

Expte.

DI-2029/2015-6

**EXCMA. SRA. CONSEJERA DE
CIUDADANÍA Y DERECHOS SOCIALES
Pº María Agustín 36. Edificio Pignatelli
50004 Zaragoza**

RECOMENDACIÓN

PRIMERO.- El traslado de los usuarios de la residencia pública “*Movera*” al Centro Asistencial “*Santa Ana*” de Utebo, en tanto se desarrollaban las obras de remodelación de aquélla, ha sido objeto de varias quejas en esta Institución que se iniciaron ya en 2013.

En un primer momento, en ellas se hacía referencia a la disconformidad ciudadana con la resolución administrativa que licitaba el contrato de gestión de servicios públicos, en la modalidad de concesión por diez años, para la Residencia “*Movera*”, considerando que debería seguirse con el modelo de gestión pública que se había desarrollado desde que se abrió el centro en el año 1977.

A este respecto, ya indicamos en su momento que la misión del Justicia es la de velar por los derechos de los ciudadanos, especialmente por los de los colectivos más vulnerables, y en este sentido, el tipo de gestión -pública o privada- que se desarrolle en una residencia para personas mayores consideramos que es una decisión que se enmarca en la capacidad organizativa de la Administración pública sobre la que esta Institución no puede ni debe entrar, sin perjuicio de que las informaciones recabadas apuntaban a justificaciones de racionalidad y economía que además iban a permitir aumentar las prestaciones que podía ofrecer el I.A.S.S. a este colectivo, entre ellas, un mayor número de plazas residenciales. En todo caso, el interés del Justicia radica en atender al resultado de esa decisión en orden al respeto de los derechos de los usuarios de este tipo de centros, como es el de recibir un servicio de calidad, lo que no está excluido en principio por el hecho de que la gestión se desarrolle por entidades privadas.

En este sentido, solicitamos al Gobierno de Aragón la debida información sobre la repercusión en los residentes de todo este proceso, especialmente el relativo al traslado a otro centro mientras se reformaba el de *Movera*, las informaciones que se les habían facilitado y cómo se iban a

desarrollar los traslados y posteriores reubicaciones. De las gestiones desarrolladas nada pudimos reprochar al actuar público, pues sin perjuicio de que se trataba de una situación transitoria, mientras se realizan las obras de adaptación del centro a las nuevas realidades, el traslado se iba a efectuar a una residencia de nueva construcción, con todos los servicios precisos, y sin perjuicio de las opciones que se han ofrecido a cada usuario relativas a su traslado a otros centros de su elección, de forma temporal o permanente.

SEGUNDO.- Con posterioridad, y a medida que se iban instalando los residentes, se formularon quejas sobre la situación del centro asistencial de Utebo, relativas a posibles incumplimientos del pliego de condiciones asumido por la empresa adjudicataria, carencias diversas y deficiencias en el funcionamiento general del recurso.

No obstante, tras el estudio de la situación, a partir del análisis de la información recabada de la ciudadanía y la Administración así como de la visita efectuada al centro por parte de la Asesora responsable en la materia, valoramos que la situación se encontraba en vías de solución, en tanto que el Gobierno de Aragón estaba ejerciendo sus funciones respecto a la empresa adjudicataria, instando al cumplimiento efectivo de las obligaciones contraídas en el pliego de condiciones, así como ejecutando directamente las actuaciones que le eran propias.

TERCERO.- En la presente anualidad, los presentadores de la anterior queja volvieron a dirigirse al Justicia considerando que no se había dado solución a algunas de las problemáticas por ellos planteadas, continuando las deficiencias en aspectos tales como la línea telefónica fija, cafetería, alimentación, plan de autoprotección y emergencia, transporte, ascensores, calefacción, personal e higiene.

La falta de contestación del ya Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales del Gobierno de Aragón a la nueva solicitud de información que se efectuó por la Institución sobre la situación del centro asistencial motivó que, tras una espera de seis meses, se emitiera un recordatorio del deber legal que establece la ley reguladora del Justicia en orden al auxilio en sus investigaciones.

