



BOLETÍN OFICIAL DE LAS **CORTES DE ARAGÓN**

Número 8
Fascículo 2.º
Año XXV
Legislatura VII
28 de septiembre de 2007

Sumario

10. JUSTICIA DE ARAGÓN 10.2. INFORMES ESPECIALES

Informe especial del Justicia de Aragón sobre la
situación de las residencias para personas
mayores en Aragón (continuación) 246



94. CENTRO DE DÍA «AFEDA» (HUESCA)

En fecha 26 de abril de 2005 se giró visita a la sede de la Asociación de Familiares de Enfermos de Alzheimer en la ciudad de Huesca, siendo atendidos por el presidente y personal de la entidad.

La Asociación se encontraba anteriormente ubicada en un piso que compartía con otra entidad social (la Agrupación de Personas Sordas). Actualmente se han trasladado a un local situado en la misma calle Desengaño que ocupa la planta baja de un inmueble.

El local ha sido cedido a la entidad por el Ayuntamiento de Huesca. Tiene unos 60-70 m² y ha sido habilitado para poder desarrollar diversas funciones. Así, se encuentra dividido en dos partes separadas por una cristalera para poder diferenciar la zona de oficina de la del centro de día (o zona de respiro, como denominan a este recurso), que se abrió cuando se produjo el traslado a esta nueva sede, concretamente, en el mes de noviembre de 2003.

En tan limitada superficie, se han aprovechado todos los espacios de la mejor manera posible para poder cumplir sus funciones. En la zona más próxima a la entrada se encuentran ubicadas tres mesas para desarrollar las labores de sede de la entidad y en la parte interior se encuentran los usuarios del centro de día dispuestos en diversas mesas y preparados para tomar un almuerzo. Al fondo de la sala se ha colocado un armario a medida con puertas correderas que ocupa toda la pared y que se emplea en diversos usos: por un lado, es ropero y allí se encuentra la ropa de recambio que los usuarios traen al centro y por otro lado, ante la falta de mayor espacio, se encuentra allí un frigorífico y un microondas, a modo de office. En un lateral de la sala se ubica el baño geriátrico y también se cuenta con varios sillones adaptados.

Si bien la estancia es luminosa al estar rodeada por una cristalera, las dimensiones del local son muy reducidas para la atención de todos los usuarios, comentándonos los representantes de la Asociación la necesidad de poder contar con mayor espacio para dar continuidad a su labor y mejorar la cobertura de las necesidades de estos enfermos y sus familias.

En este sentido, el centro de día no puede prestar en las condiciones actuales servicio continuado durante todo el día, por lo que se han establecido dos horarios: cuatro horas por la mañana y tres por la tarde, asistiendo distintos usuarios en uno y otro turno. Así, en el momento de la visita se encuentran catorce personas y en el turno de la tarde tienen actualmente a siete usuarios, estando previsto llegar hasta doce. La idea es conseguir atender a 24 personas durante todo el día, con lo que ello supondría de efectivo respiro para las familias y de conciliación de la vida laboral y familiar.

En tanto se mantenga este sistema, el centro no dispone de servicio de desayuno, comida ni cena, ofreciéndose a los usuarios un almuerzo por la mañana y una merienda por la tarde. Sí se dispone de servicio de transporte a través de Cruz Roja, contando con una furgoneta adaptada que realiza dos trayectos por la mañana y uno por la tarde, encontrando alguna dificultad para llegar hasta la puerta del centro dado el difícil acceso de vehículos por la calle en cuestión.

El personal de la entidad que atiende el servicio se integra por la terapeuta y dos auxiliares para la zona de

respiro, una trabajadora social y una persona de administración así como tres voluntarios.

Los usuarios suelen ser personas que padecen la enfermedad en grado avanzado, especialmente los que asisten al turno de tarde; las edades suelen oscilar entre los 70 y los 80 años. Sus características condicionan el desarrollo de actividades, siendo complicado el realizar salidas del centro.

Sí que se organizan diversas actividades para los familiares de los enfermos, existiendo grupos de autoayuda, talleres varios e impartiendo charlas por especialistas en diversas materias.

Respecto a las incapacitaciones y tutelas, nos comenta el presidente que debería darse más información sobre lo que supone la declaración de incapacidad y sus efectos beneficiosos para el enfermo, pues se observan muchas reticencias en las familias ante el desconocimiento de esta figura jurídica.

Nos comenta el presidente que éste es el único recurso privado de Huesca para las personas que padecen esta enfermedad, ubicándose otros centros de día dependientes del Instituto Aragonés de Servicios Sociales en las dependencias de dos residencias públicas. Se indica que las relaciones con la Administración se realizan a través de la Federación de Aragón, habiéndose suscrito un concierto para las plazas de la zona de respiro y prestando también un servicio de ayuda a domicilio que contratan con empresas especializadas a precios más asequibles.

La Asociación se financia a través de las cuotas de los socios (actualmente hay 435 asociados), recibiendo subvenciones por parte del Ayuntamiento de Huesca, del Instituto Aragonés de Servicios Sociales, de la Diputación Provincial de Huesca y de algunas entidades privadas.

95. ASOCIACIÓN DE FAMILIARES DE ENFERMOS DE ALZHEIMER DE ZARAGOZA

Visitamos esta entidad (AFEDA) en la tarde del día 7 de junio de 2005, siendo atendidos por la actual presidenta, la coordinadora y un miembro de la Junta.

Cuando se constituyó, la agrupación compartía dependencias en la calle Castellón de la Plana con la Asociación voluntariado en geriatría. Posteriormente, se trasladaron a su actual sede ubicada en el zaragozano barrio de Las Fuentes (c/ Monasterio de Samos n.º 8), ocupando un local en planta calle de 180 metros cuadrados que disfrutan en régimen de alquiler.

Las dependencias se integran por una sala amplia a la entrada, donde se encuentran los usuarios del centro de acogida, los baños y diversos despachos y habitáculos que se independizan mediante mamparas según las necesidades. En este sentido, se señala el deseo de poder contar con unos espacios más amplios que permitieran dar cobertura a un mayor número de usuarios y a las diversas actividades que desarrolla la asociación y que dispusieran de suficiente luz natural pues el local no tiene ventanas.

El centro de acogida es un lugar al que acuden las personas que presentan algún tipo de síntoma de demencia o Alzheimer de carácter leve y en el que se realizan, básicamente, actividades de estimulación cognitiva a fin de retrasar en la medida de lo posible el avance de la enfermedad. El horario es de 10 a 14 h. y de 16 a 20 h. de lunes a viernes, acudiendo quince usuarios por la

mañana y otros quince por la tarde que, a mitad de jornada, reciben un tentempié, para lo que se dispone de un microondas y un frigorífico. Existe lista de espera para la asistencia por las tardes, abonando los usuarios la cuantía estipulada. Los actuales usuarios han colaborado con sus dibujos en la revista que edita el Justicia sobre la actividad de la Institución.

En la Asociación prestan sus servicios tres trabajadoras sociales, una psicóloga, personal de apoyo y seguimiento familiar, de participación, coordinador general y de servicios, coordinador financiero y el del servicio de ayuda a domicilio. Las actividades que se desarrollan son múltiples y variadas, pudiendo distinguirse entre las de la entidad como tal y las propias de la dirección. Se imparten charlas sobre cuidados al enfermo, hay grupos de apoyo psicológico y de acogida, se celebran continuamente reuniones (centro de acogida, estatutos, excursiones, ...).

Actualmente se cuenta con 1.700 socios. Estos no pagan cuotas, sosteniéndose la entidad con los donativos que recibe tanto de los socios (que pagan algunos servicios) como de particulares y con las subvenciones de entidades públicas y privadas. Así, en 2004 recibieron 18.000 € para el desarrollo del Servicio de Ayuda a Domicilio a través de un convenio con el Ayuntamiento de Zaragoza y respecto al I.A.S.S. se elabora un convenio para las tres provincias a través de la Federación dirigido a ayudar a las personas que no pueden sufragarse los servicios, cuya cuantía global ha sido de 220.000 € (110.000 € para Zaragoza). En menor medida, la Diputación Provincial de Zaragoza contribuye con diversas cuantías de entre 3.500 y 4.000 € para el desarrollo de programas de apoyo al medio rural y de educación para la salud. Por otra parte, y con carácter puntual, se solicitan y reciben ayudas de algunas Cajas de Ahorro.

El Servicio de Ayuda a Domicilio atiende una media de 45 casos al mes, desarrollándose de lunes a sábado en diferentes horarios y días atendiendo a las necesidades del usuario que son valoradas por el trabajador social y el médico. La diferencia de este servicio con el que presta el Ayuntamiento radica en que aquél va dirigido mayormente hacia la persona del enfermo (higiene personal, asistencia, movilizaciones...) y no tanto a las tareas del hogar. El equipo profesional que lo atiende se integra por un auxiliar, un médico y un fisioterapeuta. Este servicio es remunerado en función de las posibilidades económicas del usuario, disponiendo la asociación de unos baremos a estos efectos.

Se indica que la detección precoz de esta enfermedad es muy baja, existiendo una carencia o insuficiencia de información tanto a nivel general como de atención primaria que conlleva que las personas que acuden a la asociación padezcan la enfermedad en grado avanzado. A veces influye el hecho de que no se quiere ver ni afrontar la realidad, siendo difícil distinguir esta dolencia de la demencia senil general pues las reacciones son iguales, diferenciándose en la edad de los afectados que en el Alzheimer puede aparecer en personas más jóvenes. De hecho, se comenta que si bien normalmente la enfermedad se presenta a partir de los 75 años, cada vez se está detectando con más frecuencia en personas menores de 65 años lo que conlleva problemas añadidos: el Alzheimer no está reconocido como una discapacidad por lo que las personas que lo padecen y son relativamente jóvenes no pueden acceder a los recursos

y ayudas existentes para personas mayores y discapacitadas, siendo difícil ubicarlos (residencia, centro de día...), lo que conlleva serios problemas a las familias.

Desde la asociación se nos transmiten además otras demandas y reivindicaciones: así, se señala que la Administración abona más cantidad económica por las plazas para personas mayores dependientes que para discapacitados dependientes, que además con el nuevo sistema de reconocimiento de deuda las ayudas que se ofrecen no son a fondo perdido sino que posteriormente se reclaman por la entidad pública. Por otra parte, se consideran discriminados en el trato fiscal porque las cantidades que pagan por los servicios residenciales, por ejemplo, no pueden desgravárselas y no cuentan a ningún efecto.

También nos hacen referencia a otras problemáticas que les afectan actualmente: se trata de la financiación de los medicamentos y del visado de los antipsicóticos atípicos. En cuanto a la primera cuestión, se señala que la D.G.A. ha dejado de financiar la terapia combinada de dos medicamentos al considerar que no está constatada su benevolencia, por lo que los médicos sólo expiden receta para uno u otro; desde la asociación se considera que en más del 80% de los casos se puede afirmar lo beneficioso del tratamiento pero el problema es el coste económico. Respecto a la segunda problemática, se indica que parece que se va a exigir el visado de los medicamentos antipsicóticos atípicos cada tres meses en Aragón, siendo que en otras comunidades autónomas se viene a situar en un año; además, los médicos están cambiando la medicación directamente, no informándose a los familiares y sin tener en cuenta los efectos que dicho cambio pueden producir en el enfermo (rigidez ...).

96. RESIDENCIA «HIEDRA»

En fecha 18 de julio de 2005 se realizó una visita a este centro de carácter privado, destinado a la atención de personas mayores que puedan valerse por sí mismas, siendo atendidos por su director gerente.

Ubicada en la Plaza del Pilar de Zaragoza, la residencia se asienta en un inmueble construido en los años 50, ocupando el piso la primera planta. Se trata de una vivienda de unos 140 metros cuadrados que ha sido rehabilitada íntegramente.

La propiedad del piso pertenece a una fundación privada, disfrutándose por los gestores de la residencia a título de alquiler. El centro se abrió en el mes de septiembre de 2001, acondicionándose para el destino a que iba a ser dirigido y constituyéndose una sociedad limitada que es la titular de la residencia.

La capacidad es de ocho plazas, encontrándose sólo una vacante y por poco tiempo pues iba a ser ocupada a fin de mes por una señora que pasa allí los veranos. En el transcurso de nuestra visita se recibió una llamada telefónica procedente del Servicio de Traumatología del Hospital Miguel Servet interesándose por la existencia de alguna plaza vacante. En este sentido, nos comenta el director que la residencia está orientada hacia personas válidas, pero no se descarta que los residentes estén, por diversos motivos, en periodo de rehabilitación de alguna enfermedad o lesión.

El estado de conservación del inmueble es bueno y el acceso se sitúa en la misma Plaza del Pilar. Las dependencias se encuentran en perfectas condiciones de habi-

tabilidad, disponiéndose de cinco habitaciones, un salón comedor, la cocina con galería, un baño y un aseo. Hay dos habitaciones individuales y tres dobles de diferentes dimensiones y orientación, encontrándose correctamente amuebladas. El pasillo dispone de barandilla de apoyo y el edificio tiene ascensor. El sistema de prevención y evacuación por incendio se encuentra adecuado a la normativa vigente.

El personal que atiende la residencia se integra por el director y dos gerocultoras, de las que una realiza el turno nocturno. El tipo de contratación es normalmente temporal, porque dada la escasa capacidad de la residencia el personal de atención es más bien fluctuante. Las dos trabajadoras actuales llevan escasas semanas en el centro.

La asistencia médica se presta a través de un médico de la Seguridad Social que atiende a varias residencias. Nos indica el director que se trata de un profesional que conocía una antigua residente y como no estaban satisfechos con el médico que les correspondía por zona optaron por cambiarse a éste, que les atiende estupendamente y tiene una amplia experiencia en el cuidado de ancianos. Se dispone del historial médico actualizado de cada usuario, constandingo por escrito la prescripción y forma de administración de la medicación, en su caso.

En cuanto a la alimentación, se prepara en la misma residencia indicándonos el director que normalmente elabora las comidas él mismo. Los menús se establecen prácticamente a diario. En el momento de la visita se estaba preparando la comida del día, consistente en borraja con patatas y salchichas frescas. Ante nuestra pregunta sobre el carné de manipulador de alimentos, nos señala que recientemente le ha caducado y está a la espera de que se le ofrezca la posibilidad de renovarlo. En este sentido se indica que si bien antes este tema se llevaba en Sanidad, hace ya algún tiempo que para obtener esta titulación ha de realizarse un minicurso de cuatro horas de formación y superar un examen, pero todo eso se organiza ahora en centros privados que hasta que no tienen el suficiente número de solicitantes no desarrollan los exámenes pertinentes, encontrándose pendiente de que le avisen de alguno de estos centros a los que se ha dirigido para tal fin. En cualquier caso, nos indica que las inspecciones sanitarias del Gobierno de Aragón son continuas, visitando la residencia cada dos o tres meses sin haberse detectado deficiencia alguna.

La documentación administrativa se encuentra ajustada a la normativa vigente. El reglamento de régimen interior no nos es exhibido por hallarse en poder de la entidad pública. Se nos muestra la tarifa de precios sellada, oscilando entre los 1238 € y los 1444 € según el tipo y características de la habitación. La inspección de centros de la DGA ha visitado recientemente la residencia y les ha instado a solicitar la autorización definitiva de funcionamiento al encontrarse todo correcto. Aproximadamente tardan un año en volver a visitar el centro a tal fin. En el momento actual no existe ningún usuario que perciba beca de atención, indicándonos el director que siendo una residencia para personas válidas no es frecuente que se demande este tipo de ayuda.

En el momento de la visita todos los usuarios son mujeres, aunque la residencia no es exclusivamente femenina. Normalmente se firma un contrato al ingreso del usuario, pero reconoce el director que esto en ocasiones no se hace por pura comodidad propia.

Siendo los usuarios personas básicamente independientes y válidas, no existe un programa de actividades como tal sino que cada residente realiza las actividades que desea. En el momento de la visita, una usuaria se encuentra realizando ejercicios de rehabilitación y otra está en la peluquería. A estos efectos, es normal que los familiares acudan al centro a visitar o salir con el residente, si bien depende de cada caso.

Las edades de las actuales usuarias son elevadas, oscilando entre los 85 y los 100 años. No obstante, su estado físico y mental es óptimo teniendo en cuenta esta circunstancia. Una de ellas padece una ligera deficiencia psíquica, encontrándose incapacitada judicialmente y ostentando la tutela un familiar.

Los tiempos de estancia en el centro varían en función de las circunstancias. La usuaria más veterana lleva en la residencia más de dos años. En el momento de la visita, una residente está comiendo en su habitación al haber manifestado su preferencia en este sentido, mientras que el resto de las presentes se encuentra en el luminoso salón con vistas a la Plaza del Pilar en espera de que se les sirva la comida. Nos saludan muy amablemente y se les ve con buen aspecto, informándonos de lo satisfechas que se encuentran en la residencia.

97. RESIDENCIA Y HOGAR DE LA TERCERA EDAD «SANTA BÁRBARA», TORRIJO DEL CAMPO (TERUEL)

Se efectuó visita en fecha 7 de Diciembre de 2005, siendo atendidos por el Concejal del Ayuntamiento de Torrijo del Campo y por la Secretaria del Ayuntamiento.

Se trata de un Centro Público Municipal (c/ San Pedro, 16), para residentes válidos, y con carácter tanto de Residencia como de Centro de Día. Consta como titular la Entidad Pública denominada «Fundación Residencia y Hogar de la Tercera Edad Santa Bárbara».

Se nos informó que la apertura de esta Residencia tuvo lugar en fecha 4 de Agosto de 2003, aunque en la documentación aportada, a la que se hará luego referencia, la licencia municipal de apertura data de fecha 25 de Mayo de 2004.

Dispone de 20 plazas, y en el momento de la visita están ocupadas 18. Según se nos informa por el Concejal del Ayuntamiento en el curso de la visita a las instalaciones, el Ayuntamiento tiene prevista una ampliación de la Residencia para poder dar alojamiento a 8 Plazas de Asistidos.

Los medios de financiación de la Residencia son las cuotas de los residentes, cuotas que están cifradas al tiempo de la visita en 480,71 € mensuales por plaza en habitación doble y de 540,81 € mensuales en habitación individual. Por otra parte, en el presente año 2005 la Residencia ha sido beneficiaria de una Subvención de la Diputación Provincial de Teruel, por importe de 2.405 €.

La Residencia se ubica en planta baja de un edificio de reciente construcción (1989), destinado a Centro Social Polivalente, y en una ampliación del mismo realizada en el año 2003, en la parte trasera del edificio, prolongando la Planta Baja, y con una Planta por debajo de esta prolongación, que queda a un nivel por debajo de la Calle, y da a un jardín de unos 2.000 m² aproximadamente, recientemente acondicionado.

El estado de conservación del edificio es muy bueno, por tratarse de edificio de muy reciente construcción. La superficie que ocupa la Residencia son 328 m² de Planta Baja del Centro Social, a los que se añaden las dos plantas de prolongación trasera del edificio, con 218 m² cada una de ellas, lo que totaliza una superficie de 764 m², y los citados 2.000 m² de jardín.

En Planta Baja del Centro Social, entrando a mano izquierda se encuentra un pequeño local destinado a Bar, la Cocina, con Cámara y almacenes de comida y productos de limpieza, lavandería y servicios higiénicos comunes; en la parte derecha, entrando, se disponen un comedor, un Salón común para juego de cartas y un escenario para representaciones y actos. En la prolongación de dicha Planta Baja, siguiendo por el lado derecho del edificio, hay una Sala de estar, con TV, y una Salita de Enfermería, un Baño geriátrico, y 3 Habitaciones Dobles. En el lado izquierdo, se ubican Ascensor, y 4 Habitaciones Individuales. Por debajo de dicha prolongación de la Planta Baja, la distribución se reproduce, con 4 Habitaciones individuales al lado izquierdo, y 4 Habitaciones Dobles al lado derecho, así como una Sala de Estar, que da acceso al jardín, mediante una rampa.

Las dependencias se consideran adecuadas, en cuanto a su estado de habitabilidad, dimensiones, iluminación, mobiliario y mantenimiento. La Residencia dispone de un ascensor con capacidad para 8 personas, y 630 Kgrs de peso máximo. Hay rampa, para salida al jardín, y barras de apoyo en los laterales de las paredes en pasillos.

En materia de prevención y evacuación de incendios, está dotada de detectores de fuego, y de extintores, revisados recientemente (8-11-05), y la evacuación parece garantizada, tanto en Planta a jardín, por acceso al mismo desde Sala de estar en dicha planta, como en la Planta a Calle.

En cuanto a los medios personales, en la fecha de la visita, la Residencia tenía 6 trabajadores en plantilla (5 fijos y 1 eventual). Por tanto, el ratio de personal por residentes es de 1 trabajador x cada 3 residentes. Las 6 trabajadoras del Centro lo son como limpiadoras, y sólo una de ellas tiene formación profesional específica como auxiliar. La forma de prestación de servicios es mediante contrato laboral para jornada completa, prestando los servicios por turnos, de modo que por las mañanas hay 2 trabajadoras, por las tardes 1, y por las noches 1.

La asistencia social a los residentes se presta por la Asistente Social comarcal. Un podólogo acude a la Residencia una vez al mes.

La Dirección de la Residencia se lleva desde el Ayuntamiento, aunque en el Reglamento de Funcionamiento Interno de la Residencia se prevé la existencia de una Junta de Gobierno y de una Dirección del Centro, y como órgano de participación de los residentes se prevé la existencia de una Junta de Usuarios.

La asistencia médica se presta por el Centro de Salud, y por el Médico de la localidad y por la A.T.S. La Residencia dispone, como se ha descrito, de Sala de Enfermería y de botiquín, pero las Consultas médicas se realizan en el Consultorio Médico ubicado en el mismo edificio de la Casa Consistorial. Los expedientes médicos de los residentes se llevan en el Consultorio Médico, y desde éste se controla tanto la prescripción como la administración de medicinas.

El personal de cocina y servicio de comidas están en posesión del carné de manipuladores de alimentos, se-

gún se nos informa. En materia de comidas, los menús, en número de cuatro, varían semanalmente.

Las inspecciones de Sanidad, por parte de los servicios veterinarios, se vienen realizando cada tres meses. Y por parte del I.A.S.S. con periodicidad anual.

La Residencia dispone de Licencia municipal de apertura y actividad, de fecha 25 de Mayo de 2004.

Por Resolución de 7 de Octubre de 2004, de la Secretaría General Técnica del Departamento de Servicios Sociales y Familia, se dispuso la inscripción de la Residencia en el Registro de Entidades, Servicios y Establecimientos de acción social, con número de inscripción 455, y también la de la Entidad titular (Fundación Residencia y Hogar de la Tercera Edad Santa Bárbara), con número 1551. Se nos facilitó copia de la Resolución.

La Residencia tiene Reglamento de Régimen Interno, aprobado por el Ayuntamiento de Torrijo del Campo, y por el Departamento de Servicios Sociales y Familia. Se nos facilitó copia del Reglamento. Lleva Libro Registro de Residentes. La Tarifa de Precios de la Residencia consta expuesta en Tablón de Anuncios de la Residencia y del Ayuntamiento. Hay Hojas de Reclamaciones en la Residencia. Según se nos informa, en materia de Seguros, tienen concertada Póliza de Seguro de Responsabilidad Civil y Multirriesgo.

El ingreso en la Residencia se realiza mediante solicitud dirigida al Ayuntamiento, adjuntando la documentación que se indica en Reglamento antes citado (art. 3) (Fotocopia del D.N.I. y Libro de Familia, certificado médico, Informe de Asistente Social, Justificante de ingresos y, en su caso, copia de la Declaración del IRPF, y del Impuesto sobre el Patrimonio, y fotocopia de la Cartilla de la Seguridad Social).

Se nos informa que no tienen criterios de ingreso, porque hasta la fecha no han tenido necesidad de ello, por tener todavía plazas disponibles, no solicitadas. No obstante, el art. 4 del Reglamento si establece algunos principios al efecto.

La Residencia no dispone, hasta la fecha de ninguna documentación identificativa propia de los residentes, aunque sí lo tiene previsto el Ayuntamiento. El Reglamento de Régimen Interno establece la existencia de una Junta de Usuarios de la Residencia, pero hasta la fecha no funciona.

Se realizan actividades de gimnasia y manualidades.

El Presupuesto anual, para 2005, de la Residencia es de 157.083,24 Euros. Trimestralmente se rinden cuentas del funcionamiento de la Residencia.

El Régimen de Salidas es libre, desde las 8.30 Horas de la mañana a las 22.30 Horas de la noche. También el Régimen de Visitas es libre en el horario establecido al efecto: De 11.30 Horas a 13 Horas de la mañana, y de 17.30 a las 20 Horas de la tarde. Disponen de Teléfono con monedas utilizable por los residentes. En el Tablón de Anuncios de la Residencia figura como horario de recepción de llamadas, desde las 17.30 a las 20 Horas de la tarde.

Los expedientes personales de los residentes se llevan en el Ayuntamiento. Los expedientes disciplinarios están previsto en el Reglamento de Régimen Interior.

La edad media de los residentes ronda los 79/80 años. En cuanto a su estado Físico y mental, dado que se trata de una Residencia de Válidos, puede decirse que es bueno. No hay matrimonios residentes actualmente. Hay una pareja de hermanos, y dos parejas con otros paren-

tescos. No hay ningún caso de Incapacitados o residentes tutelados.

98. RESIDENCIA Y CENTRO DE DÍA «RICARDA GONZALO DE LIRIA Y BLESA», ALFAMBRA (TERUEL)

Se efectuó visita en fecha 10 de Diciembre de 2005, siendo atendidos por la Directora de la Residencia, ubicada en C/ Real s/n.

Se trata de un Centro Público Municipal, de gestión privada, para residentes válidos y asistidos, y con carácter de Residencia, pues a pesar del nombre, como Centro de Día no opera, según la información facilitada. La empresa gestora de la Residencia, como consecuencia de concurso efectuado por el Ayuntamiento, es GERON DASLACE, S.L.

En fecha 8 de Enero de 2004 se abrió el centro. La Residencia tiene capacidad máxima para 83 plazas, y en el momento de la visita están ocupadas 73. Según se nos informa por la Directora del Centro, 2 de los residentes son supraasistidos, 14 asistidos, y el resto son semiasistidos y válidos.

Los medios de financiación de la Residencia son las cuotas de los residentes, cuotas que están cifradas al tiempo de la visita en 633,42 € mensuales por plaza de válidos, 799,02 € por plaza de semiasistido, 1.022,60 € por plaza de asistido, y 1.130,92 € mensuales por plaza de supraasistido. Se nos facilitó copia de las Tarifas aplicables. Por otra parte, desde Abril de 2005 tenían concertadas con el I.A.S.S. 5 Plazas de residentes, que se han ampliado a un total de 10 plazas concertadas desde 1.º de diciembre de 2005.

La Residencia se ubica en un edificio de reciente construcción (1999), destinado a Residencia (con una capacidad prevista de 21 plazas), pero que al no resultar rentable económicamente se amplió en años posteriores, hasta la actual capacidad máxima de 83 plazas. El estado de conservación del edificio es muy bueno, por tratarse de edificio de muy reciente construcción.

La superficie que ocupa la Residencia son 3.012,04 m² construidos y 2.462,50 m² útiles, en total, distribuidos en Planta Sótano (711,22 m² construidos y 661,48 m² útiles), Planta Baja (811,04 m² construidos y 643,34 m² útiles), Plantas primera alzada (744,98 m² construidos y 660,77 m² útiles), y Planta segunda (744,80 m² construidos y 496,91 m² útiles), según datos facilitados telefónicamente por la Secretaria del Ayuntamiento.

En Planta Baja del Centro, entrando por C/ Real, hay un vestíbulo de recepción con escaleras de acceso a plantas alzadas, y dos ascensores, uno en recepción y otro en la entrada a Salón comedor; en Planta Baja citada se emplazan igualmente el Despacho de Dirección, Sala de Consulta y Enfermería, y servicios higiénicos; además se emplazan en Planta Baja, la Cocina, Salón comedor, y el espacio inicialmente previsto para Bar-Cafetería, que conserva la barra e instalaciones, pero se dedica a comedor de los residentes asistidos que precisan de una específica atención para darles de comer, y también 8 Habitaciones, 1 destinada a cama de enfermería. En Plantas alzadas, hay una Sala Común en cada planta, y habitaciones. En Planta primera alzada hay una Sala de control para atención a llamadas de los residentes, y en la que se lleva un Cuaderno de las actua-

ciones e incidencias en cada turno. En Planta sótano hay almacenes, de alimentos, de artículos de droguería y limpieza, de ropa, lencería y artículos varios, así como Vestuarios del personal, servicios higiénicos, el Cuarto de caldera y Depósito de Gasoil, Tanatorio, accesible para vehículo funerario, por rampa desde el jardín, y un Salón de cierta amplitud, actualmente no utilizado, pero con vistas acristaladas al jardín, que, según se nos informó, estaría previsto acondicionar para actividades de gimnasia y mantenimiento físico de los residentes.

Las dependencias se consideran adecuadas, en cuanto a su estado de habitabilidad, dimensiones, iluminación, mobiliario y mantenimiento. Tiene 1 Habitación individual y 40 Habitaciones Dobles, aunque algunas de éstas adaptada como individual, por circunstancias de dificultades físicas que afectan al residente. En la parte de Residencia inicial, cada habitación doble cuenta con baño. En la nueva, hay un baño por cada dos habitaciones dobles. Las dependencias comunes del Centro se integran por un bar, utilizado como comedor de asistidos, Comedor, Cocina, Lavandería, 3 Salas comunes, una por planta, Salón en sótano no utilizado hasta la fecha, Cuarto de caldera calefacción gasoil, Servicios higiénicos y Baño geriátrico, y jardín. El mantenimiento de las instalaciones en general y de calefacción, en particular, está contratado con empresa especializada.

La Residencia dispone de dos Ascensores, uno de ellos pequeño, y el otro apto para elevar camillas. Hay rampas, para acceso y salidas a calle, y para acceso de vehículo funerario al tanatorio por el jardín, y barras de apoyo en los laterales de las paredes en pasillos.

En materia de prevención y evacuación de incendios está dotada de escalera de evacuación de incendios, puertas de sectorización, y de extintores, revisados recientemente, y la evacuación parece estar garantizada en caso necesario, aunque algunas puertas están cerradas, al parecer, para evitar salidas no controladas.

En la fecha de la visita, la Residencia tiene 26 trabajadores en plantilla (5 con contrato indefinido, 20 con contrato hasta fin de servicios contratados a la empresa, y 1 con contrato temporal de tres meses, a cuyo término, si se demuestra la aptitud para el trabajo, pasaría a ser hasta fin de servicios, como los antes citados. Por tanto, el ratio de personal por residentes es, aproximadamente, de 1 trabajador x cada 3 residentes.

Por lo que respecta a la cualificación del personal que atiende la Residencia, según la información que se nos facilitó, la Directora es Graduado Social diplomada, con experiencia empresarial por cuenta propia y ajena; hay una A.T.S.; una Terapeuta ocupacional, psicóloga de profesión; 1 Auxiliar de enfermería; 1 Gobernanta; 2 Cocineras; 1 Lavandera; 12 Auxiliares formadas al efecto por Cruz Roja; y otra auxiliar que puede desarrollar tareas de limpiadora; y 5 limpiadoras. La forma de prestación de servicios es mediante contrato laboral, prestando los servicios por turnos, que van de las 7 de la mañana a las 15 Horas de la tarde, de las 15 Horas a las 23 Horas de la noche; y de las 23 Horas de la noche, a las 7 Horas de la mañana siguiente. La presencia de personal es especialmente intensa en el turno primero de mañana (sobre las 11 personas), se reduce algo por las tardes (a unas 6 personas), y por las noches queda una persona (al turno de noche están vinculadas 2 de las personas de la plantilla).

La asistencia social a los residentes se presta por la Asistente Social comarcal; el Centro dispone de Terapeuta ocupacional. La Dirección de la Residencia se lleva por la Directora nombrada al efecto por la empresa gestora, y aunque en el Reglamento de Régimen Interior está prevista la existencia de un Consejo de Residentes, éste todavía no se ha puesto en marcha.

La asistencia médica se presta por los Médicos del Centro de Salud, y por los A.T.S. del mismo, que se coordinan con la A.T.S. de plantilla en la Residencia. Se dispone de Sala de Enfermería y de botiquín, e incluso de una habitación para cama de enfermería, pero las Consultas médicas se realizan en el Consultorio Médico del Centro de Salud. Los expedientes médicos de los residentes se llevan en el Centro de Salud, y desde éste se controla tanto la prescripción y la administración de medicinas, que es asimismo controlada internamente en la Residencia por la A.T.S..

El personal de cocina y servicio de comidas están en posesión del carné de manipuladores de alimentos, según se nos informa. En materia de comidas, hay un menú semanal, que se ha ido adaptando, según se nos informa, a los gustos mayoritarios de los residentes, y hay menús adaptados para diabéticos, dietas astringentes, para hipertensos, etc.

En cuanto a inspecciones de Sanidad, recientemente tuvo lugar una parte de la Farmacéutica, y periódicamente por parte de los servicios veterinarios. Y por parte del I.A.S.S. tuvo lugar una a fines de Noviembre.

La Residencia dispone de Licencia municipal de apertura y actividad, de fecha 12 de enero 2005, según información telefónica facilitada por la Secretaría del Ayuntamiento. Tienen solicitada, pero pendiente de resolución, la inscripción de la Residencia en el Registro de Entidades, Servicios y Establecimientos de acción social. Se nos facilitó copia de la Resolución de autorización provisional. La Residencia tiene Reglamento de Régimen Interno, aprobado por el Ayuntamiento de Alfambra. También se nos facilitó copia del Reglamento.

Lleva Libro Registro de Residentes. La Tarifa de Precios de la consta expuesta en Tablón de Anuncios de la Residencia. Hay Hojas de Reclamaciones. Según se nos informa, en materia de Seguros, tienen concertados los Seguros exigidos por el Ayuntamiento.

El ingreso en la Residencia se realiza mediante solicitud dirigida a la Dirección del Centro, adjuntando copia del D.N.I., de la Tarjeta Sanitaria, N.º de Cta. Bancaria para cargo de cuotas, Informe Médico, con indicación de tratamientos y dosis, etc. Se nos informa que la empresa gestora sí tiene previsto criterios de ingreso, aunque hasta la fecha no ha sido preciso acudir a ellos, por haber todavía plazas vacantes, y por parte de la Directora se nos expone ser partidaria de no agotar la capacidad del Centro, para no masificarlo.

La Residencia no dispone, hasta la fecha de ninguna documentación identificativa propia de los residentes. El Reglamento de Régimen Interno, en su Norma Tercera, establece la existencia de una Asamblea General y de un Consejo de Residentes, pero hasta la fecha no funciona.

Se realizan actividades de terapia con animales, en principio, con una perra adiestrada, y estando previsto también con pájaros, y elaboran una revista del Centro, de la que se nos muestra un ejemplar.

La gestión económica del Centro es realizada por la Empresa gestora en su sede central, por lo que no nos

pueden facilitar datos económicos, según la Directora. Se rinde anualmente por la empresa gestora al Ayuntamiento, según se nos informa por la Directora.

En cuanto al régimen de Salidas es libre para los residentes validos y respecto al Régimen de Visitas es libre en el horario establecido al efecto. Disponen de Teléfono con monedas utilizable por los residentes.

En el Centro se llevan expedientes personales de los residentes. Los expedientes disciplinarios están previstos en el Reglamento de Régimen Interior. Aunque hubo un caso, no llegó a ejecutarse la resolución.

La edad media de los residentes está sobre 80/82 años. En cuanto a su estado Físico y mental en general es el normal, dada la avanzada edad de los residentes, y hay 4 casos de personas afectadas significativamente de demencia senil o Alzheimer. Hay tres matrimonios residentes, una pareja de hermanos, y una pareja de hecho. No hay ningún caso de incapacitados o residentes tutelados.

