



Recomendación dirixida ao Concello de Oleiros para que intensifique as actuacións de intervención municipal ante as problemáticas das persoas afectadas pola síndrome de Dióxenes e a síndrome de Noé, de xeito que se reduzan os tempos de abordaxe dos diferentes servizos implicados; que, unha vez valorada polos servizos sociais municipais a situación destes veciños, se practiquen cantas actuacións correspondan a fin de prestar a debida protección e asistencia, facilitando e mobilizando cantos recursos públicos sexan precisos, efectuando o debido seguimento e evolución ata a recuperación; e, no que atinxe aos animais, se practiquen cantas actuacións correspondan co fin de reverter a situación na que se atopan.

Expediente: C.8.Q/14145/24

Santiago de Compostela, 25 de setembro de 2024

Sr. alcalde:

Nesta institución iniciouse unha actuación de oficio, en aplicación do disposto no artigo 16 da Lei 6/1984, de 5 de xuño, do Valedor do Pobo, tras ter coñecemento dun posible caso de veciñanza dese concello afectada pola síndrome de Dióxenes e síndrome de Noé.

ANTECEDENTES

No curso da investigación do expediente C.8.Q.11908/24, o concello ao que nos diriximos remitiu un informe no que consta, na súa literalidade, o seguinte:

“INFORME PARA DEPARTAMENTOS DE SERVICIOS SOCIALES Y MEDIO AMBIENTE

En OLEIROS, (LA CORUÑA), a las 12:19 horas del día 18-04-2024, el/los agente/s con carné/ profesional/es: 182033 / 182041 hace/n constar que han realizado la intervención que se detalla ocurrida en RUA XXX :

REQUERIMIENTO: Intervención por delación al respecto de situación que se hace constar en Rúa XXX.

RECURSOS DESTINADOS:

*Turno: Mañana Agentes: 182033 / 182041 Fecha/Hora Inicio: 18-04-2024/12:19
Fecha/Hora Fin: /*

RESULTADO:

Por medio de la presente se le informa que en fecha 18/04/2024 los agentes con números de identificación profesional 182033 y 182041 son conminados por el Oficial 182055 para personarse en Rúa XXX, ya que al parecer se había recibido una delación según la cual los moradores de dicho inmueble tenían gatos encerrados en jaulas y en mala situación sanitaria.

Desplazados al lugar, los agentes que suscriben se encuentran con una situación que debe ser informada tanto al departamento municipal de Servicios Sociales como Medio Ambiente. La situación es la que se detalla.

Los agentes a su llegada al inmueble son recibidos por XXX. Se le informa del motivo de nuestra visita, y nos pide que hablemos con su hermano, ya que asegura que es él quién lleva “esas cosas”, manifestando que viven solos en dicho domicilio.

Nos invita a acceder al jardín mientras ella va a buscar a su hermano para que hable con nosotros. Mientras esperamos, podemos observar que el jardín está muy descuidado, lleno de basura, y por la puerta abierta del domicilio, se deduce que la situación higiénica dentro del inmueble sigue la misma tónica.

Sale entonces del mismo quién resulta ser XXX, de 82 años de edad, el cual camina con severa dificultad, viéndose obligado a caminar con la cabeza hacia abajo posiblemente por problemas de espalda. Ambos hermanos parecen descuidar su higiene personal, y visten prendas sucias y en mal estado.

Se informa a XXX del motivo de nuestra visita, y aunque receloso inicialmente a facilitar información, acaba reconociendo que tiene “entre 7 y 8 gatos” metidos en jaulas en la parte posterior de su vivienda. Dado que dicha zona se encuentra fuera

del alcance visual de los agentes, se le solicita permiso para realizar una inspección del estado en el que se encuentran los animales, denegándonos XXX el acceso e inspección, pues él mismo afirma que necesitaría “varios días” para limpiar la zona y los animales para poder mostrárnoslos. Dicho razonamiento, y visto el propio estado de los vecinos, nos hace pensar que es necesario forzar una inspección puesto que la valla perimetral alta y ciega de la finca impide saber la situación de los animales, y se sospecha que por lo manifestado en la delación y la negativa de XXX a que podamos realizar una inspección preventiva, debe ser extremadamente mala.