CUARTO.- En fecha 13 de octubre de 2015, el Consejero de ese Departamento nos hizo llegar el siguiente informe:

“En relación con la solicitud de información efectuada por El Justicia de Aragón, nº DI-222/2015-6, relativa a la situación de! Centro Asistencial "Santa Ana" de Utebo, se informa:

En cuanto al punto 1: "Línea telefónica fija"

El centro en la actualidad cuenta con una línea fija a disposición de las familias y de los usuarios, teléfono 976 722996, los teléfonos inalámbricos permiten mantener conversaciones privadas con la intimidad necesaria. Es conveniente recordar que el servicio Internet no es un servicio obligatorio.

En cuanto al punto 2: "Cafetería"

Decir que, existe un servicio de comidas a familiares del que se informa en el momento de ingreso en el centro, aunque no son muchas las que hacen uso de él. Es pauta habitual por parte de los familiares salir a comer fuera del centro asistencial con los residentes a los que vienen a visitar.

Asimismo desde julio de 2014 la empresa gestora ha implantado la invitación a un familiar el día del cumpleaños del usuario, para favorecer de esta forma el acercamiento a este servicio y que el usuario disfrute sin coste alguno.

En relación al servicio de cafetería, el Pliego de prescripciones técnicas del contrato establecía en su punto 4.3.3 que "El centro podrá disponer del servicio de cafetería con precios autorizados por el Departamento competente".

Está claro por el tenor literal del precepto que la implantación de cafetería en el centro es algo OPCIONAL para la empresa gestora, por lo que no existe aquí incumplimiento alguno de los pliegos.

No obstante, hay que reseñar que existe un proyecto del que la empresa adjudicataria ha informado al IASS para la adaptación de la sala polivalente de planta en varios espacios multifuncionales y adaptados a varias de las necesidades del centro asistencial, entre los que se encuentra una cafetería.

En cuanto al punto 3: "Alimentación"

Como se ha venido informando, a los usuarios les sirven las cantidades establecidas por la nutricionista y el equipo médico, asegurándose de esta forma una alimentación equilibrada. En informe del equipo de inspección de centros y servicios del Gobierno de Aragón de fecha 12 de marzo de 2015, dice "lo observado en la visita de inspección permite afirmar que la comida es adecuada en calidad y cantidad a la situación de los usuarios del centro".

En cuanto al punto 4: "Plan de Autoprotección y Emergencia"

La residencia cumple toda la normativa aplicable a los centros de servicios sociales, contando incluso con la acreditación de centro sanitario.

Existe en el Centro un plan de emergencia y autoprotección, que fue entregado para su validación al Servicio de Inspección de Centros y de Servicios Sociales del Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia, estando en proceso de valoración por esta unidad.

En cuanto a la denominada unidad de dementes, ubicada en la planta segunda de la residencia, cuenta con código de seguridad, pudiendo acceder solamente si se dispone de una tarjeta diseñada al efecto.

En cuanto al punto 5: "Transporte"

El centro asistencial dispone de un vehículo adaptado a disposición de los usuarios que lo requieran, especialmente para el transporte de los usuarios del centro de día y para atender incidencias médicas.

La competencia en materia de ordenación del transporte interurbano excede con mucho de la competencia propia del IASS y del propio Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales.

Desde el IASS se transmitió esta cuestión al Departamento competente en materia de transportes y más concretamente a la Dirección General de Transportes para su valoración. No obstante, hay que señalar que la ordenación de las líneas de transporte, depende de múltiples factores, por lo que ésta es una cuestión sumamente compleja en la que además debe atenderse a los intereses de muchas personas, usuarias de este

transporte.

En cuanto al punto 6: "Ascensores"

En la actualidad esta cuestión está solucionada, habiéndose instalado los oportunos retenedores magnéticos en el centro.

En cuanto al punto 7: "Calefacción"

La calefacción, que combina radiadores y aire caliente, se enciende durante la mayor parte de la jornada, no apreciándose la frialdad del inmueble por parte de los responsables el IASS que han visitado el centro ni por parte de los usuarios o familiares que no han manifestado tal circunstancia.

En cuanto al punto 8: "Personal"

En el momento de la adjudicación se comprobó la efectiva adscripción de medios personales, cosa que también realizó en su momento la Inspección de Centros al realizar la preceptiva Inspección.

