



Recomendación dirixida á Consellería de Política Social e Xuventude para que se comproben e valoren determinadas circunstancias

Expediente: G.6.Q/5033/23

Santiago de Compostela, 9 de outubro de 2023

Sra. conselleira:

Nesta institución iniciouse expediente de queixa como consecuencia do escrito de XXX referente á atención aos usuarios do Complexo Residencial de Atención a Persoas Dependentes-Vigo (Meixoeiro).

ANTECEDENTES

1. No escrito indica

En ... a miña avoa XXX con DNI XXX ingresou no Complexo Residencial de Atención a Persoas Dependentes-Vigo (Meixoeiro). Veu trasladada da residencia Xeriátrica ... onde residiu case tres anos. Antes diso residiu coa súa filla un ano, despois de abandonar o seu fogar de toda a vida por precisar de axuda para as actividades da vida diaria.

O traslado ... a Vigo o pedimos para tela máis cerca, xa que nos, a súa familia, residimos en Vigo.

XXX ten un grao III de dependencia e padece de xxx

Sempre tiveramos boas referencias da residencia do Meixoeiro, pero dende a data do seu ingreso a calidade do trato e a atención están caendo en picado, e non só de cara a miña avoa. A proba está en que as familias estanse a mobilizar, a residencia ten moitas reclamacións e están aparecendo noticias en prensa con queixas das familias.

Dende este escrito o que pretendemos e trasladar a nosa visión da residencia e os problemas concretos da miña avoa para exemplificar esta situación e solicitar que dende a valedora do pobo se tomen as medidas oportunas.

-Atención xeral:

A atención xeral do centro é moi deficitaria, as persoas traballadoras non coñecen ás residentes e as súas características. O ambiente que existe de malhumor entre o persoal e palpable: contestan mal, están á defensiva, berran a mínima ocasión.

Polo que podemos observar nós, que somos 5 persoas aquendándonos para ir as visitas, as auxiliares están no seu cuarto á entrada do corredor onde están as habitacións das residentes, e só saen para facer as tarefas que corresponde: cambios de cueiros, merenda, medicación, etc. Non están acompañando ás persoas, que se atopan soas e sen supervisión, moitas delas metidas nas habitacións e outras nunha sala cunha televisión que na maioría das ocasións nin sequera está orientada para que poidan vela. Moitas veces a xente berra e se queixa e o habitual é que ninguén se mova para atender ou consolar ás persoas. Nós mesmas en moitas ocasións saímos a consolar e a preguntarlle as persoas se precisan algo ou avisamos ás auxiliares, alleas a todo o que acontece.

Enfermería está noutra sala allea a toda esta situación e sen participar na vida residencial tampouco.

O persoal de medicina é moi escaso e non sempre é o mesmo, cousa que non tería tanta importancia se non fora porque cando chamamos nunca coñecen a miña avoa, nin o que lle pasa, nin as súas características. O que soen responder é que elas non son as súas médicas de referencia e que esperemos á que teñan unha.

Entre estes tres equipos (auxiliares, enfermería, medicina) existe unha falta de comunicación total e absoluta.

Por suposto isto sempre xeneralizando, porque hai persoas boas profesionais que non se comportan así.

As actividades ás que vai a miña avoa son fisioterapia un par de días á semana e tras moito insistir logramos que fora o resto de días da semana (de luns a venres, 1 hora ao día). Polas tardes e as fines de semana non hai actividades de ningún tipo e as persoas residentes que non teñen visitas están absolutamente abandonadas.

XXX dende que ingresou no Complexo Residencial de Atención a Persoas Dependentes-Vigo empeorou a pasos axigantados, é normal tamén debido a súa idade e patoloxías, pero o que nos queda claro é que dende este centro non fan nada para frear o seu deterioro, nin para motivala, nin para coñecela. Ela soe estar triste e cando está lúcida nos conta con medo as cousas que pasan, porque ao parecer a poñen en evidencia porque protestamos e poñemos queixas.

