

Expte.

DI-1865/2017-6

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

SUGERENCIA

1- ANTECEDENTES

PRIMERO.- Tuvo entrada en esta Institución una queja que quedó registrada con el número de referencia arriba indicado, en la que se aludía a la situación y funcionamiento de la Residencia X (anteriormente ...), centro privado de atención residencial a personas mayores, que dispone de plazas concertadas con el Gobierno de Aragón, exponiendo las continuas deficiencias que se generaban en la atención a los usuarios, debido al parecer a la escasez de personal y a su limitada cualificación, produciéndose situaciones que afectaban de forma seria a la atención higiénico-sanitaria y a la medicación de los residentes, entre otros aspectos. Así, señalaba la queja literalmente lo siguiente:

“Que nuestros familiares residentes en la Residencia X de Zaragoza, situada en la C/ ..., tanto a través de plazas concertadas como privadas, están recibiendo unos cuidados que no son dignos de las personas y que no cumplen lo estipulado en los contratos.

Muchas familias llevamos tiempo denunciando esta situación a la dirección de la Residencia, y día a día la situación empeora, hemos trasladado estas denuncias a los organismos competentes, en este caso al IASS y a la Inspección de Residencias, sin obtener respuesta alguna hasta el momento.

Como ciudadanos aragoneses que somos solicitamos su intervención con el IASS así como con la Dirección de la Residencia, para que se solucionen todos los problemas que afectan a la atención de los residentes para cumplan los mínimos que necesitan las personas para sus cuidados personales.”

Se adjuntaba con el escrito de queja diversa documentación en la que se recogían las reclamaciones presentadas por los familiares de los residentes ante la dirección del centro y ante ese Departamento.

SEGUNDO.- Admitida la queja a supervisión del organismo competente, se solicitó un informe sobre su contenido al Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales del Gobierno de Aragón, organismo que dio cumplida contestación a nuestra petición a través del siguiente escrito:

“En relación con la solicitud de información efectuada por El Justicia de Aragón, nº DI- 1865/2017-6, relativa al expediente de la Residencia de personas mayores "X", se informa:

La residencia dispone de autorización provisional de apertura como residencia de personas mayores mixta con 269 plazas de capacidad desde el 13 de mayo de 2009. Dispone así mismo de la autorización definitiva de funcionamiento desde el 29 de junio de 2010. Consta inscrita en el Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales con el número

Por parte de familiares de unos residentes se presentaron en este Servicio varias quejas sobre el funcionamiento del centro que dieron lugar a la apertura de los expedientes de investigación QRD- 666- 670- 674- 6830 y 685. Con objeto de constatar los hechos denunciados, se realizó visita de inspección al centro en cuestión el día 27 de junio de 2017, levantándose la correspondiente acta nº 63/2017. Se reproduce a continuación el informe emitido por la Inspección de Centros y Servicios Sociales sobre la visita efectuada:

"En el punto 2 del Acta, se deja constancia de las deficiencias sin subsanar y documentación sin presentar en la fecha. Por ello, en el punto 3 de la misma, se propone valorar el inicio de un procedimiento sancionador, según lo previsto en la Ley 5/2009, de 30 de junio de Servicios Sociales de Aragón.

1. Respecto al contenido de las Quejas, se constata lo siguiente:

Los residentes en situación de dependencia, desayunan entre las 7,30 y las 8,30 horas de la mañana, en sus habitaciones, sin haber sido aseados. Visitadas algunas de las habitaciones entre las 10,30 y 11 de la mañana, entre ellas las de los reclamantes, se comprueba que permanecen en las mismas en la situación anteriormente descrita sin haber sido aseados, mojados y defecados, con el pijama o el camisón manchados, ya que no les ponen baberos y las habitaciones sin ventilar y sin limpiar.

Falta de cuidados a Don J., respecto a la falta de curas de la úlcera del tobillo, traslado al servicio de urgencias del Hospital Miguel Servet para el cambio de tallo vesical, que no la pudieron realizar por extravío en el centro de la tarjeta sanitaria, deficiente colocación en la pierna de la bolsa de diuresis produciéndole una herida.