Es destacable el hecho de que los residentes del centro, en respuestas a la encuesta de satisfacción, hayan puesto de manifiesto unas puntuaciones muy satisfactorias y en general más altas que la media del IASS en cuanto al trato del personal en la residencia.

Asimismo, en cuanto a las condiciones de trabajo en el centro, es reseñable que la Inspección de Trabajo no encontró deficiencias que justificasen una apertura de un expediente sancionador.

En cuanto al punto 9: "Pañales"

Esta cuestión debe negarse categóricamente. El suministro de pañales al Centro no depende directamente de la empresa adjudicataria sino que son suministrados por parte del SALUD de acuerdo con las prescripciones que llevan a cabo los médicos encargados de la atención primaria de cada usuario en el correspondiente centro de salud.

En este sentido, las apreciaciones personales, esporádicas y subjetivas de las personas que presentan la queja no pueden aceptarse sin más y podrían calificarse incluso de temerarias. Si se viniesen realizando tales negligencias en el cuidado de los residentes, esta cuestión se habría puesto de manifiesto al IASS por parte de los propios residentes, de sus familiares o del personal sanitario que apreciaría los efectos de esta falta de cuidado. Tales quejas no existen.”

QUINTO.- Del estudio riguroso del contenido del anterior informe, resulta especialmente destacable para esta Institución el apartado 4º, relativo al “Plan de Autoprotección y Emergencia”. En este sentido, nos indica la entidad pública en el mes de octubre de 2015,

“Existe en el Centro un plan de emergencia y autoprotección, que fue entregado para su validación al Servicio de Inspección de Centros y de Servicios Sociales del Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia, estando en proceso de valoración por esta unidad.”

Lo reseñable es el hecho de que idéntica afirmación se trasladó al Justicia en el informe remitido un año antes, concretamente el 17 de octubre de 2014, a raíz de una anterior queja sobre el particular, lo que supone que el Plan llevaba más de un año pendiente de aprobación.

SEXTO.- La Ley 30/1992, de 17 de diciembre, de Protección Civil y Atención de Emergencias de Aragón, establece que las personas, empresas y entidades que realizan actividades que pueden generar situaciones de emergencia, catástrofe o calamidad, están obligadas a adoptar medidas de autoprotección y a mantener los medios personales y materiales necesarios para hacer frente a las mismas (artículo 9)

Por su parte, el Anexo IV de la Ordenanza Municipal de Protección contra Incendios de Zaragoza (23/12/2010), dispone que será obligatoria la presentación de un Plan de Autoprotección en todos los supuestos contemplados en el anexo I del Real Decreto 393/2007, de 23 de marzo, por el que se aprueba la Norma Básica de Autoprotección de los centros, establecimientos y dependencias dedicados a actividades que puedan dar origen a situaciones de emergencia, modificado por el Real Decreto

1468/2008, de 5 de septiembre y en los siguientes casos:

...Edificios o establecimientos que están ocupados por personas que en su mayoría son incapaces de cuidarse por sí mismas, tales como guarderías, ludotecas, residencias geriátricas, centros de día y similares si la ocupación es igual o superior a 20 personas.

Edificios o establecimientos de uso residencial público si el número de plazas es superior a 20...

SÉPTIMO.- A la vista de las anteriores prescripciones y teniendo en cuenta que el Plan de Autoprotección y Emergencia del Centro Asistencial “*Santa Ana*”, no se encuentra aprobado en este momento por el Gobierno de Aragón, a pesar de llevar más de un año a la espera de esa decisión administrativa, consideramos oportuno formular al Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales la siguiente **RECOMENDACIÓN:**

Que por los servicios competentes del Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales del Gobierno de Aragón se proceda, sin más demora, a la aprobación del Plan de Autoprotección y Emergencia del Centro Asistencial “*Santa Ana*” de Utebo, indicando en otro caso las modificaciones que proceda efectuar en el presentado por el centro para su correcta ejecución.

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

Zaragoza, a 2 de diciembre de 2015

EL JUSTICIA DE ARAGÓN (e.f.)

FERNANDO GARCÍA VICENTE