-Problemas concretos:

1. Ollos e visión: XXX ten en moitas ocasións as pálpebras vermellas e os ollos cheos de lagañas, bótanlle as gotas que precisa para mellorar, pero non lle limpan os ollos co cal nunca chegan a curar.

En moitas ocasións ten as gafas metidas no caixón da mesa de noite, ela ten miopía así que as precisa para ver e a axudan a estar orientada no espazo.

2. Hematomas: Ten os brazos cheos de hematomas, creemos que pode ser do uso da grúa que utilizan para as mobilizacións.

3. Pregamentos da pel: Nos pregamentos da pel (inguas, axilas, peitos, xeonllos, pescozo) ten macerada a pel, cremos que pode ser dunha hixiene e secado deficitario.

4. Dentes: Cando levaba un mes e medio na residencia, máis ou menos, nunha visita démonos de conta que tiña os dentes moi sucios e cheos de restos de comida. Cando pasou o enfermeiro a darlle a medicación llo comentamos e este non sabía que a dentadura da miña avoa era propia, nin se lle estaban lavando os dentes, nin quen tiña que facelo. O comentamos entón coas auxiliares que nos remitiron ao médico. Este a súa vez nos dixou que o tema da hixiene non era cousa súa. Despois de queixarmos en varias ocasións, e facelo nos cando acudimos ás visitas e certo que os soe ter máis limpos (non sempre), o que ten agora son as enxivas irritadas de non facelo de acotío. Cabe destacar que a miña avoa ten unha dentadura propia e en perfecto estado de conservación. A última revisión da mesma foi en febreiro deste mesmo ano 2022, cando lle fixeron unha limpeza dental.

5. Unllas: A XXX de toda a vida lle gusta ter as unllas algo longas e pintadas. Na residencia queren cortarllas pero ela négase, forma parte da súa identidade. Polo seu deterioro cognitivo é difícil facerlle entender que sería mellor non telas así. De tódolos xeitos isto non debería supoñer ningún problema, eu mesma llas corto, limo e pinto cada 15 días aproximadamente. Pero na residencia parece que se non é cortándoas e quitándolle o esmalte non as saben limpar e sempre as ten cheas de restos de comida e lixo por debaixo.

6. Defecación: Miña avoa ten unha incontinencia urinaria moi grande, usa cueiros dende fai moitos anos, pero sempre defecaba no váter ata que chegou a esta residencia. A pesar de que ela é consciente desta necesidade, é capaz de pedir con tempo que a leven o baño e pode aguantar un tempo razoable, coma o todo o mundo, aquí néganse a levala ao váter. Despois de moito protestar, porque a ela cústalle e non lle gusta nada ter que facelo así, ao final xa a acostumaron a facelo no cueiro. Isto parécenos, ademais de un evidente atentado contra a súa dignidade, un paso adiante de cara a súa dependencia, deterioro físico e mental.

Este problema implica tamén outro, xa que como ela aguanta porque non quere facelo no cueiro, cando por fin o fai, as feces parece que son abundantes, como é fisioloxicamente lóxico, entón, na residencia o que fan e cambiala e metela na cama, sexa a hora que sexa. Isto nos leva ao seguinte punto.

6. Incorporación e mobilizacións: Ela padece de insuficiencia respiratoria polo que debe estar a maioría do tempo posible incorporada, favorecer o seu movemento e beber moitos líquidos, segundo recomendación médica no seu último informe de que achego.

Nesta residencia semella que aproveitan a mínima ocasión para metela na cama. Varias tardes á semana a atopamos na cama, sen gafas, as luces apagadas, a televisión apagada e ela durmindo e completamente desorientada en tempo e espazo.

