



León, 10 de enero de 2020

Consejería de la Presidencia de la Junta de Castilla y León
Ilmo. Sr. Director General de Relaciones Institucionales
C/ Santiago Alba, 1
47008 - VALLADOLID

Expediente: 1117/2019

Asunto: Deficiencias en funcionamiento de Residencia de Mayores San Bernabé y San Antonio de Palencia / Resolución

Centro directivo: Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades

Ilmo. Sr.:

De nuevo nos dirigimos a V.I. una vez recibido el informe solicitado en relación con el expediente que se tramita en esta Institución con el número arriba indicado, referencia a la que rogamos haga mención en ulteriores contactos que llegue a tener con nosotros.

Como recordará V.I. el motivo de la queja era la defectuosa atención prestada a la residente (XXX), interna en el centro residencial privado para personas mayores San Bernabé y San Antonio, sito en la calle Manflorido de la localidad de Palencia.

Según manifestaciones del autor de la queja, en el último año las condiciones de la residencia fueron empeorando especialmente por la falta de personal, lo que dio lugar, incluso, a movilizaciones por parte de los trabajadores. Además, señala que la residencia no dispone de médico.

En concreto se recoge que la familia de (XXX) no fue informada, a pesar de acudir diariamente al centro, de que tenía una úlcera en la espalda y tampoco fue trasladada a un centro sanitario pese a que se trataba de una herida de entre 6 y 8 centímetros que desprendía muy mal olor.

Admitida la queja a trámite e iniciada la investigación oportuna sobre la cuestión planteada, nos dirigimos a V.I. en solicitud de información correspondiente a la problemática que constituye el objeto de aquélla.

En atención a nuestra petición de información se remitió por esa Administración



autonómica informe cuyo contenido se transcribe a continuación.

“PRIMERO.- *En los últimos 5 años en la Residencia de mayores San Bernabé y San Antonio de Palencia se han realizado 5 actuaciones de inspección y se han realizado 7 visitas como consecuencia de quejas de usuarios o familiares de esta Residencia.*

En todos los casos expuestos se realizó el correspondiente Informe Técnico o Acta de Inspección, teniendo en las visitas de seguimiento y Actas de Inspección los correspondientes requerimientos administrativos de las deficientes encontradas.

Una de estas actas dio como resultado el inicio de un procedimiento sancionador sustanciado con el reconocimiento de la culpa y el abono de la sanción por parte del Centro Residencial de Personas Mayores “San Bernabé y San Antolín”.

SEGUNDO.- *Realizadas las oportunas comprobaciones, tanto de personal técnico, de personal de atención directa y de otro tipo de personal, estarían dentro de las respectivas ratios según la ocupación del 100% de las plazas autorizadas (260 plazas de personas dependientes), en el momento actual y a fecha 15 de noviembre de 2019 disponen del siguiente personal:*

1.- TÉCNICO: La ratio necesaria con la ocupación del 100% de las plazas es la equivalente a 11,96 contratos de trabajo conforme al Artículo 36.2 del Decreto 14/2017, equivalente a 478,40 horas de trabajo semanales, de los cuales 2 (80 horas semanales) deben ser de médico y 3 (120 horas semanales) de personal de enfermería, en el momento actual disponen de 515 horas de personal técnico, de las cuales 80 son de médico y 235 de personal de enfermería, siendo la distribución la que a continuación se indica:

- Una Directora-Gerente a jornada completa.*
- 2 Médicos a Jornada completa.*
- 5 Enfermeros/as a jornada completa y 1 enfermera a 35 horas semanales.*
- 2 Fisioterapeutas, uno a jornada completa y otro a media jornada.*
- 1 Terapeuta Ocupacional a jornada completa.*
- 2 Trabajadores Sociales, uno a jornada completa y otro a media jornada.*

2. - ATENCIÓN DIRECTA: La ratio necesaria con la ocupación del 100% de las plazas es la equivalente a 52,52 contratos de trabajo conforme al Artículo 37.4 del Decreto 14/2017, equivalente a 2.100,80 horas de trabajo semanales, en el momento



actual disponen de 2.213,98 horas de personal de atención directa, siendo la distribución la que a continuación se indica:

