



MATERIA PRINCIPAL

1.3. Dependencia y Servicios Sociales

1.3.1 Introducción

...

Las **personas mayores** también cuentan con un recuerdo especial en el relato del año vivido, cuyas preocupaciones contamos, haciéndonos eco de las mismas, a través de pequeñas pero certeras pinceladas, que dibujan los temores que asaltan a este cada vez más nutrido grupo de la población española, junto a sus ilusiones e inquietudes y, por qué no decirlo, su demanda de participar de forma activa en cuantos proyectos y programas se destinen a su ocio y bienestar.

De este modo, repasaremos la importancia de la calidad en las condiciones de los centros residenciales, la necesidad de actuaciones supervisoras del cumplimiento de aquellas, los beneficios de respetar su arraigo personal y social al reconocerles plaza residencial, su demanda de ocio y, por último, la continuidad de la investigación de un aspecto más amplio, cual es el de los recursos de las Administraciones públicas para evitar su soledad y aislamiento.

...

1.3.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.3.2.3 Personas mayores

Las deficiencias del Sistema de la Dependencia comprenden gran parte de las dificultades que afrontan las personas mayores carentes de autovalimiento en mayor o menor grado, como también les alcanzan, por la misma razón, los inconvenientes de la discapacidad. Ambas materias y sus incidencias ya han sido tratadas en los apartados pertinentes de este subcapítulo, por lo que no estimamos necesario redundar en las mismas.

Como especificidades propias de su edad y período vital, citaremos la importancia de la intervención pública frente a los peligros de su soledad y aislamiento, el respeto a su voluntad, explícita o implícita, así como los recursos y servicios que precisan (ya asistenciales, ya para participar activamente en la sociedad o compartir el ocio).

1.3.2.3.1 Las deficiencias de los servicios públicos destinados a las personas mayores

Aunque no podamos elevar este hecho a la categoría de generalidad, sino, afortunadamente, destacarlo como ejemplo reproable de aparición excepcional, recibe esta Institución algunas quejas alusivas a la posible ocurrencia de actuaciones de indebido trato a determinadas personas mayores en algunas Residencias concretas. En todos los casos, se trata de posibles situaciones individuales, sin repercusión general, que provocan la intervención de la Inspección administrativa competente a los efectos que resulten.

Así ocurrió, para ilustrar con un ejemplo el tipo de situaciones a que nos referimos, la **queja 17/6451**, en la que una señora denunciaba el maltrato que entendía se le dispensaba a su padre, ingresado en una Residencia de mayores, en este caso de carácter privado.

Refería la interesada que su padre padece una demencia y precisaba cuidados especializados que habían llevado a su ingreso residencial en un centro privado, observando enseguida un deterioro que comenzó por inapetencia, excesiva somnolencia, pérdida de habilidades para comer y negativa a caminar, y que, pasado el tiempo evolucionó hasta la pérdida de la capacidad para reconocer a sus seres queridos, muestras de miedo, sometimiento a contención (amarrado a una silla) sin la autorización preceptiva y sedación. Posteriormente sufrió caídas nocturnas, presentaba moratones, heridas y policonusiones, que tras la revisión hospitalaria arrojaron traumatismos precisados de ingreso hospitalario y atención sanitaria.



Iniciada la investigación, la Delegación Territorial correspondiente nos traslado el resultado de las actuaciones realizadas por la Inspección Provincial de Servicios Sanitarios y por la Inspección Provincial de Servicios Sociales, habiendo propuesto, entre otras medidas, iniciar un procedimiento sancionador contra el centro implicado, por la comisión de una infracción grave y una infracción leve de las previstas en los artículos 126.d).1º y 125 de la Ley 9/2016, de 27 de diciembre, de Servicios Sociales de Andalucía, así como dar traslado del informe elaborado por la Inspección al Juzgado de Instrucción.

Respecto del servicio residencial, surgen igualmente, de cuando en cuando, denuncias relativas a deficiencias en cuestiones como el incumplimiento de los requisitos de autorización y/o acreditación o la insuficiente dotación de personal en los Centros, que habitualmente sirven para activar los correspondientes mecanismos de supervisión y, en los casos en que la reclamación es colectiva, dan lugar a intervenir en el problema por la vía de la mediación.

A esta última vía, la de la mediación, hemos reconducido pretensiones relacionadas con la calidad de la alimentación proporcionada a los residentes en un centro de Córdoba, como puede consultarse en el subcapítulo de este Informe atinente a la **Mediación**.

Respecto de las posibles irregularidades formales, podemos citar, por todas, la queja referida a una residencia para personas asistidas y válidas, con plazas privadas y plazas concertadas, de la que se denunciaba que aunque estaría cumpliendo las ratios mínimas de personal previstas legalmente, el personal auxiliar sería muy insuficiente para atender las elevadas necesidades de los residentes, de manera que el personal técnico tenía que asumir gran parte de las tareas de aquellos, en detrimento de sus propias funciones y de los cuidados que se presta a los residentes (**queja 18/0500**).

La Dirección del Centro afectado adoptó medidas de reorganización de tareas e inició la pertinente comunicación directa equipo técnico/auxiliares, que permitiera una dinámica de colaboración entre los distintos departamentos. Por su parte, la Inspección de Servicios Sociales incluyó la comprobación del resultado de estas medidas en las futuras visitas de inspección al centro en cuestión.

1.3.2.3.2 La soledad de las personas mayores

Como oportunamente anunciamos en el ejercicio 2016, seguimos trabajando en la investigación iniciada de oficio bajo el título de “Personas mayores solas en Andalucía”, cuyo objeto va dirigido a valorar las actuaciones que las Administraciones Públicas Andaluzas llevan a cabo con las personas mayores que viven solas en el medio urbano, para facilitar a las mismas recursos asistenciales, comunitarios, de salud, culturales o de ocio, entre otros, que mejoren su calidad de vida, promuevan la participación social y coadyuven a facilitar la permanencia en su medio (**queja 16/3279**).

Con esta finalidad, iniciamos en aquel momento nuestra investigación, solicitando informe a la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales de la Junta de Andalucía y a los 29 ayuntamientos andaluces cuyos municipios cuentan con más de 50.000 habitantes

La razón de que esta actuación persista en tramitación, obedece a que aún no hemos recibido respuesta por parte de algunos ayuntamientos.

No obstante, ultimamos los requerimientos pendientes para poder abordar a lo largo de 2019 la valoración de los resultados obtenidos de forma conjunta y extraer las conclusiones que procedan.

1.3.2.3.3 Las personas mayores y el ocio

En menor número de ocasiones, más bien de forma muy esporádica, seguimos recibiendo quejas tradicionales, alusivas al Programa de Vacaciones para personas mayores del Imsero, argumentando discriminación de nuestra comunidad autónoma en el cupo de plazas generales ofrecidas, o bien producción de alguna irregularidad en la gestión de las disponibles por parte de las agencias.