As xustificacións que poñen para facer isto en contra das recomendación do seu informe médico son xeralmente dúas:

- Fai grandes deposicións: como xa expliquei a miña avoa aguanta as ganas de defecar todo o que pode e cando o fai porque xa non pode máis ou porque lle poñen un enema, loxicamente defeca en gran cantidade, pero isto, sen ser nos médicas, non semella unha causa para ter que metela na cama.
- Ten feridas na zona dos glúteos: Dende que entrou na residencia parece que as veces ten feridas nos glúteos. As feridas parece que van e veñen dun día para outro, que se fan e se curan aleatoriamente, e moitas veces sen que ninguén admita que as viu, de feito miña nai pediu nunha ocasión que llas ensinaran e non as tiña, a escusa foi que parecía que xa se curaran pero que a orde de levantala aínda non chegara.

7. Falta de hidratación e alimentación deficitaria: Nunca ten auga na habitación. Somos nos as que lle levamos unha botella a cada visita e lle damos de beber aos pouquiños ao longo da tarde. Dende a merenda, que lles dan un vaso de zume ata a cea non ten auga ao seu dispor se non vamos nós de visita.

Como pon no informe médico padece unha malnutrición proteica, anemia e falta de vitaminas, este diagnóstico fala por si só.

8. Falta de atención xeral: polo que vimos observando as persoas que alí traballan pasan polos cuartos e as salas de estar cando hai cousas puntuais que atender (cambio de cueiro, merenda, medicación), non acompañan, conversan, escoitan as persoas residentes.

Como conclusión a todo isto gustaríanos que se tomasen as medidas oportunas para que a atención as persoas que alí viven sexan atendidas correctamente. Elas viven aí, ese é o seu fogar. Sabemos que debe ser complicado dirixir e traballar nun centro así, pero as persoas residentes non teñen a culpa. Deberían poder vivir sen ter que perder a súa dignidade, costumes, gustos, na medida do posible, claro está. Non semella tan

complicado que as atencións sexan un pouco máis de calidade, atentas, amables e personalizadas.

2. Ante iso requirimos información á Consellería de Política Social e Xuventude, que nola remitiu. No informe sinalaba o seguinte:

“...Con data do 20 de abril de 2023 este servizo recibiu dous escritos de queixa, asinados por XXX, en calidade de neta de XXX. Sobre os aspectos denunciados requiriuse informe ao Complexo Residencial de Atención a Persoas Dependentes, en Vigo, do que é usuaria XXX.

En relación aos problemas de saúde concretos de XXX, segundo os informes de dirección e dos servizos técnicos derivados a este servizo desde o centro, indicar que:

XXX estivo ingresada no hospital do Meixoeiro desde o 06.04.2023 ata o 14.04.2023. Os residentes ingresados na UCE, polo seu estado de fragilidade, non son derivados as actividades de estimulación cognitiva e/ou física ata alta médica e derivación a súa habitación. O día seguinte da alta de UCE, o 22 de abril do 2023, XXX retomou as actividades pautadas. A usuaria acepta e participa nas actividades de terapia ocupacional, pero rexeita a rehabilitación física no servizo de fisioterapia.

Os cambios de postura realízanse segundo pauta cada 3 horas. E como medida de prevención de UPP está no seu plan de coidados o uso de colchón e coxín antiescaras.

Respecto ao diagnóstico de malnutrición proteica, anemia, hipovitaminosis... trataríase de antecedentes persoais da residente, sen que se engada no informe médico máis información”.

3. O informe facía referencia a unha parte da queixa, pero non a todos os aspectos expostos nela. Non se respondían as seguintes alegacións: -auxiliares, están no seu cuarto e só saen para facer as tarefas que corresponde: cambios de cueiros, merenda, medicación, etc. -enfermería, está noutra sala sen participar na vida residencial. -persoal de medicina, moi escaso e non sempre é o mesmo, cando chamamos nunca coñecen a afectada, nin o que lle pasa, nin as súas características. -non lle limpan os ollos. -en moitas ocasións ten as gafas metidas no caixón da mesa de noite -miopía-. -dentes moi sucios e cheos de restos de comida. -defecación, é capaz de pedir con tempo que a leven o baño, pero néganse a levala. -aproveitan a mínima ocasión para metela na cama, coa xustificación de grandes deposicións e feridas na zona dos glúteos. -falta de hidratación, nunca ten auga na habitación. -falta de alimentación adecuada.