Visitados los comedores de las plantas, a las 13 horas, donde los residentes se encuentran comiendo, éstos no han sido todavía limpiados.

Carga de trabajo importante en lavandería con una sola persona al frente de esta unidad, con el consiguiente retraso en la entrega de ropa.

A la Residente Doña R., además de lo anterior, al parecer en ocasiones no se le ha administrado la medicación correctamente, ni los batidos proteicos que su hija abonaba, deficiente aseo de uñas de las manos. La úlcera del talón, a pesar de haber mejorado, se encuentra sin proteger, así mismo el colchón antiescaras se encuentra en contacto con la piel. Refieren que se produjo una caída, de la que no le dieron explicación alguna a la familia y siguen sin saber cómo ocurrió.

2. En consecuencia, visto el contenido del Acta de referencia y de los informes emitidos por esta Inspección de centros y servicios sociales, relativos a los expedientes de queja citados, se observan los siguientes hechos que constituyen incumplimientos del Decreto 111/1992, de 26 de mayo, de la Diputación General de Aragón, por el que se regulan las condiciones mínimas que deben reunir los servicios y establecimientos sociales especializados:

Incumplimiento de requerimientos realizados en Acta núm. 11/2017,

de 14 de febrero.

Mantenimiento de una organización higiénico sanitaria incorrecta: deficiente funcionamiento de la lavandería; comedores sucios; cuidados a los usuarios muy deficientes al no procurar su aseo por la mañana en horario adecuado, previamente a la ingesta del desayuno. Artículo 34.5

No se garantiza el cuidado de salud ni la vigilancia médica necesaria para el tratamiento y control de procesos patológicos, por personal capacitado para esta función. Los casos de los dos residentes referidos en el punto 2 de este Informe, así lo indica. Artículo 34.8 y Anexo 1 b.1.3.

3. Estos hechos pueden ser constitutivos de infracción, según lo previsto en el artículo 92 j) de la Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón, por lo que se propone que se valore el inicio de un procedimiento sancionador al amparo de la misma."

A la vista de los hechos constatados por la Inspección de Centros y Servicios Sociales constitutivos de infracciones tipificadas en la Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón, este Servicio propone la apertura de un procedimiento administrativo sancionador contra Residencia X.

Con esta misma fecha se ha dado traslado a cada uno de los denunciante de la oportuna información sobre las actuaciones realizadas y sobre el tratamiento dado a su denuncia por este Servicio."

2. CONSIDERACIONES JURÍDICAS

PRIMERA.- Esta Institución, en su especial cometido de protección y defensa de los colectivos más vulnerables, viene desarrollando una labor de cercanía a las personas mayores a través de las visitas que se efectúan a las residencias geriátricas, como establecimientos de acción social sujetos al cumplimiento de la normativa sobre servicios sociales y bajo la acción inspectora del Gobierno de Aragón, al que nos hemos dirigido en todas las ocasiones en que se ha detectado algún tipo de irregularidad en los centros visitados.

La experiencia adquirida a través de estas actuaciones, que se remontan al año 1998 y que han sido objeto del *Informe Especial sobre la situación de las residencias para personas mayores en Aragón (2007)*, nos sitúa en una posición privilegiada de observatorio en esta materia.

SEGUNDA.- En el presente expediente se ha estudiado la situación y funcionamiento de la Residencia X (anteriormente ...), centro privado de atención residencial a personas mayores, que dispone de plazas concertadas con el Gobierno de Aragón, al exponer las quejas formuladas por familiares de usuarios las continuas deficiencias que se generaban en su atención, debido al parecer a la escasez de personal y a su limitada cualificación, produciéndose situaciones que afectaban de forma seria a la atención higiénico-sanitaria y a la medicación de los residentes, entre otros aspectos.