Año 2006

99. RESIDENCIA «PARQUE TÍO JORGE»

Visitamos este centro en la mañana del día 19 de enero de 2006, siendo atendidos previa cita con su directora, que a su vez ostenta la presidencia actual de la Asociación de centros de asistencia y servicios sociales de Aragón (ACASSA). Es, a su vez, gerente de otras dos residencias en Zaragoza: El Castellar y Plaza.

La residencia «Parque Tío Jorge» está ubicada en la calle Mariano Baselga de Zaragoza. Es un centro privado, de carácter mixto, equipado para atender tanto a personas que se valen por sí mismas como a las que precisan asistencia. Ocasionalmente, acoge a usuarios en régimen de estancia diurna, estando autorizado por la Administración para estas funciones siempre que el usuario sea persona del entorno que pueda desplazarse por sus propios medios pues el centro no dispone de medios de transporte.

Se abrió en el año 1995, ocupando una edificación de varios accesos que ocupa la planta calle y un semisótano de lo que anteriormente eran unos locales, con una superficie aproximada de 1000 metros cuadrados. De estructura irregular, la residencia está dividida en dos partes separadas por un amplísimo patio interior que, en épocas de buen tiempo, es acondicionado para la estancia de los residentes, aunque nos comenta la directora que no es muy demandado porque las personas que pueden salir prefieren hacerlo a la calle.

Las dependencias e instalaciones se encuentran en adecuadas condiciones de habitabilidad y limpieza. Se dispone de veintidós habitaciones, de las que nueve son individuales y el resto dobles. Todas son exteriores, de diferentes dimensiones, dotadas con aseo las dobles. Como dependencias comunes nos encontramos con un amplio salón, el comedor que tiene más de cien metros, las zonas de cocina y lavandería, los vestuarios del personal (diferenciándose por sexos, aunque en el momento del personal todas son trabajadoras) así como baños y duchas. Los pasillos disponen de barandilla de apoyo y además de escaleras y rampas hay dos ascensores. Igualmente se está al corriente en materia de prevención, extinción y evacuación por incendio.

El personal del centro se integra por la directora y quince trabajadoras, de las que el 80% se encuentran contratadas con carácter fijo (han formado una cooperativa de trabajo asociado). Se trata de gerocultoras, limpiadoras y cocinera. En cuanto a la titulación que ostenta el personal que atiende a los residentes, la directora nos comenta que se ha optado porque el propio centro forme al personal, cumplimentando diversos cursos (básico de gerocultoras que es a distancia y también tiene una parte práctica, inmobilizaciones...), sin perjuicio de los cursos que se desarrollan a través de la federación nacional con fondos europeos. El trabajo se desarrolla en tres turnos.

Otros servicios que presta la residencia y que son abonados por los usuarios que los solicitan son la rehabilitación, a través de un fisioterapeuta que acude al centro previa demanda, y la peluquería y podología que se desarrollan mensualmente como servicios externos. En el momento de la visita se está estudiando la contratación de un terapeuta ocupacional para desarrollar especialmente actividades de psicoestimulación, teniendo en cuenta que la residencia está en trámites de conseguir la acreditación de calidad (normativa AENOR), aunque nos señala la gerente que es un servicio poco demandado.

La asistencia médica se presta por el régimen sanitario público o propio de cada usuario, sin perjuicio de que un médico particular asista a los residentes y realice las funciones de coordinación con todos los profesionales sanitarios que tienen asignados los usuarios. En este sentido, nos comenta la directora (que también es médico) que perteneciendo todos los usuarios al mismo centro de salud tienen sin embargo asignados nueve médicos diferentes, lo que supone más dificultad de coordinación y mayor burocracia a la hora de cumplimentar cualquier trámite. En el propio centro se dispone de los expedientes médicos de los residentes y en la zona de acceso a la cocina se ubica un amplísimo botiquín, donde se conserva y distribuye la medicación de forma apropiada.

En materia sanitaria, la cocinera dispone de la acreditación necesaria a través del curso de cuatro horas que se realiza actualmente con cargo al centro del que procede el trabajador. Los menús se realizan dos veces al año (uno de verano y otro de invierno) y semanalmente se exponen en el tablón de anuncios, elaborándose las comidas en la propia residencia. Las valoraciones dietéticas y nutricionales las realiza la directora. Las inspecciones sanitarias suelen realizarse cada dos meses, figurando expuestos en la zona de cocina todos los controles que ha de realizar el propio establecimiento (desinfección y desratización, potabilidad del agua...). Señala la directora que los controles son exhaustivos, incluyendo fichas, protocolos y diversos procedimientos. A nuestras preguntas, comenta el caso de un residente al que se le presentó repentinamente una fuerte gastroenteritis, lo que provocó que desde la residencia se avisara a las autoridades sanitarias a fin de verificar la situación y adoptar las medidas que fueran precisas para evitar contagios e infecciones.

Respecto a la documentación administrativa, la residencia dispone de toda la exigida por la normativa. En el año 2000 obtuvo la autorización provisional de funcionamiento (asignándosele el n.º 373 en el Registro) y está a la espera de que la D.G.A. le conceda la definitiva, lo que ha sido solicitado hace tiempo. Con posterioridad, los servicios competentes han visitado el centro va-

rias veces sin detectarse deficiencias reseñables. Se dispone del reglamento de régimen interior sellado, el libro registro diligenciado, las fichas sociosanitarias, hojas de reclamaciones y la tarifa de precios sellada y expuesta en el tablón de anuncios (figura la del 2005 al estar remitida la de 2006 a la D.G.A.). Los precios oscilan entre 900 y 1088 €, realizándose descuentos a matrimonios. Uno de los usuarios disfruta de beca de atención.

En cuanto al régimen de los usuarios, el acceso a la residencia implica la suscripción de un contrato que, elaborado por el propio centro, se encuentra autorizado por la Administración. La firma se realiza indistintamente por el propio usuario o por un familiar o persona responsable. No existen órganos de participación y representación de los residentes pues la mayoría son personas dependientes; lo que sí se realiza con frecuencia son reuniones a las que asisten fundamentalmente familiares de los usuarios. Se detecta que la familia está muy presente en el centro: en el momento de la visita hay varios familiares acompañando a los residentes, tanto en la sala de estar como en el comedor, y la directora nos comenta que se dan todo tipo de facilidades para que estén juntos, permitiéndoseles incluso quedarse a pernoctar según el estado del usuario. Las salidas, visitas y comunicaciones son totalmente libres, no existiendo ningún horario y disponiendo el centro de teléfonos inalámbricos para los usuarios.

Actualmente no existe un programa de actividades como tal, sin perjuicio de las visitas y actos que se realizan esporádicamente (rondalla...). No obstante, nos comenta la directora su intención de potenciar a lo largo de este año este área.

La residencia dispone de 34 plazas, habiendo dos vacantes en el momento de la visita por recientes fallecimientos. La media de edad ronda los 85 años, sin perjuicio de algún usuario de mediana edad que se encuentra en el centro por su gran incapacidad y con la autorización de la entidad pública. La mayoría de los residentes son mujeres y los tiempos de estancia suelen ser de dos años de media.

En cuanto al estado de los residentes nos señala la gerente que, salvo tres o cuatro que se encuentran en buen estado en relación con su edad, la mayoría están bastante deteriorados, teniendo en cuenta que cuando acceden a este tipo de centros suele ser porque han superado las posibilidades de atención domiciliaria y familiar. Varios residentes tienen solicitada plaza en residencia pública. Pese a sus diversos grados de dependencia, ningún residente se encuentra incapacitado judicialmente y con tutor designado.

Por último, nos comenta la directora ante nuestra preguntas que la Asociación ACASSA (que agrupa actualmente a sesenta centros) sigue demandando de la Administración el concierto de plazas en este tipo de establecimientos.

100. RESIDENCIA «PATRONATO GOYA» DE GARRAPINILLOS

El día 15 de febrero de 2006 se efectuó visita a esta residencia ubicada a las afueras de Garrapinillos, en un ambiente rural muy tranquilo. Fuimos atendidos por el director del centro, que es a su vez director médico, llevando al frente de la misma dos años.

Se trata de un centro de carácter social, perteneciente al Patronato benéfico-social «Goya» que agrupa tres parroquias de Zaragoza (Perpetuo Socorro, Corazón de María y Carmelitas de San Juan de la Cruz). En el año 1999 visitamos la residencia que tenían ubicada en la calle Baltasar Gracián, informándonos ya entonces de la próxima apertura de la que hoy visitamos. Además, el Patronato dispone ahora de otro centro para personas válidas en un piso de la calle Corona de Aragón n.º 14.

La residencia, que se abrió en el año 2000, tiene carácter mixto, atendiendo tanto a personas válidas como asistidas, si bien cada vez son mayor número las personas dependientes pues con el paso del tiempo los usuarios normalmente se van deteriorando. Hay cincuenta plazas, de las que cinco están concertadas con el Instituto Aragonés de Servicios Sociales.

En cuanto a las condiciones materiales del centro, se encuentran en perfecto estado destacando la iluminación natural de que goza todo el recinto por su ubicación y la excelente limpieza, estando todas las dependencias en una misma planta. La edificación consta de tres alas y está rodeada de jardines y zona verde. En la parte posterior queda un terreno sin construir en el que se va a intentar edificar otro ala y así ampliar la capacidad del centro.

Las dependencias se integran por el hall de entrada, donde se encuentran un tablón de anuncios y varias máquinas expendedoras así como dos despachos de dirección y administración, el comedor, la sala de estar y TV (que dispone de una habitación para visitas familiares y de una cabina telefónica desde donde los usuarios pueden llamar y recibir llamadas) y una capilla (por las tardes se reza el Rosario y los domingos y festivos se celebra Misa). Por la derecha de la puerta de entrada se accede al ala de las habitaciones destinadas en principio para las personas menos dependientes. Las habitaciones son amplias, muy luminosas y disponen de mobiliario adecuado. Hay diez individuales, que comparten baño cada dos, y el resto son dobles con baño. Además, hay varios baños comunes y geriátricos así como vestuarios para el personal. El ala destinada a personas asistidas es similar, disponiendo también de una sala que se utiliza para los servicios de peluquería y otra de estar. Las instalaciones se completan con la sala de botiquín y enfermería, atendida por el propio director, la lavandería, el cuarto de calderas y la zona de cocina y almacenes.

El personal de la residencia se integra por el director y veintidós personas contratadas, de las que dieciséis son gerocultores, tres prestan servicios de limpieza y tres atienden la cocina. La mayoría son trabajadores fijos que llevan bastante tiempo prestando servicios. No se dispone de ningún voluntario que acuda al centro a acompañar a los ancianos pues la propia ubicación de la residencia dificulta el acceso de estas personas.

También se dispone de terapeuta ocupacional y anteriormente de un fisioterapeuta pero como los usuarios no demandaban sus servicios ahora si alguno precisa realizar algún tipo de rehabilitación se encarga de ello el director médico. También se ofrecen servicios de peluquería los domingos a precios asequibles y de podología una vez al mes.

La asistencia médica se presta desde el centro de salud de Garrapinillos, sin perjuicio de la atención que el director médico presta. El botiquín se encuentra perfectamente equipado y los menús diarios son elaborados

también por el director teniendo en cuenta las necesidades especiales de los usuarios.

En cuanto a la documentación administrativa, el centro obtuvo el año pasado la autorización definitiva de funcionamiento y se encuentra inscrito en el registro al efecto. Los servicios de inspección visitan el centro como una vez al año. Las inspecciones sanitarias son continuas cada dos o tres meses. Destaca el director las medidas que prevé la actual normativa para prevenir los casos de legionela.

Respecto a la forma de ingreso, se trata de centralizar las solicitudes en la parroquia Corazón de María que dispone de una persona que atiende por las tardes. En principio, puede acceder cualquier persona al centro, y si bien hay una tarifa de precios sellada por la D.G.A., lo que realmente aporta el usuario está en función de sus posibilidades pues no hay que olvidar que se trata de una residencia social y que se financia también con donativos (algunos no aportan nada, otros lo que pueden, y en general el 80% de la pensión). A su vez, hay ocho usuarios que perciben beca de atención (5,58 €/día). Hay lista de espera para acceder a la residencia.

En cuanto al estado físico y psíquico de los residentes, se indica que hay unos diez grandes asistidos y el resto se pueden configurar como medio asistidos o medio válidos, existiendo dos o tres usuarios que pese a su avanzada edad se encuentran muy bien y son totalmente autónomos. La media de edad es elevada, superando los 80 años. El tipo de usuario no se centra en la persona anciana sino que el centro acoge a todo tipo de personas necesitadas, bien sean indigentes, enfermos mentales o discapacitados psíquicos, si bien normalmente todos son personas de edad avanzada o que llevan muchos años bajo la acogida del Patronato.

Algunos de ellos se encuentran incapacitados judicialmente y otros en proceso de nombramiento de tutor.

101, 102. VISITA A LAS RESIDENCIAS «PARQUE DORADO II» Y «PARQUE DORADO III»

Visitamos estas residencias el día 21 de febrero de 2006, siendo atendidos por el supervisor de los dos centros.

Las dos residencias tienen carácter mixto, diferenciándose así de la Residencia «Parque Dorado» ubicada en la calle Arzobispo Apaolaza de Zaragoza que está destinada exclusivamente a personas válidas y que fue visitada por esta Institución en pasadas anualidades. No obstante, los tres centros comparten titularidad y gerencia.

Se encuentran ubicadas en la calle Emilia Pardo Bazán (Actur), en los números 24 y 29 respectivamente, estando comunicadas interiormente por un túnel. La primera se construyó en 1996 y la segunda en 2003. Admiten estancias diurnas y tienen una capacidad de 93 y 94 plazas, existiendo unas cuarenta vacantes en el momento de la visita.

Las edificaciones son similares, si bien una es de más reciente construcción. En total se cuenta con cinco plantas que están decoradas cada una en diferente color para así distinguirlas mejor y ayudar a usuarios y trabajadores en su devenir por los centros. Las condiciones de habitabilidad son correctas y las dependencias se encuentran en perfecto estado. Hay habitaciones individuales, dobles y cuádruples, estando todas ellas adecuadamente equipadas y gozando de buena

iluminación; algunas tienen baño, otras lo comparten cada dos y también hay baños geriátricos en cada planta. Cada residencia dispone de tres ascensores, un montacargas, garaje, salas de estar, gimnasio y cafetería.

El personal contratado para estos centros se sitúa en 102 personas, entre gerocultores, médico, ATS, terapeuta ocupacional, fisioterapeuta, limpiadores, cocina, lavandería. Hay una peluquería en cada residencia que atiende la misma persona (dos días va a una y tres a otra).

La atención médica es continua a través de los servicios del médico y ATS contratados, disponiéndose de un botiquín correctamente equipado. La doctora se encarga también de elaborar los menús, con las necesidades nutricionales y específicas de los usuarios; así, en el tablón de anuncios se sitúan el menú del día (que incluye uno específico para diabéticos) y el menú semanal. El supervisor nos indica que la medicación que toman los residentes se les administra directamente en la boca por el personal para asegurarse de su ingesta. Con el fisioterapeuta realizan los usuarios ejercicios de rehabilitación y también gimnasia de mantenimiento. De hecho, algunos residentes asisten al centro porque precisan desarrollar rehabilitación durante una temporada.

Respecto a la documentación administrativa, las residencias disponen de la autorización pertinente y tienen reglamento de régimen interior. Las tarifas de precios oscilan dependiendo del tipo de habitación y el grado de asistencia que precisa el usuario, comentándonos el supervisor que se realiza un estudio personalizado de las circunstancias de cada solicitante. Ningún residente percibe becas de atención públicas.

Al ingreso se suscribe un contrato elaborado por el centro y visado por la Administración. No existe un programa de actividades como tal pero sí se realizan algunas comunes, como salidas al parque una vez a la semana en grupos de cincuenta usuarios, proyectándose también en la residencia una película semanalmente; en una sala multiusos se celebra Misa para los usuarios que deseen asistir. Normalmente, las salidas y demás actividades las realizan con los familiares que pueden acudir al centro en horario de 11 a 13 h. y de 16,30 a 20 h.. Por las mañanas los usuarios se dedican más a actividades propias (terapia, gimnasia...), dedicándose las tardes a recibir visitas.

La media de edad de los residentes se sitúa en los 85 años, presentando el 80% un estado mental deteriorado. La mayoría se encuentran incapacitados y un familiar se encarga de su tutela. No obstante, la residencia es mixta y hay también usuarios válidos o con dolencias exclusivamente físicas. Todo ello se tiene en cuenta a la hora de ubicarlos en las habitaciones, en el comedor, en las actividades... A los usuarios que no se encuentran en condiciones de salir solos se les dota de una pulsera que activa una alarma cuando se acercan a la entrada, bloqueando la puerta de salida. También se dispone de varias cámaras de seguridad.

103. RESIDENCIA «CENTRO OSCENSE DE SERVICIOS ASISTENCIALES PARA LA TERCERA EDAD» (HUESCA)

En fecha 28 de febrero de 2006 se visitó esta residencia de Huesca, siendo atendidos por el gerente de la misma.

Se trata de un centro de carácter privado y mixto, que atiende a personas válidas y asistidas. Está regentado por un matrimonio que forma una sociedad laboral limitada que a su vez gestiona la residencia «Parque», situada también en la capital oscense y que ya fue visitada por personal de esta Institución en pasadas anualidades.

La residencia ocupa la primera planta de un céntrico edificio de viviendas de reciente construcción, habiéndose unido los dos pisos del rellano. El inmueble se construyó en 1998 y desde entonces funciona la residencia como tal, si bien los actuales gestores la regentan desde hace algo más de un año, habiendo sido traspasada por los anteriores propietarios. Tiene una capacidad para dieciséis personas, encontrándose una vacante en el momento de la visita por un reciente fallecimiento.

Las dependencias se encuentran en perfecto estado de habitabilidad, orden y limpieza, gozando toda la vivienda de buena iluminación. Los dos pisos unidos tienen semejante distribución, disponiéndose de ocho habitaciones dobles (cuatro en cada uno), cuatro baños (dos de ellos geriátricos), un salón de estar y un comedor, la cocina con despensa, el despacho de la dirección y dos terrazas. Las habitaciones son amplias, están pintadas en diferentes tonalidades y tienen el mobiliario adecuado (camas articuladas, armarios empotrados...). Todas disponen de toma de TV y timbres de alarma (al igual que los baños geriátricos). En los pasillos se encuentra colocada una barandilla de apoyo y la edificación dispone de ascensor.

Respecto al personal que trabaja en el centro, el director nos informa que, además de su esposa y él mismo —que está disponible las 24 h—, tienen contratadas a cuatro auxiliares: en el turno de mañana se encuentra él y una auxiliar, en el de tarde dos auxiliares y en el nocturno una auxiliar. Normalmente se les contrata con carácter fijo, sin perjuicio de que previamente se les realicen contratos temporales pues las propias características del trabajo suelen conllevar cierta inestabilidad del personal. Una de las trabajadoras presta servicios en la residencia desde que se abrió y la que menos tiempo lleva se encuentra en el centro desde hace nueve meses. Por otra parte, se tiene contratado un terapeuta ocupacional que acude a la residencia dos o tres tardes a la semana, elaborando para el centro y los familiares unos informes periódicos sobre la participación y evolución de cada usuario en las actividades que se realicen. Además, se prestan servicios de peluquería y podología de forma externa, acudiendo al centro el profesional en cuestión cuando se le llama y abonándose los servicios por el usuario destinatario.

La asistencia médica a los usuarios se presta a través del centro de salud «Santo Grial», concertándose también a través de él los traslados de los usuarios que precisan rehabilitación y que son llevados en ambulancia al centro hospitalario. En cuanto a la administración de la medicación, nos enseña el director unos estuches de plástico donde el propio farmacéutico dispone la medicación semanal de cada residente en función de las prescripciones médicas, avisándole desde el centro cuando se produce algún cambio en las tomas. En el despacho del director se sitúa en una repisa un pequeño botiquín con las medicinas más habituales que no suelen presentarse en forma de píldoras (jarabes, colirios...).

La alimentación se elabora en la propia residencia, disponiendo todo el personal de la documentación acreditativa en materia de manipulación de alimentos. Cuando en-

tra un nuevo trabajador, se le envía a que realice el cursillo correspondiente. Los menús se elaboran día a día, estando expuestos los de toda la semana. Las inspecciones sanitarias se realizan cada dos meses, sin que se haya sancionado al centro en ninguna ocasión.

En cuanto a la documentación administrativa, la residencia tiene la autorización pertinente y número de registro, siendo inspeccionada cada uno o dos años. Se nos exhibe el reglamento de régimen interior y los contratos que se suscriben con los usuarios. La tarifa de precios oscila entre los 841 € y los 1021 €, dependiendo de la situación del residente (válido, no válido físicamente, psicogeriatrico). Hay tres usuarios que perciben las becas de atención que ofrece la D.G.A.

Por otra parte, nos comenta el director que también se prestan servicios asistenciales a domicilio para el cuidado de los ancianos (levantarlos, cambios posturales, acompañamiento en centros hospitalarios...).

No se programan actividades externas con los usuarios, comentando el director que resultaría complicado sin perjuicio de la escasa asistencia a las mismas pues la mayoría de los residentes son personas válidas que prefieren salir solos o con sus familiares. De hecho, los usuarios de las actividades de terapia que se desarrollan en la propia residencia son escasamente cinco o seis usuarios.

El régimen de salidas, visitas y comunicaciones es libre, si bien hay un horario de visitas establecido por las tardes (de 17 a 19,30 h) que se intenta hacer respetar a las familias.

En cuanto al estado físico y psíquico de los residentes, son la mayoría personas válidas y relativamente independientes, no existiendo ninguno que se encuentre incapacitado judicialmente. También ocurre que, a diferencia de otros centros visitados, las edades de los residentes son inferiores pues la media se encuentra en los 70 años. Entre ellos se encuentran dos matrimonios.

104. RESIDENCIA «PADRE SATURNINO PÉREZ NOVOA» (HUESCA)

Efectuamos visita a esta residencia en la mañana del día 28 de febrero de 2006, siendo atendidos por la Madre Superiora de la Congregación y por una persona de apoyo que se encarga, entre otras cosas, de diversas tareas de documentación administrativa en el centro.

La residencia pertenece a la Congregación de las Hermanitas de los Ancianos Desamparados desde hace muchos años, si bien en principio se había configurado como un recurso más local que era gestionado por unas monjas francesas. Cuando estas religiosas dejaron de prestar estos servicios, las Hermanitas asumieron el recurso.

La edificación es muy amplia, abarcando toda una manzana (c/ Teruel) de una zona periférica y tranquila de Huesca capital. En un principio, el inmueble no era tan extenso, habiéndose ampliado con el tiempo en varias fases. De hecho, en el momento de la visita se encuentra en obras la parte más antigua cuya conclusión se espera para dentro de un mes aproximadamente, lo que va a permitir poder contar con unas diez plazas residenciales más.

El centro está configurado como una residencia de carácter social y mixta, atendiendo tanto a personas válidas como a las que necesitan asistencia. Como tal recurso lleva en funcionamiento cerca de un siglo, disponiendo actualmente de 147 plazas.

El inmueble dispone de planta sótano, planta baja y dos alturas. A efectos asistenciales está dividido en cuatro departamentos: el de mujeres válidas, el de hombres válidos, el de enfermería para mujeres y el de enfermería para hombres. Hay servicios comunes para todos los departamentos y otros de que se dispone en cada uno de ellos (pequeñas cocinas, comedores, salones...). Las habitaciones son básicamente dobles con baño, existiendo algunas específicamente para matrimonios.

Los medios de financiación se integran en un 50% por las aportaciones de los residentes, los donativos que recibe la Congregación y las becas de atención que otorga el Gobierno de Aragón. Con las donaciones que se reciben se forma un fondo común para todas las residencias, solicitándose por el centro que lo necesite. Hay que tener en cuenta que estas Religiosas tienen residencias abiertas por todo el mundo (270 en el extranjero y 170 en España). Respecto a las aportaciones de los usuarios, se indica que en principio son voluntarias, ingresando las personas que tienen pensión el 80% de la misma normalmente.

Para acceder a una plaza, los interesados suelen acudir a las dependencias de la residencia, enseñándose las instalaciones y apuntándose en una lista de espera que, en el momento de la visita, alcanzaba los 200 peticionarios. Para valorar a los solicitantes se aplica un baremo particular.

Respecto al personal del centro, hay diez Hermanas de la Congregación (que viven allí) y treinta y cinco trabajadores en plantilla con contrato laboral. Una Hermana es la encargada de los cuatro departamentos. Como servicios comunes se pueden referir el mantenimiento, la cocina, la fisioterapia y la terapia ocupacional. Preguntados por el voluntariado, se nos indica que si bien ha bajado el número, depende mucho de las épocas, no teniéndose personas fijas sino que acuden al centro básicamente por su relación con algún usuario; en estos momentos se pueden contabilizar en unos doce o catorce los voluntarios de que se dispone.

La asistencia médica a los residentes se presta a través de la red pública, acudiendo al centro una vez por semana la médico y la ATS correspondiente al centro de salud, disponiéndose de un despacho donde pasa consulta, expende las recetas...

La alimentación se prepara en la propia residencia. Hay tres personas en cocina. Se dispone de una cocina general y además en cada departamento hay otras cocinas más pequeñas.

La mayoría de los usuarios son personas válidas e independientes, que salen y entran al centro con autonomía. De hecho, apenas se organizan actividades dentro o fuera de la residencia porque no suelen tener mucha aceptación; no obstante, sí que se realizan anualmente dos excursiones como mínimo, si bien se hacen en el día por las dificultades que puede suponer la pernocta de los residentes fuera del centro.

Las edades de los usuarios han de superar por regla general los 65 años, si bien se valoran también los casos especiales. En este momento, hay un usuario menor de esa edad, habiendo cumplido los 90 años el más anciano. También hay algunos usuarios que se encuentran incapacitados judicialmente y sometidos a tutela. Se nos comenta el caso de una residente ya fallecida que se encontraba tutelada por el Instituto Aragonés de Servicios

Sociales, habiendo actualmente un único incapaz tutelado por un hermano.

105. CENTRO DE DÍA CAI-OZANAM

Los centros de atención diurna representan una alternativa de atención y cuidados para personas mayores de 65 años con dificultades para valerse por sí mismos. Con ello, se facilita que los usuarios puedan seguir viviendo en su entorno familiar el mayor tiempo y con la mejor calidad de vida posibles. Es el lugar idóneo para los mayores que necesitan salir de casa y ocupar su tiempo libre, pudiendo en él desarrollar sus capacidades y trabajar para mantener y recuperar su autonomía.

Las intervenciones asistenciales que se practican en un centro de día benefician tanto al anciano como a la familia, permitiendo a ésta desempeñar otras tareas sin la exclusividad que a menudo requiere una persona mayor. Así, ésta se encuentra perfectamente atendida durante todo el día, pasando la noche con su familia. Además, los profesionales dedican parte de su trabajo a informar y orientar sobre la mejor forma de cuidar al anciano en casa: adaptación de la vivienda, ayudas técnicas que facilitan las actividades de la vida cotidiana, pautas para evitar el agotamiento físico y psíquico.

Visitamos este centro de día ubicado en la calle Venecia de Zaragoza (barrio de Torrero), siendo uno de los tres de que dispone la Fundación Federico Ozanam en Zaragoza (Residencia y Centro de Día Ibercaja-Ozanam «La Magdalena» y Centro CAI-Ozanam. Apartamentos tutelados y centro de día). La visita se realizó el día 21 de marzo de 2006, siendo atendidos por la trabajadora social y encargada del recurso.

El edificio donde se encuentra se rehabilitó íntegramente hace ocho años, siendo el inmueble la aportación de la CAI. En un principio, estaba orientado como Hogar del Jubilado, pero posteriormente se adaptó a la filosofía de un centro de estancias diurnas, con una capacidad de 70-75 plazas de las que 20 se encuentran concertadas con el Instituto Aragonés de Servicios Sociales.

El inmueble consta de una planta baja y dos alturas, disponiendo de escaleras y ascensores para acceder a los pisos superiores. En la planta calle se sitúan la recepción, el despacho de la trabajadora social y un distribuidor por donde se puede acceder a la sala de terapia ocupacional, a la cocina y los comedores, a la lavandería, así como a varios baños y almacenes. En la sala de terapia conversamos con la terapeuta que nos expone las actividades que realizan (rehabilitación física, psíquica y social), trabajando tanto en grupo como de forma individualizada con el usuario. El comedor más grande se destina a las personas que se valen por sí mismas o precisan una mínima supervisión y en el más pequeño se atiende a los más dependientes. La comida se elabora en el propio centro, adaptándose los menús a las necesidades de los ancianos. En la lavandería únicamente se tratan los uniformes del personal, no la ropa de los usuarios que si se ensucian se la cambian pero no la lavan; tampoco hay servicio de ducha diario, viniendo los usuarios ya aseados de su casa a las 10 horas, momento en que se abre el centro (sin perjuicio de que si, alguno lo necesita mientras se encuentra en el centro, se le asee).

En la primera planta se encuentran en idéntica distribución los baños de señoras y caballeros y varias salas donde se desarrollan juegos, animación, talleres o se ve

la televisión. En la segunda planta encontramos el salón de actos donde se realizan la mayoría de las actividades culturales y de ocio así como charlas y cursos de la Fundación y también visitamos la sala de peluquería, servicio externo que presta el centro atendido por una profesional que acude a todos los centros de la Fundación, en principio cada quince días, si bien se está pensando que asista semanalmente pues cada vez hay mayor demanda de sus servicios. Los precios se pagan aparte y son económicos.

Asimismo, se encuentra en esta planta la sala de electroterapia, muy demandada, y el despacho de la fisioterapeuta con el botiquín correspondiente. Los usuarios tienen asignado un médico en el centro de salud y las familias les traen el informe médico preciso y las pautas para la medicación. Sólo la mitad aproximadamente de los usuarios precisan la ingesta de algún medicamento. Visitamos el gimnasio, perfectamente equipado para realizar fisioterapia y rehabilitación. Las tres usuarias que se encuentran en él nos insisten en lo contentas que están desde que vienen al centro y el excelente trato que les presta todo el personal.

El centro dispone de un equipo profesional y multidisciplinar que atiende personalmente a cada usuario y que está formado por terapeutas ocupacionales, fisioterapeuta, técnicos de animación sociocultural, trabajador social y auxiliares de clínica. La gestión íntegra del recurso corresponde a la Fundación Federico Ozanam.

El horario de apertura es de 10 a 19,30 horas, de lunes a sábado. Se dispone de transporte propio, a través de un autobús adaptado, con plataforma de elevación, que facilita el acceso a las personas con dificultades de movilidad, realizando varias rutas por la ciudad para adaptarse a las necesidades de los usuarios. Funciona de lunes a viernes para los que asisten al centro en jornada completa y su precio es de 90 €/mes.

En el momento de la visita hay registrados 69 usuarios, asistiendo al centro en diferentes horarios. Así, se puede abonar una cuota de socio que incluye el uso de las instalaciones y la participación en las actividades de ocio y tiempo libre así como en el taller de manualidades. También se puede acudir al centro en jornada completa (371 €/mes para personas válidas y 550 €/mes para asistidas), lo que supone poder hacer uso del servicio de comedor —comida y merienda—, terapia ocupacional, fisioterapia y electroterapia. La media jornada supone un máximo de 4,5 horas de estancia y puede ser de mañana o de tarde (176 € personas válidas y 281 € personas asistidas). En cualquier caso, para acceder al recurso hay que contactar con la Fundación.

106. RESIDENCIA «FUNDACIÓN ARUEJ», LUESIA (ZARAGOZA)

En fecha 2 de junio de 2006 visitamos la residencia para personas mayores ubicada en esta localidad de las altas Cinco Villas, siendo atendidos por la Hermana Superiora de la Congregación de las Hermanas de la Caridad de Santa Ana y el Párroco de la villa.

El nombre del centro trae causa en su fundador, D. Luis Aruej, que constituyó en un primer momento lo que se denominó Hospital Colegio Ntra. Sra. del Carmen, diferenciándose claramente las dos edificaciones en las que se prestaban estos servicios. Por un lado, en la zona

hospitalaria se acogía a enfermos y pacientes con problemas de salud mental y en el otro inmueble se ubicaba el centro escolar de la localidad.

Posteriormente, en el año 1988 se configura el conjunto como una residencia geriátrica dirigida en principio a personas que se valen por sí mismas, realizándose las obras de reforma, rehabilitación y adaptación precisas y dejando la otra zona del inmueble para las religiosas. Así, se constituye la Fundación actual, formando parte del Patronato el Párroco del pueblo, el Alcalde, el Juez y la Hermana Superiora. El primero nos comenta que desde el año pasado se encuentra jubilado pero que, no obstante, continúa con sus labores en la Fundación, realizando especialmente labores de mantenedor y organización en la residencia.

Se trata, pues, de un centro privado pero de carácter social pues carece de ánimo de lucro, que funciona como residencia de personas válidas. No obstante, los usuarios que se incapacitan siguen siendo atendidos hasta su fallecimiento. En un primer momento, los residentes eran señores solteros (algún viudo) de la localidad. Posteriormente, fueron accediendo señoras y personas residentes en la comarca pero procedentes de otras localidades (Biota, Asín, Ejea de los Caballeros, Farardues...). Actualmente, y según pudimos comprobar en nuestra visita, el número de mujeres supera al de hombres.

La residencia dispone de 33 plazas, existiendo un elevado nivel de ocupación. Actualmente hay dos vacantes que se iban a cubrir en los próximos días. Nos indica el párroco que en 2004 no se produjo en toda la anualidad ninguna vacante, siendo que en 2005 en cambio fallecieron seis usuarios.

El centro se encuentra ubicado en la carretera que se dirige a la localidad de Uncastillo, en un alto que dispone de excelentes vistas y un bonito paisaje. A la entrada hay una zona de paseo y varios bancos y entre las dos edificaciones encontramos un patio ajardinado muy espacioso. Las dependencias se encuentran en adecuado estado de habitabilidad, orden y limpieza. Se aprecia cómo se ha ido adaptando el inmueble a los usos para los que se destina, existiendo diversas estancias colocadas en distribución irregular. Así, las habitaciones de los usuarios son de diferentes dimensiones y si bien no son muy amplias todas son acogedoras y disponen de baño y mobiliario adecuado. En total se dispone de 25 habitaciones, quince individuales y nueve dobles. Los dormitorios de las religiosas no disponen de baño como tal, utilizando uno común situado en el pasillo. Se dispone de ascensor, pues la residencia tiene varias plantas, y del plan de evacuación correspondiente.

En cuanto al personal de atención, en el centro prestan servicios las cuatro religiosas de Santa Ana que viven allí, estando en posesión tres de ellas de la titulación de enfermería y la cuarta de auxiliar. Ante la falta de vocaciones, se nos comenta que no saben que ocurrirá cuando las actuales Hermanas no puedan atender a los usuarios por edad o enfermedad. Por otra parte, se tienen contratadas a seis personas para servicios de cocina, limpieza y auxiliares. Son personas de la localidad cuya relación laboral es estable. El año pasado se jubilaron dos trabajadoras, habiendo tenido problemas para sustituir a la cocinera.

La asistencia médica se presta por el profesional de la villa, que semanalmente se desplaza al centro para atender a los usuarios. En horario de tarde y noche ha

de recurrirse al centro de salud de Sádaba, sin perjuicio de que si se trata de alguna urgencia el médico del pueblo acuda a la residencia cuando se le precise. El centro cuenta con un botiquín de urgencia situado en la zona del almacén y la medicación que se encuentra en la sala de enfermería donde el doctor pasa consulta, se hacen curas, se toma la tensión, ...

La alimentación se elabora en la propia residencia, señalándonos la Superiora que todo el género que se compra y consume es de buena calidad. Ella misma se encarga de elaborar semanalmente los menús, cuidando de que sean variados y nutritivos. En el momento de la visita, la mayoría de los usuarios se encuentran comiendo y los saludamos en el comedor, comentándonos lo bien que se encuentran en el centro. Las inspecciones sanitarias son muy frecuentes, revisando la residencia el veterinario una vez al mes.

