



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: 4823/2020

**Asunto: Funcionamiento de la Residencia Asistida de Personas Mayores XXX
(irregularidades) / Resolución**

Centro directivo: Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades

Ilmo. Sr.:

De nuevo nos dirigimos a V.I. 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 se recordará, en la presente queja se denuncia el deficiente trato y atención ofrecido a XXX en la Residencia Asistida para Personas Mayores XXX, ubicada en XXX, y dependiente de la Administración autonómica.

Según manifestaciones del autor de la queja, el pasado 11 de octubre de 2020 el hijo de dicha residente (XXX) mantuvo conversación telefónica a las 17:00 horas con la misma, quien le comunicó que a causa de su incontinencia urinaria había mojado la sábana que cubre su silla, avisando de esta circunstancia al personal auxiliar encargado de su cuidado y aseo, acudiendo dos auxiliares que se negaron en ese momento a cambiarla y manifestando que no lo harían hasta la noche porque “no las da la gana”.

Así, tras conocer estos hechos, XXX se puso inmediatamente en contacto telefónico con el centro desde las 17:16 hasta las 19:23 horas, no pudiendo en ningún momento hablar ni con la persona responsable del módulo en que se encuentra su madre ni con enfermería.

Al parecer, según se indica en la queja, dos personas procedieron a cambiar a la residente tras las llamadas de su hijo.



Se señala, asimismo, que alguien está haciendo la vida imposible a la citada residente, recibiendo un trato inhumano. El día 12 de octubre, al llevarle la cena a la habitación le pusieron el vaso vacío y boca abajo, indicando que “si quería agua que fuese ella a por ello”. Así, XXX (quien padece parkinson) tuvo que ir al baño sin el andador y agarrada a las paredes para poder llenar el vaso de agua y volver a la habitación.

Pues bien, desarrolladas las gestiones de información oportunas con la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades para la comprobación de los hechos expuestos, se remitió informe en el que se puso de manifiesto lo siguiente:

- Que el día 11 de octubre de 2020, a las 16:00 horas, XXX avisó a los auxiliares de enfermería de su módulo para que le cambiasen la sábana del sillón sobre la que estaba sentada por estar mojada. Las auxiliares acudieron a su llamada y le pidieron que las acompañase al baño para verificar el estado del pañal y del vestido y cambiarle la sábana. La citada residente, muy alterada, se negó rotundamente a levantarse del sillón, diciendo que el pañal ya se lo había cambiado ella y que el vestido no hacía falta. Comenzó a amenazarles con informar a dirección, por lo que avisaron a enfermería de lo que estaba sucediendo. Acudieron dos enfermeros, quienes consiguieron convencerle de que se levantara y acudiese al baño. Los auxiliares procedieron al cambio de vestido y sábana.

- Que en relación con el incidente del 12 de octubre de 2020, no ha sido posible su constatación por el centro, si bien se señala que en la cena se sirve el vaso con agua.

- Que, según información de la residencia, el trato que se dispensa a XXX es el que precisa en cada momento según sus necesidades y circunstancias, y que la misma cada vez pone más dificultades para moverse pese a que puede hacerlo y de que los profesionales sanitarios (fisioterapeutas y terapeuta) intentan motivarla para que lo haga en su propio beneficio, negándose ella y exigiendo atención que le facilite no tener que moverse.

Sin embargo, se insiste por la persona reclamante (una vez trasladado el contenido del informe de la Administración autonómica) en el relato de los hechos mantenido en la queja, ratificándose por tanto en el mal tratamiento dispensado a la citada residente por parte de algún trabajador o cuidador, y elogiando a su vez la atención prestada por el resto del personal: *“Han hecho ustedes en esta residencia desde que empezó la pandemia un trabajo digno de resaltar pero siempre hay personas que tratan a los ancianos y residentes como perros”*; *“...el personal es maravilloso y ella está encantada allí, pero siempre hay un garbanzo que estropea el cocido”*.



Pues bien, la existencia de dos versiones contradictorias (la manifestada por el centro y la del autor de la queja) impiden llegar a una conclusión definitiva. Ahora bien, el discernimiento por parte de la residente sobre la excelente atención dispensada por la mayoría de los profesionales de la residencia y el deficiente trato proporcionado por solo alguno de ellos, crea dudas razonables sobre la posibilidad de una relación poco idónea o ajustada a la labor social que debe desarrollarse en el centro residencial en cuestión.

