Recomendación que finalmente se formuló al Departamento de Sanidad, Consumo y Bienestar Social de la Diputación General de Aragón en fecha 1 de marzo de 2000 (Expte. 128/2000).

Segunda.- De la información remitida por la Administración en el presente expediente, constatamos que la irregular situación que expusimos en su día sobre las condiciones de habitabilidad de la residencia, perfil del usuario, personal de atención y cumplimiento de la normativa vigente, fue detectada igualmente por el Servicio de Inspección de Centros en las visitas de inspección que realizó en los meses de marzo y septiembre de 2000, a la vista de las deficiencias que se hicieron constar en escrito del Jefe del Servicio de Inspección, de fecha 30 de marzo de 2000, por el que se requiere a la entidad gerente *“para el desalojo de los residentes no válidos en el plazo de quince días a contar desde la recepción de este escrito, así como subsanar las deficiencias en los plazos marcados anteriormente, comunicándolo a este Servicio. Caso contrario se incoará expediente sancionador en aplicación de la legislación vigente, y si fuera necesario el cierre cautelar del Centro.”*

Se desconoce el cumplimiento del requerimiento en cuanto al desalojo de las personas residentes no válidas, al no constar este extremo en el Acta de Inspección de septiembre de 2000. Pero lo que sí se deriva de dicha actuación es la falta de subsanación de muchas de las deficiencias detectadas en el mes de marzo, algunas de ellas ya puestas de manifiesto en inspecciones de años anteriores (1994, 1996, 1997), y afectando a importantes aspectos del funcionamiento del centro como son las condiciones higiénico-sanitarias, la seguridad y la atención a los residentes (alimentos caducados, instalaciones de calefacción y electricidad defectuosas, carencia de Plan de Evacuación, falta de personal suficiente -el turno nocturno lo hace un voluntario-, fichas sociosanitarias de los usuarios incompletas, ropa de los usuarios mezclada...). Un dato relevante que denota la caótica situación de esta residencia se expone por los propios inspectores de la D.G.A. al señalar en el Acta de referencia lo siguiente:

“...El centro dispone de 27 camas, pero resulta imposible precisar el número de ocupantes del centro, por lo siguiente: en cocina se ha preparado comida para 45; según los listados de enfermería figuran 34; no se ha podido localizar el libro registro de usuarios y el responsable del centro no ha podido precisar la ocupación actual del Centro...”.

Siendo conscientes de las diversas actuaciones administrativas desarrolladas para controlar y supervisar el funcionamiento y condiciones del centro, lo cierto es que la inadecuada situación de esta residencia se viene manteniendo en el tiempo con el consiguiente perjuicio para los usuarios, que han de soportar unas condiciones higiénico sanitarias y una atención no acorde con la función social que debe prestar el establecimiento. Además, la problemática se agrava si se tiene en cuenta que *“...las mejoras que son introducidas por la Organización Hermanos de la Cruz y la Resurrección en la atención higiénico-sanitaria a sus residentes duran escasos días, fundamentalmente debido al continuo cambio de personal laboral”*, según informó a la Administración el Consejo de Salud de San Pablo-Santa Lucía.

Tercera.- Por otra parte, la resolución de la Dirección General de Ordenación, Planificación y Evaluación de 30 de marzo de 2000, por la que se decreta el cierre del establecimiento sito en c/ Casta Alvarez nº 77, dependiente de la *Casa Familiar Virgen del Pilar*, no parece haber sido cumplida por la entidad destinataria, a la vista de las manifestaciones que contiene el Acta de Inspección antes aludida:

“... En el número 77, se alojan en el segundo piso tres personas, dos jóvenes de más de 40 años y un colaborador del centro. En el tercer piso se alojan otras tres personas. Asimismo se observa que se encuentran almacenadas: colchonetas, colchones, mantas y sábanas.”

Si a ello añadimos las noticias recibidas por la Administración, en su reunión con el Consejo de Salud de San Pablo-Santa Lucía, sobre la proliferación de este tipo de *“establecimientos clandestinos”* que la entidad en cuestión *“está llevando a cabo por toda la calle Casta Alvarez”* no podemos sino valorar la situación como ciertamente preocupante.

Cuarta.- Por todo ello, consideramos que, teniendo en cuenta la situación de la residencia *“Casa Familiar Virgen del Pilar”*, el carácter de las deficiencias observadas, su falta de subsanación o mera subsanación temporal a pesar de los requerimientos efectuados por el Servicio competente así como su inadecuación a la normativa vigente y ausencia de autorización provisional de funcionamiento, deberían adoptarse sin demora los instrumentos que prevé la legislación al efecto y que facultan a la Administración para poder cumplir adecuadamente sus funciones de control, fiscalización y supervisión de este tipo de establecimientos que prestan servicios sociales, imponiendo sanciones u otras medidas no configuradas como tales (arts. 45 y 46 de la *Ley 4/1987, de 25 de marzo, de Ordenación de la Acción Social* y preceptos concordantes del

Decreto 138/1990, de 9 de noviembre, de la Diputación General de Aragón, por el que se regulan las infracciones y sanciones en materia de acción social).

Y en cuanto a la posible existencia de “establecimientos clandestinos” del tipo del que fue objeto de cierre por esta Administración, sería preciso continuar la labor de investigación iniciada con el fin de verificar la efectiva ejecución de la resolución administrativa que decretó su clausura y procurar la localización y cierre, en su caso, de los que presenten la misma situación.

4. RESOLUCIÓN

Por todo lo expuesto y al amparo de las facultades que me confiere la Ley Reguladora del Justicia de Aragón, he resuelto formularle la siguiente **SUGERENCIA:**

a) Que, teniendo en cuenta las anteriores consideraciones sobre el estado y condiciones de la residencia “*Casa Familiar Virgen del Pilar*”, sita en c/ Casta Alvarez nº 81-83 de Zaragoza, y en cumplimiento de la función de control, fiscalización y supervisión de los establecimientos de servicios sociales que tiene encomendada esta Administración, se adopten sin demora las medidas previstas en la normativa al efecto, en aras a ofrecer una adecuada protección a los usuarios de dicho centro.

b) Que se intensifiquen las actuaciones tendentes a determinar los establecimientos de carácter clandestino que la entidad gerente de la residencia “*Casa Familiar Virgen del Pilar*” tiene aperturados en diversos puntos de la zona y en su caso articular las medidas adecuadas al efecto, comprobando periódicamente la efectiva ejecución de la resolución administrativa dictada

Respuesta de la Administración

La Sugerencia fue aceptada por la Administración destinataria, remitiéndonos en fecha 5 de abril de 2002 el siguiente escrito al efecto:

“Una vez realizadas las averiguaciones precisas, con el objetivo de localizar las posibles Casas o Establecimientos que los Hermanos de la Cruz y la Resurrección pudieran tener en el casco antiguo de la ciudad, se han procedido a inspeccionar los inmuebles que a continuación se relacionan con el siguiente resultado:

-- Casta Alvarez, 86-88 y 90: no consta la titularidad actual ni anterior en estos inmuebles de Establecimientos a nombre de la mencionada entidad.

-- Casta Alvarez, 94: actualmente vacío, en estado ruinoso; al parecer ya no pertenece a este titular.

-- *Predicadores, 81: no se desarrolla actividad alguna en esta ubicación.*

-- *Casta Alvarez, 77-79: el edificio se encuentra vacío, realizándose reformas en el mismo. La titularidad del inmueble corresponde a los Hermanos de la Cruz y la Resurrección. Se desconoce el uso al que está destinado una vez concluyas las obras.*

-- *Casta Alvarez, 11: en fecha 28 de febrero de 2001 la citada organización solicitó autorización provisional de apertura de un nuevo centro de tipología para válidos, ubicado en el número 11 de la calle Casta Alvarez; sin embargo hasta el momento actual la entidad titular no ha completado la documentación necesaria para la misma.*

Personados los inspectores se comprueba que el Centro fue abierto en enero de 2002, sin la preceptiva autorización ni visita de inspección, con una capacidad prevista de 10 plazas para personas válidas, siendo la ocupación en el momento de la visita de 9 usuarios, de los cuales 3 son asistidos. Las deficiencias más notorias son:

- Ausencia total de higiene en todo el Centro, destacando principalmente en las dependencias de la cocina y la lavandería.

- Falta de personal, no existiendo más plantilla que la contratación de una persona a jornada completa, sirviéndose de 2 personas voluntarias para la realización del turno de noche y las tareas del ropero.

-- *Casta Alvarez, 81-83: el centro fue solicitado en su momento para tipología Mixta, pero en el último requerimiento de la inspección se le limitó únicamente su uso para personas válidas por la situación y deficiencias existentes en el mismo.*

Personados los inspectores, el establecimiento cuenta con una capacidad de 26 plazas, encontrándose cubiertas 24, 18 de las cuales están ocupadas por personas no válidas. En el Centro se aprecian las siguientes deficiencias:

- Personal notoriamente insuficiente, contando sólo con una persona contratada y entre 9 y 10 voluntarios.

- Las condiciones higiénico sanitarias continúan siendo claramente insuficientes en cocina, botiquín y almacenes.

- En materia de seguridad e instalaciones, las vías de evacuación se encuentran obstruidas por material diverso, y el mantenimiento de la instalación eléctrica es muy deficiente.

- El sistema de llamadas de urgencia no se encuentra operativo.

RESUMEN:

- Al parecer, la Entidad Titular de los Establecimientos ha cambiado de denominación, la cual no ha sido solicitada formalmente en el Registro de Entidades, Servicios y Establecimientos de Acción Social.

- Se ha constatado la existencia de dos centros en funcionamiento en los números 11 bajos y 81-83 de la calle Casta Alvarez cuya entidad titular sea "Hermanos de la Cruz y la Resurrección" o "Jesús Te Ama".

- Los dos centros funcionan bajo los mismos criterios: ausencia de personal contratado y pésimas condiciones higiénico sanitarias.

- Esta situación se ha venido recogiendo en todas las Actas correspondientes a cada visita de inspección que se ha realizado al centro sito en Casta Alvarez 81-83. Resulta llamativo que estos hechos se manifiesten de forma notoria en el nuevo centro del número 11, a pesar de llevar en funcionamiento escasamente dos meses.

ACTUACIONES:

Casa de Casta Alvarez, 11:

1. Iniciar expediente sancionador por proceder a su apertura sin la necesaria autorización.

2. Requerir con advertencia del cierre del establecimiento a la Entidad Titular del Centro a que en un plazo no superior a dos meses:

- Complete la documentación pendiente para la solicitud provisional de apertura.

- Se ajuste a la tipología solicitada.

- Subsane todas las deficiencias existentes.

Casa de Casta Alvarez, 81-83:

1. Iniciar expediente sancionador por no ajustarse a la tipología de los residentes, a la marcada por la inspección, así como por incumplimiento de los requerimientos efectuados desde la misma.

2. Requerir con advertencia de cierre del establecimiento a la Entidad Titular del Centro a que en un plazo no superior a dos meses:

- Proceda a cumplir todos los requerimientos pendientes, tanto en plantilla de personal, en el aspecto higiénico sanitario, en la tipología, como en materia de seguridad e instalaciones. "

4. INGRESOS URGENTES EN RESIDENCIAS PARA MAYORES (Expte. 671/2001)

Este expediente de queja plantea la problemática que se presenta en ocasiones al tener que materializar un ingreso en una residencia geriátrica de carácter público por necesidad urgente y sobrevenida. La valoración de la situación descrita dio lugar a la Recomendación que exponemos a continuación, dirigida en fecha 12 de septiembre de 2001 al Consejero de Sanidad, Consumo y Bienestar Social de la Diputación General de Aragón.

1. HECHOS

En fecha 4 de julio de 2001 tuvo entrada en esta Institución queja individual en la que se hacía alusión a los hechos acaecidos el día 21 de junio en el Centro de Día de la Residencia “*Romareda*”, en relación con el usuario discapacitado D.

Así se exponía que su esposa, tras dejar al usuario en el centro, se dirigió al servicio de Urgencias del Hospital Clínico Universitario “*Lozano Blesa*” por encontrarse indispuesta y allí le indicaron que debía quedar ingresada para hacerle unas pruebas, por lo que avisó al centro de día para que acogieran a su marido mientras duraba el ingreso, lo que le fue denegado. Por la tarde de ese día una cuidadora del centro llevó al usuario al servicio de Urgencias donde se encontraba la esposa y sentándolo a su lado abandonó el lugar.

Continuaba indicando la queja que, dada la situación, tuvo que buscar rápidamente a alguna persona que cuidara del anciano, pudiendo encontrar a una vecina que se hizo cargo de él por un día y al siguiente hubo que ingresarlo en una residencia privada donde permaneció dos semanas, pues la esposa fue dada de alta el día 26 de junio pero no estaba en condiciones de hacerse cargo del mismo.

Concluía el escrito señalando el malestar de la familia con la actuación de la residencia de día que no quiso acoger al anciano a pesar de la evidente imposibilidad de su esposa para atenderlo.

2. ACTUACIONES REALIZADAS

Primera.- Admitida la queja a supervisión del organismo competente, en fecha 19 de julio de 2001 se remitió escrito al Director Gerente del Instituto Aragonés de Servicios Sociales interesando un informe sobre los hechos objeto de queja en el que se indicara, en particular, las razones que motivaron la denegación de la atención residencial temporal del anciano a la vista de la situación en que se encontraba su cuidadora.

Segunda.- En fecha 6 de septiembre de 2001 se recibió en la Institución la siguiente información facilitada por el organismo al que nos remitimos:

“...El Centro de Día de la Residencia para Mayores Romareda, dependiente del Instituto Aragonés de Servicios Sociales, se puso en marcha con fecha 1 de noviembre de 1999 con capacidad para atender 25 usuarios; un Centro de Día viene definido por la Orden de 8 de junio de 1999 (BOA núm 76) como << servicios sociales especializados de estancia diurna a personas mayores con un nivel de discapacidad alto, que necesitan ayuda para el normal desenvolvimiento de sus actividades diarias, en los que se atienden sus necesidades personales básicas, terapéuticas y socioculturales >>, es un centro enfocado a las mejoras funcionales de los usuarios y al respiro familiar.

El Centro de Día Romareda tiene personal propio: tres Auxiliares de Clínica y una Fisioterapeuta y otros trabajadores y servicios cedidos por la Residencia Romareda que se comparten (Trabajadora Social, Terapeuta Ocupacional, Cocina, Médico, Ordenanzas).

El horario es de 9 horas a 19 horas de manera continuada y los servicios que se les ofrece a los usuarios son: atención médica, enfermería, trabajo social, fisioterapia, terapia ocupacional y atención de la AVD' s. Nuestro centro no tiene camas propias dependiendo en este caso de las disponibilidades de la Residencia Romareda que para estos efectos es un centro distinto. La forma de acceder a estas plazas es previa solicitud de Estancia Temporal o de ingreso definitivo, las cuales en caso afirmativo son autorizadas por escrito por el Director Gerente del I.A.S.S..

D....., ingresó el 11 de noviembre de 1999, de 77 años, no tiene trastorno cognitivo, deambula con dificultad como consecuencia de un accidente de tráfico (24/06/1998), camina con bastones. Tiene dependencia física.

Cronología de los hechos:

El 21 de junio de 2001 se produce una llamada de la esposa del usuario (Dª.) desde el servicio de Urgencias del Hospital Clínico Universitario y que fue realizada nunca antes de las 17 horas.

Alrededor de las 17'15 horas se localiza al Director de la Residencia Romareda por parte de las Auxiliares del Centro de Día, y le informan de los hechos (hay que tener en consideración que a esa hora ya ha terminado la jornada de trabajo habitual de la Trabajadora Social de la Residencia y del Centro de Día).

Entonces se intenta contactar a otro familiar con los teléfonos que se tienen en la ficha y que es el de una vecina (Dª.....), que no estaba en ese momento en su domicilio.

El Director de la Residencia se pone en contacto con la Trabajadora Social de guardia en el Hospital Clínico y le informa que no tiene autoridad para

ingresar a nadie en la residencia, y le pide que si es posible, y hasta el día siguiente, ingrese al esposo como acompañante, y que solicite urgentemente (que la envíe por fax a la Gerencia del I.A.S.S.) una Estancia Temporal en la Residencia, que el Director se comprometía a hablar con la Gerencia y resolver por vía de urgencia el caso a la mañana siguiente, pues en ese momento el Director no se podía comprometer.

Como Director, no tiene autoridad para ingresar a nadie en la Residencia, sin previo conocimiento, solicitud y autorización del Gerente del I.A.S.S., además no había plazas vacantes; para ser riguroso en esas fechas había libres cuatro camas en habitaciones dobles en la que la otra cama estaba ocupada por una mujer, por lo que era materialmente imposible conseguir una cama sin hacer grandes cambios de residentes de la Residencia Romareda en ese momento.

A pesar y con todo, en ningún momento se le dejó solo a D....., una Auxiliar del Centro de Día le acompañó siempre. Le acompañó a las 18,45 horas al Clínico y previamente a dejarlo con su mujer, volvió la Auxiliar a hablar personalmente con la trabajadora social del Clínico. Volviendo a informar de la situación y explicar el caso, sólo en ese momento se le dejó a D.... con su mujer.

La esposa ni ningún familiar se puso en contacto a partir de ese momento, ni con el Centro de Día ni con la Dirección y las noticias de la situación de D.... se supieron siempre por terceras personas. Al día siguiente, acudió normalmente al Centro de Día y entonces la persona que le acompañaba manifestó que había pasado la noche atendido por la vecina en su casa y que iba a ingresar por la tarde en una Residencia privada que se encontraba muy cerca de su domicilio.

En conclusión:

En ningún momento por parte del Centro de Día se le denegó la asistencia:

Primero, por que dada la premura (se conoció la necesidad de la esposa a las 17:00 horas) y entonces no se pudo realizar la solicitud de estancia temporal, elemento preceptivo e imprescindible.

Segundo, no había plazas vacantes en la Residencia (en ese instante) para un usuario varón y con dependencia física.

Tercero, hasta dejar a D.... con su esposa en el Clínico, siempre estuvo acompañado por una trabajadora del Centro.

Cuarto, los servicios sociales del Hospital Clínico fueron conocedores en todo momento de la situación de D.... “

3. CONSIDERACIONES

Primera.- En la valoración de los hechos acaecidos, nos encontramos por un lado ante una persona incapaz para valerse por sí misma cuyos responsables o cuidadores se encuentran imposibilitados temporalmente para atenderla, habiendo sobrevenido esta imposibilidad de forma repentina y en un momento en que la Administración se está haciendo cargo de la guarda de hecho del anciano.

Ciertamente, la Administración ostenta un deber de asistencia hacia el incapaz que deriva de esa situación fáctica y que se fundamenta en evitar la desatención y el abandono de una persona desvalida, con las perjudiciales consecuencias que pueden derivarse de dicha situación. Tal es así, que el abandono, siquiera temporal, de un incapaz por parte de la persona encargada de su guarda, está configurado en nuestro ordenamiento como una conducta penalmente relevante (arts. 229 y 230 del Código Penal).

Examinados los hechos acaecidos y la información aportada por el organismo competente, no podemos concluir que la Administración haya incumplido de forma notoria ese deber de asistencia, creando una situación de desprotección e indefensión al discapacitado. En este sentido, consta en el expediente las gestiones realizadas por los profesionales del centro de día y de la residencia para solventar la problemática, así como la puesta en conocimiento de los servicios sociales del hospital de la situación existente y el acompañamiento del anciano hasta donde se encontraba su esposa.

Segunda.- Ahora bien, analizada la queja en sus dos vertientes, consideramos que se produjo una cierta desasistencia al incapaz por parte de los responsables del centro, pues hay que destacar que cuando la trabajadora del mismo deja al anciano junto a su esposa la situación de aquél era incierta ya que su mujer no podía hacerse cargo de él al ir a ser ingresada en el hospital en los momentos siguientes, sin que el hecho de informar a los servicios sociales del centro hospitalario de la situación existente aportara la certeza de que la problemática estaba solucionada.

Por otra parte, el hecho de que la dirección de la residencia careciera de autorización para materializar el ingreso y de que no se dispusiera en ese momento de una habitación libre para un usuario varón no se aprecia como un obstáculo insalvable cuando había camas vacantes y la problemática se solventaba con el traslado de una usuaria a otra habitación, lo que si bien podía causar ciertas molestias estaba justificado, a juicio de esta Institución, por la situación de necesidad que se había presentado, situación que asimismo motivaba el ingreso urgente y la posterior comunicación a la Dirección Gerencia del Instituto Aragonés de Servicios Sociales, sin perjuicio de la posibilidad del ingreso en otro centro que tuviera mayor disponibilidad.

En conclusión, se valora que la situación que se produjo, si bien no frecuente o poco común por su premura, no revestía los caracteres de

extraordinaria hasta el punto de no poder preverse con antelación la presentación de estos casos que requieren el internamiento urgente y temporal en una residencia pública.

4. RESOLUCIÓN

Por todo lo anteriormente expuesto, y en uso de las facultades que me confiere la Ley Reguladora del Justicia de Aragón, considero conveniente formularle la siguiente **RECOMENDACIÓN**:

Que se articulen los mecanismos de coordinación, decisión y ejecución adecuados para dar efectiva respuesta a situaciones de ingresos urgentes en residencias públicas, evitando así la reproducción futura de problemáticas como la indicada en la queja.

Respuesta de la Administración

En fecha 7 de noviembre de 2001, el Director Gerente del Instituto Aragonés de Servicios Sociales nos remitió el siguiente escrito:

“... En relación con dicha recomendación y teniendo presente el relato de los hechos, las actuaciones realizadas y las consideraciones que son antecedentes de las mismas, debemos manifestar lo siguiente:

1. El ingreso en las Residencias para Personas Mayores dependientes de este Departamento y gestionadas por el Instituto Aragonés de Servicios Sociales, se encuentra regulado en la Orden de 30 de enero de 1987, del Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Trabajo, por la que se aprueba el Reglamento de funcionamiento de los Clubs, Residencias de Ancianos y Comedores dependientes de la Diputación General de Aragón, así como por la Resolución de 26 de agosto de 1987, de la Dirección General del Instituto Aragonés de Servicios Sociales, por la que se regulan los ingresos, traslados y permutas en los Centros Residenciales para la Tercera Edad, así como por la Orden de 8 de enero de 1986 (Ministerio de Trabajo y Seguridad Social) sobre “Baremos de admisiones, traslados y permutas en centros residenciales del Instituto Nacional de Servicios Sociales. (La normativa propia de la Comunidad Autónoma de Aragón que sistematice y armonice todas las anteriores disposiciones se encuentra en fase de elaboración, ya muy avanzada).

2. Los expedientes de ingreso en Residencias son valorados mediante ponderación, concretada en forma de puntos, de las siguientes variables:

- Situación socio-familiar*
- Situación de incapacidad física y psíquica*
- Situación económica*
- Condiciones de la vivienda o alojamiento*

- Reagrupación familiar e integración en la Comunidad Autónoma
- Edad
- Evaluación de otras circunstancias

Las anteriores valoraciones se llevan a cabo por profesionales de Trabajo Social titulados y Licenciados en Medicina habilitados a tales efectos.

3. El conjunto de las solicitudes y los expedientes subsiguientes conforman un banco de datos y unas listas de puntuación de los que se obtienen las listas de reserva que se facilitan a los centros residenciales para cubrir las plazas vacantes que se vayan produciendo, en función del orden de prelación derivado del sistema reflejado, y que constituye una expectativa del derecho al ingreso, que no debe ser desconocido, alegando razones de urgencia, toda vez que por muy grave que pueda parecer el caso concreto de una persona mayor necesitada de atención, es seguro que en esas listas puede haber otros muchos casos igual o más prioritarios.

4. Por lo que respecta a la propia gestión de una residencia y ya centrados en hipotéticos cambios de habitación de residentes, con objeto de dejar "camas" libres, debemos informar que un centro de estas características no tiene similitudes con un hospital. En este sentido la residencia es un domicilio del usuario, la habitación es su hogar personal, conyugal o de pareja y tanto es así, que de este modo consta en el censo de población y en el padrón municipal de habitantes.

5. Ampliando esta circunstancia, la asignación de habitación ya fue objeto de regulación mediante Oficio-Circular nº 47.823 de 12 de diciembre de 1978 y se viene aplicando en las residencias. El baremo establecido consta de la ponderación de las siguientes variables:

- Por edad: medio punto por año cumplido
- Por antigüedad en el centro: seis puntos por año
- Por antigüedad en otros centros: tres puntos por año
- Por viudedad acaecida en el centro o situación asimilada: diez puntos
- Por informe médico del centro: veinte puntos máximo

Para la aplicación del baremo, en cada Residencia se constituye una Junta de Adjudicación compuesta por el titular de la Dirección Médico Geriátrica, Trabajador Social y un representante de los usuarios miembro de la Junta de Gobierno.

Este tema será, asimismo, objeto de renovación normativa mediante la elaboración de los Reglamentos de Régimen Interno prevista en la Disposición Adicional Segunda de la Ley 13/2000, de 27 de diciembre de Medidas Tributarias y Administrativas.

En consecuencia y aunque lo deseable sería disponer de plazas vacantes en expectativa de que se pudieran producir casos de personas mayores dependientes que precisasen, en un momento determinado ingreso

urgente, estimamos que ello no es posible, en las actuales circunstancias, por las siguientes razones:

-- En la actualidad existen 7.117 solicitudes de ingreso en centros residenciales, de las cuales se pueden considerar como de alta necesidad, al menos, 1.000.

-- Vista la necesidad de recursos para atender toda esta demanda <<el Gobierno de Aragón invertirá 10.000 millones de pesetas en la creación de una red de atención a la dependencia>> (se adjunta nota informativa ampliando este dato).

-- A la vista de estas necesidades no parece conveniente mantener, explícitamente, plazas vacantes ociosas, sobre las cuales existen más expectativas de derecho, derivadas de aplicación de la normativa vigente.

Por todo lo expuesto, entendemos que únicamente cabe dar respuesta a situaciones muy urgentes y de forma absolutamente excepcional, mediante un ingreso por prioridad social o médica, así apreciado por la Dirección Gerencia del Instituto Aragonés de Servicios Sociales.”

AÑO 2002

1. SITUACIÓN DE UN CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES PARA LA TERCERA EDAD (Expte. 761/2002)

La presentación de una queja sobre las condiciones de funcionamiento de un centro municipal de servicios sociales para personas mayores en una localidad zaragozana, motivó la formulación en el mes de octubre de 2002 de una Sugerencia dirigida al Ayuntamiento de dicha población así como al Departamento de Salud, Consumo y Servicios Sociales de la Diputación General de Aragón:

I. ANTECEDENTES

Primero.- En fecha 14 de junio de 2002 tuvo entrada en esta Institución queja en la que se hacía alusión al deficiente funcionamiento de un centro de servicios sociales para la tercera edad ubicado en La Almolda (Zaragoza).

Así, se indicaba que el centro municipal se ofertó para iniciar su actividad como Centro de Día, siendo que en el Servicio de Inspección de Centros figura catalogado como Club-Hogar. Se señalaba que había entrado en funcionamiento sin cumplir los requisitos exigidos por la normativa al efecto

para desarrollar su actividad y prestar los servicios específicos que, por su carácter, debería tener.

Exponía la queja que el centro dispone de un bar-restaurante que está siendo explotado como si del negocio de un particular se tratase, sin dar un especial servicio a la tercera edad ya que no tiene precios más bajos, no ofrece comidas a ancianos, no cumple el horario para él establecido los días laborables, cerrando incluso de madrugada durante los fines de semana.

Se señalaba asimismo que el Ayuntamiento de la localidad es conocedor de esta situación y de los perjuicios que estaba causando al propietario de un bar de la localidad, siendo que el presentador de la queja se había dirigido en varias ocasiones al Consistorio sin haber obtenido ninguna respuesta. También manifestaba haber formulado en fecha 9 de abril de 2002 una reclamación ante los servicios sociales especializados de la Diputación General de Aragón, sin que hasta la fecha le hubieran comunicado nada.

Concluía la queja indicando la intención de su presentador de que se cumpliera con lo establecido en la ley y que el centro funcionara correctamente, ofreciendo unos servicios acordes con su cometido, sin perjudicar a ningún vecino.

Segundo.- Admitida la queja a supervisión del organismo administrativo competente, en fecha 2 de julio de 2002 se remitieron sendos escritos al Ayuntamiento de La Almolda y al Departamento de Salud, Consumo y Servicios Sociales del Gobierno de Aragón, interesando la información oportuna sobre la cuestión y, en particular, sobre la situación legal del centro aludido, si se había autorizado su apertura así como si su funcionamiento y los servicios que presta, entre ellos el de cafetería restaurante, se ajustan a lo establecido en la normativa vigente y, en su caso, las actuaciones que se iban a desarrollar en cumplimiento de la función inspectora que establece el Decreto 111/1992, de 26 de mayo y las que podía desarrollar el Consistorio a fin solventar la problemática expuesta.

Tercero.- En fecha 20 de agosto de 2002, el Director General de Planificación y Aseguramiento nos informó en el siguiente sentido:

“... Figura inscrito en el Registro de Entidades, Servicios y Establecimientos de Acción Social, con el número 204, un Edificio Social de Servicios Varios, sita en Plaza España 16 de La Almolda, de titularidad municipal.

El 27 de mayo de 1995 se emitió informe desde el Servicio de Inspección de Centros sobre el Proyecto de construcción del Centro para la Tercera Edad, sito en Calle Mayor 62 de La Almolda, de titularidad municipal; en él constan las incidencias observadas y de las que se dio traslado el 20 de julio de 1995 al Ayuntamiento, con requerimiento de subsanación e indicando que antes de su apertura deberán tramitar la correspondiente solicitud de

autorización, según lo establecido en el Decreto 111/1992, de 26 de mayo, de la Diputación General de Aragón, acompañando la documentación exigida en el mismo.

No habiéndose recibido solicitud de autorización para la apertura del Centro, se recuerda al Ayuntamiento la obligación de solicitarla en escrito de 12 de junio de 1998.

El Ayuntamiento informa el 5 de julio de 1999 que se encuentra en fase de construcción el Centro de Tercera Edad, teniendo prevista su terminación para el año 2000, a la vista de lo cual se procede al archivo del expediente abierto en la Sección de Registro y Régimen Jurídico hasta la finalización de las obras, comunicándolo al Ayuntamiento en escrito de 14 de julio de 1999.

D. X., con anterioridad a la presentación de la queja en el Registro General de la D.G.A. el 9 de abril de 2002, se personó en la Sección de Registro y Régimen Jurídico de esta Dirección General, con objeto de obtener información sobre la situación del Centro de la Tercera Edad, si tenía o no autorización para su funcionamiento u otros datos que se le pudieran facilitar, ya que del Ayuntamiento no obtenía ninguna respuesta. En el momento se comprobó e informó de la situación del expediente, archivado por estar en construcción, indicándole que nos pondríamos en contacto con el Ayuntamiento con objeto de pedir informe sobre la actual situación del mismo.

Con fecha 8 de abril de 2002, se ofició al Ayuntamiento pidiéndole la información mencionada, ya que estaba prevista la terminación de las obras para el año 2000, indicando de nuevo que antes de abrirlo deberían solicitar la autorización del mismo, así como aclaraciones sobre si el centro que está inscrito en el Registro, sito en otra dirección y de titularidad municipal, sigue abierto o procede su cierre al concentrar los temas sociales de la Tercera Edad en el nuevo centro y por lo tanto procedería la cancelación de la inscripción en el Registro.

Al no haber tenido respuesta, de nuevo se procede a requerir al Ayuntamiento en escrito de 19 de junio de 2002 la información y documentación que establece la normativa vigente en materia de acción social, no habiéndose recibido nada en el día de la fecha.

Además de las gestiones realizadas con el Ayuntamiento de La Almolda, y siendo que la construcción del Centro Social se financió en parte por el I.A.S.S., se dio traslado de la queja y escritos adjuntos presentados por D. X. a la Dirección Provincial del I.A.S.S. el 21 de mayo de 2002, a los efectos oportunos, la cual nos devuelve los documentos con informe en el que expresamente dicen que por colaborar en la construcción, se le exige que durante 15 años sea titular el Ayuntamiento y se dedique a fines sociales, entre ellos, perfectamente está el Club y/o bar restaurante, siendo lo demás competencia del Ayuntamiento. Se adjunta fotocopia del mencionado informe.

Por parte de esta Dirección General, se seguirán los trámites oportunos para que dicho centro sea inscrito en el Registro de Entidades, Servicios y

Establecimientos de Acción Social, una vez que obtengan la autorización provisional de apertura prevista en la legislación vigente “.

Cuarto.- Por su parte, el Alcalde de La Almolda remitió, en fecha 3 de septiembre de 2002, el siguiente escrito:

“ ... Se trata de un Centro Social y de Tercera Edad <Fueros de Aragón> cuya creación pretende fomentar la atención al colectivo social de la Tercera Edad; dicho establecimiento, además de estar destinado a este colectivo, el cual tendrá un trato preferente disponiendo para ello de un espacio destinado al efecto donde realizar las actividades que le sean propias, va a ser un lugar abierto al resto de la población en cuanto a su aprovechamiento y utilización de servicios e infraestructuras, el cual se verá complementado a su vez con el Centro de Servicios Múltiples anexo al mismo.

Dicha conjugación, viene motivada por dos objetivos primordiales, el primero a destacar la integración social de toda la población, lo cual evita el aislamiento del mencionado colectivo, cosa que sí ocurriría si el centro fuera exclusivo para éste; en segundo lugar, permite el aprovechamiento de los recursos personales y materiales, a fin de posibilitar el funcionamiento del centro de acuerdo con las disponibilidades presupuestarias a la par de garantizar el futuro del mismo; no debemos olvidar la problemática que presentan en esta materia los pequeños municipios aragoneses.

Para ello, este Ayuntamiento figura inscrito en el Registro de Entidades, Servicios y Establecimientos de Acción Social de la Comunidad Autónoma bajo el número 683, dentro de la Sección correspondiente a Entidades Públicas.

Lo hasta aquí expuesto así se le hizo saber a la Directora Provincial del Instituto Aragonés de Servicios Sociales, en entrevista mantenida con esta Alcaldía el 18 de febrero pasado, antes de la inauguración y apertura del Centro.

Por dicha Dirección Provincial no se puso objeción alguna al respecto, manifestándonos el conocimiento de la problemática existente, a la par de haber explicado que las diversas licitaciones efectuadas habían quedado desiertas.

Ha sido tramitado el correspondiente expediente de Licencia Municipal de Actividad para el centro de constante alusión, y solicitada la calificación e informes previos ante la Comisión Provincial de Ordenación del Territorio, la cual en sesión celebrada el día 4 de abril de 2002 informó favorablemente la concesión de la aludida licencia, habiéndose realizado con fecha 26 de abril pasado el Acta de comprobación.

Asimismo, fueron cursadas sendas solicitudes ante el Servicio de Turismo, la Dirección General de Interior y el Registro de Entidades, Servicios y Establecimientos de Acción Social.

Expuesto lo que antecede, indica el motivo de la queja que el centro municipal se ofertó para iniciar su actividad como Centro de Día, siendo que en el Servicio de Inspección de Centros figura catalogado como Club-Hogar, señalándose la entrada en funcionamiento sin cumplir los requisitos exigidos, de que el centro dispone de bar restaurante que está siendo explotado como si del negocio de un particular se tratase..., señalando el conocimiento del Ayuntamiento..., concluyendo la queja con la indicación de la intención de su presentador de que se cumpla con lo establecido en la ley y que el centro funcione correctamente.