XXX solicita que Servicios Sociales se ponga en contacto con él, pero con la única finalidad de que le informen de los trámites y documentación necesarios para solicitar una tarjeta para personas con diversidad funcional. En el inmueble tiene un coche de su propiedad con placas de matrícula XXX, al día de seguro e ITV, y que el interesado sigue conduciendo a día de hoy.

Es parecer de los agentes que no obstante el departamento de Servicios Sociales debería valorar la situación, pues los identificados carecen de familia que les pueda ayudar, parecen tener algún tipo de deterioro cognitivo, ciertamente en un estadio temprano, y la situación de higiene de ambos y de su entorno no parece cumplir con unos requisitos mínimos.

También sería conveniente que Medio Ambiente iniciase los trámites necesarios para que se nos permitiese la inspección de los animales, concretamente gatos, que reconocen tener encerrados en jaulas dentro de su propiedad.

Y para que así conste se informa a los efectos oportunos.

IMPLICADO/S:

*AUXILIADO/A: XXX con DNI XXX, nacido el XXX de 1941,
Domicilio: CALLE XXX NU: XXX OLEIROS (LA CORUÑA) Teléfono: XXX*

*AUXILIADO/A: XXX con DNI XXX, nacido el XXX de 1951,
Domicilio: RUA XXX Nº XXX OLEIROS (LA CORUÑA) Teléfono: XXX*

VEHICULO/S:

: Vehículo Marca: XXX, Modelo: XXX, Matrícula: XXX

Titular: XXX Documento N°: XXX

INFORME POR: ASISTENCIAS - AUXILIO A PERSONAS

En OLEIROS, (LA CORUÑA), a las 19:08 horas del día 12-05-2024, los policías con números profesionales 182033 / 182020 hacen constar que han realizado la intervención que se detalla:

LUGAR: XXX

REQUERIMIENTO: Solicita el oficial 182055 que se compruebe, al respecto del informe 851/24, si Servicios Sociales ha pasado por el lugar a entrevistar a vecinos en posible situación de desamparo, y si facilitan la inspección de gatos que tienen encerrados en jaulas.

RECURSOS DESTINADOS:

Turno: Tarde Agentes: 182033 / 182020 Fecha/Hora Inicio: 12-05-2024/19:08 Fecha/Hora Fin: /

RESULTADO:

Personados en el lugar los agentes con números de identificación profesional 182033 y 182020, se entrevistan con XXX y XXX, quienes aseguran no haber sido atendidos aún por Servicios Sociales, manifestando a mayores que su situación económica es precaria. XXX se muestra muy interesada en entrevistarse con el referido departamento.

Sobre la inspección de los gatos encerrados en jaulas, XXX manifiesta que tiene actualmente 6 gatos en ellas, pero que están perfectamente cuidados y atendidos, si bien no tiene cartilla veterinaria de los mismos, y no desea facilitar el acceso de los agentes para la inspección de las condiciones en que se encuentran.

Se hace constar nuevamente que las condiciones higiénicas de ambos hermanos son deplorables, vistiendo ropas sucias y en mal estado, desprendiendo en el día de hoy XXX un fuerte hedor.

IMPLICADO/S:

:XXX con DNI XXX, nacido el XXX de 1941,

Domicilio: CALLE XXX NU: XXX OLEIROS (LA CORUÑA) Teléfono: XXX.-

: XXX con DNI XXX nacido el XXX de 1951,

Domicilio: RUA XXX OLEIROS (LA CORUÑA) Teléfono: XXX .-

ANÁLISE

Á vista do contido do que consta no informe antedito, é preciso facer as seguintes consideracións:

Primeira. Os concellos, a través dos seus servizos municipais, veñen detectando nos últimos anos, situacións de insalubridade provocadas por trastornos acumulativos compulsivos de obxectos, lixo ou animais, coñecidos baixo a denominación de “síndrome de Diógenes” e “síndrome de Noé” respectivamente, que provocan risco para a saúde e a integridade da propia persoa afectada e conviventes, perigo de incendio e outras problemáticas, que xeran, ás veces, alarma social pola súa afección á seguridade pública.