El acceso al centro se realiza de forma privada, no disponiendo de plazas concertadas con la Administración. La tarifa de precios media ronda los 420 €, dependiendo del grado de dependencia del usuario, del tipo de habitación y de las posibilidades económicas particulares.

Sin perjuicio de que los usuarios son personas en general válidas e independientes, se organizan algunas actividades comunes como la petanca (se dispone de una pista), las cartas, la gimnasia y rehabilitación (la residencia cuenta con una pequeña sala con varios aparatos).

107. CENTRO DE CONVIVENCIA PARA MAYORES «PEDRO LAÍN ENTRALGO»

Este recurso social, gestionado por el Ayuntamiento de Zaragoza, fue visitado el día 19 de septiembre de 2006, siendo atendidos por la responsable del centro y una monitora de taller.

Se ubica en el Paseo de la Mina de Zaragoza, ocupando unas antiguas instalaciones deportivas y habiéndose ampliado la edificación recientemente. Así, la actual configuración del centro se ha desarrollado en tres fases: como centro municipal de servicios sociales y para personas mayores abrió sus puertas en el año 1982; cuatro años después se realiza una primera ampliación construyéndose la edificación de ladrillo y en 2003 se completan las instalaciones con una nueva ala.

Las dependencias se distribuyen en tres plantas, siendo de destacar la amplia superficie exterior ajardinada con varias zonas de ocio y recreo (terrace, gimnasia, petanca,...). En la planta calle nos encontramos con la conserjería y zona de información, el despacho de la dirección, la biblioteca, una sala de reuniones, otra para el juego del ajedrez y una tercera de dinámica, aseos, vestuarios, ascensor y terraza. En la planta baja se sitúa la cafetería, el salón de actos con cabina específica para control de sonido y luces del escenario, los camerinos, una sala para la Junta Directiva, sala de TV, la sala multimedios y de juegos, los aseos, ascensores, almacenes, sala de máquinas y el jardín. En la planta superior se encuentran las salas de juegos y billar, un despacho, las aulas y talleres, almacenes y aseos.

Si bien se diferencia la zona más antigua de la de reciente construcción, todas las instalaciones se encuentran en adecuado estado de conservación y limpieza, lo que hace preciso un intenso mantenimiento, resultando en su conjunto un centro moderno y acogedor. La atención que

se presta a los usuarios por el personal responsable es correcta y de especial dedicación.

El acceso al centro como socio no exige el cumplimiento de una determinada edad sino el ser perceptor personal de una pensión de la Seguridad Social (invalidez, jubilación...). A pesar de la ampliación de las instalaciones, el elevado número de usuarios hace que las dependencias y el presupuesto siempre sean reducidos en proporción a los socios y actividades a realizar. Así, si bien no se puede determinar con exactitud el número efectivo de socios (al no llevar un control de las bajas reales), la directora nos señala que podríamos estar hablando de seis mil personas. Sólo a la última Asamblea general ordinaria asistieron doscientos socios.

El horario del centro se extiende a todos los días de la semana de 10 a 21 h. Está atendido por la directora, seis conserjes, tres monitores a tiempo parcial y los servicios externos contratados (limpieza, cafetería, talleres). El mantenimiento se realiza en principio por las brigadas municipales, sin perjuicio de la contratación externa que se precise.

En este centro se ubica el Servicio de Asistencia y Orientación Jurídica al Mayor (S.A.J.M.A.), que integra básicamente un servicio de asesoría jurídica para personas mayores impartido por el Colegio de Abogados de Zaragoza a través de un convenio con el Ayuntamiento de la ciudad. Su horario es de 17 a 20 h. de lunes a jueves, si bien para las consultas telefónicas el horario es de lunes a jueves de 19 a 20 h. exclusivamente. Nos comenta la directora que en el mes de octubre próximo está previsto ampliar este servicio a la asesoría en temas de sexualidad, afectividad y relaciones en mayores. Estos servicios pueden ser utilizados por cualquier persona mayor, con independencia de su pertenencia o no al centro como asociado.

En el momento de visitar el centro se observa gran actividad. Nos indica la directora que ello obedece a la actividad de talleres, que se encuentra en periodo de inscripción y es muy demandada, siendo una de las bases del centro para reunir a sus socios. Hay dos tipos: los talleres de iniciación, atendidos por profesionales y con una duración máxima de tres años y los talleres abiertos, que organizan los propios socios, existiendo personal voluntario que asume las funciones de delegado o encargado del grupo.

Este año se ofertan mil doscientas treinta y una plazas, repartidas en cincuenta y un talleres, lo que implica cincuenta y seis sesiones semanales de duración variable, normalmente entre una y dos horas. En principio hay cuatro áreas de actividad y en cada una se desarrollan varios talleres. Así, en el área de desarrollo y expresión artística se realizan talleres de manualidades, pastel, patronaje, pintura, pirograbado, restauración, sevillanas, taraceas y teatro leído (en la visita, los socios apuntados a este último están ensayando la obra Don Juan Tenorio). En el área de salud y calidad de vida se desarrollan talleres de afectividad y sexualidad, memoria, psicología y salud, psicomotricidad, relajación, valoración cognitiva. Dentro de la actividad de comunicación y cultura nos encontramos con talleres de arte, cultura, indumentaria aragonesa e inglés y en desarrollo y expresión artística se incluyen acuarela, bailes de salón, bolillos, bricolaje, canto coral, color, corte y confección, dibujo, encuadernación, esmaltes, expresión artística y jardinería.

108. CENTRO DE CONVIVENCIA PARA MAYORES «LAS ARMAS»

Visitamos este recurso en la mañana del día 25 de septiembre de 2006, siendo atendidos por su directora, funcionaria del Ayuntamiento de Zaragoza.

Se trata de un centro social ubicado en el Casco Histórico de la ciudad, ocupando la planta baja de un inmueble muy antiguo que fue rehabilitado parcialmente hace veinte años, especialmente en lo que respecta a la fachada.

En la planta superior, a la que se accede por unas escaleras, se encuentra ubicado el Centro municipal de Servicios Sociales, que cede un aula al centro de mayores para el desarrollo de los talleres. La planta baja tiene una superficie aproximada de algo más de cien metros cuadrados, prácticamente diáfana. A la entrada se sitúa la barra del bar y unas mesas, la mesa del conserje, una escalera que conduce a los baños y el despacho de la dirección, otro grupo de mesas y al fondo la TV y un aparato de DVD. Hay una puerta de acceso a una terraza del patio de luces por la que apenas entra luz y que no se utiliza por no estar en condiciones. Las dependencias son de reducidas dimensiones, con diversas barreras arquitectónicas (escaleras, baños...) y escasez de luz natural.

El personal del centro se integra por la directora y la conserje, contratándose de forma externa los demás servicios (cafetería, monitores...). El número de socios se acerca al millar (975 en el momento de la visita). La normativa aplicable está contenida en un reglamento del año 2000 en el que se establece la posibilidad de que cada persona mayor se encuentre adscrita a un centro, con independencia de que se ubique o no en su barrio. Basta con la residencia o domicilio en la ciudad, sin exigirse el empadronamiento, y tener más de 65 años o ser pensionista de la Seguridad Social o cónyuge sin ingresos. Nos indica la directora que esta reglamentación está en fase de reforma y que una de las cuestiones que se quiere modificar es la relativa a la edad para asociarse, siendo la tendencia a reducirla teniendo en cuenta las nuevas realidades sociales (jubilaciones anticipadas...). Por otra parte, se va a instaurar en breves fechas el denominado carné único que permitirá conocer el número efectivo de socios de cada centro, evitando que se inscriban en más de uno, y tener todo el sistema informatizado.

Ciertamente, se aprecian muchas carencias en las instalaciones y equipamiento de este centro, comentándonos los usuarios que llevan mucho tiempo demandando un local digno para desarrollar sus actividades siendo que, otros centros municipales de la ciudad disponen de instalaciones en condiciones y debidamente equipadas. Al parecer, se han dirigido varias veces a la Sociedad Municipal de Rehabilitación Urbana pero no les ofrecen nada digno, priorizando a otros colectivos antes que a ellos. Se insiste en que los usuarios tienen derecho a unas instalaciones que cumplan los requisitos que fija la normativa, tanto municipal como autonómica.

Llama la atención la falta de adecuación de este local público a la normativa sobre barreras arquitectónicas, especialmente si se tiene en cuenta que se trata de un recurso destinado a personas mayores, la mayoría con problemas de movilidad. Nos comentan que algunos vecinos no asisten al centro porque no pueden subir escaleras y tanto para ir al baño como para acceder al aula donde se desarrollan los talleres hay que subir o ba-

jar peldaños, sin perjuicio de que los baños son muy reducidos y no están adaptados en absoluto para personas discapacitadas. Además, como para acceder al centro de servicios sociales también hay que subir una escalinata, los usuarios del mismo que van en sillas de ruedas tampoco pueden acceder y las personas que van con niños pequeños tienen que dejar los carritos en el espacio destinado a las personas mayores.

Se nos enseña la ubicación y forma de acceso a la despensa, bodega o almacén de la cafetería. Se trata de un hueco semisótano al que se accede levantando una trampilla del suelo de la barra del bar. Se constata la necesidad de renovación de los servicios del local (cañerías, iluminación,...) pues hay olor a humedad y las condiciones higiénico sanitarias no son las adecuadas, calificándolo los usuarios de "insano".

Las dimensiones y situación del local también condicionan el número y clase de talleres y actividades a realizar. Este año están previstos sólo cinco talleres, con un total de setenta y cinco plazas. Como se dispone únicamente de un aula (ocupada básicamente por una mesa y sillas), las actividades previstas son de comunicación y cultura (taller de arte y cultura) y de desarrollo y expresión artística (corte y confección, esmalte, pintura), sin que puedan realizarse actividades en el ámbito de la salud y la calidad de vida, como el yoga, gimnasia, tai-chi..., pues no hay espacio disponible. Se carece también de biblioteca (siendo que es exigido por la normativa), señalándonos la responsable que había encargado una pequeña librería para colocar una colección de cedés cedida por un socio.

Para compensar en la medida de lo posible, la directora nos informa que se intentan organizar actividades fuera del centro, como excursiones, comidas,... y las que se efectúan a través de la Concejalía del Mayor.

La directora nos comenta que también es la responsable del centro de convivencia de La Cartuja, que se ubica junto al centro cívico en un inmueble de reciente construcción (1998) y que, a diferencia de éste, se encuentra en perfectas condiciones de habitabilidad y uso. Si bien el número de socios es menor (300) y, en consecuencia, también los talleres (3) y plazas que se ofertan (45), las dependencias disponen de diversas salas y una multiusos que permite realizar actividades para la salud de imposible ejecución en el del Casco Histórico.

Por último, y ante la situación del local y consideraciones expuestas por los usuarios a lo largo de la visita, se acuerda la apertura de un expediente de oficio a fin de instar a la administración pública competente a solventar la problemática con que se encuentra este colectivo.

109. RESIDENCIA «NTRA. SRA. DEL PORTILLO»

Este centro fue visitado en la mañana del día 3 de octubre de 2006, siendo atendidos por la directora y el administrador del mismo.

Se trata de una residencia para personas mayores válidas de carácter social, pues se organiza en torno a la parroquia del mismo nombre. Está ubicada en la calle La Salina y se abrió en el mes de noviembre del año 1989.

Las dependencias donde se ubica abarcan tres pisos del inmueble que, ya en obra, se adquirieron y adaptaron para el fin a que iban a ser destinados. La superficie útil rondará los trescientos metros cuadrados. Así, se dis-

pone de nueve habitaciones dobles y una individual configurada como enfermería, el salón comedor (donde se ubica el tablón de anuncios en el que se expone el reglamento de régimen interior y la hoja de reclamaciones), la cocina, varios baños (uno de ellos geriátrico), estancias para caldera y lavadoras y sala de peluquería. En una zona del pasillo se sitúan diversos armarios que se utilizan a modo de despensa. La zona izquierda de la residencia es exterior, disponiendo de una terraza corrida por varias habitaciones. Las habitaciones del lado derecho dan a un patio de luces, por lo que la iluminación natural es inferior. El mobiliario de algunos baños denota el paso del tiempo.

La residencia dispone de una salida de emergencia que permite utilizar el ascensor de la otra escalera, que es de mayores dimensiones. Se cuenta con barandilla de apoyo en algunas zonas del centro así como con el correspondiente plan de prevención y evacuación por incendio.

La capacidad del centro es de diecinueve plazas. En ellas se incluye la de la enfermería, que en principio está destinada para estancias temporales. En el momento de la visita está ocupada por una anciana remitida desde el Hospital San Juan de Dios que lleva cinco meses en el centro.

El personal que atiende el recurso se integra básicamente por seis personas: la directora, la cocinera y las gerocultoras. La directora tiene realizado el curso de dirección y gestión de residencias y lleva en el puesto nueve años, sin perjuicio de otros tantos que ejerció como voluntaria. La cocinera lleva también en la residencia desde que se abrió. Las auxiliares tienen realizado el curso de gerocultoras y están contratadas con carácter fijo desde hace varios años (la que menos lleva, trabaja desde hace seis años). Desarrollan sus servicios a turnos, encontrándose una en cada uno y contándose con otra persona que realiza las suplencias de las anteriores. Dos personas trabajan a jornada completa, una a media jornada y tres están contratadas para tres cuartas partes del día.

Mención especial hay que hacer del voluntariado. Al principio, el centro se regía por ellos, que realizaban la mayoría de las tareas (excepto la cocina). En la actualidad, existen entre veintidós y veinticuatro voluntarios que acuden dos o tres horas para planchar, dar la merienda a los usuarios o realizar tareas de acompañamiento bien para ir al médico o para pasear.

No se cuenta con terapeuta ocupacional. Nos indica la directora que los usuarios, al ser en su mayoría personas válidas, prefieren salir de forma independiente, acudiendo en su mayoría al Hogar del jubilado del barrio. Y el resto, suelen salir también pero acompañados por voluntarios. Las labores de asistencia social los presta una trabajadora voluntaria que realiza estas funciones en la residencia Fontibre. Sí se ofrecen servicios de peluquería una vez a la semana a precios simbólicos, siendo gratuitos los de podología que efectúa la propia directora.

La atención médica se presta a través del régimen general de la Seguridad Social, existiendo muy buena relación con el centro de salud que corresponde a la residencia. Se suele mantener a los médicos de cabecera de los usuarios por lo que actualmente tienen que tratar con ocho profesionales. En el despacho de la directora, que dispone de una cama para el turno de noche, se sitúa el botiquín, con la medicación de cada residente ordenada por filas y número de habitación. A pesar de ser perso-

nas en principio válidas, suelen ser variados los medicamentos que han de tomar.

La alimentación se elabora en el propio centro, siendo los menús bastante fijos en periodicidad semanal. Tanto la cocinera, como la directora y una auxiliar disponen del carné de manipulador de alimentos. Se nos indica que se reciben alimentos con periodicidad trimestral del Banco de Alimentos que ha venido sustituir en estas tareas a Cruz Roja. Normalmente se trata de leche, galletas, pasta, arroz, carne en conserva... Además, una vez a la semana se obtiene fruta de Mercazaragoza.

Se nos exhibe la documentación administrativa del centro, contando la residencia con la licencia municipal de apertura para su actividad desde el año 2000 y con la autorización provisional de funcionamiento de la D.G.A. desde 2002, estando inscrita en el Registro al efecto con el número 408. Se efectuaron las actuaciones que les indicó la Administración (ubicación de lavadoras, plan de evacuación) y están a la espera de que la entidad pública gire la correspondiente visita inspectora que les conceda la autorización definitiva. Las inspecciones sanitarias son frecuentes, no habiéndose detectado ninguna deficiencia trascendente.

Para acceder al recurso, se suelen conocer los casos a través de la parroquia, de Cáritas o de la trabajadora del Centro de Salud. Existe una escala de puntos que tiene en cuenta la residencia del usuario en el entorno, su economía y su situación familiar. Ahora los residentes suscriben un contrato por el que, entre otras cosas, se comprometen a abonar al causar baja el precio real de la plaza si tienen patrimonio para ello. Mientras se encuentran en el centro aportan el 80% de todos sus bienes, lo que supone que algunos estén pagando 270 euros y otros 900 euros. La mayoría disponen únicamente de una pensión no contributiva, de viudedad o de jubilación. Existe lista de espera para el ingreso.

En este sentido, la residencia se financia a través de estas aportaciones de los usuarios (que suponen el 80% del presupuesto) y también de donativos, bien de particulares o de la parroquia. Asimismo, se recibe una subvención de la D.G.A. de unos 4.000 euros anuales (se ha utilizado para crear la plaza de estancia temporal) y otra del Ayuntamiento de entre 600 a 900 euros, que se emplea en determinadas actividades lúdicas (excursión, comida...).

En cuanto a los órganos de participación y representación de los usuarios, la directora nos comenta que existe una Junta en el centro formada por el presidente, la directora, la trabajadora social, una persona de administración, un sacerdote y una letrada. En cuanto a los usuarios, si bien en los Estatutos se prevé su asistencia a las juntas, normalmente no acuden por celebrarse en horario nocturno, sin perjuicio de que se les pregunte con anticipación por si quieren que se trate algún tema. Todos los residentes disponen de una tarjeta identificativa con su foto, el sello de la residencia, la dirección del centro y los horarios de visita.

Se desarrollan actividades diversas, tanto dentro como fuera del centro. Se celebran especialmente los cumpleaños de los residentes, con comida especial y asistencia del párroco. Para las Navidades, todos los usuarios reciben un obsequio. Las salidas, visitas y comunicaciones son libres, existiendo un horario de visitas de mañana y tarde flexible y un teléfono de monedas.

En cuanto a los expedientes disciplinarios, si bien no se ha llegado a incoar ninguno, sí se ha tenido que llamar

la atención de palabra en alguna ocasión a algún usuario por su comportamiento, siendo esto bastante inusual.

Desde que abrió sus puertas hace ya dieciséis años, por la residencia han pasado ochenta y seis personas, siendo el promedio de edad de 85 años; en el momento de la visita las edades oscilan entre los 79 y los 93. Los tiempos de estancia también suelen ser prolongados, existiendo una media de diez años.

Nos indica la directora que la mayoría de los residentes se encuentran muy bien, tanto física como psíquicamente, en relación a su edad. Si bien el centro no admite personas dependientes, a algunos usuarios hay que ayudarles en las tareas cotidianas y a catorce de ellos se les ha de bañar por el personal del centro, siendo que se han ido deteriorando por la edad. No obstante, no existe ninguna persona incapacitada judicialmente. Sólo tuvieron hace años un caso de una persona de 60 años que ingresó en la residencia como enfermo de depresión y resultó padecer una esquizofrenia, siendo finalmente trasladado al hospital psiquiátrico de Huesca donde falleció.

110. RESIDENCIA «MONREAL», MONREAL DEL CAMPO (TERUEL)

Se efectuó visita en fecha 7 de Diciembre de 2006, siendo atendidos por la Directora de la Residencia, ubicada en C/ Azafrán s/n, en MONREAL DEL CAMPO (Teruel).

Se trata de un Centro Municipal, de gestión privada, por la «Fundación Residencia de Ancianos de Monreal del Campo», para residentes asistidos, con carácter de Residencia, y con plazas concertadas con el I.A.S.S. Integran la Fundación cinco Concejales, miembros de los dos grupos municipales del Ayuntamiento (3 y 2).

La fecha de su apertura se sitúa en el 17 de Septiembre de 2005. Tiene capacidad máxima para 74 plazas de residentes, y en el momento de la visita están ocupadas 63.

Los medios de financiación de la Residencia son las cuotas de los residentes, cuotas que están cifradas, por mes, al tiempo de la visita, y según consta expuesto en Tablón de Anuncios de la Residencia, en:

Semiasistidos: 1.037,00 € en Hab. Doble; 1.244,40 en Hab. Individual

Asistidos: 1.140,70 € en Hab. Doble; 1.244,40 en Hab. Individual

Temporales: 1.140,70 € en Hab. Doble

En cuanto a la edificación, la residencia se ubica en un edificio de reciente construcción, distribuido en Planta Baja y dos alzadas, con una superficie total de 3.300 metros cuadrados.

El estado de conservación del edificio es muy bueno, por tratarse de edificio de muy reciente construcción. En la Planta Baja se sitúan: Recepción, Centro de Día (para terapia y fisioterapia), Sala Hogar del Jubilado, Despacho de Dirección, Despacho de Administración, Despacho Médico, Sala de Enfermería y Podología, Aseos Comunes, Peluquería, Vestuarios de personal, Cafetería, Cocina, Lavandería, Sala de Calderas, Sala de Mantenimiento, Tanatorio, y acceso a ascensor y montacargas. En Planta alzada primera, hay una Sala de Control, Sala de personal y aseo, almacenes, Baño geriátrico, Aseos comunes, Comedor-Sala de estar, Terraza, y Habitaciones 101 a 119, así como Escaleras de emergencia. En Planta alzada segunda, hay las mismas de

pendencias que en la primera, con la única variación de que no hay Baño geriátrico, y hay una habitación más, de la 201 a la 220.

En general, las dependencias se consideran adecuadas, en cuanto a su estado de habitabilidad, dimensiones, iluminación, mobiliario y mantenimiento.

Se dispone de 2 Habitaciones individuales por planta, y el resto, hasta un total de 39 son Habitaciones Dobles, aunque algunas de éstas adaptada como individual, por circunstancias de dificultades físicas que afectan al residente.

El mantenimiento de las instalaciones en general, está contratado con empresas privadas especializadas

La Residencia dispone de un Ascensor, para 450 Kgrs de carga máxima y 6 personas, y de un Montacargas, para camillas, etc., para 975 Kgrs de carga máxima, y 13 personas. Para elevación de la comida a comedores en plantas, dispone también de un montaplatos. No hay rampas, el acceso desde la calle a la entrada de la Residencia es a pie llano.

En materia de prevención y evacuación de incendios, la Residencia está dotada de escalera de emergencias, y de extintores, revisados periódicamente por empresa especializada. La MAZ está elaborando, para la Residencia, el sistema de prevención y evacuación.

Respecto a los medios personales, en la fecha de la visita, la Residencia tiene en plantilla, con contrato fijo indefinido:

18 Auxiliares, de las que la mitad son geriátricas, y la otra mitad, de clínica.

10 Limpiadoras (5 a media jornada)

2 Conserjes

2 Enfermeras tituladas

2 Camareras

1 Terapeuta ocupacional, a media jornada de 5 H., de lunes a viernes.

1 Fisioterapeuta, también a media jornada de 5 H., de lunes a viernes.

1 Administrativo titulado,

1 Directora Gerente, trabajadora social titulada.

Además, por Convenio con el INAEM, con contrato temporal de 6 meses, por las tardes, prestan servicios 1 Animador y 1 Terapeuta.

La forma de prestación de servicios es mediante contrato laboral, prestando los servicios por turnos, con la excepción del Administrativo y de la Directora.

También se presta servicio de peluquería, por profesional externo, los lunes, y servicio de podología, también por profesional externo, cada quince días, los martes. Y, como se ha dicho, la Residencia presta servicio de Tanatorio.

La Dirección de la Residencia se lleva por la Directora, y aunque en el Reglamento de Régimen Interno está prevista la existencia de unos órganos de participación de los usuarios en el funcionamiento del Centro (Asamblea General y Junta de Gobierno), en la práctica, no se han puesto en marcha.

La asistencia médica se presta por Médico de la MAZ, de 11.30 a 13 H., de lunes a viernes, y por las A.T.S. de plantilla en la Residencia. Para situaciones de urgencias, pueden acudir a los servicios del Centro de Salud, al otro lado de la calle, con lo que el servicio puede ser inmediato. Se dispone, como se ha descrito, de Sala de Enfermería y de botiquín. En la propia Residencia se llevan expedientes médicos de los residen-

tes, y se realiza el control y administración de medicinas por las A.T.S.

Los servicios de cocina y comidas se tienen contratados con empresa externa (SERUNION). En materia de comidas, hay menús semanales, y además menús para diabéticos, dietas trituradas, y dietas blandas para los casos que lo requieren, siendo las enfermeras de la Residencia las que indican a cocina lo que debe darse a cada residente.

En cuanto a inspecciones de Sanidad, se realizó la previa a la apertura de la Residencia, y por parte de la Farmacéutica, se realizan inspecciones cada 2 o 3 semanas, y mensualmente las relativas a cocina, por parte de los servicios veterinarios. Y por parte del I.A.S.S. se realizó la inspección para obtener la autorización provisional, y están a la espera de la inspección definitiva de la Residencia.

La Residencia dispone de Licencia municipal de apertura y actividad, inicialmente concedida a favor del propio Ayuntamiento de Monreal del Campo, como titular, por acuerdo de Comisión de Gobierno, de fecha 27 de marzo de 2003, y luego transmitida a favor de la Fundación «Residencia de Ancianos de Monreal del Campo», por acuerdo de la Junta Local de Gobierno, de fecha 26 de enero de 2005, según resulta de copia de certificación, que se nos facilita.

Tienen reconocida la inscripción de la Residencia en el Registro de Entidades, Servicios y Establecimientos de acción social, con número 486, por Resolución de 11 de abril de 2006, de la Secretaría General Técnica del Departamento de Servicios Sociales y Familia. Se nos facilitó copia de la Resolución.

El centro tiene Reglamento de Régimen Interno, del que se nos facilitó copia, como también de los Estatutos de la Fundación. Lleva Libro Registro de Residentes. La Tarifa de Precios de la Residencia consta expuesta en Tablón de Anuncios de la Residencia. Hay Hojas de Reclamaciones en la Residencia.

Según se nos informa, en materia de Seguros, tienen concertado un Seguro multirriesgo, para contenido y continente, con la Caja Rural de Teruel.

El ingreso en la Residencia se realiza mediante solicitud, a la que debe acompañarse copia del D.N.I., de la Tarjeta Sanitaria, N.º de Cta. Bancaria para cargo de cuotas e Informe Médico, realizándose una valoración de la dependencia. Se resuelve en función del grado de dependencia del solicitante, y de la disponibilidad o no de plazas por plantas, según requiera mayor o menor asistencia.

La Residencia no dispone, hasta la fecha de ninguna documentación identificativa propia de los residentes.

En cuanto a los Órganos de participación y representación de los internos, como ya señalamos, el Reglamento de Régimen Interno, en su apartado 9, establece la existencia de una Asamblea General y de una Junta de Gobierno, pero hasta la fecha no se han constituido.

Respecto a los Programas de Actividades, se realizan actividades durante todo el año, de terapia, fisioterapia, y animación.

La gestión económica del Centro es realizada por la propia Residencia, siendo la previsión estimada para el año 2006 de 532.900 € de ingresos, y 562.650,42 € de gastos, aunque tales previsiones se han visto superadas, por la afluencia de residentes al centro.

La Memoria Anual se rinde anualmente por la Fundación al Ayuntamiento.

En cuanto al régimen de salidas, está en función de que vengan familiares, dada la condición de asistidos de los residentes, aunque es libre para los residentes que pueden valerse. También el régimen de Visitas es libre en el horario establecido al efecto, que figura en Tablón de Anuncios del Centro, y que comprende de 10.30 a 13.15 H y de 17.30 a 20.20 H., aunque comprobamos que dicho horario es flexible.

El régimen de Comunicaciones se corresponde con el horario de visitas. Interiormente pueden comunicarse con el personal, y en las habitaciones disponen de teléfono para recibir llamadas. Para hacer llamadas al exterior, disponen de Teléfono con monedas, en primera planta alzada de la Residencia, utilizable por los residentes.

En el Centro se llevan expedientes personales de los residentes y en cuanto a los expedientes disciplinarios, están previstos en el Reglamento de Régimen Interno. Ha habido un caso, que tramita el IASS, por referirse a una plaza concertada, por agresión a otro residente y a personal del Centro.

La edad media de los residentes se encuentra sobre los 85 o más años

En cuanto a su estado físico y mental, por tratarse de una Residencia de Asistidos, en general presentan deficiencias físicas, y unas 25 personas presentan deficiencias mentales, propias de lo avanzado de la edad. Hay cuatro matrimonios residentes y una pareja de hermanos.

No hay ningún caso de Incapacitados o residentes tutelados por la propia Residencia. Sí hay en trámite alguna incapacidad pero a favor de familia. Y en un caso de una persona usuaria del Centro de Día, que salió de la Residencia y se extravió, siendo después localizada, la Fiscalía parece haber contactado con la familia para la incapacitación por demencia. Este último suceso, unido a la falta de un órgano de participación y representación de los usuarios (por otra parte, algo muy común según el tipo de residencia), motivó la apertura de un expediente de oficio y la formulación de diversas Sugerencias tanto al Ayuntamiento titular como al I.A.S.S. en su función de inspección y control de este tipo de establecimientos.

111. «VIVIENDAS TUTELADAS» DE MONREAL DEL CAMPO (TERUEL)

Se efectuó la visita en fecha 7 de Diciembre de 2006, siendo atendidos por el Teniente de Alcalde, por el anterior concejal responsable de servicios sociales, y por la trabajadora social.

Estas viviendas se encuentran ubicadas en C/ Doña Juana del Corral, n.º 1, de MONREAL DEL CAMPO (Teruel).

Se trata de un Centro Municipal, de gestión pública, por el propio Ayuntamiento, para residentes válidos, con carácter de Residencia y abiertas en el mes de enero de 2004.

Tienen capacidad máxima para 23 plazas de residentes, que vienen estando siempre cubiertas.

Los medios de financiación de la Residencia son las cuotas de los residentes, cuotas que están cifradas, por mes, al tiempo de la visita, y según la información que se nos facilita, en 428,07 € la Hab. Doble y 481,58 € la Hab. Individual

En cuanto a las condiciones materiales, las viviendas se ubican en un edificio de antigua construcción, de unos setenta años, antes parte integrante del denominado Patronato de San José, sobre el que se han realizado varias reformas.

Está distribuido en Planta Baja y dos alzadas, con una superficie en planta de unos 300 metros cuadrados, con un descubierta de una superficie algo mayor, en la que están proyectando una ampliación de las viviendas, dada la favorable acogida que han tenido entre la población mayor y sola de la localidad.

El estado de conservación del edificio es razonablemente aceptable, aunque por su antigüedad y por los materiales utilizados en algunas de sus partes, puede presentar algunas deficiencias, que se van corrigiendo en las sucesivas reformas.

En la Planta Baja se sitúan: Cuarto de TV, Comedor, 2 Baños, y Cocina (esta última, aunque en aceptables condiciones, no se utiliza, dado que las comidas son suministradas a este Centro desde la Residencia Monreal, por la misma empresa contratada al efecto).

En Planta alzada primera, hay 10 Habitaciones, de las que 6 son dobles, y 4 individuales, y 4 Baños..

En Planta alzada segunda, hay 7 Habitaciones individuales, 2 Baños, y un Cuarto para planchado de ropas.

Las dependencias se consideran adecuadas, en cuanto a su estado de habitabilidad, dimensiones, iluminación, mobiliario y mantenimiento. En total, tiene 17 Habitaciones, 6 Dobles y 11 individuales. El mantenimiento de las instalaciones en general se lleva a cabo por el propio Ayuntamiento.

La Residencia dispone de un Ascensor, para 630 Kgrs de carga máxima y 8 personas. Tiene rampa en el acceso desde calle a la entrada de la Residencia.

En materia de prevención y evacuación de incendios, las viviendas están dotada de extintores, revisados periódicamente por empresa especializada. Y se verificó acta de comprobación del cumplimiento de las medidas correctoras relativas a la normativa de prevención de incendios.

En cuanto a los medios personales, en la fecha de la visita, la Residencia tiene en plantilla: 1 Auxiliar de clínica, 5 Limpiadoras (más una limpiadora adicional durante 6 meses), todas con contrato laboral, prestando los servicios por turnos.

Otros servicios que se prestan son los de peluquería, por profesional externo, los lunes, en la Residencia y el servicio de podología, también por profesional externo, cada quince días, los martes, en la Residencia. Por otra parte, el Servicio comarcal de deportes realiza actividades de gimnasia para los residentes.

La asistencia médica se presta por el Médico de la MAZ, y por las A.T.S. de la Residencia, y por el personal sanitario del Centro de Salud, de la localidad.

Los servicios de cocina y comidas que se tienen contratados con empresa externa (SERUNION), para la Residencia, atienden también al servicio de la Vivienda Tutelada, en las mismas condiciones que en aquella.

En cuanto a inspecciones de Sanidad, por parte de la Farmacéutica, se realizan inspecciones mensuales. Y por parte del I.A.S.S. se realizó la inspección el pasado año, según se nos informa.

La Residencia dispone de Licencia municipal de apertura y actividad, inicialmente concedida a favor del propio Ayuntamiento de Monreal del Campo, como titular

por acuerdo de Comisión de Gobierno, de fecha 29 de diciembre de 2003, de la que se nos facilita copia en la Secretaría del Ayuntamiento.

Tiene Reglamento de Régimen Interno, del que se nos facilitó copia y lleva un Libro Registro de Residentes

La Tarifa de Precios de la Vivienda Tutelada, trata de cubrir los gastos y atender al nivel de recursos de los residentes. Consta expuesta en Tablón de Anuncios. Hay Hojas de Reclamaciones en el Ayuntamiento.

Según se nos informa, en materia de Seguros, se acoge al Seguro de Responsabilidad Civil general suscrito por el Ayuntamiento.

En cuanto al ingreso sólo admite a residentes válidos se hace por Lista de espera, conforme a baremación comarcal de servicios sociales, que es igual al baremo aplicado por el I.A.S.S.

No se dispone, hasta la fecha, de ninguna documentación identificativa propia de los residentes. Tampoco hay órganos de participación y representación de los internos:

En cuanto a Programas de Actividades, se realizan actividades acogidas a la programación de la Residencia Monreal, también visitada en esta fecha.

La gestión económica del Centro es realizada por el Ayuntamiento, con unos ingresos previstos para el año 2006 de 103.928 € y 104.000 € de gastos. No se realiza Memoria Anual.

En cuanto al Régimen de Salidas, dada la condición de válidos de los residentes, es totalmente libre, al igual que el Régimen de Visitas. Disponen de comunicación telefónica.

Se llevan expedientes personales de los residentes en el Ayuntamiento y en cuanto a los expedientes disciplinarios, están previstos en el Reglamento de Régimen Interno, pero no ha habido casos.

La edad media de los residentes se sitúa en los 80 años, siendo su estado físico y mental el propio de la edad, pero se trata, en todo caso, de personas válidas.

Se nos transmite una valoración positiva de este centro, en la medida en que presta servicio a personas que, siendo válidas, y aun disponiendo de casa en la localidad, pueden realizar las comidas y dormir en la residencia, bajo atención del personal a ello dedicado, y durante el día hacer su vida normal en el pueblo. De ahí la intención municipal de ampliar el centro, dentro del solar aún disponible, para acoger a personas todavía en lista de espera.

Año 2007

112. RESIDENCIA «TORREMEDINA» DE GARRAPINILLOS

En el año 2003 visitamos la Residencia «La Inmaculada», destinada a la atención de personas mayores que precisan asistencia, y situada en el Paseo de Colón n.º 2 de Zaragoza. Este centro es uno de los más antiguos de la ciudad, pues se abrió como tal en 1984. Durante la visita, la directora nos comentó que disponían de otra residencia en el barrio de Garrapinillos, destinada a personas con la enfermedad de Alzheimer y otras demencias. El día 6 de febrero de 2007 la visitamos, siendo atendidas por la misma persona que nos recibió en el otro centro, que es médico de profesión.