4. Polo sinalado de novo dirixímonos á consellería co fin de requirir que con urxencia aportara información complementaria sobre os anteriores extremos. A consellería sinala o seguinte:

“En relación coa solicitude de informe sobre a queixa presentada por XXX respecto ao Complexo Residencial de Atención á Persoas Dependentes Meixoiro-Vigo, reitérolle o informe de data 5.7.2023 remitido a esa institución”.

ANÁLISE

1. Como sinalamos no informe ao Parlamento de Galicia de 2021, unha cuestión posta de manifesto pola pandemia foi a necesidade de avaliar as necesidades das residencias para mellorar a perspectiva de dereitos.

2. A Consellería de Política Social e Xuventude deu conta da avaliación dun novo modelo de atención residencial e anunciou algunhas medidas: a coordinación sociosanitaria; as reformas estruturais coa creación de unidades de convivencia de 25 prazas; vías rápidas de acceso ao servizo de urxencias e ao hospital de día; un código residencia na centraliña do 061; e transformación dos centros públicos en residencias intelixentes.

3. Un medio imprescindible para que se dea cumprimento aos obxectivos apuntados é que nas residencias se produzan periodicamente as comprobacións de oficio necesarias, e tamén as que resulten despois de denuncias, de tal forma que as residencias cumpran todas as condicións que lles afectan e no seu caso teñan que corrixilas e afrontar as sancións que correspondan. Neste senso, as inspeccións aos centros deben ser suficientes, exhaustivas e eficaces para garantir as condicións legais.

4. Porén, no caso examinado non se responde a boa parte das cuestións obxecto da queixa, en concreto as importantes materias que foron obxecto de requirimento de información complementaria (auxiliares só saen para facer as tarefas que corresponde: cambios de cueiros, merenda, medicación, etc.; enfermería, está noutra sala sen participar na vida residencial; persoal de medicina, moi escaso e non sempre é o mesmo, cando chamamos nunca coñecen a afectada, nin o que lle pasa, nin as súas características; non lle limpan os ollos (das persoas, e como exemplo, da persoa mencionada); en moitas ocasións ten as gafas metidas no caixón da mesa de noite - miopía-; dentes moi sucios e cheos de restos de comida; defecación, é capaz de pedir con tempo que a leven o baño, pero néganse a levala; aproveitan a mínima ocasión para metela na cama, coa xustificación de grandes deposicións e feridas na zona dos glúteos; falta de hidratación, nunca ten auga na habitación; falta de alimentación adecuada).

5. A persoa que promoveu a queixa demanda a preservación de intereses especialmente protexidos na Constitución Española (art. 49). Como consecuencia do anterior os poderes públicos, entre eles a administración autonómica, teñen a obrigaón principal de protexer os dereitos mencionados, segundo o establecido no artigo 53 do Texto Fundamental.

CONCLUSIÓN

Por todo o sinalado ata agora considerase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984, da Valedora do Pobo, facer chegar a esa Consellería de Política Social e Xuventude a seguinte recomendación:

Que con urxencia se comprobén e valoren todas as circunstancias obxecto da queixa, e que no seu caso se corrixa as que correspondan.

Agradecendo de antemán a acollida ao manifestado nesta resolución da Valedora do Pobo, recordámoslle a necesidade de que no prazo de un mes de conta a esta institución da aceptación da resolución formulada, no seu caso, e das medidas adoptadas para darlles efectividade, tamén no seu caso.

En aplicación do principio de transparencia, a partir da semana seguinte a data na que formulou esta resolución incluíranse na páxina web da institución.

Saúdoa atentamente.

María Dolores Fernández Galiño
Valedora do Pobo