



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: 13/2020

Asunto: Disconformidad con la actuación de la Gerencia Territorial de Servicios Sociales de León / 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 actuación de la Gerencia Territorial de Servicios Sociales de León ante una reclamación relativa al maltrato sufrido por Don (XXX), ingresado sucesivamente en las residencias Flor y Felisa de Noceda del Bierzo y Las Encinas de Santa Colomba de Somoza (León).

Según manifestaciones del autor de la queja, la Gerencia de Servicios Sociales de León no le ha facilitado a la esposa del residente ni la identidad ni la titulación del autor o autores de las inspecciones realizadas a consecuencia de la denuncia. Tampoco se le ha dado traslado del contenido de las actas de inspección levantadas con ocasión de la reclamación, pese a haberlo solicitado expresamente.

Se muestra especialmente disconforme con la siguiente afirmación realizada por esa Administración: *“los problemas de salud del residente, con manifestaciones frecuentes de trastornos del comportamiento con ansiedad, agitación y agresividad dificultan las tareas de atención personal”*.

Finalmente, solicita a esta Institución que contrastemos el contenido de la denuncia con la respuesta recibida desde la Gerencia de Servicios Sociales.

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 en el cual se hacía constar lo siguiente:

“PRIMERO.- La actuación realizada por los servicios de inspección residencial de la Gerencia de Servicios Sociales tras la denuncia de doña (XXX).

Se resumen las actuaciones realizadas:

El día 24/09/2019 se recibe en el Servicio de Inspección, a través de siau@jcy.l.es la queja/denuncia formulada por D^a (XXX) en relación con la atención deficiente que se le estaría prestando a su esposo D. (XXX) (cuidado de la higiene y la alimentación) en las Residencias “Flor y Felisa” de Noceda del Bierzo y “Santa Colomba de Somoza” de Santa Colomba de Somoza (León), ambas de titularidad municipal y gestionadas por la entidad Residencia Tercera Edad las Encinas S.L.

El 26/09/2019, tras su valoración, se remite la denuncia por parte del Servicio de Inspección a la Gerencia Territorial de Servicios Sociales de León para su cumplimentación.

Con el fin de obtener información sobre los hechos denunciados y aquellos otros que se consideren de interés relacionados con los mismos, así como para realizar comprobaciones sobre las condiciones de funcionamiento de las Residencias, técnicos de la Gerencia Territorial de León realizan visita a los centros referidos, el día 30/10/2019 a la Residencia de Personas Mayores Flor y Felisa y el 26/11/2019 a la Residencia de Personas Mayores Santa Colomba de Somoza. En las visitas los técnicos son acompañados por la dirección de ambos centros.

En la visita realizada el día 30 de octubre, además de otros aspectos, se comprueban los documentos obrantes en el expediente de D. (XXX), así como los registros de incidencias a él referidos que constan en la aplicación informática Velázquez (común para los 2 centros).

Paralelamente, desde la Gerencia Territorial de Servicios Sociales de León requieren telefónicamente a la reclamante que aportase las pruebas documentales sobre los aspectos objeto de denuncia. Estas son remitidas por D. (XXX) el 19/11/2019, y el 20/11/2019 un trabajador Social del Grupo Las Encinas, quien remite a la Gerencia Territorial, y por correo electrónico, copia de los registros de incidencias sobre D. (XXX) en ambas residencias que constan en la aplicación informática Velázquez.

El 27/11/2019, desde la Gerencia Territorial contactan telefónicamente con la hija del residente (XXX), quien manifiesta no tener queja de la atención prestada a su padre, a su vez también manifiesta que es consciente de las situaciones de alteración del comportamiento que presenta su padre y que puede resultar conveniente demorar determinados aspectos como el afeitado o higiene bucal para el momento en que éste se encuentra más tranquilo.