Entrando a conocer el fondo de la queja planteada en virtud de las consideraciones expuestas en el párrafo anterior, habrán de hacerse las observaciones siguientes a cada una de ellas:

- El Ayuntamiento que presido no ofertó actividad alguna como centro de día, tal como plantea la queja; el objeto del contrato licitado en su día, del que a la persona que efectúa la queja se le entregó el pliego de cláusulas, al cual pudo alegar, reclamar o recurrir, dentro de los plazos legalmente establecidos e incluso participar en el mismo, lo era para la prestación de los servicios de conserjería, limpieza, bar y comedor, tal como se pone de manifiesto en sendos anuncios de licitación publicados en los Boletines Oficiales de la Provincia números 84 y 124 de fechas 14 de abril y 2 de junio de 2001, lo que hace dicha información inexacta y tendente a la confusión.

- Plantea igualmente la queja, la explotación del negocio como si de un particular se tratase; evidentemente, y como se ha puesto de manifiesto anteriormente, el negocio de hostelería del centro se realiza por un particular siguiendo las prescripciones del pliego de cláusulas administrativas que rigieron la contratación, por concesión administrativa mediante la celebración del oportuno contrato de prestación de servicios, al igual que actividades semejantes que se prestan en centros públicos, tales como dependencias administrativas, hospitales, etc. y para las cuales el adjudicatario debe estar dado de alta y sufragar las cotizaciones sociales y fiscales que gravan el ejercicio de la actividad, por lo cual no existe competencia desleal frente a establecimientos análogos con independencia del lugar de realización.

- Respecto a la cuestión planteada de que no se presta un especial servicio a la tercera edad y que no tiene precios más bajos, etc. no podemos estar de acuerdo en absoluto, al ser ésta una cuestión a plantear por la Asociación de la Tercera Edad, así se desprende del Estudio económico-financiero y plan para el sostenimiento del Centro, el cual contempla entre otros lo siguiente: < una vez constituida la Asociación de Tercera Edad, ésta como órgano interlocutor entre las diversas entidades y organismos, a la par de fomentar el desarrollo de sus actividades, previo acuerdo municipal para la celebración del correspondiente convenio, podrá, además de realizar el programa de actividades, la gestión integral del centro >.

- Finalmente, poner de manifiesto, que estas y otras cuestiones así se le han hecho saber al presentador de la queja o familiares directos de éste, en las diversas entrevistas personales mantenidas de forma cordial con esta Alcaldía

tras escritos presentados y suscritos por el mismo discrepando del funcionamiento del reiterado centro.

La Corporación que presido, de forma unánime y haciendo uso del principio de autonomía municipal que le otorga el artículo 137 de nuestra Carta Magna y en aras del interés general, acordó el sistema actual de funcionamiento del centro social de forma integrada al objeto de asegurar su pervivencia y funcionamiento.

Para concluir, hacer especial mención de que no se deben confundir el funcionamiento aludido con los intereses particulares, que aunque sea legítimo velar por ellos, estos deben ser defendidos en otros ámbitos “.

II. CONSIDERACIONES JURÍDICAS

Primera.- La creación y apertura de un centro o servicio especializado de acción social, sea público o privado, exige la previa concesión de una autorización administrativa. Así lo dispone la normativa aplicable, contenida en el *Decreto 111/1992, de 26 de mayo, de la Diputación General de Aragón, por el que se regulan las condiciones mínimas que han de reunir los servicios y establecimientos sociales especializados.*

De los informes remitidos por los organismos competentes se deriva que, si bien el Centro Social y de Tercera Edad “Fueros de Aragón” cuyo titular es el Ayuntamiento de La Almolida, no se encuentra en pleno funcionamiento, pues se tiene previsto el desarrollo de varios servicios en beneficio de la comunidad aun no concretados, sí es cierto que se encuentra abierto y uno de los servicios que presta es el de bar y comedor. Y si bien el informe remitido por el Consistorio señala el curso de una solicitud al Registro de Entidades, Servicios y Establecimientos de Acción Social, lo cierto es que no consta sin embargo al organismo competente de la Diputación General de Aragón en materia de autorizaciones e inspecciones de estos centros que se haya formulado la preceptiva solicitud de autorización de apertura y funcionamiento, tal como exige el artículo 17 del Decreto 111/1992, al menos en la fecha de remisión de su informe, a pesar de haberse efectuado al Consistorio varios requerimientos en ese sentido.

Segunda.- La normativa vigente confiere a la Diputación General de Aragón, a través de la Dirección General competente, la función inspectora de todos los servicios y establecimientos de acción social, con el objeto de comprobar el cumplimiento de la normativa de servicios sociales y tutelar de esa manera los derechos de los usuarios. El artículo 29 del Decreto 111/1992 establece la posibilidad de que la actuación inspectora se realice de oficio.

En el presente caso, la Dirección General de Ordenación, Planificación y Evaluación ha tenido conocimiento de la apertura de un centro de carácter

social que carece, por el momento, de autorización administrativa para su funcionamiento y sin que el titular del mismo haya dado oportuna contestación a los requerimientos efectuados por dicho organismo, por lo que se considera procedente que se actúe de acuerdo con lo que establece la reglamentación en vigor.

Tercera.- La tipología de centro que se tiene previsto configurar y los servicios sociales a desarrollar en él son irrelevantes a los efectos de la necesidad de autorización administrativa. De la información aportada por la Diputación General de Aragón parece derivarse que la catalogación de Club Hogar que indica la queja se está refiriendo a otro edificio social de servicios varios sito en diferente lugar de la misma población.

No obstante, la configuración del nuevo establecimiento como Centro de Día, aunque esta función no fuera la única prevista por el Consistorio, sí se reflejó en la convocatoria de licitación para adjudicar algunos servicios (conserjería, limpieza, bar y comedor) del “*centro de día de la tercera edad*” (BOP de Zaragoza nº 84 de 14 de abril de 2001), lo que pudo llevar al presentador de la queja a la convicción de que los servicios de bar y comedor se iban a prestar en determinadas condiciones acordes con las del centro en que se ubicarían, lo que parece que no se está efectuando en la actualidad, sin perjuicio de las concretas prescripciones contenidas en el pliego de cláusulas administrativas que rigieron la contratación para la prestación de esos servicios.

Cuarta.- Por otra parte, el presentador de la queja ha formulado varios escritos ante el Ayuntamiento titular del centro sin que hasta la fecha se le haya contestado en debida forma. Así, el último escrito presentado que consta en el expediente tiene fecha de entrada en el Ayuntamiento el 1 de agosto de 2002 y en él se solicita cierta documentación relativa al centro social, la cual no se ha facilitado. El informe remitido por el Consistorio hace referencia a dichos escritos alegando que se han mantenido con el interesado o sus familiares diversas entrevistas personales sobre la cuestión.

Y al respecto, es de observar que la *Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común*, en la redacción dada por la Ley 4/1999, de 13 de enero, dispone en su artículo 42 que “*1. La Administración está obligada a dictar resolución expresa en todos los procedimientos y a notificarla cualquiera que sea su forma de iniciación...*”.

Por su parte, el artículo 35 h) de dicha norma, en desarrollo de lo dispuesto en el artículo 105 b) de la Constitución, establece el derecho de los ciudadanos “*al acceso a los registros y archivos de las Administraciones Públicas en los términos previstos en la Constitución y en éstas u otras leyes*”, señalando el artículo 37.1 que “*los ciudadanos tienen derecho a acceder a los registros y a los documentos que, formando parte de un expediente, obren en los archivos administrativos, cualquiera que sea la forma de expresión, gráfica, sonora o en imagen o el tipo de soporte material en que figuren, siempre que*

tales expedientes correspondan a procedimientos terminados en la fecha de la solicitud “, y en relación a los que no lo estuvieren, el derecho a la información corresponde a quienes ostentaren un interés directo o el contenido de la misma pudiera afectar de manera inmediata a la esfera de sus intereses.

En el ámbito local, el artículo 69 de la *Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local* dispone que las Corporaciones locales facilitarán la más amplia información sobre su actividad y la participación de todos los ciudadanos en la vida local, estatuyéndose en el apartado 3º lo siguiente:

“Todos los ciudadanos tienen derecho a obtener copias o certificaciones acreditativas de los acuerdos de las Corporaciones locales y sus antecedentes, así como a consultar los archivos y registros en los términos que disponga la legislación de desarrollo del artículo 105, letra b), de la Constitución. La denegación o limitación de este derecho, en todo cuanto afecte a la seguridad y defensa del Estado, la averiguación de los delitos o la intimidad de las personas, deberá verificarse mediante resolución motivada “.

Asimismo, el artículo 153 g) de la *Ley 7/1999, de 9 de abril, de Administración Local de Aragón* prevé que todos los ciudadanos, en su relación con las Corporaciones locales, tendrán derecho a *“acceder a los archivos y registros en los términos previstos en la Ley de Procedimiento Administrativo Común. La denegación o limitación de este acceso deberá verificarse mediante resolución motivada “.*

Por tanto, la Administración, en este caso, la local, debe dar contestación formal a las pretensiones formuladas, estando clara la obligación que tiene de dar respuesta expresa a cuantas solicitudes o peticiones se le realicen por los administrados y a facilitar la información interesada por los medios instrumentales legítimamente procedentes. En el caso de que sea denegado el ejercicio de este derecho, ello se debe llevar a cabo mediante resolución expresa debidamente motivada y personalmente notificada, con expresión de los recursos que frente a tal eventual decisión resultasen procedentes.

III. RESOLUCIÓN

Por todo lo anteriormente expuesto y en virtud de las facultades que me confiere la Ley 4/1985, de 27 de junio, Reguladora del Justicia de Aragón, me permito formular la siguiente

SUGERENCIA

Al Ayuntamiento de La Almolda:

1ª.- Que, en el caso de no haberse formulado, se proceda a presentar ante los servicios competentes de la Diputación General de Aragón la pertinente solicitud de autorización administrativa para la apertura y funcionamiento del Centro Social y de Tercera Edad "Fueros de Aragón", a fin de dar debido cumplimiento a la tramitación que establece la normativa vigente.

2ª.- Que, a la mayor brevedad posible, se proceda a dar contestación formal a los escritos presentados por el concreto administrado cuya queja motiva la presente resolución, facilitando en su caso el acceso a la información solicitada.

Al Departamento de Salud, Consumo y Servicios Sociales de la Diputación General de Aragón:

Que por los Servicios competentes se proceda a iniciar las actuaciones inspectoras y demás que procedan en relación con el Centro Social indicado.

Respuesta de la Administración

El Ayuntamiento de La Almolda no manifestó su postura ante nuestra Resolución.

La Diputación General de Aragón, en fecha 24 de febrero de 2003 nos remitió el siguiente escrito:

"... Por lo que respecta al punto primero del párrafo cuarto de los ANTECEDENTES, hay que señalar que a la reclamación formulada el 9 de abril de 2002 ante esta Dirección General por D. ... se le dio contestación escrita el 19 de julio de 2002, de la cual acusó recibo su hija el día 29 de dicho mes, según consta en documentos obrantes en el expediente.

Se han seguido los trámites oportunos para que dicho Centro sea inscrito en el Registro de Entidades, Servicios y Establecimientos de Acción Social, para lo cual una vez recibida la solicitud enviada por el Ayuntamiento de La Almolda, se ha procedido a realizar visita de inspección al centro mencionado el día 14 de enero de 2003m constando en el Acta número 816/03:

- Que dicho edificio se destina principalmente a bar-cafetería, habiendo previsto ubicar en el ala derecha una zona para las personas mayores, contando con mampara de separación y puerta de acceso independiente.

- El establecimiento se podría considerar como un Hogar de la tercera edad, aunque actualmente funciona como cafetería abierta a todo tipo de público.

- Se recomienda la separación del Hogar del servicio de cafetería, aunque la ubicación de los servicios higiénicos adaptados, en el ala izquierda,

junto a la cocina, hacen necesario el paso por todo el bar para su uso. Los servicios higiénicos no cumplen con las normas de aplicación (puertas pequeñas y espacio reducido en el interior).

- Atendiendo a lo expuesto, en caso de destinarse a Hogar, deberá especificarse su uso indicándolo mediante placa o rótulo, aportar la organización de actividades, el Reglamento de Régimen Interior, las cuotas de los socios (tarifas de precios) y las autorizaciones de las instalaciones: medios de extinción, luz y calefacción.

Dado que se está dando un uso diverso al local, el Ayuntamiento deberá concretar si se trata de un Centro Social Polivalente comunitario o bien un Hogar para la tercera edad, en cuyo caso deberá cumplir los requisitos contenidos en el último punto del Acta de inspección “

2. ACCESO A RESIDENCIA PÚBLICA DEL CÓNYUGE DE UN USUARIO (Expte. 1305/2002)

En fecha 13 de noviembre de 2002 se incoó este expediente motivado por la queja de una ciudadana residente en un centro dependiente del I.A.S.S. en relación a la situación de su esposo, persona válida que no alcanzaba la puntuación necesaria para ingresar en la residencia en cuestión. Tras analizar la situación planteada en relación con la entrada en vigor de la *Orden de 18 de noviembre de 2002, del Departamento de Salud, Consumo y Servicios Sociales, que regula el acceso y adjudicación de plazas, en los Centros de Atención a Personas Mayores, integradas en la red del Gobierno de Aragón, se acordó la formulación de la siguiente Sugerencia dirigida al Consejero de Salud, Consumo y Servicios Sociales de la D.G.A. :*

I. ANTECEDENTES

Primero.- En fecha 11 de noviembre de 2002 tuvo entrada en esta Institución escrito en el que se exponía la situación de D. A., que reside en Tramacastiel (Teruel), indicando que el anciano vivía solo en el domicilio desde que hacía dos años su esposa, D^a. B., ingresó en la residencia mixta del I.A.S.S. en Teruel. Durante este tiempo, el Sr. A. ha venido realizando continuos viajes a la residencia para visitar a su esposa, siendo que en ocasiones estos desplazamientos le suponen tener que dirigirse a Libros, localidad situada a varios kilómetros de su pueblo, para enlazar con el transporte a Teruel pues el autobús que realiza el trayecto desde Tramacastiel sólo tiene frecuencia semanal.

Continuaba exponiendo el escrito que durante este tiempo la situación del anciano se había ido deteriorado, lo que unido a su elevada edad y la escasa población de Tramacastiel viene produciendo un mayor grado de dificultad a la hora de atender a sus necesidades básicas.

El Sr. A. presentó también hace dos años una solicitud para ingreso en centro residencial público, habiéndosele asignado 120 puntos con arreglo al baremo en vigor.

Segundo.- A la vista de lo anterior, se procedió a dar traslado de los anteriores hechos al Departamento de Salud, Consumo y Servicios Sociales de la Diputación General de Aragón, interesando un informe al respecto y, en particular, sobre la posibilidad de revisión de la puntuación asignada a fin de propiciar el ingreso a corto plazo del anciano en la residencia de Teruel, teniendo en cuenta las circunstancias expuestas y la fecha de la anterior valoración.

Tercero.- En fecha 16 de enero de 2003 se recibió la información solicitada, indicando el informe remitido lo siguiente:

“... Se hizo la solicitud de ingreso en Residencia para Personas Mayores en mayo de 2001, y para entonces su esposa ya había ingresado en la Residencia a través de una solicitud individual. En aquel tiempo, D. A. no deseaba ingresar. En septiembre de 2001 se le hizo una revisión y en septiembre de 2002 otra. La puntuación obtenida ha sido de 110, 120 y 119 puntos respectivamente, todas ellas como válido.

La Orden de 18 de noviembre de 2002 del Departamento de Salud, Consumo y Servicios Sociales, que regula el acceso y adjudicación de plazas en los Centros de Atención a Personas Mayores integrados en la red del Gobierno de Aragón, en su artículo 4 establece que < todas las plazas integradas en la Red Pública del Gobierno de Aragón tendrán el carácter de asistidas >, con lo cual la posibilidad de revisión en la actualidad es inexistente en tanto sea considerado como válido, y en la última revisión de hace tres meses era valorado como tal. En el momento en que sea valorado como dependiente moderado o severo podrá solicitar que se le revise su expediente, y según la puntuación que obtenga en el Baremo Social tendrá mayor o menor posibilidad de ingresar en la Residencia de Teruel donde está su esposa.

En cuanto a las circunstancias expuestas, el Baremo de la nueva Orden da prioridad a aquellas circunstancias que expresan una mayor necesidad; por ello lo primero que valora es si es dependiente o válido.

Respecto a la fecha de la anterior valoración, ya se ha indicado que la última revisión es reciente, aunque este aspecto no se tiene en cuenta. Como se ha reiterado lo que se tiene en cuenta es la necesidad, de tal modo que si a un solicitante le sobreviniese una gran necesidad se le revisaría el expediente aunque la última valoración fuera del día anterior. Esto sucedería con D. A. si pasara de válido a dependiente moderado o severo.

En tanto esto no suceda, D. A. podrá hacer uso de otros servicios, como el servicio de atención domiciliaria, del que dispone en la localidad en la que reside “.

II. CONSIDERACIONES JURÍDICAS

Primera.- La normativa que regula actualmente el acceso a las Residencias de Personas Mayores dependientes del Instituto Aragonés de Servicios Sociales viene establecida en la recientemente publicada *Orden de 18 de noviembre de 2002, del Departamento de Salud, Consumo y Servicios Sociales, que regula el acceso y adjudicación de plazas en los Centros de Atención a Personas Mayores integradas en la red del Gobierno de Aragón.*

Dicha norma establece, efectivamente, el carácter asistido de todas las plazas integradas en esta red, estando destinadas a las personas mayores que posean una dependencia moderada o severa para la realización de las actividades de la vida diaria.

Segunda.- No obstante, la misma disposición establece la posibilidad de que se pueda reconocer la condición de usuario a los efectos de acceso a estos centros a personas que no presenten la dependencia indicada y no hayan sido, en consecuencia, calificadas como personas asistidas. Señala a estos efectos el artículo 5 de la Orden lo siguiente:

“Artículo 5. Requisitos de ingreso

1. Podrán ser usuarios de los Centros todas las personas que cumplan los siguientes requisitos:

a) Ser español o extranjero residente en el territorio de la Comunidad Autónoma de Aragón...

b) Estar empadronado en alguno de los municipios de la Comunidad Autónoma de Aragón durante los dos últimos años...

c) No padecer enfermedad infecto contagiosa, así como tener un estado de salud que no requiera internamiento continuado en Instituciones Sanitarias.

d) No padecer trastornos de conducta que puedan perturbar gravemente la normal convivencia en el Centro de que se trate.

e) No haber sido sancionado con expulsión definitiva de una de las plazas integradas en la Red del Gobierno de Aragón, e inhabilitación para ocupar cualquier otra.

f) *Haber sido calificado como persona asistida - dependiente moderado o dependiente severo - y obtener la puntuación exigida para el Centro asignado conforme al baremo social contenido en el anexo I apartado A.*

g) *Tener cumplidos sesenta y cinco años en el momento de solicitar el ingreso...*

2. Por otra parte, podrá reconocerse la condición de usuario a los efectos de acceso a los Centros de Personas Mayores a quienes, cumpliendo los requisitos c, d y e del apartado anterior, se encuentren en alguna de las situaciones siguientes:

a) El cónyuge o persona con relación análoga a la conyugal que acredite las circunstancias establecidas por Ley 6/1999, de 26 de marzo, relativa a parejas estables no casadas, siempre que hayan cumplido los sesenta años.

b) *Los parientes por consanguinidad o afinidad hasta el segundo grado que hayan cumplido sesenta años, siempre que convivan con el solicitante y dependan del mismo, y no hayan obtenido otros recursos sociales más adecuados a sus necesidades.*

En ambos supuestos, al fallecimiento del solicitante principal, la persona que no tenga naturaleza de asistida deberá abandonar la plaza, dándosele opción a que acceda a otro recurso más adecuado a sus características “.

Tercera.- Analizada esta norma, se considera que el Sr. A. cumple, en principio, todos los requisitos establecidos para que se valore su reconocimiento de usuario de la residencia en cuestión al ser cónyuge de la residente, ser mayor de 60 años y no incurrir en las situaciones descritas como inhabilitantes a estos efectos.

Cuarta.- Otra cosa sería que se interpretara que esta posibilidad de ingreso de una persona no dependiente en calidad de “acompañante” del usuario principal sólo es admisible para solicitudes de ingreso conjuntas, y no cuando la persona asistida ya se encuentra residiendo en el centro, como ocurre en el presente caso. Pero respecto a este punto nada dice el informe evacuado por la Administración, omitiendo referencia alguna sobre la posibilidad que ofrece el artículo transcrito y limitándose a centrar la imposibilidad de ingreso del Sr. A. en su condición de persona válida, de acuerdo a la nueva normativa.

III. RESOLUCIÓN

Por todo lo anteriormente expuesto y en virtud de las facultades que me confiere la Ley 4/1985, de 27 de junio, Reguladora del Justicia de Aragón, me permito formularle la siguiente

SUGERENCIA

Que se valore la posibilidad de reconocer al cónyuge de D^a. B. la condición de usuario a los efectos de acceso a la Residencia Mixta de Teruel donde se encuentra ingresada su esposa, de acuerdo con lo dispuesto en la normativa vigente.

Respuesta de la Administración

En fecha 10 de marzo de 2003, la Administración nos comunicó la aceptación de la Sugerencia formulada, a través del siguiente escrito:

“ Como ya se indicó en nuestro escrito de 16 de enero, su esposa D^a. B., ingresó en la Residencia el 31 de octubre de 2000 a través de una solicitud individual; si en aquel tiempo D. A. hubiera deseado ingresar lo hubiese hecho, siempre que la solicitud de ingreso fuera conjunta con la de su esposa, pero entonces no quiso ingresar. A partir de ese momento, la única posibilidad de que D. B. ingrese es a través de una solicitud. Esto es lo que hizo en mayo de 2001, y se le aplicó la normativa vigente, al igual que en las posteriores revisiones.

Sólo puede aplicarse la consideración de cónyuge o similar si se hace valer en el momento de la solicitud, o en posteriores modificaciones del expediente antes del ingreso. En cuyo caso deberá constar en el impreso de solicitud en el apartado de “datos del cónyuge o acompañante”, en el impreso de la anterior normativa, o “segundo solicitante (acompañante)”, en el de la Orden de 18 de noviembre de 2002, del Departamento de Salud, Consumo y Servicios Sociales, que regula el acceso y adjudicación de plazas, en los Centros de Atención a Personas Mayores, integradas en la red del Gobierno de Aragón.

Se acepta la Sugerencia de valorar la posibilidad de que en el futuro se modifique la Orden de modo que, por esa modificación, se pueda reconocer al cónyuge de D^a. B. la condición de usuario a los efectos de acceso a la Residencia de Teruel donde está ingresada su esposa “.

AÑO 2003

1. EXPULSIÓN DE UNA ANCIANA DE UNA RESIDENCIA SOCIAL (Expte. 254/2003)

La presentación de una queja relativa a la disconformidad de la familia de una anciana con la decisión de su expulsión de la residencia geriátrica en la que se encontraba motivó la formulación de la siguiente Sugerencia dirigida a los Departamentos de Salud y Consumo y Servicios Sociales y Familia de la Diputación General de Aragón y fechada el 26 de septiembre de 2003:

I. ANTECEDENTES

Primero.- En fecha 24 de febrero de 2003 tuvo entrada en esta Institución escrito de queja en el que se exponía la situación de D^a. A., de 87 años, que había sido expulsada del “Hogar San José”, residencia geriátrica de carácter social ubicada en Teruel.

Indicaba la queja que esta decisión de la nueva directora del centro se consideraba posiblemente injusta pues el motivo de la expulsión había obedecido a la presencia de alucinaciones y comportamientos molestos para el resto de usuarios sin que ningún médico hubiera examinado si el tratamiento a que venía sometiéndose la afectada se había pautado adecuadamente, señalándose que habría que haberla sometido a una revisión médica con carácter previo a la adopción de decisión alguna sobre su permanencia en la residencia.

Se exponía asimismo la conveniencia de que el organismo competente de la Diputación General de Aragón realizara inspecciones periódicas en el centro para verificar la calidad de los servicios que presta, especialmente en materia sanitaria, alimentación y limpieza.

Segundo.- Admitida la queja a supervisión del organismo competente, en fecha 14 de marzo de 2003 se remitió un escrito al entonces Departamento de Salud, Consumo y Servicios Sociales del Gobierno de Aragón exponiendo los hechos indicados y solicitando un informe sobre las circunstancias que determinaron la expulsión de la residente indicada y la posibilidad de readmitirla en el centro en su caso, especificando las actuaciones desarrolladas en la residencia por los servicios de inspección competentes.

Tercero.- Dicha solicitud de información se reiteró en fechas 7 de mayo y 11 de junio de 2003 sin que, hasta la fecha, se haya recibido en esta Institución contestación alguna sobre el particular.

II.- CONSIDERACIONES JURÍDICAS

Primera.- La queja objeto del presente expediente expone la disconformidad de un ciudadano con la decisión de expulsión de una anciana internada en una residencia geriátrica de carácter social. Igualmente apuntaba la queja la conveniencia de que la Administración competente realizara periódicamente inspecciones en el centro para verificar la calidad de los servicios que presta a los usuarios.

Segunda.- En cuanto al primer aspecto, y al no haber recibido la información solicitada del organismo competente, se desconocen las circunstancias que, efectivamente, motivaron la expulsión de la usuaria y si esta resolución se adoptó siguiendo el procedimiento establecido al efecto. Sólo constan las manifestaciones del presentador de la queja sobre la falta de una revisión médica a la anciana que verificara la adecuación a su estado de la medicación que se le estaba administrando.

En este sentido, el *Estatuto Básico de los Centros de la Tercera Edad del Instituto Nacional de Servicios Sociales de la Seguridad Social*, aprobado por Orden de 16 de mayo de 1985 y que se configura como referente de los centros dependientes de otras instituciones públicas y privadas, establece en su artículo 20: *“La condición de socio o residente de los Centros se perderá por alguna de las siguientes causas:*

- a) *A petición propia*
- b) *Por sanción disciplinaria*
- c) *Por fallecimiento “*

Así pues, la expulsión de la usuaria sólo ha podido obedecer a la comisión de una falta que llevara aparejada la sanción de pérdida de la condición de residente, debiendo haberse incoado y tramitado el oportuno expediente disciplinario. Todo ello ha de estar previsto en el Reglamento de Régimen Interior del centro que ha de estar sellado en todas sus hojas por el organismo competente a efectos de conformidad.

Tercera.- Por lo que respecta a la supervisión del centro, la queja exponía la conveniencia de que el organismo competente de la Diputación General de Aragón realizara inspecciones periódicas para verificar la calidad de los servicios que presta, especialmente en materia sanitaria, alimentación y limpieza.

En este sentido, el *Decreto 111/1992, de 26 de mayo, de la Diputación General de Aragón, por el que se regulan las condiciones mínimas que han de reunir los servicios y establecimientos sociales especializados*, atribuye a la Administración autonómica la función inspectora de todos los servicios y establecimientos sujetos a esta ordenación, con el objeto de comprobar el

cumplimiento de la normativa de servicios sociales, y tutelar de esa manera los derechos de los usuarios. Así, dispone el artículo 30:

“ Son funciones básicas de la labor inspectora en la materia:

a) Verificar el cumplimiento de la normativa vigente sobre condiciones funcionales y materiales de los servicios y establecimientos previstos en este Decreto.

b) Velar por el respeto de los derechos de los usuarios, de conformidad con las normas contenidas en este Decreto.

c) Asesorar a las entidades y a los usuarios de los servicios sociales sobre sus respectivos derechos y deberes “.

Indicar, por otra parte, que esta Institución visitó la residencia “Hogar San José” en el mes de septiembre de 1999. En el informe elaborado al efecto se hizo constar que << *Por alguno de los residentes en el Hogar, en conversación informal mantenida al margen de la visita efectuada, quizás sería bueno estudiar la conveniencia de invitar a la Comunidad religiosa a establecer algún órgano de participación de los residentes en la organización y gestión del Centro, como cauce de aportación de sugerencias o quejas de los residentes en cuanto a mejoras que puedan redundar en un mayor bienestar de los internos >>.*

III.- RESOLUCIÓN

Por todo lo expuesto, y en virtud de las facultades que me confiere la Ley 4/1985, de 27 de junio, Reguladora del Justicia de Aragón, me permito formularle la siguiente

SUGERENCIA

Que se adopten las medidas inspectoras procedentes a fin de verificar tanto la calidad de los servicios que presta la residencia “Hogar San José” como las circunstancias y el procedimiento seguido por la dirección del centro para proceder a la expulsión de D^a. A.

Respuesta de la Administración

El Consejero de Salud y Consumo nos comunicó en fecha 21 de octubre de 2003 la aceptación de la Sugerencia en los siguientes términos:

“ Desde el Servicio de Prestaciones y Conciertos de la Dirección General de Planificación y Aseguramiento, se solicitó informe completo a la Residencia

así como información al médico de Atención Primaria que atendió a la paciente. De todo ello se desprende que:

D^a. A. ingresó en la citada residencia el 3 de noviembre de 1997. Su estado de salud se fue deteriorando progresivamente y en enero del presente año presentó un cuadro psicótico que se manifestaba en desconexión de su entorno, alucinaciones y en un estado ansioso, inquieto y agresivo que alteraba considerablemente la convivencia y la vida normal del centro.

La paciente fue atendida por su médico de Atención Primaria y precisó consulta urgente con psiquiatría, pautándose tratamiento desde el 15.1.03. Se le indicó la necesidad de una plaza asistida.

En repetidas ocasiones se informó a sus hijas que dado que la residencia se destina a personas válidas, no se podía atender adecuadamente a su madre, por lo que deberían buscar otra plaza en una residencia de asistidos.

El día 13 de febrero se le insistió nuevamente a las hijas que no era el lugar adecuado para su madre por lo que deberían llevársela al día siguiente.

La posibilidad de readmisión depende del estado actual del paciente, pero la evolución de estas patologías aconseja, con bastante seguridad, la necesidad de ingreso en una residencia de asistidos.

Finalmente le informamos que desde el Servicio de Inspección de Centros Sociales del Departamento de Servicios Sociales y Familia se van a realizar comprobaciones sobre la calidad de los servicios que presta el Centro”

2. FUNCIONAMIENTO DE LA RESIDENCIA DE LA TERCERA EDAD DE DAROCA Y COMARCA (Expte. 366/2003)

La falta de constitución del órgano de funcionamiento de una residencia geriátrica de carácter municipal, previsto en su norma estatutaria, motivó la presentación de una queja y la formulación de la siguiente Sugerencia dirigida al Consistorio de dicha localidad en fecha 10 de junio de 2003.

I.- ANTECEDENTES

Primero.- En fecha 26 de marzo de 2003 tuvo entrada en esta Institución escrito de queja en el que se hacía alusión al funcionamiento del Organismo Autónomo que gestiona la Residencia Municipal de Ancianos de Daroca (Zaragoza), exponiendo literalmente lo siguiente:

“ El Pleno del Ayuntamiento de Daroca, de fecha 25 de marzo de 2002, aprobó la constitución de un organismo autónomo como sistema para la gestión de los servicios de la Residencia Municipal de Ancianos, con personalidad jurídica propia y adscripción de un patrimonio.

Con fecha 4 de octubre de 2002, se publicó en el Boletín Oficial de la Provincia el texto íntegro de los estatutos del citado organismo para su aprobación definitiva, no presentándose ninguna alegación, entrando en vigor al día siguiente de haber transcurrido el plazo de quince días hábiles a partir de la publicación.

En el artículo 10 manifiesta que la Comisión de Gobierno deberá de celebrar sesión trimestral con carácter ordinario, pero hasta el día de la fecha no ha tenido lugar ninguna sesión ni ordinaria ni extraordinaria.

Dentro de las funciones de esta Comisión de Gobierno figuran entre otras:

- Contratar toda clase de obras y servicios.*
- Contratación del personal necesario para el funcionamiento de los servicios y actividades.*
- La aprobación de las normas sobre régimen de personal, organización y funcionamiento de la Residencia.*
- Valorar las peticiones de ingresos y determinar las cuotas tanto de residencia como de otros servicios.*

Concluía la queja indicando que la Comisión de Gobierno no se había constituido y que se estaban asumiendo funciones por parte de la concejal delegada de la Residencia que, a juicio del presentador de la queja a la vista de lo establecido en los estatutos del organismo autónomo, no tenía encomendadas.

Segundo.- Admitida la queja a mediación con el organismo competente, en fecha 9 de abril de 2003 se solicitó del Ayuntamiento de Daroca un informe sobre la cuestión planteada en el que se indicara, en particular, las razones que habían motivado la falta de constitución de la Comisión de Gobierno establecida en los estatutos como órgano rector del organismo autónomo y, en consecuencia, el incumplimiento de lo señalado por la norma estatutaria para la gestión del recurso.

Tercero.- En fecha 29 de mayo de 2003, se recibió en esta Institución el informe interesado, en el que se exponía lo siguiente:

“ En relación con el expediente arriba epigrafiado, adjunto remito a V.E. copia del expediente tramitado, a su vez, para la constitución del organismo autónomo Residencia de la Tercera Edad de Daroca y Comarca.

Los motivos por los que no se ha constituido, todavía, la comisión de gobierno prevista en dichos estatutos obedece al exceso de trabajo consecuencia de la celebración de las elecciones del pasado día 25, de la puesta en marcha de la nueva Residencia, con todo lo que ello ha significado, lo que, sumado al trabajo ordinario de las oficinas, ya de por sí grande, ha motivado el retraso.

Significar a V.E., igualmente, que, hasta la fecha, las gestiones realizadas han sido la contratación del personal necesario para la puesta en marcha de dicha residencia, lo que se ha hecho por medio de un convenio INAEM- CORPORACIONES LOCALES (rfª. 5009403E01), por lo que todo el personal contratado han sido personas inscritas en el desempleo. En cualquier caso, significar a V.E. que en todo caso, las decisiones que la concejal delegada de bienestar social haya podido adoptar han estado avaladas bien por la comisión de gobierno municipal, bien por esta Alcaldía “.

II.- CONSIDERACIONES JURÍDICAS

Primera.- La cuestión objeto de queja se centra en el incumplimiento de lo establecido en la norma estatutaria por la que se rige el organismo autónomo constituido para la gestión de los servicios de la Residencia de la Tercera Edad de Daroca y Comarca.

En este sentido, los estatutos de dicho organismo fueron aprobados y entraron en vigor el pasado mes de octubre de 2002. En su artículo 7º se prevé, como órganos que regirán el organismo autónomo, a la Comisión de Gobierno y al presidente.

La Comisión de Gobierno estará integrada, según dispone el artículo 8º, por el presidente y los vocales. El presidente será el Alcalde de la ciudad y los vocales se integrarán por un representante de cada uno de los grupos municipales, el concejal de Bienestar Social, el/la director/a del centro, un representante de los residentes y el secretario de la Corporación.

El artículo 10º señala que la Comisión de Gobierno deberá reunirse de forma ordinaria cada tres meses, sin perjuicio de las sesiones extraordinarias que pudieran convocarse.

Las funciones de la Comisión son, entre otras, la contratación de toda clase de obras y servicios así como del personal necesario para el funcionamiento del centro, según dispone el artículo 11º.

Segunda.- El presentador de la queja señala que esta Comisión de Gobierno no se ha constituido y las decisiones que se están adoptando sobre la residencia las ha asumido la concejal delegada de Bienestar Social,

afirmaciones que han sido confirmadas por la propia Alcaldía, según el informe que ha sido remitido a esta Institución.