El recurso tiene carácter social por el tipo de entidad que lo gestiona, la Asociación Voluntariado en Geriatría. Se trata de una asociación privada sin ánimo de lucro, declarada de Utilidad Pública, dedicada a la atención de ancianos necesitados. Todos sus miembros son voluntarios y sus servicios son gratuitos. La entidad gestiona asuntos personales, asesora a familiares y establecimientos residenciales, dispone de profesionales en la valoración médico social, realiza estudios de ancianos en situación de riesgo, promoviendo en general el interés de la sociedad por la Geriatría y trabajando en colaboración con instituciones públicas y privadas.

Los dos centros surgieron a través de la entidad AFE-DA, siendo la residencia que estamos visitando el primer centro exclusivo para personas con demencias que se abrió en nuestra Comunidad Autónoma hace ahora ya diecisiete años. Así, en 1990 el Ayuntamiento de Zaragoza cedió el inmueble, y con el apoyo del grupo escolar de Garrapinillos y de la obra social de la CAI se pudo inaugurar el recurso.

La edificación ocupa una única planta a pie de calle, disponiendo de varias salas, baños geriátricos, cocina, un salón con TV y una amplia y acogedora zona ajardinada exterior, muy empleada especialmente en las épocas de buen tiempo por los familiares que vienen a visitar a los residentes. En esta zona exterior se sitúa la depuradora de agua propia del centro (nos indica la directora que el barrio tiene un grave problema en este sentido) y una caseta con la caldera para el agua caliente y la calefacción. Como habitaciones de los usuarios se dispone de una de cuatro camas y otra general, llamada sala de vigilancia, donde se ubican las camas del resto de residentes, separadas por cortinas, con una cómoda a los pies de cada cama y armarios en una de las paredes. A pesar de la peculiar forma de distribución de los usuarios, la directora nos comenta que sólo van a esta sala a dormir por la noche y que no se molestan los unos a los otros, no habiendo percances en ese aspecto. En el interior de esta sala, si bien como un compartimento aparte y con llave se encuentra el botiquín debidamente equipado.

También se nos indica que la residencia está en fase de remodelación, mediante la anexión del inmueble de a lado que también pertenece al Ayuntamiento y finalmente ha sido cedido. El número de plazas seguirá siendo el mismo, pero se redistribuirán los espacios, estando prevista una sala de aislamiento de cuatro plazas como máximo. El proyecto de rehabilitación contará con el apoyo económico de la CAI. Actualmente, la entidad de ahorro realiza las inversiones en mejoras, correspondiendo a la Asociación los gastos de mantenimiento general.

Las condiciones de habitabilidad son adecuadas, disponiendo de mobiliario adecuado y buena iluminación natural. Se aprecian las reformas que se han ido realizando para adecuar la estructura del edificio a las necesidades que se presentan e invirtiendo, en la medida de las posibilidades de la Asociación, todo lo que se puede en el mantenimiento y mejora del recurso.

El personal que trabaja en la residencia se integra por la directora, que a su vez es médico especialista en geriatría, la trabajadora social, una persona de administración y otra de cocina, así como doce cuidadores de los usuarios, a razón de un cuidador por cada dos ancianos, lo que supone una ratio elevada que origina el mayor gasto para la Asociación. Si bien la mayoría son auxiliares de clínica, nos comenta la directora que en su

contratación no se exige tanto una titulación de este tipo como la apreciación de unas cualidades específicas para el puesto, como son la aptitud general y la capacidad de relacionarse con los residentes. Existe gran estabilidad en el personal de atención, trabajando con contratos de carácter indefinido tras estar un año de forma temporal.

La asistencia médica a los usuarios se realiza a través del médico de familia del Centro de Salud correspondiente, que es el mismo para todos los beneficiarios de la Seguridad Social, sin perjuicio de los usuarios que están adscritos a otros sistemas de cobertura de la asistencia sanitaria. No obstante, la directora del centro es médico y se encarga del seguimiento personal de todos los pacientes, controlando analíticas, alimentación, etc.

Las comidas se elaboran en la propia residencia, no ajustándose a unos menús rígidos sino en función de las necesidades dietéticas y gustos de los residentes. Nos señala la directora que el presupuesto de cocina es, por ello, muy elevado pues se atiende especialmente el cuidado asistencial y el ánimo no lucrativo del centro. Sólo está previsto un catering para el periodo en que se realicen las obras de remodelación del centro. El Ayuntamiento realiza, a demanda, análisis de nutrientes y hay un aporte especial nutricional con claras de huevo. Los que sólo pueden comer triturado, tienen una comida especial y se ha adquirido una máquina emulsionadora especialmente para los usuarios que son alimentados por sonda.

Las labores de lavandería no se realizan en el propio centro sino que se lleva la ropa y demás prendas a Torremedina.

Se dispone de toda la documentación administrativa pertinente, exhibiéndonos la directora los archivadores donde se guarda, así como los expedientes personales de cada usuario. Las inspecciones sanitarias (de comedores colectivos) se realizan cada cuatro meses, realizándose también una anual para la legionela y diversos análisis del agua. El servicio de inspección de centros ha visitado el centro en varias ocasiones, existiendo una buena relación con los organismos administrativos. No se ha apreciado ninguna deficiencia significativa, sin perjuicio de que se haya ido modificando y adaptando el funcionamiento de la residencia a los cambios normativos que se han ido produciendo y que les indican los técnicos competentes. Actualmente, están pendientes de iniciar las obras de anexión, de las que está informada la Administración, que procederá a su supervisión.

La capacidad del centro es de veintidós plazas, si bien siempre dejan una vacante, existiendo en ocasiones una pequeña lista de espera. Todas las plazas tienen carácter privado, debiendo abonar el usuario los precios estipulados (1.350 €), que tratan de ajustarse en la medida de lo posible a los casos que se presentan. Dados los términos del convenio de colaboración con la CAI, la Administración no tiene ninguna plaza concertada en este centro. Algunos usuarios perciben becas de atención y otros apenas abonan una pequeña parte. El importe que resulta de estas cuotas revierte en los sueldos del personal y el mantenimiento de las instalaciones, planteando a la CAI los supuestos en que se quiere realizar alguna inversión novedosa.

En el momento del ingreso, se suscribe un documento con el familiar responsable, en el que consta el consentimiento para el internamiento y, en su caso, para el traslado al otro centro de la entidad, según la evolución del

usuario. Desde que se aperturó el recurso, se ha realizado un protocolo de tal forma que todos los ingresos de personas presuntamente incapaces se comunican directamente a la autoridad judicial, acompañando el documento con un informe y valoración propios, a los efectos de autorización del internamiento, en su caso, y emitiendo posteriormente los informes que les sean requeridos por la autoridad judicial o fiscal. Las medidas de incapacitación y tutela se dejan en manos de la familia, sin perjuicio de tramitar el proceso si se les solicita y de emitir un informe médico si se les requiere para ello. En el momento de la visita, se encontraban en la residencia el juez y el médico forense con un usuario a estos efectos.

No existen órganos de participación y representación de los usuarios pues, dadas las condiciones de los residentes, no tendrían ninguna operatividad. Ello condiciona, a su vez, el tipo de actividades que pueden programarse, pues básicamente las funciones del centro son de supervisión y vigilancia del usuario. Así, las actividades exteriores se limitan a paseos por el jardín, sin perjuicio de las que pueden realizar en un momento dado con sus familiares. En el centro se realiza, más que terapia ocupacional, ejercicios de deambulación y movilidad activa, atendidos también por voluntarios de la Asociación que acuden a la residencia varias veces por semana.

El estado físico y mental de los usuarios hace preciso un alto grado de asistencia, pues todos presentan algún tipo de demencias de mayor o menor evolución. La edad media ronda los setenta y ocho años, si bien en algunos residentes la enfermedad se ha presentado en edades más tempranas. Así, nos comenta la directora que el más joven de los usuarios tiene 63 años y lleva ya siete en el centro. Dado el tipo de enfermedad, las estancias suelen ser largas, dependiendo también a que edad se empieza a manifestar y su evolución.

Por último, nos despedimos de la directora que nos agradece la visita y nos emplaza a visitar de nuevo el centro cuando estén terminadas las obras que iban a comenzar en breve.

113. RESIDENCIA «NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN»

Este centro pertenece a la Fundación Federico Ozanam y fue visitado en la mañana del día 13 de febrero de 2007, siendo atendidos por la persona que desarrollaba las funciones de dirección en ausencia por excendencia de la titular.

La residencia se encuentra situada en la calle Sabiñánigo n.º 6 de Zaragoza y es un centro social de carácter mixto, que funciona exclusivamente como residencia siendo que hace algunos años tuvo algunas plazas de estancias diurnas.

El inmueble se construyó para estos fines hace once años, disponiendo de planta sótano, planta baja y tres alzadas. Se encuentra en perfecto estado de conservación, limpieza y orden, accediéndose al centro por una puerta exterior que permanece cerrada y disponiendo de una pequeña terraza que rodea el edificio.

Las condiciones de habitabilidad son adecuadas, tanto en amplitud de estancias como en iluminación y mobiliario. Sólo la planta sótano, obviamente, no disfruta en algunas estancias de la iluminación natural de la que disponen otras dependencias situadas en plantas superior-

res. En el sótano se sitúa la zona de lavandería y plancha. Nos comenta la directora que aquí sólo se lava la ropa de los usuarios, siendo que la ropa blanca (sábanas, toallas...) se envía diariamente a otra residencia de la Fundación («La Magdalena») que dispone de dependencias más amplias para estas labores. También nos encontramos en esta planta el comedor de las personas que pueden valerse por sí mismas, una sala de terapia ocupacional, donde también se celebra semanalmente un bingo que suele estar muy concurrido, el despacho de la trabajadora social, la enfermería (con el botiquín de medicación, una camilla, los expedientes médicos...), el gimnasio que es muy utilizado y donde se practica la rehabilitación de las personas que la precisan (si el usuario no está en condiciones de bajar hasta allí, se le practican los ejercicios en su habitación o cama por el profesional correspondiente), los vestuarios y baños.

En la planta calle está la recepción, una amplia sala para las personas válidas y semiválidas, con sillones, televisión, máquinas expendedoras de café, prensa y revistas... El salón está dividido en dos estancias, encontrándose en una de ellas varios grupos jugando a las cartas. Por uno de los pasillos se accede a las habitaciones de las personas válidas. En esta planta se sitúa también la cocina (hay dos personas para la comida y una para la cena), los baños, dos ascensores (uno camillero) y una cabina telefónica en un pequeño recinto.

Accedemos a las plantas alzadas, siendo la primera y segunda de similar configuración y destinadas básicamente a los dormitorios de las personas válidas (1.ª) y asistidas (2.ª). En la primera planta hay una sala de estar con televisión, que también se utiliza como peluquería (se ofrecen estos servicios junto a los de podología). En la planta de asistidos se ha situado su comedor propio, si bien se intenta fomentar la autonomía del usuario al máximo. Todas las habitaciones son exteriores, existiendo tres triples (una por planta), dieciocho dobles y veintinueve individuales. El mobiliario es correcto, permitiendo a los residentes traer los objetos propios que deseen, disponiendo los dormitorios de baño geriátrico. En la medida que las disponibilidades presupuestarias lo permiten, se van cambiando las camas de las habitaciones por las de tipo eléctrico. Los precios de las plazas son idénticos, con independencia del tipo de habitación que se les atribuya. Normalmente, se sitúa en las individuales a las personas más conflictivas o con mayores problemáticas o que pasan más tiempo en cama, siendo el último criterio el de la antigüedad en el centro, lo que se valora en las reuniones multidisciplinares que se celebran cada quince días. En la tercera planta se ubica una bonita y espaciosa capilla donde se celebra Misa los domingos y festivos y una sala de actividades diversas.

La residencia cuenta con cuarenta personas que trabajan en diferentes puestos, sin perjuicio de algunos voluntarios. En este momento, se cuenta con tres personas, una de avanzada edad, que desarrollan estas labores de forma admirable. Junto a la directora, se encuentra el personal auxiliar, que atiende a los residentes, las limpiadoras y cocineras y los servicios de mantenimiento. Se nos indica que hay estabilidad en el personal, de tal forma que pasado un periodo de contratación temporal, la mayoría pasan a suscribir un contrato con carácter indefinido. En cuanto a la titulación, la mayor parte del personal de atención directa a los residentes son auxiliares de geriatría. En el caso de que carezcan de la titulación

necesaria, la Fundación ofrece formación interna y también reciclaje anualmente, concretamente en los meses de verano. Además, siempre que entra a trabajar una persona nueva, el responsable del personal auxiliar le informa de las pautas a seguir y le acompaña en el trabajo hasta que puede desenvolverse solo. Se dispone también de médico propio, que acude al centro tres veces por semana y de un ATS que lo hace de lunes a sábado.

Las comidas se elaboran en la propia residencia, disponiendo menús anuales. En la Fundación se dispone de una dietista que planifica la alimentación que se va a servir en todos los centros y luego se personaliza para cada una, elaborándose además dietas especiales (blandas, trituradas, bajas en sal, para diabéticos...). El personal de cocina ha realizado el curso que les acredita en la debida manipulación de alimentos, que tiene un plazo de validez de cuatro años. La directora nos destaca la importancia que para los usuarios tiene la comida y que una vez que se han acostumbrado a la forma de cocinar de una determinada persona, los cambios no los toleran bien. No obstante, desde hace tiempo apenas se reciben quejas en este aspecto. Las inspecciones sanitarias se realizan cada tres meses, siendo positivas las anotaciones realizadas.

En cuanto a la documentación administrativa, la directora nos dice que la última visita que se realizó por los servicios pertinentes fue hace unos dos años. En cuanto a las becas de atención, hay quince residentes que las perciben pues hay que tener en cuenta que los usuarios pagan la plaza en función de su capacidad económica. Así, en principio la plaza para una persona válida se sitúa en 1015 € y la de una persona asistida en 1275 €. Las solicitudes se canalizan a través de las oficinas de la Fundación que se ubican en la calle Ramón y Cajal n.º 24 de Zaragoza, existiendo una comisión al efecto.

Al entrar en la residencia, el usuario y, en todo caso, el familiar o persona responsable suscriben un documento donde se recogen los derechos y obligaciones del interesado. Si tiene familia, ésta se compromete a ocuparse de él cuando haya que realizar alguna visita médica o similar y en caso de fallecimiento.

En el momento de la visita no se han formado órganos de participación y representación de los usuarios. No obstante, nos comenta la directora que se está trabajando en la línea del certificado de calidad del establecimiento y ya tienen varios protocolos en este sentido, siendo su deseo tener un órgano de estas características, en el que participen los familiares de los usuarios, para el año 2008.

De la programación de actividades se ocupa la trabajadora social, siendo variadas y tanto internas como externas. Las visitas de los familiares suelen ser muy frecuentes, algunas incluso a diario.

No se ha aperturado ningún expediente disciplinario a residentes, pero tampoco se consienten determinados comportamientos, por lo que en alguna ocasión ha habido que llamar la atención puntualmente a algún usuario.

La capacidad del centro es de 69 plazas, encontrándose 15 concertadas con la D.G.A.. La edad media de los residentes ronda los 85 años, teniendo en cuenta que cuando solicitan el acceso al centro (hay una importante lista de espera) suelen estar ya bastante deteriorados, por lo que la mayoría precisan de asistencia. Hay varios usuarios incapacitados judicialmente, ostentando la tutela familiar.

114. CENTRO DE DÍA «MARÍA MOLINER»

En fecha 20 de febrero de 2007 visitamos este establecimiento privado de estancias diurnas para personas mayores, ubicado en la Plaza Poeta Miguel Hernández de Zaragoza, siendo atendidos por una de las dos socias que se encargan del mismo.

El recurso se sitúa en un local en planta calle de 150 m², disponiendo asimismo de una terraza interior de 100 m², muy utilizada en épocas de buen tiempo. El local se disfruta en régimen de alquiler por una sociedad desde hace dos años, siendo que anteriormente ya había funcionado como centro de día con otros gerentes.

Las dependencias se encuentran en correctas condiciones de higiene, destacando los tonos fuertes con que está pintada la mayor parte del centro, lo que le da vistosidad y alegría. Se integran por una sala de estar, el salón comedor, donde también se realiza la terapia ocupacional así como un pequeño gimnasio con diversos aparatos para hacer ejercicios de rehabilitación. La puerta que da a la calle se encuentra cerrada con llave cuando llegamos, para evitar que algún usuario dependiente pueda salir solo.

Tiene capacidad para veintitrés personas, encontrándose doce en el momento de la visita. Es un centro de carácter mixto, pues permite la acogida tanto de personas válidas como de asistidas. La Diputación General de Aragón se ha puesto recientemente en contacto con ellos con el fin de concertar algunas plazas, dada la entrada en vigor de la Ley de la Dependencia.

El centro está atendido por una auxiliar de geriatría (curso de un año) y dos auxiliares de clínica (curso de tres años), que se turnan en medias jornadas. En este sentido, nos comenta la persona que nos atiende que hay que tener en cuenta que no todos los usuarios están todo el día: algunos vienen por las mañanas, otros por las tardes, otros sólo los sábados, etc. En cualquier caso, el centro permanece abierto en horario de 9 a 20,30 horas todos los días de la semana, incluidos domingos y festivos, ofreciendo al usuario desayuno, comida, merienda y cena. La mayoría del personal está contratado con carácter indefinido y normalmente se les hace fijos tras una primera contratación temporal. El número de personas de atención a los usuarios está lógicamente en función del número de ancianos que haya en cada momento. En el momento de la visita acababa de haber varias bajas por fallecimiento o mayores deterioros que aconsejan ya el paso del usuario a una residencia, pero lo normal es que el centro acoja a mayor número de personas.

Otro servicio que presta el centro es la terapia ocupacional, realizada por la correspondiente profesional. Para la peluquería acuden a un centro muy próximo que les hace un precio especial, sin que se disponga de servicios de podología, arreglándose las uñas las propias auxiliares. Sí se ducha a los usuarios en los baños preparados al efecto dos o tres veces por semana como mínimo y siempre que hay necesidad, teniendo cada usuario una muda de ropa por si hiciera falta. Así, en un armario empotrado del pasillo cada anciano dispone de su propio espacio a estos efectos.

El centro dispone también de servicio de transporte, a través de una furgoneta adaptada, y de un trabajador al efecto. Se realizan varias rutas, pues algunos usuarios viven muy alejados del centro (San Juan de Mozarrifar,

Utebo,...). Según la distancia, las tarifas de transporte oscilan entre 60, 90 o 120 €.

Una enfermera atiende a los usuarios, siendo interés de las propietarias el que un médico visite semanalmente a los mismos para revisiones rutinarias, expención de recetas, etc. En principio, las tomas de tensión, las curas,... las realizan ellas mismas, incluso a algún usuario lo han llevado ellas al médico, considerando que esto es función de la familia. Todos los miércoles por las tardes se realiza gimnasia o rehabilitación. Normalmente, acuden al centro de salud de Sagasta, con el que están contentas y mantienen buena relación con la trabajadora social del mismo. Si hay alguna urgencia, siempre una persona del centro acompaña al enfermo en la ambulancia.

La alimentación se realiza ahora través de una empresa de catering, si bien al principio cocinaban ellas mismas. No obstante, todas tiene el carné de manipulador de alimentos. Se realizan menús mensuales y consideran que la comida es de calidad.

En principio, no hay servicio de lavandería salvo que haya necesidad de cambiar a algún usuario, para lo que utilizan la muda a la que hemos hecho antes referencia.

En cuanto a la documentación administrativa pertinente se encuentra en regla. Las inspecciones sanitarias son frecuentes. En cuanto a la inspección de centros, van poco a poco siguiendo las directrices que les dan los técnicos y mejorando cada día el servicio con arreglo a la normativa vigente. La última visita realizada fue hace seis meses. Se nos exhibe la licencia de actividad correspondiente.

Los precios del establecimiento varían en función de múltiples circunstancias (horas de estancia, estado del usuario, capacidad económica...) Así, se nos indica que una estancia de lunes a sábado se fija en 535 €, llegando a 590 € si se incluye la cena. Para la asistencia los domingos y festivos se estudia la situación del solicitante, cobrándose en su caso 33 €. Nos comenta varios casos en los que se ha ajustado un poco el precio de la plaza.

En cuanto al ingreso, hay un periodo de prueba de un mes y se suscribe un contrato, normalmente por el familiar que «representa» al usuario.

Dado que los usuarios no coinciden muchas veces en horarios de estancia, es más difícil realizar un programa de actividades externas, aunque algunos domingos del verano sí que salen en grupo, para las fiestas del Pilar, se les hace un regalo el día del cumpleaños, etc. En época de buen tiempo es muy utilizada la terraza, respecto de la que nos comenta la directora que han tenido algún problema con la comunidad de propietarios del inmueble pero que se van solventando, teniendo intención de pintarla y cerrarla.

Y en cuanto a las edades de los usuarios, se nos indica que hace un tiempo eran más mayores pero últimamente hay algunas personas de poco más de 60 años, sin perjuicio de que la media de edad se sitúe en los 80 años, encontrándose en bastante buen estado físico y mental, salvo tres usuarios más afectados. De hecho, ninguno está incapacitado ni tutelado y conversamos con una señora que nos dice que tiene 92 años y que se encuentra en el centro muy contenta.

115. RESIDENCIA «EL JARDÍN DE GIVERYN»

Visitamos este centro en la mañana del día 28 de febrero de 2007, siendo atendidos por la directora, que comparte estas funciones con su hija y yerno, formando

una Sociedad Limitada. Se ubica en el n.º 154 de la Avenida de la Hispanidad de Zaragoza.

Se trata de una residencia de carácter privado y mixta, pues atiende tanto a personas válidas como a dependientes. Se abrió en el mes de julio de 2001 y si bien en un principio contaron con siete plazas de estancias diurnas, la falta de un medio de transporte para trasladar al centro a los posibles usuarios determinó la inoperancia de este servicio.

Actualmente, la capacidad del centro es de veintitrés plazas, estando pleno en ocupación. Tienen autorización hasta veinticinco, y se están planteando ampliar una plaza más. No hay lista de espera porque, aún siendo algo aleatorio, llevan más de año y medio sin haber tenido ninguna baja, por lo que los posibles interesados optan por dirigirse hacia otros establecimientos.

La edificación consta de una planta calle y sótano, de unos veinticinco años de antigüedad, que se disfruta en régimen de alquiler. Tiene dos accesos, la puerta principal (cerrada con llave) y la salida de emergencia en la parte trasera. También tiene una pequeña zona exterior.

Las dependencias se encuentran en adecuado estado de habitabilidad, siendo las habitaciones muy alegres, al estar pintadas en diversos tonos, con una greca decorativa, el mobiliario es correcto y son todas exteriores y de amplias dimensiones. Cada usuario tiene sus objetos personales en ellas y hay posibilidad de instalar televisión. En total hay doce habitaciones, dos individuales, una triple y el resto son dobles. En estas últimas suelen colocarse a los matrimonios, que son tres en el momento de la visita habiendo llegado hasta cinco en otros momentos. La mayoría de los usuarios son señoras y normalmente con problemas óseos. En este momento sólo hay siete varones.

En el sótano se ubican los vestuarios del personal, los almacenes con las provisiones tanto de comida como de pañales, la zona de lavandería (dotada de una lavadora industrial y dos normales) secándose la ropa en una amplia zona interior con ventilación. También se encuentra en esta planta una pequeña oficina con medicaciones y diversos productos químicos que se guardan bajo llave.

La planta calle es la utilizada por los usuarios y en ella se sitúan todas sus habitaciones. Nos comenta la directora que cuando lo alquilaron era un local diáfano y tuvieron que invertir mucho dinero para adecuarlo, si bien el resultado merecía la pena. Ciertamente, tanto en las habitaciones como en los baños se aprecia que el centro es prácticamente nuevo y la decoración se ha realizado con acierto. Algunos baños son geriátricos y disponen de grúa, habiendo uno exclusivo para personal y visitas. También está la cocina, donde se estaba preparando la comida en ese momento y ya pasamos al salón donde se encuentran la mayoría de los usuarios que no pueden valerse por sí mismos, pues los demás salen y entran al centro cuando quieren. Algunos residentes están acompañados de sus familiares, comentándonos la directora que salvo algún caso excepcional la mayoría de las familias visitan y se preocupan de los ancianos, estando contentos con el trato que reciben. La entrevista se desarrolla básicamente en un pequeño despacho que hay a la entrada de la residencia, que funciona también como botiquín, estando dispuesta la medicación de cada usuario en un carrito al efecto, con sus nombres, días y horarios.

El personal de la residencia se integra por diez trabajadores, superando la ratio mínima exigida. Tres de ellos son los socios (madre, hija y yerno) y el resto están con-

tratados, normalmente con carácter fijo si ha transcurrido el periodo oportuno. En este momento, tienen dos auxiliares de geriatría con carácter fijo y el resto temporales hasta que lleguen al año. Nos comenta la directora que hay una única trabajadora que lleva siempre el turno nocturno, siendo que las demás se turnan entre las mañanas y las tardes, y uno de los tres socios siempre se encuentra en el centro (la hija es auxiliar de clínica). También nos indica que aprecia una falta de estabilidad en el personal porque es un trabajo muy sacrificado y, en cuanto encuentran otro, suelen despedirse voluntariamente.

No tienen contratada ninguna terapeuta ocupacional porque los usuarios que se encuentran bien suelen salir a la calle y hacen su vida de forma bastante independiente y los demás son demasiado dependientes para tratar de estimularlos o entretenerlos. Las labores de trabajo social las desempeña la trabajadora del centro de salud, indicándonos que reciben bastantes llamadas de hospitales solicitando plazas. En cuanto a servicios de peluquería y podología, nos señala que los primeros los realiza gratuitamente ella misma y respecto al podólogo viene uno externo cuando se solicita por varios residentes.

En cuanto a la atención médica, el personal competente realiza las labores más sencillas (tomas de tensión, curas...), acudiendo al centro de salud correspondiente siempre que es necesario. En la residencia se guardan los informes médicos, aportando una copia al profesional correspondiente. Si bien en algún momento se ha pensado en contratar un médico privado, como para las recetas han de acudir al centro de salud no se han decidido finalmente.

La alimentación se elabora personalmente por ella en el propio centro, siendo comida casera y variada. Comen mucha verdura y pocas grasas para evitar el colesterol alto así como alimentos bajos en sal para los que tienen hipertensión. Todo el personal está en posesión del carné de manipulador de alimentos, aunque algunos no realicen tareas de este tipo. Las inspecciones sanitarias visitan el centro cada dos o tres meses, sin que haya ocurrido ninguna incidencia digna de mención.

La documentación administrativa se encuentra en regla. El servicio de inspección de centros de la D.G.A. les concedió la autorización provisional de funcionamiento el 13 de junio de 2001, estando asimismo en posesión de la licencia municipal de apertura. Aunque no tienen plazas concertadas, sí que algunos usuarios son tutelados por el Gobierno de Aragón. La tarifa de precios, que está expuesta, oscila según las características del solicitante. Así, una persona válida puede pagar mensualmente alrededor de 1.200 € contando ya el impuesto correspondiente. En cuanto a las becas, actualmente no se ha solicitado por ningún residente, recordando el caso de un matrimonio que la pidió y no se la concedieron.

El ingreso en el centro suele ser precedido de una o varias visitas de las familias, con las que se suele mantener mucha relación. No se suscribe contrato o documento alguno en ese momento, habiendo tenido algún caso excepcional en que se les ha dejado a deber alguna mensualidad.

En cuanto a las actividades que se realizan, por las tardes en el propio centro los usuarios que no salen se encuentran muy entretenidos con diversos juegos de mesa o realizando gimnasia en la bicicleta. Lo que no se organizan son salidas comunitarias, pudiendo salir cuando quieran con sus familiares. En cuanto a las visitas, si bien

en un principio no había horario al efecto finalmente se ha tenido que poner para evitar las visitas a la hora de las comidas o durante la siesta.

Las edades de los usuarios son variadas y si bien la media es alta (88 años), la más joven de las residentes sólo tiene 47 años (padece una enfermedad mental y está tutelada por el Gobierno de Aragón), también hay otra señora de 63 años y luego van subiendo las edades hasta los 95 años que tiene la más mayor. Hace un tiempo, nos comenta la directora, falleció una anciana con 99 años. Los tiempos de estancia suelen ser prolongados, causando baja o por fallecimiento o cuando se les concede plaza en una residencia pública.

En cuanto al estado físico de los residentes, se nos indica que para las edades que tienen no suelen estar demasiado deteriorados, salvo los que presentan alguna enfermedad de tipo degenerativo. Así, sólo tres usuarios tienen que utilizar silla de ruedas. Y en cuanto a las capacidades psíquicas, se expone que las demencias no suelen aparecer antes de los 90 años.

Por último, comentamos la materia de las incapacitaciones y tutelas, indicándonos que hay un usuario tutelado por un familiar y varios por la D.G.A. Ante nuestro interés, la directora nos señala que las auxiliares competentes visitan personalmente a los tutelados en el centro y cualquier cosa que necesitan les es facilitada sin ningún problema. Incluso algunas veces, traen ropa que han cedido gratuitamente algunos establecimientos por cierre o similar por si algún residente precisara de ella.

116, 117. RESIDENCIAS «VIRGEN DEL CASTILLO» Y «VIRGEN DEL CASTILLO II»

En fecha 16 de marzo de 2007 se visitaron estas dos residencias, ubicadas en el mismo inmueble y regentadas por las mismas personas, madre e hija, que nos atendieron conjuntamente. Se encuentran situadas en la calle López Allué, n.º 3, en el entresuelo principal y en el piso superior, respectivamente.

Se trata de centros privados que acogen a personas válidas (en la vivienda del principal) y a personas con demencia pero sin graves problemas deambulatorios (en la del entresuelo, que correspondía anteriormente al personal de portería del inmueble). En este sentido, el requisito que se exige a los posibles usuarios es que puedan caminar solos pues las residencias no están preparadas para acoger a personas con sillas de ruedas o similar.

En primer lugar se abrió la residencia de válidos en 1996 uniendo dos pisos abarcando así alrededor de los 200 metros cuadrados y, posteriormente, en el año 1998 se abrió la de abajo, uniendo también dos pisos —uno el de portería— con una superficie total de 140 metros cuadrados. La titularidad corresponde a una sociedad civil formada por la madre y la hija (que es enfermera y trabajadora social), encontrándose siempre una u otra en el centro. Además, la madre ha adquirido un piso en el mismo inmueble convirtiéndolo en su propia vivienda. Las residencias se disfrutan en régimen de alquiler.

El inmueble donde se asientan estos centros es antiguo, si bien dispone de ascensor. Las dependencias se encuentran en condiciones de habitabilidad adecuadas, destacando que las estancias son amplias y de techos altos, con la estructura correspondiente a los edificios que se construían hace años, si bien adaptado a la función

social que han de cumplir y con las oportunas salidas de emergencia. La capacidad de la residencia para válidos es de trece plazas y la de abajo es de diez. En el momento de la visita quedan dos vacantes.

La residencia para personas con demencia dispone de cinco habitaciones, una triple, una individual y tres dobles; la de válidos tiene tres individuales y cinco dobles. Todas están correctamente amuebladas (cama, mesilla, silla o sillón, armario) y los usuarios pueden traer los objetos y enseres que deseen, incluso las colchas de las camas suelen ser elegidas por ellos. Hay incluso una habitación donde se ha mantenido el suelo original por expreso deseo de la residente. Disponen de teléfono a su nombre y televisión si lo desean, así como de un teléfono comunitario. Anualmente se pintan todas las habitaciones, normalmente de blanco por deseo expreso de los residentes, que en este momento son todas mujeres, aunque en algún momento han tenido algún señor.

Como dependencias comunes nos encontramos en la residencia asistida con el salón, un baño geriátrico, otro mutuosos (se utiliza también como sala de peluquería...), un office y un pequeño despacho. Hay salida a una terraza, muy demandada en épocas de buen tiempo, destinándose una parte de ella a almacén. La residencia para válidos es más grande, saludando a las residentes que se encuentran en el salón, en sillones individuales. Hay también una terraza pero no se usa por los usuarios dada la dificultad de acceder a la misma, utilizándose también de tendedor. En la parte anterior nos encontramos con varias plantas y un pájaro en una jaula. Nos indica la directora que intentan que las usuarias se impliquen y se hagan cargo de las plantas y el animal, lo que hacen con mucho cariño. En esta residencia se encuentra la cocina, con dos neveras y un congelador, la zona de lavandería, vestuarios, el comedor, un cuarto y el botiquín, donde se guarda la mediación bajo llave así como los carritos de curas y medicinas.

En materia de prevención de incendios y plan de evacuación, se observan los extintores y se nos indica que al principio vinieron los bomberos para revisar todo.

En cuanto a los medios personales, además de la directora y su madre (que es auxiliar de enfermería y realiza el turno nocturno en noches alternas), se tienen contratadas a seis auxiliares de geriatría (dos de las cuales son además auxiliares de enfermería) que trabajan a turnos y llevan mucho tiempo en los centros, organizándose entre ellas sin ningún problema. Todas están contratadas con carácter indefinido salvo una que se encuentra en periodo de prueba.

Además, tenían una terapeuta ocupacional con carácter autónomo que actualmente se encuentra de baja por maternidad y no saben si va a volver; para la rehabilitación de los que la necesitan utilizan los servicios de una empresa privada. Es muy demandado el servicio de peluquería, acudiendo al centro la profesional cada quince días y cobrando un precio especial de 10 €. En cuanto a la podología, el propio personal de los centros asean y duchan a los usuarios o están presentes si lo necesitan, arreglándoles las uñas; para servicios más profesionales viene mensualmente un podólogo que percibe 12 € de cada residente que lo precisa.

En cuanto a la asistencia médica, se tiene contratado a un médico particular que, casualmente, es el mismo que corresponde a los usuarios del centro de salud de la zona, lo que es muy beneficioso para los residentes a to-

dos los efectos. También se desplaza a la residencia un ATS para hacer las curas más delicadas. Las propias auxiliares del centro realizan los controles necesarios (azúcar...) y cada seis meses se les hace una analítica completa. En los centros se guardan los historiales básicos y una copia de los informes médicos e incidencias de salud que puedan surgir. De toda la materia de la medicación se encargan las auxiliares de enfermería.

La alimentación se prepara en el propio centro, elaborándose menús semanales variados, adecuándose a las necesidades de las residentes. Todo el personal dispone del carné de manipulador de alimentos que tienen que renovar en breve. Las inspecciones sanitarias se realizan cada tres meses, no habiéndose detectado ninguna deficiencia digna de mención (parece haber algún pequeño problema con una mosquitera) y cualquier indicación que realizan los técnicos se subsana al momento. Nos comentan que tienen que rellenar unas fichas técnicas y realizar diversos controles y pruebas sobre todo del agua (cloro, temperaturas...).

La documentación administrativa se encuentra en regla, llevándose todo a través de una gestoría. Disponen de reglamento de régimen interno y el centro ha sido visitado tanto por técnicos municipales como por los de la D.G.A., habiendo sido concedida la autorización definitiva y estando inscritos en el registro al efecto. Si bien al principio hacían más inspecciones, ahora si tienen algún problema la comunicación suele ser telefónica, haciendo ya cuatro años que el servicio correspondiente no visita personalmente los centros.

El ingreso de los usuarios se refleja en un contrato de prestaciones que suscriben el usuario (si está capacitado) y normalmente un familiar, pues los ancianos suelen ser reacios a firmar ellos solos. Mensualmente son los propios residentes los que hacen el ingreso bancario a la residencia, salvo una de ellas que prefiere que sea el centro quien lo perciba de su cuenta. Hay un precio único (924 €) para todos los usuarios, sean válidos o asistidos, o empeoren estando en el centro, que es quizá más económico que otras residencias, pues son conscientes de que se trata de un piso. Algunos solicitan becas de atención que concede el Gobierno de Aragón (111 € al mes).

No hay programa de actividades como tal. Las personas válidas suelen salir a hacer recados, al Hogar del jubilado o con sus familiares (no hay horario para las visitas). Y se celebran todos los cumpleaños y la fiesta de la Virgen que da nombre a las residencias.

