

Expte. DI-1669/2008-6

**EXCMA. SRA. CONSEJERA DE SERVICIOS
SOCIALES Y FAMILIA
Camino de Las Torres, 73
50008 ZARAGOZA**

28 de enero de 2009

I. ANTECEDENTES

Primero.- En fecha 29 de octubre de 2008 tuvo entrada en esta Institución escrito de queja en el que un grupo de familiares de usuarios de la Residencia “*Javalambre*” de Teruel, exponían diversas carencias y deficiencias que habían venido observando en sus continuas visitas y que, al parecer, se habían ido incrementando con el paso del tiempo, estando todos ellos interesados en su subsanación y la consiguiente mejora de la calidad de vida de los ancianos residentes. Así, las quejas hacen referencia a los siguientes aspectos:

- Atención nocturna

Se indica que el personal de atención a los residentes dependientes incumple los preceptivos cambios de pañal que han de realizarse, según las normas del centro, cada tres horas. Señalada esta deficiencia por los familiares ante diferentes instancias, las explicaciones son contradictorias y no se ha solventado la problemática.

- Ascensores

Se señala que los ascensores, imprescindibles dadas las características de los residentes y del propio centro, están continuamente estropeándose lo que impide frecuentemente su uso, con todo lo que ello conlleva. Ante esto, se les alega que son viejos y no hay dinero para cambiarlos, cuando consta alguna otra inversión de cuantía considerable y no necesaria (televisores de plasma). El problema ha sido motivo de recogida de firmas en varias ocasiones.

- Alimentación

Las quejas hacen referencia, no tanto a la calidad de los alimentos que se dice no es mala, sino a la forma de cocinarlos y prepararlos, teniendo en cuenta las personas a las que van dirigidos (dentaduras postizas, manos temblorosas,...), lo que hace que en ocasiones no puedan ingerirlos y se queden sin comer o cenar (pescados con espinas, carne en trozos grandes y duros, condimentos y salsas excesivamente pesadas y poco digestivas...).

- Ropa

Se indica que con demasiada frecuencia se extravían prendas de vestir de los residentes. Si bien normalmente vuelven a aparecer al estar marcadas, hay que hacer múltiples gestiones para ello.

- Incendio

Se plantean las familias cómo se realizaría la evacuación de los residentes en el supuesto de que se produjera un siniestro de estas características.

Con carácter general, se señalaba que, en general, el trato que el personal dispensa a los residentes es correcto y adecuado, pero se detecta, por un lado, la necesidad de incrementar el número de trabajadores pues quizá la causa de algunas deficiencias sea su sobrecarga de trabajo, y por otro la conveniencia de que existiera un coordinador de personal en cada planta del centro que pudiera servir de enlace entre las familias, el personal y la dirección de la residencia.

Segundo.- Admitida la queja a supervisión del organismo competente, en fecha 10 de noviembre de 2008 se dirigió un escrito al Departamento de Servicios Sociales y Familia del Gobierno de Aragón exponiendo lo anterior y solicitando un informe sobre el particular, en el que se especificaran las medidas que iban a adoptarse en materia de inspección del centro, a fin de verificar las quejas expuestas y proceder a su oportuna subsanación.

Tercero.- En fecha 22 de diciembre de 2008, el Director Gerente del I.A.S.S. nos hizo llegar el siguiente informe:

“Atención nocturna

La periodicidad de los cambios de absorbentes para incontinencia urinaria y/o mixta está recogida en los protocolos de actuación del personal de enfermería. Durante la noche se revisan en tres ocasiones, a

las 0:00h., a las 3:00 h. y a las 6:00 h. A las 3:00 h. se les cambia el absorbente a todos los que lo usan, y el resto de las horas a los que lo necesitan. Un cambio sistemático de absorbentes cada tres horas, si no es preciso, no solo no mejora la calidad asistencial de los usuarios, sino que perjudica el descanso nocturno de los mismos.