Este informe, transcrito íntegramente en el antecedente tercero, expone las razones de la no constitución, por el momento, de este órgano, especificando que las actuaciones realizadas hasta la fecha en orden a la puesta en marcha de la residencia han sido avaladas o por la comisión de gobierno municipal o por la propia Alcaldía. No consta si la residencia se encuentra ya en funcionamiento con los correspondientes usuarios y si se ha nombrado al director/a.

Tercera.- Del análisis de la norma estatutaria y de la información recabada en el presente expediente, se puede concluir que la Comisión de Gobierno es el órgano rector básico de la residencia y a ella le corresponden las funciones de gestión económica y administrativa del centro.

Respecto a las actuaciones desarrolladas hasta la fecha por la concejal delegada correspondiente en orden a la puesta en marcha del centro, que parecen circunscribirse a la contratación del personal necesario, no se aprecia irregularidad en el proceso, sin perjuicio de haber sido avaladas por la comisión de gobierno o por la Alcaldía.

Teniendo en cuenta la composición de la Comisión que establecen los estatutos, desconociéndose si existen ya residentes y si se ha nombrado director/a para el centro, la norma estatutaria prevé la intervención de un representante de cada uno de los grupos municipales en la gestión del recurso. Y si bien nada se dice sobre el plazo de constitución de este órgano, aludiendo los estatutos únicamente al carácter trimestral de sus sesiones, del informe remitido a esta Institución por la Corporación afectada no se derivan motivos suficientes que justifiquen, transcurridos más de seis meses desde su aprobación, la falta de constitución de la Comisión de Gobierno para la adopción de las decisiones relativas a la gestión del recurso.

III.- RESOLUCIÓN

Por todo lo anteriormente expuesto y en virtud de las facultades que me confiere la Ley 4/1985, de 27 de junio, Reguladora del Justicia de Aragón, me permito formularle la siguiente

SUGERENCIA

Que, en cumplimiento de lo dispuesto en la norma estatutaria vigente, se proceda a la constitución y puesta en funcionamiento de la Comisión de Gobierno del organismo autónomo local "Residencia de la Tercera Edad de Daroca y Comarca.

Respuesta de la Administración

En fecha 30 de junio de 2003, el Consistorio afectado nos comunicó la aceptación de la Sugerencia, indicando en su escrito que *"... en consecuencia, y previos los oportunos trámites, se procederá a la constitución de la Comisión de Gobierno del organismo autónomo "Residencia de la Tercera Edad de Daroca y Comarca"*.

3. SERVICIO DE TRANSPORTE Y SISTEMA DE TRASLADOS EN LOS CENTROS RESIDENCIALES PARA MAYORES (Expte. 388/2003)

La situación de las personas mayores que se encuentran ingresadas en residencias públicas situadas en localidades alejadas de su entorno natal y familiar motivó la formulación de la siguiente Sugerencia dirigida a la Consejera de Servicios Sociales y Familia en fecha 8 de octubre de 2003:

I.- ANTECEDENTES

Primero.- En fecha 9 de abril de 2003 tuvo entrada en esta Institución escrito de queja en el que se exponía la situación de varios usuarios de la Residencia Municipal para Mayores de Cedrillas (Teruel), al haber sido suprimido el servicio de transporte que se venía ofreciendo para los traslados de familiares desde Teruel al mencionado centro.

Así, se indicaba que en la residencia se encuentran varios usuarios procedentes de Zaragoza, que ocupan plazas subvencionadas por el I.A.S.S., y que eran visitados por sus familias utilizando el servicio de transporte que la entidad gestora del centro puso a su disposición, servicio que en un principio era gratuito y luego pasó a ser oneroso.

Pero desde hacía algunos meses, señalaba la queja, este servicio ha quedado suprimido al parecer *"para reducir gastos"*, y las familias de los residentes se ven imposibilitadas de visitarlos, siendo que *"... las personas a las que se va atender están en la etapa más difícil de la vida, cuando más necesitan del cariño y afecto de la familia y amigos, aparte de ser un tremendo agravio comparativo con el resto de los beneficiarios de otras residencias"*.

Se señalaba que esta situación había sido puesta en conocimiento del Departamento competente del Gobierno de Aragón, solicitando el estudio de la posibilidad de trasladar a estos residentes a centros situados en lugares que cuenten con servicio de transporte directo con Zaragoza, sin que hasta la fecha se hubiera recibido contestación alguna al escrito formulado.

Por otra parte, exponía la queja su disconformidad con el sistema de traslados que establece la normativa vigente, al ofrecer una plaza de traslado por cada tres de nuevo ingreso, considerando que los solicitantes de traslado deberían tener prioridad sobre los nuevos ingresos, remitiendo a estos a las plazas que dejaran vacantes los trasladados, pues en otro caso se está discriminando a las personas que aceptaron la plaza fuera de su localidad natal con la idea de lograr el traslado en un año, como se les indicó, siendo que esto no se cumple.

Segundo.- Admitida la queja a supervisión del organismo competente, en fecha 25 de abril de 2003 se solicitó un informe sobre las cuestiones planteadas al entonces Departamento de Salud, Consumo y Servicios Sociales, en el que se indicara, en particular, las posibilidades de reestablecer el servicio de transporte a la residencia de Cedrillas o de que los usuarios zaragozanos de dicho centro pudieran ser trasladados a otras localidades mejor comunicadas con Zaragoza, así como las razones que habían motivado la falta de contestación al escrito presentado por los interesados, especificando la valoración que merecían las consideraciones expuestas por el presentador de la queja en relación con el actual sistema de traslados.

Tercero.- El informe interesado fue remitido a esta Institución en fecha 13 de junio de 2003, siendo del tenor literal siguiente:

“ El servicio que venía prestando la Residencia de Cedrillas de transporte para los familiares de residentes era realizado de modo unilateral y no era obligatorio, ya que no está incluido en el Concierto con la Entidad. Este tipo de servicio no está contemplado en ninguno de los conciertos de plazas en centros residenciales. Por ello no resulta viable restablecer un servicio que el Instituto Aragonés de Servicios Sociales no tenía concertado previamente.

En cuanto a la posibilidad de que los usuarios zaragozanos ingresados en la Residencia de Cedrillas puedan ser trasladados a otras localidades mejor comunicadas con Zaragoza, la Orden de 18 de noviembre de 2002, del Departamento de Salud, Consumo y Servicios Sociales, que regula el acceso y adjudicación de plazas, en los Centros de Atención a Personas Mayores, integradas en la red del Gobierno de Aragón, que regula los traslados, recoge que transcurrido un año desde el ingreso se puede solicitar el traslado. Esta Orden establece cuales son las prioridades de traslado por medio del baremo. Las puntuaciones obtenidas en el baremo y el número de solicitudes de traslado para los centros a los que hayan solicitado determinarán las posibilidades de que puedan ser trasladados.

El escrito presentado por los interesados fue contestado a mediados del mes de mayo. El tiempo transcurrido hasta su contestación se ha debido a la necesidad de contar con los informes pertinentes para poder contestar adecuadamente.

En cuanto al sistema de traslados, desde el Instituto siempre se ha informado, siguiendo la normativa, que a partir del año de estancia se podía solicitar el traslado, no que podían lograr el traslado en un año. El sistema de traslados es similar al que había en la anterior normativa y al de otras comunidades autónomas. Hasta ahora no se había recibido ninguna queja sobre el mismo. Ésta puede ser considerada como una sugerencia para futuras modificaciones. “

Cuarto.- A la vista de lo anterior, en fecha 23 de junio de 2003 consideramos oportuno remitir un escrito al Ayuntamiento de Cedrillas exponiendo la situación descrita e interesando un informe sobre la posibilidad de que dicho Consistorio, en su calidad de titular de la residencia geriátrica, realizara las gestiones precisas ante la entidad gestora para el reestablecimiento del servicio de transporte suprimido o asumiera el coste del mismo.

En fecha 22 de septiembre de 2003, el Ayuntamiento en cuestión nos remitió un escrito en el que nos comunicaba “ *que el servicio que venía prestando la Residencia era realizado de modo unilateral y no obligatorio, no estando incluido en el Concierto que el Instituto Aragonés de Servicios Sociales tiene suscrito con la entidad gestora del centro “.*

II.- CONSIDERACIONES JURÍDICAS

Primera.- La queja objeto de este expediente expone, en primer lugar, la problemática generada por la supresión del servicio de transporte que ofrecía la Residencia de personas mayores ubicada en Cedrillas (Teruel), especialmente útil para las familias de los usuarios procedentes de Zaragoza que ocupan una plaza concertada con el Instituto Aragonés de Servicios Sociales.

Ciertamente, el servicio de transporte hasta la ciudad de Teruel era ofrecido de forma unilateral y no obligatoria por la entidad gestora del centro, una empresa de carácter particular, que comenzó ofertándolo de forma gratuita y posteriormente de forma onerosa, concluyendo de forma sorpresiva con su supresión total en perjuicio de los familiares de los usuarios que dependían del mismo para poder visitar a sus allegados.

Segunda.- Si bien la entidad que gestiona la residencia es una compañía mercantil de responsabilidad limitada, la titularidad del centro corresponde a la Corporación municipal y el Instituto Aragonés de Servicios Sociales subvenciona parte de sus plazas, entre ellas, las ocupadas por usuarios procedentes de Zaragoza que, a tenor de la nueva situación planteada, pueden ver incrementado el riesgo de desarraigo ante la

imposibilidad o enorme dificultad que presentan los forzosos desplazamientos de sus familiares.

Y, aunque el concierto de plazas suscrito por el I.A.S.S. no contempla el servicio de transporte, no se puede obviar que la titularidad del centro es pública y que fue la necesidad de atención residencial lo que motivó la aceptación por los usuarios zaragozanos de su ingreso en una localidad tan alejada de la propia, al no poder ofrecerles el I.A.S.S. en ese momento otra opción más cercana.

En este sentido, se ha tenido conocimiento de que el Departamento de Servicios Sociales y Familia está ultimando la elaboración de una nueva normativa en esta materia, en la que se va a dar especial relevancia a las situaciones de soledad y desarraigo como criterios de valoración para el acceso a los centros residenciales. En esta línea, podría valorarse por parte del Instituto Aragonés de Servicios Sociales la posibilidad de ofrecer a las familias de los usuarios de centros residenciales alejados de sus localidades de procedencia un servicio de transporte, a un precio asequible, que les permita visitar a sus allegados y paliar el posible desarraigo de las personas de edad, bien de forma directa o a través de las gestiones precisas con la Corporación municipal titular del centro, sin perjuicio de que los usuarios procedentes de Zaragoza pudieran ser trasladados a otra localidad más cercana a la capital aragonesa o, al menos, mejor comunicada con ésta.

Tercera.- Por otra parte, la queja plantea su disconformidad con el sistema de traslados que establece la normativa vigente. En este sentido, se ofrece una plaza de traslado por cada tres de nuevo ingreso, considerando el interesado que los solicitantes de traslado deberían tener prioridad sobre los nuevos ingresos, remitiendo a estos a las plazas que dejaran vacantes los trasladados, pues en otro caso se está discriminando a las personas que aceptaron la plaza fuera de su localidad natal con la idea de lograr el traslado una vez transcurrido el año que fija la norma.

Efectivamente, con esta regulación pueden plantearse situaciones ciertamente injustas al permitir el acceso directo de algunas personas a la plaza interesada en su lugar de origen, mientras que otras se encuentran desde hace varios años residiendo en un centro alejado de su familia y entorno habitual en espera de poder ingresar, via traslado, en una residencia de su localidad natal, lo que reduce considerablemente sus posibilidades al poder acceder sólo a una cuarta parte de la oferta de plazas vacantes.

Cuarto.- El informe remitido por la Administración en este punto viene a reconocer implícitamente lo expuesto al considerar la posibilidad de modificar la normativa en este aspecto en un futuro. Teniendo en cuenta las informaciones apuntadas sobre la próxima elaboración de un nuevo texto, consideramos que sería de interés introducir alguna modificación en el sistema de traslados que evite las situaciones que se están planteando en la actualidad, máxime si se quiere ofrecer especial atención a las situaciones de desarraigo.

III.- RESOLUCIÓN

Por todo lo anteriormente expuesto y en virtud de las facultades que me confiere la Ley 4/1985, de 27 de junio, Reguladora del Justicia de Aragón, me permito formularle la siguiente

SUGERENCIA

Primera.- Que se valore la posibilidad de ofrecer a las familias de los usuarios de la Residencia Municipal de Cedrillas que se encuentran alejados de sus localidades de procedencia un servicio de transporte, a un precio asequible, que les permita visitar a sus allegados y paliar el posible desarraigo de las personas mayores, sin perjuicio de que los usuarios procedentes de Zaragoza pudieran ser trasladados a otra localidad más cercana a la capital aragonesa o, al menos, mejor comunicada con ésta.

Segunda.- Que, teniendo en cuenta la próxima elaboración de una nueva normativa sobre la materia y las consideraciones anteriormente expuestas, se estudie la posible modificación de la actual regulación del sistema de traslados a fin de evitar las situaciones injustas que pueden presentarse en aplicación de la misma.

Respuesta de la Administración

En fecha 4 de febrero de 2004 el Director Gerente del Instituto Aragonés de Servicios Sociales nos comunicó la aceptación de la Sugerencia en cuanto a la posible modificación del actual sistema de traslados, indicando en su escrito que *“... desde esta Dirección Gerencia remitimos el escrito de V.E. al grupo de trabajo que está elaborando la normativa para que tenga presente las indicaciones que se hacen en esta Sugerencia “*.

En cuanto a la implantación de un servicio de transporte para la residencia de Cedrillas, el Director Gerente nos indicó que, efectivamente, se consideró su posible instauración, pero fue descartada *“... por el agravio comparativo que supondría para el resto de las residencias y porque si se aplicase en todas las residencias sería muy difícil de abordar dada la casuística que presenta cada usuario y las situaciones de sus respectivas familias “*.

AÑO 2004

1. SITUACIÓN DE LA RESIDENCIA MUNICIPAL DE PERSONAS MAYORES DE SARIÑENA (Exptes. 223/2004 y 355/2004)

Entre los meses de febrero y marzo de 2004 se recibieron diversas quejas sobre la situación en que se encontraba la residencia de mayores de Sariñena. En ellas se aludía tanto al incremento de los precios de las plazas como al mal funcionamiento y deficiencias del centro. La labor de mediación del Justicia motivó la formulación de una Sugerencia que, en fecha 27 de mayo de 2004, fue dirigida al Ayuntamiento afectado, al Presidente de la Comarca de Los Monegros así como a la Diputación General de Aragón, documento que transcribimos a continuación:

I.- ANTECEDENTES

Primero.- En fecha 11 de febrero de 2004 tuvo entrada en nuestra Institución queja en la que se aludía a la situación en que se encuentra la residencia municipal de la Tercera Edad de Sariñena, gestionada por un Patronato cuya composición se desconocía por el presentador de la queja.

Así, se exponía que en el centro, configurado en su día para alojar a unas cuarenta personas válidas, se encuentran actualmente alrededor de sesenta usuarios válidos y asistidos, con el consiguiente problema de hacinamiento y de inadecuación de las instalaciones a las necesidades asistenciales de los residentes. Además no se ha realizado ninguna inversión en sus dependencias, encontrándose deterioradas y precisadas de mejoras urgentes para poder atender debidamente a los usuarios y ofrecerles los servicios que precisan. Se indicaba que, ante los problemas económicos que presenta la residencia, el Patronato ha optado por incrementar de forma desmesurada los precios de las plazas, siendo que la mayoría de los usuarios no pueden hacer frente a dicha subida; además se intenta que suscriban un contrato de asistencia que implica un reconocimiento de deuda por el coste real de la plaza que ocupan.

Segundo.- Posteriormente, y concretamente en fecha 9 de marzo de 2004 se remitió al Justicia una nueva queja, suscrita por quince personas, en la que se exponía idéntica problemática: la situación actual de la Residencia - Hogar de la Tercera Edad de Sariñena. En este sentido, indicaba el escrito de queja textualmente lo siguiente:

<< Este centro funciona desde hace 20 años.

Las plazas previstas eran 28, aunque algunas habitaciones se habilitaron dobles para acoger a matrimonios o hermanos, hasta llegar a un número máximo de 35 plazas. En la actualidad hay 60 residentes sin que se haya ampliado el edificio.

En la actualidad más del 30% de los residentes son asistidos o grandes asistidos, sin que la residencia se haya remodelado para esa nueva situación.

La zona de asistidos ocupa lo que fue vivienda del conserje por lo que todos utilizan un mismo retrete (hombres y mujeres), la misma ducha, una sala comedor que a su vez es sala de estar y de visitas. No hay intimidad ni se dispone de espacio.

Falta información sobre los componentes de la dieta alimenticia, especialmente de los residentes asistidos. Se compone de comida triturada sin distinción y a diario.

No existe ninguna terapia ocupacional ni hay personal asignado para ello, por lo que nadie se ocupa de realizar actividades con los residentes. Estos ocupan el día sentados en los pasillos, sala del bar o en su habitación, esperando las horas de comida, merienda y cena sin otra ocupación. No hay ninguna actividad organizada para los residentes.

El personal del servicio llega justo a las tareas básicas y en el sector de asistidos son los familiares los que complementan en horarios de comida y cena la atención más personalizada de los residentes, ayudando a comer a los más impedidos.

En los últimos años las tarifas se han venido incrementando en función del IPC, pero en el 2004 el Ayuntamiento aplica una subida de hasta el 100% en el caso de los residentes asistidos.

La nueva tasa resultante se comunica en una entrevista individual con cada familia por parte del Ayuntamiento, presentando una carta con la cantidad a pagar por el residente y un nuevo contrato con cláusulas nuevas y con la obligación de aceptar para poder permanecer en la residencia.

La residencia atraviesa graves problemas económicos pero no es de recibo que se pretenda arreglar esa situación cargando el peso en los residentes, con un incremento de tal magnitud.

No se ha entregado el reglamento de régimen interior y las normas en que se haga constar el catálogo de derechos y deberes del usuario y el sistema de participación en los órganos de gestión del centro.

Se desconocen los criterios utilizados para becar a algunos residentes y a otros se aplica la tarifa sin más.

Se quiere contar con una representación real y efectiva de los residentes en el Patronato que gobierna el centro, pues no se facilita información de los asuntos que les afectan.

Se plantea que se negocie con la Comarca de Monegros la viabilidad de la residencia, pues es la institución que tiene posibilidades reales de garantizar su futuro. Existe constancia de que el gobierno de la Comarca de Monegros está en disposición de asumir esa gestión como competencia propia.

Se deben aplicar los incrementos de la tarifa de forma gradual y no de golpe, de manera que residentes y familiares puedan hacer frente a esa nueva situación.

Se deben mejorar los servicios que presta el centro para equiparlo a otros centros públicos y a las tarifas que quiere cobrar.

No se han atendido las peticiones al Alcalde para encontrar fórmulas de acuerdo entre las partes. Después de varios escritos dirigidos al Sr. Alcalde, se está sin respuesta mientras el Ayuntamiento ha pasado al cobro las nuevas cuotas a través de las domiciliaciones bancarias... >>

Tercero.- Admitidas las quejas a supervisión de los organismos competentes, se acordó remitir un escrito al Ayuntamiento de Sariñena en el que, exponiendo la situación que describía la queja, se solicitaba un informe sobre la problemática que planteaba y, en particular, sobre la gestión del centro, sus normas de funcionamiento interno, los documentos suscritos por los usuarios actuales en el momento del ingreso y las razones que habían motivado el incremento del precio de las plazas por encima del IPC.

Asimismo, se solicitó del Departamento de Servicios Sociales y Familia de la Diputación General de Aragón un informe sobre la cuestión planteada en la queja en el que se indicaran las medidas de control que podían adoptarse a fin de exigir al centro el cumplimiento de la normativa vigente para este tipo de servicio social especializado, tanto en materia de tarifa de precios e incrementos posibles como en lo referente a condiciones materiales y capacidad del centro para un determinado número de plazas.

Cuarto.- El Ayuntamiento de Sariñena nos remitió la siguiente información sobre la situación de la residencia:

“Antecedentes:

La Residencia - Hogar de la Tercera Edad de Sariñena es un organismo autónomo con presupuesto independiente pero consolidado con el presupuesto general de esta Entidad. Desde hace años presenta déficit que ha ido incrementándose hasta llegar a la cuantía reflejada en la última liquidación existente (2002) con un remanente de negativo de tesorería superior a los 24 millones de pesetas. Si bien, año tras año, el Ayuntamiento ha ido asumiendo

dichas pérdidas a través del capítulo cuarto del presupuesto general (transferencias a organismos autónomos), es evidente que dicha cuantía en la actualidad complica gravemente la suficiencia financiera del Ayuntamiento, el cual cerró su liquidación del 2002 con un remanente negativo de tesorería de 442.670 euros en total. Son varias las motivaciones existentes del déficit generado en la Residencia:

1. Esta Residencia, abierta desde el año 1983, es una Residencia de válidos. Sin embargo, ya desde un inicio se concertaron 8 plazas de asistidos, concierto que se mantiene actualmente con el IASS, entidad que abona el importe de las plazas que tiene concertadas según su coste efectivo, según baremos del Gobierno de Aragón que son algo más altos que los establecidos recientemente por el Patronato de la Residencia (en torno a 180.000.- ptas según DGA, 142.000.- ptas según la residencia).

2. El Ayuntamiento recibe desde su inicio una subvención de DGA que oscila en torno a los 13 millones de pesetas. Esta subvención apenas ha aumentado en todos estos años. Actualmente dicha subvención se recibe a través de la La Comarca quien actúa como entidad pagadora de la subvención finalista que recibe del IASS.

3. La Comarca no ha otorgado ninguna subvención procedente de su presupuesto desde su creación, a pesar de que existe un 30% de residentes que proceden de otros municipios.

4. Siendo una Residencia de válidos, las cuotas se rigieron por lo determinado por los baremos de la DGA a través del 80% de los ingresos por pensiones de los residentes. Sin embargo, paulatinamente el coste por plaza se fue incrementando debido primero a los nuevos criterios respecto a Residencias establecidos por normativa, pero sobre todo debido a que, con el paso del tiempo, los válidos su fueron convirtiendo en asistidos, lo cual exigió un esfuerzo en inversión, pero sobre todo en personal. Actualmente existen 37 asistidos de un total de cerca de 60 residentes, lo cual supone un esfuerzo económico brutal para un municipio que se financia esencialmente de los tributos de tan solo 4.036 habitantes. Ciertamente es que puede existir actualmente un problema respecto a los derechos adquiridos de los residentes, como cierto es también que no pueden existir asistidos en una residencia de válidos, y como cierto es que existe actualmente una situación de déficit insostenible si no se toman medidas para paliarlo.

En el año 2003 este Ayuntamiento procedió a encargar un estudio económico-financiero para el estudio de medidas dirigidas a paliar este problema, cuyo contenido se introdujo en el Plan de Saneamiento financiero aprobado y presentado ante la DGA en fecha 9 de diciembre de 2003, el cual ha fundamentado la aprobación de tasas publicadas el 31 de diciembre de 2003, y cuyo plazo de alegaciones ya ha transcurrido sin que haya existido reclamación alguna ni por parte de los residentes ni por parte de la DGA.

Patronato de la Residencia

De la queja que se da traslado sorprende que se comente que se desconoce la composición del Patronato. En primer lugar, dicho extremo tendría una solución tan sencilla como pedir información a la Sra. Directora de la Residencia, como al Ayuntamiento, quien gustosamente habría facilitado información al respecto, lo cual tan solo demuestra una intención torticera de complicar una situación, sobre todo si tenemos en cuenta que los miembros del Patronato están reflejados en el Tablón de anuncios de la residencia.

Pero es que los Estatutos del Patronato fueron correctamente publicados en el Boletín Oficial de la Provincia en 1985, siendo además extremadamente democráticos ya que contemplan un representante de todas las entidades o instituciones vinculadas a dicho ente. Así:

- 1. El Alcalde*
 - 2. Dos concejales (en la actualidad están representados todos los grupos municipales integren o no el equipo de gobierno municipal)*
 - 3. Un representante de la Asociación Local de la Tercera Edad*
 - 4. Un representante de los residentes del centro*
 - 5. Un representante de la Asamblea Local de Cruz Roja Española*
 - 6. Un representante del Servicio Social de Base integrado dentro de la organización comarcal*
 - 7. El Sr. Médico Titular Jefe Local de Sanidad*
 - 8. La directora o administradora de la residencia.*
 - 9. El Secretario municipal*
- y recientemente se ha ampliado, otorgando también representación al sindicato mayoritario entre los trabajadores de la residencia (en la actualidad UGT).*

Curiosamente, el Patronato procedió a la aprobación de las tasas de la residencia anteriormente a la aprobación plenaria. Por ello, no entendemos el motivo del comentario ya que siempre se han seguido los trámites de forma que pudiesen participar todas las entidades que pudiesen tener un interés legítimo.

Instalaciones

La residencia se abrió en su momento con la autorización de la Comunidad Autónoma, lo cual implica que sus instalaciones seguían fielmente los parámetros establecidos en dicha época. Posteriormente se procedieron a realizar inversiones dirigidas a la ampliación de plazas hasta la cuantía actual de más de 60 plazas.

Ciertamente es una residencia antigua que no tiene las comodidades que puedan tener las de reciente construcción. Pero de este extremo a decir que existe una situación de hacinamiento hay un abismo.

Tasas

En el Patronato de la residencia y posteriormente en Sesión Plenaria extraordinaria y urgente de fecha 9 de diciembre de 2003 se aprobaron las nuevas tasas para la residencia. Fueron publicadas en fecha 31 de diciembre de 2003 en el Boletín Oficial de la Provincia, y tan solo cuando finalizó el plazo de alegaciones establecido por la Ley Reguladora de las Haciendas Locales se procedió al cobro.

Dichas tasas son las siguientes:

a) Estancias:

<i>Válidos</i>	<i>549,00</i>
<i>Asistidos</i>	<i>686,00</i>
<i>Gran asistido</i>	<i>857,00</i>

De lo que se desprende que se trata de tarifas similares o incluso inferiores a las establecidas por el resto de residencias, incluyendo las autonómicas. Están fundamentadas en un estudio económico, lo cual implica que reflejan exclusivamente el coste real por plaza y por tipo de residente.

Posteriormente se realizó un estudio caso por caso para determinar las posibilidades de cada residente en base a sus ingresos ordinarios, sus familiares y su patrimonio. Así se aprobó en Comisión de Gobierno de fecha 27 de enero de 2004 un criterio de cobro de cuotas personalizado.

Se ha analizado hasta el extremo de que aquellos residentes que no tuviesen ni ingresos ni patrimonio ni familiares que pudieran responder, serán becados por el Ayuntamiento quien responderá del restante hasta el importe del coste de la plaza. En la actualidad sólo hay 9 devoluciones de recibos de más de 60 plazas, lo cual implica que no es cierto que la mayoría no puedan responder.

En relación con el contrato, es el borrador que utiliza la DGA para sus residencias, modificado para incluir la responsabilidad solidaria de familiares directos (hijos) con medios, así como para evitar donaciones en vida que impliquen que los residentes entren sin patrimonio con el que responder al pago de sus cuotas “

Quinto.- *Por su parte, en fecha 6 de abril de 2004 el Director Gerente del Instituto Aragonés de Servicios Sociales comunicó a esta Institución “ que el servicio que conoce los asuntos expuestos en la queja es el Servicio de Planificación, Coordinación y Asuntos Jurídicos del Departamento de Servicios Sociales y Familia a través de su Sección de Inspección de Centros. Sería competencia del Instituto Aragonés de Servicios Sociales lo referido a la suscripción del Contrato con el reconocimiento de deuda si se aplicase indebidamente a alguno de los usuarios que ocupan alguna de las plazas concertadas con el IASS, pero nos consta que están aplicando correctamente lo establecido en la normativa vigente “.*

II.- CONSIDERACIONES JURÍDICAS

Primera.- Las quejas que motivaron la apertura del presente expediente exponían la situación de la residencia municipal para personas mayores de Sariñena, centrando la problemática en la subida de precios de las plazas que se había acordado para la presente anualidad, que en algunos casos ha llegado al 100%; asimismo, se ha presentado a los usuarios un nuevo contrato para su suscripción donde se contemplan tanto la actualización anual de los precios según el IPC o los acuerdos del Patronato como el llamado “reconocimiento de deuda”.

Los presentadores de la queja reconocen que la residencia atraviesa graves problemas económicos pero consideran que no se puede pretender arreglar esa situación cargando el peso en los residentes, con un incremento de tal magnitud, así como que deberían mejorarse los servicios que presta el centro para equipararlo a otros centros públicos y a las tarifas que quiere cobrar.

Segunda.- Efectivamente, la residencia municipal de Sariñena, configurada como un organismo autónomo, presenta desde hace varios años una grave problemática económica, que actualmente podría calificarse de insostenible, pudiendo abocarla al cierre si no se adoptan las medidas oportunas.

Este déficit actual del centro obedece básicamente a que desde el año 1983 en que se apertura la residencia los gastos se han ido incrementando en diferente proporción que los ingresos. El crecimiento del gasto responde a diversos factores, como son el paulatino aumento del coste de las plazas debido al propio éxito en la atención prestada, al progresivo envejecimiento de los usuarios y a la consiguiente necesidad de cuidados personales, y el sistema de precios establecido que atendía exclusivamente a los ingresos propios de los residentes. No hay que olvidar que, tratándose de una residencia configurada para personas válidas, en los últimos años se ha duplicado la capacidad del centro (62 plazas) y la mayor parte de los usuarios son personas dependientes (37).

Tercera.- A la hora de abordar la problemática económica de la residencia, hay que destacar en primer lugar la importante labor social que desarrollan este tipo de establecimientos sociales especializados, lo que precisa dotarlos de una cobertura económica suficiente. Consideramos que ello exige un esfuerzo de todos los implicados, tanto los usuarios y sus familias como las administraciones competentes.

En este sentido, el sistema que se establezca para reducir gastos es una cuestión de gestión del recurso que esta Institución no ha de valorar. Pero respecto a la forma de incrementar los ingresos, en cuanto está afectando a los usuarios, hay que señalar que es responsabilidad común de todos el contribuir proporcionalmente al mantenimiento y adecuado funcionamiento de una residencia pública para personas mayores.

Cuarta.- Así, en cuanto a la medida adoptada por el Consistorio de incrementar los precios de las plazas, un pormenorizado análisis de la situación existente nos lleva a calificar esta actuación como razonable, y ello en base a las siguientes consideraciones: las nuevas tasas han ido precedidas de un minucioso estudio económico para determinar el coste real de cada tipo de plaza, se han establecido varias cuotas en función de la situación de dependencia del usuario, se han valorado individualmente las posibilidades de cada residente en función de sus ingresos ordinarios, patrimonio y situación familiar, sin perjuicio de que se trata de tarifas similares o incluso inferiores a las establecidas en centros similares, públicos y privados, que siguen sin cubrir el coste real de la plaza.

No hay que olvidar que la Administración desarrolla a estos efectos una labor supletoria de la que corresponde a la familia y que, según los informes recabados, los nuevos precios están en función del nivel de atención que precise el usuario, sufragando en su caso el propio Ayuntamiento los gastos que originen los residentes que, efectivamente, no puedan hacer frente a las tarifas fijadas.

Ciertamente, el incremento del precio de las plazas ha sido, en algunos casos, muy superior al que se venía aplicando desde que se abrió el centro, pero es que esta actuación hay que integrarla en el marco de las adoptadas en el plan de saneamiento financiero de la residencia, habiéndose aprobado por otra parte siguiendo el procedimiento legalmente establecido.

Y en cuanto al contenido del contrato que se ha presentado a la firma de los residentes, sus cláusulas son acordes con la nueva normativa que regula el acceso y adjudicación de plazas en los centros de atención a personas mayores, recogida en la *Orden de 18 de noviembre de 2002, del Departamento de Salud, Consumo y Servicios Sociales*. Reseñar, a estos efectos, que el nuevo contrato ha sido suscrito por cincuenta y seis usuarios, es decir, que la disconformidad, por diversas circunstancias, se ha planteado únicamente con seis residentes.

Quinta.- Ahora bien, una cosa es que los usuarios deban contribuir, en la medida de sus posibilidades, a costear las plazas de la residencia y otra es que sean los únicos afectados en el marco de las medidas de saneamiento financiero del centro. En este sentido, consideramos que las administraciones con competencia en la materia tienen también su responsabilidad en el mantenimiento de este recurso social y público, así como en las mejoras e inversiones que precise para atender, en definitiva, a una mayor calidad de vida

de los usuarios. Resaltar una vez más que se trata de una residencia configurada como de pequeña capacidad y para personas válidas.

Así, siendo la titularidad de la residencia municipal, la mayor responsabilidad en la viabilidad del recurso le corresponde al Consistorio. En este sentido, el Ayuntamiento de Sariñena ha ido afrontando el déficit del centro en la medida de sus posibilidades.

Pero lo que en los primeros años de apertura de la residencia le suponía a las arcas municipales unos tres millones de pesetas, actualmente se ha situado en veinticinco millones de pesetas anuales, lo que claramente desborda la capacidad económica del Ayuntamiento que podría afrontar el déficit que no superara los diez millones de pesetas. De ahí que, como titular del recurso, sea el organismo que ha de adoptar las medidas necesarias para garantizar la continuidad de la residencia.

Sexta.- En esta línea, señalar que el Instituto Aragonés de Servicios Sociales tiene concertadas en el centro ocho plazas para personas que precisan asistencia, que se abonan por su coste efectivo según el baremo establecido por la D.G.A. (180.000 ptas). Al margen de esto, la única ayuda económica que recibe el Ayuntamiento para el mantenimiento de la residencia es una subvención de la Diputación General de Aragón enmarcada en la fórmula de convenios con residencias municipales. El problema es que esta ayuda no se ha adecuado al transcurso del tiempo y al incremento de la capacidad y necesidades del centro: si en 1988 la cuantía de la subvención fue de doce millones de pesetas teniendo la residencia veintiocho usuarios, en el año 2003 se aportaron catorce millones para un total de sesenta y dos residentes. Se requiere, por ello, un aumento significativo del esfuerzo económico que viene realizando la Diputación General de Aragón, que sea proporcional a los datos que acabamos de citar.

Séptima.- Por otra parte, la Comarca de los Monegros a que pertenece el municipio no ha realizado aportación alguna para apoyar el mantenimiento del centro, sin perjuicio de las cantidades que recibe de la D.G.A. en el concepto anteriormente indicado y que puede distribuir libremente entre los municipios que la integran. Según el informe municipal, un 30% de los usuarios del centro pertenecen a otros municipios de la Comarca.

III.- RESOLUCIÓN

Por todo lo anteriormente expuesto y en virtud de las facultades que me confiere la Ley 4/1985, de 27 de junio, Reguladora del Justicia de Aragón, me permito formularle la siguiente

SUGERENCIA

Que por parte de las administraciones autonómica, comarcal y municipal se colabore en la adopción de las medidas precisas que garanticen la continuidad de los servicios que presta la residencia para personas mayores de Sariñena, asumiendo la responsabilidad que corresponda en el adecuado funcionamiento del centro.

