

Recomendación dirixida á Consellería de Política Social e Xuventude para a comprobación de determinadas circunstancias relativas a unha residencia de maiores

Expediente: G.6.Q/2517/23

Santiago de Compostela, 18 de outubro de 2023

Sra. conselleira:

Nesta institución iniciouse expediente de queixa como consecuencia dun escrito referente ao trato na residencia de maiores Domusvi de Outeiro de Rei.

ANTECEDENTES

1. No escrito reclama polo funcionamento da residencia de maiores DomusVi en Outeiro de Rei. Pasaron máis de cinco meses dende a última vez que organizaron unha saída fora da residencia, a pesar de que o centro dispón dunha furgoneta. Iso significa que os residentes que non teñen permiso para saír sos e que non teñen familiares que os visiten viven pechados na residencia. “Teño constancia de que algunhas destas persoas, perfectamente lúcidas, viven esta situación con moita angustia”. Sinala tamén que soamente duchan aos residentes dúas veces por semana, pois dispoñen de moi poucos auxiliares para facelo. Trátase dunha residencia de non válidos, polo que a inmensa maioría dos usuarios non poden nin ducharse nin asearse sos. Ademais, dan a todos o mesmo menú, sen variacións para os diabéticos.

Outro problema que sinala é que a residencia da a unha estrada nacional e non hai nin paso de peóns nin pasarela para atravesala e poder así chegar o centro da vila. “Os residentes pasan moito medo se teñen que cruzar e prefiren non arriscarse a facelo, o que vai en detrimento das súas opcións de saír, relacionarse e facer unha vida minimamente normal. Unha concelleira... díxome que resolver este problema depende dun ministerio, pero que é o concello de Outeiro de Rei quen ten que pedir que se resolva dunha vez”.

2. Ante iso requirimos información a esa consellería, que nola remitiu. No informe sinalaba o seguinte:

“... PRIMEIRO.- Con data 15/03/2023, como seguimento continuo aos centros prestadores de servizos sociais por parte deste servizo de inspección, levase a cabo unha inspección ao centro Domusvi Lugo.

SEGUNDO .- En relación ás saídas dos usuarios fóra da residencia. A residencia Domusvi Lugo ofrece os seguintes servizos básicos establecidos na lexislación vixente:

manutención, apoio nas actividades básicas da vida diaria durante as 24 horas, servizo de atención sanitaria, servizo de fisioterapia e rehabilitación menor, servizo de terapia ocupacional ou animación sociocultural, atención social e servizo de lavandería. Asemade dispón de servizos complementarios, entre os que se ofertan excursións e actividades que segundo se fai constar no réxime de tarifas exposto no taboleiro do centro, serán “segundo planificación do centro”.

TERCEIRO.- Duchas e aseos. As persoas usuarias do centro Domusvi Lugo contan cun plan de coidados elaborado por persoal técnico no que se definen os apoios nas actividades básicas da vida diaria durante as 24 horas. Por exemplo, aseo persoal (duchas, aseos, corte unllas, hixiene bucal...), alimentación e mobilidade así como todas aquelas actividades que a persoa usuaria non poida realizar por si mesma. O persoal técnico que elabora o plan de coidados, a hora de fixar os apoios que precisa a persoa usuaria, ten en conta o principio de complementariedade, é dicir, evitar substituír capacidades que posúe o/a usuario/a e fomentarase a súa autonomía e a prevención do deterioro. CVE: clqiER1WQ0M0 Verificación: <https://sede.xunta.gal/cve>

CUARTO.- Menús sen variacións para diabéticos. O centro conta menú basal e dietas específicas en contido e textura, por exemplo, diabética, hipocalórica (diabética/non diabéticos), hiposódica ou sen sal estándar (diabética/non diabéticos), sen sal estricta (diabética/non diabéticos)... supervisadas por persoal facultativo.

QUINTO.- Residencia a carón da nacional VI. O centro residencial sitúase no quilómetro 513,5 da Estrada Nacional VI ao seu paso polo concello de Outeiro de Rei. En efecto, as persoas usuarias que decidan ir ao centro da vila teñan que atravesar a nacional, sen ter ningunha zona regulada de paso”.

3. Coa resposta coñecemos que a consellería promovera unha visita de inspección, cos resultados que menciona.

Aclarábanse algúns aspectos da queixa, como a comida. O centro ten menús específicos para persoas que o precisan (diabética, hipocalórica, hiposódica sen sal estándar, sen sal estricta) supervisados por persoal facultativo.

Porén, non aclaraba suficientemente o relativo ao aseo. E a queixa sinalaba tamén a escaseza de persoal, sobre o que non se aportou aclaración (cumprimento das ratios, non só na inspección, senón con carácter xeral).

4. Polo exposto de novo nos diriximos a esa consellería co fin de requirir que con urxencia facilitara aclaración sobre os extremos mencionados. A consellería indicou o seguinte:

“En relación coa solicitude de informe sobre a queixa de referencia presentada por unha persoa anónima respecto á Residencia de persoas maiores de Domus Vi Lugo, reitérolle a resposta de data 5.4.2023 remitida 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 ten a información precisa sobre parte das cuestións obxecto da queixa, tal e como se puxo de manifesto no requirimento de información complementaria.

5. No relativo ao aseo respondeuse que as persoas usuarias teñen un plan de coidados elaborado por persoal técnico no que se definen os apoios nas actividades básicas da vida diaria, por exemplo o aseo persoal (duchas, aseos, corte unllas, hixiene bucal...). O persoal técnico que elabora o plan de coidados ten en conta o principio de complementariedade (evitar substituír as capacidades). Pero con esa manifestación xeral non se aclara se no plan de coidados aplicados ás persoas con maior dependencia se inclúen só dous aseos completos (duchas) á semana, e, no caso de ser así, se tal circunstancia é dada por boa á hora de supervisar á residencia.

6. Por outra banda, a queixa sinala tamén que a razón da limitación das tarefas de aseo é a escaseza de persoal. E respecto diso non se aportou aclaración, é dicir, se na inspección comprobouse o cumprimento das obrigas de mantemento de persoal

suficiente (ratios), e se a comprobación refírese ao mantemento das ratios de persoal non só no momento da inspección, senón con carácter xeral.

7. No relativo á seguridade viaria e as posibles medidas para melloralas e con iso tamén a calidade de vida dos residentes, tal cuestión podería solicitarse formalmente e no seu caso promoverse por parte da administración local á titular da estrada, o que non consta que se fixera. No caso de facerse e non recibirse unha resposta adecuada podería promoverse unha queixa específica por este concreto motivo.

8. 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 obriga 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 se comproben 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