Ditas situacións afectan a normal convivencia das relacións comunitarias, levando asociada unha problemática social sobre a que, en ocasións, non existe conciencia.

Nesta institución incoáronse diferentes investigacións de oficio dende marzo do ano 2020, no ámbito das sete cidades de Galicia e, posteriormente, como coñecen, en dezaseis concellos de máis de 20 000 habitantes.

No curso desa investigación, ese Concello de Oleiros remitiu o seguinte informe en data 03-02-2021 (R.E. 1085/21):

Desde Servizos Sociais veñen desenvolvéndose distintas intervencións ante diferentes problemáticas nas que se encontran os veciños que se atopan en situación de “Síndrome de Diógenes e Noé” o que provoca situacións de abandono e risco para as persoas que o sofren.

Por parte da traballadora social que leva os programas de “Dependencia” e “Axuda no fogar” veñen detectándose nos últimos catro anos 6 casos de persoas maiores que viven soas ou con parella.

A demanda procede de familiares, veciños o policía local. Recibida a demanda a traballadora social acude ao domicilio en ocasións acompañado da policía local onde se realiza a valoración.

Despois da visita domiciliar se valora o grado de colaboración familiar.

1. Con colaboración.

Valórase a posibilidade de traslado temporal a un domicilio familiar. Cando esta colaboración non existe se despraza temporalmente a unha institución a espera do retorno a domicilio.

Cando a persoa deixa a vivenda se procede a realizar as labores de limpeza e mantemento, solicitándose unha emerxencia municipal no caso de que os recursos económicos e a capacidade e colaboración da persoa non permitan abonar os costes deste servizo. Se procede a contratación dunha empresa de limpeza e a realización das tarefas que se lle indican desde a traballadora social.

Cando se precisan tarefas de mantemento (electricidade, fontanería...) se procede á execución por parte dos servizos municipais. (sempre que a persoa non poida facerse cargo dos gastos).

Cando a situación require a xestión de animais se executa coa empresa municipal de recollida de animais. Esta empresa realiza tarefas de desratización, desinfección e retirada de animais.

Tras realizar estas intervencións de mellora da vivenda se da de alta no S.A.F municipal para realizar as tarefas de organización doméstica e seguimento no fogar, en ocasións co apoio do educadora familiar. Sempre coordinado pola traballadora social.

2. Sen colaboración.

Nas situacións nas que non existe colaboración e a vivenda non reúne as condicións de habitabilidade, debido ao nivel de almacenamento de enseres e animais, se procede a emitir informe a fiscalía con proposta de incapacidade e ingreso non voluntario. Ademais se insta solicitude de emerxencia por residencia a Dependencia.

Todo este proceso coordinado pola traballadora social e as distintas institucións implicadas na intervención.

Achégase diagrama de intervención.

Como coñecemos no curso das diferentes queixas tramitadas nesta institución tanto de oficio como a instancia de parte, maioritariamente se trata de persoas que viven soas, aínda que, ás

veces, a problemática se ve agravada porque afecta outros membros que tamén conviven na unidade familiar, inclusive menores.

Aínda que puidera semellar que estes trastornos os padecerían exclusivamente as persoas maiores, a realidade amosa que mesmo afloran a idades próximas aos 40 anos, como aconteceu nos concellos de Narón ou Pontearreas.

Téñense dado casos en que se produciron incendios orixinados na vivenda e outros que traxicamente remataron en pasamentos das persoas afectadas, tanto pola síndrome de Diógenes como pola síndrome de Noé, como aconteceu en Narón, Arteixo, Marín ou A Estrada.