Respuesta de la Administración

La Sugerencia fue aceptada por las administraciones destinatarias. En este sentido, el Ayuntamiento de Sariñena informó al Justicia del acuerdo adoptado por la Comisión de Gobierno en la sesión del 24 de agosto de 2004, que era del tenor literal siguiente:

“ ... 18.- El Sr. Alcalde informa a la Comisión del escrito remitido por el Justicia de Aragón por el cual se solicita información al respecto de la postura municipal en torno a la Resolución relativa al Expediente DI-223/2004-6, cuyo contenido era relativo a la Residencia Hogar de la Tercera Edad. Se aprueba por unanimidad comunicar al Excmo. Sr. Justicia de Aragón que este Ayuntamiento está conforme en todos sus términos con la Resolución adoptada en su día, lo cual se está llevando a la práctica, reanudándose las negociaciones con la Comarca de Los Monegros respecto a este tema”

Por su parte, el Presidente de esta Comarca nos transmitió las siguientes consideraciones en fecha 8 de julio de 2004:

“ El Gobierno de Aragón por Decreto 377/2002, de 17 de diciembre, transfiere funciones y traspasa servicios de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón a esta Entidad Local Comarca de Los Monegros, cuyo fundamento legal está contemplado en el ordinal 6 del punto nº 1 del artículo 5 de la Ley 17/2002, de 5 de julio de 2002 por la que se crea la Comarca; a su vez ya estaba previsto en la Ley 23/2001, de 26 de diciembre de Medidas de Comarcalización. En consecuencia, la competencia es propia de la Comarca.

Los recursos transferidos por el Gobierno de Aragón en modo alguno son finalistas, es el Consejo Comarcal quien acuerda la finalidad y el destino de los mismos; junto al oficio se aporta informe del Técnico de la Fundación para la Acción Social quien se le ha encargado prestar ciertos servicios.

La mayoría de los servicios que se prestan están financiados parcialmente de las transferencias del Gobierno de Aragón y parte por aportaciones de los municipios que integran la Comarca. La aportación que corresponde a los ayuntamientos y por supuesto al ayuntamiento de Sariñena es obligatoria, ello viene regulado en el último párrafo del punto número 1, del artículo 27 de la Ley 17/2002, de 5 de julio, de Creación de la Comarca Los Monegros. En el punto 2 del citado artículo 27 se dice que las aportaciones a la Comarca tendrán la consideración de pagos obligatorios para los municipios integrantes de la misma.

La Comarca presta otros servicios no obligatorios, es decir sólo se prestan a los municipios que en tiempo y forma solicitan el servicio.

La Comarca inicia sus actividades en enero de 2003, en contra de lo que en el informe del Justicia dice, la Comarca y el ayuntamiento de Sariñena firmaron en 2003 un convenio por un año, por el que la Comarca de los Monegros financia su funcionamiento con una aportación de cuatro ingresos de 20.760,25. En 2003, el ayuntamiento de Sariñena recibe de Comarca 83.041 euros.

El Consejo Comarcal del pasado día uno de julio aprobó renovar el Convenio con el ayuntamiento de Sariñena por un año condicionado al cumplimiento de otras obligaciones por parte del Ayuntamiento; la aportación comarcal sería del orden al año anterior más el incremento del IPC.

Se aporta Informe Acción Social año 2004”

Y la Diputación General de Aragón, a través del Director Gerente del I.A.S.S., nos comunicó que “... por parte de este Instituto se acepta la sugerencia y se continuará colaborando con el Excmo. Ayuntamiento mediante concierto de plazas, siempre y cuando se cumpla la normativa pertinente de la Comunidad Autónoma”

2. INCUMPLIMIENTO DE LOS ESTATUTOS DE UN CENTRO GERIÁTRICO MUNICIPAL (Expte. 515/2004)

En fecha 29 de julio de 2004 se formuló al Ayuntamiento de Aínsa-Sobrarbe la siguiente Sugerencia, motivada en el incumplimiento de la norma estatutaria que regía al organismo autónomo que gestiona la residencia municipal para personas mayores:

I.- ANTECEDENTES

Primero.- En fecha 15 de abril de 2004 tuvo entrada en nuestra Institución escrito de queja en el que se hacía alusión al funcionamiento de la residencia municipal para personas mayores “La Solana”, exponiendo literalmente lo siguiente:

“ El Ayuntamiento de Aínsa es el titular de la Residencia de la 3ª Edad “La Solana” de este Municipio. El mencionado Ayuntamiento de Aínsa creó en su momento el Organismo Autónomo “Instituto Municipal de Servicios Asistenciales” (IMSA) con el fin, entre otros, de dirigir y gestionar la Residencia, y al que dotó, evidentemente, de sus correspondientes Estatutos.

En los mencionados Estatutos, en su art. 8, que fue redactado originariamente de una forma y modificado posteriormente) se establece que la Junta de Gobierno del IMSA que tiene atribuida la gestión superior del Instituto, estará compuesta -entre otros- por representantes de todos los grupos políticos con presencia en la Corporación. Pues bien, en la sesión constitutiva del Ayuntamiento de fecha 27 de Junio de 2003, a la hora de designar a los representantes municipales en los diversos organismos en los que era necesario hacerlo, se aprobó la designación de D. A. (como Alcalde y Presidente del IMSA: art. 8 letra a) del Partido Popular; de D^a. B. (como Vicepresidenta por ser Concejala de Bienestar Social: art. 8 letra b) del Partido Popular; y recogiendo erróneamente la primitiva redacción del art. 8 letra c), como Concejales representantes se designó a D^a. C., del Partido Popular, y a D. D., de Chunta Aragonesista, cuando es evidente que deberían haber entrado también en esa designación un representante del P.S.O.E. y otro del P.A.R.. Detectado el error poco después, se ha intentado numerosas y repetidas veces que se subsane sin haberlo conseguido hasta ahora.

Sin embargo, por si todo ello fuera poco, los estatutos marcan también en su art. 10 que la Junta de Gobierno se reunirá al menos en sesión ordinaria una vez al trimestre: pues bien, debemos denunciar que la mencionada Junta de Gobierno lleva AÑOS sin reunirse, a pesar de las continuas y repetidas solicitudes presentadas a fin de conseguir que el funcionamiento del IMSA se ajuste a los estatutos aprobados en su día por el Ayuntamiento de Aínsa para su funcionamiento.

Creemos que, tanto de un modo como de otro (es decir, tanto negándose a designar representantes de todos los grupos municipales en la Junta de Gobierno como negándose a reunir a la misma), se está hurtando el derecho irrenunciable de todos los vecinos de este Municipio a participar, a través de sus representantes, en la gestión y dirección de la Residencia... “

Segundo.- Admitida la queja a mediación del organismo competente, en fecha 30 de abril de 2004 se remitió escrito al Ayuntamiento de Aínsa exponiendo la queja y solicitando un informe al respecto, en el que se indicara, en particular, el posible incumplimiento de la norma estatutaria del organismo autónomo gestor de la residencia en materia de composición y funcionamiento de la Junta de Gobierno.

Tercero.- En fecha 5 de julio de 2004, el Alcalde Presidente del Ayuntamiento de Aínsa – Sobrarbe remitió el siguiente escrito:

“... Respecto a las manifestaciones extractadas sobre el IMSA, indicarle:

1º.- La redacción del artículo 8 de los Estatutos se ha mantenido en los términos de la propuesta originaria municipal, de fecha de su constitución. El acuerdo del Pleno al que hace referencia es de fecha muy posterior a la propuesta original, y en virtud de su escueta fundamentación, no soportada por ningún expediente técnico; por Moción de Alcaldía aprobada por mayoría de

los Concejales de nuestro grupo en el Pleno de fecha 4 de mayo de 2004, se acordó mantener la normativa estatutaria original. Se les envía copia de ese acuerdo, al que asistió el concejal quejoso, y voto en contra, por lo que sus pretensiones y la ponderación de los Órganos de Gobierno municipales hacen de éstas, están perfectamente encuadradas en el ordenamiento jurídico.

Dado que dicho acuerdo, publicado oficialmente en el Boletín Oficial de la Provincial de fecha 21 de junio de 2004, página 1768 se encuentra actualmente en tramitación administrativa. Consideramos que es de aplicación al asunto el art. 15.2 de la Ley del Justicia de Aragón 4/1985, pues en el iter administrativo esta cuestión es perfectamente homologable el estar la cuestión pendiente de resolución administrativa que la judicial, que sigue abierta para el esfuerzo argumentativo del Sr. Concejal que formula la queja, pero que esta Alcaldía no puede suplir.

Por otro lado el Concejal quejoso no ha presentado ninguna alegación a examinar en derecho, contra la publicación aducida, por lo que malamente podemos interpretar en qué sustenta el alegato de incumplimiento estatutario pues nadie tiene un derecho – ni siquiera un Alcalde- a la intangibilidad de una norma organizativa a la medida de sus expectativas.

2º.- Como se indica paladinamente en la misma queja, en Sesión constitutiva, por cumplir el mandato legal, se decidieron las designaciones de los miembros Concejales en los organismos municipales, con fecha 27 de junio de 2003. No es de recibo aducir un error por su parte en la votación de aquel punto, que fue aprobada por unanimidad de todos, y pretender una reconsideración hasta la saciedad de acuerdos firmes e intangibles de los órganos de gobierno municipales. La seguridad jurídica también es un valor constitucional y nos atreveríamos a decir, que prioritario.

3º.- La estimación de la necesidad de debatir asuntos al nivel del órgano colegiado del Organismo autónomo, es facultad de su Presidente, el Alcalde del Municipio; pues lo prioritario es prestar el servicio en satisfacción de los usuarios, no la generación de papel en una pequeña Corporación como es esta, medida contraria al común principio de eficacia en la actuación de la Administración Pública, y a la necesaria optimización de sus recursos humanos.

No se ha podido nunca argumentar un asunto concreto por el Concejal quejoso en el que fuera indispensable la reunión de dicha Junta, y tampoco nunca se le ha negado la información que interesara como Concejal sobre este Área, por lo que no entendemos que se quiere decir con lo del “derecho irrenunciable de los vecinos”, por demás de la mera retórica, cuando en sus manos ha tenido el pedir la información, el presentar mociones a los Plenos – exhaustivas por cierto – y no concreta los términos del supuesto incumplimiento de la legalidad por este Ayuntamiento.

El gobierno municipal funciona en el día a día con completa normalidad en esa Área.

A nuestro modesto entender la queja sintetizada incurre en defecto de forma, según el art. 14.1 de la Ley del Justicia, pues no hace constar con claridad los hechos que fundamentan su denuncia, por lo que este Alcalde no puede suplir los defectos de esa pretensión.

Máxime cuando los concejales quejosos renunciaron voluntariamente a sendas Delegaciones que les hizo en 2 áreas este Alcalde en materia de su competencia unos meses atrás, por lo que no deja de ser un alegato contradictorio con los propios actos el disponer de una delegación formal del Alcalde para participar plenamente en la Gestión y dirección, renunciar voluntariamente a los pocos meses, y luego reclamar para un puesto vacío de contenido... “

II.- CONSIDERACIONES JURÍDICAS

Primera.- Dos cuestiones plantea la queja formulada en el presente expediente: la redacción del artículo 8º de los Estatutos del Instituto Municipal de Servicios Asistenciales (IMSA) de Aínsa y el incumplimiento del artículo 10º en cuanto a las reuniones de la Junta de Gobierno.

Segunda.- En cuanto al primer aspecto, el artículo 8º de los Estatutos del IMSA, organismo autónomo encargado de la gestión de la residencia municipal de personas mayores de Aínsa, establece la composición de la Junta de Gobierno que es el órgano que asume el gobierno y gestión superior del Instituto.

La queja plantea la controversia surgida en relación con la redacción del punto c) que, según la redacción original, indica que la Junta estará integrada por los siguientes miembros:

“... c) Dos concejales designados por el Pleno de la Corporación “

Los presentadores de la queja alegan una posterior modificación de este punto en el sentido de establecer que *“ El número de concejales será el necesario para asegurar la representación proporcional en la Junta de Gobierno de los distintos grupos políticos que forman parte de la Corporación “* y su consiguiente incumplimiento al designarse por error únicamente a dos concejales, dejando sin representación en la Junta a dos partidos políticos.

Analizada la cuestión y la documentación obrante en el expediente, hemos de señalar que no consta la modificación legal del apartado c) del artículo 8º de los Estatutos del IMSA en los términos indicados; en consecuencia, tampoco puede entrar a analizarse el supuesto error en la propuesta de la Alcaldía sobre nombramiento de representantes de la Corporación en ese órgano colegiado y su aprobación en Pleno.

Lo que sí resulta acreditado es que el Ayuntamiento de Aínsa-Sobrarbe en Pleno, en sesión ordinaria celebrada el día 4 de mayo de 2004, acordó aprobar inicialmente la modificación del artículo 8 de los Estatutos del Instituto Municipal de Servicios Asistenciales (B.O.P.H. 21/06/04). Ante esta circunstancia, esta Institución no puede realizar valoración alguna al respecto, sin perjuicio de la seguridad jurídica que sobre la cuestión puede resultar del proceso.

Tercera.- Donde sí que se detecta un incumplimiento estatutario indubitado es en lo relativo a las reuniones de la Junta de Gobierno del IMSA. En este sentido, el artículo 10º de los Estatutos señala:

“1. La Junta de Gobierno se reunirá, al menos, una vez al trimestre en sesión ordinaria...”

Los presentadores de la queja indican que este órgano de gobierno prácticamente no se ha reunido nunca, a pesar de las continuas demandas en este sentido. Por su parte, el informe emitido por el Ayuntamiento viene a reconocer dicho aserto al exponer que *“... La estimación de la necesidad de debatir asuntos al nivel del órgano colegiado del Organismo autónomo, es facultad de su Presidente, el Alcalde del Municipio...”*

No se ha podido nunca argumentar un asunto concreto por el Concejal quejoso en el que fuera indispensable la reunión de dicha Junta...”

A este respecto, hemos de señalar que el Presidente de la Junta de Gobierno puede convocarla por sí cuando se trate de una reunión extraordinaria; pero tratándose de asuntos ordinarios, los Estatutos no atribuyen al Presidente facultad alguna para estimar la necesidad de convocarla sino que señalan imperativamente que la Junta *“se reunirá, al menos, una vez al trimestre en sesión ordinaria”*, lo que supone, por otra parte, la obligatoriedad de la convocatoria con independencia de los asuntos concretos a tratar.

En este sentido, señala el artículo 11. 2º de los Estatutos del IMSA que corresponden, en todo caso, al Presidente, las siguientes atribuciones:

“... b) Convocar, presidir, suspender y levantar las sesiones de la Junta de Gobierno, dirigir las deliberaciones y dirimir los empates con voto de calidad...”

III.- RESOLUCIÓN

Por todo lo anteriormente expuesto y en virtud de las facultades que me confiere la Ley 4/1985, de 27 de junio, Reguladora del Justicia de Aragón, me permito formularle la siguiente

SUGERENCIA

Que, por parte del Presidente del Instituto Municipal de Servicios Asistenciales del Ayuntamiento de Aínsa, se proceda a convocar las sesiones ordinarias de la Junta de Gobierno del IMSA con la periodicidad que señala la normativa estatutaria reguladora.

Respuesta de la Administración

La Sugerencia fue aceptada, remitiéndonos al efecto el Ayuntamiento el siguiente escrito en fecha 6 de septiembre de 2004:

“ Se responde a la Sugerencia indicada, y en principio le indico nuestra voluntad de aceptar la sugerencia de respetar el régimen interior conforme a los Estatutos que se encuentren vigentes, que consideramos un común deseo de respetar la legalidad y compartimos su apreciación sobre la falta de fundamento demostrada por la reclamación básica que planteaba la queja.

He encargado informe jurídico en nuestras facultades de propuesta de medidas de autoorganización, para que dictamine sobre la conveniencia y legalidad de modificar el texto del articulado estatutario que no se encuentre operativo o que precise una adaptación a la nueva normativa reguladora del Organismo Autónoma, en especial por la publicación del Decreto 347/2002, de 19 de noviembre, del Gobierno de Aragón, que aprueba el Reglamento de Bienes, Actividades, Servicios y Obras de las Entidades Locales de Aragón. Le mantendré informado sobre las siguientes medidas administrativas “

AÑO 2005

1. INCREMENTO DE PRECIOS EN UN CENTRO SOCIOSANITARIO MUNICIPAL (Expte. 76/2004)

La cuestión relativa al precio de las plazas de una residencia municipal gestionada por una entidad privada motivó la formulación de la siguiente resolución dirigida al Ayuntamiento afectado y a la D.G.A.::

I.- ANTECEDENTES

Primero.- En fecha 19 de enero de 2004 tuvo entrada en nuestra Institución escrito de queja en el que se aludía a la subida de precio que han experimentado las plazas del centro sociosanitario “Villa de Sádaba”, residencia de carácter público cuya gestión está encomendada a la entidad mercantil “Villa de Sádaba, S.L.”.

Así, se indicaba que en el mes de febrero de 2003 el matrimonio formado por D. A., de 84 años, y D^a. B., de 80 años, ingresó en el mencionado centro tras suscribir un contrato en el que, entre otras cláusulas, se establecía la siguiente:

“ Durante la vigencia de este contrato, el precio no podrá ser modificado, sin perjuicio de su actualización anual por la revisión económica, al alza o a la baja, que se efectuará en función de la oscilación del I.P.C. interanual “

Exponía la queja que, no obstante lo anterior, la empresa gestora de la residencia ha procedido a incrementar la tarifa de precios para este año 2004 en un 5%, siendo que el I.P.C. del año 2003 se ha situado en un 2,6%. Ello ha conllevado que el matrimonio en cuestión haya visto aumentado el precio de su estancia en 66 euros al mes, sin que la dirección del centro haya dado otra explicación que la existencia de *“un déficit en las cuentas y que no podían hacer otra cosa”*.

Segundo.- Admitida la queja a mediación del organismo competente, en fecha 26 de enero de 2004 se remitieron sendos escritos al Ayuntamiento de la Villa de Sádaba y al Departamento de Servicios Sociales y Familia de la Diputación General de Aragón en los que, tras exponer los anteriores hechos, se solicitaba un informe al respecto en el que se indicara, en particular, el posible incumplimiento del contrato suscrito en cuanto a la tarifa de precios aplicable y las medidas a adoptar al respecto.

Tercero.- En fecha 15 de abril de 2004, el Alcalde de Sádaba remitió el siguiente escrito:

“ ... 1º.- Este Ayuntamiento en fecha 26 de septiembre de 2002 adjudicó la Gestión y Explotación de la Residencia, Centro de Día y Apartamentos de la Tercera Edad de Sádaba a la empresa Residencia Villa de Sádaba por el periodo inicial de diez años, con las posibles prórrogas y conforme al pliego de cláusulas que rige el mismo.

2º.- En el Pliego de Cláusulas citado y en referencia a los precios a aplicar se especifica que el adjudicatario tiene derecho a percibir las retribuciones o tarifas correspondientes por la prestación del servicio y que con efectos de 1 de Enero de cada año, se revisarán las tarifas en la cuantía que experimente el I.P.C. durante los 12 meses anteriores.

3º.- Que hasta la fecha la única subida de precios aplicada que tiene conocimiento esta Alcaldía es de un total de 5% sobre los precios inicialmente aprobados.

4º.- Que la Residencia se puso en funcionamiento en el año 2002, en su consecuencia y de conformidad con las condiciones del Pliego, las posibles subidas de tarifas podían ser del 4% (enero 2003) y del 2,6% (enero 2004), es decir, un total del 6,6% de subida de las tarifas.

5º.- Siendo que se comunicó a esta Alcaldía que la subida total a efectos de enero de 2004 desde el inicio del funcionamiento de la Gestión de la Residencia iba a ser del 5% de las tarifas iniciales, esta Alcaldía considera que al no superar el límite máximo del 6,6% que estaba permitido no era preciso que este Ayuntamiento adoptase ninguna medida para que la empresa se ajustase a lo establecido en el Pliego de Cláusulas.

6º.- Asimismo, siendo que en el escrito de queja se menciona que la explicación dada por la Dirección del Centro se basa en que existe un déficit en las cuentas, también he de informarle que en el propio Pliego se cita expresamente que el adjudicatario puede revisar las tarifas cuando, aun sin mediar modificaciones en el servicio, circunstancias sobrevenidas e imprevisibles determinaren la ruptura de la economía de la concesión.

Como conclusión, únicamente podemos informarle de que este Ayuntamiento viene siendo informado del funcionamiento de la Residencia, considerando que los Servicios que vienen prestando son coherentes y de buena calidad, no habiéndose disminuido en ningún momento, siendo, aplicándose además, unas tarifas muy ajustadas en relación a los servicios que presta, conforme a la oferta que en su momento presentaron, y que la elevación de las tarifas desde el momento del inicio del funcionamiento no ha superado el 6,6% de subida de las tarifas que como máximo y sin autorización está permitido, sino que ha sido inferior al previsto, motivos todos ellos por los cuales este Ayuntamiento no ha considerado necesario oponerse a la citada subida “.

Cuarto.- El Departamento de Servicios Sociales y Familia del Gobierno de Aragón nos ha remitido en fecha 7 de julio de 2004 el siguiente informe:

“ Con fecha 25 de febrero de 2004 tuvo entrada en este Centro directivo escrito de D. A., a través del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, de contenido similar a la Queja formulada ante esta Institución por el mismo interesado.

En la fecha de recepción de dicho escrito la residencia arriba mencionada todavía no había presentado la tarifa aplicable para 2004 (es preceptiva su presentación anual), encontrándose en plazo para hacerlo.

La inspección de centros sociales se puso en contacto telefónico con la residencia solicitando una explicación a lo planteado en la queja, recibiendo la

contestación verbal, por parte del Gerente de la entidad que gestiona la Residencia –de titularidad municipal – que la subida de la cuota, por encima del IPC de 2003, había sido autorizada por el Ayuntamiento de Sádaba, requiriéndoles para que acreditaran este extremo por escrito, aportando certificación del correspondiente acuerdo municipal.

Con fecha 11 de marzo tuvo entrada en el Registro General del Gobierno de Aragón escrito de la entidad gestora de la Residencia, y suscrito por su gerente, reiterando el argumento expuesto en el punto anterior pero sin aportar prueba documental de tipo alguno.

De nuevo, telefónicamente, se informó a Gerencia de la residencia que dicho escrito era insuficiente, debiendo aportar documento que avalara la autorización y sus razones. Se nos informó que el Sr. A. ya estaba conforme con la subida y había comprendido sus razones.

Con fecha 18 de mayo tiene entrada en el registro nuevo escrito del Sr. Gerente en el que comunica literalmente si bien transcrito de forma extractada que “el Sr. A. está ocupando una plaza residencial en Apartamento, no en habitación individual, lo que supone un coste real superior a lo que (...) está abonando por su plaza (...). Por ello nos hemos visto obligados a efectuar esta subida (...) autorizados por el Ayuntamiento (...) a él y a todos los residentes.

Este Centro directivo sigue considerando esta respuesta incompleta, razón por la cual, con esta misma fecha, se ha enviado nuevo requerimiento, cuya copia se adjunta, para que aporten la presentación de los documentos pertinentes, así como aclaración suficiente de la actuación seguida “

II.- CONSIDERACIONES JURÍDICAS

Primera.- La cuestión que plantea la queja formulada en esta Institución es la subida del precio de las plazas de la residencia municipal “Villa de Sádaba”, que se encuentra gestionada por la empresa “Residencia Villa de Sádaba”. Esta entidad resultó adjudicataria de la gestión y explotación de la residencia conforme al pliego de cláusulas que se formuló en su día.

Efectivamente, el incremento de las tarifas para el año 2004 ha sido superior al estipulado en los contratos suscritos por los usuarios, que a este respecto disponen que *< Durante la vigencia de este contrato, el precio no podrá ser modificado, sin perjuicio de su actualización anual por la revisión económica, al alza o a la baja, que se efectuará en función de la oscilación del I.P.C. interanual >*. A pesar de que el IPC de 2003 se situó en un 2,6%, la entidad gestora del centro ha incrementado las tarifas en un 5%.

Segunda.- El Ayuntamiento de Sádaba considera justificada la subida en ese porcentaje, alegando que el año anterior no se produjo ningún

incremento de tarifas lo que permite, a su entender, acumular los IPC de las anualidades en que no se ha producido ninguna subida, actuando así el resultado de esa suma como tope máximo del incremento posible.

No comparte esta Institución la interpretación municipal de las cláusulas que abordan estas cuestiones: por una parte, según señala el informe del Consistorio, en el pliego de cláusulas administrativas *se especifica que el adjudicatario tienen derecho a percibir las retribuciones o tarifas correspondientes por prestación del servicio y que con efectos de 1 de Enero de cada año se revisarán las tarifas en la cuantía que experimente el I.P.C. durante los 12 meses anteriores*; por otra parte, el contrato suscrito entre el usuario y la entidad gestora hace también referencia a la actualización anual, *al alza o a la baja, que se efectuará en función de la oscilación del I.P.C. interanual.*

Como se observa, las referencias que las anteriores estipulaciones realizan al IPC como criterio de actualización, especifican que se ha de tratar del que se ha producido en el año anterior, lo que impide, a nuestro juicio, modificar los precios de una determinada anualidad con arreglo a cifras de IPC distintas a la correspondiente al año anterior. Consideramos que tanto el pliego de cláusulas administrativas como el contrato del centro no autorizan a realizar incrementos de tarifas superiores al IPC del año anterior, teniendo en cuenta además la inseguridad que para los usuarios de la residencia conllevaría la interpretación del Consistorio, pues podrían verse sorprendidos en alguna anualidad con una subida de precios acumulada que no pudieran afrontar.

Se desconocen los motivos por los que la empresa adjudicataria no incrementó los precios del servicio durante el año 2003, pero lo cierto es que esta decisión no le autorizaba, en nuestra opinión, a subirlos en mayor porcentaje en el 2004.

Tercera.- Por otra parte, señala el Ayuntamiento de Sádaba que el pliego de cláusulas también contempla la posibilidad de que el adjudicatario *pueda revisar las tarifas cuando, aún sin mediar modificaciones en el servicio, circunstancias sobrevenidas e imprevisibles determinaren la ruptura de la economía de la concesión.* Señalar, a este respecto, que no consta ni se deduce de la documentación aportada al expediente que a la empresa adjudicataria le haya sobrevenido alguna circunstancia de este carácter que resulte tan relevante como para producir una revisión de los precios de las plazas con carácter excepcional y al margen de la fórmula normal pactada.

Consideramos que, de concurrir estas circunstancias extraordinarias deberían, además de acreditarse debidamente, ponerse en conocimiento inmediato de la Administración titular del centro a fin de valorar si efectivamente se está ante una situación sobrevenida e imprevisible, lo que no parece que se haya producido en el caso que nos ocupa por el mero hecho de que se haya alegado verbalmente a algún usuario *“que había un déficit en las cuentas”*, no estando obligados los residentes a soportar las repercusiones de los problemas económicos que puedan afectar a la empresa gestora.

Cuarta.- El Decreto 111/1992, de 26 de mayo, de la Diputación General de Aragón, por el que se regulan las condiciones mínimas que han de reunir los servicios y establecimientos sociales especializados, atribuye al Gobierno de Aragón << ... la función inspectora de todos los servicios y establecimientos sujetos a esta ordenación, así como de las Entidades de las que dependen, con el objeto de comprobar el cumplimiento de la normativa de servicios sociales, y tutelar de esa manera los derechos de los usuarios en la ordenación de los servicios prevista en este Decreto >> (artículo 28).

<< Son funciones básicas de la labor inspectora en la materia: ... b) Velar por el respeto de los derechos de los usuarios, de conformidad con las normas contenidas en este Decreto >> (artículo 30).

<< En todos los servicios y establecimientos se estará obligado a:

... 7. Exponer en tablón de anuncios la tarifa de precios debidamente comunicada y sellada por la Dirección General de Bienestar Social y Trabajo >>

La información obtenida por el Departamento de Servicios Sociales y Familia de la DGA sobre las razones del incremento de tarifas no coincide con la facilitada a esta Institución por el Ayuntamiento de Sádaba, pues la gerencia de la empresa adjudicataria alega ante el Gobierno de Aragón el carácter de la plaza que está ocupando un usuario (“*en Apartamento no en habitación individual*”) para justificar los nuevos precios, circunstancia a la que el Consistorio no alude en ningún momento.

Por otra parte, no consta a esta Institución que el Sr. A. haya mostrado su conformidad al incremento de la tarifa efectuado.

III.- RESOLUCIÓN

Por todo lo anteriormente expuesto y en virtud de las facultades que me confiere la Ley 4/1985, de 27 de junio, Reguladora del Justicia de Aragón, me permito formularle la siguiente

SUGERENCIA

Primera.- Que, por parte del Ayuntamiento de Sádaba, se adopten las medidas precisas en orden al cumplimiento de lo dispuesto en el pliego de cláusulas administrativas referente al derecho del adjudicatario a percibir y revisar las tarifas correspondientes por la prestación del servicio.

Segunda.- Que, por parte del Departamento de Servicios Sociales y Familia de la Diputación General de Aragón, se continúen desarrollando las actuaciones de inspección y control precisas sobre las tarifas de precios vigentes en la residencia municipal “Villa de Sádaba” y su adecuación a la documentación administrativa y contractual aplicable.

Respuesta de la Administración

Esta Sugerencia no fue contestada por las administraciones destinatarias.

2. SITUACIÓN DE LA POLICLÍNICA DE FRAGA (HUESCA) (Expte. 1376/2004)

La situación que estaba viviendo una residente de la Policlínica de Fraga fue objeto de queja en la Institución, en la que se abordaban a este respecto cuestiones que afectaban a la calidad de la comida que se servía y a la inadecuación del centro sanitario para albergar plazas de residencia. La investigación realizada motivó la formulación de la siguiente Sugerencia dirigida, en fecha 2 de febrero de 2005, a los Departamentos de Servicios Sociales y Familia y Salud y Consumo del Gobierno de Aragón:

I.- ANTECEDENTES

Primero.- Tuvo entrada en nuestra Institución escrito de queja en el que se aludía a la situación de D^a. ..., de 80 años, usuaria desde el año 2002 de una plaza asistida del I.A.S.S. en el centro sociosanitario de Fraga (Huesca).

Así, indicaba la queja que la Sra. ... padece esclerosis múltiple y es dependiente para todas las actividades de la vida, si bien en la esfera psíquica no existe deterioro cognitivo ni alteración sensorial alguna. Por ello, se consideró desde el principio que el centro no era adecuado a sus circunstancias y así se hizo constar en informe médico, lo que determinó la asignación de otra residencia en Aguarón que fue rechazada por la familia al no encontrarse el centro adaptado para atender a la anciana y sus específicas necesidades. Actualmente se encuentra a la espera de la asignación de otra residencia.

Continuaba exponiéndose que, a raíz de esta negativa al traslado y de que la familia de la usuaria formulara quejas por el servicio de catering que presta la policlínica, la relación con la directora del centro ha sido cada vez más conflictiva hasta el punto de que su actitud, se dice, es de continua ofensa y malos modos tanto hacia la residente como hacia su sobrina.

Se señalaba que esta situación era insostenible, habiéndose dirigido sendos escritos al Director Gerente del I.A.S.S. y al Director Gerente del Hospital de Barbastro a primeros del mes de octubre pasado, de cuyas respuestas se derivaba *“... que no se ha llevado a cabo ni se va a realizar actuación alguna tendente a verificar la situación expuesta y a tratar de solucionar la problemática. De hecho, el escrito del I.A.S.S. llega a afirmar que la usuaria < ha expresado estar contenta con la comida que se sirve en la Residencia >, lo que se considera totalmente alejado de la realidad pues sólo hay que comprobar que desde que ingresó en el centro la anciana ha perdido 20 kgrs. y está cada día más desmejorada. Para complicar la situación todavía más, desde el pasado jueves comparte la habitación con una persona demenciada por Alzheimer, lo que no le permite ni siquiera poder descansar adecuadamente ...”*

Indicaba el escrito que a pesar de las quejas familiares sobre las comidas que se sirven nadie había visitado el centro ni se había interesado verdaderamente por la situación conflictiva denunciada, reiterando su demanda de traslado de la Sra. ... a otro centro que se adecuara a sus características.

Segundo.- Admitida la queja a supervisión de los organismos afectados, en fecha 16 de noviembre de 2004 se dirigieron sendos escritos a los Departamentos de Servicios Sociales y Familia y de Salud y Consumo del Gobierno de Aragón exponiendo el contenido de la queja y solicitando informes al respecto en los que se expusieran la situación en que se encontraba la Sra. ... y la conveniencia de traslado a otro centro más adecuado así como las medidas que, de forma coordinada, iban a adoptarse a fin de verificar los aspectos expuestos en los escritos relativos al sistema de catering así como a la conducta de la directora para con la usuaria y su familia.

Tercero.- En fecha 17 de enero de 2005, la Consejera de Salud y Consumo remitió a la Institución el siguiente informe:

“Doña ... ingresó en el Centro Sociosanitario de Fraga el día 8 de julio de 2002, procedente de la residencia privada ..., situada en Zaragoza.

Según consta en la Historia Clínica de la paciente, padece esclerosis múltiple desde 1979. Asimismo padece diabetes y en la fecha de su ingreso presentaba obesidad mórbida. Todo ello hizo que por prescripción facultativa fuera sometida a una dieta adecuada, evitando en lo posible los problemas de deglución. Por otro lado, se le estableció un menú para diabéticos. No obstante, en la actualidad pesa 70 kilos, estando por encima del peso recomendado.

La interesada ha solicitado el traslado de la Policlínica de Fraga en dos ocasiones, motivadas en el hecho de que la residente es natural de Zaragoza y está fuertemente vinculada con la citada población. La Dirección del Centro tramitó y realizó, a petición de la familia, un informe de acompañamiento que

motivara y reforzara dichas solicitudes de traslado ya que en la primera solicitud no se cumplía el requisito de haber transcurrido un año desde el ingreso en el Centro, tal y como establece la Resolución de 26 de agosto de 1987, de la Dirección General del Instituto Nacional de Servicios Sociales, por la que se regulan los ingresos, traslados y permutas en los Centros Residenciales para la Tercera Edad.

Tras la realización de estas gestiones y la admisión de la solicitud referida en el párrafo anterior, se le concedió una plaza en la residencia de Aguarón, provincia de Zaragoza, a la que renunció.

Por lo que respecta al servicio de catering, éste se realiza a través de la empresa COMERTEL, con sede en Lérida capital. Dicho servicio consiste en trasladar los alimentos en línea caliente, llegando al Centro con una temperatura mínima de 65º C, y cumpliendo con los diferentes estándares para mantener la seguridad alimentaria de acuerdo con el Real Decreto 3484/2000 por el que se establecen las normas de higiene para la elaboración, distribución y comercio de comidas preparadas. A su vez, cada mes se lleva a cabo una inspección de calidad realizada por los laboratorios externos, sin que hasta el momento se haya observado ninguna incidencia.

En este sentido se tienen en cuenta las peculiaridades de cada paciente, confeccionándose diferentes menús según las dolencias, necesidades y características particulares de los mismos.

En lo que se refiere al trato recibido por la usuaria como por sus familiares por parte, tanto de la directora del Centro como del resto del personal, cabe señalar que no le consta a este Organismo Autónomo la existencia de ningún problema con la interesada, si bien se han venido produciendo continuos roces y enfrentamientos verbales con D^a. ..., sobrina de la paciente.

La Dirección del Centro y su personal ha tratado en todo momento con total corrección, tanto a la interesada como a D^a A pesar de esto, esta última ha perdido en varias ocasiones la compostura, incurriendo en amenazas y provocando que todas las entrevistas que la Dirección tiene con ella deban ser en presencia de una tercera persona del Centro.

D^a ... ha venido sistemáticamente contraviniendo las reglas del Centro, introduciendo alimentos del exterior para su posterior consumo por la paciente, no respetando los horarios de visita establecidos, tratando sin ninguna consideración al personal del Centro y llegando en algún caso a proferir amenazas e insultos a la Dirección.