Diariamente se revisa el estado físico y la integridad de la piel de los residentes para evitar la aparición de lesiones cutáneas. Afortunadamente, tal y como se desprende de los datos recogidos, la incidencia de úlceras por presión en la Residencia Javalambre es muy baja y además una gran mayoría de los casos registrados se producen por estancias fuera de la Residencia. Esto se consigue con una higiene adecuada, vigilancia diaria de la integridad de la piel, ropa limpia, seca y sin arrugas, con cambios posturales frecuentes, y en los usuarios con incontinencia portadores de absorbentes, cambiando inmediatamente el pañal húmedo.

Ascensores

Actualmente, la Residencia de Personas Mayores "Javalambre" tiene aproximadamente 400 residentes. Existen seis ascensores, que como es fácilmente comprensible, tienen un funcionamiento bastante intenso, sobre todo los dos ubicados en la llamada "zona de válidos". El número de averías es elevado, pero con resolución rápida de las mismas. El hecho de que sean aparatos antiguos hace que nos hayamos planteado su reposición con equipos más modernos

Alimentación

La alimentación y el estado nutricional de los residentes es un asunto prioritario para la dirección y el equipo médico del Centro. Los menús son elaborados semanalmente y revisados por los facultativos. Existen menús normales, dieta blanda, para hepáticos y diabéticos, que a su vez, unos son triturados, otros solo triturado un plato. Como se aprecia, hay gran variedad de menús y siempre están indicados por prescripción médica. Las salsas se hacen sin especias. La mayoría de los pescados no tienen espinas, pero en el supuesto que las tengan, el personal de planta ayuda a los residentes a su eliminación, por lo que no es argumento para que ningún residente se quede sin comer.

Periódicamente, en la reunión de la Junta de Gobierno se trata el tema de la comida, sin que a decir verdad, haya acuerdo en las preferencias de los menús por parte de los mayores que están representados en la Junta.

Ropa

El servicio de lavandería está perfectamente protocolizado, lo que no evita que en ocasiones se produzcan extravíos de ropa, aunque no siempre achacables al propio servicio, pues en la mayoría de las veces se debe a que las prendas entregadas no están debidamente marcadas.

Incendio

El año 2007 se elaboró un Plan de Emergencias que define la secuencia de acciones a desarrollar para el control inicial de las emergencias que puedan producirse para evitar sus consecuencias. Recoge actuaciones en relación a la prestación de primeros auxilios, lucha contra incendios y evacuación de residentes, trabajadores y visitas. Dada la estructura del Centro en sectores, está contemplada la evacuación horizontal del mismo trasladando a las personas de un sector a otro aislado del fuego; además se cuenta con escaleras de evacuación.

La Residencia de Personas Mayores "Javalambre" de Teruel, lleva veinte años prestando una atención integral, de calidad a los residentes, que según sus necesidades incluye, entre otras, el alojamiento y manutención, la atención sociosanitaria y actividad de ocio.

Recientemente se ha incrementado con tres personas la plantilla de Auxiliares de Enfermería, y gracias a un proceso de reorganización interna, a partir de enero del próximo año se contará con 10 Auxiliares de Enfermería más para repartir entre las plantas, lo que sin duda redundará en una mayor dedicación de este personal a las personas residentes.

La comunicación es un elemento básico de toda interacción humana. El intercambio de información es necesario, sobre todo para mejorar en aquellos aspectos en que se detectan déficit de funcionamiento. Las coordinadoras ejercen el papel de informadoras, así como las trabajadoras sociales, la propia dirección del Centro y la Junta de Gobierno, con la que se mantienen reuniones periódicas donde los representantes de los residentes pueden manifestar sus opiniones, sugerencias, etc.; aunque se hace necesario contar con un protocolo de comunicación que recoja los cauces de información entre residentes, familiares y trabajadores, y así se le ha hecho llegar a los responsables de la Dirección.

Evidentemente en un Centro de las características de la "Javalambre", con 400 residentes y más de 300 trabajadores, se producen algunas disfunciones que se corrigen gracias al empeño y dedicación del personal. Nuestro objetivo es hacer las cosas mejor cada día y en eso nos esforzamos.