Segunda. A detección dos casos pode ser:

- De oficio, por propia iniciativa dalgunha área municipal ou denuncia.
- A instancia de parte, por calquera interesado, familiar, comunidade, rede veciñal ou rara vez a propia persoa afectada.

Os problemas xerados afectan a salubridade pública e a contorna comunitario, pero sobre todo as propias persoas afectadas, nas que concorre un elevado risco social para a súa integridade física e tamén para o seu benestar emocional, que require redobrar esforzos para garantir a súa protección. No suposto en que se basea esta investigación de oficio, consta nos informes remitidos por ese Concello de Oleiros o seguinte:

18/04/2024

“...que el jardín está muy descuidado, lleno de basura, y por la puerta abierta del domicilio, se deduce que la situación higiénica dentro del inmueble sigue la misma tónica.

Sale entonces del mismo quién resulta ser XXX, de 82 años de edad, el cual camina con severa dificultad, viéndose obligado a caminar con la cabeza hacia abajo posiblemente por problemas de espalda. Ambos hermanos parecen descuidar su higiene personal, y visten prendas sucias y en mal estado.

Se informa a XXX del motivo de nuestra visita, y aunque receloso inicialmente a facilitar información, acaba reconociendo que tiene "entre 7 y 8 gatos" metidos en jaulas en la parte posterior de su vivienda....”

“...Es parecer de los agentes que no obstante el departamento de Servicios Sociales debería valorar la situación, pues los identificados carecen de familia que les pueda

ayudar, parecen tener algún tipo de deterioro cognitivo, ciertamente en un estadio temprano, y la situación de higiene de ambos y de su entorno no parece cumplir con unos requisitos mínimos...”

12/05/2024

“... Personados en el lugar los agentes con números de identificación profesional 182033 y 182020, se entrevistan con XXX y XXX, quienes aseguran no haber sido atendidos aún por Servicios Sociales, manifestando a mayores que su situación económica es precaria. XXX se muestra muy interesada en entrevistarse con el referido departamento.

Sobre la inspección de los gatos encerrados en jaulas, XXX manifiesta que tiene actualmente 6 gatos en ellas, pero que están perfectamente cuidados y atendidos, si bien no tiene cartilla veterinaria de los mismos, y no desea facilitar el acceso de los agentes para la inspección de las condiciones en que se encuentran.

Se hace constar nuevamente que las condiciones higiénicas de ambos hermanos son deplorables, vistiendo ropas sucias y en mal estado, desprendiendo en el día de hoy XXX un fuerte hedor.”

Logo de diferentes requirimentos, o 02/08/2024 incorporouse o informe relativo ao expediente de queixa U.8.Q.11908/24 e non consta alusión algunha da que deducir que estes veciños dese Concello de Oleiros foran atendidos xa polos servizos sociais municipais.

É coñecido que a abordaxe municipal interdisciplinar require constantes actuacións e intervencións, que se prolongan no tempo.

Coñecida a gravidade dos casos detectados nestes últimos anos, cómpre subliñar a importancia da colaboración da cidadanía e veciñanza na detección de posibles situacións de desprotección (como aconteceu neste caso) que puideran ser observadas, que permitiran efectuar unha intervención antes de que o trastorno se magnifique con consecuencias que puideran ser devastadoras para a integridade da persoa.

Algún concello xa asinou convenio coa Cruz Vermella ao obxecto de previr a reaparición de condutas similares a estes trastornos.

Terceira. A intervención social é complexa, toda vez que, unido á negación da patoloxía, se adoita rexeitar calquera actuación que puidera propiciar un cambio. Como consta en

diferentes informes incorporados no curso das diferentes investigacións de oficio, as dificultades dos servizos sociais municipais para intervir son tales, que diferentes concellos expresamente significaron a necesidade de protocolizar as diferentes actuacións a implementar, ou a conveniencia de contar cun plan material que regule todas e cada unha das fases do procedemento de intervención e os diferentes recursos a aplicar ao caso.