Así pues se considera que desde el Servicio Aragonés de Salud se ha procedido en todo momento de forma correcta y adecuada para la provisión de la mejor atención y servicio a los ciudadanos “

Cuarto.- Por su parte, el Director Gerente del Instituto Aragonés de Servicios Sociales nos remitió el siguiente escrito el 30 de diciembre de 2004:

“ D^a ... ingresó en la Residencia de Fraga el 8 de julio de 2002. El 27 de agosto de 2002 solicitó traslado prioritario para las Residencias de Las Fuentes y de Romareda. El 13 de diciembre de 2002 el Director Gerente del Instituto Aragonés de Servicios Sociales resolvió denegar el traslado prioritario porque consideró que no concurrían las causas que contempla la normativa vigente. La resolución del Director Gerente del IASS fue recurrida ante el Consejero de Salud, Consumo y Servicios Sociales quien, en Orden de 4 de marzo de 2003, resolvió estimar parcialmente el recurso de alzada y disponer el traslado de D^a... a la primera plaza vacante que se produjera en cualquiera de las Residencias de Personas Mayores de la provincia de Zaragoza, incluidas Zaragoza capital. La primera plaza vacante que se produjo fue en la Residencia “San Cristóbal” de Aguarón. Se le asignó la plaza el 17 de marzo de 2003 y el 21 del mismo mes renunció a esa plaza por no estar situada en Zaragoza capital, no por < no encontrarse el centro adaptado para atender a la anciana y sus específicas necesidades >.

En las averiguaciones realizadas aparece:

1.- A su ingreso en la Residencia, D^a. ... presentaba una obesidad mórbida. Por ello y por prescripción facultativa fue sometida a una dieta adecuada, no obstante en la actualidad aún continua estando por encima del peso recomendado.

2.- La relación con el personal del Centro es buena; la Sra. ... se encuentra encantada con todo el mundo. Cuando la directora entra en su habitación no se observan los síntomas de nerviosismo, miedo o temor a los que alude su sobrina. La relación con el resto de los residentes es muy cordial, cálida y próxima.

3.- Desde el Centro se le han ofrecido distintas posibilidades de acceder a servicios y actividades que mejorasen su integración y adaptación. Se ha negado a todo ello.

4.- D^a. ... considera que la comida del catering es muy mala, fría, seca, sin sal, sin aceite. La opinión del resto de residentes sobre la comida no refleja el malestar expresado por la Sra. ..., están conformes con la comida.

5.- D^a. ..., sobrina de D^a ..., ha incumplido la normativa del Centro introduciendo y almacenando alimentos no permitidos por la normativa y por los servicios médicos del Centro, accediendo a dependencias de uso exclusivo del personal del Centro..., y ha creado un ambiente de desconfianza hacia el Centro que dificulta la adaptación de D^a

Respecto a la conveniencia de que la Sra. ... sea trasladada a otro centro, su nueva solicitud de traslado se ha tramitado como un traslado normal. El que a un residente no le guste la comida de un centro o el que sólo desee ir a una determinada localidad no se considera motivo para un traslado prioritario.

Su traslado se podrá realizar cuando la puntuación obtenida según el baremo de traslados se lo permita teniendo en cuenta las localidades solicitadas”

II.- CONSIDERACIONES

Primera.- A raíz de la queja formulada se acordó realizar una visita personal al centro de Fraga a fin de investigar la situación denunciada, elaborándose como resultado de esta actuación el siguiente informe:

VISITA A LA POLICLINICA DE FRAGA

<< La visita se realizó el día 28 de enero de 2005, a raíz de una queja formulada en la Institución, siendo atendidos por la directora del recurso.

Se trata de un centro sanitario cuya titularidad la ostenta el Servicio Aragonés de Salud, siendo anteriormente un centro privado que pasó en su día a pertenecer a la Diputación Provincial de Huesca y posteriormente a la Diputación General de Aragón.

La edificación es rectangular y consta de tres plantas: en la planta baja se sitúa la zona de atención primaria; en la primera planta alzada se prestan los servicios de especialidades y laboratorio; en el segundo piso se encuentra ubicada la llamada Unidad de Larga y Media Estancia y también la unidad móvil de emergencias 061; en un anexo del inmueble se sitúa la zona de urgencias. En el año 1993 se realizó una rehabilitación general del inmueble, adaptándolo a la normativa publicada el año anterior en materia de establecimientos de servicios sociales; en la actualidad se encuentra un buen estado de conservación, los espacios son amplios y el grado de limpieza es correcto.

La constitución del área residencial, nos comenta la directora, obedeció al bajo nivel asistencial que presentaba el centro, por lo que en el año 2002 se suscribió un Protocolo entre el Servicio Aragonés de Salud y el Instituto Aragonés de Servicios Sociales por el que se concertaban diez plazas residenciales de carácter asistido en el llamado Hospital de Larga Estancia, estableciéndose expresamente en dicho documento que “... *dadas las características del Centro serán enviados preferentemente aquellos solicitantes que precisan de una mayor atención sanitaria*”. El Centro se compromete a que el régimen de vida de los usuarios se establezca con arreglo a criterios de plena libertad, siendo de exclusiva responsabilidad del S.A.S. el cumplimiento de la normativa laboral y sanitaria. De las diez plazas, dos se destinarían a estancias temporales ante la escasez de recursos en la zona y la sobrecarga que presentaban las cuidadoras principales.

Así, en un pasillo de la segunda planta se sitúan diez habitaciones idénticas, cinco destinadas a pacientes hospitalarios y las otras cinco a residentes. Son todas dobles, exteriores y similares a las de los centros

sanitarios; al principio del pasillo se ubica un baño geriátrico. En el centro de la planta se encuentra una recepción junto a las zonas de dirección, administración y enfermería, disponiéndose allí el tablón de anuncios pertinente; al otro lado del pasillo se encuentra el almacén de lavandería, la cocina, el comedor de residentes (no acondicionado por desuso al comer todos los usuarios en sus habitaciones), un baño geriátrico (tampoco utilizado), las dependencias del 061 y al fondo una sala de estar multiusos para los residentes, con sillas, sillones, una mesa y TV.

El personal que presta servicios en esta zona hospitalaria se integra por 21 trabajadores, a saber: la directora, diplomada en trabajo social y encargada de la gestión y servicios generales, dos médicos de atención primaria, cinco A.T.S. de atención especializada, nueve auxiliares de clínica, una auxiliar administrativa, dos personas de servicios domésticos y una para servicios auxiliares. El tiempo de prestación de servicios es variable, desde seis meses a varios años, teniendo en cuenta que se producen muchas contrataciones temporales con el fin de cubrir acumulación de tareas, vacaciones, excesos de jornada, permisos sin sueldo, situaciones de ILT, excedencias o ceses voluntarios.

El centro dispone de la documentación administrativa pertinente: como centro de servicios sociales se encuentra adaptado a la normativa de 1992, habiendo visitado las instalaciones el servicio de inspección de la D.G.A. en dos ocasiones; la última, en el mes de noviembre de 2004, informando favorablemente a la concesión de la autorización provisional de apertura como residencia de asistidos con capacidad para diez plazas, condicionada a la presentación del certificado de fin de obra de la instalación de prevención de incendios, de la tarifa de precios de 2004 para su sellado (consta en el tablón de anuncios en el momento de la visita) y de la revisión de los dos ascensores. Se dispone asimismo del reglamento de régimen interior debidamente sellado, documento que se entrega a los residentes, del libro registro diligenciado, de fichas sociosanitarias, de hojas de reclamaciones y buzón de sugerencias así como de las pólizas de seguro correspondientes.

Dentro de los servicios asistenciales, el centro presta a los residentes servicio de fisioterapia una vez a la semana y de rehabilitación logopédica con la misma periodicidad. Por otra parte, Cruz Roja Fraga viene prestando desde mediados de 2003 el servicio de transporte adaptado (cuyo coste lo asume el usuario que lo desea) hasta la Asociación de familiares de enfermos de Alzheimer y el Hogar del jubilado, realizando allí actividades de estimulación cognitiva, psicomotriz y de labor terapia.

Todos los servicios que utilizan los residentes son comunes para los pacientes ingresados, siendo el régimen de vida prácticamente hospitalario. De hecho, no es infrecuente que en las habitaciones de los residentes se ubique a pacientes hospitalarios atendiendo a las necesidades del momento, el sexo o las plazas vacantes.

La alimentación de los pacientes y residentes se presta a través de un servicio de catering con la empresa leridana COMERTEL, consistiendo en

trasladar los alimentos en línea caliente lo que exige, en cumplimiento de la normativa de inspección del control sanitario de comedores colectivos, que los alimentos lleguen al centro con una temperatura mínima de 65°C. Mensualmente se realiza una inspección de calidad realizada por laboratorios externos, no habiéndose detectado irregularidad en materia de temperatura y microbiología según nos indica la directora y se deriva de la documentación examinada. La media es de unos 18 menús , de los que doce están preparados para alimentación con sonda y el resto son normales.

Nos indica la directora que durante el mes de septiembre de 2004, tras la inspección sanitaria realizada por el veterinario público correspondiente, se observó que algunos residentes mantenían en sus habitaciones alimentos no sujetos a control alguno, por lo que se procedió a comunicar a familiares y representantes de los residentes que no se iban a permitir alimentos en las habitaciones que no fueran supervisados y suministrados por el centro, dado que de otro modo no se podían garantizar las características, propiedades y calidad de los mismos, con el riesgo de intoxicaciones que conllevan estas conductas; estas medidas, al ser de carácter extraordinario, se realizaron atendiendo a la normativa de salud pública y en virtud de la potestad que se atribuye a la dirección del centro en el reglamento interno (capítulo VII, art. 10). Con una periodicidad mensual, la dirección mantiene reuniones con la delegada de la empresa de catering y con la dietista; teniendo en cuenta las circunstancias excepcionales acaecidas tras la inspección del veterinario, se acordó encuestar a los residentes con el fin de recoger observaciones y sugerencias sobre la comida; señala la directora que, a pesar de que a ella se le habían quejado en alguna ocasión, ante la dietista los residentes que estaban en condiciones de manifestar su voluntad no expusieron ninguna queja y dijeron que estaba todo bien. Examinado el libro de inspecciones sanitarias de los servicios de la D.G.A. sólo se detecta una ocasión (agosto 2003) en que se apreció que la temperatura de la comida era baja.

Al ingreso, los residentes suscriben un contrato modelo que es también firmado por un representante o familiar en el caso de que el usuario no se encuentre capacitado. A estos efectos, indica la directora que ningún usuario se encuentra incapacitado y sometido a tutela y que desde el centro no se promueven estas actuaciones respecto a los residentes, no así respecto a los pacientes hospitalarios.

El perfil de los residentes, según consta en la Memoria del Hospital correspondiente al año 2003, es el de personas mayores con discapacidad física o psíquica severa, personas con síndromes geriátricos (caídas, úlceras, inmovilismo...), personas con condicionantes sociofamiliares y personas con enfermedades que originan discapacidad.

Los actuales usuarios son personas dependientes, con una media de edad de 80 años (el más joven tiene 76) y un largo periodo de estancia. Hay nueve residentes fijos y uno en plaza de estancia temporal que va a pasar a ocuparse en breve por otra persona con carácter fijo. Cuatro usuarios llevan residiendo desde que se concertaron las plazas a mediados de 2002, ingresando otros cuatro a lo largo del año pasado; se han producido dos

fallecimientos y dos traslados; los residentes temporales han sido numerosos. Se comenta por la directora que en un principio ingresaron residentes con una dependencia relativa, pues se encontraban bien psíquicamente, apreciándose que al poco tiempo sufrían un bajón dado el régimen hospitalario que domina al centro; posteriormente, el perfil del residente ha ido evolucionando hacia personas más discapacitadas. No obstante, continúan ingresados algunos residentes con problemas de dependencia exclusivamente física.

La residencia no cuenta con órganos de participación y representación de los usuarios ni existe un programa de actividades como tal. Existe un horario de visitas, pero señala la directora que los familiares suelen incumplirlo habitualmente. A este respecto, se observa que el trato que reciben los residentes por parte del personal es correcto y corresponde al régimen hospitalario ya indicado, pero no llega a ser el más cercano y atento que se puede demandar de una residencia para personas mayores. En este sentido, al comentar con el personal de cocina las quejas de los residentes respecto a la temperatura de la comida se nos indica que, como a la mayoría de los veinte usuarios se les ha de dar la comida y sólo están dos personas para esta función, cuando llegan a los últimos ya se les ha enfriado (no valoran la posibilidad de recalentarla en el microondas).

Como impresiones generales del recurso, señalar que el aspecto de las instalaciones y el régimen de vida y servicios que se prestan es netamente hospitalario, no encuadrándose muy bien unas plazas residenciales en este entorno, máxime cuando los residentes pueden ser personas que se encuentren en buen estado psíquico. Teniendo en cuenta el perfil de los usuarios del centro, su procedencia (salvo uno procedente de Binéfar, el resto son de Zaragoza pues en Fraga no hay demanda, funcionando habitualmente con grupos de autoayuda), la mezcla de pacientes y residentes, el trato dispensado por el personal, las dependencias comunes e instalaciones de que se dispone, consideramos que este centro no es el lugar adecuado para algunos de los residentes con los que nos encontramos pues, realmente, no se trata de una residencia sino de un hospital. En este sentido, nos indica la directora que se tiene prevista la construcción de un nuevo centro sanitario en la localidad en el que se ubicarían exclusivamente camas hospitalarias, suprimiéndose las plazas residenciales ahora existentes ... >>

Segunda.- Dos son básicamente las cuestiones planteadas en la queja: la mala calidad de la comida que se sirve y la inadecuación de este centro sanitario para albergar plazas de residencia.

Respecto al catering que se sirve en el centro, la queja señala que la comida la sirven fría, que es incomible, que no lleva sal ni aceite, que es congelada y que por ello la residente ha perdido veinte kilos y se niega a comerla, siendo un familiar quien le proporciona algunos alimentos pese a la prohibición del centro para que no pase hambre. Al respecto de esta cuestión, el informe elaborado tras la visita al centro señala lo siguiente:

<< ... La alimentación de los pacientes y residentes se presta a través de un servicio de catering con la empresa leridana COMERTEL, consistiendo en trasladar los alimentos en línea caliente lo que exige, en cumplimiento de la normativa de inspección del control sanitario de comedores colectivos, que los alimentos lleguen al centro con una temperatura mínima de 65°C. Mensualmente se realiza una inspección de calidad realizada por laboratorios externos, no habiéndose detectado irregularidad en materia de temperatura y microbiología según nos indica la directora y se deriva de la documentación examinada. La media es de unos 18 menús , de los que doce están preparados para alimentación con sonda y el resto son normales.

Nos indica la directora que durante el mes de septiembre de 2004, tras la inspección sanitaria realizada por el veterinario público correspondiente, se observó que algunos residentes mantenían en sus habitaciones alimentos no sujetos a control alguno, por lo que se procedió a comunicar a familiares y representantes de los residentes que no se iban a permitir alimentos en las habitaciones que no fueran supervisados y suministrados por el centro, dado que de otro modo no se podían garantizar las características, propiedades y calidad de los mismos, con el riesgo de intoxicaciones que conllevan estas conductas; estas medidas, al ser de carácter extraordinario, se realizaron atendiendo a la normativa de salud pública y en virtud de la potestad que se atribuye a la dirección del centro en el reglamento interno (capítulo VII, art. 10). Con una periodicidad mensual, la dirección mantiene reuniones con la delegada de la empresa de catering y con la dietista; teniendo en cuenta las circunstancias excepcionales acaecidas tras la inspección del veterinario, se acordó encuestar a los residentes con el fin de recoger observaciones y sugerencias sobre la comida; señala la directora que, a pesar de que a ella se le habían quejado en alguna ocasión, ante la dietista los residentes que estaban en condiciones de manifestar su voluntad no expusieron ninguna queja y dijeron que estaba todo bien. Examinado el libro de inspecciones sanitarias de los servicios de la D.G.A. sólo se detecta una ocasión (agosto 2003) en que se apreció que la temperatura de la comida era baja... >>

En el transcurso de la visita se nos hizo entrega, asimismo, de los menús que se sirven para comer y cenar, especificando los que corresponden a la dieta triturada que ha de realizarse en el propio centro, destacando que de los veinte menús sólo seis corresponden a una dieta normal (ni por sonda ni triturado). En la cocina, la directora y la trabajadora presente nos informaron que cuando llega la comida (y por la tarde la cena) se comprueba la temperatura y las cantidades, apuntando las incidencias que se observan (a veces, las raciones llegan muy justas). Preguntadas por si los alimentos en su origen son congelados nos manifiestan desconocer este aspecto.

Aprovechamos la hora en que se estaba sirviendo la comida para visitar a los residentes y preguntarles sobre el particular. Comprobamos que estos están mezclados con pacientes hospitalarios, que el deterioro físico y psíquico es evidente en la mayoría de los usuarios y que en ese momento sólo dos residentes están comiendo el menú del día consistente en arroz con tomate, tres varitas de pescado con dos hojas de lechuga y un yogurt. Preguntamos sobre el particular a una de las residentes que nos confirma el contenido de la

queja, manifestándonos concretamente que la comida en general “... es regular, está fría, no lleva sal, está seca, se ve que no se esfuerzan... sintiendo tener que hablar así”, nos dice que el arroz no se lo va a comer, comprobando que efectivamente está frío y se ha endurecido. En otras habitaciones observamos que los residentes están tomando o van a tomar un puré y unas natillas. Llegados a la habitación de la persona a la que hace referencia la queja, la directora nos deja a solas con ella y se manifiesta en semejantes términos que la anterior usuaria respecto a la comida, que igualmente está fría y ya es difícil de comer.

Así pues, podemos concluir que el servicio de catering que sirve al centro no es de calidad y podría mejorarse sobremanera. Por una parte, las raciones no son abundantes y el aspecto no es apetitoso, sin perjuicio de que además se sirva frío, lo que puede ser más un problema de personal de atención a los residentes; en este sentido, expone el informe de la visita lo siguiente:

<< ...Al comentar con el personal de cocina las quejas de los residentes respecto a la temperatura de la comida se nos indica que, como a la mayoría de los veinte usuarios se les ha de dar la comida y sólo están dos personas para esta función, cuando llegan a los últimos ya se les ha enfriado (no valoran la posibilidad de recalentarla en el microondas)... >>

En cualquier caso, los pocos residentes que están en condiciones de expresarse correcta y libremente coinciden en sus apreciaciones sobre la comida, lo que contradice la información remitida por el I.A.S.S. respecto a que “... la opinión del resto de residentes sobre la comida no refleja el malestar expresado por la Sra. ..., están conformes con la comida...”. Por otra parte, no se observa que esta anciana disponga de una dieta especial y adaptada por prescripción médica, como señala también el informe de la Administración, pues a todos los residentes que no son alimentados por sonda ni triturado se les ha servido el mismo menú.

Tercera.- Respecto a la segunda cuestión, plantea la queja la inadecuación de este tipo de centro para residentes que, como la interesada, no presentan deterioro cognitivo. Así, cuando visitamos a la anciana observamos que, efectivamente, en la otra cama se encuentra una paciente a quien un familiar está alimentando con una jeringa. La quejosa se encuentra sentada en una silla ante el plato y un televisor que dice es su única distracción desde que ingresó en la residencia, hace ya dos años y medio (entró cuando se concertaron las plazas), siendo que no se relaciona con nadie porque no puede, que las compañeras de habitación que le ponen o son enfermos terminales o presentan un grado de deterioro cognitivo tal que es imposible mantener ni una conversación, que eso no es ambiente de residencia porque no puede hablar con nadie (a veces oye hablar en catalán) ni ir a ningún sitio, llevando años sin salir de la habitación.

A estos efectos, dispone el informe elaborado tras la visita que << ... en el año 2002 se suscribió un Protocolo entre el Servicio Aragonés de Salud y el

Instituto Aragonés de Servicios Sociales por el que se concertaban diez plazas residenciales de carácter asistido en el llamado Hospital de Larga Estancia, estableciéndose expresamente en dicho documento que “... *dadas las características del Centro serán enviados preferentemente aquellos solicitantes que precisan de una mayor atención sanitaria*”... >>

<< ...Todos los servicios que utilizan los residentes son comunes para los pacientes ingresados, siendo el régimen de vida prácticamente hospitalario. De hecho, no es infrecuente que en las habitaciones de los residentes se ubique a pacientes hospitalarios atendiendo a las necesidades del momento, el sexo o las plazas vacantes... >>

<< ... El perfil de los residentes, según consta en la Memoria del Hospital correspondiente al año 2003, es el de personas mayores con discapacidad física o psíquica severa, personas con síndromes geriátricos (caídas, úlceras, inmovilismo...), personas con condicionantes sociofamiliares y personas con enfermedades que originan discapacidad. Los actuales usuarios son personas dependientes, con una media de edad de 80 años... Se comenta por la directora que en un principio ingresaron residentes con una dependencia relativa, pues se encontraban bien psíquicamente, apreciándose que al poco tiempo sufrían un bajón dado el régimen hospitalario que domina al centro; posteriormente, el perfil del residente ha ido evolucionando hacia personas más discapacitadas. No obstante, continúan ingresados algunos residentes con problemas de dependencia exclusivamente física... >>

<< ...Se observa que el trato que reciben los residentes por parte del personal es correcto y corresponde al régimen hospitalario ya indicado, pero no llega a ser el más cercano y atento que se puede demandar de una residencia para personas mayores... >>

<< ... Como impresiones generales del recurso, señalar que el aspecto de las instalaciones y el régimen de vida y servicios que se prestan es netamente hospitalario, no encuadrándose muy bien unas plazas residenciales en este entorno, máxime cuando los residentes pueden ser personas que se encuentren en buen estado psíquico. Teniendo en cuenta el perfil de los usuarios del centro, su procedencia (salvo uno procedente de Binéfar, el resto son de Zaragoza pues en Fraga no hay demanda, funcionando habitualmente con grupos de autoayuda), la mezcla de pacientes y residentes, el trato dispensado por el personal, las dependencias comunes e instalaciones de que se dispone, consideramos que este centro no es el lugar adecuado para algunos de los residentes con los que nos encontramos pues, realmente, no se trata de una residencia sino de un hospital. En este sentido, nos indica la directora que se tiene prevista la construcción de un nuevo centro sanitario en la localidad en el que se ubicarían exclusivamente camas hospitalarias, suprimiéndose las plazas residenciales ahora existentes ... >>

Cuarta.- La Sra. ... tiene solicitado el traslado a una residencia para personas mayores dependiente del I.A.S.S. desde que ingresó en el centro fragatino en julio de 2002. Si bien se le adjudicó otro centro en la provincia de

Zaragoza que fue rechazado por no adecuarse a sus características, es de destacar el informe elaborado por los facultativos del propio hospital sobre la situación de la anciana a principios del año 2003, en el que se expone:

“En la esfera psíquica, no existe deterioro cognitivo, alteraciones sensoriales, alteraciones importantes de la comunicación ni trastornos de conducta que dificulten el establecimiento de relaciones personales.

Las características del centro y de los residentes y/o pacientes que en él se encuentran, en la gran mayoría de los casos con importante deterioro cognitivo y enfermos crónicos o en fase terminal, han sido determinantes para que la residente no haya podido adaptarse al centro de forma conveniente.

La situación se ve agravada por la lejanía existente entre el centro y su lugar de origen, con el consiguiente desarraigo familiar que ello lleva implícito.

Todas estas circunstancias han originado un trastorno de adaptación a sus nuevas condiciones de vida, que está influyendo de forma negativa en su salud, dando lugar a la presentación de un Síndrome depresivo, acompañado de Crisis de angustia.

Teniendo en cuenta la situación existente y según nuestra opinión se hace necesario el traslado de dicha residente a un centro que reúna unas condiciones acordes a su estado psicofísico actual “

Como era de prever, transcurridos dos años desde la elaboración del anterior informe facultativo sin haberse materializado el traslado, la situación de la anciana a día de hoy ha empeorado hasta producirle un aislamiento total del mundo que le rodea, viendo pasar los días sin salir de su habitación ni hablar prácticamente con nadie que no sea su escasa familia que, dada la distancia entre el centro y su localidad de origen, no la puede visitar con la frecuencia que desearía.

Quinta.- Respecto al sistema de traslados, recordar que esta Institución ya sugirió la posibilidad de modificar la normativa vigente (Expte. 388/2003), pues con la actual regulación podían plantearse situaciones ciertamente injustas al permitir el acceso directo de algunas personas a la plaza interesada en su lugar de origen, mientras que otras se encuentran desde hace varios años residiendo en un centro alejado de su familia y entorno habitual en espera de poder ingresar, vía traslado, en una residencia de su localidad natal, lo que reduce considerablemente sus posibilidades al poder acceder sólo a una cuarta parte de la oferta de plazas vacantes (se ofrece una plaza de traslado por cada tres de nuevo ingreso). Insistimos en que sería de interés introducir alguna modificación en el sistema de traslados que evitara la situaciones que se están planteando en la actualidad, máxime si se quiere ofrecer especial atención a las situaciones de desarraigo.

Sexta.- Por último, señalar que en cuanto a los malos tratos que denuncia la queja por parte de la directora del centro (gritos, amenazas, malos modos, faltas de respeto a los derechos reconocidos como residente,...) no han podido acreditarse: en el transcurso de la visita, la directora nos negó estos hechos y la usuaria nos manifiesta que el personal la trata bien y que la directora hace tiempo que no entra en su habitación, sin querer hablar más allá de este concreto aspecto. Ciertamente, puede deducirse que en momentos pasados ha podido haber un ambiente crispado en relación con las discrepancias existentes entre un familiar de la anciana y la directora que lógicamente habrá influido de alguna manera en la relación de ésta con la dirección y el personal, pero actualmente la anciana no parece querer hablar de ello.

III.- RESOLUCIÓN

Por todo lo anteriormente expuesto y en virtud de las facultades que me confiere la Ley 4/1985, de 27 de junio, Reguladora del Justicia de Aragón, me permito formular a la **Excma. Sra. Consejera de Salud y Consumo** así como a la **Excma. Sra. Consejera de Servicios Sociales y Familia** la siguiente

SUGERENCIA

Primera.- Que se adopten las medidas oportunas a fin de mejorar la calidad del servicio de comidas y cenas que se sirven a los usuarios ingresados en la Policlínica de Fraga.

Segunda.- Que se valore la posibilidad de suprimir la atención residencial que presta la Policlínica, derivando a los residentes hacia otros dispositivos más adecuados a sus situaciones sociosanitarias.

Tercera.- Que a la vista de la situación en que se encuentra D^a. ..., se priorice su traslado a un centro acorde con la discapacidad física que presenta.

Cuarta.- Que se estudie la posible modificación de la actual regulación del sistema de traslados a fin de evitar las situaciones injustas que pueden presentarse en aplicación de la misma.

Respuesta de la Administración

La Sugerencia fue parcialmente aceptada. En este sentido, el Departamento de Servicios Sociales y Familia nos comunicó en fecha 9 de marzo de 2005 lo siguiente:

“ En contestación a su escrito en el que remite sugerencias relativas a la Policlínica de Fraga y a los traslados de los centros de atención a personas mayores, se comunica:

Con relación a la primera, < que se adopten las medidas oportunas a fin de mejorar la calidad del servicio de comidas y cenas que se sirven a los usuarios ingresados en la Policlínica de Fraga >, el Servicio Aragonés de Salud, titular del Centro, será quien se pronuncie.

Respecto a la segunda, < que se valore la posibilidad de suprimir la atención residencial que presta la Policlínica, derivando a los residentes hacia otros dispositivos más adecuados a sus situaciones sociosanitaria >, como en otros casos, el Instituto Aragonés de Servicios Sociales tendrá en cuenta todas las sugerencias que puedan redundar en un mejor servicio en la atención a personas mayores. Tomando como base este criterio se llevó a cabo el Protocolo en virtud del cual el IASS dispone de diez plazas en ese Centro. En la actualidad, a la vista de todas las circunstancias, es más adecuado seguir disponiendo de estas plazas.

Sobre la tercera, < que a la vista de la situación en que se encuentra D^a ..., se priorice su traslado a un centro acorde con la discapacidad física que presenta >, por el perjuicio a terceras personas no parece oportuno conceder un traslado prioritario a una persona que se le ha ofrecido un traslado prioritario a un centro acorde con sus circunstancias y ésta lo ha rechazado porque no era el centro que ella deseaba. No obstante, aplicando la normativa actual, la Orden de 18 de noviembre de 2002, del Departamento de Salud, Consumo y Servicios Sociales, que regula el acceso y adjudicación de plazas, en los Centros de Atención a Personas Mayores, integradas en la red del Gobierno de Aragón, se ha asignado a D^a. ... una plaza en la Residencia de Alagón en virtud de su solicitud de traslado voluntario. Conforme a la mencionada Orden, dispone de quince días naturales desde que reciba la notificación para su incorporación al Centro, entendiéndose como renuncia la no ocupación de la plaza en la fecha que finaliza el plazo.

En cuanto a < que se estudie la posible modificación de la actual regulación del sistema de traslados a fin de evitar situaciones injustas que puedan presentarse en la aplicación >, la vigente Orden recoge lo regulado en la anterior normativa sobre traslados, la Resolución de 26 de agosto de 1987 (Dirección General del Instituto Nacional de Servicios Sociales), Ancianos, Ingresos, traslados y permutas en Centros residenciales del Instituto Nacional de Servicios Sociales, en el largo tiempo de su vigencia parece que fue adecuada. En el proceso de elaboración de la actual Orden se dio una amplísima participación a las entidades relacionadas con el tema y el resultado de la misma es el texto ahora vigente. No obstante, como ya se le indicó a su Sugerencia en enero de 2004, desde esta Dirección Gerencia haremos llegar las indicaciones de la misma al grupo de trabajo que está elaborando la normativa para que las tenga presentes “.

Por su parte, el Departamento de Salud y Consumo de la D.G.A. nos indicó en fecha 17 de marzo de 2005 la no aceptación de la Sugerencia en los siguientes términos:

“ Por lo que respecta a la mejora de la calidad del servicio de comidas y cenas, se entiende desde el Servicio Aragonés de Salud que no debe aceptarse la sugerencia planteada por su Institución, dado que se está procediendo en todo momento de acuerdo con la normativa vigente de inspección del control sanitario de comedores colectivos y la calidad se considera que se encuentra, en todos los órdenes, dentro de los parámetros exigibles. En este sentido, la inspección de calidad que se realiza periódicamente por laboratorios externos no ha detectado ninguna irregularidad en materia de temperatura ni microbiología.

Por otro lado, con periodicidad mensual la Dirección del Centro mantiene reuniones con una delegada de la empresa de catering y con la dietista, tratándose individualizadamente los diferentes casos que se dan entre los residentes, en orden a su mejor control y cuidado. En el mes de septiembre fue realizada una encuesta entre los mismos con el fin de recoger observaciones y sugerencias sobre la comida, no obteniéndose ninguna opinión disconforme con la misma”.

AÑO 2006

1. MEDIDAS CAUTELARES SOBRE UN ESTABLECIMIENTO RESIDENCIAL NO AUTORIZADO (Expte. 593/2006)

Se puso en conocimiento del Justicia la situación irregular en que se encontraba un hostel de una localidad turolense que, al parecer, funcionaba como una residencia de ancianos. El expediente concluyó con la siguiente Sugerencia dirigida al Consejero de Servicios Sociales y Familia del Gobierno de Aragón:

I.- ANTECEDENTES

Primero.- En fecha 18 de abril de 2006 tuvo entrada en nuestra Institución escrito de queja en el que se hacía alusión a la situación del establecimiento ..., ubicado en Alcañiz (Teruel), en el que se encontraban alojados cerca de cuarenta ancianos, algunos con problemáticas físicas y psíquicas. Señalaba la queja que el centro, más que un Hostel es una Residencia Mixta encubierta, con instalaciones deficientes, sin control médico y sin ningún tipo de personas cualificadas profesionalmente.

Esta situación había sido denunciada por la Fiscalía de la Audiencia Provincial de Teruel a los Servicios Sociales competentes, habiéndose realizado el día 10 de marzo de 2006 una visita al Hostal por parte de la Unidad de Inspección de Centros Sociales del Gobierno de Aragón. En el acta levantada con motivo de esta actuación se indicaba literalmente que *“la actividad realizada en este establecimiento es la propia de una Residencia de Ancianos sin ningún tipo de adaptación y con múltiples deficiencias que funciona en condiciones de clandestinidad”*.

Indicaba la queja que, en base a lo anterior, la Secretaría General Técnica del Departamento competente ordenó el día 13 de marzo la iniciación de un expediente sancionador al amparo de la Ley 4/1987, de 25 de marzo, de Ordenación de la Acción Social, sin que hasta el momento se tuviera constancia de la adopción de medida alguna al respecto.

Segundo.- A la vista de lo anterior, se admitió la queja a supervisión del organismo administrativo competente, dirigiendo a tal fin un escrito al Consejero de Servicios Sociales y Familia de la Diputación General de Aragón en el que se le solicitaba un informe sobre la cuestión planteada en el que se indicara, en particular, las medidas que se tenían previsto adoptar en relación con el establecimiento y especialmente en defensa y protección de los usuarios.

Tercero.- En fecha 31 de mayo de 2006 se recibió el siguiente informe emitido por la Secretaría General Técnica del Departamento al que nos dirigimos:

“Primero.- Con fecha de registro de entrada el día 9 de marzo de 2006, el Fiscal Jefe de la Audiencia Provincial de Teruel remitió al Departamento de Servicios Sociales y Familia informe realizado por la Fiscalía de Adscripción Permanente de Alcañiz respecto al ..., sito en el término municipal de Alcañiz (Teruel). A criterio de la Fiscalía y según consta en el informe citado <se trata de una Residencia de Ancianos con la apariencia legal de Hostal>, por lo que se solicita a este Departamento de Servicios Sociales y Familia la realización de una inspección del establecimiento.

“Segundo.- Atendiendo a la solicitud realizada, con fecha 10 de marzo de 2006 se giró visita de inspección por personal competente del Departamento de Servicios Sociales y Familia al Hostal ..., levantándose como consecuencia de la visita realizada Acta de Inspección nº TE 51/06, en la que se reflejaban las siguientes irregularidades:

- La prestación en el establecimiento citado de la actividad propia de una residencia de ancianos mixta, en condiciones de clandestinidad y sin llevar a cabo ningún tipo de adaptación de las condiciones materiales y funcionales a la normativa vigente en la materia.

- La existencia de unas condiciones higiénico sanitarias muy deficientes, así como el alojamiento en el centro de usuarios no válidos que precisan atención higiénico sanitaria específica sin que el personal del centro esté capacitado para prestarla.

Tercero.- A la vista de todo lo anterior, y tras la realización por esta Secretaría General Técnica de actuaciones previas dirigidas a determinar, con la mayor precisión posible, los hechos susceptibles de motivar la incoación de procedimiento sancionador y las circunstancias concurrentes, el Secretario General Técnico del Departamento de Servicios Sociales y Familia acordó, con fecha 21 de marzo de 2006, el inicio de procedimiento sancionador a D. ..., por la presunta comisión de infracciones a la Ley 4/1987, de 25 de marzo, de ordenación de la acción social, modificada por la Ley 13/2000, de 27 de diciembre, de Medidas Tributarias y Administrativas.