Las edades de las usuarias son elevadas, siendo la más joven de 84 años y la mayor de 98 años, habiendo habido residentes que han llegado a los 100. El tiempo de estancia es variable, normalmente la baja es por fallecimiento. Alguna usuaria lleva viviendo en el centro desde su apertura.

En materia de incapacidades y tutela, están en contacto con la entidad de familiares de AFEDA que promueven, a través de Fiscalía, la declaración de incapacidad y la tutela, si procede. En este momento, los tutores son familiares, no hay ninguno que esté tutelado por la Comisión del I.A.S.S.

118. RESIDENCIA «LAS BUGANVILLAS»

Este centro fue visitado en fecha 29 de marzo de 2007, siendo atendidos por su directora previa concertación de cita, como se hace normalmente en todos los

casos en que nos desplazamos a visitar algún establecimiento o recurso.

Se trata de un centro privado, de carácter mixto, en el que residen tanto personas válidas como asistidas. En principio funciona como residencia exclusivamente, si bien este año se han iniciado los trámites para poder acoger a personas en régimen de estancia temporal, estando en fase de estudio de planos. Se abrió en el año 1996 y dispone de 220 plazas reales (si las habitaciones fueran dobles), pero como muchos usuarios prefieren habitación individual las plazas de que disponen en este momento son 160, de las cuales sólo hay diez vacantes, indicándonos que el pasado verano el centro estuvo al pleno de su capacidad, teniendo incluso lista de espera.

El establecimiento es propiedad única de una persona física, y en unos meses se va a aperturar muy cerca otro centro más pequeño que contará con unas 70 plazas y se denominará «Soto del Canal».

La residencia se ha ido remodelando por partes, con el paso de los años, estando actualmente en obras la planta tercera y algunas otras zonas se encuentran en proyecto. Anualmente se pinta todo el centro y el mobiliario ha sido renovado también, así como los suelos que se deterioran fácilmente por el paso continuo de las sillas de ruedas.

Se encuentra ubicado en la calle General Capaz n.º 47 de Zaragoza y se integra por una gran edificación de 6.000 metros cuadrados de superficie construida y unos 2.000 de zona ajardinada. Consta de planta baja, tres alturas y un sótano. El acceso se realiza a través de una valla con timbre, que permanece cerrada normalmente, dando ya a una parte del jardín y a la puerta principal, donde se encuentra la recepción y algunos despachos. En esta planta baja se ubican varios amplios salones con sillas y mesas así como grandes ventanales que dotan al conjunto de una intensa iluminación natural. Hay una zona para las personas válidas y otra para las dependientes, que tienen allí mismo su propio comedor. Estos usuarios están sentados en sillones y alguno nos sonríe cuando le saludamos. En esta misma planta se dispone también de una capilla, donde se ofrece la comunión todos los días y los domingos se celebra Misa.

Siguiendo en la planta calle pasamos a otros salones donde se encuentran las personas más válidas. Allí también se ubica una cafetería y el comedor de estos usuarios, siendo la parte exterior muy utilizada cuando vienen las visitas y hace buen tiempo, estando equipada con sillas y mesas. También se ubica en esta planta la cocina, indicándonos la directora que el personal se integra por dos cocineros y dos pinches de cocina (uno de mañana y otro de tarde) y que acaban de comprar un nuevo lavavajillas.

Subimos en ascensor a la primera planta donde se encuentra el gimnasio, con la zona de rehabilitación, la sala de fisioterapia, la peluquería, una sala para manualidades y otra donde se desarrollan diversos talleres, destacando el de musicoterapia. En otra dependencia se encuentra instalada una pantalla donde se proyectan semanalmente películas de cine.

Las habitaciones se dividen entre las dos plantas en igual distribución. Realmente, el nombre que se les da es el de apartamentos pues cada una dispone de un dormitorio correctamente amueblado (los armarios son empotrados y las camas eléctricas), un baño geriátrico, una pequeña salita a modo de cuarto de estar donde los re-

sidentes pueden ver la televisión (que aporta el centro) en los sillones de que disponen, completándose el mobiliario con una mesa y una pequeña nevera que también es propiedad del centro y donde pueden guardar lo que deseen (normalmente yogures o alguna bebida que se compran o les traen los familiares). Algunos usuarios comen en sus propias habitaciones al haberlo solicitado sin que ello suponga mayor coste, lo que se está empezando a valorar porque puede llegar a distorsionar un poco el funcionamiento del centro, y parece que, salvo enfermedad, se va a empezar a cobrar por este servicio. Disponen también los apartamentos de aire acondicionado, calefacción individual y terraza exterior. Nos comenta la directora que, a pesar de todas estas comodidades, los usuarios hacen poca vida en los apartamentos, prefiriendo salir a las zonas comunes o a los jardines. En total, hay 116.

Por otra parte, se dispone de 7 habitaciones de enfermería, que se encuentran pendientes de reforma para dotarlas de baño interior.

En la última planta visitamos las obras de lo que serán siete habitaciones normales (y, por tanto, más económicas) en lo que antes eran oficinas, planteándose la posibilidad de limitar estas estancias a personas válidas, con una sala de estar común donde puedan relacionarse, jugar a las cartas, etc.

En el sótano se ubica la zona de servicios, garajes, trasteros y la lavandería, asumiendo el centro tanto el lavado y planchado de todo lo necesario.

En cuanto a los medios personales, son cerca del centenar las personas que trabajan allí. Para el cuidado y atención de los residentes se dispone de 60 auxiliares (de geriatría o de clínica), de las que diez son las que van haciendo las suplencias. Normalmente se les contrata con carácter indefinido, pero nos comenta la directora lo complicado que es la selección del personal adecuado, pues es un trabajo vocacional y no está reconocido ni bien remunerado lo que hace que, en cuanto les surge la posibilidad y a pesar de que los incentiven, los trabajadores se vayan a desempeñar su labor a un centro público, pudiendo llegar la diferencia salarial hasta los 500 €. La forma de prestar los servicios es a turnos, existiendo uno nocturno y otro en el que unas veces van por la mañana y otras por la tarde. El personal de limpieza abarca a unos veinticinco trabajadores.

Otros profesionales con los que se cuenta son una terapeuta ocupacional (a jornada completa), dos fisioterapeutas (uno de ellos a media jornada), una animadora sociocultural a media jornada y un psicólogo que acude todas las tardes de 16 a 20 horas. Comentamos la importancia del trabajo de este profesional, figura que no habíamos encontrado en ningún otro centro, especialmente en el momento en que el usuario entra en el centro y también de cara a la familia. También nos destaca la directora que algunas jóvenes de un colegio cercano vienen voluntariamente de vez en cuando a hacer compañía a los residentes.

Todos estos servicios están incluidos en el precio de la plaza, salvo el de peluquería y el de podología, aunque respecto a este último la directora está valorando la posibilidad de incluirlo también por las problemáticas continuas que suelen presentar los usuarios.

En materia de asistencia médica, se dispone de un médico y un ATS contratados, que se encargan de todo lo relativo a sus funciones, incluida la medicación. A es-

tos efectos, nos enseña la directora los «blister», que se venden en las farmacias (5 € al mes por residente) y en los que se coloca la medicación de cada usuario y las anotaciones necesarias. Se dispone de una sala de enfermería y de despacho médico.

En cuanto a la alimentación, se elabora en la propia residencia, estando todo el personal en posesión del carné de manipulador de alimentos. Los menús son supervisados por el médico, preparándose para los que lo precisan algunos bajos en sal, para diabéticos, triturados, astringentes, etc. Los usuarios válidos pueden elegir el día de antes entre dos primeros y dos segundos. También se dan las meriendas en el centro.

Los controles sanitarios visitan el centro con una periodicidad bimensual o trimestral, no habiéndose observado ninguna deficiencia especialmente llamativa (la última vez les señalaron la obligación de colocar carteles que recojan la prohibición de fumar).

En cuanto a la documentación administrativa, nos señala la directora que se entiende que está todo en regla pues desde que ella entró en ese puesto hace más de dos años no habían tenido ningún problema, siendo la última inspección hace dos años. Hay un reglamento interno, el libro registro, las fichas sociosanitarias, tarifas de precios (ahora enviadas a la D.G.A.), hojas de reclamaciones, etc., encargándose de todo esto la trabajadora social.

En cuanto a las tarifas de precios, un apartamento para persona válida cuesta actualmente 1.145 € más IVA (300 € más si se quiere disfrutar de forma individual) y para los que precisan asistencia asciende a 1.595 € más IVA. Se considera que la relación calidad-precio es buena. Por otra parte, algunos usuarios perciben becas de la Administración que tramitan desde el centro y los pertenecientes a algunos colectivos (ISFAS, MUFACE...) perciben también ayudas mayores, que pueden llegar incluso a los 600 € mensuales.

Al ingreso en el centro (tras una previa visita/s de la familia normalmente), se suscribe un contrato de admisión tipo sellado por la entidad pública. Si es persona válida, suele firmar el propio usuario pero normalmente se acompaña la firma de un familiar, bien como su representante legal en caso de incapacitación y tutela o bien como persona que se responsabiliza del anciano. A estos efectos, comentamos la importancia de la figura de la incapacitación, que desde la residencia se aconseja, y la normal renuencia de las familias a iniciar los trámites, especialmente si les supone algún coste económico. En ocasiones, la trabajadora social a petición familiar inicia los trámites ante la Administración; otras veces ocurre que el residente ya está incapacitado y la familia no ha informado de esta circunstancia. En el momento de la visita hay 11 personas incapacitadas y tuteladas por algún familiar.

El programa de actividades, tanto internas como externas, es muy completo, encargándose de ello la animadora sociocultural (excursiones, elaboran un periódico...).

El régimen de visitas y comunicaciones es libre. Los familiares pueden incluso quedarse a comer para lo que se les prepara una mesa aparte con el usuario. Por otra parte, en las comidas se incluyen los extras (alguna bebida especial...)

Las edades de los usuarios son elevadas, siendo la media los 85 años, la mayoría mujeres. En el momento de la visita no hay matrimonios, pero en los últimos tiempos han tenido tres: uno de ellos se separó (después de decenas de años de convivencia) y los otros dos, al fa-

llecer los respectivos cónyuges, abandonaron la residencia. Ahora el usuario más joven tiene 60 años y recientemente falleció una señora con 100 años.

En cuanto al estado físico y mental, nos señala la directora el incremento de las demencias, habiendo fallecido un residente con 45 años que tenía la enfermedad de Alzheimer.

119. RESIDENCIA «SAN MARTÍN DE PORRES»

La visita a este centro se realizó en la mañana del día 12 de abril de 2007, siendo atendidos por la persona responsable y, durante una parte de la misma, por otra trabajadora que llevaba muchos años en el centro.

Se trata de una residencia privada, de carácter mixto, que atiende a personas válidas y dependientes y que está ubicada en la calle Venecia n.º 79 de Zaragoza, a escasa distancia del Centro de Día de las entidades CAL-OZANAM que fue visitado la pasada anualidad. Su apertura se efectuó hace unos veinte años, habiendo ido adaptándose en los últimos y de forma paulatina a las exigencias que impone la normativa vigente.

Así, nos comenta la directora que la propiedad pertenece a una sociedad limitada, llevando ella ocho meses al frente del centro. Al parecer, iba a ser clausurado por las autoridades administrativas pero la nueva gerente (que en un principio solicitó el traspaso) le ha dado un giro total y actualmente se encuentra prácticamente al pleno de su capacidad (trece plazas), salvo una vacante que se producía en el mismo día de la visita, al haber obtenido la usuaria una plaza en residencia pública y dos personas que se encontraban hospitalizadas pero que iban a volver al centro cuando fueran dadas de alta. Las instalaciones se encuentran en una casa baja, de planta calle y una altura, no disponiendo de ascensor. Por ello, se ubica a los usuarios válidos en la parte de arriba y los que precisan asistencia se quedan en la planta baja.

A la entrada se ha hecho una pequeña reforma para ampliar el espacio existente, utilizándose como pequeño almacén donde se encuentra el botiquín, con los pastilleros mensuales, pañales y elementos de aseo y un mueble con un ordenador y varios cajones con documentación. El termómetro allí colocado marca 23.º centígrados y también se encuentra un tablón de anuncios donde se tiene expuesto, entre otros documentos, el reglamento de régimen interno. Todo el conjunto está rodeado de macetas con plantas diversas.

A la planta superior se accede por una escalera, encontrándose allí las habitaciones de los residentes válidos, los baños y la cocina, así como una pequeña sala para el personal. En la planta baja se encuentra la enfermería, el salón comedor con TV, donde se encuentran varios usuarios, las habitaciones donde también hay varios residentes y una terraza muy empleada cuando hace buen tiempo; en ella, además, se encuentra la zona de lavandería (dos lavadoras y una secadora) y el tendedor, un almacén de alimentos y un congelador, un pequeño vestuario para el personal donde se encuentra una cama con colchón (estando a la espera de que sea retirada por el servicio competente del Ayuntamiento de Zaragoza) y otro baño. Se tiene previsto colocar este verano una mesa mayor así como un toldo.

El número total de habitaciones para las residentes es de siete, cuatro para válidos y tres para asistidos, todas dobles. Nos comenta la directora que, poco a poco, va

poniendo el centro a su gusto e invirtiendo en su mejora. Así, se dispone de hilo musical, ventiladores en las habitaciones, se ha cambiado el suelo y se pinta frecuentemente, las camas son articuladas, se ha aumentado la seguridad de los usuarios con el plan de evacuación y prevención de incendios, permaneciendo asimismo la puerta de entrada principal cerrada si no se abre a través de un dispositivo colocado junto al ordenador, hay colocados ambientadores eléctricos, etc.

En cuanto al personal del centro se integra por cuatro personas: tres fijas y una que realiza las sustituciones necesarias. Tratándose de una residencia tan pequeña y familiar, nos comenta la directora que prácticamente viven en ella, pues están todo el día, duermen allí muchas veces y con los residentes tiene un trato muy cercano. La directora es auxiliar de clínica, trabajó en la Fundación Rey Ardid y dispone de mucha experiencia, especialmente en el área sanitaria, como la otra trabajadora que lleva en el centro desde que se abrió.

La asistencia médica se presta desde el Centro de Salud cercano, existiendo muy buena relación, llamando al mismo o al 061 si es necesario. En la residencia se encuentran los expedientes médicos de los usuarios debidamente actualizados, realizando el propio personal los controles de glucosa, las tomas de tensión, etc.

La alimentación se prepara a diario en la propia residencia, disponiendo todo el personal del correspondiente carné de manipulador de alimentos. La comida es casera y no se preparan los menús con especial antelación. Las inspecciones sanitarias visitan el centro cada tres meses. Nos comenta la directora que ella entró en el centro como tal el día 1 de julio de 2006 y estuvo tomando nota de todas las indicaciones que le dieron los técnicos de sanidad, siendo que cuando estos volvieron a visitar la residencia el 20 de diciembre de ese mismo año comprobaron el giro total que había dado el establecimiento, habiéndose cumplido con todo lo reseñado.

La tarifa de precios consta en el tablón de anuncios, habiendo sido recientemente sellada por la Diputación General de Aragón (varía entre los 900 y los 1000 € + IVA, según el estado de la persona) y, de hecho, desde la propia D.G.A. les han solicitado plaza para alguna persona. En este momento, se encuentra a la espera de que la Administración efectúe la oportuna visita para concederle la autorización definitiva. En cuanto a las becas de atención, actualmente ningún residente las percibe; con anterioridad una usuaria sí que venía recibiendo cierta cantidad en ese concepto hasta que falleció.

En cuanto al contrato de admisión o de servicios, se nos indica que algunos residentes tienen suscrito un documento (los que más tiempo llevan) pero no tienen un modelo tipo. En este sentido, se le informa que tienen que elaborarlo y remitirlo a la entidad pública para su visado.

No existe un programa de actividades como tal, si bien hay mucho contacto con los usuarios y con los familiares (que pueden visitarlos a cualquier hora y sin previo aviso), se organizan tertulias, juegos de cartas, ven la televisión, etc.

Las edades y el sexo de los usuarios difiere de otros centros visitados pues en éste hay más hombres de lo habitual (6) y la edad media es menor, situándose en los 75 años aproximadamente. Y es que hay varios residentes menores de 60 años (52 y 57 años, respectivamente) que presentan una discapacidad psíquica y que llevan mucho tiempo en el centro. Así, el primero de ellos resi-

de allí desde hace diecisiete años, siendo que el que menos lleva ya supera los tres años. Los discapacitados se encuentran incapacitados y tutelados por la familia o la Administración.

120. HOGAR DEL JUBILADO «LAS FUENTES»

En fecha 20 de abril de 2007 visitamos este centro para personas mayores, dependiente de la Diputación General de Aragón. Fuimos atendidos por la nueva directora, que llevaba en el cargo dos meses, quien nos fue presentando a lo largo de la visita a todo el personal así como a los usuarios y, especialmente, a los miembros de la Junta de Gobierno del centro que se encontraban allí en ese momento y con los que charlamos, dándoles a conocer las competencias de la Institución y exhortándoles a que nos hicieran llegar sus pretensiones y demandas.

Este centro es uno de los más antiguos de los que pertenecen a la Comunidad Autónoma, pues funciona desde hace unos treinta años. Se ubica en la calle Cardenal Cisneros, n.º 9, de Zaragoza y ocupa una amplia extensión en un local de planta calle con ventanales al exterior.

Si bien la superficie es amplia, la antigüedad del inmueble y el elevado número de socios que acuden a él ha hecho necesario una reforma integral que está preparándose para el año próximo. Así, el proyecto ya está redactado y se está a la espera de obtener la licencia municipal correspondiente para poder empezar las obras, que supondrán el cierre del centro y la reubicación temporal de los socios entre los centros del Boterón y de la calle Luis Aula (que es privado concertado). Se tiene previsto que las obras duren unos ocho meses, y se van a acometer, entre otras cosas, para dotar al inmueble de aire acondicionado pues en épocas de buen tiempo la temperatura del centro asciende de una forma que impide una estancia cómoda, hasta el punto de que muchos socios dejan de ir. Nos comenta la directora que los ventiladores situados en la zona de cafetería no son suficientes, y que especialmente se nota el calor en la cocina, donde es prácticamente imposible trabajar. También se construirán baños adaptados para personas con minusvalías, si bien el centro en sí está adaptado para estos menesteres, existiendo en el interior diversas rampas y barandillas.

Si bien estas reformas se vienen demandando desde hace mucho tiempo, parece que definitivamente se realizarán en la próxima anualidad. No obstante, nos comenta la directora que no por ello se han dejado de realizar inversiones en el centro para arreglar lo necesario o evitar el deterioro del inmueble.

Así, charlamos también con la persona encargada de la restauración, adjudicataria del concurso, y que va a tener que estar varios meses sin trabajar mientras se realizan las obras. Además del servicio de cafetería, se ofrece todos los días (salvo los domingos) un menú económico (4,50 €) que consta de un primer y segundo plato con postre, elaborándose y exponiéndose semanalmente. Nos comenta la directora que tiene bastante aceptación, siendo de quince a veinte personas las que diariamente se quedan a comer en el centro.

En cuanto al número de socios, si bien se habla de 9.000, la cifra más real se aproxima a los 5.000. Para poder asociarse se precisa o bien ser mayor de 65 años o bien ser mayor de 60 y pensionista (por cualquier circunstancia que le impida desarrollar una actividad laboral remunerada), si bien estos últimos no pueden perte-

ner a la Junta de Gobierno. Como ya hemos comentado, charlamos con varios miembros de este órgano, apreciándose una gran implicación en todas las actividades del Hogar, formando un grupo muy compacto, tanto los pertenecientes a la Junta como los que han dejado de serlo o nunca lo han sido (las elecciones fueron hace poco y se celebran cada tres años).

El personal que atiende el centro se integra por la directora, funcionaria de la D.G.A. y procedente del Departamento de Ciencia y Tecnología (el cargo ha estado vacante varios meses), tres auxiliares en funciones de conserjería, una trabajadora social (antes tenían dos, pero una de ellas ha sido trasladada a otras dependencias) que comparte sus quehaceres con los centros de San José y Torrero, siendo su volumen de trabajo considerable teniendo en cuenta además que la media de edad en esos barrios es elevada y se ocupa, entre otras cosas, de elaborar los informes sociales para el acceso a residencias y otros centros, la médico (que realiza también sus funciones en los centros del Boterón y San Blas, elaborando también los informes médicos para el reconocimiento del grado de minusvalía) y una DUE a media jornada que se ocupa de la rehabilitación de los usuarios, tomas de tensión, etc. durante tres días a la semana. Tanto la médico como la trabajadora social realizan visitas domiciliarias si es preciso.

La limpieza está contratada con una empresa (ISS) y las dos limpiadoras comentan que están contentas con su trabajo y el trato que reciben de la empresa. Llevan mucho tiempo en el centro, que ciertamente se observa en adecuado estado de limpieza y desinfección. Con la que hablamos tiene un horario de 6 a 13 h., y ha venido desarrollando su trabajo anteriormente en locales hospitalarios, por lo que el tipo de limpieza del centro es prácticamente la misma (desincrustantes...).

Los servicios externos que tiene contratados el I.A.S.S. son, además de la cafetería, la peluquería (mañana y tarde) y la podología. Este último está subvencionado parcialmente por la entidad pública (que abona 2 €, mientras que el usuario paga 3 €). La peluquería tiene dos estancias y personal diferente según sea para señoras o caballeros.

Las actividades que se realizan son numerosas, siendo que se trata de un centro que cubre básicamente el tiempo de ocio de las personas mayores. Hay formadas diversas secciones, y así podemos destacar la existencia de una peña taurina (en el momento de la visita están visionando un vídeo, lo que se realiza todos los viernes durante una hora) de la que forman parte unas treinta personas, el billar (hay dos mesas que van a ser retapizadas en breve, comentándonos los usuarios que normalmente se atienden sus reivindicaciones con prestancia), la sección de filatelia que lleva un año en funcionamiento, la de fotografía, la sección de petanca, la de cultura, la de manualidades (para ésta hay profesores externos y se realizan exposiciones). También se llevan a cabo viajes, destacándonos la directora que los encargados hacen maravillas con el presupuesto pues en tres años sólo han subido el precio un euro.

Asimismo, se desarrollan diversos cursos: informática (que, junto al de gimnasia se tienen que celebrar en otras instalaciones por falta de material en este centro, no existiendo la ciberaula de la que se benefician otros establecimientos de este tipo), rehabilitación que comprende un curso de yoga (financiado junto al de informática por La

Caixa), pintura (con profesores que contrata el I.A.S.S., como los de gimnasia), cursos de talla de madera, de rondalla...

Terminamos nuestra visita quedando emplazados para visitar nuevamente las instalaciones una vez que hayan concluido las obras.

121. RESIDENCIA «LAS TERRAZAS»

En fecha 27 de abril de 2007 visitamos esta residencia de carácter privado y mixta, ubicada en la calle Cabañera n.º 31, en el zaragozano barrio de Torrero. Fuimos atendidos por su director y propietario.

El centro tiene una antigüedad de cinco años, lo que se aprecia al entrar en todas las instalaciones y dependencias, pues no existe el más mínimo deterioro y destaca la limpieza y el moderno mobiliario.

Consta de planta calle y dos alturas. Cada planta tiene una superficie de 150 metros cuadrados, a los que hay que sumar las dos terrazas, que dan nombre a la residencia y que resultan especialmente agradables para la estancia de los usuarios. Nos comenta el propietario que tiene permiso administrativo para levantar una planta más.

En la planta baja se encuentra el despacho de dirección, un salón donde se encuentran algunos residentes a los que saludamos, varias habitaciones, la sala de enfermería, diversos aseos (unos adaptados y otro para las visitas) y una zona de almacén. Se dispone de ascensor, con capacidad para seis personas, y por él subimos a la primera planta donde se encuentran igualmente las habitaciones, otro salón comedor, la cocina, los vestuarios del personal y otra dependencia. La planta superior es similar, si bien en ella se sitúan las terrazas a las que hemos hecho referencia. Nos indica el director que ahora van a empezar a prepararlas para disfrutarlas con el buen tiempo; así, se van a poner mesa, sillones y sombrilla. De las plantas y flores se ocupan los residentes, tarea que les resulta muy grata. En la parte superior se encuentra el depósito del agua.

El número total de habitaciones es de once, siendo cinco individuales, dos dobles y cuatro triples. Todas son exteriores, se encuentran bien iluminadas de forma natural y tienen amplias dimensiones. Las camas son articuladas, pueden disponer de televisión y el mobiliario es adecuado.

La residencia cumple la normativa en materia de prevención, extinción y plan de evacuación en caso de incendio. En cada planta hay un extintor debidamente revisado y una salida de emergencia en el salón, así como dos puertas antiincendios en cada planta.

En cuanto al personal de atención, nos comenta el director que trabajan ocho personas además de él. Indica la problemática que supone encontrar personal cualificado y estable, siendo que se trata de un trabajo mal remunerado por el esfuerzo que supone, los turnos, el trabajo los fines de semana, etc. En el momento de la visita, una trabajadora se encontraba de baja, y es frecuente que se ofrezcan para trabajar personas extranjeras que no se encuentran legalmente en nuestro país, por lo que no puede admitirlas. Al personal que demuestra su valía se le hace un contrato indefinido.

Otros servicios que ofrece el centro son los sanitarios, teniendo contratado a un médico que acude una vez a la semana y cuando se le requiere. En la enfermería se encuentran los expedientes médicos de los usuarios, así

como el botiquín con la medicación. Alguna vez viene unas horas una terapeuta ocupacional y para realizar rehabilitaciones se ha ofrecido un fisioterapeuta que trabaja en un gimnasio cercano. También hay servicios de peluquería y podología a demanda. Se tiene contratada, asimismo, a una trabajadora social durante varias horas a la semana.

La alimentación se prepara en la propia residencia, elaborándose bajo la supervisión médica los menús de forma semanal. El personal está en posesión del carné de manipulador de alimentos y los controles sanitarios son continuos, exhibiéndonos el correspondiente libro de visitas.

En cuanto a la documentación administrativa, nos indica el director que el centro dispone de la licencia municipal correspondiente y de las autorizaciones que dispensa el Gobierno de Aragón. Si bien en un principio tuvo algunos problemas arquitectónicos con el primer proyecto (hubo en el ínterin un cambio de normativa que, al parecer, el profesional encargado no tuvo en cuenta, lo que le ha supuesto el abono de una considerable suma de dinero al tener que adaptar posteriormente el centro), al cumplir actualmente con todas las normas (por ejemplo, la anchura de las puertas pasó de 0,60 a 0,80...) ha obtenido la autorización definitiva, habiendo visitado el centro los servicios de inspección de la D.G.A. hacía escasamente un mes.

En el tablón de anuncios del recibidor se encuentra expuesta, entre otros documentos, la tarifa de precios. Hay tres usuarios que perciben las becas de atención que otorga la Administración.

La capacidad del centro abarca veinte plazas más una en la habitación de enfermería, encontrándose tres vacantes en el momento de la visita. En el momento del ingreso, se firma un contrato visado por la entidad pública, se les hace la ficha de ingreso y se les entrega el reglamento de régimen interno.

En cuanto a los órganos de participación y representación, nos señala el director que no se han constituido en parte porque se trata de una residencia pequeña y en parte por la propia negativa de los usuarios, si bien la trabajadora social les ha instado en este sentido.

Si bien no hay un programa de actividades como tal, sí que se realizan algunas comunes como la misa semanal, excursiones por el barrio, visitas de voluntarios... En este sentido, las salidas del centro son enteramente libres, siempre que lo autorice el médico, existiendo un horario para las visitas.

Las edades de los usuarios varían mucho. En el momento de la visita el más joven tiene 62 y el más mayor 91. La media es de 80 años y el tiempo de estancia varía en función de muchos factores.

En cuanto al estado físico y mental de los residentes, se nos indica que predominan las demencias, estando uno de ellos incapacitado judicialmente y tutelado por un familiar.

122. RESIDENCIA «LAS NIEVES»

En fecha 8 de mayo de 2007 visitamos esta residencia que se había instalado recientemente en el antiguo centro de día del mismo nombre, recurso privado de estancia diurna que fue aperturado en Zaragoza hace muchos años, siendo de los primeros de este carácter con los que contó la ciudad y que disponía de cuarenta pla-

zas (diez de ellas se encontraban concertadas con la Diputación General de Aragón).

Actualmente, se ha transformado en una residencia de carácter privado y mixta, cuyas instalaciones se nos mostraron por el nuevo propietario. El año pasado se realizó el traspaso y se realizaron las obras necesarias de remodelación, contando ahora con quince plazas, de las que cinco se encontraban vacantes en el momento de la visita. Dada su reciente apertura, todavía no se ha planteado un posible concierto de alguna o algunas plazas.

La residencia se ubica en el mismo local que el antiguo centro de día, en la parte trasera de la calle Foratata, en el barrio de Casablanca (c/ Vadiello s/n). La zona es muy acogedora pues las instalaciones dan a una plaza pública con juegos infantiles y diversa vegetación.

El local tiene una superficie de 350 metros cuadrados y ocupa una única planta calle. Los propietarios lo disfrutan en régimen de alquiler. Respecto del anterior centro, sólo se ha conservado el salón principal que se encuentra en la parte izquierda del recibidor, que a su vez hace las veces de comedor, y el office adjunto. El resto es prácticamente nuevo, situándose las estancias a cada uno de los lados del pasillo, dando las habitaciones de los residentes a la calle y ocupando los baños y demás dependencias la parte opuesta e interior.

Se dispone de cinco dormitorios, todos triples. A pesar de ello, son estancias amplias, con armarios empotrados y camas articuladas, pintadas en alegres colores y exteriores, lo que las dota de luminosidad y alegría. El mobiliario es moderno. Los baños también son amplios y hay una parte que se encuentra en obras para ubicar un aseo adaptado a personas mayores y discapacitadas. En ese mismo lado se encuentra el despacho de la dirección, donde se desarrolla la entrevista previa, los vestuarios del personal, la lavandería (se dispone de una lavadora industrial) y la enfermería, con una cama y el botiquín debidamente equipado.

Al final del pasillo, se ha abierto la obligatoria salida de emergencia que fue, según nos indica el director, la primera obra que tuvieron que realizar para poder abrir el centro. Una vez instalada, se comunicó a los servicios competentes del Gobierno de Aragón y ahora se encuentran en lista de espera para ser visitados por la inspección correspondiente y poder obtener la autorización de funcionamiento. Se ha solicitado y obtenido la licencia municipal oportuna.

En el tablón de anuncios de la entrada se encuentra expuesta la documentación correspondiente, como es el reglamento de régimen interior. La tarifa de precios ha sido sellada, situándose entre 1.100 € (válidos) y 1.200 € (asistidos).

En cuanto al personal con que se cuenta, se nos indica que hay cinco personas, todas dedicadas al cuidado de los usuarios, pues los servicios de limpieza y alimentación los tienen contratados aparte. Entre estos trabajadores, se incluyen el director y su esposa. Normalmente el personal dispone de la titulación de auxiliar de geriatría, pero nos comenta la propiedad lo difícil que es encontrar a profesionales estables. Así, la forma de contratación suele ser el contrato indefinido (por las ventajas que tiene actualmente para el empresario). No obstante, una de las empleadas lleva en la residencia desde que se abrió y otra algo más de seis meses.

Otros servicios que se ofrecen son los de terapia ocupacional, asistiendo la correspondiente profesional en

horario de media jornada, así como la peluquería y podología que se desarrollan por profesionales externos que acuden al centro cuando se les requiere. No hay servicios de rehabilitación a través de un fisioterapeuta ni tampoco tienen contratado a un trabajador social, funcionando de forma correcta con el del centro de salud, al igual que con los servicios médicos que se requieren.

En cuanto a la preparación de la medicación de los usuarios, nos señala el director que esa tarea la realizan las auxiliares, estando en contactos con la Federación Nacional de Centros y Servicios de Mayores (c/ Cabezo Buenavista, n.º 7, de Zaragoza) a fin de informarse y utilizar, en su caso, los preparados que se realizan actualmente en las farmacias.

La alimentación se realiza a través de un catering, enviando los menús con carácter mensual. A pesar de ello, todos los trabajadores están en disposición del carné de manipulador de alimentos. Las inspecciones sanitarias tienen una periodicidad trimestral, habiendo tenido algún pequeño problema con el vestuario del personal que ya está en vías de subsanarse.

La forma de ingreso supone la suscripción de un contrato, visado por la Administración, que firman el propio usuario o algún familiar según los casos.

Al ser una residencia muy pequeña, no se han establecido por el momento órganos de participación ni representación, encargándose la terapeuta ocupacional de programarles actividades a los usuarios. Las visitas tienen un horario amplio, solicitándose a los familiares que respeten exclusivamente el horario de comidas. Los residentes pueden llamar por teléfono gratuitamente y, por supuesto, recibir todas las llamadas que se les realicen.

Como en la mayoría de los centros, la edad media de los residentes se encuentra en los 85 años, encontrándonos en el momento de la visita con que las edades de los usuarios oscilan entre 74 y 99 años. Hay seis mujeres y cuatro hombres, siendo uno de ellos plenamente válido. El resto precisan son en mayor o menor medida dependientes, destacando las demencias y la enfermedad de Alzheimer. A pesar de ello, sólo uno de los usuarios se encuentra incapacitado judicialmente, habiendo asumido la tutoría un familiar. En este sentido, nos comenta el director que esto es un tema en el que el centro no se inmiscuye, dejando absolutamente en manos de la familia este tipo de decisiones.

123. RESIDENCIA «JAVALAMBRE» (TERUEL)

Se efectuó visita en fecha 9 de Enero de 2007, siendo atendidos por la Directora de la Residencia. Está ubicada en Ctra. de Castalvo, n.º 11, en TERUEL. Se trata de una Residencia Pública mixta, del I.A.S.S., apertura el 8 de Mayo de 1988.

La Residencia tiene capacidad para 299 plazas de asistidos, 250 plazas de válidos, y 8 estancias temporales. A 31-12-2006 tenía un 57 % de ocupación en zona de válidos, dado que se está en el proceso de adecuación para dedicarla íntegramente a asistidos.

Los medios de financiación de la Residencia son públicos, y los precios públicos que abonan los residentes, que suponen el 80 % de los ingresos calculados sobre la renta personal, sin superar nunca el coste de la plaza..

Se sitúa en un edificio de grandes dimensiones y relativamente moderna construcción (como antes se ha indicado se abrió en el año 1988), que integra en realidad

dos edificios, uno destinado en principio a residentes válidos (8 plantas) y otro a residentes asistidos (11 plantas). Como antes se ha señalado está previsto que toda la Residencia sea finalmente para asistidos.

El estado de conservación del edificio es razonablemente aceptable, aunque por razón del uso y de la actividad que se desarrolla en el mismo se aprecian algunas deficiencias que se van reparando dentro de los trabajos de mantenimiento general del centro, en el que también se han realizado algunas reformas de adaptación y de ampliación de algunos espacios. Al tiempo de realizar la visita se observan obras de ampliación de almacenes.

En Planta 1 de la Zona de válidos se ubican: Salón de TV, Salón de estar, Sala de juegos, servicios sanitarios comunes, Galería, y Habitaciones (6 individuales y 12 dobles).

En Planta 2, a través de la que se comunican ambas zonas del conjunto residencial, encontramos: Recepción Conserjería, Cafetería, Capilla, Peluquería, Biblioteca, Sala de TV, Salón de Actos, Dirección, Administración, y Despacho Trabajadores Sociales, Servicios sanitarios comunes, y Habitaciones (6 individuales y 11 dobles).

En Planta 3, hay Sala TV, servicios sanitarios comunes, Despacho Gobernante, y Habitaciones (14 dobles y 10 individuales).

En Planta 4, se emplaza Despacho de coordinación sanitaria y ATS, servicios sanitarios comunes, Sala de Terapia, Consulta Médica, Podología, y Habitaciones (14 dobles y 10 individuales).

En Plantas 5 a 8, Habitaciones (12 dobles y 6 individuales, por planta)

En Planta 2, zona de asistidos, se ubican la Zona de mantenimiento, Calderas, Almacenes y Tanatorio.

