



**Ayuntamiento de Sahagún**  
**Plaza Mayor 13**  
**24320 SAHAGÚN**  
**(León)**

**Asunto: Irregularidades en el funcionamiento de centro residencial para personas mayores**

Ilma. Sra.:

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 **662/2019**, referencia a la que rogamos haga mención en ulteriores contactos que llegue a tener con nosotros.

Como recordará, su queja hacía mención a la existencia de deficiencias en el funcionamiento de la Residencia para personas mayores “Virgen de la Peregrina” de Sahagún.

Concretamente, se hacía alusión a las siguientes irregularidades:

- Funcionamiento del servicio de lavandería externalizado con demoras injustificadas en la entrega y pérdida de prendas.
- Discrepancias en la confección de menús, especialmente en lo relativo a las necesidades de los diabéticos.
- Disconformidad con el horario del médico y el fisioterapeuta y sus sustituciones en los periodos vacacionales.
- Inexistencia de un programa de actividades.

Admitida la queja a trámite, nos dirigimos solicitando información relativa a la problemática planteada en la misma a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades y al Ayuntamiento de Sahagún, como titular del mencionado centro residencial.

A la vista de todo ello procede hacerle las siguientes consideraciones.

Respecto del servicio de lavandería y el de comida, se nos informa que hasta el pasado 1 de julio de 2019, ambos se encontraban externalizados. A partir de esta fecha,



la empresa gestora de la residencia “Virgen Peregrina” ha contratado personal para el desempeño de las tareas correspondientes a estos servicios.

Se reconoce por dicha mercantil que durante el tiempo en el que el servicio de lavandería estaba externalizado, el periodo de reposición de la ropa era más amplio que, en este momento, en que el lavado se realiza en el centro. Desde entonces, no se han producido incidencias reseñables.

El buen funcionamiento del servicio de lavado de ropa no es un asunto baladí en un centro de estas características. Es una cuestión estratégica porque tiene una repercusión directa tanto en la salud de los ancianos como en la imagen del centro y de los propios residentes.

La realización de las operaciones de lavandería tiene implicaciones sanitarias. Es necesario realizar la desinfección de la ropa con el fin de evitar los potenciales contagios y riesgos para la salud no solo de los residentes sino también de sus familiares. Mediante la desinfección se eliminan todo tipo de microorganismos infecciosos para la salud, como son los gérmenes, los hongos, las bacterias, los virus, etc.

Uno de los grandes problemas de las lavanderías de los geriátricos es la pérdida de la ropa de los residentes. Las desapariciones o extravíos de prendas constituyen una fuente permanente de reclamaciones y problemas entre la residencia y los familiares. Además, a algunos internos las pérdidas de piezas de ropa les pueden suponer un quebranto económico importante.

Consideramos que implantar una lavandería interna permite controlar de manera más directa todas las prendas. Para facilitar este control pueden incorporarse incluso sistemas de identificación mediante un microchip. Un lector de códigos con un pequeño software de gestión podría resultar un sistema más efectivo que el tradicional marcado de la ropa.

Hay que subrayar que un buen servicio de lavandería se traduce en higiene, lo que supone mayor confort y mejor calidad de vida para los residentes. Una ropa con manchas es sinónimo de dejadez. El bienestar empieza en el cuidado personal. Es importante verse bien para sentirse bien. Cuidar la imagen física refuerza la identidad y trabaja la autoestima, lo que supone una mejora de la salud y de la calidad de vida, especialmente la de las personas mayores. Los especialistas señalan que es importante no abandonarse, quererse y aceptarse a cualquier edad y asumir con naturalidad el paso de los años. El hecho de continuar con el cuidado rutinario de la imagen ayuda a esa aceptación, lo que evita caer en la desgana y por tanto redundante en una mejor salud psíquica de la persona mayor.



Por lo tanto, consideramos que ese Ayuntamiento debe ser especialmente riguroso con el control del servicio de lavandería que se realiza en la residencia objeto de esta queja.