Cuarto.- En el Acuerdo de iniciación del procedimiento se pone de manifiesto que los hechos que se imputan a D. ... podrían ser constitutivos de las siguientes infracciones administrativas:

- La prestación en el Hostal ... de la actividad propia de una residencia de ancianos mixta, en condiciones de clandestinidad, puede constituir una infracción administrativa muy grave de conformidad con lo dispuesto en el artículo 46.5 a) de la Ley 4/1987, de 25 de marzo, de ordenación de la acción social, modificada por la Ley 13/2000, de 27 de diciembre, que tipifica como infracción: <El ejercicio de actividades propias de los servicios y establecimientos de acción social en condiciones de clandestinidad>

- Por su parte, el mantenimiento en el citado centro de unas condiciones higiénico sanitarias muy deficientes puede constituir una infracción administrativa grave prevista en el artículo 46.4 p) de la citada Ley 4/1987, de 25 de marzo. Dicho precepto tipifica como infracción grave: <No garantizar una correcta organización higiénico sanitaria o no velar porque los usuarios cuenten con la atención médica necesaria, produciendo un grave riesgo o un perjuicio a los mismos>.

Quinto.- Al amparo de lo dispuesto en el artículo 8.2 del Reglamento del procedimiento para el ejercicio de la potestad sancionadora de la Comunidad Autónoma de Aragón, aprobado por el Decreto 28/2001, de 30 de enero, del Gobierno de Aragón, el Acuerdo de inicio del procedimiento fue dictado conteniendo un pronunciamiento preciso acerca de la responsabilidad imputada, de tal forma que en él se propone la imposición a D. ... de una multa de veinte mil euros por la comisión de la infracción muy grave, así como una multa de tres mil quinientos euros por la comisión de la infracción grave.

Sexto.- Con fecha 28 de marzo de 2006, se notifica en forma al imputado el Acuerdo de iniciación del procedimiento sancionador, recibéndose escrito de alegaciones el día 18 de abril de 2006. En el escrito presentado se solicitaba, asimismo, la apertura de un periodo probatorio.

Séptimo.- *A la vista de la solicitud formulada por el imputado, con fecha 25 de abril de 2006 se acuerda la apertura de un periodo de prueba, por el plazo de quince días, remitiéndose al imputado con esa misma fecha la notificación por la que se le da traslado del Acuerdo de apertura del periodo probatorio adoptado.*

Octavo.- *Por último, le comunico que, hasta la fecha de emisión del presente informe, no ha tenido lugar la práctica de ninguna otra actuación en el procedimiento sancionador que se sigue en esta Secretaría General Técnica contra D. ..., en cuanto titular del Hostal ... “*

II.- CONSIDERACIONES JURÍDICAS

Primera.- De la información remitida por la Administración en el presente expediente, constatamos que la irregular situación que denunciaba la queja sobre las condiciones materiales del establecimiento Hostal ... de Alcañiz, perfil del usuario, personal de atención y cumplimiento de la normativa vigente, fue detectada igualmente por el Servicio de Inspección de Centros del Gobierno de Aragón en la visita que realizó al centro el pasado mes de marzo a instancia de la Fiscalía de la Audiencia Provincial de Teruel.

Así, en el Acta de Inspección nº TE 51/06 elaborada por los técnicos de la Diputación General de Aragón se constata:

- La prestación en el establecimiento citado de la actividad propia de una residencia de ancianos mixta, en condiciones de clandestinidad y sin llevar a cabo ningún tipo de adaptación de las condiciones materiales y funcionales a la normativa vigente en la materia.

- La existencia de unas condiciones higiénico sanitarias muy deficientes, así como el alojamiento en el centro de usuarios no válidos que precisan atención higiénico sanitaria específica sin que el personal del centro esté capacitado para prestarla.

Segundo.- Como consecuencia de lo anterior, la entidad pública nos comunica que se ha incoado un procedimiento sancionador contra el titular del establecimiento por la presunta comisión de diversas infracciones en relación con la Ley 4/1987, de 25 de marzo, de Ordenación de la Acción Social, proponiéndose la imposición de la sanción de multa, encontrándose actualmente el proceso en trámite y, según se deriva de la queja, continuando el establecimiento con su actividad pese a la situación descrita.

Tercero.- Así pues, la Administración, a quien compete la función inspectora de todos los servicios y establecimientos de acción social con el objeto de comprobar el cumplimiento de la normativa de servicios sociales y

tutelar, de esa manera, los derechos de los usuarios (artículo 28 del Decreto 111/1992, de 26 de mayo, de la Diputación General de Aragón, por el que se regulan las condiciones mínimas que han de reunir los servicios y establecimientos sociales especializados) ha desarrollado su labor de control e incoado un procedimiento sancionador a la vista de las deficiencias e irregularidades detectadas, pero no ha adoptado ninguna medida provisional o cautelar proporcional a la gravedad de las infracciones por las que se está tramitando una posible sanción pecuniaria.

Teniendo en cuenta por un lado la clase de servicios que ha de prestar el establecimiento en cuestión, que carece de autorización alguna de funcionamiento hasta el punto de hablar los servicios de inspección de “condiciones de clandestinidad” y, por otro lado, el tipo de usuarios del centro, personas de edad con mayor o menor grado de dependencia y precisadas en algunos casos de asistencia directa, consideramos que la situación detectada por la inspección fiscal y administrativa es lo suficientemente grave para valorar tanto la sanción a imponer, en su caso, como la adopción de alguna medida preventiva en aras a una adecuada protección y defensa de los usuarios.

En este sentido, dispone el Decreto 28/2001, de 30 de enero, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Reglamento del procedimiento para el ejercicio de la potestad sancionadora de la Comunidad Autónoma de Aragón :

<< Artículo 4. Medidas de carácter provisional

El órgano competente para iniciar o resolver podrá adoptar en cualquier momento, mediante acuerdo motivado, las medidas de carácter provisional que resulten necesarias para asegurar la eficacia de la resolución que pudiera recaer, el buen fin del procedimiento, evitar el mantenimiento de los efectos de la infracción y atender a las exigencias de los intereses generales.

Cuando así venga exigido por razones de urgencia inaplazable, también los órganos competentes para instruir el procedimiento podrán adoptar las medidas provisionales que resulten necesarias.

Las medidas de carácter provisional podrán consistir en la suspensión temporal de actividades y la prestación de fianzas, así como en la retirada de productos o suspensión temporal de servicios por razones de sanidad, higiene o seguridad, y en las demás previstas en las correspondientes normas específicas.

Las medidas provisionales deberán estar expresamente previstas y ajustarse a la intensidad, proporcionalidad y necesidades así como a los objetivos que se pretenda garantizar en cada supuesto concreto >>

Y el Decreto 138/1990, de 9 de noviembre, de la Diputación General de Aragón, por el que se regulan las infracciones y sanciones en materia de acción social ordena al órgano administrativo que incoe el procedimiento sancionador la adopción de medidas administrativas cautelares, que no tienen

carácter de sanción, en los casos de riesgo inminente para la salud y seguridad de los usuarios, posibilitando su revocación durante la tramitación posterior en función de la situación de riesgo creada o de la gravedad de la infracción cometida.

III.- RESOLUCIÓN

Por todo lo anteriormente expuesto y en virtud de las facultades que me confiere la Ley 4/1985, de 27 de junio, Reguladora del Justicia de Aragón, me permito formularle la siguiente

SUGERENCIA

Que por los Servicios competentes de la Diputación General de Aragón, y en virtud de la labor de control y fiscalización que les encomienda la normativa vigente, se valore la posibilidad de adoptar las oportunas medidas cautelares en salvaguarda de los intereses de los usuarios del establecimiento objeto de la presente queja y en tanto se tramita el procedimiento sancionador incoado al efecto.

Respuesta de la Administración

En fecha 26 de julio de 2006 el Departamento de Servicios Sociales y Familia del Gobierno de Aragón nos comunicó la no aceptación de la Sugerencia con base en las siguientes consideraciones:

“ Primero.- El escrito remitido a esta Secretaría General Técnica con fecha 15 de junio de 2006 sugiere la posibilidad de adoptar las oportunas medidas cautelares en aras a garantizar una adecuada protección y defensa de los usuarios del Hostal En el mencionado escrito se alude a la regulación que de las medidas de carácter provisional realiza tanto el Reglamento del procedimiento para el ejercicio de la potestad sancionadora de la Comunidad Autónoma de Aragón, aprobado por el Decreto 28/2001, de 30 de enero, como el Decreto 138/1990, de 9 de noviembre, de la Diputación General de Aragón, por el que se regulan las infracciones y sanciones en materia de acción social.

Por lo que se refiere al Decreto 138/1990 y por las razones que seguidamente se expondrán, esta Secretaría General Técnica entiende que ha sido implícitamente derogado por la Ley 13/2000, de 27 de diciembre, de Medidas Tributarias y Administrativas, que modifica la Ley 4/1987, de 25 de marzo, de ordenación de la acción social, concretamente su Título VIII, recogiénose así en una norma con rango legal la regulación de la función inspectora y del régimen de infracciones y sanciones en la materia. En efecto, la Ley 4/1987, no preveía con la suficiente concreción las conductas

infractoras, su clasificación, las sanciones procedentes, así como su graduación.

Ante esta situación creada por la Ley 4/1987, se dictó el Decreto 138/1990 que, mediante la tipificación de las infracciones pretendía obtener un equilibrio entre la concreción de las conductas sancionables y la definición de aquellas con el grado necesario de generalidad que evitase un posible vaciamiento futuro de la norma.

Sin embargo, tal como se expresa en el Preámbulo de la Ley 13/2000, con la promulgación de esta norma se ha procedido en el ámbito sectorial de la acción social a sustituir completamente la regulación de las infracciones y sanciones existentes en la materia que, como hemos señalado anteriormente, se encontraba contenida en la Ley 4/1987 y en el Decreto 138/1990. El motivo de dicha sustitución responde a la necesidad de adaptar esta regulación al principio de legalidad, en su vertiente de tipicidad, de manera que la determinación precisa de los elementos constitutivos de la infracción y de la sanción estuviera contenida en una norma de rango legal y no en una norma de carácter reglamentario.

Por todo ello, esta Secretaría General Técnica entiende derogado el Decreto 138/1990, de 9 de noviembre, de la Diputación General de Aragón, por el que se regulan las infracciones y sanciones en materia de acción social.

Segundo.- En todo caso, independientemente de la derogación o vigencia del Decreto 138/1990, no puede olvidarse que para la adopción de medidas de carácter provisional, éstas deben estar expresamente previstas en la normativa reguladora de los procedimientos sancionadores. En este sentido, el artículo 136 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, se refiere a la necesidad de previsión normativa de las medidas de carácter provisional al señalar que podrán adoptarse las medidas que aseguren la eficacia de la resolución final que pueda recaer “cuando así esté previsto en las normas que regulen los procedimientos sancionadores”.

En la misma línea, el Reglamento del procedimiento para el ejercicio de la potestad sancionadora de la Comunidad Autónoma de Aragón, aprobado por el Decreto 28/2001, de 30 de enero, exige en su artículo 4.4 que las medidas de carácter provisional estén expresamente previstas.

Por lo que respecta a esta necesidad de previsión normativa de las medidas cautelares, en los preceptos introducidos en la Ley 4/1987, de 25 de marzo, de ordenación de la acción social, por la Ley 13/2000, de 27 de diciembre, de Medidas Tributarias y Administrativas, no se regula la posibilidad de adoptar medidas cautelares concretas pero tampoco se contiene una previsión genérica en este sentido.

Por su parte, el Reglamento del procedimiento para el ejercicio de la potestad sancionadora de la Comunidad Autónoma de Aragón prevé en su artículo 4.3 unas medidas cautelares que podrían aplicarse con carácter

general, cumpliendo con ello la exigencia prevista en el párrafo 4 del citado artículo. Dichas medidas consisten en la suspensión temporal de actividades, la prestación de fianzas, la retirada de productos, la suspensión temporal de servicios por razones de sanidad, higiene o seguridad y las demás previstas en las correspondientes normas específicas.

Como hemos señalado anteriormente, la norma específica en esta materia, esto es, la Ley 4/1987, modificada por la Ley 13/2000, no recoge ninguna medida cautelar y respecto a las demás medidas a que se refiere el artículo 4.3 del Decreto 28/2001, ninguna de ellas resultaría aplicable ni resolvería la situación creada en el Hostal

La única medida de carácter provisional cuya adopción resultaría realmente efectiva para hacer frente a la situación creada sería el traslado de los ancianos residentes en el Hostal ... a Centros sociales apropiados por parte del titular del establecimiento. Sin embargo, la medida cautelar descrita no puede ser exigida por esta Administración al no encontrarse expresamente prevista en la normativa reguladora de la materia.

Tercero.- A la vista de todo lo anterior, y debido a la inexistencia de una previsión normativa general para la adopción de medidas provisionales en la Ley 4/1987, de 25 de marzo, de ordenación de la acción social, modificada por la Ley 13/2000 y dado que el artículo 4.3 del Reglamento del procedimiento para el ejercicio de la potestad sancionadora de la Comunidad Autónoma de Aragón tampoco recoge una medida cautelar que permita el traslado de los ancianos residentes en el Hostal a Centros de carácter residencial, no es posible, por tanto, la adopción de una medida de carácter provisional que, durante la tramitación del procedimiento sancionador, resulte efectiva para hacer frente a la situación creada en el establecimiento Hostal ... “

Por nuestra parte, trasladamos al presentador de la queja la postura de la Administración a través del siguiente escrito:

<< En fecha 12 de junio de 2006 se formuló por esta Institución SUGERENCIA FORMAL a la DIPUTACIÓN GENERAL DE ARAGÓN en relación con los hechos que motivaron su queja, de cuyo contenido ya le dimos traslado en su momento.

El Justicia de Aragón carece de capacidad ejecutiva y las indicaciones que formula a la Administración para la mejor salvaguarda de los derechos de los ciudadanos no son de obligado seguimiento para ésta, que puede entender que concurren factores que, desde su perspectiva, justifican no seguir la Sugerencia concreta que se le ha hecho.

Ante esta postura, al Justicia no le queda otro camino que el de su Informe Anual a las Cortes de Aragón, en el que ha de hacer constar las sugerencias, recomendaciones, advertencias y recordatorios efectuados a la Administración y el seguimiento que ésta haya podido hacer de las mismas, para conocimiento de los Diputados.

En su caso concreto, el Departamento de Servicios Sociales y Familia del Gobierno de Aragón ha contestado a la Sugerencia del Justicia estimando que no veía adecuado seguirla por entender básicamente que las medidas cautelares cuya adopción sugeríamos no se prevén en la normativa vigente, al considerar implícitamente derogado el *Decreto 138/1990, de 9 de noviembre, de la Diputación General de Aragón, por el que se regulan las infracciones y sanciones en materia de acción social* y no encajables en las previstas en el *Decreto 28/2001, de 30 de enero, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Reglamento del procedimiento para el ejercicio de la potestad sancionadora de la Comunidad Autónoma de Aragón*. Le adjuntamos el escrito remitido por la D.G.A.

A este respecto, señalar que esta Institución no comparte los argumentos expuestos por la Administración pues, a nuestro entender, el *Decreto 138/1990, de 9 de noviembre*, no se encuentra < implícitamente derogado > en su totalidad como entiende la D.G.A., considerando de aplicación los preceptos de dicha norma que no se oponen a la nueva regulación que introdujo en la *Ley 4/1987, de Ordenación de la Acción Social* la *Ley 13/2000, de 27 de diciembre, de Medidas Tributarias y Administrativas* así como los que no han sido expresamente anulados por sentencia judicial (como ocurre con los artículos 4.1b), 6 y 7 que fueron anulados en virtud de Sentencia de la Sala Tercera del Tribunal Supremo de 14 de octubre de 2003). Así, el artículo 11 que reproducíamos en la Sugerencia y que prevé “*Medidas administrativas que no tienen carácter de sanción*” no se considera derogado siendo, en consecuencia, de perfecta aplicación.

Por otra parte, tampoco compartimos las consideraciones que expone la entidad pública en torno a que las medidas cautelares que prevé el artículo 4 del *Decreto 28/2001, de 30 de enero*, no son aplicables ni resolverían la situación creada en el establecimiento en cuestión, sin perjuicio de que la propia Administración ha informado a los medios de comunicación de la adopción de la medida que esta Institución sugería en salvaguarda de los intereses de los usuarios, cual era el traslado de los residentes dependientes a centros sociales apropiados.

En cualquier caso, dejo constancia del resultado del presente expediente en mi Informe anual y procedo sin más al archivo del mismo no sin antes agradecerle la confianza depositada en esta Institución al plantearnos la problemática y quedar a su entera disposición >>

2. SITUACIÓN DE UN CENTRO DE CONVIVENCIA PARA PERSONAS MAYORES (Expte. 1405/2006)

A través de las visitas que de oficio se realizan por personal de la Institución, se detectaron diversas deficiencias en un centro de convivencia en el Casco Antiguo de Zaragoza que suponían la existencia de diversas barreras arquitectónicas y el incumplimiento de la normativa aplicable, por lo que en

fecha 2 de octubre de 2006 se decidió la apertura de un expediente de oficio que concluyó con la formulación de una Recomendación al Ayuntamiento de Zaragoza:

I. ANTECEDENTES

Primero.- En el marco de las visitas que la asesora responsable del Área de Personas Mayores viene efectuando asiduamente a residencias, centros de día y establecimientos de atención a este colectivo, en fecha 25 de septiembre de 2006 se visitó el Centro Municipal de Convivencia para Mayores "Las Armas", ubicado en la calle del mismo nombre del Casco Histórico de Zaragoza.

Segundo.- Como viene siendo habitual, se elaboró un informe recogiendo el resultado de la visita y en él se plasmaron una serie de deficiencias detectadas en las instalaciones así como las consideraciones que, sobre el particular, se realizaron por los usuarios del centro.

Tercero.- A la vista de todo ello, se acordó la incoación del presente expediente de oficio a fin de formular al órgano competente una Recomendación basada en las siguientes

II. CONSIDERACIONES JURÍDICAS

Primera.- En el informe que recoge la visita al Centro Municipal de Convivencia para Mayores "Las Armas" se exponen, por lo que aquí interesa, las siguientes apreciaciones:

<< ... En la planta superior, a la que se accede por unas escaleras, se encuentra ubicado el Centro municipal de Servicios Sociales, que cede un aula al centro de mayores para el desarrollo de los talleres. La planta baja tiene una superficie aproximada de algo más de cien metros cuadrados, prácticamente diáfana. A la entrada se sitúan varias mesas y la barra del bar, una mesa para el conserje, una escalera que conduce a los baños y al despacho de la dirección, otro grupo de mesas y al fondo la TV y un aparato de DVD. Hay una puerta de acceso a una terraza del patio de luces por la que apenas entra luz y que no se utiliza por no estar en condiciones. Las dependencias son de reducidas dimensiones, con diversas barreras arquitectónicas (escaleras, baños...) y escasez de luz natural.

... Ciertamente, se aprecian diversas carencias en las instalaciones y equipamiento de este centro, comentándonos los usuarios que llevan mucho tiempo demandando un local digno para desarrollar sus actividades, siendo que otros centros municipales de la ciudad disponen de instalaciones en condiciones y debidamente equipadas. Al parecer, se han dirigido varias veces

a la Sociedad Municipal de Rehabilitación Urbana y diversos organismos municipales pero no les ofrecen nada mejor, priorizando a otros colectivos antes que a ellos. Se insiste en que los usuarios tienen derecho a unas instalaciones que cumplan los requisitos que fija la normativa, tanto municipal como autonómica, llevando ya muchos años en esta lucha.

Llama la atención la falta de adecuación de este local público a la normativa sobre barreras arquitectónicas, especialmente si se tiene en cuenta que se trata de un recurso destinado a personas mayores, la mayoría con problemas de movilidad. Así, varias usuarias nos comentan que algunos vecinos no asisten al centro porque no pueden subir escaleras y tanto para ir al baño como para acceder al aula donde se desarrollan los talleres hay que subir o bajar peldaños, sin perjuicio de que los baños son muy reducidos y no están adaptados en absoluto para personas con discapacidad. Además, como para acceder al centro de servicios sociales también hay que subir una escalinata, los usuarios del mismo que van en sillas de ruedas tampoco pueden acceder y las personas que van con niños pequeños tienen que dejar los carritos en el espacio destinado a las personas mayores.

Se nos enseña la ubicación y forma de acceso a la despensa, bodega o almacén de la cafetería. Se trata de un hueco semisótano al que se accede levantando una trampilla del suelo de la barra del bar. Se constata la necesidad de renovación de los servicios del local (cañerías, iluminación,...) pues hay olor a humedad y las condiciones higiénico sanitarias no son las adecuadas, calificándolo los usuarios de <insano>.

Las dimensiones y situación del local también condicionan el número y clase de talleres y actividades a realizar. Este año están previstos sólo cinco talleres. Como se dispone únicamente de un aula (ocupada básicamente por una mesa y sillas), las actividades previstas son de comunicación y cultura (taller de arte y cultura) y de desarrollo y expresión artística (corte y confección, esmalte, pintura), sin que puedan realizarse actividades en el ámbito de la salud y la calidad de vida, como el yoga, gimnasia, tai-chi, ..., pues no hay espacio disponible. Se carece también de biblioteca, señalándonos la responsable que había encargado una pequeña librería para colocar una colección de CDs cedida por un socio... >>

Segunda.- De la visita e informe resultante se constata la inadecuación del local donde se ubica este centro de convivencia para el uso y disfrute del colectivo al que va dirigido.

Como dispone el Reglamento de los Centros Municipales de Convivencia para mayores del Excmo. Ayuntamiento de Zaragoza (2000), estos recursos son espacios de encuentro, destinados a facilitar a las personas mayores unos servicios y actividades, a través de los medios específicos necesarios, para alcanzar los siguientes fines:

a) Favorecer el desarrollo de procesos de relación social

- b) Favorecer la participación activa del mayor para la plena integración en la vida de la comunidad*
- c) Atender la demanda del usuario y potenciar la existencia de nuevas demandas*
- d) Apoyar la auto-organización de los mayores*
- e) Impulsar la apertura del colectivo hacia su entorno personal y social*
- f) Proporcionar medios de esparcimiento adecuados a su edad e intereses que contemplen las aptitudes creativas, culturales y recreativas de este sector de población (artículo 1º)*

La primera condición, por tanto, para poder cumplir estos fines es la existencia de un espacio de encuentro adecuado, lo que se considera que no ofrece el local municipal en cuestión.

Por un lado, destaca la antigüedad de las instalaciones que, al no haberse renovado desde hace muchos años, han quedado obsoletas y precisan con urgencia una rehabilitación integral, sin perjuicio de la escasez de luz natural que se aprecia en todo el recinto. También es de consideración, de cara al cumplimiento de la función social del centro, las reducidas dimensiones de sus dependencias, disponiéndose únicamente de un aula para actividades y talleres que además se ubica no en el propio centro sino en otro servicio municipal que se encuentra en la planta superior.

Por otra parte, las condiciones de las instalaciones incumplen la normativa municipal trascrita que regula este tipo de centros al no poder ofertar, por falta de espacio, servicio de biblioteca (artículo 2º).

Tercera.- Pero lo más llamativo son las barreras arquitectónicas a que tienen que hacer frente los usuarios para acceder a los dos lugares más utilizados de todo el centro: el aula de talleres y los baños. Tratándose de un recurso dirigido a personas mayores que, lógicamente, presentan en su mayoría dificultades de movilidad, el hecho de que tengan que subir varias escaleras para acceder a unos baños estrechos y no adaptados a personas con discapacidad impide valorar el local como un espacio de encuentro adecuado. De hecho, son muchos los vecinos que no acuden al centro por verse imposibilitados para deambular por él.

En esta materia son de aplicación las siguientes disposiciones:

- Ley 3/1997, de 7 de abril, de Promoción de la Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas, Urbanísticas, de Transportes y de la Comunicación

- Decreto 19/1999, de 9 de febrero, del Gobierno de Aragón, por el que se regula la Promoción de la Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas, Urbanísticas, de Transportes y de la Comunicación

- Ordenanza de 28 de diciembre de 1999, de Supresión de Barreras Arquitectónicas y Urbanísticas del municipio de Zaragoza . En su Disposición Adicional Primera se establece un plazo para adaptar, en la forma que establezcan los programas de actuación, los edificios de titularidad pública o privada destinados a uso público, finalizando el mismo en el mes de junio de 2009.

III. RESOLUCIÓN

Por todo lo anteriormente expuesto y en virtud de las facultades que me confiere la Ley 4/1985, de 27 de junio, Reguladora del Justicia de Aragón, me permito formularle la siguiente

RECOMENDACIÓN

Que, sin perjuicio de que el edificio de uso público donde se ubica actualmente el Centro Municipal de Convivencia para Mayores "Las Armas" sea adaptado en el plazo fijado por la normativa aplicable, se ofrezca a los usuarios de dicho centro a la mayor brevedad posible otro espacio de encuentro adecuado para el cumplimiento de sus fines.

Respuesta de la Administración

En fecha 5 de diciembre de 2006, el Ayuntamiento de Zaragoza nos comunicó la aceptación de la Recomendación a través del siguiente escrito:

" ANTECEDENTES

El Centro de Convivencia de las Armas, ubicado en la c/ Las Armas 61, alberga las instalaciones del citado Centro en la planta calle, siendo la planta primera donde se ubican las oficinas del Centro Municipal de Servicios Sociales Comunitarios, quien cuenta además con un aula de uso compartido para los talleres del Centro de Convivencia.

El Centro de Convivencia cuenta con 62 plazas, la asistencia médica al Centro es de 20 personas en horario de mañana y 40 en horario de tarde, el número de socios que han renovado el carné es de 150.

El Centro realiza 5 talleres en horario de mañana y tarde, con un total de 63 personas inscritas.

Las instalaciones del edificio donde se ubica el centro, presentan deficiencias derivadas de la propia estructura del mismo, cuya reparación y/o sustitución por otro local se viene trabajando tanto desde la Concejalía del Mayor como desde la Junta de Distrito hace ya algún tiempo.

El pasado día 25 de septiembre el Centro recibe una visita de cortesía por elección al azar de un miembro de la oficina del Justicia de Aragón, quien tras visitar las instalaciones informa a la Directora del Centro que iniciará un expediente administrativo sobre las condiciones del Centro.

SITUACIÓN ACTUAL

Como consecuencia de la necesidad de mejorar las instalaciones del Centro, se han venido realizando diversas gestiones, desde fechas muy anteriores a la visita de la asesora del Justicia de Aragón.

Con esta finalidad se han realizado las siguientes gestiones:

1.- El actual centro se ubica junto a un solar de propiedad particular, intentándose la compra del mismo en 2005 para realizar la correspondiente ampliación del Centro, no siendo posible alcanzar un acuerdo de compra.

2.- Se ha solicitado al Departamento de Conservación de Equipamientos, la adaptación a la normativa de accesibilidad del espacio ocupado actualmente por la cafetería y zona de estar del Centro. Actualmente se ha adjudicado la elaboración del proyecto para el acceso a baños e instalación de ascensor hasta la primera planta ocupada por Servicios Sociales y el aula de talleres.

3.- A la S.M.R.U.Z. se le ha solicitado la cesión de locales para ubicar un nuevo espacio de actividades o incluso todas las instalaciones del centro. De los locales disponibles, el ubicado en la calle San Blas 37 reúne condiciones para la realización de las actividades del Centro, pero no es posible su utilización por estar prevista la instalación de oficinas de forma inmediata.

4.- Por último, existe un local sito en la calle San Blas 100-103, de aproximadamente 400 m², de propiedad municipal, que ha sido cedido por la S.M.R.U.Z. a la Policía Local y que no siendo utilizado actualmente ha sido solicitado para su cesión para el Centro de Convivencia, estando pendiente de respuesta.

Esto supondría la solución a las actuales deficiencias, pero lógicamente no es un proceso de solución inmediata; deficiencias no obstante que, sin restarles la importancia que sin duda pudieran tener, no son impedimento para que se esté produciendo un aumento de la participación y de la actividad de los mayores en el centro; así por ejemplo, de junio de 2006 a octubre de 2006 se han incrementado de 3 a 5 talleres y de 45 a 63 plazas.

CONCLUSIÓN

De lo expuesto anteriormente se deduce que la propuesta realizada por el Justicia de Aragón de que el edificio sea adaptado en el plazo fijado por la normativa aplicable, se ofrezca a los usuarios... a la mayor brevedad posible otro espacio de encuentro adecuado...” coincide con las gestiones que desde el Ayuntamiento de Zaragoza se iniciaron ya en su momento.

Por ello y sólo en el caso de que no fuera posible disponer de los recursos adecuados para ubicar todos los servicios del Centro en un nuevo espacio, se plantearía mantener el Centro en el mismo local y en su caso facilitar el acceso a la planta primera, o bien completar con un espacio de talleres el otro bcal, propuesta ésta coincidente con la realizada tanto por el propio Centro de Convivencia como por la Asociación de Vecinos Zaragoza Antigua, y la propia recomendación del Justicia de Aragón “

3. DENUNCIA DE DEFICIENCIAS EN UNA RESIDENCIA GERIÁTRICA PRIVADA CONCERTADA (Expte. 1136/2006)

La queja de un particular sobre la situación de una residencia y la falta de contestación de la entidad pública a nuestra petición de informe, concluyó con la formulación de un Recordatorio de Deberes Legales y también de una Recomendación, contestando posteriormente la Administración:

I.- ANTECEDENTES

Primero.- En fecha 13 de julio de 2006 tuvo entrada en esta Institución escrito en el que se exponía la situación detectada en la residencia para personas mayores ..., centro de carácter social ubicado en la localidad zaragozana de La Puebla de Alfindén y con el que el I.A.S.S. tiene concertadas un 35% de sus plazas.

Así, indicaba la queja que la residencia carecía actualmente de directora y de psicoterapeuta, la cocina funcionaba cada vez peor y se notaba una falta de higiene. Se exponía que los servicios que presta la residencia han ido empeorando en los últimos meses y que, a pesar de que el personal tanto auxiliar como sanitario atiende a los usuarios de forma correcta, se detectaba una carencia de medios y una insuficiente limpieza en el centro.

Segundo.- Admitida la queja a tramitación, en fecha 18 de julio de 2006 se remitió un escrito al Departamento de Servicios Sociales y Familia del Gobierno de Aragón exponiendo las anteriores consideraciones y solicitando un informe sobre las cuestiones planteadas en el que se indicara, en particular, las medidas que se tenía previsto adoptar a fin de verificar la situación expuesta y solventar la problemática planteada en la residencia indicada.

Tercero.- Dicha solicitud de información se reiteró en fechas 5 de octubre y 16 de noviembre de 2006 sin que, a pesar del tiempo transcurrido, el Departamento indicado haya remitido contestación alguna a la Institución que represento.

II.- CONSIDERACIONES JURÍDICAS

Primera.- El artículo 19 de la Ley 4/1985, de 27 de junio, reguladora del Justicia de Aragón establece lo siguiente:

" Todos los poderes públicos y entidades afectadas por esta Ley están obligados a auxiliar al Justicia en sus investigaciones.

Las autoridades, funcionarios y todo el personal dependiente de la Administración deberán facilitar al Justicia o a aquel en quien delegue, las informaciones, asistencia y entrada a todas las dependencias, centros y organismos. Igualmente deberán poner a su disposición los datos, expedientes o cualquier clase de documentos que permitan llevar a cabo adecuadamente la actuación investigadora".

Segunda.- La falta de colaboración de la Diputación General de Aragón impide que nuestra Institución pueda intervenir y pronunciarse de forma concreta sobre la cuestión suscitada en la presente queja.

Tercera.- No obstante, a tenor del contenido de la queja, consideramos de aplicación los artículos 28 a 32 del *Decreto 111/1992, de 26 de mayo, de la Diputación General de Aragón, por el que se regulan las condiciones mínimas que han de reunir los servicios y establecimientos sociales especializados*, que atribuyen a este Departamento la función inspectora de todos los servicios y establecimientos sociales con el objeto de comprobar el cumplimiento de la normativa de servicios sociales, tutelando así los derechos de los usuarios en la ordenación de este tipo de servicios.

En este sentido, la actuación de inspección podrá efectuarse de oficio o a instancia de parte, comportando la facultad de efectuar toda clase de comprobaciones materiales, de calidad, de acceso a todos los espacios comunes y privados de los establecimientos, de entrevistarse particularmente con los usuarios y, en general, de realizar las actuaciones necesarias en orden al cumplimiento de estas funciones de control y fiscalización.

III.- RESOLUCIÓN

Por todo lo expuesto y en virtud de las facultades que me confiere la Ley 4/1985, de 27 de junio, Reguladora del Justicia de Aragón, considero conveniente:

Primero.- RECORDAR al Departamento de Servicios Sociales y Familia de la Diputación General de Aragón la obligación que le impone el artículo 19 de la Ley 4/1985, de 27 de junio, reguladora del Justicia de Aragón, de auxiliar a esta Institución en sus investigaciones.

Segundo.- RECOMENDAR a dicho organismo que adopte las medidas oportunas a fin de verificar el contenido de la queja y ordenar la subsanación, en su caso, de las deficiencias que se detecten en la correspondiente inspección.

Respuesta de la Administración

Desde el Departamento de Servicios Sociales y Familia del Gobierno de Aragón se nos puso de manifiesto la realización de la inspección recomendada, concluyendo como resultado de la misma lo siguiente:

” ... I. Personal del Centro: cabe informar que en el mes de agosto último se produjo un cambio en la dirección de la Residencia. De otra parte, también se ha comprobado el ratio de personal, en relación con su ocupación, y éste es superior al 0,30 exigido por la normativa vigente para residencias mixtas.

II. En el capítulo de recomendaciones se realizan las siguientes:

- Se aconseja a la dirección del Centro contar con un protocolo escrito de actuación en caso de caídas y urgencias, con objeto de mejorar la rapidez en la atención de llamadas de timbre.

- Asimismo se recomienda estudiar el número de personas de atención nocturna, ya que los dos trabajadores pudieran ser insuficientes para la ocupación del Centro y porcentaje de asistidos.

- La organización higiénico-sanitaria es suficiente, aunque deberá mejorar algunos aspectos de la limpieza.

- Mejorar el mantenimiento de las instalaciones

- Por lo que a cocina, menús y reserva de alimentos, se considera suficiente y variado, si bien se recomienda esmerar su elaboración y tener en cuenta los casos de las personas válidas que pueden tomar dieta normal.

- En el Acta de Inspección se insta a la titular a que justifique mediante aportación escrita los protocolos a seguir y las medidas a adoptar para mejorar

la atención en el turno de noche y se añade que el personal deberá supervisar la instalación de timbre de llamada de las habitaciones que estén conectadas para poder atender en caso de urgencia.

Los protocolos de inspección aportados han sido valorados positivamente por la unidad de inspección, debiendo procederse a su "implementación".

III. Por otra parte, y dado que el Centro cuenta con plazas concertadas con el Instituto Aragonés de Servicios Sociales, se ha solicitado de este Organismo Autónomo informe respecto de la queja planteada y que seguidamente transcribimos:

< Se visita el Centro el pasado 28 de agosto de 2006, comprobando que el director actual estaba contratado desde hacía un mes aproximadamente, y se pudo constatar la presencia de dos profesionales: fisioterapeuta y terapeuta ocupacional, que son los que el Centro se compromete a tener en el concierto de plazas y las figuras que habitualmente existen en este tipo de Centros, no la del psicoterapeuta de la que se habla en la queja.

La visita se realizó a las 12,30 horas de la mañana; en ese momento la situación de limpieza del Centro era correcta, tanto en pasillos y espacios comunes, habitaciones (visitadas arbitrariamente para la comprobación) y espacios de uso reservado al personal: cocina, almacenes, lavandería, etc.