El 28/11/2019 y una vez visitadas las instalaciones, comprobada la documentación correspondiente y mantenida conversación con la hija del residente, se emiten sendos informes por parte del personal técnico de la Gerencia Territorial de Servicios Sociales de León en relación con las dos visitas efectuadas el 30 de octubre y el 26 de noviembre con motivo de la reclamación presentada por la Sra. (XXX) (se adjunta copia de los informes). Tales informes son firmados por la Gerente Territorial de Servicios Sociales de León y por el personal técnico de la Gerencia que efectuó las visitas, concluyendo que no se puede determinar la existencia de una atención inadecuada a los residentes en general, ni en el caso de D. (XXX).

El día 10/12/2019 la Gerencia Territorial de Servicios Sociales de León envía documento de respuesta a la denunciante.

SEGUNDO.- Copia de las solicitudes de documentación realizadas por la Sra. (XXX) y de las respuestas remitidas a la vista de sus requerimientos.

Según consta en el escrito de petición de información del Procurador del Común de Castilla y León, “según manifestaciones del autor de la queja, la Gerencia de Servicios Sociales de León no le ha facilitado a la Sra. (XXX) ni la identidad ni la titulación del autor o autores de las inspecciones realizadas a consecuencia de la denuncia. Tampoco el contenido de las actas de inspección levantadas con ocasión de la reclamación, pese a haberlo solicitado expresamente”.

Desde la Gerencia Territorial de León manifiestan no tener constancia del registro de entrada de ninguna solicitud de documentación por parte de la Sra. (XXX), con posterioridad al envío de la respuesta a su reclamación.

TERCERO.- Informe sobre el estado de salud en que se encuentra el Sr. (XXX).

Según consta en informe de salud de fecha 04/01/2018, elaborado en Atención Primaria “El Bierzo” de Ponferrada (León), para la solicitud de prestaciones sociales (valoración de dependencia), el Sr. (XXX) tiene diagnóstico de ansiedad, deterioro cognitivo, diabetes mellitus tipo II, dislipemia, enfermedad de Alzheimer, hipertensión arterial, hipertrofia benigna de próstata, RTU de próstata y trastorno del comportamiento.

En informe posterior de consulta del Servicio de Medicina Interna, a la que acudió D. (XXX) el día 02/01/2019, para estudio de Sd. constitucional (aportado por la denunciante en la fecha 19/11/2019) se recoge además de los diagnósticos citados, “enfermedad de alzhéimer severa” y “paciente no colaborador por demencia avanzada”.

CUARTO.-Las deficiencias detectadas en los centros residenciales



inspeccionados.

En las visitas realizadas por el personal técnico de la Gerencia Territorial de Servicios Sociales de León en ambos centros residenciales se observa buen aspecto de los residentes en relación al aseo personal y a la vestimenta, no se observan deficiencias en la limpieza, desorden de las instalaciones o malos olores. El menú estaba planificado semanalmente y supervisado por el médico, así como la presencia de personal de atención directa en el comedor durante la comida.

Según se desprende de lo recogido en los informes técnicos de seguimiento elaborados respecto a los dos centros residenciales, tanto los baños como otras tareas de higiene personal están planificadas. En la Residencia “Flor y Felisa” se tiene pautado aseo diario y baño, al menos, dos días por semana y en la residencia “Santa Colomba de Somoza” tienen pautados dos baños semanales para todos los residentes. Igualmente tienen menús adaptados a los residentes elaborados según prescripción médica.

QUINTO.- Toda la información que se considere relacionada con la situación planteada y que nos permita conocer los hechos que han generado la reclamación por maltrato de doña (XXX) el autor de la queja nos ha transmitido.

Los registros realizados en la aplicación Velázquez hacen referencia, en repetidas ocasiones, a discrepancias en la valoración de la atención al Sr. (XXX) por parte de la reclamante, familiares del mismo (hija) y profesionales del centro.

Resulta relevante incluir algunas de las anotaciones incluidas en los registros:

27/03/19: “Se le explica a su esposa que creemos que esa agresividad viene de toda la comida que le da durante toda la tarde. Ella no se viene a razones y nos acusa que no le damos bastante comida a su marido y que pasa hambre. Se produce una situación muy tensa. Llamo a su hija (XXX) y se lo cuento, ella nos da la razón, tanto ella como su hermano están de acuerdo con los cuidados del centro”- (se debería atender al menú pautado).