Máxime, como sinalaron, ante o previsible aumento de situacións de vulnerabilidade que puideran desencadear en trastornos de acumulación, no contexto actual provocado pola pandemia que estamos a padecer.

Algún concello ten aprobado formalmente un protocolo de actuación, outros impulsárono recentemente estando en curso de tramitación e outros, se ben non consta a aprobación formal, seguen un itinerario definido que materialmente se podería considerar un protocolo.

Cuarta. A entidade da abordaxe da problemática require unha eficiente coordinación interna, non sempre doada (dentro do propio concello), e tamén externa, (con outras administracións, Fiscalía, Xulgados, entidades sociais etc.). A xestión, eficaz e inmediata entre os diferentes servizos municipais e administracións implicadas na intervención devén, por tanto, imprescindible. Cómpre lembrar que son moitos os servizos municipais que interveñen: servizos sociais, sanidade, medio ambiente, seguridade cidadá, Policía Local e urbanismo, polo que a coordinación debe ser estreita.

Quinta. Polo que atinxe á, as veces, necesaria retirada dos animais, a maioría dos concellos solicitan actuacións das asociacións protectoras de animais, consorcios, servizos de emerxencias municipais, Policía Local, Protección Civil ou Seprona. Outros dispoñen de convenios asinados con asociacións animalistas, refuxios de animais ou mesmo deputacións provinciais. Algún concello conta con empresa municipal de recollida de animais.

Sexta. O Concello de Oleiros coñece a complexidade das intervencións municipais, toda vez que son heteroxéneas, multidisciplinares, de emerxencia, se prolongan no tempo e, en ocasións, comportan risco vital para a persoa afectada, conviventes ou veciñanza.

Por outra banda, segundo coñecemos, as aplicacións informáticas de historias sociais empregadas por algúns concellos non dispoñen de ítems relativos a estas problemáticas de síndrome de Diógenes e síndrome de Noé.

Por tanto, exposto canto antecede, convén lembrar que o dereito a desfrutar dun medio ambiente axeitado para o desenvolvemento da persoa se regula no artigo 45.1 da Constitución Española e que aos municipios lles corresponde a responsabilidade de configurar a preservación da salubridade pública.

A Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del régimen local, e o novo marco definido pola Ley 27/2013, de racionalización y sostenibilidad de la Administración local, no artigo 25.2, establece como competencia municipal:

- A avaliación e información das situacións de necesidade social e a atención inmediata a persoas en situación de risco ou exclusión social.
- A protección da salubridade pública.

A Ley 14/1986, de 25 de abril, general de sanidad, prevé, no seu artigo 42, que os concellos teñen responsabilidades no control sanitario de edificios e lugares de vivenda e convivencia humana.

A Lei 8/2008, do 10 de xullo, de saúde de Galicia, no artigo 80, establece, así mesmo, como competencia da Administración local, o control sanitario de edificios e lugares de vivenda e convivencia humana.

A Lei 2/2016, de 10 de febreiro, do solo de Galicia, no artigo 136 dispón que os concellos ditarán ordes de execución que obriguen as persoas propietarias de bens inmoables a realizaren as actuacións necesarias para dar debido cumprimento aos deberes de salubridade que sinala o artigo 135.

A Lei 4/2017, do 3 de outubro, de protección e benestar animal dos animais de compañía de Galicia, no seu artigo 21.2, establece que:

“A tenza de animais domésticos en recintos ou vivendas privadas queda condicionada ás necesidades etolóxicas de cada especie e raza, ao espazo, ás circunstancias hixiénicas óptimas e á adopción das axeitadas medidas de seguridade, sen prexuízo do disposto nas normas que constitúan o réxime interior das comunidades de veciños. A tenza ou posesión de máis de cinco animais, maiores de tres meses, pertencentes á especie canina, estará sometida á obriga de comunicación previa á consellaría competente en materia de protección animal, de acordo co procedemento que se estableza regulamentariamente.”

E no artigo 38 dispón que teñen a consideración de infraccións administrativas leves “manter no mesmo recinto ou en vivenda privada máis de cinco animais, incumprindo os requisitos do artigo 21.2”.