En Planta 3, Comedor y Cocina

En Planta 4, hay 3 Consultas Médicas, Fisioterapia, Terapia ocupacional, Farmacia, 1 Control enfermería (20 Plazas: 1 Habitación matrimonio; 2 individuales; y 16 dobles tabicadas), y comedor.

En misma Planta 4, hay otro Control para crónicos (con igual distribución de habitaciones a la antes indicada), y comedor.

En cada una de las Plantas 5 a 11 hay un total de 40 plazas.

Y todas las plantas de asistidos cuentan con servicios comunes y baño geriátrico.

Las dependencias se consideran, en general, adecuadas, en cuanto a su estado de habitabilidad, dimensiones, iluminación, mobiliario y mantenimiento.

En la zona o edificio de válidos hay un total de 100 Habitaciones Dobles, y 55 individuales, con 30 plazas de residentes por planta, excepto en Plantas 3.º y 4.º, que cuentan con 38 plazas.

En la zona de asistidos hay un total de 128 Habitaciones dobles tabicadas, 8 Habitaciones de Matrimonio, y 32 Habitaciones individuales, con 40 plazas de residentes por Planta, excepto en la 4.º Planta, que hay 20 plazas de enfermería y 20 plazas para crónicos.

Además de las ya citadas, en la precedente descripción del edificio (Salas de TV, de estar, Comedores, servicios sanitarios en todas las Plantas, Capilla, Cafetería, Peluquería, Podología, etc.), la Residencia dispone de Lavandería y servicio de lencería, y de los servicios asistenciales de atención médica, enfermería, fisioterapia, terapia ocupacional, y atención social, así como tanatorio.

El mantenimiento del edificio y de las instalaciones se lleva a cabo por personal propio del Centro, y por Empresas especializadas en relación con algunos mantenimientos específicos, tales como el de ascensores, protección contra incendios, mantenimiento de extintores, etc..

La Residencia dispone de ocho ascensores, 4 en cada una de las zonas (válidos y asistidos). Asimismo, está dotada de extintores, revisados periódicamente por empresa especializada. Cuenta también con cuatro escaleras exteriores para evacuación en caso de incendio, y está redactándose proyecto de una quinta.

Según la Plantilla de personal de la Residencia, a 14 de diciembre de 2006, de la que se nos facilita copia, la Residencia cuenta con 296 personas en plantilla, a los que hay que sumar 48 trabajadores que cubren reducciones de jornada:

Con Titulación superior:

Directora Gerente

Administrador

4 Médicos de atención primaria (2 de ellos funcionarios)

Titulados medios:

2 Fisioterapeutas

2 Técnicos Sanitarios (1 de ellos funcionario)

22 Diplomados en enfermería (6 laborales y 16 funcionarios)

2 Asistentes Sociales (1 de ellos funcionario)

1 Terapeuta

Con Titulación a nivel de bachillerato:

Además de los 2 administrativos, responsables de Administración, y de Personal

Jefe de la Unidad de Cocina

Jefe de la Unidad de Oficinas

Gobernante

3 Capataces-Subgobernantes

Encargado de Almacén

3 Oficiales 1.º Cocinero

6 Oficiales 1.º Oficinas varios

1 Técnico de Animación sociocultural

5 Administrativos (4 de ellos funcionarios)

Con Educación Secundaria:

5 Auxiliares administrativos (4 de ellos funcionarios)

12 Oficiales 2.º ayudantes de cocina

1 Oficial 1.º Conductor

Con titulación de Auxiliar Sanitario F.P.:

121 Auxiliares sanitarios (67 laborales y 45 funcionarios)

Con Estudios Primarios:

Trabajadores de Personal de servicios auxiliares

Trabajadores de Personal Especializado de servicios domésticos

De los 296 trabajadores que componen la Plantilla, 196 son fijos, y 100 plazas son vacantes, de las que 95 están cubiertas interinamente y 5 sin cubrir.

La forma de prestación de servicios es por personal funcionario o contratado laboralmente, según distintos puestos de trabajo de la plantilla, y por turnos.

Por otra parte, se prestan servicios de podología, peluquería, cafetería y servicios religiosos.

En cuanto a la asistencia médica y sanitaria, la Residencia dispone en plantilla, como antes se ha indicado, de Personal Médico Titulado, que presta asistencia médica a los residentes, en turnos de mañana y tarde, de lunes a viernes, y por las mañanas de sábados, domingos y festivos. La asistencia de personal titulado en en-

fermería se presta a los residentes durante las 24 Horas del día. La Dirección de la Residencia nos facilitó cuadros de ratios de asistencia de ATS y Auxiliares sanitarios, organizativos de los turnos, para asistidos y para válidos. La Residencia cuenta con una Planta dedicada a Enfermería, con 20 camas, de las que 7 se dedican a estancias temporales. Los expedientes médicos de los residentes se llevan en las propias Consultas Médicas.

Por lo que respecta al personal de cocina y servicio de comidas, el propio Centro organiza cursos de manipuladores de alimentos para todos los trabajadores. Las comidas para los residentes se elaboran en el propio Centro, en base a Menús mensuales, que comprenden menús normales, de dietas blandas, para diabéticos y hepáticos, y personales.

Se realizan inspecciones de sanidad en relación con la potabilidad del agua, comedores colectivos, y prevención de la «legionella». Y por parte del I.A.S.S. se ha hecho inspección del Servicio de Salud Laboral y Prevención de Riesgos, de D.G.A., para valoración de los puestos de trabajo.

En cuanto a la documentación administrativa, la Dirección de la Residencia no dispone de información acerca de si la Residencia tramitó y obtuvo, en su día, las Licencias municipales de obras y de apertura y actividad, información que debería recabarse, en su caso, del I.A.S.S. No tiene tampoco constancia acerca de si está o no inscrita en el Registro de Entidades, Servicios y Establecimientos de acción social.

Tiene Reglamento de Régimen Interno, de fecha 2 de enero de 2005, aprobado por el I.A.S.S., y del que se nos facilitó copia. Lleva Libro Registro de Residentes, informatizado, en Administración, en Conserjería, y en Enfermería.

No hay Tarifas, sino precio público. El coste de la plaza al mes supone el 80 % de los ingresos calculados sobre la renta per capita, sin superar nunca el coste de la plaza. Hay Hojas de Reclamaciones, tanto en Administración como en la Dirección de la Residencia.

Según se nos informa, en materia de Seguros, el Departamento de Economía, Hacienda y Empleo del Gobierno de Aragón tienen suscrita Póliza de Responsabilidad Civil general.

En cuanto al ingreso en la Residencia lo determina la Gerencia del I.A.S.S. La Dirección del Centro nos facilita una copia del Protocolo de ingreso en la Residencia, una vez adjudicada la plaza a nuevos residentes.

Las plazas son adjudicadas en Gerencia del I.A.S.S., de acuerdo con lo establecido en la Orden de 18-11-2002 (BOA 144, de 11-12-2002), del Departamento de Salud, Consumo y Servicios Sociales, que regula el acceso y adjudicación de plazas en los Centros de atención a personas mayores en la red del Gobierno de Aragón.

La Residencia no dispone de ninguna documentación identificativa propia de los residentes.

En cuanto a los órganos de representación y participación, hay una Junta de Gobierno, con Presidente, Vicepresidente, Secretario y tres Vocales.

Respecto al programa de actividades, se desarrollan taller de entrenamiento de memoria, Técnicas de orientación a la realidad, Estimulación cognitiva y actividades recreativas llevado todo a cabo por el Departamento de Terapia ocupacional y gimnasia de mantenimiento por el Departamento de Fisioterapia. Se nos facilita una copia

del Plan de Actividades sociales 2006, estando en elaboración el correspondiente al año recién comenzado.

El presupuesto de Capítulo II, para el año 2006 fue de 1.535.240,03 Euros. Las inversiones se determinan y gestionan por el I.A.S.S., con arreglo a petición del Centro, y han ascendido a unos 881.717,82 Euros, en 2006. El control del Capítulo I, a final de año 2006, asciende a 8.547.303,35 Euros. En cuanto a la memoria anual, no se hace a nivel global del Centro, aunque cada Departamento pasa un Informe a la Dirección.

El régimen de salidas es abierto, excepción hecha de los incapacitados, y también el de las visitas dentro del horario de 10.30 a 12.30 H., de la mañana, y de 17 a 19.30 H. de la tarde.

Los usuarios disponen de Teléfonos de uso público, en cada planta, para recibir comunicaciones del exterior. En la zona de válidos las comunicaciones telefónicas se establecen a través de Conserjería. Las llamadas al exterior son a cargo de los residentes usuarios del servicio.

Se llevan expedientes personales de los residentes, por los trabajadores sociales. Los expedientes disciplinarios están previstos en el Reglamento de Régimen Interno, y durante el año 2006 se han instruido.

La edad media de los residentes ronda los 85 años. En cuanto a su situación psicofísica, según los datos que nos facilita la Dirección de la Residencia, de los residentes en la zona de asistidos, el 42 % aproximadamente tienen una dependencia severa; de éstos, un 38,2 % una deficiencia psíquica grave y el 50,7 % deficiencia psíquica moderada. El 25,9 % tienen dependencia moderada; de éstos, un 9,2 % con deficiencias psíquicas graves, el 34,2 % deficiencia psíquica moderada, y el 51,3 % deficiencia psíquica leve. El 23,9 % tienen dependencia leve, y de éstos, el 18,57 % una deficiencia psíquica moderada y el 54,29 % deficiencia psíquica leve.

Por lo que respecta a los residentes válidos, o no dependientes, al menos un 40,5 % de ellos tienen una dependencia leve y la mayoría de ellos por deficiencia psíquica.

Entre los residentes en el Centro hay 42 matrimonios en válidos y 36 en asistidos, así como una pareja de hecho. Hay una pareja de hermanos residentes en el Centro.

Y respecto a las incapacitaciones y tutelas, hay 46 casos de incapacidades, de las que 7 son tutelas, y 2 curatelas, y hay 8 procedimientos iniciados.

Finalmente, señalar que se nos informó de estar redactándose Proyecto de una quinta escalera de incendios. Sobre el posible acondicionamiento de una guardería infantil, reivindicación del personal del Centro sobre el que hay un expediente de queja tramitado en la Institución, no hay tomada una decisión. Asimismo se comentó con la Directora del Centro la información aparecida en medios relativa a la posible ubicación en la misma Residencia de un aula para afectados por la enfermedad de Alzheimer, dada la insuficiencia de la existente en el Centro de Día «Santa Emerenciana», información que no nos pudo ser confirmada por la Dirección de la Residencia, aunque sabía de los comentarios aparecidos en medios. Posteriormente a la visita, se nos confirmó la intención de establecer dicha aula.

Quizá la incidencia más destacable a señalar es la no disponibilidad de información concreta sobre la existencia o no de Licencias municipales, de obras y de actividad, tanto en relación con la inicial puesta en funcio-

namiento de la Residencia, entonces del INSERSO, como en relación con obras de reforma realizadas posteriormente, y las que actualmente están en ejecución (las antes citadas, de ampliación de zona de almacenamiento), como tampoco sobre la constancia o no en Registro oficial, de la propia Comunidad Autónoma, de este centro.

4. RESOLUCIONES DEL JUSTICIA SOBRE LA SITUACIÓN DE LAS RESIDENCIAS Y CENTROS DE DÍA EN ARAGÓN

En esta materia, las actuaciones desarrolladas a lo largo de estos nueve años han supuesto la tramitación de 302 expedientes de los que, en una proporción curiosamente similar (alrededor del 50%), 147 corresponden a quejas presentadas por los ciudadanos y 155 a actividades de oficio del Justicia, entre las que se incluyen las visitas realizadas a los diversos centros y establecimientos de atención al mayor.

Para evitar una extensión excesiva de este Informe, reproducimos a continuación también por anualidades sólo aquellos expedientes iniciados de oficio o por la presentación de una queja ciudadana que concluyeron con la formulación de una decisión supervisora o mediadora por parte del Justicia de Aragón. El resto de expedientes afines a esta materia se han archivado con otro tipo de resoluciones: inexistencia de irregularidad en la actuación de la Administración; haberse solucionado la problemática o estar en vías de conseguirse una solución satisfactoria por la mediación del Justicia; facilitación al interesado de la información demandada (tras la realización de alguna gestión al respecto o directamente por parte de la asesora responsable,...)

Indicar que en este área dedicada a las personas mayores, las actuaciones sobre la atención residencial son las más numerosas y una de las materias que más expedientes de oficio genera, si se tiene en cuenta además que una cuarta parte del año se dedica a las visitas a estos establecimientos con una periodicidad semanal.

En cifras, exponer que en ese periodo de tiempo se han formulado 40 RESOLUCIONES (27 Sugerencias, 8 Recomendaciones y 5 Recordatorios de Deberes Legales ex artículo 19 de la Ley 4/1985, de 27 de junio, Reguladora del Justicia de Aragón. De estos expedientes, 32 se iniciaron a instancia ciudadana y 8 lo fueron por iniciativa propia de la Institución (20%).

AÑO 1999

1. SITUACIÓN DE LA RESIDENCIA «SAGRADA FAMILIA» DE HUESCA (EXPTE. 65/1999)

En fecha 13 de enero de 1999 y ante la sede de esta Institución en la provincia de Huesca, se presentó un informe sobre la problemática social en la ciudad de Huesca, en el que se exponía, entre otras referencias, la situación en la que se encontraba la Residencia de Personas Mayores «Sagrada Familia».

Para verificar la problemática expuesta y recabar la pertinente información al respecto, en fecha 19 de enero se incoó un expediente de oficio y se procedió a girar una visita al mencionado centro al día siguiente por parte de la asesora responsable del área y la asesora del

Justicia en la capital oscense. A través de ella se constató la existencia de serias deficiencias en la infraestructura de la edificación donde se ubica la residencia.

Por ello, con fecha 25 de enero se formuló al entonces Consejero de Sanidad, Bienestar Social y Trabajo de la D.G.A. una Recomendación formal con base en las siguientes consideraciones:

«... Así, siendo un centro de carácter público, dependiente de la Diputación General de Aragón y configurado como mixto, dado que está destinado no sólo a personas que se valen por sí mismas sino también a las que precisan de una asistencia especial para atender sus mínimas necesidades, precisa de una urgente remodelación en la zona destinada a los ancianos asistidos.

Este ala carece de las adecuadas condiciones higiénico-sanitarias para prestar una asistencia correcta a las personas que allí residen, siendo que la mayoría requieren, además de una atención médica y de enfermería continuada, una asistencia permanente para cubrir sus necesidades de aseo, alimentación y movilidad.

Si bien es la parte de la edificación que recibe más iluminación natural, la ausencia casi absoluta de reforma alguna desde su construcción y el escaso mantenimiento de las instalaciones ha conllevado un considerable deterioro de toda la zona, lo que impide que los ancianos encuentren unas adecuadas condiciones de habitabilidad, a pesar del esfuerzo que realiza el personal del centro para atenderlos correctamente.

Así, en la primera planta, destinada a las habitaciones de los residentes, se encuentran diez habitaciones de dos, tres y cuatro plazas, divididas a su vez en dos alas atendiendo al sexo de los usuarios, ya que al no disponer de baño en el interior de los dormitorios, los aseos se sitúan en el pasillo. Las estancias sólo disponen de dos armarios empotrados, tan deteriorados como el resto de las instalaciones, debiendo situarse los restantes, por falta de espacio, en el pasillo. Alguno de los aseos se utiliza para almacenar los carros de ropa y limpieza. Los pasillos no disponen de barandillas de apoyo. El estado de las paredes, suelos, persianas y cables eléctricos es deplorable.

Si bien se han realizado algunas reformas en la estructura de la instalación eléctrica y se ha revisado el sistema de extintores, la residencia no cuenta con los mínimos que exige el Decreto 111/1992, de 26 de Mayo, de la Diputación General de Aragón, en materia de evacuación y prevención de incendios (artículo 35.7), aunque la Dirección nos informa que se está realizando un estudio para implantarlo y se prevé que este año se asigne la necesaria partida presupuestaria al efecto.

Por otra parte, esta Institución es consciente de la incesante labor que la Diputación General de Aragón ha llevado a cabo en el centro desde que, en el año 1991, asumió su titularidad y gestión. Así, en estos años, se ha ido rehabilitando en diversas fases, efectuando en un primer momento la reforma del núcleo central de la edificación, acondicionando los ascensores y escaleras, y remodelando posteriormente las dependencias de la zona destinada actualmente a personas que pueden valerse por sí mismas. Actualmente, se está rehabilitando la zona destinada a cocina y almacenes anexos.

Y si bien a lo largo de la visita girada se pudo constatar que la alimentación, el grado de limpieza y la atención sanitaria que presta la residencia es aceptable, considero que la total remodelación de la parte antigua es

absolutamente prioritaria, pues en este aspecto el centro incumple la normativa reglamentaria fijada por la Diputación General de Aragón para todos los servicios y establecimientos sociales especializados, y ello lógicamente repercute en la calidad de la asistencia que reciben los ancianos.

Por todo ello, y en uso de las facultades que me confiere la Ley 4/1985, de 27 de Junio, reguladora del Justicia de Aragón, considero conveniente formularle la siguiente RECOMENDACIÓN:

Que se acometa, con la urgencia precisa, el plan de remodelación de la zona antigua de la Residencia de Personas Mayores "Sagrada Familia", adaptándose sus instalaciones a las condiciones exigidas por la normativa vigente».

Respuesta de la administración:

En fecha 16 de marzo, el Director Gerente del Instituto Aragonés de Servicios Sociales nos comunicó la aceptación de la Recomendación a través del siguiente escrito:

«El Instituto Aragonés de Servicios Sociales, desde su creación en mayo de 1996, está acometiendo las obras de rehabilitación y reforma de todos los Centros Asistenciales que le han sido traspasados, adaptándolos a la normativa vigente en materia de prevención y riesgos laborales.

Las necesidades presupuestarias para acometer esta adaptación de todos sus Centros, exceden la disponibilidad presupuestaria de cada ejercicio económico, necesitando por ello acudir para su subsanación a diferentes ejercicios.

En el caso que nos ocupa de la Residencia Sagrada Familia de Huesca, en el ejercicio 98, se encargó el proyecto para la rehabilitación integral de la Residencia a D. ..., estableciéndose el preceptivo contrato con el adjudicatario por valor de 15.590.400, proyecto que se encuentra totalmente finalizado y a la espera de su ejecución.

Conforme a las disponibilidades presupuestarias del Capítulo VI del Instituto Aragonés de Servicios lo permitan, se irán acometiendo diferentes fases de la obra proyectada. Entre las que han sido ya realizadas se encuentran las obras y dotación de la cocina del Centro, que a juicio de los técnicos, era lo que precisaba mayor urgencia.

En consecuencia de todo lo anterior, se participa de la recomendación de esa Institución, y se tiene en cuenta.»

2. INCUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA SOBRE PREVENCIÓN DE INCENDIOS EN LA RESIDENCIA «SANTA ANA» DE BURBÁGUENA (TERUEL) (EXpte. 291/1999)

Este expediente se inició de oficio en fecha 25 de marzo de 1999, a consecuencia de la visita girada días antes por el asesor del Justicia en la provincia de Teruel al centro en cuestión, formulando al Consejero de Sanidad, Bienestar Social y Trabajo la siguiente Recomendación:

«Con motivo de la visita girada por parte de esta Institución, en fecha 20 de marzo de 1999 a la Residencia de Personas Mayores "Santa Ana", sita en Burbáguena (Teruel), se ha procedido a incoar un expediente de oficio, con el número de referencia arriba indicado, al haber detectado deficiencias en las condiciones materiales relativas a la "Evacuación y prevención de incendios", reguladas en el artículo 35, apartado 7.º del Decreto 111/1992, de 26 de Mayo, de la Diputación General de Aragón, por el que se regulan las condiciones mínimas que han de reunir los servicios y establecimientos sociales especializados.

Así, se ha observado que si bien se dispone de un adecuado equipamiento de extintores de incendios y éstos son revisados periódicamente, el centro, construido en 1984, no está adaptado a la normativa actualmente en vigor, precisando por tanto la práctica de las reformas necesarias a tal fin.

Atendiendo a la distribución del edificio en tres plantas alzadas, al número de habitaciones por planta, a la forma y dimensiones de los pasillos, a la imposibilidad de utilizar los ascensores (uno de doce plazas apto para camilla y otro de cuatro plazas) en caso de incendio, así como a las condiciones físicas de las residentes y a la falta de salidas de evacuación de emergencia (sólo existen la entrada principal y la puerta de garaje, ambas en la planta baja), se considera que, a los efectos de garantizar la seguridad e integridad física de los ancianos, una evacuación en caso de incendio podría ser problemática,

Por todo ello, y al amparo de las facultades que me confiere la Ley Reguladora del Justicia de Aragón, considero conveniente formularle la siguiente RECOMENDACIÓN:

Que por parte de los Servicios de Inspección de Centros se proceda a realizar una visita a la Residencia "Santa Ana" de Burbáguena (Teruel), a fin de verificar el cumplimiento de la normativa sobre prevención de incendios y estudiar las posibles soluciones a la problemática planteada».

Respuesta de la administración:

En fecha 18 de mayo se comunicó la aceptación de la Recomendación, a través del siguiente escrito:

«— Se acepta la recomendación formulada por la Institución mencionada, procediendo a realizar la visita a lo largo del presente mes de mayo.

— Por otro lado se informa que desde 1992 se vienen valorando Proyectos de Prevención de Incendios de este centro así como asesorando al técnico encargado del tema, designado por la entidad titular, habiendo intervenido por última vez en la materia en septiembre de 1998, mediante la valoración de un Anexo al Proyecto, que fue considerado incorrecto.»

Año 2000

1. DEFICIENCIAS EN LA RESIDENCIA «CASA FAMILIAR VIRGEN DEL PILAR» (EXpte. 128/2000)

En fecha 24 de febrero de 2000 y a raíz de la visita realizada a la residencia indicada, se consideró oportuno incoar un expediente de oficio a la vista del estado general del centro y de las diversas deficiencias detectadas, formulando la siguiente Recomendación al Consejero de Sanidad, Bienestar Social y Trabajo de la Diputación General de Aragón:

«Con motivo de la visita girada por una Asesora de esta Institución a la Residencia "Casa Familiar Virgen del

Pilar" de Zaragoza, se ha elaborado el informe que le transcribo a continuación en el que se expone el resultado de la visita efectuada:

"... Este centro, perteneciente a la Congregación de los Hermanos de la Cruz y Resurrección, fue visitado el día 24 de febrero de 2000, siendo atendidos por uno de los dos Hermanos que se encuentran en él.

Se trata de un centro social, sin ánimo de lucro, de carácter mixto y residencial. Fue aperturado en el mes de noviembre de 1987 y se encuentra ubicado en la calle Casta Alvarez n.º 81-83 de Zaragoza.

El inmueble donde se sitúa es muy antiguo, y consta de dos edificaciones unidas que fueron anexionadas entre los años 1981 y 1983, existiendo una zona rehabilitada.

Se compone de la planta calle, tres alturas, un ático-terraza y el sótano. En la planta baja se encuentra el recibidor, en el que se sitúa en forma abierta y separada por un biombo el despacho de la Dirección. A su vez, en este espacio se sitúa otro biombo que lo separa de una mesa con sillas que da a una ventana exterior. En esta planta se encuentra la única dependencia común del centro, un salón de forma irregular que se emplea como sala de estar y comedor, en la que se encuentra una máquina expendedora de café. También se ubican allí la cocina y un baño. El salón dispone de una puerta por la que se accede a un patio exterior semicubierto por un toldo, en el que hay colocadas diversas mesas y sillas a modo de veladores, y en el que se encuentra una trampilla abierta donde se almacena el gasoil para la calefacción y el agua caliente.

El edificio dispone de ascensor, y por él ascendemos al ático-terraza, donde se encuentra la zona de lavandería, que dispone de cinco lavadoras y un amplio espacio para tender. Tras subir una pequeña escalera exterior, nos encontramos con una persona que está realizando estas funciones y diversos montones de ropa apilados en el suelo. En el interior se encuentra una estancia destinada a plancha y grandes estanterías donde se coloca la ropa ya preparada. La Congregación recibe diversas prendas de vestir a modo de donativos y las distribuye entre los usuarios.

El inmueble está estructurado de forma irregular, teniendo en cuenta que hay dos partes diferentes y que sólo algunas zonas se han remodelado. Así, la escalera por la que descendemos a la planta tercera es muy antigua y empinada, mientras que la que nos lleva al segundo piso, situada en otra zona, es más moderna.

En las plantas primera, segunda y tercera se sitúan las habitaciones de los usuarios en similar disposición. El número total de habitaciones es de dieciséis, ocho individuales y ocho dobles, y en todo el edificio hay nueve baños. En la planta segunda se sitúan las dependencias de la Comunidad religiosa y se dispone de una pequeña capilla. En cada planta se sitúa un armario empotrado en el pasillo.

También se dispone de una planta sótano donde se encuentra una zona de despensa y otra estancia destinada a los productos congelados.

La capacidad del centro abarca veinticuatro plazas, encontrándose al completo en el momento de la visita. Hay una lista de espera de diez-doce personas. Por otra parte, la Congregación dispone, en los números 77-79 de la misma calle, de dos pisos donde duermen ocho personas más, acompañados de algún voluntario. Estas personas se pueden valer por sí mismas y durante el día se encuentran en el centro, comiendo y cenando en él.

El personal que atiende a los usuarios se compone de seis personas contratadas con carácter indefinido, dos Hermanos de la Congregación y un número inconcreto de voluntarios y colaboradores que acuden diariamente al centro a ayudar en diferentes tareas (planchar, dar de comer, acompañar, pasear), recibiendo, parte de ellos, alguna gratificación. Los contratados realizan funciones de encargado, auxiliares de enfermería, cocinero, conserje y fisioterapeuta y llevan desempeñando sus funciones entre uno y dos años. No ostentan ninguna titulación o cualificación profesional específica.

La asistencia médica se presta desde el Centro de Salud correspondiente, tramitando la cartilla sanitaria al usuario que no dispone de ella. No obstante, en algunos casos hay dificultades para su obtención cuando el residente no dispone del D.N.I.. En ocasiones, acuden al centro un médico y una enfermera del ambulatorio y realizan controles rutinarios a los residentes (toma de tensión...). Se nos indica que cada usuario dispone de una ficha médica y un casillero donde se coloca la medicación prescrita.

El procedimiento de ingreso es variado, siendo habitual que los ancianos o enfermos sean derivados al centro a través de un trabajador social o de un centro hospitalario. No se suscribe ningún documento al ingreso. Las contraprestaciones de los usuarios varían en función de sus circunstancias e ingresos. Muchos de ellos no perciben ninguno. Los que perciben alguna pensión, aportan parte a la Congregación, en función de su cuantía.

El perfil del usuario de este centro no se limita a los ancianos sino también a otras personas que, siendo más jóvenes, padecen algún tipo de enfermedad grave o se encuentran en la indigencia, siendo frecuentes los problemas de alcoholismo. El centro, en estos casos, realiza funciones rehabilitadoras, permaneciendo en él estos usuarios durante el tiempo necesario. Por ello, el tiempo de estancia de los residentes es muy variado, siendo habitual que los usuarios más jóvenes no se adapten a la convivencia con personas ancianas y estén poco tiempo en él. En el momento de la visita, las edades de los residentes oscilaban entre los 39 y los 94 años.

La mayoría de los usuarios no pueden valerse por sí mismos, debiendo ser ayudados para realizar las actividades de la vida diaria. Existe una persona incapacitada judicialmente, cuya tutela es desempeñada por la Congregación.

No existen órganos de participación y representación de los residentes ni disponen de documentación acreditativa de su condición de internos. El régimen de visitas y comunicaciones es libre, si bien el de salidas está limitado a los que tienen capacidad para ello. Las actividades exteriores que organiza el centro se suelen limitar al periodo estival, siendo habitual realizar anualmente una visita a la Basílica del Pilar y comer en un restaurante.

En cuanto a los aspectos administrativos, el centro carece de licencia definitiva de apertura por lo que no figura en el Registro de Entidades, Servicios y Establecimientos de Servicios Sociales de la D.G.A. No obstante, comenta la Dirección que se encuentra en trámite desde hace mucho tiempo y que se abona el I.A.E.. No se dispone, en el momento de la visita, del Reglamento de régimen interior debidamente sellado. Tienen contratado un seguro de responsabilidad civil.

Las inspecciones sanitarias son muy frecuentes, no habiendo transcurrido un mes desde la última. En alguna

ocasión, les han llevado alimentos a la residencia. El cocinero dispone del carné de manipulador de alimentos. Se elabora en principio un único menú, si bien siempre se prevé otro plato para las personas enfermas. El día de la visita la comida que se estaba preparando consistía en macarrones con atún y filete de hígado empanado con patatas y ensalada o pescado. Los vasos que utilizan los usuarios son de plástico duro.

En cuanto a las actuaciones del Servicio de Inspección de Centros de la D.G.A., nos indica la Dirección que al principio venían cada seis meses aproximadamente, si bien la última inspección que recuerda es anterior a 1999. En varias ocasiones se han detectado deficiencias, habiendo sido sancionados y satisfecha la multa impuesta...".

En líneas generales, y sin perjuicio de la importante labor social que desempeñan los establecimientos de este tipo, a lo largo de la visita se puso de manifiesto que el centro carece de un perfil de usuario suficientemente definido para prestar la atención específica que se requiere en cada caso.

Asimismo, se detectó la conveniencia de que el personal que atiende a los usuarios ostente una cualificación a tal fin, sin que puedan ser suplidas sus funciones específicas por voluntarios o colaboradores esporádicos e itinerantes.

En cuanto a las condiciones materiales y de habitabilidad del centro, se valoró que, junto a la existencia de algunos espacios excesivamente deteriorados por la antigüedad del propio edificio, las dependencias comunes no ofrecen unas condiciones de amplitud óptimas, teniendo en cuenta la capacidad del centro y su nivel de ocupación, debiendo permanecer los usuarios en una misma sala durante todo el día.

Y, por último, se detectó el inadecuado cumplimiento de algunas de las prescripciones que contiene el Decreto 111/1992, de 26 de mayo, de la Diputación General de Aragón, por el que se regulan las condiciones mínimas que han de reunir los servicios y establecimientos sociales especializados, como la relativa al establecimiento de un Reglamento de Régimen Interior "que deberá ser dado a conocer de forma clara e inteligible tanto a los usuarios como al personal del centro..." (artículo 34.2).

Por todo lo anteriormente expuesto, y en virtud de las facultades que me confiere la Ley 4/1985, de 27 de junio, reguladora del Justicia de Aragón, considero conveniente formular la siguiente RECOMENDACIÓN:

Que por los Servicios competentes de la Diputación General de Aragón, y en virtud de la labor de control y fiscalización que les encomienda la normativa al efecto, se proceda a realizar una inspección del centro "Casa Familiar Virgen del Pilar" a fin de verificar las consideraciones expuestas y adoptar las medidas oportunas en salvaguarda de los intereses de los usuarios, informando a esta Institución del resultado de las actuaciones que se realicen al efecto».

Respuesta de la administración:

En fecha 5 de abril de 2000, el Consejero de Sanidad, Bienestar Social y Trabajo nos informó que se había recibido y aceptado la Recomendación y se había girado una visita de inspección el día 2 de marzo, «... tras la cual y verificadas las condiciones en que se desarrollaba la actividad del Centro, se ha ordenado, siguiendo los trámites preceptivos, su cierre.

En estos momentos, se están realizando las gestiones necesarias para la reubicación de sus residentes.»

2. ESTANCIAS TEMPORALES EN RESIDENCIA PÚBLICA (EXPTE. 1067/1999)

En fecha 16 de diciembre de 1999 se formuló en la Institución queja relativa a la situación de dos ancianas que se encontraban, en régimen de estancia temporal, en una residencia pública de Zaragoza y a las que se les había comunicado que debían abandonar el centro por transcurso del plazo establecido, a pesar de que la situación de necesidad que motivó su ingreso subsistía. La queja determinó que, en fecha 14 de febrero de 2000, se formularan al Consejero de Sanidad, Bienestar Social y Trabajo las siguientes Sugerencias:

1. HECHOS

En fecha 16 de diciembre tuvo entrada en esta Institución escrito de queja individual en el que se exponía la situación de las ancianas D.ª ..., de 87 años y D.ª ..., de 84 años, ambas con un grado de minusvalía del 93% y del 76%, respectivamente.

Estas personas se encuentran ingresadas con carácter temporal en la Residencia para Personas Mayores del I.A.S.S. sita en el barrio de Movera (Zaragoza), finalizando su periodo de estancia el día 3 de enero de 2000. Su ingreso obedeció a la absoluta imposibilidad de la familia para atender a su cuidado, dado que hasta entonces habían residido en el domicilio familiar del matrimonio formado por sus únicos hijos, pero a raíz de la enfermedad detectada a la cuidadora, hija y nuera respectivamente de las ancianas, que le incapacita totalmente para atenderlas, se obtuvo el ingreso en régimen de estancia temporal en el referido centro.

Continuaba exponiendo el escrito que además se solicitaron las pertinentes plazas fijas en las residencias públicas al efecto (expte. Z/00461/1999), habiendo obtenido en la valoración del baremo una puntuación de 125 puntos, lo que no les permitía acceder a las mismas a la vista de la lista de espera existente.

La situación familiar actual seguía impidiendo la prestación de la atención requerida por las ancianas, pues la cuidadora continúa imposibilitada para ello, no pudiendo recurrir a las alternativas de carácter privado debido a su situación económica.

2. ACTUACIONES REALIZADAS

Primera. — Admitida la queja a supervisión, en fecha 28 de diciembre se solicitó la pertinente información del Consejero de Sanidad, Bienestar Social y Trabajo de la D.G.A., interesando que se nos informara sobre la posibilidad de prorrogar la estancia de las ancianas en la residencia donde se encuentran actualmente, en tanto subsista la situación de necesidad que motivó su ingreso, así como las alternativas de carácter público que pueden ofrecerse a fin de paliar la situación expuesta.

A tal fin, se acompañó al escrito remitido a la Administración las resoluciones de reconocimiento de la condición de minusválido de las ancianas, sendos certificados del médico psiquiatra que atendía a la cuidadora y de su médico de cabecera en los que se reflejaba la absoluta incapacidad de la misma para hacer frente al cuidado de su madre y de su suegra, al padecer dos hernias discales, una de ellas intervenida quirúrgicamente, precisando reposo absoluto y rehabilitación, así como el

informe del resultado de la resonancia magnética realizada a la cuidadora y su solicitud de reconocimiento de la condición de minusválido.

Segunda.— En fecha 28 de enero de 2000, el presentador de la queja aportó al expediente un certificado del médico que realizó la intervención quirúrgica a la cuidadora en el que se indicaba que se encontraba realizando tratamiento rehabilitador y no podía hacer ningún tipo de esfuerzo. Asimismo, se aportaron sendas comunicaciones remitidas por la Dirección de la Residencia en las que se indicaban «...que de conformidad con la normativa aplicable, deberá abonar desde el día 3 de enero de 2000 hasta el momento en que abandone el Centro el precio real de la plaza que está ocupando, que por día de estancia asciende a 5.286 pesetas, según compromiso adquirido en documento firmado de fecha 6 de septiembre de 1999. Por otra parte, y en cumplimiento de la mencionada normativa vigente, se iniciarán los trámites oportunos para el desalojo de esta Residencia de dicha beneficiaria».

Tercera.— En fecha 4 de febrero, se recibió en la Institución el informe solicitado a la Administración, en el que se indicaba lo siguiente:

«Con fecha 31 de agosto de 1999, se solicitaron dos plazas de estancia temporal para facilitar la recuperación de la cuidadora, operada de hernia discal.