30/03/19. “vienen sus hijos a hablar conmigo y me cuentan que han hablado muy seriamente con su madre....que está de acuerdo con la comida que se da aquí y si viniera (la madre) y le volviera a dar que se lo comuniquemos a ellos”.

1/05/19: “Su mujer le vuelve a traer comida a la hora de la merienda y cuando llega la hora de la cena se altera mucho y se pone agresivo. Se informa a su hija y se le pide que busque una solución porque su madre empacha a (XXX) y es lo que lo pone agresivo.”

21/05/19: “Su mujer vuelve a traerle un montón de comida a la hora de merendar y a la hora de la cena se vuelve a poner agresivo. Se informa a su hija para



que ponga una solución definitivamente”

2/07/19: “viene su mujer a verlo y lo atiborra de comida, para cenar se le da un yogurt y la medicación, después de acostarlo al rato se levanta, orina toda la habitación,...”

4/08/2019: “ Recién cambiado de pañal nos lo trae su mujer y nos dice de muy malas maneras que su marido estaba meado, nos parecía raro porque había acabado de salir del WC, le miramos y le enseñamos que estaba seco, no conforme con ello...”

7/08/19: “viene su mujer a verlo. Lo sube para la habitación y lo cambia de ropa, le da de merendar un bote lleno de batido de frutas, un bocadillo, bollería...a la hora acostar, lo acuesto y al rato me llama mi compañera que se había levantado de la cama y había defecado y orinado en el medio del pasillo. Lo vuelvo a llevar para la habitación, lo aseo y lo vuelvo acostar, queda tranquilo.”

26/08/19: “A las 17:30 llega al centro su mujer, su marido estaba durmiendo en el sillón , y viene y nos dice que él estaba llorando (no es verdad ,estaba dormido) y meado lo levanta a la silla y lo llevamos a cambiar ya que eso si es verdad se le asea bien y se le cambia de ropa empieza a decir que está en muy malas condiciones, desentendido ... llama a la guardia civil, hace fotos de nosotras , del centro ... se llama a (XXX) y ella se pone en contacto con la hija. La hija dice que está muy contenta como...”

INFORME EMITIDO POR PERSONAL TÉCNICO DE LA GERENCIA TERRITORIAL DE SERVICIOS SOCIALES DE LEÓN

Reclamación presentada a través del SIAU, con registro de entrada en esta Gerencia Territorial de Servicios Sociales el 26 de septiembre de 2019, por D^a (XXX), (XXX) cónyuge del residente (XXX).

Las deficiencias denunciadas están relacionadas con la alimentación, la higiene personal, la atención profesional, uso de absorbentes, ausencia de personal durante las comidas en el comedor; etc.”.

INFORMACIÓN OBTENIDA EN RELACIÓN CON LOS HECHOS DENUNCIADOS.

D. (XXX), de 72 años de edad, ingreso en la Residencia de Personas Mayores Flor y Felisa el 2 de septiembre de 2018. El 2 de julio de 2019 se traslada a la Residencia de Personas Mayores Santa Colomba de Somoza causando baja dos meses después, con traslado a la Residencia de Personas Mayores Las Candelas.

En la valoración de dependencia realizada en el mes de julio de 2018 al amparo de la Ley 39/2006 se le reconoce grado 3 nivel 2. En el informe de salud de 4 de enero de 2018 constan, entre otros problemas de salud, los siguientes diagnósticos: ansiedad,



deterioro cognitivo, diabetes mellitus tipo 2, enfermedad de Alzheimer, frecuentes trastornos del comportamiento con ansiedad y agitación, etc.

En los registros de la aplicación Velázquez, utilizada en ambas residencias, aparecen anotaciones casi diarias de episodios de agresividad de D. (XXX) hacia otros residentes, profesionales, mobiliario, enseres, etc.