- 37 Auxiliares/Gerocultores a jornada completa*
- 3 Auxiliares/Gerocultores a 35 horas semanales*
- 1 Auxiliares/Gerocultores a 34,25 horas semanales*
- 1 Auxiliares/Gerocultores a 34,13 horas semanales*
- 6 Auxiliares/Gerocultores a 30 horas semanales*
- 1 Auxiliares/Gerocultores a 27,50 horas semanales*
- 1 Auxiliares/Gerocultores a 26,85 horas semanales*
- 4 Auxiliares/Gerocultores a 25,38 horas semanales*
- 1 Auxiliares/Gerocultores a 23,60 horas semanales*
- 1 Auxiliares/Gerocultores a 22,50 horas semanales*
- 1 Auxiliares/Gerocultores a 22 horas semanales*
- 2 Auxiliares/Gerocultores a 20 horas semanales*
- 2 Auxiliares/Gerocultores a 16 horas semanales*
- 1 Auxiliares/Gerocultores a 16,63 horas semanales*
- 1 Auxiliares/Gerocultores a 15,75 horas semanales*
- 3 Auxiliares/Gerocultores a 10 horas semanales*
- 1 Auxiliares/Gerocultores a 9 horas semanales*
- 1 Auxiliares/Gerocultores a 7,50 horas semanales*
- 1 Auxiliares/Gerocultores a 5,75 horas semanales*

3.-PERSONAL DE SERVICIOS GENERALES: Conforme al Artículo 38 del Decreto 14/2017, disponen de personal de servicios generales, siendo la distribución la que a continuación se indica:

- 1 Encargado/a de Organización y Personal*



- 1 Administrativo
- 1 Conserje
- 1 Recadero
- 4 Ayudantes de Cocina
- 3 Personal de Lavandería
- 2 Planchadoras
- 4 Mozos de Almacén
- 3 Peones
- 4 Telefonistas
- 27 Limpiadores/as con diversas jornadas.

Indicar, no obstante, que durante un tiempo el Centro tuvo dificultades para la contratación del segundo médico, concretamente cuando ocurrieron los hechos de la queja contaban solamente con un profesional de medicina, cumpliendo sobradamente en el resto de ratios tanto de personal técnico, de atención directa y de servicios generales.

TERCERO.- *La Gerencia de Servicios Sociales no tiene constancia de situaciones similares a la que es objeto de esta queja”.*

No dudamos de la veracidad del contenido del informe y de que la actuación de la Residencia de Mayores San Bernabé y San Antonio de Palencia, en este caso, haya sido correcta pero también nos encontramos con dos cuestiones que no debemos dejar de poner de manifiesto.

Por un lado, una familia de nuestra Comunidad que plantea su disconformidad con el funcionamiento del centro residencial en el que se encontraba alojada su madre y en el que, en un momento dado, perdió toda su confianza, y por otro lado, un centro en el que, tal y como se desprende del informe de la Administración autonómica, en los últimos 5 años, se han realizado 5 actuaciones de inspección y 7 visitas como consecuencia de quejas de usuarios o de sus familiares, lo que sin duda nos lleva a poner en tela de juicio el buen funcionamiento del mencionado centro.

Entendemos que la preocupación de los familiares de (XXX) hubiera aumentado si a su disconformidad con el trato recibido por su madre se hubieran unido comentarios o informaciones relativas a denuncias, visitas de inspección o sanciones



impuestas a la residencia en la que se alojaba.

Situaciones como esta demandan transparencia e información como medio para evitar las dudas que pudieran surgir entre los residentes y sus familiares sobre la calidad del servicio prestado en los centros de mayores.

Tras realizar una reflexión al respecto, circunstancias como la descrita, nos llevan a proponer a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades que tome una iniciativa similar a la que se ha comprometido a realizar la Comunidad de Madrid: hacer públicas las actas de inspección de las residencias de personas mayores que operan en esa región, ya sean públicas o privadas, así como las sanciones de las que fueran objeto.

Esta iniciativa debería tener siempre como referente el respecto más absoluto a la normativa de protección de datos y no perder de vista, en ningún momento, el principio de igualdad. La exigencia debe ser la misma para todas las residencias y en todos los casos, no puede ni debe ser mayor en las grandes residencias de las capitales de provincia que en las de menores dimensiones de los pueblos pequeños. Tampoco entre las distintas residencias en función de su titularidad pública o privada. El funcionamiento debe ser óptimo en cualquier centro residencial de nuestra Comunidad Autónoma.

Debemos apostar por la transparencia por varios motivos. Esta información permite tranquilizar a las personas que tienen alojados a sus familiares en un determinado centro. Este conocimiento puede resultar vital además a la hora de tomar decisiones sobre la elección de una residencia. Es importante que los usuarios y sus familias tengan a su alcance toda la información sobre los centros, ya que la decisión de abandonar la casa de toda la vida para ir a vivir a un centro residencial es un cambio trascendental, por lo que debe hacerse con toda la confianza en que el lugar elegido es el más adecuado. Con más información, los usuarios y sus familiares van a tener un mejor criterio a la hora de la elección, lo que a la postre hará que la adaptación al centro se realice de forma más satisfactoria.