Desde la Dirección Provincial del IASS en Teruel se va a continuar trabajando en mejorar el servicio que actualmente se viene prestando en la Residencia "Javalambre", subsanando aquellas deficiencias recogidas en el escrito de queja, con el objetivo de responder a las expectativas que los usuarios tienen depositadas en ese Centro, favorecer su desarrollo personal y aumentar su calidad de vida"

Cuarto.- Por otra parte, indicar en relación con esta Residencia que, en fecha 11 de junio de 2008, esta Institución procedió a la apertura de un expediente de oficio, a raíz de las noticias aparecidas en medios de comunicación sobre las deficiencias que presentaba el sistema contra incendios del centro. Así, las informaciones apuntaban a que la central de alarma no funciona correctamente, a la insuficiencia de las escaleras de incendios exteriores para evacuar a todos los residentes asistidos y a la supresión de unas cortinas de agua contra el pánico debido a las obras que se están realizando en el edificio. Todo ello enlazaba con la demanda de más personal de atención a los usuarios, formulada tanto por los propios trabajadores como por la Junta de Residentes.

En fecha 2 de diciembre de 2008, se nos remitió el siguiente informe:

"La Residencia Javalambre de Teruel se construyó a principios de los años ochenta, conforme a la normativa de protección contra incendios vigente en aquel momento, de acuerdo a la documentación obrante en el expediente del edificio. Las normas de protección contra incendios han sufrido cambios en estos años.

El Código Técnico de la Edificación, en su Documento Básico SI Seguridad en caso de incendio DB-SI, es la normativa vigente marco, en estos momentos, en este asunto. En su punto III, Criterios generales de aplicación, establece que a las residencias geriátricas le son exigibles los requisitos específicos establecidos para "Uso Hospitalario", a efectos de protección contra incendios.

El Documento Básico DB-SI especifica parámetros objetivos y procedimientos cuyo cumplimiento asegura la satisfacción de las exigencias básicas y la superación de los niveles mínimos de calidad propios del requisito básico de seguridad en caso de incendio.

Las exigencias de seguridad que definen la norma en caso de incendio son:

- Exigencia básica SI 1. Propagación interior*
- Exigencia básica SI 2. Propagación exterior*
- Exigencia básica SI 3. Evacuación de ocupantes*

- Exigencia básica SI 4. Instalaciones de protección contra incendios
- Exigencia básica SI 5. Intervención de bomberos
- Exigencia básica SI 6. Resistencia al fuego de la estructura

En relación a la Exigencia 3, recientemente se han construido, conforme a la normativa, cuatro escaleras exteriores de evacuación de emergencia que han mejorado de modo muy importante las condiciones de evacuación del edificio. El proyecto de una quinta escalera se encuentra supervisado técnicamente, a la espera de licencia municipal de obras y sometido al resto de tramitación que exige la Ley de Contratos del Sector Público. El presupuesto de licitación asciende a 624.091, 23 euros.

En lo relativo a la Exigencia 4., el Código Técnico establece una dotación de instalaciones de protección contra incendios, unas con carácter general y otras según el uso del edificio, que en el caso de una residencia geriátrica son las definidas para el "Uso Hospitalario". Estos medios son:

- Extintores portátiles
- Columna seca
- Bocas de incendio
- Sistemas de detección y de alarma de incendio
- Ascensores de emergencia
- Hidrantes exteriores

La instalación automática de extinción, reserva el Código en "uso hospitalario" a:

- Edificios cuya altura de evacuación exceda de 80 metros, que no es el caso
- En cocinas en las que la potencia instalada exceda de 20 KW en uso hospitalario
- En centro de transformación, en las condiciones específicas que define la normativa

Por lo tanto, las "cortinas de agua" a que se refieren las informaciones periodísticas no están entre las instalaciones de protección contra incendios que establece como obligatorias la normativa vigente para este edificio.

Las instalaciones de protección contra incendios están sometidas a un mantenimiento, de acuerdo con las condiciones establecidas por el Reglamento de Instalaciones de Protección contra Incendios, por empresa mantenedora autorizada y conforme a los plazos de tiempo que establece esta norma. En lo relativo a los fallos en la central de alarma de incendios, este técnico se personará en la revisión que realice la empresa mantenedora, aunque la empresa nos indica que funciona perfectamente.