Por lo que se refiere a los menús establecidos en el centro residencial, nos señalan, ambos informes, que son diseñados por el departamento de nutrición y dietética de XXX, empresa que gestiona la residencia, y posteriormente, aprobados y supervisados por la dirección y el médico del centro. Interviene en la confección de los menús una dietista-nutricionista colegiada.

Se señala también que la residencia cuenta con varios menús a disposición de los internos: basal, triturado y para diabéticos y que se confeccionan menús especiales para quien precise una dieta personalizada.

Para comenzar, hay que entender que el envejecimiento es un proceso fisiológico natural e irreversible del organismo que provoca cambios en la estructura y función de los diferentes sistemas y, además, aumenta la vulnerabilidad del individuo frente al estrés ambiental y a la enfermedad.

Los cambios fisiológicos, psicológicos y sociales que acompañan al envejecimiento condicionan el estado nutricional de las personas mayores. De ahí la importancia de una correcta alimentación, cuidando cada una de sus necesidades, teniendo en cuenta además que por lo general las personas mayores presentan uno o varios tipos de patologías. Es por eso que recae una gran responsabilidad sobre los profesionales de la salud de las residencias de ancianos.

Debemos de ser conscientes de que la alimentación en un centro de estas características es uno de los aspectos que más preocupan tanto a los residentes como a sus familiares y en los que se centran la mayor parte sus quejas. Una buena ejecución de la dieta diaria y un riguroso control por parte del personal es fundamental para un óptimo estado nutricional de los mayores.

Todas las etapas de la vida requieren una adecuada alimentación, pero en el caso de la tercera edad, la alimentación es todavía más importante. La vejez está caracterizada por una gran incidencia de cambios físicos y mayores riesgos de contraer enfermedades asociadas a la edad. Es, en este momento, donde la alimentación juega un papel crucial en el control y mantenimiento de su salud.

Junto a los trastornos del ritmo intestinal y las dificultades para la conciliación del sueño, la alimentación, constituye uno de los problemas más comúnmente referidos por las personas mayores cuando se lleva a cabo un cuestionario de satisfacción/insatisfacción vital, de ahí su trascendencia.



Constatamos que siendo indudable la importancia de la alimentación en este momento de la vida, las características y circunstancias de las personas mayores hacen que conseguir una comida a su gusto sea una cuestión que entraña serias dificultades de las que somos plenamente conscientes.

El comportamiento alimentario en los mayores es fruto de años, con influencias de sus ancestros y de factores culturales, geográficos, etc., enraizados y arraigados durante décadas y por tanto lentos de cambiar y difíciles de erradicar. Para los mayores la dieta saludable es sinónimo de régimen dietético o, al menos, muy próximo al mismo, motivo por el que a menudo rechazan esta dieta.

Muchos medicamentos de los que usualmente toman los mayores para sus dolencias resultan anorexígenos y les hacen inapetentes; otros muchos les alteran el gusto, rechazando ciertos los alimentos, y otros inhiben la absorción de alimentos. Estas circunstancias pueden ser la causa de que no en todos los casos se valoren positivamente los servicios de comida. Entendemos, por tanto, que la disconformidad con la comida en los centros residenciales se base, en ocasiones, en criterios completamente subjetivos, con independencia de los esfuerzos que realicen las administraciones públicas por prestar estos servicios, caso que, no dudamos, sea el de ese Ayuntamiento.

No obstante lo anterior, la trascendencia de esta cuestión nos lleva a considerar que su prestación tiene que ser o seguir siendo intensamente vigilada por parte de ese Ayuntamiento.

Entendemos que, con independencia de las cuestiones técnicas y relativas a la calidad y salubridad de los alimentos, esa administración debe ser especialmente sensible con el colectivo al que se dirige la comida teniendo en cuenta sus gustos y preferencias y controlando el “sabor”, la calidad de los productos y su preparación.

Es bien sabido que a muchas personas mayores se les administran dietas ajustadas y que generalmente tienen restringidos ciertos alimentos o ciertas maneras de cocinarlos. Estas pueden estar presentes en todas las edades, pero es en la vejez cuando estas restricciones se hacen mucho más estrictas debido a los riesgos que podría acarrear su consumo y esto origina la dificultad de que las comidas elaboradas para este sector de edad resulten atractivas y apetitosas.