Es por ello que a la vista de estas circunstancias y no disponiendo de más datos que los facilitados, a nuestro juicio resulta aconsejable que se investigue más en profundidad si por algún trabajador del centro se ha proporcionado y proporciona un trato profesional poco humano o digno a XXX, mediante la realización de actividades de comprobación con la propia residente, otros usuarios y el personal no implicado. No en vano, y sin voluntad de prejuzgar los hechos, ya se han seguido por la Gerencia Territorial de Servicios Sociales de Valladolid actuaciones disciplinarias contra trabajadores de esta Residencia, tramitándose un expediente disciplinario que culminó con una sanción de suspensión de empleo y sueldo, y estando otros tres en tramitación.

Así, solo con la realización de nuevas comprobaciones podrá disponerse con garantías de exactitud y veracidad de los datos o información necesaria para conocer el trato ofrecido y que se ofrece tanto a XXX como al resto de residentes y, en su caso, determinar la conveniencia o no de iniciar nuevas actuaciones disciplinarias.

Entendemos que esta nueva intervención requerida sobre la práctica residencial es imprescindible para aclarar las dudas existentes al respecto y conocer en profundidad la atención que se presta por ciertos profesionales de ese centro residencial dependiente de la Gerencia de Servicios Sociales.

En este sentido, y considerando que la atención a las personas mayores debe fundamentarse en el respeto a su dignidad, la Ley 5/2003, de 3 de abril, de Atención y Protección a las Personas Mayores de Castilla y León, tipifica como infracción grave *“Dispensar un trato desconsiderado e irrespetuoso al usuario”* (art. 61 apartado x) y como infracción muy grave *“Dispensar un trato vejatorio con vulneración de la integridad física o moral de los usuarios de los centros para personas mayores o de cualquiera de sus derechos fundamentales”* (art. 62 apartado b).

Pero con independencia de que puedan constatar comportamientos punibles, debe ser un objetivo prioritario de la Administración que nuestros mayores residenciados sean atendidos con dignidad. Proporcionar un trato adecuado dignifica la vejez, enriquece nuestra sociedad, favorece la autonomía y evita situaciones de malestar y frustración.



Cada persona es titular de dignidad y derechos y ayudarla a ejercerlos es responsabilidad de todo el personal encargado de su atención, y lo que define la vida cotidiana del centro y el estilo de relación e intervención profesional.

Así, todos los profesionales son responsables de ofrecer la mejor comunicación y relación posible con cada usuario para favorecer que pueda satisfacer todas sus necesidades, incluidas las de relación, comunicación, escucha, reconocimiento, afecto y autoestima. Esto es, un trato agradable y personalizado, en el que sea el propio residente el que establezca el estilo y la familiaridad con que quiera ser tratado. Dependiendo de la cantidad, pero sobre todo, de la calidad de la relación, las personas podrán satisfacer esas necesidades de atención y tener, por tanto, más calidad de vida.

Por ello, conviene también recordar que la formación para cualquier nivel asistencial debe llevar consigo la transmisión de conocimientos para un buen cuidado, pero también para saber transmitir una relación humana cálida. Así, un trato profesional adecuado será aquel fundamentado tanto en el buen hacer, como en una buena relación empática con el sujeto de cuidados.

Incluso por su importancia este tema ha sido tratado en el marco del Observatorio de Buen Trato a la Persona Mayor de la Sociedad Española de Geriátrica y Gerontología, elaborándose la Guía Práctica del Buen Trato a las Personas Mayores, que tiene por objetivo principal el desarrollo de unas pautas prácticas y sencillas, para que las personas mayores reciban un trato adecuado en sus entornos cotidianos por parte tanto de profesionales y cuidadores como de sus propias familias, instituciones y de la sociedad en su conjunto.

Por todo ello, es nuestro deber reclamar una actuación administrativa de carácter reactivo y preventivo que contribuya a favorecer el respeto a la dignidad de nuestros mayores residenciados.

Y para ello, 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**, con las siguientes recomendaciones:

1. Desarrollar la intervención oportuna para conocer la realidad del trato dispensado y que se dispensa a XXX por algunos profesionales de la Residencia Asistida para Personas Mayores XXX, ubicada en XXX, mediante la realización de actividades de comprobación o investigación con la propia residente, otros usuarios y personal.



2. Adoptar las medidas oportunas en caso de constatarse un trato desconsiderado, irrespetuoso y/o vejatorio hacia cualquier mayor usuario del citado centro residencial.

3. Impartir las instrucciones precisas a la residencia en cuestión para que, en todo caso, se dispense a los residentes un trato humano y digno.

4. Velar para que en todos los centros residenciales para personas mayores de esta Comunidad Autónoma se promueva un trato profesional adecuado, agradable y personalizado a los usuarios, favoreciendo relaciones cálidas y empáticas y la necesaria comunicación, afecto y autoestima. Y, si para ello fuera necesario, desarrollar unas pautas prácticas comunes para todos los profesionales de este sector.

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