En estos momentos se están ejecutando en la Residencia obras de

mejora del cuarto de instalaciones de agua, por importe de licitación de 168.971,25 euros. Estas obras conllevan, entre otros asuntos, la mejora del depósito de almacenamiento de agua contra incendios, se renueva su vaciado y se mejora la acometida de agua al mismo junto con todas las instalaciones de fontanería y eléctricas que afectan a este depósito y al grupo de presión que sirve a las bocas de incendio.

En cuanto a las medidas tomadas para evitar sobrecargas de trabajo en la prestación de la atención que requieren los residentes, la residencia está dotada de mobiliario y ayudas técnicas que tienen muy en cuenta el trabajo en condiciones ergonómicas del personal, a modo de ejemplo, está dotada de camas eléctricas y una amplia serie de grúas de movilización de los residentes”

II. CONSIDERACIONES JURÍDICAS

Primera.- En el ámbito de los servicios sociales para las personas mayores, la Ley 4/1996, de 22 de mayo, del Instituto Aragonés de Servicios Sociales, establece como uno de los objetivos básicos de este organismo, *“el aprovechamiento óptimo de los recursos públicos en materia de servicios sociales, asegurando un nivel de calidad digno y suficiente en la Comunidad Autónoma”*.

Asimismo, establece esta normativa que uno de los principios de organización y funcionamiento del I.A.S.S. es el de *“Humanización de los servicios en su atención al usuario y máximo respeto a su dignidad y a sus derechos”*.

Por su parte, el Decreto 111/1992, de 26 de mayo, por el que se regulan las condiciones mínimas que han de reunir los servicios y establecimientos sociales especializados, atribuye a la D.G.A. la labor inspectora en esta materia, velando *“por el respeto de los derechos de los usuarios”*.

Segunda.- Del contenido de la queja así como del informe que al respecto nos ha remitido la entidad pública, se deriva que la Residencia *“Javalambre”* es un centro de grandes dimensiones que, en líneas generales, no presenta serias deficiencias, pudiendo calificarse no obstante su funcionamiento y organización de mejorable en varios aspectos.

Ésta es la razón que ha movido a los presentadores de la queja a dirigirse a esta Institución, buscando en definitiva conseguir el máximo nivel de calidad de vida posible para los usuarios del centro.

De la respuesta que nos ha presentado la Administración, constatamos la buena predisposición de la gerencia a trabajar en ese aspecto. Reconociendo las posibles disfunciones que se pueden producir en una residencia de estas dimensiones (con 400 usuarios y más de 300 trabajadores), se nos pone de manifiesto el empeño y dedicación del personal para corregirlas y el esfuerzo general para mejorar cada día todos los aspectos que pueden generar conflicto.

Tercera.- Así, por un lado, a la necesidad que señalaban los presentadores de la queja de incrementar el número de trabajadores que atienden a los ancianos, por entender que quizá la causa de algunas deficiencias sea su sobrecarga de trabajo, la entidad pública nos ha informado del reciente aumento de la plantilla de auxiliares de enfermería en tres puestos, sin perjuicio de una reorganización interna de personal que va a permitir poder contar con diez auxiliares más para repartir entre las plantas.

Y, por otro, reconoce la Administración la importancia de una buena comunicación entre todas las partes implicadas a la hora de mejorar los aspectos que se detectan como deficientes. En este punto coincide la entidad pública con la valoración que efectúan los presentadores de la queja en el sentido de la conveniencia de que existiera un coordinador de personal en cada planta del centro que pudiera servir de enlace entre las familias, el personal y la dirección de la residencia. Así, el informe del I.A.S.S. hace referencia a la necesidad de elaborar un protocolo de comunicación con estos fines.

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 los responsables de la gestión de la Residencia pública "*Javalambre*", se elabore a la mayor brevedad un protocolo de comunicación que recoja los cauces de información entre residentes, familiares y trabajadores, con la finalidad de subsanar en el menor plazo posible las deficiencias que se detecten, mejorando en definitiva la calidad de vida de los usuarios.

Agradezco de antemano su colaboración y espero que en un plazo no superior a un mes me comunique si acepta o no la Sugerencia formulada, indicándome, en este último supuesto, las razones en que funde su negativa.

EL JUSTICIA DE ARAGÓN

FERNANDO GARCÍA VICENTE