Por Resolución del Ilmo. Sr. Director Gerente del Instituto Aragonés de Servicios Sociales de fecha 1 de septiembre, se autorizó la estancia temporal, con fecha de inicio 3 de septiembre y finalización el 2 de noviembre del mismo año, plazo máximo establecido para estos ingresos temporales, en la Residencia de Personas Mayores de Movera.

Posteriormente, y con carácter excepcional, se le concedió la prórroga de dicha estancia hasta el 2 de enero del 2000 (plazo máximo establecido), por considerar persistía la convalecencia de la cuidadora.

Según la normativa vigente, las estancias temporales tienen como objeto dar respuesta a situaciones de urgencia social que pueden ser paliadas con el ingreso temporal en un centro residencial, y en ningún caso pueden suponer el paso a un ingreso definitivo, y así se les notificó a las interesadas y sus familiares.

La solicitud de ingreso en residencia (expte. Z/00461/1999), se incoó en el Centro de Día del Boterón, con fecha 27 de agosto de 1999 y fue valorada, según el baremo vigente, con 125 puntos. Posteriormente, se solicitó un nuevo informe médico y social en el Centro Residencial donde están ingresadas por si existía alguna variación con respecto al primer informe, reiterándose la citada puntuación.

La valoración del expediente se efectúa teniendo en cuenta los diversos factores de tipo personal, familiar, social, sanitario y económico, recogidos en el baremo. En la actualidad, existen solicitudes en lista de espera, anteriores en el tiempo y con puntuación muy superior (165-158 puntos), por lo que, no es posible su acceso a una plaza residencial en un plazo breve de tiempo. En consecuencia, se orientó a la familia, en varias ocasiones, sobre la posibilidad de buscar otros recursos: Servicios de Estancias Diurnas, ingreso en residencia privada con posibilidad de solicitar beca para sufragar parte de los gastos, etc.

Dado que el número de plazas de estancia temporal es limitado, y que por la puntuación obtenida no es previsible su ingreso, a corto plazo, en plaza residencial, no

es posible conceder la prórroga de la misma, ya que sentaría un precedente dado que las situaciones que se plantean son, en la mayoría de los casos, mucho más problemáticas, convirtiéndose las estancias temporales en una vía rápida de ingreso en residencia, sin obtener la puntuación necesaria para el mismo.

Así pues, en aplicación de la normativa vigente, y según el acuerdo firmado a su ingreso en la estancia temporal, ante la negativa de abandonar la Residencia, se ha instado a la Dirección del Centro, para que reclamen el precio real de la plaza correspondiente al tiempo de estancia no autorizado.»

Cuarta.— En fecha 9 de febrero, el presentador de la queja nos comunicó que el Director Gerente del Instituto Aragonés de Servicios Sociales había autorizado la prórroga excepcional de estancia temporal de las ancianas en la Residencia hasta el día 2 de marzo de 2000, aportando al expediente copia de dichas autorizaciones.

3. CONSIDERACIONES

Como indica el informe remitido a esta Institución por la Dirección Gerencial del I.A.S.S., las estancias temporales tienen como objeto dar respuesta a situaciones de urgencia social que pueden ser paliadas con el ingreso temporal en un centro residencial.

En el presente caso, la autorización de estancia temporal de las ancianas en la Residencia dependiente del I.A.S.S., vino motivada por la enfermedad de la única persona que estaba al cuidado de las mismas, enfermedad que conllevó una intervención quirúrgica, la necesidad de guardar absoluto reposo y la realización de un tratamiento rehabilitador.

Dicho proceso de curación continúa hoy en día, presentándose desfavorables expectativas médicas sobre su total recuperación, al haberse detectado una segunda hernia discal, siendo absolutamente imprescindible para lograr la evolución favorable de la problemática que la enferma no realice ningún tipo de esfuerzo que agrava, de forma cierta, su lesión y los dolores consiguientes. Todo ello viene avalado por los informes médicos que constan en el expediente y de los que adjuntamos copia.

No hay que olvidar que las residentes son dos personas de edad extremadamente avanzada e imposibilitadas de valerse por sí mismas, con altos grados de minusvalía (una de ellas es ciega) que precisan una atención continua que la cuidadora, a su pesar, no está en condiciones de prestar sin poner en peligro su propia integridad física.

Ello ha motivado que D.º ... haya solicitado el reconocimiento de su condición de minusválida, pretensión que fue presentada ante el organismo competente en fecha 10 de noviembre de 1999, encontrándose actualmente en tramitación. Ello supondría un nuevo factor a valorar en la situación socio-familiar de las ancianas.

Se considera, por todo ello, que la situación de necesidad que originó la solicitud y concesión de estancia temporal en la Residencia de las ancianas persiste hoy en día, y así lo ha reconocido implícitamente la Administración al conceder sendas prórrogas en la ocupación de dichas plazas, atendiendo a las circunstancias concurrentes.

4. RESOLUCIÓN

Por todo lo anteriormente expuesto y en virtud de las facultades que me confiere la Ley 4/1985, de 27 de junio, reguladora del Justicia de Aragón, he resuelto formular las siguientes SUGERENCIAS:

Primera.— Que se acelere, en la medida de lo posible, la resolución del expediente de reconocimiento de la condición de minusválida de la cuidadora.

Segunda.— Que, a la vista de la resolución que se adopte en el mismo, se proceda a revisar la puntuación otorgada a las ancianas, según el baremo actualmente vigente.

Tercera.— Que se prorrogue la estancia de las ancianas en la Residencia donde actualmente se encuentran en tanto se resuelve el expediente de reconocimiento de la condición de minusválida de la cuidadora, al subsistir la situación de necesidad que motivó los ingresos.

Respuesta de la administración:

El 13 de abril de 2000, el Director Gerente del I.A.S.S. nos comunicó la aceptación de las Sugerencias a través del siguiente escrito:

«Se ha procedido a prorrogar la estancia de las ancianas en la residencia donde se encuentran actualmente, al subsistir la situación de necesidad que motivó su ingreso temporal.

Advertida que la situación de necesidad se prevé a largo plazo, esta Dirección Gerencia va a incluir a D.ª ... y a D.ª ... en lista de reserva de plazas para ingreso en la Residencia de Barbastro, con la que el I.A.S.S. tiene concertadas plazas de asistidos.»

3. INSUFICIENCIA DE PLAZAS RESIDENCIALES DE CARÁCTER PÚBLICO (EXPTE. 21/2000)

En fecha 21 de enero de 2000 se recibió en la Institución escrito de queja en el que, además de reflejar un caso concreto, se exponían una serie de reflexiones sobre la problemática que supone la atención a los ancianos que no pueden valerse por sí mismos y la falta de una respuesta adecuada de las instituciones, especialmente en materia de atención residencial.

Tras la debida instrucción del expediente, en fecha 13 de marzo de 2000 se resolvió formular la siguiente Recomendación al Consejero de Sanidad, Bienestar Social y Trabajo de la Diputación General de Aragón

1.— HECHOS

En fecha 21 de enero de 2000 tuvo entrada en esta Institución escrito de queja que quedó registrado con el número de referencia arriba indicado y en el que se hacía alusión al cada vez más numeroso colectivo de ancianos que no pueden valerse por sí mismos, precisando de una atención residencial que no reciben debido al escaso número de plazas públicas existentes unido a la insuficiencia de ingresos bastantes para acceder a un centro de carácter privado. En este sentido, exponía el escrito el caso del matrimonio formado por D. ..., de 75 años, y D.ª ..., de 73 años, indicando literalmente lo siguiente:

«1. Que ambos han sufrido intervenciones importantes el primero y deterioro físico extremo la segunda, según consta en certificados médicos adjuntos. El primero con dos operaciones de cáncer de colon, sufre actualmente revisiones periódicas para la extracción de pólipos, debería operarse nuevamente por reproducción de alguno de ellos y por una hernia inguinal que le imposibilita para hacer esfuerzos; sin embargo, la operación sería excesivamente grave, dadas las dos intervenciones anteriores, por lo que están pospuestas. La segunda sufre un proceso agudo de osteoporosis con desviación fuerte

de columna, ha padecido dos infartos cerebrales que le han paralizado el lado derecho, tiene además una operación total de cadera sobre el mismo lado, no puede levantarse por sí sola, camina dificultosamente con muleta y acompañada de otra persona, ha perdido el habla y no responde a los estímulos cognoscitivos; necesita atención total para sus necesidades básicas (incontinencia). Naturalmente el marido, en las condiciones mencionadas en primer lugar, no puede atenderla, ni los pisos están adecuados para su aseo (ducha, etc.), es decir, necesita una residencia u hospital para ser atendida.

2. El proceso que ha sufrido la esposa ha sido largo, el primer infarto cerebral ocurrió en 1997, cuando estaba en lista de espera para operarse de cadera. Tras el primer infarto, la operación no era posible por lo que fue pospuesta; no obstante, los dolores de espalda y cadera eran tan fuertes que estuvo un año sin poder dormir (si se acostaba a las doce, a la una se levantaba por no poder estar en la cama). En el año 1998 tuvo el primer intento de operación, pero después de ser anestesiada hubo de ser recuperada por parada cardíaca. Tras este primer intento quedó bajo la atención de la Unidad del Dolor del Hospital Miguel Servet y se le puso un tratamiento, neutralizando sus dolores, sin embargo, la medicación la mantenía todo el día adormecida y abatida. Como consecuencia de todo ello ha permanecido dos años sin salir de casa, debido a que vive en un cuarto piso sin ascensor y después del primer infarto cerebral no puede descender ni subir la escalera, anteriormente ya lo hacía con mucha dificultad, por lo que a su malestar físico se une el psíquico por soledad y aislamiento.

3. En agosto de 1999, en un segundo intento, fue operada de cadera pero en la recuperación de la anestesia sufrió un nuevo infarto cerebral, perdiendo el habla y el conocimiento de las cosas, quedando sometida a fuertes alteraciones anímicas y llorando por cualquier cosa. El médico de cabecera le ha recetado antidepresivos.

4. Como pueden comprobar es el tercer año de hospitales, privaciones y sufrimientos y si ahora se ha solicitado una residencia asistida es por necesidad e imposibilidad de ser atendida en casa; ella necesita terapia ocupacional, psíquica y física (logopeda, fisioterapia, etc.) y unos servicios que en casa no se pueden dar.

5. Se ha solicitado una residencia pública o concertada porque sus ingresos no llegan para cubrir los gastos de una privada, su pensión (matrimonio) de unas 140.000 ptas. por mes quedan lejos de los presupuestos necesarios para una residencia privada para una pareja de sus características y sus necesidades.

6. Considerando que su estado final es el resultado de una intervención quirúrgica en el Hospital Miguel Servet, sus necesidades deben ser cubiertas por el Estado urgente e ineludiblemente, mientras que el Instituto Aragonés de Servicios Sociales al que se ha recurrido solicitando una residencia asistida se ha limitado a dar una puntuación, que no sabemos a que baremo corresponde, y a ponernos a la cola de espera, sabiendo que nunca nos atenderán, cuando las necesidades son urgentes.

7. La enferma, ..., a la que nos hemos estado refiriendo en la mayor parte del escrito, fue dada de alta en el Hospital San Juan de Dios el pasado 17 de noviembre de 1999, residiendo desde dicha fecha con su marido en casa de su hija (no tiene otra alternativa). Por otra parte, ésta debe acudir a su trabajo y sufre también problemas de espalda, además tiene el ligamento cruzado in-

terno de su rodilla roto desde hace dos años, ya que no ha podido operarse por atender a su familia...».

2. — ACTUACIONES REALIZADAS

Considerando que dicha queja reunía los requisitos formales establecidos en la Ley 4/1985, de 27 de junio, se acordó su admisión a trámite a efectos de supervisión del organismo administrativo competente. A tal fin, en fecha 27 de enero se solicitó el oportuno informe del Consejero de Sanidad, Bienestar Social y Trabajo de la D.G.A., interesando que se especificara la valoración que le merecía el caso expuesto así como las medidas que tenía previsto adoptar dicho Departamento a fin de dispensar a las Personas Mayores de Aragón la atención residencial que requieran.

En fecha 2 de marzo de 2000, el Director Gerente del Instituto Aragonés de Servicios Sociales remitió a la Institución el siguiente escrito:

«Con fecha 21 de septiembre de 1999, tuvo entrada en el registro de la Dirección Provincial del Instituto Aragonés de Servicios Sociales de Zaragoza expediente solicitud de ingreso en residencias para personas mayores de D. ...

Una vez valorado el mismo conforme al baremo en vigor (Orden de 8 de enero de 1986 del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social por la que se establecen los baremos de admisión, traslado y permuta en centros residenciales, B.O.E. de 17 de enero de 1986, núm. 15), obtuvo 100 puntos; posteriormente se procedió a revisar su solicitud al sufrir variación en su situación psíquica y ampliación de residencias en la provincia de Zaragoza, obteniendo una valoración de 107 puntos. Esta puntuación no le permite por el momento obtener plaza en las residencias solicitadas, ya que existen otros solicitantes con puntuaciones superiores pendientes de ingreso.

Como referencia actual, las puntuaciones mínimas reflejadas en las últimas listas de reserva de los centros residenciales solicitados por D. ... oscilan entre: Romareda 165 puntos, Las Fuentes 165 puntos, Figueruelas 160 puntos, Alagón 158 puntos. Por ello, no es previsible determinar el plazo de ingreso en las residencias solicitadas ya que depende de cómo se van produciendo las necesidades y en función de las vacantes existentes.

Uno de los objetivos básicos del Instituto Aragonés de Servicios Sociales, es incrementar y mejorar los servicios demandados por el colectivo de Personas Mayores, cada vez más numeroso en nuestra Comunidad, entre los que se encuentra el ingreso en la red de las Residencias propias y concertadas del Instituto Aragonés de Servicios Sociales, a cuyo fin, durante el presente ejercicio y sucesivos, se pretende incrementar los conciertos de plazas residenciales para personas mayores, favoreciendo aquellas solicitudes de mayor urgencia, siempre que reúnan la puntuación exigida en cada momento.»

3. — CONSIDERACIONES

Primera.— Desde la perspectiva constitucional, la atención residencial a las Personas Mayores encuentra su fundamento en el artículo 50 de la Constitución de 1978, a cuyo tenor los poderes públicos deben promover el bienestar de los ciudadanos durante la tercera edad mediante un sistema de servicios sociales que atienda sus problemas específicos de salud, vivienda, cultura y ocio.

El Estatuto de Autonomía de Aragón, en su artículo 35.1.26, atribuye a la Comunidad Autónoma la competencia exclusiva en materia de asistencia, bienestar social y desarrollo comunitario.

Por su parte, la Ley 4/1987, de 25 de marzo, de Ordenación de la Acción Social, dispone en su artículo 1.º que «...la Comunidad Autónoma procurará la creación de un sistema integrado que garantice al ciudadano la prestación de trabajo social, las atenciones domiciliarias que eviten su desarraigo convivencial, los medios de alojamiento alternativos, si así lo requiere su situación personal o familiar, y las atenciones específicas ante situaciones de riesgo de desarraigo social...».

Y el artículo 4.º de dicha norma establece que «Corresponde a la Diputación General de Aragón la planificación de la acción social en Aragón, para lo cual elaborará un mapa que analice la relación entre las necesidades y los recursos sociales dentro del marco jurídico y económico en el que se desenvuelve, que se actualizará en la medida que exijan las circunstancias y, como mínimo, cada cuatro años».

Segunda.— En cumplimiento de la misión que el Justicia de Aragón tiene atribuida, esta Institución ha venido prestando una especial atención a los problemas de este sector de la población.

Una de las quejas que se formulan ante el Justicia con mayor asiduidad es la que hace referencia a la problemática que padecen un gran número de aragoneses que precisan recibir atención residencial en un centro adecuado y al que no pueden acceder por la existencia de una considerable lista de espera que les impide obtener este tipo de servicio social en un plazo razonable, sin que sus recursos económicos les permitan recurrir a los servicios que ofertan los múltiples establecimientos de carácter privado o mercantil que existen actualmente en nuestra Comunidad.

Elo ha venido poniendo de manifiesto la insuficiencia de los servicios de atención residencial de carácter público existentes en Aragón para las Personas Mayores, lo que resulta especialmente preocupante dadas las características de nuestra Comunidad Autónoma, que se configura como la región europea cuyos habitantes tienen una edad media más elevada —41 años—, respondiendo ello a varios indicadores:

- Disminución del índice de fertilidad (1,18 hijos por mujer)
- Descenso de la población joven (en 3,9%)
- Aumento de la esperanza de vida (75,5 años los hombres y 81,2 las mujeres, continuando al alza)
- Alto índice de envejecimiento (en el año 2001 habrá más de 250.000 aragoneses mayores de 65 años)
- Crecimiento del sobre-envejecimiento (la cuarta parte de los ancianos superan los 80 años)

Según reflejábamos en el Informe Anual a las Cortes de Aragón correspondiente al año 1998, los mayores de 65 años constituyen el 22,4% de la población en Teruel, el 20,6% en Huesca y el 16,6% en Zaragoza, siendo la tasa aragonesa del 17,9%, muy superior a la nacional que se sitúa en el 13,9%.

Todo ello evidencia la necesidad de crear un mayor número de plazas residenciales dirigidas a personas que precisan asistencia, que son cada vez mayores en número, así como la reconversión progresiva de las residencias de personas válidas en centros de asistencia integral, pues el deterioro físico-psíquico que se produce con la edad hace precisar a los ancianos una atención altamente especializada.

Tercera.— Esta Institución es consciente del continuo progreso que en materia de servicios sociales se está ex-

perimentando en nuestra Comunidad Autónoma, con la creación de recursos de atención a la Tercera Edad en distintos ámbitos y la mejora de los existentes, así como de la encomiable labor de los profesionales que trabajan, de una u otra forma, al servicio de este colectivo.

Sin embargo, valorando la situación actual y las perspectivas de futuro consideramos ineludible que la Administración acentúe los esfuerzos de todo orden para poder ofrecer a nuestros Mayores una digna calidad de vida, destinando los recursos materiales y personales precisos a la atención residencial de los que lo necesiten.

4.— RESOLUCIÓN

Por todo ello, y en uso de las facultades que me confiere la Ley 4/1985, de 27 de junio, reguladora del Justicia de Aragón, considero conveniente formularle la siguiente RECOMENDACIÓN:

Que se intensifiquen las actuaciones a desarrollar para dar un mayor grado de respuesta a la problemática expuesta, valorando la posibilidad de incrementar la cooperación con el sector privado mediante la técnica subvencional o la acción concertada.

Respuesta de la administración:

En fecha 16 de mayo de 2000 el Director Gerente del Instituto Aragonés de Servicios Sociales comunicó a la Institución la aceptación de la Recomendación formulada a través del siguiente escrito:

«En contestación al escrito con ref. DI-21/2000-6, en el que se formula Recomendación en relación a actuaciones a desarrollar dirigidas a las Personas Mayores, tengo el honor de informar que,

El colectivo aragonés de personas mayores está experimentando grandes modificaciones, no sólo debido a razones estrictamente demográficas, sino también a unas mejores condiciones sociales y culturales que, entre otras consecuencias, hacen que el segmento de población de más de 80 años siga creciendo; acompañado esto a cambios de estructura y roles en núcleos familiares hace que los apoyos que se prestaban desde la familia y otros soportes informales vayan creciendo.

El desarrollo de los Servicios Sociales dirigidos a las Personas Mayores está experimentando un fuerte crecimiento, tanto en ampliación de los recursos existentes como en la creación de servicios ante nuevas necesidades. A pesar de todo ello no se alcanzan niveles de atención que satisfagan la totalidad de la demanda actual de este colectivo.

Por todo ello, desde el Gobierno de Aragón, a través del Instituto Aragonés de Servicios Sociales, se tiene entre otros objetivos el de tratar de dar respuesta a la citada demanda, con un mayor número de plazas residenciales, estableciendo planes de actuación que van orientados tanto a la paulatina reconversión de las plazas existentes de personas válidas a plazas para personas dependientes en los centros que ostentan la titularidad, como en la extensión de su acción a través de concertos con otras entidades públicas —Entidades Locales—, como con entidades mercantiles —con o sin ánimo de lucro—.

En esta nueva línea de actuación, se pretende incrementar en unas 1700 las plazas residenciales para personas mayores en el territorio aragonés.

Fundamentos estos que hacen que, expresamente, la Recomendación formulada por V.I. sea aceptada, siendo la mayor y mejor atención a nuestras personas mayores

uno de los objetivos básicos y primordiales del Instituto Aragonés de Servicios Sociales.»

4. UBICACIÓN DE LA SALA DE BILLAR EN EL CENTRO DE DÍA PARA LA TERCERA EDAD DE HUESCA (EXPTE. 32/2000)

En fecha 17 de enero de 2000 se formuló en la Institución una queja en la que se exponía el descontento de un grupo de socios del Centro de Día para la Tercera Edad, establecimiento oscense gestionado por el Instituto Aragonés de Servicios Sociales, por el traslado de la sala de billar de que disponía el centro a otra dependencia del mismo, a su parecer, no apta para la práctica del juego. Realizadas las gestiones de investigación oportunas, incluida la visita al centro en dos ocasiones, se consideró oportuno formular al Consejero de Sanidad, Consumo y Bienestar Social la siguiente Sugerencia, emitida en fecha 28 de abril de 2000:

1.— HECHOS

En fecha 17 de enero de 2000 tuvo entrada en esta Institución queja en la que se hacía alusión a la ubicación actual de la sala de billar que se encuentra en las instalaciones del Centro de Día que gestiona el Instituto Aragonés de Servicios Sociales en la ciudad de Huesca.

Así, señalaba el escrito que en el mes de septiembre de 1999 se comunicó a los socios que la instalación iba a ser trasladada a otras dependencias del Centro por tener que ubicarse en su lugar un aula de informática, pero resultó que la nueva ubicación no reunía las condiciones para la práctica de este juego debido a sus reducidas dimensiones.

Continuaba exponiendo el escrito que los usuarios plantearon su queja, de palabra y por escrito, a la Dirección del Centro y a la Dirección Provincial, sin haber obtenido ninguna respuesta. Igualmente, remitieron con fecha 28 de octubre de 1999 un escrito a la Dirección Gerencia del I.A.S.S. exponiendo la situación y aportando posibles soluciones, pero hasta la fecha no habían recibido respuesta alguna.

2.— ACTUACIONES REALIZADAS

Primera.— Considerando que dicha queja reunía los requisitos formales establecidos en los artículos 12 y 14 de la Ley 4/1985, de 27 de junio, de las Cortes de Aragón, reguladora de la Institución del Justicia, se acordó admitirla a trámite y solicitar el oportuno informe del organismo administrativo competente, interesando que se especificaran las razones que han motivado la falta de respuesta a la pretensión formulada por los socios del Centro y la posibilidad de atender su demanda colocando las mesas de billar en un lugar más adecuado para la práctica del juego o llevando a la práctica alguna de las soluciones planteadas por el grupo de socios.

Segunda.— En fecha 16 de febrero de 2000, el presentador de la queja remitió a la Institución un escrito del Director Gerente del Instituto Aragonés de Servicios Sociales fechado el 8 de diciembre en respuesta a la problemática suscitada y del tenor literal siguiente:

«En relación a la propuesta presentada por D. ... y otros socios aficionados al juego del billar, pertenecientes al Centro de Día de Huesca, por el que manifiestan su disconformidad a la instalación del Aula Informática en la sala destinada a las mesas de billar, he de manifestarles que:

Después de un estudio pormenorizado de la posible ubicación del Aula de Informática en el que participaron y expresaron su opinión el Director del Centro de Día, grupo de aficionados al billar y Presidente de la Junta de Gobierno, se estimó que el lugar idóneo para su instalación era la sala primera, siendo esta propuesta admitida como solución por el Director Provincial al considerarla como la más adecuada.

En cualquier caso, manifestar que la instalación del Aula de Informática en ese Centro es un logro importante y hay que considerarlo como una mejora cualitativa, por ello hay que conseguir el aprovechamiento óptimo de los recursos existentes en el Centro.»

Tercera.— En fecha 13 de marzo de 2000 se recibió en la Institución el informe solicitado a la Administración, en el que el Director Gerente del I.A.S.S. indicaba lo siguiente:

«1.º Respecto a la falta de respuesta a la solicitud de los interesados, se informa que, con fecha 02 de febrero se dio traslado (doc. n.º 4) del escrito de esta Dirección Gerencia (doc. n.º 3) de fecha 08 de diciembre de 1999. El retraso en el traslado de la información fue debido al entender erróneamente que dicho escrito se había dirigido directamente a los interesados, al margen de la comunicación realizada a la Dirección Provincial del IASS en Huesca.

2.º Respecto al fondo del asunto, manifestar que tanto la Dirección del Centro, la Junta de Gobierno del Centro, la Dirección Provincial como la Dirección Gerencia del Instituto, han considerado la solución adoptada como la más adecuada en atención a los intereses generales del colectivo global de socios. En tal sentido, se acompaña la documentación que incluye el Informe de la Dirección del Centro (doc. n.º 2), como el parecer de la Junta de Gobierno del Centro (doc. n.º 1), que avalan con suficiencia la procedencia de la decisión adoptada.»

Cuarta.— A fin de observar directamente la actual ubicación de las mesas de billar y determinar el fundamento de la queja, los días 16 de marzo y 7 de abril de 2000 dos asesoras de la Institución se desplazaron a las instalaciones del Centro de Día, siendo atendidas por el Director del mismo.

3.— CONSIDERACIONES

La ubicación en el Centro de Día de un Aula de Informática, totalmente equipada, ha supuesto un logro considerable y un incremento de los servicios que ofrece el centro que está redundando en el interés general de toda la población oscense, pues en los cursos que se están impartiendo la participación obtenida es plena.

La colocación de las mesas de billar en su actual ubicación se ha realizado por los responsables del centro respetando el derecho de participación de los socios en las decisiones que afectan a la vida social del mismo, constando la celebración de diversas reuniones y comunicaciones en las que se ha informado del traslado de la sala de billar, se han barajado diversas opciones y se han escuchado las opiniones de los socios más directamente afectados, por ser aficionados a este juego y utilizar las mesas con asiduidad.

Ciertamente, la anterior ubicación de las mesas de billar se situaba en una estancia más amplia que la actual, pero en principio la disposición de las instalaciones permite el desarrollo normal del juego sin obstáculo alguno.

Únicamente, existe una zona en la que la cercanía de una repisa empotrada en la pared en la que se sitúa un

levisor impide la utilización de palos de dimensiones normales, debiéndose emplear en esta parte uno más corto.

Elo podría obviarse desplazando la mesa de billar afectada hacia el centro de la sala, pues aunque disminuiría el espacio de separación existente entre las dos mesas, la distancia actual entre ellas permite ser reducida sin afectar al desarrollo del juego.

Según se indicó por la dirección del centro en la visita realizada, esta posibilidad podría ser factible sin suponer necesariamente ningún coste económico adicional al ya satisfecho por el traslado de las mesas de billar de una sala a otra, siendo que la opción de ubicar una de las mesas en otra dependencia del centro parece no ser del agrado de los socios.

4.— RESOLUCIÓN

Por todo ello, y en virtud de las facultades que me confiere la Ley 4/1985, de 27 de junio, reguladora del Justicia de Aragón, he resuelto:

SUGERIR que se realicen las modificaciones oportunas en la actual ubicación de la mesa de billar del Centro de Día de la Tercera Edad de Huesca que permitan desarrollar, dentro de las dimensiones de la estancia y sin necesidad de realizar obra alguna en la misma, el normal desenvolvimiento del juego desde cualquier punto de la dependencia

Respuesta de la administración:

En fecha 5 de julio de 2000, el Director Gerente del Instituto Aragonés de Servicios Sociales comunicó a la Institución la aceptación de la Resolución formulada.

5. DERECHOS DE PARTICIPACIÓN E INFORMACIÓN EN LOS CENTROS DE LA TERCERA EDAD (EXPTE. 428/2000)

En fecha 8 de mayo de 2000 se recibió en la Institución una queja sobre el funcionamiento interno de un Centro para la Tercera Edad dependiente del I.A.S.S. y sobre la falta de contestación por parte de la Administración a las solicitudes de información realizadas en torno a la problemática originada. La investigación efectuada dio lugar a la formulación, en fecha 1 de agosto, de la siguiente Sugerencia, dirigida al Consejero de Sanidad, Consumo y Bienestar Social de la D.G.A.:

1.— HECHOS

En fecha 5 de mayo de 2000 tuvo entrada en esta Institución escrito de queja que quedó registrado con el número de referencia arriba indicado, en el que se hacía alusión a los hechos que acaecieron durante el transcurso de la Asamblea General ordinaria del Centro de Mayores «Balsas de Ebro Viejo», dependiente del I.A.S.S., celebrada el pasado día 18 de abril.

Según indicaba la queja, al llegar al punto n.º 7 del orden del día dedicado a ruegos, preguntas y proposiciones, el socio D. ... presentó por escrito una propuesta que no fue admitida ni se realizó mención alguna de su formulación en el acta levantada, provocándose un enfrentamiento entre el proponente y los miembros de la Junta de Gobierno del centro.

Por otra parte, sigue exponiendo el presentador de la queja que en la reunión de la Sección de Pintura del Hogar, celebrada el pasado día 4 de mayo, se procedió a formar una Junta de dicha sección y a la elección de sus miembros (Presidente, Vicepresidente, Secretario y

Vocal) por unanimidad, cesando en consecuencia la persona nombrada Vocal con anterioridad.

Concluía el escrito exponiendo que el socio mencionado había solicitado en reiteradas ocasiones información aclaratoria sobre su situación actual en el Centro sin que se le hubiera dado cumplida contestación ni en el Hogar ni en la Gerencia del Instituto Aragonés de Servicios Sociales, al que se había dirigido en varios escritos.

2. — ACTUACIONES REALIZADAS

Primera.— Admitida la queja a supervisión del organismo administrativo competente, en fecha 17 de mayo de 2000 se dirigió un escrito a la Dirección del Centro exponiendo las consideraciones anteriores e interesando el oportuno informe sobre la cuestión, con indicación expresa de las razones que motivaron la negativa a la admisión de la propuesta para su estudio o, en su caso, la falta de constancia en el acta de la Asamblea General de la presentación de la propuesta del socio así como del procedimiento que se tenía previsto para designar y cesar a los Vocales de las diferentes Secciones que integran el Hogar.

Segunda.— En fechas 5, 20 y 30 de junio, se incorporaron al expediente tres escritos dirigidos al Director Gerente del I.A.S.S. en los que el Sr. ... interesaba que desde dicho organismo se le informara sobre su situación actual en el Hogar, indicándole si continuaba como Vocal de la sección de pintura o su cargo había sido efectivamente revocado, pues en el Centro no se le daba ninguna respuesta formal. Asimismo se señalaba que en el Tablón de Anuncios del Hogar había sido expuesta el día 5 de junio un acta en la que, entre otras modificaciones, se señalaba que este socio quedaba con el cargo de «Delegado de varios», desconociendo las funciones que dicho nombramiento implicaba e insistiendo en la falta de comunicación o notificación, por conducto alguno, de su cese como Vocal de la sección de pintura. También se indicaba que en la reunión de la Junta de Gobierno del Hogar celebrada el día 29 de junio, el socio en cuestión intentó presentar un escrito solicitando que constase en acta dicha presentación y nuevamente fue rechazada su propuesta de inclusión, provocándose una tensa situación en la Junta.

Tercera.— En fecha 5 de julio de 2000, el Director Gerente del Instituto Aragonés de Servicios Sociales remitió a la Institución el siguiente informe:

«... A.— Sobre la alegada falta de constancia, en el Acta de la Asamblea General Ordinaria celebrada el día 18 de abril de 2000, de las propuestas del miembro de la Junta de Gobierno del Hogar "Balsas de Ebro Viejo", D. ...:

1.— Dificilmente pueden figurar en el Acta de la Asamblea las observaciones formuladas por el mencionado Sr. S., toda vez que el acta aprobada el día 18 de abril de 2000 y expuesta a todos los socios del Centro corresponde al Acta de la Asamblea General Ordinaria del año anterior.

2.— Que no obstante, a lo anteriormente manifestado se remite junto al presente escrito, fotocopia compulsada del "borrador del Acta" de la Asamblea General Ordinaria celebrada el día 18 de abril de 2000, en lo referente al apartado 7.º del Orden del Día (Ruegos, Preguntas y Proposiciones) donde se refleja lo acaecido en dicha Asamblea.

3.— Que se ha cursado oficio al Secretario de la Junta de Gobierno para que acredite si se presentó a la mesa el escrito al que hace referencia el Sr. ... o simple-

mente fueron leídas por él las preguntas que figuran en la fotocopia que nos remite en su escrito el Justicia de Aragón. Dado que el Secretario de la Junta está de vacaciones y por tanto existe la imposibilidad material de constatar este extremo, una vez obre en mi poder la respuesta, daré traslado de la misma.

B.— Sobre procedimiento para designar y cesar a los Vocales de las diferentes Secciones del Centro:

1.— Cuando se constituye una nueva Sección en el Centro, se procede por y entre los componentes de dicha Sección a la elección de presidente, vicepresidente y vocal o vocales, según el mayor o menor número de sus componentes y sin que exista norma reguladora sobre el particular, siguiendo la costumbre.

2.— El cese se produce bien a voluntad propia de sus componentes, o bien por renovación de los miembros directivos de la Sección si así lo solicitan sus componentes en las reuniones de la Sección, figurando el punto de la renovación o continuidad de los miembros directivos en el correspondiente Orden del Día de la convocatoria.

3.— Cuando en una Sección no aparecen miembros dispuestos a encargarse de la gestión de la misma, la Junta de Gobierno del Centro procede a nombrar como encargado de la Sección a un vocal de la Junta de Gobierno del Centro, con la finalidad de que recoja las peticiones de la Sección, atienda a las relaciones entre sus miembros, etc..

4.— Es pues la Junta de Gobierno quien nombra y revoca su mandato a los encargados de las Secciones sólo cuando entre sus miembros no hay quien decida encargarse de gestionar la Sección.

5.— Se adjuntan fotocopias compulsadas del Orden del Día, Acta de la Reunión de la Sección de Pintura celebrada el día 4 de mayo de 2000 y del escrito que se ha dirigido al Secretario».

Cuarta.— En la documentación que acompaña el informe remitido a la Institución desde el Instituto Aragonés de Servicios Sociales consta un escrito del Secretario de la Junta de Gobierno del Hogar, fechado el 29 de mayo de 2000, en la que expresamente se certifica «Que en la mesa de la Asamblea General Ordinaria celebrada el día 18 de abril del año 2000 en los locales del Hogar "Balsas de Ebro viejo" no fue presentada a la mesa ningún escrito del Sr. ... El mencionado escrito lo llevaba el interesado en sus manos. Lo que certifico yo. Pueden justificarlo el Presidente, Vicepresidente y Secretario, nombrados para presidir la Asamblea».

3.— CONSIDERACIONES

Primera.— Examinada la documentación remitida desde la Dirección Gerencia en lo relativo a la no constancia en el acta de la Asamblea General ordinaria del Hogar celebrada el pasado día 18 de abril de la propuesta realizada por el socio n.º X., se constata que en el apartado de «Ruegos, Preguntas y Proposiciones» sí se refleja la intervención del mismo formulando sendas iniciativas dirigidas a la modificación del Estatuto Básico de los Centros de la Tercera Edad del IMSERSO y a la elaboración de un Reglamento de funcionamiento de la Sección de Pintura del Hogar, dándosele cumplida contestación verbal a las mismas.

Respecto a la no admisión del escrito donde se reflejaba la propuesta anterior, lo cierto es que no puede concluirse que dicho escrito fuera presentado formalmente en la Asamblea para su estudio y consideración, pues de la documentación que obra en el expediente se deriva que

el socio portaba el escrito en su mano pero no consta que lo presentara a la Mesa, como expone la certificación remitida por el Secretario de la Junta de Gobierno.