La comida tenía igualmente buena presencia, y siendo las 13,00 horas, hora de la comida, la cocina presentaba un aspecto de orden y limpieza. Los menús semanales, colgados en el tablón de anuncios, parecían equilibrados y el menú del día coincidía con el anunciado. El director afirmó en la conversación que los platos concretos no se repiten en el margen de 4 semanas.

Se pudo comprobar en el libro de control sanitario de comedores colectivos, en el que se registran las inspecciones realizadas por sanidad, que las pequeñas deficiencias que se reflejan son subsanadas en el plazo que se determina, de acuerdo con las propias actas de inspección, y que el plan de autocontrol se cumplimenta de forma actualizada.

Por otro lado, se pudo comprobar que además del buen aspecto en general del Centro (la residencia es nueva), se continúan realizando mejoras como la instalación de cámaras en los pasillos para detectar posibles caídas o intercomunicadores en las habitaciones para facilitar el contacto cuando los mayores están en su habitación. En próximas fechas van a comenzar a utilizar un nuevo programa de software de gestión asistencial, con el que se podrán controlar las actuaciones realizadas por el personal de atención directa sobre cada residente al objeto de implementar las actuaciones y poder informatizar la información.

*En la visita no se apreció a simple vista carencia de medios humanos>
..."*

En definitiva, la Recomendación fue aceptada.

AÑO 2007

1. MEJORAS EN EL FUNCIONAMIENTO DE UNA RESIDENCIA MUNICIPAL (Expte. 314/2007)

Con motivo de la visita realizada por el asesor de Teruel a la residencia municipal de Monreal del Campo, se consideró oportuno sugerir a las administraciones implicadas algunas mejoras en el funcionamiento y organización del centro, realizándose esta actuación en fecha 15 de marzo de 2007.

I. ANTECEDENTES

Primero.- En fecha 28 de febrero de 2007 se ha procedido a la apertura del presente expediente de oficio, al que se le ha asignado la referencia arriba indicada.

El motivo de esta actuación obedece a la visita girada el día 7 de diciembre de 2006 por personal de esta Institución a la Residencia "MONREAL", ubicada en la localidad de Monreal del Campo (Teruel). En el informe elaborado por el asesor del Justicia en dicha provincia se expone al respecto lo siguiente:

"... Se trata de un centro municipal, de gestión privada por la Fundación < Residencia de Ancianos de Monreal del Campo >, para residentes asistidos, con plazas concertadas con el I.A.S.S.. Integran la Fundación cinco Concejales..."

La fecha de su apertura se sitúa en el 17 de septiembre de 2005. Tiene capacidad máxima para 74 plazas de residentes, estando ocupadas 63 en el momento de la visita.

Los medios de financiación de la residencia son las cuotas de los residentes...

En materia de prevención y evacuación de incendios, la residencia está dotada de escalera de emergencias y de extintores, revisados periódicamente por empresa especializada. La MAZ está elaborando el sistema de prevención y evacuación...

La dirección de la residencia se lleva por la Directora, y aunque en el Reglamento de Régimen Interno está prevista la existencia de unos órganos de

participación de los usuarios en el funcionamiento del Centro, en la práctica no se han puesto en marcha...

En cuanto al régimen de salidas, está en función de que vengan familiares, dada la condición de asistidos de la mayoría de los residentes, aunque es libre para los residentes que pueden valerse...

En el Centro se llevan expedientes personales de los residentes y en cuanto a los expedientes disciplinarios, están previstos en el Reglamento de Régimen Interno. Ha habido un caso, que tramita el I.A.S.S., por referirse a un usuario de una plaza concertada, que agredió a otro residente y a personal de la residencia...

No hay ningún caso de Incapacitados o residentes tutelados por la propia Residencia. Sí hay en trámite alguna incapacidad pero la tutela la va a desempeñar la familia. Y en un caso de una persona usuaria del Centro de Día, que salió de la residencia y se extravió, siendo después localizada, la Fiscalía parece haber contactado con la familia para la incapacitación por demencia..."

II.- CONSIDERACIONES JURÍDICAS

Primera.- Del informe elaborado sobre la residencia en cuestión se deriva que se trata de un centro adecuado para la función social que realiza, siendo correctos tanto las condiciones de habitabilidad como el trato a los residentes. No obstante, se observan dos aspectos que podrían ser objeto de alguna medida concreta que mejoraría el funcionamiento de la residencia y ofrecería mayores garantías de seguridad a los usuarios.

Segunda.- Por un lado, nos encontramos con la falta de órganos de representación y participación de los residentes que no se han constituido hasta el momento, a pesar de que, tanto en el *Estatuto Básico de los Centros de la Tercera Edad* como en el *Reglamento de Régimen Interno* del Centro que nos ocupa, se establecen diversos cauces de participación, como son la Asamblea General y la Junta de Gobierno.

Así, en el artículo 6º del Estatuto se establece que *< Los Órganos de participación y de representación de los Centros de la Tercera Edad son la Asamblea General y la Junta de Gobierno >*

Y, en este sentido, el artículo 9º del Reglamento de Régimen Interno señala que *< Todos los usuarios del centro tienen derecho a manifestar sus opiniones y sugerencias para el mejor funcionamiento del Centro y lo pueden hacer a través de los siguientes cauces de participación.*

Asamblea General: la asamblea general se constituye por los usuarios y la dirección del Centro, esta última actuará con voz y sin voto. La asamblea se reunirá una vez al año en sesión ordinaria y en sesiones extraordinarias cuantas veces sean necesarias por acuerdo tomado por la mayoría simple de la Junta de Gobierno o a petición del 25% de los usuarios del centro...

Junta de Gobierno: Es el órgano permanente de representación y participación de los usuarios en la actividad del Centro. Está integrado por un número mínimo de cinco representantes de los usuarios del servicio de residencia, elegidos de forma directa, libre y secreta, así como los miembros del equipo de dirección del Centro que sean designados al efecto. Estos últimos tendrán voz y no voto... >

Además, entre los principios a los que se ha de ajustar la organización y funcionamiento de esta Residencia y del Centro de Día se establecen la *promoción de la participación y representación de los residentes.*

Nuestra Institución realiza visitas personales a este tipo de establecimientos de servicios sociales desde hace más de ocho años con carácter prácticamente semanal. Es por ello que nuestra experiencia nos hace ser conscientes de la dificultad y viabilidad de la formación, puesta en marcha y eficacia de estos órganos de participación y representación cuando los usuarios son personas mayores y, en su mayoría, dependientes, algunos de forma integral, lo que dificulta ciertamente articular una participación más activa en el funcionamiento del centro.

Pero, también es preciso señalar que estos órganos están previstos en la normativa al efecto, representan una forma adecuada de integrar a las personas mayores en asuntos que les afectan y pueden constituir un acicate para el día a día de los usuarios, pudiendo hacer valer su derecho a través de un representante legal, en su caso.

No hay que olvidar que nuestro ordenamiento jurídico presume la capacidad jurídica de una persona mientras una sentencia judicial no la declare incapaz para el gobierno de su persona y bienes, lo que supone un previo proceso con todas las garantías que, en muchos casos no se promueve aunque el afectado sea un presunto incapaz. Y esta residencia es un ejemplo más de este tipo de situaciones pues, en el informe elaborado por el asesor, sólo se hace referencia al proceso de incapacidad de un residente, siendo que en el momento de la visita se encuentran sesenta y tres plazas ocupadas y la mayoría por personas precisadas de asistencia.

La declaración de incapacidad es un instrumento de protección de la persona que permite el nombramiento de un tutor (o de otra figura, según el grado de capacidad que presente el afectado) que se constituye en representante legal del incapaz, pudiendo actuar en su nombre en determinados actos y exigiéndosele autorización judicial para ejecutar otros.

En cualquier caso, son diversos los cauces que se pueden articular para promover la participación y representación de los usuarios del Centro en los

asuntos que les afectan, constituyéndose al efecto tanto la Asamblea General como la Junta de Gobierno.

Tercera.- Por otro lado, la situación que expone el informe del asesor en torno al usuario demenciado que salió del Centro sin que nadie se apercibiera, permaneciendo perdido algún tiempo, hace conveniente sugerir la conveniencia de extremar el control de las salidas de residentes y usuarios del Centro de Día que no pueden valerse por sí mismos.

En este sentido, podemos aportar nuestra experiencia en este aspecto, pues algunas residencias visitadas dotan a los usuarios de unas pulseras que, unidas a unos mecanismos ubicados en los accesos al exterior, permiten accionar una alarma que alerta al personal del centro y evita las salidas no autorizadas, especialmente en personas con graves demencias.

Cuarta.- Si bien la residencia es de titularidad municipal, las funciones de control e inspección corresponden a la Diputación General de Aragón, a través del actual Departamento de Servicios Sociales y Familia. Así, viene establecido en el Decreto 111/1992, de 26 de mayo, de la Diputación General de Aragón, por el que se regulan las condiciones mínimas que han de reunir los servicios y establecimientos sociales especializados, y concretamente en su artículo 28 que señala estas funciones *< con el objeto de comprobar el cumplimiento de la normativa de servicios sociales, y tutelar de esa manera los derechos de los usuarios en la ordenación de servicios prevista en este Decreto >*

Así, el artículo 30 señala como funciones básicas de la labor inspectora, entre otras, la de *< velar por el respeto de los derechos de los usuarios, de conformidad con las normas contenidas en este Decreto >* y el artículo 33 hace especial referencia al derecho a la participación de los usuarios de los servicios sociales.

III.- RESOLUCIÓN

Por todo lo anteriormente expuesto y en virtud de las facultades que me confiere la Ley 4/1985, de 27 de junio, Reguladora del Justicia de Aragón, me permito formularle la siguiente

SUGERENCIA

Primera.- Al AYUNTAMIENTO DE MONREAL DEL CAMPO, como titular de la Residencia y Centro de Día “Monreal”, para que, de conformidad con las consideraciones anteriormente expuestas, articule los cauces más adecuados para promover la participación y representación de los usuarios del

Centro en los asuntos que les afectan, constituyéndose al efecto tanto la Asamblea General como la Junta de Gobierno de los usuarios, y extremando, por otra parte, el control en los accesos y salidas del establecimiento a través de los mecanismos oportunos.

Segunda.- AI DEPARTAMENTO DE SERVICIOS SOCIALES Y FAMILIA DE LA DIPUTACIÓN GENERAL DE ARAGÓN para que, de acuerdo con las funciones de inspección y control que le atribuye la normativa vigente, desarrolle estos cometidos en el centro en cuestión tanto en materia de participación y representación como en relación a la información y orientación sobre la puesta en marcha de los mecanismos de seguridad necesarios para proteger debidamente a los usuarios dependientes.

Respuesta de la Administración

La Sugerencia fue aceptada por las dos administraciones destinatarias. Así, en fecha 11 de abril de 2007 desde la Secretaría General Técnica del Departamento de Servicios Sociales y Familia del Gobierno de Aragón se nos comunicó lo siguiente:

“ 1. Con esta misma fecha se ha requerido al Ayuntamiento de Monreal del Campo, como titular del establecimiento “Residencia Monreal”, para que, en plazo no superior a un mes, proceda a constituir los órganos de participación de los usuarios que según consta en el punto 9 del Reglamento de Régimen Interno del Centro (sellado con fecha 12 de agosto de 2005) son la Junta de Gobierno como órgano permanente y la Asamblea General.

2. Asimismo dicho Ayuntamiento deberá informar sobre las medidas adoptadas con respecto a los sistemas de control y vigilancia de salida del centro, en especial para aquellos residentes que, con tendencia a vagabundear o a la huída debido a su patología, pueden desorientarse y extraviarse, recomendando al Centro la adecuación de un espacio, especialmente diseñado para este tipo de pacientes, donde les sea posible la deambulaci3n de forma segura (con la adecuada caída, apropiada estimulaci3n, etc.) evitando así cualquier medida de sujeci3n y restricci3n de la movilidad.

3. Asimismo hemos informado a dicho Ayuntamiento de la disponibilidad en el mercado de numerosos sistemas de alarma y localizaci3n que, portados por el paciente, avisan de su salida del centro y su localizaci3n.

4. Concluido el plazo indicado, los Servicios de Inspecci3n de este Departamento girarán la oportuna visita de inspecci3n al centro en comprobaci3n del cumplimiento del requerimiento efectuado, de cuyo resultado se informará puntualmente a El Justicia de Aragón “

Con posterioridad, el Director del Servicio Provincial de Servicios Sociales y Familia de Teruel nos remitió el siguiente informe de seguimiento en fecha 28 de mayo de 2007:

“... Habiendo concluido el plazo establecido en el requerimiento del Director de Servicios Sociales y Familia de Teruel, de fecha 26 de marzo de 2007, se procede a girar visita de inspección al centro y se comprueba que:

- Se ha constituido y puesto en funcionamiento los órganos de participación de los usuarios:

- . Junta de Gobierno (se adjunta acta de constitución)*
- . Asamblea General*
- . Buzón de sugerencias*

- En la segunda planta del establecimiento, donde se alojan aquellos residentes que por su patología puedan desorientarse o extraviarse (a excepción de aquellos que ingresan con un acompañante que, en términos generales, puedan encargarse del mismo y así lo manifieste), se ha procedido a la adopción de medidas específicas consistentes en:

- . Instalación de un timbre anunciador de la apertura de la puerta.*
- . Eliminación de la manivela de la puerta, que permanece colgada a lado de la misma, consiguiendo así que los residentes afectados, al no ser capaces de realizar la secuencia consistente en encajar la manivela en su lugar, no puedan abrir la puerta por sí mismos.*
- . Eliminación de todos los objetos y elementos que puedan constituir un riesgo para estos residentes.*
- . Inclusión de estos pacientes en programas de fisioterapia y terapia ocupacional específicos a sus características cognitivas y físicas.*

- Asimismo, se está valorando la posibilidad de instalar en el centro algún sistema de control de errantes, para lo cual se han solicitado diferentes presupuestos de dichos sistemas “

2. QUEJAS DE FAMILIARES DE USUARIOS DE UNA RESIDENCIA MUNICIPAL (Expte. 1780/2007)

I.- ANTECEDENTES

Primero.- En fecha 12 de diciembre de 2006 esta Institución procedió a la apertura de un expediente de oficio que quedó registrado con el número arriba indicado.

El motivo de esta actuación obedeció a las informaciones aparecidas en los medios de comunicación sobre la situación y el trato que se dispensaba

a los usuarios de la Residencia municipal para personas mayores “Marqueses de Palmerola” de Tarazona (Zaragoza), gestionada por la empresa Iniciativa de Gestión Social.

Así, las informaciones apuntaban a que varias familias de los ancianos se habían quejado por el trato que se les dispensaba, habiendo visto algún empujón y cómo pegaban a algún usuario. Se señalaba que muchos residentes tenían llagas en el cuerpo porque las enfermeras no realizaban presuntamente los pertinentes cambios posturales. Se hablaba también de la falta de atención y cariño en general por parte del personal de atención así como del estado de la residencia, cuyo mobiliario es obsoleto y falta limpieza. Las familias indicaban que algunos residentes se encontraban deshidratados y no les controlaban adecuadamente, enfriándose con facilidad pues a veces no se encendía la calefacción. Se exponía que quizá estas deficiencias obedecían al mínimo personal existente, quejándose asimismo de la escasa calidad de los alimentos que se servían.

Según indicaban los medios de comunicación, estas quejas fueron ya remitidas el año pasado por unos cincuenta usuarios y familiares al Ayuntamiento de Tarazona y al Instituto Aragonés de Servicios Sociales. Al parecer, desde el Consistorio se realizó únicamente una encuesta de satisfacción entre los residentes, siendo que al dar resultados positivos no conllevó ninguna actuación municipal más. Al respecto, los familiares de los usuarios señalaban que éstos fueron *“amenazados con echarles de la residencia si seguían adelante con el asunto”*.

Segundo.- A la vista de todo lo expuesto, en fecha 14 de diciembre de 2006 se remitieron sendos escritos al Departamento de Servicios Sociales y Familia del Gobierno de Aragón y al Ayuntamiento de Tarazona exponiendo lo anterior y solicitando un informe escrito acerca del estado de la referida cuestión, en el que se indicara, en particular, las actuaciones desarrolladas por dichos organismos para verificar la situación descrita y solventar, en su caso, la problemática.

Tercero.- En fecha 28 de marzo de 2007 se remitió al Consistorio indicado el siguiente escrito:

<< Con fecha 14 de diciembre de 2006 me dirigí a Ud. en solicitud de información relacionada con el expediente de oficio incoado en esta Institución con el número de referencia arriba indicado, mediante escrito fotocopia que le acompaño, por si el mismo no hubiera llegado en su momento a su poder. Con fechas 18 de enero y 23 de febrero de 2007 se remitieron sendos recordatorios de dicha solicitud de información.

En ellos se le reiteraba la información solicitada. No obstante, no existiendo obstáculo legal a ello, se vuelve a reiterar dicha petición, solicitando que se proceda a la emisión del informe sobre la cuestión planteada.

En este sentido, informarle que el Gobierno de Aragón ha contestado a nuestro requerimiento en fecha 22 de marzo de 2007, siendo el contenido de dicho escrito el siguiente:

” ... Actuaciones desarrolladas por el Departamento para verificar la situación descrita:

A resultas de la citada información periodística, fue ordenada visita de inspección a la citada Residencia, que fue llevada a cabo el día 18 de diciembre del último año (esto es, con anterioridad a haberse recibido el requerimiento de esa Institución), levantándose de ello el acta número 84/2006.

Con ocasión de esta visita, los inspectores actuantes se entrevistaron con la Dirección del Centro, pero también con profesionales del Centro, representantes de los trabajadores y representantes del Consejo del Mayor de la Residencia. Asimismo se comprobaron las historias sociales y sanitarias de diversos usuarios, incluidos aquellos a los que aludía el reportaje periodístico. De este modo se supo que una de las residentes a las que se referían las quejas había fallecido el día 7 de diciembre de 2006.

De los datos recabados en dicha visita se concluyó lo siguiente:

- No se apreciaron deficiencias en la organización higiénico sanitaria ni en la atención a los residentes.

- El número de trabajadores del centro cumple los ratios establecidos en la normativa vigente en relación con su ocupación actual (82 plazas ocupadas, pudiendo alcanzar un máximo de 95 residentes).

- De otra parte, fue requerida la presentación de documentación adicional, en concreto, se solicitaron informes escritos, de cada disciplina, que recogieran la situación sanitaria y social y todas las actuaciones relevantes en la atención de los dos residentes. La documentación fue presentada el 21 de diciembre del último año, dando así cumplimiento al requerimiento de los inspectores. De los informes recibidos no se deduce ninguna actuación irregular del centro en el cumplimiento de sus obligaciones para con los residentes.

- También se ha aportado los escritos de réplica remitidos al periódico que publicó los reportajes, tanto por la representante del Consejo del Mayor del centro como por la representante de los trabajadores, que no fueron publicados por dicho periódico y de los que ahora se acompaña copia. En dichos escritos unos y otros representantes se muestran molestos respecto a la información aparecida en el periódico, planteándose los últimos la adopción de medidas en defensa de su profesionalidad y buen hacer.

Quejas precedentes:

Finalmente, y respecto a la referencia que en su requerimiento hace a quejas anteriores, indicar que ésta se produjo en mayo de 2005, teniendo

conocimiento de la misma a través del Ayuntamiento de Tarazona. A su vista, fue ordenada y realizada la preceptiva inspección con fecha 7 de junio. En aquella visita se detectaron deficiencias importantes que llevaron a los servicios de inspección a informar de forma desfavorable la autorización definitiva de funcionamiento que había solicitado la entidad titular. Posteriormente, y una vez comunicado por la Entidad gestora la subsanación de aquéllas, se realizó nueva visita de inspección, con fecha 18 de agosto, en la que se pudo constatar la efectiva subsanación de todas las deficiencias referidas en el acta correspondiente, lo que dio lugar a informar favorablemente la autorización definitiva de funcionamiento, que fue otorgada por resolución del órgano competente de fecha 24 de noviembre de 2005 “

A la vista de todo lo anterior, quedo a la espera de su informe al respecto, siendo de interés por otra parte que me indique si la cuestión se encuentra en vía judicial... >>

Cuarto.- A pesar del tiempo tiempo transcurrido, el Ayuntamiento implicado no ha remitido a esta Institución el informe solicitado ni se han tenido noticias suyas al respecto.

II.- CONSIDERACIONES JURÍDICAS

Primera.- El artículo 19 de la Ley 4/1985, de 27 de junio, reguladora del Justicia de Aragón establece lo siguiente:

" Todos los poderes públicos y entidades afectadas por esta Ley están obligados a auxiliar al Justicia en sus investigaciones.

Las autoridades, funcionarios y todo el personal dependiente de la Administración deberán facilitar al Justicia o a aquel en quien delegue, las informaciones, asistencia y entrada a todas las dependencias, centros y organismos. Igualmente deberán poner a su disposición los datos, expedientes o cualquier clase de documentos que permitan llevar a cabo adecuadamente la actuación investigadora".

Por otra parte, la recientemente aprobada Ley Orgánica 5/2007, de 20 de abril, de reforma del Estatuto de Autonomía de Aragón dispone sobre la Institución que represento y sus competencias lo siguiente:

“ En el ejercicio de su función, el Justicia de Aragón podrá supervisar:

... b) La actividad de los entes locales aragoneses y de las comarcas, sus organismos autónomos y demás entes que de ellos dependan...

c) Los servicios públicos gestionados por personas físicas o jurídicas mediante concesión administrativa, sometidos a control o tutela administrativa de alguna institución de la Comunidad Autónoma de Aragón “ (artículo 59. 2)

Segunda.- La falta de colaboración del Ayuntamiento de Tarazona impide que nuestra Institución pueda pronunciarse de forma concreta sobre la cuestión suscitada en el presente expediente.

III.- RESOLUCIÓN

Por todo lo expuesto y en virtud de las facultades que me confiere la Ley 4/1985, de 27 de junio, Reguladora del Justicia de Aragón, considero conveniente:

RECORDAR al Ayuntamiento de Tarazona las obligaciones que le impone la normativa transcrita de auxilio a esta Institución en sus investigaciones.

Respuesta de la Administración

En el momento de redactar estas líneas, seguimos a la espera de que el Ayuntamiento en cuestión nos remita la contestación solicitada, sin perjuicio de que, a través del informe remitido por el Gobierno de Aragón, podamos considerar resuelto favorablemente el expediente.

5. CONCLUSIONES Y PROPUESTAS

1.- LA ATENCIÓN RESIDENCIAL

En nuestra Comunidad Autónoma, constituyéndose la población aragonesa de 1.269.067 habitantes, el 20% de ellos es mayor de 65 años (260.373) y la tendencia sigue en alza. Nuestra tasa de envejecimiento es del 21%, frente al 17% que constituye la media española. Además, el índice de personas mayores de 85 años alcanza un 2,5% del total (32.000). A ello hay que unir la dispersión geográfica de la población, lo que dificulta la prestación de determinados servicios asistenciales.

El envejecimiento de la población y los cambios de rol en la familia han producido un notable incremento de los ingresos en las residencias geriátricas y la consiguiente proliferación de estos establecimientos, especialmente en el sector privado. En consonancia, en la última década se ha duplicado el número de plazas en centros de atención a personas mayores, especialmente en centros privados donde la cifra ha experimentado un crecimiento del 64% en tres años. En Zaragoza, casi el 4% de las personas de edad se encuentran ingresadas en una residencia.

A ello hay que añadir que Aragón tiene 64.055 personas mayores de 65 años con algún tipo de dependencia, lo que representa el 26,82% del total de personas dependientes que viven en nuestra Comunidad Autónoma (96.046). La necesidad de atender adecuadamente al sector de población constituido por las personas dependientes, ha motivado la promulgación de una específica normativa constituida por la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en situación de Dependencia. Este avance normativo viene a constituir el llamado “cuarto pilar del Estado del bienestar”.

Así, la nueva Ley recoge una serie de servicios especializados para atender a las demandas asistenciales de las personas mayores dependientes, entre los que se encuentran las residencias y los centros de día y de noche.

En este sentido, la Administración aragonesa estima prioritaria la creación de nuevos centros de día así como de nuevas plazas residenciales (permanentes y temporales). Para ello, continúa la adaptación de plazas de personas válidas para asistidas, adaptando los centros y construyendo nuevas residencias. También el Ayuntamiento de Zaragoza ha manifestado su intención de crear un servicio de urgencias 24 horas; para dotar de plazas provisionales en residencias públicas o concertadas en casos urgentes de dependencia que requieran una acción inmediata se va a incrementar el número de plazas concertadas en el medio rural.

Además, a fin de poder cumplir eficazmente la *Ley 39/2006, de 14 de diciembre* y atendiendo a una reivindicación que viene de hace años en relación con la concertación o suscripción de convenios con centros residenciales de carácter privado o mercantil, el Gobierno de Aragón está estudiando en el momento de elaborar este Informe esta posibilidad, siendo que hasta ahora la concertación se ha realizado, además de con centros municipales y comarcales, sólo con entidades sin ánimo de lucro.

En este sentido, el *Decreto 90/2007, de 8 de mayo, del Gobierno de Aragón, por el que se modifica el Decreto 113/2000, de 13 de junio, por el que se aprueban los Estatutos del Instituto Aragonés de Servicios Sociales* adiciona un apartado cuarto al artículo 4 de los citados Estatutos, con la redacción siguiente: < 4. *Para el desarrollo de sus funciones, el Instituto Aragonés de Servicios Sociales podrá celebrar con cualquier persona pública o privada cuyos objetivos y actividades sean de interés en la gestión de los servicios sociales que tiene encomendados, conciertos, convenios de colaboración y cooperación de acuerdo con las normas vigentes en esta materia* >. Y, por otra parte, la *Orden de 4 de junio de 2007, del Departamento de Servicios Sociales y Familia* modifica parcialmente la *Orden de 19 de marzo de 1998, que regula la acción concertada del I.A.S.S. en materia de reserva y ocupación de plazas* con la finalidad de aclarar dos aspectos de la misma referidos a la ocupación y reserva de las plazas y a la fianza a depositar por las Entidades con las que se convenia, que actualmente son únicamente las arriba referenciadas, beneficiando así económicamente a las entidades sin ánimo de lucro.

Y es que las residencias privadas han pasado de 38 en 1987 a 187 en el año 2006. Actualmente, tres de cada cuatro plazas de residencia en Aragón son privadas. La concertación permitirá prestar servicio en zonas donde no haya residencias públicas o estén saturadas, siendo aconsejable que se evite, en la medida de lo posible, que el usuario dependiente tenga que cambiar de centro si está ya internado así como que se incrementen los controles de estos establecimientos.

2.- DATOS ESTADÍSTICOS

Según la información aportada por el Gobierno de Aragón, en el año 2005 había en Aragón 260.373 personas mayores de 65 años, mientras que en el 2006 fueron 261.446.

+ Respecto al número de residencias y su titularidad, Aragón dispone de **293 centros residenciales** y **55 centros de día**, siendo de titularidad pública 74 residencias y 25 centros de día, es decir, 1 de cada 4 centros residenciales y aproximadamente la mitad de los centros de día existentes en la Comunidad Autónoma dependen del Gobierno de Aragón o de las Corporaciones Locales.

En cuanto a las plazas residenciales existentes, a finales de 2006 había **15.248 plazas**, de las cuales **3.433 constituyen la Red Pública del Gobierno de Aragón**, 2.157 en centros propios y 1.276 plazas concertadas de las que la mayor parte son con centros cuya titularidad corresponde a Entidades Locales (dos de cada tres plazas concertadas), seguidos de los de titularidad social (con un 32% de las plazas concertadas).

Si se tienen en cuenta los datos provisionales de población a 1 de enero de 2006, las plazas residenciales disponibles permiten fijar la **cobertura en 5,8 plazas por cada 100 mayores de 65 años**.

Los últimos datos ofrecidos por el IMSERSO, referidos a febrero de 2006, sitúan a Aragón como la tercera Comunidad Autónoma con mayor cobertura, por detrás de Castilla – León (6%) y Castilla - La Mancha (5,9%) y a más de dos puntos por encima de la media española, que alcanza una cobertura de 3,7 plazas.

+ En cuanto a los centros de día, existen 55, de los que 10 son de titularidad del Gobierno de Aragón y 15 de las Corporaciones Locales. Esta oferta de centros públicos supone aproximadamente la mitad de los centros existentes en la Comunidad Autónoma. Las plazas que aportan son, a finales de 2006, de **1.651**. Una de cada cuatro plazas están gestionadas a través del Instituto Aragonés de Servicios Sociales, bien mediante centros propios (247 plazas) o a través de la concertación de plazas (182). **La cobertura para este tipo de centros se fija para nuestra Comunidad Autónoma en 0,6 plazas por cada 100 mayores de 65 años**.

Durante el año 2006 cabe destacar la acción concertada llevada a cabo por el Departamento de Servicios Sociales y Familia, a través del Instituto Aragonés de Servicios Sociales, habiéndose incrementado las plazas hasta un 52,4%. En términos absolutos ha supuesto la concertación de 439 plazas nuevas (837 plazas concertadas en 2005).

+ Respecto al número de personal con que se cuenta en los Servicios de Inspección de cada provincia, en la actualidad la plantilla que integra la Sección de Inspección de Centros y Servicios Sociales está integrada por un total de siete inspectores que se reparten del siguiente modo: una inspectora en Huesca, otra inspectora en Teruel y los cinco restantes en Zaragoza, de los cuales dos de ellos, por su cualificación técnica (ingenieros técnicos), se desplazan igualmente a Huesca y Teruel cuando ello resulta preciso.

+ Y en cuanto a la lista de demanda para acceder a una plaza residencial en Aragón, a fecha 31 de diciembre de 2006 se integra por 1.079 solicitudes, de las cuales 170 son dobles. Las plazas se adjudican por riguroso orden de puntuación y no por el tiempo que el solicitante lleve en la lista.

3.- QUEJAS CIUDADANAS Y EXPEDIENTES DE OFICIO

En lo que se refiere al colectivo que forman las personas de edad, el contenido tanto de las quejas como de los expedientes abiertos de oficio por la Institución se centra mayoritariamente en la atención residencial. Así, las actuaciones desarrolladas a lo largo de estos nueve años han supuesto la tramitación de **302 expedientes** de los que, en una proporción curiosamente similar (alrededor del 50%), 147 corresponden a quejas presentadas por los ciudadanos y 155 a actividades de oficio del Justicia, entre las que se incluyen las visitas realizadas a los diversos centros y establecimientos de atención al mayor.

Las listas de espera, los criterios y valoraciones de acceso, los precios de los centros así como su estado y funcionamiento son aspectos que vienen siendo planteados con asiduidad en este área, tanto por parte de los ciudadanos como a través de las visitas giradas por el Justicia, dando lugar a las consiguientes actuaciones y Resoluciones de la Institución.

4.- VISITAS A LOS CENTROS

Una de las principales actuaciones que la Institución realiza de oficio en la protección y defensa de las personas mayores se centra en las continuas visitas que anualmente se giran a los centros y establecimientos geriátricos, sean públicos, privados o de carácter social, para personas válidas o asistidas. Esta actuación nos permite entrar en contacto directo con los residentes, comentar su situación y recoger sus sugerencias así como las problemáticas que nos plantean. También es un instrumento para conocer *in situ* los centros, su configuración y funcionamiento así como los servicios que prestan, estando especialmente atentos no sólo a sus condiciones materiales sino también a la atención que se dispensa a los usuarios y al respeto de sus derechos.

Desde que se inició esta actividad en el mes de septiembre de 1998, la asesora responsable del área de Personas Mayores, en colaboración en su caso con los asesores de la Institución en Huesca y Teruel, ha visitado más de 120 centros de atención a este colectivo, sin perjuicio de las que se han efectuado directamente por el Justicia. La mayoría de las actuaciones se han realizado en residencias geriátricas, aunque también hemos visitado centros de día y centros de convivencia.

Algunas de estas visitas han generado la apertura de expedientes de oficio, al haber detectado alguna deficiencia o problemática merecedora de estudio o puesta en conocimiento de la entidad pública competente. En cualquier caso, los centros existentes destacan por su número y diversidad, ostentando sus propias características, especialmente en materia de instalaciones, capacidad y servicios que prestan.

5.- ACCESO Y TRASLADOS

La publicación de la Orden de 18 de noviembre de 2002, del Departamento de Salud, Consumo y Servicios Sociales, que regula el acceso y adjudicación de plazas en los Centros de Atención a Personas Mayores, integradas en la red del Gobierno de Aragón, ha venido a establecer una nuevas directrices en esta materia, centrandó el criterio básico de acceso en la situación de dependencia del solicitante. Ello imposibilita el ingreso en estos centros de personas valoradas como válidas, para las que se prevén otro tipo de recursos que potencien su permanencia en el domicilio y entorno habitual.

A este respecto, consideramos que el criterio fundamental debe efectivamente centrarse en la necesidad de asistencia del afectado, de tal modo que las personas válidas sean básicamente receptoras de otro tipo de servicios sociales. De todas formas, somos conscientes de la dificultad que supone en muchas ocasiones el determinar en términos reales la situación de una persona como válida o asistida, pues a ciertas edades son excepcionales los casos de ancianos que pueden desarrollar una vida plenamente autónoma sin ningún tipo de apoyo y los problemas de salud física o psíquica suelen afectarles en mayor o menor medida, sin perjuicio de las personas que, pasado cierto tiempo desde el ingreso, se van deteriorando y precisan cada vez más atención y cuidados.

Ahora bien, la imposibilidad de acceso de personas válidas a los centros residenciales del Gobierno de Aragón viene siendo objeto de queja por parte de los ciudadanos afectados, así como el bajo nivel de ocupación de algunos establecimientos públicos, lo que viene siendo motivado por la necesidad de adaptar las instalaciones a los nuevos usuarios dependientes, actuación que se está realizando de forma progresiva.

No obstante, la *Orden* admite el acceso a las residencias como usuarios a personas válidas, en su condición de cónyuges o familiares acompañantes de la persona dependiente, siempre que se cumplan los requisitos que la norma establece. La interpretación de esta disposición dio lugar a la formulación de una Sugerencia del Justicia que fue aceptada por la Administración.

Por otra parte, se abrió la posibilidad de revisión de los expedientes que se encontraban en lista de espera en el momento de la entrada en vigor de la normativa indicada. Ello resultaba interesante para acomodar las puntuaciones asignadas al nuevo baremo y permitir la realización de una nueva valoración sin necesidad de que se hubiera producido una variación sustancial en las circunstancias del caso. En las quejas recibidas sobre estas cuestiones, se facilitó esta información a todos los interesados, teniendo en cuenta que la aplicación del nuevo baremo atribuye puntuaciones numéricamente más bajas que las resultantes del anterior lo que motivó que algunos ciudadanos interpretaran que se había producido una minoración de los puntos y por tanto de las posibilidades de acceder a las plazas interesadas. En otro orden de

cosas, señalar que la disconformidad del ciudadano con la valoración realizada a estos efectos por el organismo competente puede hacerse valer a través de los recursos oportunos.

También la aprobación de un nuevo Reglamento de Funcionamiento en la Residencia Municipal de Zaragoza “*Casa Amparo*” (aprobado por el Ayuntamiento en Pleno de 10 de septiembre de 2002) motivó el cambio en los criterios de acceso a este centro, que anteriormente se regía por estricto orden de fecha de la petición, lo que fue objeto de queja por parte de ciudadanos con solicitudes antiguas. No obstante, la norma contempla una puntuación específica para las personas que habían solicitado plaza con anterioridad a su entrada en vigor.