En relación al cuidado de la higiene de las personas usuarias, manifiesta que siguen el protocolo de aseo, baño y cambio de pañal. Como pauta general tienen establecido dos baños semanales. En el caso concreto de (XXX), suelen bañarle con mayor frecuencia debido a los reiterados episodios en los que le encuentran en condiciones pésimas de higiene por la manipulación del absorbente por el propio residente. Refiere la directora que la pauta establecida para el afeitado es realizarlo diariamente en el momento de practicar el aseo personal por la mañana. Sin embargo, esto no siempre es posible en el caso de D. (XXX) debido a la agresividad que produce en el residente la ejecución de tareas relacionadas con la higiene personal y cambio de absorbente, necesitando la colaboración de varias auxiliares para poder realizarlas.

En alguna de las fotos enviadas como prueba por su esposa, en las que no especifica la fecha en la que fueron realizadas, D. (XXX) aparece con barba de más de un día sin afeitarse.

En el centro residencial niegan que la alimentación sea de mala calidad. Muestran la planificación de menús supervisados por el médico para cinco semanas que van alternando. Diariamente preparan menú basal, sin sal, para diabéticos y triturado. Elaboran dietas especiales siguiendo la pauta médica, concretamente, D. (XXX), tiene pautada dieta diabética.

En los registros de actividad de la aplicación Velázquez, aparecen constantes anotaciones sobre la comida que D^a (XXX) lleva a su esposo, muchos veces, comida que no debe incluirse en la dieta diabética del residente (bollería). La Directora en varias ocasiones pidió a D^a (XXX) que no llevase comida a su esposo porque debían controlar en todo momento su alimentación, sin conseguir ningún resultado.

En informe clínico de consulta externa de 2 de enero de 2019, consta que ha sido remitido por el médico de Atención Primaria por astenia y pérdida ponderal de 4 meses de evolución 10 kg. En el informe describe que D. (XXX) expresa poco apetito en residencia, que según su mujer come todo lo que le lleva ella (diariamente bocadillo variado + compota + plátano + yogur). También refleja que está en tratamiento por micosis oral con mycostatin. Es diagnosticado de síndrome constitucional en estudio y micosis oral. Se pauta como tratamientos: mycostatin e higiene oral, recomendación de analítica con perfil nutricional y serologías, y en función del resultado remitir a dietética. Su esposa no proporciona resultados sobre estudio de síndrome constitucional.



Con carácter general, llevan al baño a todos los residentes y, en su caso, les cambian el absorbente al levantarse, a las 11,00 horas, después de comer, sobre las 17,00 horas, al acostarse y dos revisiones durante la noche, siempre con las variaciones oportunas en atención a las necesidades individuales de cada residente.

En los registros de la aplicación Velázquez constan frecuentes episodios en los D. (XXX) tiene la ropa húmeda por rebosamiento o también porque el propio residente manipula el pañal, se lo quita y realiza sus necesidades de micción y/o defecación en la ropa, en el suelo u otros lugares, procediendo en esos casos a bañarle y cambiarle de ropa.

En la documentación remitida por la esposa de D. (XXX) hay fotos que podrían ser indicadores de deficiencias en la atención (camisa interior manchada de orina, igualmente en sabana bajera de cama, barba con más de un día sin afeitarse, foto en la que aparece su esposo en silla de ruedas encajada en la mesa y detrás dos sillas y un armario, etc.).

Al respecto, señalar que el día de la visita se comienza realizando un recorrido por las instalaciones cuando estaban iniciando las tareas de limpieza, no se apreciaron olores a orín u otros que llamen la atención, no se observan aspectos destacables en relación con la limpieza e higiene de las instalaciones.

Por otra parte, mediante observación directa sobre de los residentes en relación a la higiene y cuidado personal, no se advierten signos de desatención en este aspecto.

En relación a la foto en la que aparece su esposo en silla de ruedas encajada en una mesa y detrás dos sillas y un armario, la Directora explica que mientras la gerocultora acompañaba al baño a otra persona usuaria, un residente que estaba en la sala colocó las sillas detrás para evitar que se levantara, ya que D. (XXX) camina de manera muy inestable y con elevado riesgo de caída y en ese momento estaba intentando levantarse, también comenta la directora que el médico prescribió la utilización sujeción en silla de ruedas para determinados momentos del día y su esposa se negó a firmar la autorización.