Estas circunstancias hacen que resulte indispensable la implicación de los responsables municipales. Probar con una cierta habitualidad la comida que se sirve en la residencia, eso sí, de una forma sorpresiva y aleatoria, creemos que redundaría en una mejora de su calidad del servicio, siempre que sus impresiones subjetivas se trasladen a la empresa concesionaria. No se juzga igual un menú sobre el papel que sobre el plato.



Debe conocer esa Administración las deficiencias que más habitualmente detectan los usuarios de las residencias de ancianos en la comida con el fin de evitar que se produzcan en la residencia que es objeto de esta queja.

- Repetición de menús, así como de técnicas de cocinado.
- Falta de variedad y equilibrio en las comidas diarias.
- Exceso de alimentos fritos y embutidos en las cenas.
- Abuso de sopas y purés reconstituidos como platos principales.
- Inexistencia, en general, de una buena supervisión por parte del personal del centro de la cantidad de ingesta consumida, para poder llevar a cabo un riguroso control que verifique que se cubren las necesidades energéticas con los menús establecidos.
- Uso excesivo de bollería y de zumos envasados en el desayuno y la merienda, rompiendo así con el equilibrio de nutrientes del resto de las comidas, y no proporcionando la cantidad de calcio recomendado para este grupo de población.
- Escasez de verduras frescas, hortalizas y pescados magros, y, por el contrario, abuso de alimentos de la tercera gama tales como patatas congeladas, guisantes, etc.
- Falta de sincronización del personal de cocina con los menús propuestos por parte de los dietistas, empleando así técnicas culinarias incorrectas y exceso de sal, aceite para el cocinado, etc. La textura de los alimentos se presenta en muchos casos mal adaptada para aquellos ancianos que presentan algún tipo de problema de deglución, utilizando, en muchos casos, de una forma incorrecta los espesantes.
- Desconocimiento de los utensilios y de las comodidades que requiere el anciano para comer, sobre todo en aquellos casos en los que alguna enfermedad no le permite hacerlo de una manera normal, como por ejemplo las personas con Parkinson, Alzheimer, problemas de deglución, etc.

Por otra parte, ese Ayuntamiento tiene que ser consciente de que la comida en una residencia de ancianos debe ser un servicio personalizado y que debe tener en cuenta las dietas y características de cada usuario.

Además de las dietas genéricas en los casos de necesidades alimenticias más concretas, deberán elaborarse dietas personalizadas, pero siempre según pauta médica y en colaboración precisamente de los profesionales de la sanidad que atienden a los mayores destinatarios de estas comidas. Se debe exigir a la empresa concesionaria el diseño de un amplio rango de dietas terapéuticas que se adapten a las necesidades de todos los usuarios.



Entendemos pues, que ese Ayuntamiento debe ser especialmente diligente en lo que al control de la alimentación se refiere haciendo especial hincapié en la dieta para personas con diabetes, tal y como ha solicitado la persona que se ha dirigido a nosotros.

En relación con el horario del médico y el fisioterapeuta, se nos comunica que la residencia dispone de servicio médico y de fisioterapeuta. El horario en el que realizan sus actividades es el acordado entre el centro y el profesional contratado, en función de la organización del centro.

Por otra parte, la dirección de la residencia pone de manifiesto que hay una gran dificultad en el sector para la cobertura de este tipo de puestos, pero que durante las vacaciones de estos profesionales se realizan todos los esfuerzos para sustituirlos aunque, en ocasiones, no es posible.

La Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades incide en las grandes dificultades que existen, sobre todo en el periodo de verano, para lograr la cobertura de los puestos de trabajo de personal sanitario.

También es importante señalar, según se nos informa, que la residencia, cuando se producen las vacantes, ha procedido a publicar las ofertas para la contratación del personal sanitario tanto en la Oficina de Empleo del Ecycl como a través de otros medios (Infojobs), resultando sumamente difícil, fundamentalmente en verano, que concurren interesados a la oferta de trabajo.