Y es que la existencia de listas de demanda para acceder a residencias y centros públicos sigue siendo planteada ante la Institución, si bien detectamos un ligero descenso en los últimos tres años en el número de ciudadanos que se han dirigido al Justicia sobre este particular. Hay que tener en cuenta que para algunos de los quejosos procedía una revisión de la puntuación asignada al haberse producido nuevas circunstancias que exigían la actualización del expediente así como una ampliación del campo territorial del centro a asignar (circunstancias éstas que hemos puesto de manifiesto a los interesados), lo que ha motivado que algunos de los expedientes se archivaran finalmente por haberse producido el ingreso o estar en vías de obtención de la plaza.

Aún así, las listas de espera siguen siendo motivo de preocupación para las familias, teniendo en cuenta que los precios de los centros privados no son asequibles para las economías de muchos ancianos que disponen exclusivamente de una pensión de cuantía variable. En este sentido, la Fundación Federico Ozanam nos ha indicado que existe *“un considerable número de personas pertenecientes a una clase media que no tienen acceso a residencia pública ni a ningún tipo de ayuda por parte de la Administración, ni pueden optar por una residencia privada con un mínimo de condiciones”*.

Por otra parte, el Justicia ha abordado la repercusión de la nueva normativa en el sistema de traslados entre centros residenciales, al existir también un elevado número de solicitudes en este sentido. Existe un baremo específico para este tipo de pretensiones que complementa al establecido para las de primer ingreso; también hay un listado diferente de plazas de reserva (se asigna una plaza de traslado voluntario por cada tres nuevos ingresos), lo que a priori sitúa en condiciones de igualdad a todos los residentes interesados en ser trasladados a otro centro, pero se observó la posibilidad de que se produjeran situaciones injustas en relación con las personas que acceden de forma directa a la plaza, lo que motivó la formulación de una Sugerencia al Departamento de Servicios Sociales y Familia del Gobierno de Aragón, aceptando la Administración la Resolución del Justicia y su toma en consideración para futuras modificaciones normativas.

En esta materia, también se estudió y fue objeto de decisión supervisora la problemática del servicio de transporte para los familiares de las personas

que se encuentran ocupando plaza en residencia alejada de su entorno natal y familiar. Un caso más particular fue el presentado en relación con el requisito del empadronamiento previo en Aragón para acceder a este tipo de centros. Ello motivó la solicitud de mediación de la Institución para trasladar a un anciano a una residencia pública de nuestra Comunidad Autónoma procedente de un centro situado en otra Autonomía que llevaba varios años empadronado en la misma, solventándose finalmente la problemática de forma satisfactoria.

6.- DOCUMENTOS CONTRACTUALES

El ingreso de un anciano en una residencia geriátrica ha de venir reflejado en un contrato al efecto que la Administración ha de conocer y aceptar. Si bien durante años esta formalidad no se cumplía en la mayoría de los centros privados y sociales, actualmente la falta de esta documentación es excepcional.

Llama la atención que en este tipo de documentos, visados por la entidad pública, suele estar prevista la firma indistinta del usuario o de la persona que se responsabiliza de él. A estos efectos, es opinión de esta Institución y así se les hace saber a los responsables correspondientes que si la persona que va a ocupar la plaza no está legalmente incapacitada, el contrato debería suscribirlo en todo caso el propio usuario, pues el ordenamiento jurídico le presume capaz para realizar todo tipo de actos y contratos mientras no sea incapacitado en virtud de sentencia judicial y se le nombre un tutor que ostente su representación legal.

En este sentido, indicar que son excepcionales los casos de residentes que han sido declarados judicialmente incapaces, a pesar de padecer enfermedades o deficiencias claramente invalidantes. Ello suele obedecer a la reticencia de las familias para iniciar el proceso sobre la base de un desconocimiento general acerca del contenido y efectos de esta institución protectora. Por otra parte, la desconfianza que, en mayor o menor medida, presentan los propios ancianos hacia terceros hace que deleguen en sus familiares las firmas necesarias, según nos han comentado en algunos centros, prefiriendo el usuario que suscriba el documento alguna persona de su confianza antes que él mismo.

Ante todo ello, el Justicia realiza una labor de información general sobre la situación jurídica de los residentes. Comentamos con los directores sus funciones como guardadores de hecho de los usuarios y su obligación de poner en conocimiento de la Fiscalía la situación de los residentes que presentan imposibilidad de valerse por sí y atender su cuidado y el de su patrimonio. En las residencias públicas, se suele comunicar de oficio al Ministerio Público la existencia de una presunta causa de incapacidad en cualquiera de los residentes, acompañando la comunicación de los informes médicos y sociales de los trabajadores del centro al efecto. Y es que si la familia no existe o no quiere actuar, ha de ser el Ministerio Fiscal el que ha de instar la incapacitación

y consiguiente nombramiento de la institución protectora adecuada: un tutor, un curador o un defensor judicial.

Hay que tener en cuenta que el mero hecho del ingreso de una persona en una residencia requiere la prestación de su válido consentimiento, pues se encuentra afectado su derecho a la libertad personal. Si esta persona no consiente o no se encuentra en condiciones de prestar ese consentimiento nadie puede suplir su voluntad, debiendo ser la autoridad judicial la que se constituya en garante del anciano y autorice en su caso ese internamiento. De hecho, si la persona está incapacitada incluso el propio tutor ha de solicitar esa autorización del juez para proceder al ingreso, no pudiendo por el hecho de ser el representante legal del incapaz prescindir de esa garantía que afecta a un derecho personalísimo del afectado (artículo 271 del Código Civil).

También puede ocurrir, y en la práctica sucede frecuentemente, que una persona ingrese voluntariamente en un centro y con posterioridad vaya sufriendo un deterioro de sus funciones psíquicas que exijan, igualmente, una intervención judicial a fin de garantizar el respeto de sus derechos. A este respecto, en nuestras visitas hemos detectado que, por norma general, los encargados de gestionar las residencias privadas no suelen querer inmiscuirse en una decisión que, a su entender, corresponde exclusivamente al ámbito familiar.

7.- APORTACIONES ECONÓMICAS

Otra de las novedades de la *Orden de 18 de noviembre de 2002* modificó el sistema de aportaciones económicas de los usuarios de los centros integrados en la red del Gobierno de Aragón, tanto residenciales como diurnos. Así, se ha establecido la suscripción en el momento del ingreso de un documento contractual por el que el usuario se compromete a abonar un determinado precio por la plaza a ocupar, actualizable anualmente según el I.P.C.. En función de la previa valoración efectuada sobre su capacidad económica, en el documento se fija el precio individualizado y la cantidad mensual que habrá de abonar, teniendo dicha cantidad la consideración de ingreso a cuenta para el pago del precio fijado para la plaza que ocupa.

Así, para el solicitante que no pueda hacer frente al pago mensual del coste real de la plaza, el Instituto Aragonés de Servicios Sociales financia una parte de éste y el usuario aporta el 80% de sus ingresos totales, lo que se considera como un pago a cuenta para el total del precio que se haya fijado específicamente. Se va así generando una deuda acumulada que se hará efectiva, por regla general, cuando se dejen de prestar los servicios residenciales, resolviéndose en consecuencia el contrato.

La liquidación resultante se practicará exclusivamente sobre el patrimonio del interesado, haciendo referencia la normativa específicamente a los bienes adquiridos *mortis causa* por los herederos. La deuda pendiente

tiene carácter de ingreso de derecho público, siendo exigible con arreglo a la normativa general sobre recaudación, incluso por la vía de apremio.

La *Orden de 18 de noviembre de 2002* prevé algunos supuestos que suspenden la ejecución de la deuda (vivienda para uso propio del residente o domicilio único de su cónyuge, hijos menores, discapacitados o carentes de recursos socioeconómicos, u otras personas necesitadas de ella), exigiéndose una previa valoración del I.A.S.S..

Para evitar en la medida de lo posible las situaciones fraudulentas, en la solicitud normalizada de plaza se ha de hacer constar expresamente si el interesado ha realizado o no transmisiones patrimoniales a título oneroso o gratuito en los últimos cinco años, sin perjuicio de otros datos económicos que ha de aportar. A estos efectos, instamos a la Administración a extremar el rigor en la verificación de estos aspectos, y en el caso de que se detectara posteriormente alguna transmisión irregular se solicite de oficio la revocación de la donación por inoficiosa.

Los ciudadanos se han dirigido a la Institución para interesarse por este nuevo sistema y las consecuencias económicas que podían derivarse especialmente para los herederos del usuario respecto a la deuda acumulada.

Este sistema se ha generalizado para las residencias cuya titularidad corresponde a las corporaciones locales, habiendo apreciado en los centros visitados en diferentes localidades de nuestra Comunidad Autónoma la similitud en el tratamiento de esta cuestión. Concretamente, en la ciudad de Zaragoza el incremento en la cuantía de las aportaciones económicas de los usuarios de la Residencia Municipal "*Casa Amparo*" (motivada también por los cambios operados en este y otros aspectos de la reglamentación del centro), fue motivo de varias quejas ciudadanas. Y es que la nueva normativa se orienta hacia el amparo de los más necesitados, habiéndose tenido en cuenta todas las situaciones económicas y personales de los residentes y beneficiando a las rentas más bajas en su función de servicio público. De hecho, según los datos aportados por el Ayuntamiento de Zaragoza, sólo el 20% de los residentes tenían, además de la pensión, otro tipo de ingresos patrimoniales.

Sin perjuicio de estas quejas más generales o comunes, la Institución media en multitud de casos particulares. Así, el pago de las tarifas estipuladas en una residencia asistida municipal fue objeto de queja ante la aparición de circunstancias sobrevenidas que motivaron una controversia en torno a los bienes afectos a dicha obligación pecuniaria. La mediación del Justicia propició que el Ayuntamiento realizara a los interesados una nueva propuesta de garantía que fue aceptada por todas las partes. Por otra parte, la queja relativa a las tarifas de precios facturadas por una residencia municipal gestionada por una entidad privada, que superaban el alza del IPC previsto en las cláusulas contractuales firmadas, motivó que el Justicia formulara una Sugerencia al Consistorio afectado (a fin de que se adoptaran las medidas precisas en orden al cumplimiento de lo dispuesto en el pliego de cláusulas administrativas referente al derecho del adjudicatario a percibir y revisar las tarifas correspondientes por la prestación del servicio) y también al Departamento del

Gobierno de Aragón competente (en el sentido de continuar desarrollando las actuaciones de inspección y control precisas sobre las tarifas de precios vigentes en la residencia municipal y su adecuación a la documentación administrativa y contractual aplicable).

También el sistema de cobro de los precios en residencias de carácter privado ha suscitado quejas ciudadanas, especialmente en supuestos de exigencia de mensualidades anticipadas. Señalar que los precios que fijan los centros mercantiles por las plazas que ofrecen sólo puede ser revisado anualmente conforme a las variaciones del IPC. Los centros de carácter social suelen funcionar como establecimientos privados a la hora de fijar los precios, siendo normalmente tarifas algo más económicas y teniendo la mayoría sus propios criterios de acceso y precios, valorándose la situación de cada usuario y especialmente su capacidad económica, de tal forma que en el mismo centro unos usuarios pueden pagar más o menos que otros. Justo es reconocer que algunas residencias privadas visitadas también tienen ciertas deferencias en este aspecto, atendiendo a la antigüedad o a las circunstancias particulares del solicitante.

Por otra parte, en nuestros informes anuales venimos poniendo de manifiesto las demandas de muchas familias en torno a las ayudas económicas que concede la Administración para sufragar el coste de los establecimientos residenciales privados (becas de atención) en el sentido de su posible extensión a los centros y servicios de estancias diurnas, pues los centros de día no son beneficiarios actualmente de este tipo de subvenciones.

8.- CONDICIONES DE HABITABILIDAD

Como indicábamos anteriormente, a lo largo de las visitas realizadas a los centros de atención a personas mayores hemos podido comprobar que las condiciones de habitabilidad, estado de las instalaciones y dependencias, capacidad, servicios que prestan,... varían en gran medida de unos establecimientos a otros.

Las residencias públicas situadas en las capitales de provincia suelen ser de grandes dimensiones, disponiendo normalmente de plazas para estancias temporales y destinando una parte de sus instalaciones a servicios de estancias diurnas.

Tratándose de centros privados, la experiencia nos ha demostrado que en esta materia no se puede generalizar y considerar que por el hecho de que una residencia tenga carácter mercantil o ánimo de lucro no funciona como un verdadero servicio social prestando a los usuarios la debida atención. De hecho, hemos visitado multitud de establecimientos de este tipo en los que no sólo se cumplía la normativa sino que de la visita se ha extraído una grata impresión general del centro, su funcionamiento y el trato al residente.

Las concretas condiciones de habitabilidad de cada residencia o centro visitados se pueden extraer del informe elaborado al efecto y relacionado en el apartado 3º de este Informe Especial.

9.- PERSONAL DE ATENCIÓN

En cuanto al personal que trabaja en las residencias de carácter público no suele detectarse incumplimiento de la normativa vigente en cuanto al número de trabajadores (ratios) y su cualificación.

Ahora bien, hay que tener en cuenta que el Decreto 111/1992, de 26 de mayo, de la Diputación General de Aragón, por el que se regulan las condiciones mínimas que han de reunir los servicios y establecimientos sociales especializados es, como su propio nombre indica, una normativa de mínimos y además dictada hace quince años, cuando el número y situación de las personas mayores en Aragón eran diferentes a los actuales.

En este sentido, el residente tipo de estos centros, en consonancia con la más reciente *Orden de 18 de noviembre de 2002*, es una persona mayor de 80 años que precisa cada vez una mayor asistencia por su carácter dependiente (no hay que olvidar que con la nueva normativa sólo una persona mayor dependiente puede acceder a las residencias y centros de día integrados en la red del Gobierno de Aragón). Ello supone un incremento notable en la labor que ha de desarrollar el personal de atención al usuario, pues todos los residentes precisan ayuda en mayor o menor medida para realizar cualquier actividad (desde levantarlos de la cama, asearlos, darles de comer, trasladarlos...), con el esfuerzo y la responsabilidad consiguiente.

Todo ello pone de manifiesto la conveniencia de incrementar en determinados casos las plantillas, especialmente en cuanto al personal que atiende directamente a los usuarios, a fin de evitar sobrecargas de trabajo en detrimento de la prestación de una adecuada atención. En este sentido, el Justicia transmitió en su día al titular del órgano administrativo competente la posibilidad de incrementar el número de estos trabajadores a fin de mejorar la calidad del servicio.

En las residencias privadas se suelen cumplir los mínimos legales en cuanto al número de trabajadores, pero la cualificación profesional que exige el cuidado de ancianos asistidos no siempre se encuentra, supliéndose en muchas ocasiones la falta de titulación con la asistencia a cursos de formación y la experiencia en trabajos similares. La formación depende del establecimiento, pues en algunas ocasiones la dirección del centro dirige al trabajador hacia el curso en cuestión, siendo habitual, por ejemplo, que todos o la mayoría de las personas que trabajan en el centro hayan realizado el curso de manipulador de alimentos.

Y es que, como nos han comentado los responsables de este tipo de establecimientos, la contratación de personal cualificado y estable se ha

convertido en un verdadero problema, teniendo en cuenta que se trata de un trabajo mínimamente vocacional, pues si bien puede ser muy gratificante también es duro en muchas ocasiones, y no está reconocido ni social ni laboral ni económicamente. En las visitas realizadas a lo largo de los últimos años se ha venido poniendo de manifiesto un incremento paulatino de trabajadoras inmigrantes en estos centros (casi el 100% son mujeres).

La falta de estabilidad del personal repercute directamente en la calidad de la atención que recibe el usuario pues los trabajadores no llegan a conocer debidamente el historial de cada residente y, en consecuencia, no les pueden ofrecer los cuidados adecuados, especialmente cuando se trata de usuarios con un elevado grado de dependencia. Hay, por otra parte, una insuficiencia de supervisión o control del personal que, en ocasiones, tiene que realizar diversas tareas en un espacio de tiempo limitado, con lo que las posibilidades de ejecutarlas de forma incorrecta o, al menos, mejorable son elevadas.

Las residencias sociales, sin perjuicio de las contrataciones oportunas, suelen contar en ocasiones con el apoyo del voluntariado, si bien se ha observado un descenso significativo en el ejercicio de esta función social. Reseñar que el hecho de poder contar con voluntarios no exime al centro de disponer del personal correspondiente, habiéndonos encontrado muy excepcionalmente alguna residencia en la que prácticamente todos los trabajadores eran voluntarios, ayudando los propios usuarios en tareas sencillas. Estas situaciones se transmiten sin dilación al órgano administrativo competente.

Por último, resaltar que estas cuestiones se vienen planteando cada vez con mayor asiduidad en las quejas ciudadanas, señalando sobre todo la insuficiencia de personal a la hora de atender a una población cada vez más numerosa y dependiente. Además, la normativa vigente exige que el centro garantice la asistencia médica a los usuarios pero no que tenga que contar entre su plantilla con personal sanitario (médico, ATS,...), sin perjuicio de que algunos centros tengan contratados estos servicios, lo que plantea en algunos casos problemas a la hora de administrar la medicación prescrita a los usuarios y garantizar su ingesta. A estos efectos, el Departamento de Servicios Sociales nos informó que estaba muy avanzada la nueva normativa sobre el particular *“en la que tendría entrada una nueva regulación del régimen de requisitos mínimos de los Centros y Servicios sociales especializados que no sólo impondría el cumplimiento de unos estándares mínimos sino también un compromiso de calidad, entendida ésta como un proceso de mejora continua en la prestación de aquéllos para acercarse a criterios de excelencia”*.

10.- INTERVENCIÓN Y CONTROL ADMINISTRATIVO

Las residencias para personas mayores precisan básicamente dos tipos de autorizaciones administrativas: una, de carácter municipal, cual es la licencia de apertura para desarrollar su concreta actividad y, otra, dependiente

del Gobierno de Aragón, que implica la autorización para su normal funcionamiento.

En el primer caso, las visitas realizadas han puesto de manifiesto que gran parte de los centros residenciales de Zaragoza no disponen de la licencia municipal correspondiente, en algunos casos porque no se había solicitado por el establecimiento y en otros, la mayoría, porque no se había pronunciado el Consistorio a pesar del tiempo transcurrido desde la presentación de la solicitud. No obstante, en las últimas visitas realizadas ya han sido varios los centros que hemos observado cuentan con esta documentación. También es frecuente que la gestión del centro, en cuanto a la documentación administrativa y trámites pertinentes, esté encomendada a un profesional, no disponiéndose materialmente en la residencia de los documentos que solicitamos y desconociendo en ocasiones la persona que nos atiende la concreta normativa al efecto, remitiéndonos a su gestoría o solicitando telefónicamente información sobre el particular.

A este respecto, indicar que la intervención municipal en las residencias geriátricas de Zaragoza fue objeto de queja en la Institución hace varios años por la presunta discriminación existente a la hora de incluirlas en el listado de centros asistenciales de estas características que confecciona la Administración pues, según se indicaba, el organismo competente no había concedido al interesado la autorización de apertura y funcionamiento del centro que regentaba por haberle sido denegada la licencia municipal pertinente y, en consecuencia, la entidad pública no incluía a la residencia en el listado siendo que, según exponía el escrito de queja, la inmensa mayoría de centros que aparecían en dicho listado carecían de la misma. La existencia de un procedimiento judicial sobre los hechos expuestos impidió a la Institución la posibilidad de pronunciarse al respecto, ratificando posteriormente la autoridad judicial la postura de la entidad pública en el caso concreto de la queja. En otros Consistorios distintos y más pequeños que el de Zaragoza, no se producen estos retrasos y los centros suelen contar con la licencia pertinente. Su concesión es relevante a los efectos de inscripción del centro en el Registro de entidades, servicios y establecimientos de acción social (Decreto 82/1989, de 20 de junio), lo que a su vez es requisito en otros aspectos de interés para la residencia, como la posible concertación de plazas con el Instituto Aragonés de Servicios Sociales.

En cuanto a la autorización de apertura y funcionamiento que ha de otorgar la Diputación General de Aragón, su concesión, siquiera provisional, permite al centro acceder al listado público que elabora la Administración y que ofrece a los ciudadanos interesados, presuponiendo que la residencia en cuestión se ajusta a la legalidad vigente, sin perjuicio de abrir el camino a la concesión de becas de atención para los usuarios. No obstante, el hecho de que un centro no aparezca en el listado puede obedecer a diversas razones: la clandestinidad de la residencia, no teniendo la Administración conocimiento de su existencia; el incumplimiento de algún requisito de tramitación o la necesidad de realizar pequeñas modificaciones estructurales. Por ello, el personal competente visita en un primer momento el establecimiento y señala las deficiencias detectadas, concediendo un plazo para su subsanación.

Según nos han puesto de manifiesto las personas encargadas de estos centros, en ocasiones la residencia ha cumplido las indicaciones de la Administración y comunicado tal situación, encontrándose a la espera de que la inspección de centros realice la visita de comprobación precisa para conceder la autorización definitiva de funcionamiento, lo que puede llegar a demorarse en el tiempo. Otras veces, nos han manifestado su malestar por la forma en que se desarrollan las labores de inspección, indicando que el personal de control centra su atención en el cumplimiento de los requisitos materiales del centro y no valoran tanto el trato y cuidados que reciben los usuarios así como su grado de satisfacción por el funcionamiento la residencia.

La autorización administrativa es determinante a la hora de la obtención de becas de atención, que son ayudas económicas indirectas que se otorgan por la Administración para ayudar al residente a sufragar el coste de la plaza en los centros privados o sociales. En este sentido, también realizamos hace algunos años diversas actuaciones pues se presentaron varias quejas de usuarios que, tras varios años de haber venido percibiendo estas becas, repentinamente y sin que hubieran cambiado sus circunstancias particulares, les fueron denegadas por la entidad pública alegando que la residencia no estaba inscrita en el Registro correspondiente. Dados los precios que suelen fijarse en estos establecimientos, el percibo de una aportación económica complementaria es esencial en muchos casos y la denegación de la misma para los usuarios que la venían percibiendo con anterioridad les irrogaba un perjuicio injustificado, en la medida en que la retirada de la beca se basaba en circunstancias ajenas al usuario. Hay que tener en cuenta que las personas mayores suelen tener unos ingresos escasos y que la reducción, aunque mínima, de las ayudas económicas que perciben les afectan sobremanera en su nivel y calidad de vida. Por otra parte, consideramos que había que valorar el carácter del incumplimiento o irregularidad en que incurría el centro como causa de la denegación de las becas, distinguiendo entre las deficiencias insubsanables y las que suponían la mera falta de algún requisito de trámite. Finalmente, la Administración acogió nuestra postura, solucionando en gran parte de los casos la problemática mediante la atribución de una "*presunción de inscribibilidad*" a los centros que presentaban deficiencias subsanables.

También se han dirigido al Justicia a estos efectos algunos responsables de centros privados cuando la Administración no incluye el establecimiento en el listado de residencias que facilita al público en general. En este sentido, la entidad pública nos viene informando, en consonancia con lo dicho anteriormente, que el Servicio de Inspección de Centros Sociales desde el año 2003 sólo incluye en dicha lista a los centros que cuentan con informe favorable a la autorización provisional de apertura, informe que se elabora tras las correspondientes visitas de inspección y subsanación de deficiencias detectadas.

La detección de irregularidades o situaciones anómalas son puestas en inmediato conocimiento de la Administración, a quien compete la vigilancia y control de estos centros según dispone la normativa aplicable en la actualidad, integrada básicamente por el Decreto 111/1992, de 26 de mayo, de la

Diputación General de Aragón, por el que se regulan las condiciones mínimas que han de reunir los servicios y establecimientos sociales especializados. En estos casos, se suele aperturar un expediente de oficio informando del resultado de la visita girada e instando las actuaciones de inspección precisas. Y es que el primer rendimiento obtenido de nuestras visitas no lo constituye tanto la detección de posibles irregularidades, como el impulso de la acción inspectora y de definición de requerimientos de calidad en la prestación del servicio por parte de las administraciones competentes, de conformidad con las competencias que el Justicia de Aragón tiene encomendadas.

Hay que reseñar que esta normativa va a ser revisada de acuerdo con lo establecido en la llamada *Ley de Dependencia*, pues en su desarrollo se prevé una nueva regulación sobre las características y criterios de acreditación de los centros de atención para estas personas, así como las plantillas, condiciones de seguridad, calidad e higiene....

En el *Informe Especial sobre la calidad de vida de las personas mayores* (2004), reflejábamos que el plan de inspección de la Diputación General de Aragón preveía la revisión anual de un 30% de las residencias. El equipo inspector de Zaragoza estaba compuesto por un jefe de inspección, un ingeniero técnico, un trabajador social y dos funcionarios del I.A.S.S. que reforzaban la plantilla, trabajando también un médico y un enfermero; en Huesca se disponía de dos profesionales y en Teruel de uno. Actualmente, según los datos que nos facilitó el Departamento de Servicios Sociales y Familia del Gobierno de Aragón en el mes de abril de 2007 sobre el número de personal con que se cuenta en los Servicios de Inspección de cada provincia, *“la plantilla que integra la Sección de Inspección de Centros y Servicios Sociales, adscrita a la Secretaría General Técnica de este Departamento, está integrada por un total de siete inspectores que se reparten del siguiente modo: una inspectora en Huesca, otra inspectora en Teruel y los cinco restantes en Zaragoza, de los cuales dos de ellos, por su cualificación técnica, por ser Ingenieros Técnicos, se desplazan igualmente a Huesca y Teruel cuando ello resulta preciso”*

Según fuentes de la Diputación General de Aragón consultadas por los medios de comunicación, en 2005 se realizaron 130 inspecciones (49 para conceder la autorización provisional de apertura, 13 para la autorización definitiva, 12 por ampliación o cambio de titularidad, 18 por quejas particulares y 38 por seguimiento). En 2006, el Departamento de Servicios Sociales y Familia del Gobierno de Aragón elevó el número de inspecciones a 165, de las que 27 se produjeron a raíz de denuncias recibidas por falta de personal, deficientes condiciones sanitarias o insuficiencia en la atención.

De estos datos podemos deducir que la proliferación de este tipo de centros no ha ido en consonancia con los medios personales que la Administración dedica a su control e inspección (lo que, por otra parte, hemos podido constatar en las visitas realizadas pues a veces se nos indicaba que este Servicio no había visitado la residencia desde hacía mucho tiempo). Por todo ello, sería aconsejable poder disponer de una plantilla adecuada que permita desarrollar las labores de inspección con la periodicidad oportuna, pues

en ocasiones y a pesar de haberse detectado deficiencias, se dilata en el tiempo por parte de la Administración la adopción de las medidas tendentes a adecuar los centros a los requerimientos previamente efectuados. Así, hemos puesto de manifiesto la posibilidad de plantearse, especialmente para las residencias privadas de carácter mixto, que la Administración dispusiera a su cargo de personal especializado (trabajador social, médico, ATS,...) que ejerciera una supervisión continua de su actividad y del respeto a los derechos de los residentes.

En materia sanitaria, las inspecciones son mucho más frecuentes, coincidiendo todos los centros en fijar la periodicidad en dos o tres meses, lo que se refleja en los correspondientes libros aperturados al efecto que se nos exhiben. Estas actuaciones se desarrollan por el Departamento de Salud y Consumo del Gobierno de Aragón. Los responsables de los centros tienen la obligación de realizar autocontroles, que han de plasmar por escrito a la espera de la visita inspectora. Con carácter general, las residencias cumplen con estas actuaciones, siendo excepcionales los casos en que se han detectado deficiencias significativas.

El cierre de una residencia geriátrica, ordenado por la Administración competente, si bien es una actuación excepcional, ha tenido reflejo en la Institución a través de varias quejas ciudadanas presentadas a lo largo de estos años. En estos casos, el Justicia ha supervisado la actuación de la entidad pública y el proceso de reubicación de los usuarios. En algún caso, la resolución administrativa de cierre ha sido recomendada o sugerida por la Institución. Otras veces las denuncias han hecho referencia a la apertura de algún establecimiento de servicios sociales que se ha producido presuntamente sin cumplir la normativa aplicable, lo que ha sido y es inmediatamente puesto en conocimiento de la entidad pública competente a los efectos de su función de inspección y control.

De las quejas más recientes podemos destacar la referente a la situación de un establecimiento turolense que venía prestando servicios propios de una residencia geriátrica mixta sin ningún tipo de autorización al efecto, con instalaciones deficientes, sin control médico ni personal cualificado; ello motivó la formulación de una Sugerencia al Consejero de Servicios Sociales y Familia del Gobierno de Aragón, dirigida a la adopción de las medidas cautelares oportunas en salvaguarda de los intereses de los usuarios y en tanto se tramitaba el procedimiento sancionador ya incoado, resolución que no fue aceptada por la entidad pública por razones de normativa aplicable dispares a las esgrimidas por el Justicia. También se han formulado quejas en relación con otros centros residenciales de carácter privado. Sin perjuicio de las visitas que giramos en estos casos, la Administración suele responder positivamente a nuestra demanda de intervención, realizando las inspecciones y actuaciones necesarias para verificar y solventar la problemática.

Finalmente, señalar que son muchos los ciudadanos que se dirigen al Justicia demandando información sobre la intervención de la Administración esta materia. Sin perjuicio de orientarles sobre el particular, también ponemos en su conocimiento la existencia de la *Guía de recursos sociales en Aragón*

que publicó en 2004 el Departamento de Servicios Sociales y Familia de la D.G.A. y que constituye un documento muy completo y útil para su consulta, así como la *Guía de acceso a los centros de atención a personas mayores* elaborada por el Departamento de Salud y Consumo del Gobierno de Aragón en colaboración con la Unión de Consumidores de Aragón (cuaderno consumo nº 25).

11.- FUNCIONAMIENTO

Este aspecto general de los centros viene siendo objeto de las más diversas quejas (insuficiencia de personal de atención, trato inadecuado, atención deficiente, alimentación, instalaciones ...). En todos los casos se viene realizando una investigación y se concluye en la existencia o inexistencia de irregularidad que fundamenta una resolución supervisora del Justicia de contenido diverso, tanto relativo a las obligaciones de inspección y control de la Administración como a la adopción de medidas cautelares o la apertura del oportuno procedimiento sancionador. Sin perjuicio de ello, se informa a los interesados de la posibilidad de acudir a la vía civil si se considera la existencia de un incumplimiento contractual por parte de la persona o entidad titular del centro en cuanto a la prestación de unos determinados servicios pactados.

En este sentido, han sido variadas las resoluciones formuladas, que hemos reproducido en su mayoría en un apartado anterior, reflejando ahora algunas de ellas: así, la situación que nos expuso el familiar de una usuaria de la Policlínica de Fraga en torno al centro, su funcionamiento, el perfil de los residentes y el servicio de catering motivó, tras la realización de una visita al establecimiento, la formulación de diversas Sugerencias dirigidas a los Departamentos de Servicios Sociales y Familia y Salud y Consumo del Gobierno de Aragón. También se formularon varias quejas sobre la situación en que se encontraba la residencia municipal de mayores de Sariñena, en las que se aludía tanto al incremento de los precios de las plazas como al mal funcionamiento y deficiencias del centro; la labor de mediación del Justicia motivó la formulación de una Sugerencia dirigida a las distintas administraciones implicadas (municipal, comarcal y autonómica), tendente a lograr la cooperación necesaria para dotar de continuidad al recurso. En Zaragoza, la presentación de una queja relativa al funcionamiento de una residencia dependiente del Instituto Aragonés de Servicios Sociales motivó la oportuna investigación que concluyó con el archivo de la reclamación al no haberse detectado deficiencia significativa que pudiera motivar una decisión supervisora del Justicia. Y en la provincia de Teruel, el procedimiento seguido para adjudicar los servicios de podología en las residencias dependientes del I.A.S.S. fue objeto de una reclamación en la que se abordaba el objeto de negociación fijado y la falta de constitución de la Mesa de Contratación, concluyendo la investigación con el archivo de la queja al valorar como correcta y legal la actuación administrativa desarrollada.

12.- LOS USUARIOS

En términos generales, el usuario más habitual de una residencia geriátrica es una mujer, de unos 80 años, con sus capacidades físicas y psíquicas deterioradas en mayor o menor medida. Así, los usuarios varones suelen constituir una minoría en proporción con las plazas que oferta el establecimiento y se observan las elevadas edades que tienen los residentes, pudiendo situar la edad media en los 83 años. Ello es lógica consecuencia de la mejora general de las condiciones de vida en nuestra sociedad y de la mayor esperanza de vida que tienen las mujeres frente a los hombres.

Por otra parte, en algunas residencias privadas observamos que se vienen incrementando los casos de ancianos válidos que acuden directamente al centro solicitando su ingreso, sin que medie la intervención familiar. Ello denota un cambio de mentalidad respecto a estos establecimientos y la función social que desarrollan.

La garantía del respeto a los derechos de los usuarios de las residencias de personas mayores corresponde a la Administración pública. En este sentido, uno de ellos es precisamente el derecho a estar informados sobre sus derechos y deberes a través del correspondiente reglamento de régimen interno, norma que ha de elaborar el centro, visar la entidad pública y ser facilitada al usuario. El incumplimiento de este derecho ha venido motivando algunas quejas, como el de una residente de un centro público que venía sufriendo desde hacía años el acoso de otro usuario. La intervención del Justicia propició la resolución favorable de la problemática al adoptar la dirección del centro las medidas oportunas.

Por otra parte, la expulsión de una usuaria de una residencia de carácter social sin que constara la incoación de expediente disciplinario ni actuación administrativa alguna justificativa de tal decisión, motivó la formulación de una Sugerencia al Departamento de Servicios Sociales y Familia de la D.G.A.

La existencia de órganos de participación y representación de los usuarios de estos centros viene condicionado en gran medida por la capacidad de la residencia y el tipo de personas a las que atiende, especialmente en los centros privados. Es comentario común en este tipo de establecimientos que si los residentes son personas válidas, suelen llevar una vida independiente sin tener en ocasiones mucha relación entre ellos y permaneciendo buena parte del día fuera del centro; y si son personas asistidas, la limitación de sus capacidades suele ser un serio obstáculo para la constitución de este tipo de representaciones. Todo ello condiciona asimismo el establecimiento de programas de actividades fijos, pues los residentes no muestran normalmente excesivo interés por ellos, prefiriendo ver la televisión, jugar a las cartas o asistir a algún lugar de reunión fuera del centro. En este sentido, también hay que reseñar la importancia de fomentar la participación del mayor en su entorno y en todas las decisiones que le afecten.

Algunas residencias privadas tienen contratados servicios de terapia ocupacional, pero no parecen ser muy demandados por los usuarios a tenor de

la información que nos vienen transmitiendo los responsables de los centros, sin perjuicio de que esta Institución considere este tipo de actividades especialmente interesantes para el usuario.

Por otra parte, las residencias públicas suelen contar siempre con personal para desarrollar las labores de asistencia social y algunos centros privados también disponen de trabajador social, contratado a tiempo completo o parcial según la capacidad de la residencia. Estas funciones resultan también, a nuestro juicio, muy convenientes porque evitan el aislamiento del anciano en todos los sentidos (contactos con la familia, elaboración y actualización del historial social y sanitario del usuario, tramitación de las becas,...).

En esta materia de órganos participativos, también se han recibido quejas y se han dictado resoluciones, como las relativas al incumplimiento de la normativa estatutaria reguladora del funcionamiento de residencias comarcales o municipales, que han motivado la formulación de Sugerencias relativas a la constitución, composición y funcionamiento del órgano de gobierno del centro, o alguna más reciente efectuada de oficio en relación a una residencia municipal de la provincia de Teruel.