El incidente ocurrido el día 26 de agosto de 2019 en el que llamo a la Guardia Civil, se solicitó por escrito a Doña (XXX) que aportase el documento sobre la toma de manifestaciones de la Guardia Civil, al respecto, informa que la Guardia Civil no se personó en la residencia. En el registro de incidencias de la aplicación Velázquez la gerocultora (XXX) realiza la siguiente anotación:

"Sobre las 17:30 llega al centro su mujer; su marido estaba durmiendo en el sillón, y viene y nos dice que estaba llorando (no es verdad, estaba dormido) y meado, lo levanta a la silla y lo llevamos a cambiar ya que eso sí es verdad, se le asea



bien y se le cambia de ropa, empieza a decir que está en muy malas condiciones, desatendido.... llama a la Guardia Civil, hace fotos de nosotras, del centro....se llama a (XXX) y ella se pone en contacto con su hija. La hija dice que está muy contenta como esta su padre, el trato dice que no tiene queja ninguna de nada y que siente mucho lo que pasa con su madre y que no la hagamos caso. D. (XXX) se pone agresivo".

El día 27 de noviembre se contacta telefónicamente con su hija (XXX) desde esta Sección. Su hija pone de manifiesto que ni su hermano ni ella tienen motivo de queja por la atención prestada a su padre en ambas residencias, hace alusión a los problemas de salud de éste y a las dificultades que plantea su atención en aquellos momentos en los que se pone agresivo, asimismo expresa que no está de acuerdo con el escrito de reclamación presentado por su madre.

Los registros específicos sobre las actividades de aseo e higiene personal, cambios de absorbentes etc. se realizan a través de la aplicación informática Velázquez. En dicha aplicación constan valoraciones de los diferentes profesionales realizadas a su ingreso en la Residencia Flor y Felisa y anotaciones de seguimiento de ambas residencias. En ninguna de las dos Residencias han elaborado el Plan de Apoyo de este residente.

De la entrevista mantenida con la directora, las comprobaciones documentales y registros de seguimiento en la aplicación informática VELAQUEZ, así como del recorrido por las instalaciones del centro residencial, la observación directa sobre los residentes y la conversación telefónica mantenida con su hija, se pueden extraer las siguientes conclusiones:

De la descripción de los hechos y las pruebas aportadas por la reclamante, podría considerarse la existencia de indicadores sobre deficiencias en la atención prestada a D. (XXX) en el ámbito residencial. Sin embargo, teniendo en cuenta frecuentes trastornos del comportamiento presentados por el residente, es necesario valorar los hechos denunciados en el contexto en el que se produjeron. La versión ofrecida desde el ámbito residencial, difiere de la manifestada por la persona reclamante.

Por otra parte, durante la visita de comprobación realizada en ambos centros residenciales, no se observa deficiencias en la limpieza y orden de las instalaciones o malos olores. El menú que estaban preparando coincide con el que corresponde al día de la visita según planificación semanal. Se observa buen aspecto de los residentes en relación al aseo personal y vestido, así como presencia de personal de atención directa en el comedor durante la comida.

Por todo ello, no es posible constatar la existencia de una atención inadecuada a los residentes.



A la vista de lo informado consideramos necesario hacer una serie de consideraciones.

En primer lugar, debemos destacar que consideramos que la actuación de la Gerencia Territorial de Servicios Sociales de León ha sido correcta, una vez analizados los hechos recogidos en la reclamación presentada ante esta Defensoría y a la vista de los datos proporcionados por la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades. Lamentamos profundamente los problemas de salud a los que se enfrenta D. (XXX) y entendemos que las dificultades de su tratamiento no sean, en ocasiones, comprendidas por su esposa.

A pesar de ello, queremos desde aquí solicitar a las direcciones de los centros residenciales que atienden a personas afectadas por patologías similares a la descrita en esta queja y por ende a la Gerencia de Servicios Sociales, que se extreme la sensibilidad en el trato a estos mayores, aunque no dudamos de que ello sea así, pero debemos insistir en que dicha sensibilidad se extienda también a las relaciones con los familiares de estas personas. Muy especialmente en el caso concreto de sus cónyuges, generalmente personas también de edad avanzada y es posible que con patologías variadas.