Pero lo que consideramos más fundamental, supondría un acicate para mejorar el funcionamiento de aquellas residencias en las que se levantara un acta de inspección en la que se reflejasen infracciones si su resultado fuera conocido públicamente, ello sin duda redundaría en una mejora del servicio asistencial que vienen recibiendo nuestros mayores. Sería un reconocimiento para aquellas residencias cuyo funcionamiento es correcto y aquellas en las que esto no sea así se verán obligadas a mejorar. Estamos convencidos de que los sistemas opacos siempre benefician a los incumplidores. Frente una mala praxis, la transparencia es el mejor antídoto.

Esta medida supondría, en otro orden de cosas, un límite a cualquier arbitrariedad que pudiera surgir en las labores inspectoras de la Consejería de Familia e



Igualdad de Oportunidades. Permitiría realizar un control externo y una evaluación de la actuación de la Administración en este ámbito lo que, sin duda alguna, redundaría en una mejora en el funcionamiento de la propia inspección y por consiguiente de los propios centros de mayores.

Para ello sería necesaria la publicación previa de los criterios de inspección. Hacer público un mero listado de sanciones podría alertar, de forma innecesaria, tanto a las personas dependientes como a sus familiares. Con la publicación de unos datos escuetos podrían generarse dudas sobre el buen hacer de los centros. Los motivos generales cuando se difunden sin elaborar unos criterios previos magnifican unos hechos que, en muchos casos, tras la tramitación del correspondiente expediente sancionador, no pasarían de ser tipificados, en el peor de los casos, como faltas leves. Una información amplia y completa evitaría la alarma injustificada entre los usuarios y sus familiares.

Esta cuestión se ha planteado en el resto de los países desarrollados. En Estados Unidos, Suecia o el Reino Unido la administración difunde los informes de inspección y los publica en internet. En Alemania, las residencias están obligadas a colocar un resumen gráfico del resultado de las inspecciones en la puerta de entrada.

Consideramos que la página web de la Junta de Castilla y León sería el medio idóneo para realizar dicha publicación, sin perjuicio de la información presencial que se pudiera facilitar, a quien así lo solicite, en las distintas dependencias de la Gerencia de Servicios Sociales.

Coincidimos con la postura del Defensor del Pueblo que recuerda reiteradamente la especial vulnerabilidad del colectivo de personas mayores y resalta la importancia que tienen el control y la inspección de las residencias geriátricas, a fin de que se garantice en todo momento el respeto a sus derechos y el cumplimiento de los parámetros de calidad previamente definidos.

Esta preocupación del Defensor del Pueblo ha sido plasmada en su Informe Anual 2018, y en el estudio que le acompañaba, sobre la crisis demográfica que vive España. Ambos documentos advierten de la *“necesidad de prestar una atención preferente a los problemas que conlleva el envejecimiento de la población y los cambios derivados de las nuevas necesidades a las que las administraciones públicas deben dar respuesta”*. Preocupación que es hondamente compartida por esta Defensoría como ya hemos manifestado en ocasiones anteriores.

Todo ello nos lleva a recomendar a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades que se plantee la posibilidad de hacer públicas las actas de inspección en las residencias de ancianos y su resultado como medio de dotar de transparencia al sistema y por ende de mejorar la prestación de los servicios a los mayores.



En virtud de todo lo expuesto, y al amparo de las facultades conferidas por el Estatuto de Autonomía de Castilla y León y por la Ley 2/1994, de 9 de marzo, del Procurador del Común consideramos oportuno formular la siguiente **Recomendación**:

Que por parte de la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades se estudie la posibilidad de elaborar una normativa que permita hacer públicos los criterios de inspección, las actas que se levanten por los técnicos inspectores de las visitas realizadas a los centros residenciales de mayores bien sean públicos o privados y su resultado con la finalidad de dotar de transparencia al sistema y mejorar los servicios que vienen prestando y por ende la satisfacción de los usuarios con los mismos.

Esta es nuestra resolución y así se la hacemos saber, con el ruego de que nos comunique de forma motivada la aceptación o no aceptación de la misma por parte del órgano que corresponda de la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades en el plazo de dos meses, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 19.2 de la Ley Reguladora de la Institución.

Una vez realizadas las comunicaciones oportunas, se acuerda publicar la presente Resolución en la página web de esta Institución, previa disociación de los datos de carácter personal que contuviera.

Pendiente de sus noticias, reciba un cordial saludo.

Atentamente,

EL PROCURADOR DEL COMÚN
Tomás Quintana López