Partindo, pois, da dificultade que comportan estas problemáticas e co ánimo de garantir a axeitada protección ás persoas afectadas polas síndromes de Diógenes e de Noé, protexer a

saúde pública e prestar os servizos municipais necesarios, dentro do marco xurídico exposto, formulamos diferentes suxestións.

O Concello de Oleiros o 16/07/21 remitiu o seguinte informe de resposta:

“COMUNÍCASE:

- Que o protocolo de actuación deste concello foi enviado ao Rexistro Xeral da Valedora do Pobo o 26 de xaneiro de 2021.
Atendendo a suxestión de aprobación formal, por resolución do Alcalde do Concello de Oleiros, Ángel García Seoane, apróbase, con data de 6 de xullo de 2021, o “Protocolo de actuación municipal nos casos de Síndrome de Diógenes e Síndrome de Noé” do Concello de Oleiros.*

Axúntase copia da citada resolución.

- Que o Concello de Oleiros dispón dunha base de datos na que se rexistran os casos e as intervención realizadas.”*

Do estudo de cantos informes e datos se lograron incorporar nesta institución da Valedora do Pobo, obsérvase que as pautas de intervención conxunta de todos os axentes implicados permiten desenvolver unha actuación coordinada que logra resolver, en moitas ocasións, eficazmente estas problemáticas, toda vez que se facilitan os recursos públicos necesarios para asistir ás persoas afectadas de xeito que se recuperen as adecuadas condicións persoais e de habitabilidade na vivenda.

A prevención, o seguimento dos casos e o rexistro dos mesmos se antollan imprescindibles a fin de controlar e mitigar, en primeiro lugar, os efectos prexudiciais para a propia saúde, integridade e seguridade das persoas que os padecen e, en segundo lugar, para o entorno sociocomunitario e a veciñanza máis inmediata afectada. A detección precoz dos casos, antes de que se produza risco psicosocial e de saúde, constitúe un reto.

CONCLUSIÓN

Por todo o anterior, considérase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984, do 5 de xuño, do Valedor do Pobo, facer chegar a ese Concello de Oleiros a seguinte recomendación:

Primeira. Que intensifique as actuacións de intervención municipal ante as problemáticas das persoas afectadas pola síndrome de Dióxenes e a síndrome de Noé, de xeito que se reduzan os tempos de abordaxe dos diferentes servizos implicados.

Segunda. Que unha vez valorada polos servizos sociais municipais a situación destes veciños do Concello de Oleiros, se practiquen cantas actuacións correspondan a fin de prestar a debida protección e asistencia, facilitando e mobilizando cantos recursos públicos sexan precisos, efectuando o debido seguimento e evolución ata a recuperación.

Terceira. Que no que atinxe aos animais se practiquen cantas actuacións correspondan a ese ente local, segundo a normativa de aplicación, co fin de reverter canto antes, a situación na que se atopan.

Agradézolle de antemán a acollida ao manifestado nesta resolución da Valedora do Pobo e recórdolle a necesidade de que, no prazo de un mes (art. 32.2), dea conta a esta institución da aceptación da resolución formulada, de ser o caso, e das medidas adoptadas para darlle efectividade, tamén se é o caso.

Ademais, facémolle saber que, en aplicación do principio de transparencia, a partir da semana seguinte á data na que se ditou a presente resolución, esta se incluírá na páxina web da institución.

O principio de publicidade das resolucións desta institución refórzase no artigo 37 da Lei 6/1984, cando prevé que a Valedora do Pobo, no seu informe anual ao Parlamento de Galicia, dará conta do número e tipos de queixa presentadas, daquelas que foron rexeitadas e as súas causas, así como das que foron obxecto de investigación e o seu resultado, con especificación das suxestións ou recomendacións admitidas pola Administración pública galega.

Saúdoo atentamente.

María Dolores Fernández Galiño
Valedora do Pobo (en funcións)