No obstante, de la documentación que se nos ha remitido debemos extraer, en primer lugar, una serie de conclusiones de carácter general y aplicables a todas las residencias de nuestra Comunidad, tanto públicas como privadas.

No es momento ahora de reiterar las deficiencias detectadas en el manejo de las situaciones que se vivieron en esos centros como consecuencia de la pandemia originada por el COVID-19, pero sí de sentar las bases para mejorar el funcionamiento de las residencias de ancianos de nuestra Comunidad de cara al futuro y evitar que los hechos acaecidos en aquellos momentos vuelvan a repetirse.

Sabemos que esa Consejería está estudiando la elaboración de un nuevo modelo de atención residencial para las personas mayores en Castilla y León, iniciativa con la que no podemos más que mostrar nuestro más total acuerdo.

Pensamos que es ahora cuando se deben analizar detenidamente todas y cada una de las cuestiones que afectan a las condiciones vitales de quienes residen en esos centros y proceder a una detallada regulación de las mismas. Regulación que debe tener muy presente, en todos sus aspectos, que todas las personas merecen respeto y trato digno, cualquiera que sea su edad y que los ancianos tienen los mismos derechos que todos los demás.

Ningún aspecto que se considere de interés debe quedar al albur de decisiones en las que primen los aspectos económicos por encima del bienestar de nuestros mayores. Se deben evitar que las decisiones que afectan a los ancianos queden en manos



de operadores privados y que se basen exclusivamente en el beneficio empresarial.

Por otra parte, creemos que en dicha regulación deberían dejarse ámbitos domésticos donde se estableciese la obligatoriedad de contar con la opinión de los propios residentes, cuando sus condiciones de salud lo permitan. Asuntos donde la posibilidad de elegir de los mayores tuviera cabida y donde estos pudieran tomar parte activa, en la medida de sus posibilidades, en algunas decisiones de su vida diaria.

Consideramos también que dicha regulación debe reconocer el esfuerzo “heroico” que han realizado los profesionales de las residencias geriátricas en la crisis del COVID-19, cuidando a las personas en muchos casos sin medios de protección y hasta la extenuación, pagando como precio un gran número de infectados.

Es imprescindible dignificar y valorar su labor, regulando sus condiciones de trabajo y dotándoles de los medios necesario para el ejercicio de su labor y de una formación cuyas carencias se han puesto de manifiesto durante la pandemia, aunque hayan sido solventadas, en la mayor parte de las ocasiones, por la especial dedicación y el arrojo mostrado de estos profesionales en esos momentos tan duros.

Debemos insistir, como ya hemos hecho en resoluciones anteriores, en que es necesario mejorar e incrementar la información que reciben las familias de los residentes sobre su situación de salud, actividades, alimentación y demás aspectos de interés, sin perjuicio de procurar herramientas de comunicación directa de los ancianos con sus allegados.

También en que se regule expresamente la obligación de organizar actividades para que aquellos ancianos en un centro residencial puedan desarrollar lo que se ha venido a denominar un envejecimiento activo, en función de sus circunstancias de salud física y psíquica.

Consideramos que, una vez diseñado el modelo residencial y plasmado en los instrumentos de carácter normativo que se consideren oportunos, resulta indispensable la elaboración de un protocolo de inspecciones periódicas a dichos centros, con el fin de controlar su funcionamiento y el cumplimiento de la normativa que les afecte.

Estamos convencidos de que es necesario establecer unas pautas de inspección que abarquen la totalidad de los aspectos que afectan a las residencias geriátricas, bien sean estas públicas o privadas. Ningún aspecto de la vida de las personas mayores que residen en centros de estas características debe quedar al margen de la supervisión administrativa, con el fin de conseguir el mayor bienestar de este colectivo que, en muchas ocasiones, se encuentra en una situación de gran vulnerabilidad. La eventual publicidad de dichos criterios será una cuestión sobre la que esa Consejería deberá pronunciarse.