En este sentido, no podemos más que reiterar que por parte de la dirección del centro se deben hacer todos los esfuerzos necesarios para conseguir la cobertura total de esas plazas, especialmente en los meses de verano. Esfuerzos de los que debe estar muy al corriente, de que efectivamente se están realizando, ese Ayuntamiento.

Respecto de la inexistencia de un programa de actividades, el informe municipal señala que dicha afirmación no es cierta. Nos dicen que el programa de actividades se desarrolla con normalidad por los usuarios del centro quienes, además de conocer su existencia, participan en las actividades. Pero, pese a dichas afirmaciones no se nos facilita una copia del mismo.

Ese Ayuntamiento debe ser consciente de que las residencias de ancianos tienen que ofrecer un abanico de actividades, tanto de carácter lúdico, como físicas y cognitivas. A través de la participación en esas actividades, los mayores se encuentran mejor, hablando en términos de salud, mejoran físicamente y amplían sus relaciones sociales, ya que están acompañados, en todo momento, por otros residentes y por los profesionales que trabajan en dichos centros.



En la tercera edad la actividad física-intelectual y el interés por el entorno, canalizado a través de actividades de recreación y ocio productivo, favorecen el bienestar y la calidad de vida de los individuos.

En primer lugar, es necesario programar actividades centradas en el mantenimiento cognitivo. La actividad mental es uno de los pilares fundamentales del envejecimiento activo, pero que debe complementarse con la participación social, el ejercicio físico y una adecuada nutrición, todo ello de forma equilibrada. Dichas actividades deben tratar de mantener orientada a la persona y trabajar la memoria, la capacidad de atención y concentración, el cálculo y el lenguaje.

Las actividades de terapia ocupacional también resultan necesarias. Fomentan la ocupación positiva del tiempo libre, estimulan la autonomía en las actividades cotidianas, trabajan la empatía y la motivación, la coordinación óculo-motriz, la expresión y la creatividad.

También son indispensables las actividades físicas. Varios estudios con personas mayores han indicado que el ejercicio físico está asociado a un menor declive cognitivo y a un menor riesgo de demencia. Aunque los efectos positivos del ejercicio dependan del tipo de actividad que se realice y el tiempo que se le dedique, es indiscutible que cualquier nivel de ejercicio físico reportará más efectos positivos en la salud mental y física que la absoluta pasividad. Potencian las capacidades físicas de los mayores mejoran el tono muscular, la ergonomía y la higiene postural. Además, son positivas para el equilibrio, para reducir el riesgo de caídas y para favorecer la autonomía del mayor.

Las actividades lúdicas que deben estar también presentes en un centro residencial para mayores sirven para estimular la interacción social, para crear vínculos entre los residentes y para fomentar un contacto positivo con distintos entornos. Con ellas se estimulan los sentidos, la emoción y la diversión. Estas actividades influyen de una manera muy positiva en la vida de los residentes en los centros de la tercera edad. No deben evaluarse solo como un modo de entretenimiento sino que hay que entenderlas como una herramienta que mejora la calidad de vida de las personas que participan en ellas.

Consideramos que ese Ayuntamiento debe controlar el programa de actividades que oferta la residencia intentando que sean lo más amplias y variadas posible. Por otra parte, entendemos que su publicación en la página web de la residencia evitaría cualquier tipo de malentendido al respecto.

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 **Resolución:**



***Deberá ese Ayuntamiento, como entidad titular de la residencia “Virgen de la Peregrina” de Sahagún (León), instar a la empresa que la gestiona a extremar la diligencia necesaria para que el servicio asistencial se realice de la forma más adecuada con el fin de garantizar el cuidado de las personas mayores que allí residen y controlar, de la forma más exhaustiva posible, el desarrollo de la actividad residencial tanto en los aspectos a los que se ha hecho alusión en el cuerpo de esta Resolución, en base al contenido de la queja presentada, como a cualquier otro que pudiera detectar en su labor inspectora.***

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 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