El informe solicitado y remitido por el Gobierno de Aragón, al que agradecemos su diligente colaboración al efectuar una visita de inspección a la residencia en el momento de recibir nuestra solicitud, constata la situación detectada y puesta de manifiesto por los presentadores de la queja. Así, señala el Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales,

“... visto el contenido del Acta de referencia y de los informes emitidos por esta Inspección de centros y servicios sociales, relativos a los expedientes de queja citados, se observan los siguientes hechos que constituyen incumplimientos del Decreto 111/1992, de 26 de mayo, de la Diputación General de Aragón, por el que se regulan las condiciones mínimas que deben reunir los servicios y establecimientos sociales especializados:

Incumplimiento de requerimientos realizados en Acta núm. 11/2017, de 14 de febrero.

Mantenimiento de una organización higiénico sanitaria incorrecta: deficiente funcionamiento de la lavandería; comedores sucios; cuidados a los usuarios muy deficientes al no procurar su aseo por la mañana en horario adecuado, previamente a la ingesta del desayuno. Artículo 34.5

No se garantiza el cuidado de salud ni la vigilancia médica necesaria para el tratamiento y control de procesos patológicos, por personal

capacitado para esta función. Los casos de los dos residentes referidos en el punto 2 de este Informe, así lo indica. Artículo 34.8 y Anexo 1 b.1.3.

3. Estos hechos pueden ser constitutivos de infracción, según lo previsto en el artículo 92 j) de la Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón, por lo que se propone que se valore el inicio de un procedimiento sancionador al amparo de la misma."

A la vista de los hechos constatados por la Inspección de Centros y Servicios Sociales constitutivos de infracciones tipificadas en la Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón, este Servicio propone la apertura de un procedimiento administrativo sancionador contra Residencia X".

TERCERA.- Así pues, ya algunas deficiencias habían sido puestas de manifiesto por los servicios de inspección en anterior visita (Acta 11/2017, de 14 de febrero), sin que la residencia haya dado cumplimiento hasta el momento a los requerimientos efectuados por el Gobierno de Aragón en ese sentido.

Correspondiendo a la Administración a la que nos dirigimos 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), no podemos sino reconocer que esta función se ha desarrollado en el presente caso, observándose un control sobre la situación de la residencia y utilizando los recursos jurídicos que la normativa pone a su alcance.

CUARTA.- No obstante, parece razonable considerar que este centro precisa de un seguimiento directo y continuo en su funcionamiento, a la vista de la gravedad de las deficiencias constatadas, especialmente las que afectan a la organización higiénico-sanitaria y atención personal a los usuarios, que se ha valorado como muy deficiente, al encontrarse desatendidos los cuidados básicos y la asistencia sanitaria, limitando gravemente la promoción de su autonomía, dignidad y desarrollo personal.

En este sentido, es de destacar también la reiteración en el tiempo de las situaciones que se describen por los afectados, habiéndose formulado recientemente una nueva queja que ha dado lugar al Expte. 2409/2017-6, los incumplimientos previos del centro a los requerimientos de subsanación administrativos así como la existencia de múltiples afectados.

QUINTA.- Por ello, y sin perjuicio de la propuesta de incoación de un expediente sancionador, deberían adoptarse las medidas que se consideren apropiadas a la situación actual de la residencia, teniendo en cuenta los intereses más necesitados de protección.

3. RESOLUCIÓN

Por todo lo anteriormente expuesto, y en uso de las facultades que me confiere la Ley 4/1985, de 27 de junio, reguladora del Justicia de Aragón, he resuelto OTORGAR EL AMPARO solicitado por los presentadores de la queja y, en consecuencia, SUGERIR al Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales del Gobierno de Aragón,

Primero.- Que, en su función de inspección y control de los establecimientos de acción social, se efectúe un seguimiento directo y continuo del funcionamiento de este centro, a la vista de la gravedad de las deficiencias constatadas, de la reiteración en el tiempo de las situaciones descritas en las quejas, de los incumplimientos previos del centro a los requerimientos de subsanación administrativos así como de la existencia de múltiples afectados.

Segundo.- Que, sin perjuicio de la propuesta de incoación de un expediente sancionador que se ha efectuado, se adopten las medidas que se consideren apropiadas a la situación actual de la residencia, teniendo en cuenta los intereses más necesitados de protección.

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

Zaragoza, a 22 de septiembre de 2017

EL JUSTICIA DE ARAGÓN (e.f.)

FERNANDO GARCÍA VICENTE