Somos conscientes también de que posiblemente sea necesario, habida cuenta del gran volumen de centros existentes a lo largo de la geografía de nuestra región, crear las estructuras de empleo público necesarias para acometer dicha tarea. Entendemos que en las relaciones de puestos de trabajo de la Gerencia de Servicios Sociales, bien a nivel central bien periférico, deben figurar plazas de inspectores para distintos cuerpos funcionariales (arquitectos, ingenieros, médicos, veterinarios, farmacéuticos, enfermeros, psicólogos, trabajadores sociales...) con el fin de que las inspecciones abarquen todos los aspectos que por parte de esa Administración se consideren relevantes.

Incluso, si así se considerara necesario, se podría estudiar por parte de esa Consejería, la creación de un cuerpo inspector especializado para las residencias de ancianos para que actuase auxiliado por otros profesionales en aquellas cuestiones que se considerasen necesarias.

Entendemos que las visitas de inspección deben realizarse por equipos multidisciplinares que abarquen profesionales con distintas titulaciones con la finalidad de cumplir tanto la normativa específica como la sectorial que afecta a estos centros, todo ello en beneficio de la salud y del bienestar de nuestros mayores.

Se deberán tener en cuenta aspectos tales como el urbanístico y de instalaciones; el sanitario; el asistencial; el lúdico o el laboral, prestándose especial atención al número real de personas que prestan servicios en el centro en cada momento, con un control específico de las sustituciones precisas en las plazas del personal que se encuentre de baja médica, de vacaciones, de descanso...; y controlando que su cualificación y formación específica sea la adecuada.

Estas visitas deberán realizarse de una manera sorpresiva, para evitar que se puedan preparar con antelación y de esta forma dar a los inspectores una visión del centro diferente al de su realidad diaria. Incluso, en ocasiones, deberían realizarse en horarios de tarde o de noche o en días festivos.

Se deberá levantar un acta "in situ" de cada visita, firmada por los inspectores, un representante de la dirección de la residencia, e incluso por uno o más residentes con el fin de dotarla de las mayores garantías. Una copia deberá insertarse en el tablón de anuncios del centro hasta que en la siguiente visita se levante una nueva acta. También se deberá dar cuenta de su contenido a los familiares o allegados de los residentes a través de notificaciones personales.

Estas actas deberán publicitarse, además, por los medios que esa Administración considere convenientes, pero entendemos que sería necesario hacerlo, en todo caso, a través de la página web de la Junta de Castilla y León.

Otra cuestión a tomar en consideración, es la eventualidad de dar publicidad a



las infracciones y las sanciones que se puedan imponer a cada centro como consecuencia de las inspecciones.

Entendemos que se debe dotar a la labor inspectora y a sus posibles consecuencias sancionadoras de la máxima publicidad y transparencia posible sin perder de vista todo lo establecido por la legislación de protección de los datos, en términos similares a los que ya lo viene haciendo alguna otra Comunidad Autónoma

Respecto a las cuestiones concretas recogidas en esta queja, debemos poner de manifiesto que en la documentación facilitada por la Administración Regional se señala que en la inspección realizada a la residencia Flor y Felisa de Noceda del Bierzo (León) *“el menú que estaban preparando coincide con el que corresponde al día de la visita según planificación semanal”*. Ante esta afirmación, de cuya veracidad no dudamos, debemos insistir en que el personal inspector debe ser lo más riguroso posible en sus tareas de vigilancia y comprobación en todos los aspectos relativos a las residencias para personas mayores, pero de una forma muy intensa lo debe ser en todo lo relacionado con la alimentación.

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 las restricciones se hacen mucho más duras 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.

El tema de la alimentación es uno de los asuntos que más preocupa tanto a los residentes como a sus familiares. Entendemos que, con independencia de las cuestiones técnicas y relativas a la calidad y salubridad de los alimentos, se debe ser especialmente sensible con el colectivo al que se dirige la comida teniendo en cuenta sus gustos y preferencias y controlando el “sabor” y la calidad de los alimentos que se sirven a las personas mayores. No hay razones para que la dietética esté reñida con la gastronomía.

Probar en las inspecciones la comida que se sirve a los ancianos creemos que redundaría en una mejora de su calidad. No consideramos suficiente con que los alimentos que se estén preparando en el momento de una inspección coincidan con los mencionados en los menús publicitados. En estas cuestiones, la teoría puede diferir mucho de la realidad.

Por otra parte, consideramos que el cuidado y el aseo personal son importantes para un envejecimiento saludable, amén de ayudar a mantener la autoestima personal y es que tanto la higiene como el aseo en los ancianos son aspectos elementales y básicos a cuidar.

Son aspectos fundamentales para mantener una buena salud de la piel, evitar



infecciones y ayudar a que la persona mayor se sienta reconfortada. El aseo en ancianos es una tarea diaria que no hay que descuidar a pesar de las dificultades que puedan presentar.

La higiene es fundamental para prevenir ciertas enfermedades y, a su vez, estimular unos hábitos de vida saludable que ayudarán a potenciar el bienestar y harán de la etapa de la vejez un proceso positivo. Ahuyentar a los gérmenes y bacterias que pueden provocar infecciones o enfermedades muy nocivas para el ya, de por sí, débil sistema inmunológico de una persona mayor, es una de las principales razones para prestarle especial atención a este campo. Pero hay otros motivos, como por ejemplo, estimular la circulación sanguínea.

Además, otro de los objetivos de la higiene personal en ancianos es tratar de mejorar y aumentar la autoestima de las personas. Con una apariencia más aseada, más trabajada y cuidada, se logra un impulso que influirá positivamente en el estado de ánimo de los mayores.

Estas operaciones deben abarcar cuestiones tales como: la higiene bucal. La boca puede ser la puerta de entrada de numerosas infecciones, por esto, se recomienda su limpieza, al menos, después de cada comida con especial cuidado con las prótesis dentales.

Otra cuestión a tomar en consideración es el cuidado de los pies que pueden ser especialmente sensibles y causar ciertas patologías.

Lavarse las manos es fundamental en todo momento y no solo a causa de la enfermedad causada por el coronavirus. Las manos pueden ser portadoras de infinidad de bacterias o gérmenes adquiridas por el roce con las superficies o por estar en contacto con otras personas. Por ello es necesario que se extienda su higiene en ancianos para evitar su transmisión.

Bañarse puede ser un problema en las personas mayores, ya que por las dificultades de movilidad o por distintos problemas mentales puede ser un proceso difícil al que los centros geriátricos deben hacer frente.

En los ancianos no encamados, dos baños a la semana, como tienen establecido las residencias objeto de este expediente, nos parecen insuficientes, aunque hay casos en que determinadas circunstancias puedan hacer desaconsejable una mayor frecuencia. Creemos que se debe regular dicha cuestión para evitar que quede al albur de decisiones individuales no basadas en criterios técnicos y diferentes en cada residencia.

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**:



- Que se evalúe la posibilidad de incluir en el nuevo modelo residencial que se está diseñando tras la pandemia originada por el COVID-19 aquellos aspectos recogidos en el cuerpo de esta resolución.

- Que como parte fundamental de dicho modelo residencial se analice el establecimiento de inspecciones periódicas obligatorias en las residencias para personas mayores de nuestra región, abarcando las cuestiones a las que se ha aludido y cualesquiera otras que se consideren necesarias por esa Administración.

- Que se reflexione sobre la necesidad de que las inspecciones a residencias de ancianos se realicen por equipos multidisciplinares con el fin de garantizar el cumplimiento de toda la normativa que les afecta y de lograr el máximo bienestar para nuestros mayores.

- Que se analice la posibilidad de dar publicidad a las actas de inspección levantadas a los centros residenciales y a sus eventuales consecuencias sancionadoras en los términos que ya lo vienen haciendo otras Comunidades Autónomas.

- Que se profundice en todas las cuestiones relativas a la alimentación en las residencias de ancianos con el fin de que se establezcan normativamente todas las condiciones que deba cumplir, haciendo especial hincapié en su sabor y en que su ingesta resulte lo más agradable posible para todos los residentes.

- Que por parte de esa Consejería se estudie la posibilidad de establecer un protocolo relativo a la higiene y aseo de las personas ingresadas en centros residenciales con el fin no solo de mejorar la salud y autoestima de los residentes sino también la imagen que proyectan las residencias geriátricas hacia el exterior.

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