Segunda.— Respecto a la reunión de la Sección de Pintura celebrada el día 4 de mayo, de cuya convocatoria y objeto el socio n.º X. tuvo conocimiento en fecha 27 de abril, mostrando su conformidad para la celebración de la misma según consta en el Acta de la reunión de la Junta de Gobierno del Hogar de dicho día, en la que se procedió a la constitución de una Junta de la misma y a la elección de sus miembros, el informe remitido explica el procedimiento habitual que se sigue en estos supuestos, el cual no se encuentra regulado específicamente ni en el Estatuto Básico de los Centros de la Tercera Edad ni en el propio Reglamento de Régimen Interior del Hogar que ha sido aportado al expediente por el presentador de la queja.

Según se deduce de la información remitida y de la documentación obrante en el expediente, la figura de Delegado o encargado de Sección, cargo que por lo que se refiere a la de Pintura ostentaba hasta ese momento el Sr. ..., obedecía a un mandato voluntario de la Junta de Gobierno del Hogar, la cual designa, entre sus Vocales, a una persona para que desempeñe dicha labor en tanto los componentes de la Sección de que se trate no procedan a nombrar, de entre ellos, una Junta específica. Una vez constituida la misma, viene a sustituir automáticamente al Delegado en sus funciones, cesando éste de forma inmediata y sin más trámites en el encargo encomendado por la Junta de Gobierno del Hogar.

Tercera.— Si bien no se aprecia ningún tipo de irregularidad en las actuaciones relatadas con anterioridad, lo cierto es que consta en el expediente que un ciudadano ha presentado varios escritos en el Instituto Aragonés de Servicios Sociales solicitando una información y no ha obtenido ninguna contestación a los mismos.

Y al respecto, es de observar que la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, en la redacción dada por la Ley 4/1999, de 13 de enero, dispone en su artículo 42 que:

«1. La Administración está obligada a dictar resolución expresa en todos los procedimientos y a notificarla cualquiera que sea su forma de iniciación...»

Por tanto, la Administración, en este caso, la autonómica, debe dar contestación formal a las pretensiones iniciales formuladas, estando clara la obligación que tiene de dar respuesta expresa a cuantas solicitudes o peticiones se le realicen por los administrados, no habiéndose dado cumplimiento en este caso a dicha obligación de resolución expresa.

4.— RESOLUCIÓN

Por todo ello, y en uso de las facultades que me confiere la Ley 4/1985, de 27 de junio, reguladora del Justicia de Aragón, considero conveniente formular la siguiente SUGERENCIA:

Que, a la mayor brevedad posible, se proceda a dar contestación a los escritos fechados el 5, 20 y 30 de junio de 2000, presentados por el concreto administrado cuya queja motiva la presente resolución.

Respuesta de la administración:

En fecha 25 de septiembre, el Director Gerente del I.A.S.S. nos comunicó la aceptación de la Sugerencia, adjuntando además a su informe una copia del escrito re-

mitido al administrado el 24 de agosto en el que se contestaba específicamente a todos los puntos planteados por éste.

Año 2001

1. DEFICIENCIAS EN CENTRO MUNICIPAL DE CONVIVENCIA PARA PERSONAS MAYORES (EXpte. 27/2001)

En fecha 10 de enero de 2001 se abrió de oficio este expediente a raíz de las informaciones aparecidas en los medios de comunicación relativas al mal estado en que se encontraba un centro para la Tercera Edad, de titularidad municipal, que se había abierto al público recientemente en Garrapinillos (Zaragoza), presentando diversas deficiencias que podían afectar, en algunos casos, a la propia seguridad de los usuarios.

Tras la realización de una visita al centro y después de recabar la información oportuna de los organismos implicados, en fecha 3 de mayo de 2001 se dirigió la siguiente Sugerencia al Ayuntamiento de Zaragoza y al Departamento de Sanidad, Consumo y Bienestar Social de la Diputación General de Aragón:

1. HECHOS

Con motivo de las noticias aparecidas en medios de comunicación sobre posibles deficiencias en el Centro Municipal de Convivencia para Mayores de Garrapinillos, dada la especial atención que el Justicia dedica a este colectivo y toda su problemática, en fecha 10 de enero de 2001, se procedió a incoar en esta Institución expediente de oficio al que se le asignó el número arriba referenciado.

En fecha 19 de enero del 2001 se giró visita por una asesora de esta Institución al referido Centro, elaborándose el correspondiente informe en el que, tras un estudio de las características y funcionamiento del Centro, se exponía lo siguiente:

«... No obstante la reciente inauguración del edificio, se han advertido una serie de deficiencias de distinto grado en las instalaciones. Las de menor entidad han sido subsanadas en el momento de la visita o se encuentran en vías de solución. Otras, como la necesidad de empotrar las luminarias, colocar un pasamanos en la escalera o modificar el mobiliario donde se ha empotrado la bomba de calor con la consiguiente acumulación en su interior impidiendo su funcionamiento, se han introducido en un Proyecto de mejora que se encuentra en estos momentos en fase de adjudicación.

Por otra parte, se han detectado deficiencias que requieren una urgente subsanación ya que implican un riesgo atendiendo a las condiciones y el perfil de los usuarios del Centro. Así, los ventanales, de grandes dimensiones, son abatibles y oscilantes, pero algunos de ellos, tanto en la planta baja como en la superior, al abrirlos despliegan los dos efectos, por lo que su considerable peso se vence sobre el accionante, con el consiguiente peligro para la persona, máxime si es de edad avanzada.

Asimismo, en el pasillo de la planta superior existen unos ventanales de acceso a una terraza invertida destinada a mantenimiento por lo que carece de barandilla o verja de protección. Si bien las puertas de acceso cuentan con cerraduras, ninguna de ellas funciona, por lo que el acceso a la terraza puede practicarse sin ninguna di-

ficultad, siendo evidente el peligro de tal situación dada la proximidad de la biblioteca infantil situada junto a las mismas.

Por último, se detectó el inadecuado cumplimiento de algunas de las prescripciones que contiene el Decreto 111/1992, de 26 de Mayo, de la Diputación General de Aragón, por el que se regulan las condiciones mínimas que han de reunir los servicios y establecimientos sociales especializados, como la relativa a la obligatoriedad de disponer de un Plan de Evacuación del Centro...».

2. ACTUACIONES REALIZADAS

Primera.— A la vista del resultado de la visita, se acordó solicitar del Ayuntamiento de Zaragoza la oportuna información sobre la cuestión así como sobre las medidas a adoptar en orden a la urgente subsanación de las deficiencias expuestas, teniendo en cuenta el riesgo que para los usuarios del Centro suponía el mantenimiento de tal situación.

En fecha 18 de abril de 2001, la Dirección Municipal de las obras en cuestión remitió el siguiente informe:

«... la Unidad de Proyectos I de la Oficina de Proyectos del Excmo. Ayuntamiento de Zaragoza, informa lo que sigue:

1.— El edificio objeto de expediente se recibió el día 5 de enero de 2000, en perfecto estado y cumpliendo todas las normativas de seguridad relacionadas con la práctica constructiva (se adjunta fotocopia).

2.— De acuerdo con los pliegos de condiciones técnicas y administrativas y en cumplimiento de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, la obra está actualmente en periodo de garantía y, en depósito, el aval correspondiente a las condiciones contractuales entre el Excmo. Ayuntamiento de Zaragoza y la empresa adjudicataria.

Como es habitual, un edificio de primera ocupación necesita un periodo de rodaje dentro del cual se pueden observar: defectos o vicios ocultos en la construcción y necesidad de mejoras demandadas por los usuarios.

Los defectos o vicios ocultos detectados en la construcción carecen de importancia relevante y, de acuerdo con el periodo de garantía de la obra, la empresa adjudicataria está obligada a subsanarlos. Estas circunstancias están solucionadas en su totalidad, restando la reparación de los ventanales, actualmente en vías de solución, mediante el refuerzo y cambio de herrajes de las carpinterías.

Las necesidades de mejoras demandadas por los usuarios no tienen nada que ver con la buena práctica constructiva y con las condiciones de seguridad del edificio. De acuerdo con ello, se resolverán con ejecuciones realizadas por las Brigadas Municipales y con un proyecto complementario de mejoras (se adjunta copia del proyecto) que fue redactado por la Unidad de Proyectos I en mayo de 1999 y remitido al Servicio de Participación Ciudadana para su contratación el día 21 de mayo de 1999 y que está pendiente de adjudicar a la empresa E.C.I.

En relación con los puntos precedentes, el arquitecto que redacta estos documentos no alcanza a comprender cual es la finalidad de las noticias falseadas aparecidas en los medios de comunicación. Los defectos de ejecución a subsanar en periodo de garantía y las mejoras que los usuarios proponen en el curso del rodaje de un edificio, son cuestiones habituales en todas y cada una

de las construcciones públicas y privadas, por los menos hasta que "hacedores" y usuarios no alcancemos la perfección.»

Segunda.— Asimismo, se interesó la emisión de un informe del Departamento de Sanidad, Consumo y Bienestar Social de la Diputación General de Aragón, verificando en particular las condiciones materiales en que se desarrollaba la actividad del centro, al objeto de comprobar el cumplimiento de la normativa de servicios sociales y tutelar los derechos de los usuarios, solicitando si fuera preciso la colaboración de otras administraciones públicas en el ámbito de sus competencias.

Dicho informe fue remitido a la Institución en fecha 29 de marzo de 2001, exponiendo el Director General de Ordenación, Planificación y Evaluación lo siguiente:

«El centro, ubicado en edificio de nueva planta y en funcionamiento desde diciembre de 1999, carece de la preceptiva autorización de apertura al no haber tramitado la misma. Este Servicio cuenta con un expediente abierto desde 1990, relativo a su antigua ubicación en Plaza de España, 2 de Garrapinillos.

Con fecha 27 de febrero de 2001 se realizó visita de inspección al centro por técnicos de la Sección de inspección de centros sociales, levantando la correspondiente acta de inspección.

En la visita se apreciaron las siguientes deficiencias:

— Funcionamiento incorrecto, al hacerlo a la vez, del sistema de apertura de los ventanales, abatible y oscilante. Las que funcionaban defectuosamente se encontraban identificadas para impedir su uso.

— Luminarias colocadas incorrectamente al impedir la completa apertura de las ventanas.

— Grifos inadecuados para su uso por personas mayores en los talleres, al ser de accionamiento cilíndrico.

— Carece de agua caliente sanitaria.

— Las escaleras de acceso al centro carecen de barandillas.

— Debe reforzarse el carácter antideslizante de la huella de todas las escaleras del centro.

— La escalera interior, en la meseta la planta primera, debe contar con bordillo lateral.

— El servicio higiénico de minusválidos no se encuentra completamente equipado.

— Los servicios higiénicos presentan puertas de anchura inferior a 0,72 metros, abriendo éstas hacia el interior, siendo el espacio muy reducido.

— Carece de vertedero.

— Los ventanales que dan acceso a la terraza, en la zona de paso al Ayuntamiento, deben mantenerse cerrados con llave.

— Carece de toda la documentación funcional y material requerida en los artículos 34 y 35 del Decreto 111/1992, regulador de las condiciones mínimas que han de reunir los centros sociales especializados.

Ha sido requerido en el Acta que todas las deficiencias deben comenzar a subsanarse de inmediato.»

3. CONSIDERACIONES

Primera.— La existencia de deficiencias, de diverso calibre, en las instalaciones del Centro Municipal de Convivencia para Mayores de Garrapinillos, puestas de manifiesto con ocasión de la visita girada al establecimiento por una asesora de esta Institución, han sido corroboradas por los informes que los departamentos competentes de la Diputación General de Aragón y del Ayuntamiento de Zaragoza nos han remitido.

En este sentido, se informa de la subsanación de las deficiencias que suponen defectos de construcción por parte de la empresa adjudicataria, al estar la obra en periodo de garantía, estando en vías de solución la reparación de los ventanales a que se hacía referencia en nuestro informe y existiendo un proyecto complementario de mejoras pendiente de adjudicar.

Segunda.— No obstante, la visita de inspección que se realizó por el Servicio de Inspección de Centros de la Diputación General de Aragón puso de manifiesto no sólo la existencia de diversas deficiencias en las instalaciones sino también el incumplimiento de la normativa sobre condiciones mínimas que han de reunir los servicios y establecimientos sociales especializados, destacando el hecho de que el centro «... carece de la preceptiva autorización al no haber tramitado la misma», no disponiendo asimismo «... de toda la documentación funcional y material requerida en los artículos 34 y 35 del Decreto 111/1992», circunstancias puestas de manifiesto en el Acta levantada por los técnicos inspectores de la D.G.A.

Sin perjuicio de que las deficiencias detectadas se hayan reparado o estén en vías de subsanación, esta Institución no considera adecuado que el centro en cuestión se haya abierto al público y esté en ordinario funcionamiento sin disponer de la preceptiva autorización al efecto, máxime teniendo en cuenta su titularidad municipal y que algunas de las deficiencias detectadas a posteriori pueden poner en peligro la seguridad tanto de los menores como de los ancianos usuarios.

Tercera.— El cumplimiento de la normativa sobre condiciones mínimas de los servicios y establecimientos de carácter social es exigible a los titulares de cualesquiera de estos centros, sean públicos o privados, como previene el artículo 1.º del Decreto 111/1992, de 26 de mayo. Pero en los casos, como el que nos ocupa, en que la titularidad del servicio pertenece a un ente público, consideramos que este ajuste a la legalidad vigente ha de ser, si cabe, más escrupuloso, teniendo en cuenta la responsabilidad pública que detentan las Administraciones implicadas.

En este sentido, el artículo 3.º de la Ley 30/1992, de 26 de diciembre, de régimen jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común refleja los principios generales que han de informar las actuaciones de la Administración, estableciendo el principio de coordinación y el sometimiento pleno a la Constitución, a la Ley y al Derecho; asimismo dispone que «... Las Administraciones Públicas, en sus relaciones, se rigen por el principio de cooperación y colaboración...». Por ello, en casos como el que nos ocupa, la coordinación administrativa es fundamental y requiere un más alto nivel de efectividad.

4. RESOLUCIÓN

Por todo lo anteriormente expuesto, y en virtud de las facultades que me confiere la Ley 4/1985, de 27 de junio, reguladora del Justicia de Aragón, he resuelto formularle la siguiente SUGERENCIA:

Que en los supuestos de apertura de un servicio, centro o establecimiento social de titularidad pública, se arbitren las medidas de coordinación y cooperación oportunas entre las Administraciones implicadas a fin de lograr el efectivo cumplimiento de la normativa vigente.

Respuesta de la administración:

La Sugerencia fue aceptada por las Administraciones a las que se dirigió. En este sentido, el Director General

de Ordenación, Planificación y Evaluación de la Diputación General de Aragón nos indicó, en fecha 14 de junio de 2001, lo siguiente:

«El Servicio de Inspección de Centros, en virtud de lo dispuesto en los artículos 4, 6, 7, 28, 29 y 30 del Decreto 111/1992, de 26 de mayo, de la Diputación General de Aragón, por el que se regulan las condiciones mínimas que han de reunir los servicios y establecimientos sociales especializados, lleva a cabo las actuaciones tendentes a la comprobación del cumplimiento de las condiciones documentales, funcionales y materiales exigidas por el mismo.

En los supuestos en que el Servicio de Inspección tiene conocimiento, a través de distintas fuentes, de la creación o bien de una posible apertura de un servicio, centro o establecimiento social de titularidad pública sin reunir las condiciones del Decreto 111/1992 de 26 de mayo, procede a comunicarlo al Centro, así como a la Administración implicada poniendo a su disposición tanto el asesoramiento por los técnicos como el resto de medios de que dispone este Servicio, a fin de facilitar el cumplimiento de la normativa vigente.

Entendemos que con actuaciones en ese sentido se consigue desde esta Administración la oportuna cooperación entre las Administraciones implicadas.»

Por su parte, desde la Oficina de Proyectos de Equipamientos del Ayuntamiento de Zaragoza, la dirección facultativa de la obra informó, en fecha 3 de julio de 2001, lo siguiente:

«El edificio que nos ocupa define un pequeño centro cultural donde están ubicadas algunas dependencias dedicadas a los mayores, no siendo de aplicación el Decreto 111/1992 de 26 de mayo, de la Diputación General de Aragón que regula las condiciones mínimas de establecimientos especializados.

La construcción objeto de expediente dispone de todas las medidas de seguridad enmarcadas en la legislación vigente.

Se han solucionado todos los defectos o vicios ocultos detectados en la construcción e incluidos dentro del plazo de garantía de la obra.

Las necesidades de mejoras demandadas por los usuarios se están ejecutando satisfactoriamente.»

2. DENEGACIÓN DE BECAS DE ATENCIÓN EN CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES ESPECIALIZADOS (EXPTES. 739/2000, 1027/2000 Y 1020/2001)

Estos expedientes abordan la problemática relativa a la denegación, por parte del I.A.S.S., de las becas de atención residencial destinadas a personas ingresadas en centros geriátricos privados, configuradas como prestaciones indirectas de ayuda económica para el pago de los precios de dichos establecimientos.

Si bien durante el año anterior ya se plantearon algunas quejas, el Justicia no formuló resolución porque, tras la mediación de la Institución, la problemática se solucionó favorablemente para el ciudadano, como reflejamos en el Informe de 2000. Pero dado que en las nuevas quejas presentadas no se llegó a idéntico resultado, se consideró oportuno formular dos Sugerencias al Departamento de Sanidad, Consumo y Bienestar Social teniendo en cuenta que la situación de las residencias a

que se referían las quejas no era idéntica. Destacar que en todas las quejas presentadas, la Administración había reconocido al ciudadano su carácter de beneficiario de beca para el mismo establecimiento en anualidades anteriores. Reproducimos a continuación una de ellas:

1. HECHOS

En fecha 1 de agosto de 2000 tuvo entrada en esta Institución escrito de queja individual en el que se exponía la situación de D. ..., actualmente ingresado en la Residencia privada X, sita en Zaragoza.

Así, se indicaba en el escrito que al anciano le fue concedida en años anteriores una beca de atención en centros de servicios sociales especializados que complementaba sus ingresos, derivados de pensión por invalidez, para hacer frente al pago de los servicios del establecimiento indicado, que ascienden a 100.000 ptas. mensuales.

Sin embargo, en mayo de 2000 la renovación de la indicada prestación económica le fue denegada por no cumplir la residencia los requisitos establecidos en el artículo 33.5 e) del Decreto 48/1993, con la consiguiente imposibilidad de sufragar el coste del centro.

Por otra parte, señalaba la queja que hace tiempo se solicitó plaza en residencia dependiente del I.A.S.S., sin que hasta la fecha se haya recibido comunicación alguna sobre el particular.

2. ACTUACIONES REALIZADAS

Primera.— Admitida la queja a supervisión, en fecha 22 de Agosto se solicitó la pertinente información del Director Gerente del Instituto Aragonés de Servicios Sociales de la D.G.A., interesando que se nos informara sobre la posibilidad de conceder al anciano la ayuda económica solicitada teniendo en cuenta que dicha prestación le fue otorgada en años anteriores para su atención en el mismo centro así como la situación actual de su pretensión de ingreso en una residencia pública.

Segunda.— En fecha 9 de octubre, se recibió en la Institución el informe solicitado a la Administración, en el que se indicaba lo siguiente:

«Con fecha 23 de diciembre de 1999, tuvo entrada en la Dirección Provincial del I.A.S.S. en Zaragoza, solicitud de Beca de Atención en Centros de Servicios Sociales Especializados a favor de D. ..., para el pago de su estancia en la Residencia X, sita en Zaragoza.

Con fecha 18 de mayo de 2000, dicha solicitud fue denegada porque el Centro no reúne los requisitos establecidos en el artículo 33.5e del Decreto 48/1993, imprescindibles para tener derecho a la prestación económica.

El centro no figura inscrito en el registro de Entidades, Servicios y Establecimientos de Acción Social, porque presenta deficiencias que impiden la inscripción del Centro según indican en el informe que se acompaña (no se especifican las deficiencias).

El día 3 de julio de 2000, D. ..., interpone recurso de alzada contra la Resolución dictada por el Director Provincial del I.A.S.S. de Zaragoza.

El 17 de julio de 2000, se remite a la Dirección Gerencia del I.A.S.S. informe del Director Provincial junto con el expediente de dicho Señor para que por la Asesoría Jurídica sea resuelto el recurso presentado.

En fecha 18 de septiembre se comunica por escrito al interesado la resolución del recurso denegándolo por haber sido presentado fuera del plazo legalmente establecido.

En referencia a la posibilidad de ingreso en una Residencia Asistida de Personas Mayores de carácter público de D. ..., le informo que:

El interesado solicitó plaza en Residencia de Asistidos con fecha 30 de noviembre de 1999, a través del Centro de Día del I.A.S.S. del Boterón. Con los informes y documentación que obra en el expediente fue valorado su solicitud atendiendo a las circunstancias personales, edad, incapacidad, etc., notificándose con fecha 27 de enero de 1999, registro de salida n.º 0894, el resultado de dicha valoración.

La puntuación obtenida por el interesado fue de 120 puntos, desglosada de acuerdo con el baremo de admisiones establecido por Orden de 8 de enero de 1986 del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social del siguiente modo:

Situación socio-familiar 36
Situación de incapacidad física 14
Situación de incapacidad psíquica 12
Situación vivienda 16
Reagrupamiento 8
Situación económica 18
Edad 16

Esta puntuación no le permite por el momento obtener plaza en las residencias solicitadas, ya que existen otros solicitantes con puntuaciones superiores pendientes de ingreso.»

Tercera.— Examinada la respuesta de la Administración, se consideró preciso ampliar algunos aspectos de la misma, por lo que en fecha 19 de octubre de 2000 se interesó nuevamente informe aclarando las razones que motivaron la denegación de la beca solicitada cuando la misma fue concedida en anteriores ocasiones para el mismo centro, sin que se haya producido ninguna modificación de la situación que motivó el otorgamiento de las ayudas en años anteriores. Asimismo, se preguntó a la Administración si la residencia dispone de autorización para su funcionamiento y, en su caso, si se le ha incoado algún expediente sancionador, dado que en el informe anterior se indicaba que «...El centro no figura inscrito en el Registro de Entidades, Servicios y Establecimientos de Acción Social porque presenta deficiencias que impiden su inscripción...».

De todo ello se dio oportuno traslado al presentador de la queja para su debido conocimiento.

Cuarta.— El 4 de diciembre de 2000 se recibió nuevo informe de la Administración en el que se precisaba textualmente:

«Referente a las razones que han motivado la denegación de la beca solicitada, cuando la misma fue concedida en anteriores ocasiones para el mismo Centro; señalar que la Residencia X presentaba deficiencias que impedían su inscripción en el Registro, teniendo por ello, que denegar las Becas provenientes de ese Centro, independientemente de que con anterioridad las hubiesen percibido, mientras se estaba a la espera de que regularizaran dicha situación anómala.

Posteriormente, el 21 de julio de 2000, el Servicio de Inspección de Centros, envía informe de la situación del Centro a la Secretaría General, solicitado desde la Sección de Régimen Jurídico a fin de resolver un recurso de alzada de otro residente de esa Residencia. Con esa fecha, seguían sin haber subsanado las deficiencias existentes. Se acompaña fotocopia del mismo (no se especifican las deficiencias).

Respecto al otro punto, sobre si la Residencia dispone de autorización para su funcionamiento: por lo que se

desprende el informe anteriormente citado, no disponen de autorización de apertura.

Y sobre si se le ha incoado algún expediente sancionador: con esta fecha se ha enviado escrito al Servicio de Inspección de Centros para que informen al respecto con la mayor brevedad posible».

Quinta.— A la vista del anterior escrito, se solicitó de la Administración el traslado del resultado del informe del Servicio de Inspección de Centros al que se hacía referencia. Por otra parte, en un nuevo intento de esclarecer las razones del cambio de criterio respecto a la concesión de becas en años anteriores, se reiteró nuevamente dicha información. Por último, se informó a la Administración de la comparencia efectuada ante esta Institución por el presentador de la queja en fecha 14 de noviembre, exponiendo que este mismo año y para el mismo centro se habían concedido Becas a otros residentes con mayores posibilidades económicas que el interesado, solicitando nos informase sobre la veracidad de tal situación y, en su caso, los criterios seguidos para la concesión o denegación de Becas a residentes en idéntico Centro. Comunicando todo lo anterior al presentador de la queja.

Sexta.— Por último, el 31 de enero de 2001, tuvo entrada en esta Institución la ampliación de información solicitada a la Administración, en los siguientes términos:

«Con referencia a las razones que motivaron la denegación de la Beca solicitada cuando la misma fue concedida anteriormente, señalar que, como ya se indicó en el informe remitido anteriormente, la residencia X presentaba deficiencias que impedían su inscripción en el Registro, teniendo por ello, que denegar las Becas provenientes de ese Centro, independientemente de que con anterioridad las hubiesen percibido.

Respecto al otro punto, en el que la presentadora de la queja manifiesta ante esa Institución que en este mismo año se han concedido Becas a determinados residentes en el mismo Centro, con mayores posibilidades económicas que D. ..., hacer constar que: sólo una residente de ese Centro percibió una Beca concedida en el año 1999, porque reunía entonces los requisitos establecidos en la normativa aplicable contenida en el Decreto 48/1993, de 19 de mayo, de la Diputación General de Aragón. En el año 2000, a esta misma residente se le ha denegado la solicitud de Beca por el mismo motivo que a D. ..., por ello no hay ningún residente de ese Centro que tenga concedida Beca alguna.

Asimismo, se adjunta fotocopia del informe remitido desde el Servicio de Inspección de Centros y también del que enviaron el 21 de julio del 2000, al que también hace referencia».

En dicho informe emitido por el Jefe del Servicio de Inspección de Centros se indica que «confirmamos el contenido de nuestro informe de 21 de julio pasado, en el sentido de que dicha Residencia no tiene autorización provisional de apertura ni tiene incoado expediente sancionador».

3. CONSIDERACIONES

Primera.— La prestaciones económicas reguladas en el Decreto 48/1993, de 19 de Mayo, se conciben como un beneficio reconocido a personas individuales o, en su caso, a unidades familiares, sin perjuicio de que puedan ser abonadas a las entidades que prestan los servicios, tal y como ocurre con la prestaciones económicas indirectas.

El artículo 20.1 del mencionado Decreto establece que:

«Se concederán con carácter personal becas para sufragar gastos de atención en centros de Servicios Sociales Especializados, las cuales tienen carácter de prestaciones económicas indirectas. A tal efecto, se consideran centros de servicios sociales especializados los que se regulan en el Decreto 111/1992, de 26 de Mayo, de la Diputación General de Aragón. Mediante las becas a que se refiere este precepto, se otorgan a los beneficiarios prestaciones para cuyo reconocimiento y cuantía se atenderá, en todo caso, al nivel de los ingresos de aquéllos y de los familiares que vinieren obligados a darles alimento o los auxilios necesarios en relación a lo dispuesto en el artículo 143 y siguientes del Código civil, y al precio del servicio».

Por otra parte, el artículo 33.5 e) del mismo Decreto exige, para proceder a incluir un Centro como receptor de las prestaciones económicas indirectas, «por primera vez», aportar el justificante de su inscripción en el Registro de Entidades, Servicios y Establecimientos de Acción Social.

Elo implica que, como en el presente caso, muchos de los beneficiarios de las Becas que cumplen objetiva y subjetivamente todos los requisitos precisos para su concesión, se vean privados de dicha ayuda económica, imprescindible en la mayoría de los casos para hacer frente al coste de un Centro de carácter privado mientras permanecen en lista de espera para acceder a una Residencia pública, por causas ajenas a los mismos y en cuya solución ninguna participación tienen los interesados.

Esta situación se ve agravada por la confianza generada en el usuario desde la propia Administración, al haberle sido concedidas las Becas en anualidades anteriores para el mismo Centro que, evidentemente, entonces tampoco cumplía los requisitos exigidos por carecer de la preceptiva inscripción, generando en el beneficiario la seguridad en su percepción, que ahora quiebra sin que hayan variado las circunstancias hasta entonces tenidas en cuenta por la Administración.

Segunda.— El artículo 45.2 c) de la Ley 4/1987, de 25 de Marzo, de Ordenación de la Acción Social, tipifica como infracción administrativa el incumplimiento de la normativa sobre registro de entidades, servicios y establecimientos de servicios sociales. Y conforme el artículo 46, las infracciones serán sancionadas por la Diputación General.

Asimismo, el artículo 20 del Decreto 111/1992, de 26 de Mayo, de la Diputación General de Aragón, por el que se regulan las condiciones mínimas que han de reunir los servicios y establecimientos sociales especializados, habilita a la Administración Autónoma para que ordene las inspecciones necesarias a fin de comprobar que en el momento de apertura y funcionamiento del Centro se cumplen todas las condiciones y requisitos exigidos; inspección que, caso de ser negativa por incumplimiento de aquéllos, dará lugar a la notificación de las correcciones precisas y a la fijación de un plazo de tiempo para su subsanación.

En el presenta caso, de las diversas informaciones recibidas de la Administración, se desprende que el Centro en cuestión presenta deficiencias, que no han sido precisadas, que impiden su inscripción, razón por la cual se ha denegado la Beca al beneficiario. Pese a ello, no se ha incoado expediente sancionador alguno, recayendo únicamente sobre el usuario las consecuencias negativas de las infracciones en que pueda incurrir el Centro.

Por ello, sería deseable que la Administración, en el ejercicio de su potestad sancionadora y de inspección, tras la notificación de las correcciones precisas, fijara un plazo de tiempo para su subsanación; y, posteriormente, con la mayor premura posible, llevara a cabo la oportuna inspección, incoándose en caso de incumplimiento el correspondiente expediente sancionador como único medio coercitivo a fin de que el Centro cumpla con los requisitos legalmente exigidos; medida que, evidentemente, queda fuera del alcance de los residentes quienes, no obstante, quedan afectos a las consecuencias.

Tercera.— Son numerosas las quejas recibidas en esta Institución, referentes a la no renovación de Becas a usuarios de Centros debido a que los mismos no cumplen con lo preceptuado en el artículo 33.5 e) del Decreto 48/1993, cuando dichas Becas han sido habitualmente concedidas para los mismos Centros donde residen, siendo conscientes de la situación de desamparo que dicha denegación provoca, dada la constatada situación económica de los mismos, la imposibilidad de acceder de forma inmediata a una plaza de carácter público así como la absoluta impotencia de los mismos en orden a solventar una infracción que únicamente compete a los respectivos Centros.

Por todo ello, se considera oportuno que desde la Administración se adopten las medidas necesarias en orden al efectivo cumplimiento por parte de los Centros de Acción Social de todos los requisitos legalmente exigidos, arbitrándose entre tanto alternativas con la finalidad de que dicho incumplimiento no afecte a aquellos residentes que, cumpliendo personalmente las condiciones necesarias para la obtención de una Beca y sin haber variado las circunstancias que motivaron su concesión en anualidades anteriores, se han visto privados de una ayuda económica imprescindible en la confianza y seguridad de su obtención.

4. RESOLUCIÓN

Por todo lo anteriormente expuesto y en virtud de las facultades que me confiere la Ley 4/1985, de 27 de junio, reguladora del Justicia de Aragón, he resuelto formular las siguientes SUGERENCIAS:

PRIMERA.— Que la Diputación General de Aragón, en el ejercicio de su potestad sancionadora y de inspección, a la mayor celeridad posible adopte las oportunas medidas a fin de regularizar la situación fáctica de aquellos Centros que no cumplen los requisitos legalmente exigidos; fundamentalmente su inscripción en el Registro de Entidades, Servicios y Establecimientos de Acción Social.

SEGUNDA.— Que, en tanto no se regularice la anterior situación, se ofrezcan alternativas a los usuarios de dichos Centros que, cumpliendo personalmente todos los requisitos precisos para la concesión de Becas, las han obtenido en anualidades anteriores para idéntico Centro sin haber variado las circunstancias

Respuesta de la administración:

La Administración aceptó parcialmente la Sugerencia, a la vista del escrito que nos remitieron en fecha 20 de junio de 2001. Así, la Dirección Gerencia del Instituto Aragonés de Servicios Sociales nos señaló lo siguiente:

«... La primera Sugerencia, si bien se sitúa fuera del ámbito de competencias y responsabilidades de este Instituto, se acepta porque es acorde con el buen funcionamiento de los servicios públicos.

En cuanto a la segunda Sugerencia..., resulta imposible aceptarla porque al interesado se le concedió la Beca porque reunía los requisitos para ser beneficiario y para no perjudicarlo se admitió con presunción de positiva la solicitud de inscripción en el Registro de Entidades, Servicios y Establecimientos de Acción Social. En este caso concreto, sí que se ha producido una variación sustancial de las circunstancias determinantes de la concesión de dicha beca, pues ha quedado destruida la presunción de "registrabilidad" que benefició a la Residencia y a los residentes beneficiarios de beca. Este Instituto, entendemos, no debe financiar las estancias en un Centro que le consta se encuentra en situación irregular.

No obstante, el interesado puede dirigirse al mencionado Registro para obtener una relación de todas las Residencias que cumplen los requisitos establecidos en el artículo 35.5 e) del Decreto 48/1993, para, instalándose en alguna de ellas, poder volver a disfrutar de las Becas de estancia.»

En el expediente 1027/2000, la contestación del I.A.S.S. fue idéntica. Por su parte, la Dirección General de Ordenación, Planificación y Evaluación nos indicó, respecto a la primera Sugerencia, lo siguiente:

«... El Servicio de Inspección de Centros, en virtud de lo dispuesto en el Decreto 111/1992, de 26 de mayo, de la Diputación General de Aragón, por el que se regulan las condiciones mínimas que han de reunir los servicios y establecimientos sociales especializados, lleva a cabo las actuaciones tendentes a la comprobación del cumplimiento de las condiciones documentales, funcionales y materiales exigidas por el mismo.

En aquellos casos que por la gravedad de las deficiencias, o en aquellos otros supuestos de reiterado incumplimiento por parte de los centros de situaciones muchas veces funcionales y fácilmente subsanables, procede a aplicar el Título VIII de la Ley 4/1987, de 25 de marzo, de Ordenación de la Acción Social, modificado por la Ley 13/2000 de 27 de diciembre, de medidas tributarias y administrativas a través de su Título IV.

Entendemos que con actuaciones en este sentido se da cumplimiento a la Sugerencia en lo que compete a la Dirección General de Ordenación, Planificación y Evaluación.»

Dado que las problemáticas presentadas por los ciudadanos no habían sido resueltas favorablemente, se les indicó la posibilidad de trasladar su residencia a otro centro que cumpliera los requisitos exigidos, pudiendo así obtener a través de él las ayudas precisas, señalándoles las vías de información oportunas sobre los mismos.

En el tercer expediente indicado, teniendo en cuenta que esta Institución ya se había pronunciado sobre la problemática y la Administración nos había comunicado su postura, tras la tramitación de la queja se facilitó al ciudadano copia de las consideraciones formuladas por el Justicia en los expedientes anteriores y de la respuesta de la Administración a las Sugerencias formuladas.

3. SITUACIÓN DE LA RESIDENCIA «CASA FAMILIAR VIRGEN DEL PILAR» (EXPTE. 587/2001)

Las informaciones obtenidas por esta Institución sobre la situación actual de esta residencia, que ya fundamentó la formulación de una Recomendación en la pasada

anualidad, motivó la incoación de un nuevo expediente de oficio dirigido a realizar un seguimiento de la actuación administrativa desarrollada en relación con este centro. Tras su tramitación se formuló en fecha 20 de noviembre de 2001 la siguiente Sugerencia dirigida al Departamento de Sanidad, Consumo y Bienestar Social del Gobierno de Aragón.

1. HECHOS

En fecha 1 de marzo de 2000 esta Institución formuló Recomendación formal relativa a la situación de la Residencia «Casa Familiar Virgen del Pilar» de Zaragoza, dependiente de la Congregación de los Hermanos de la Cruz y Resurrección.

En dicha Resolución se interesaba, tras la visita realizada por una asesora de esta Institución al centro en cuestión, «Que por los Servicios competentes de la Diputación General de Aragón, y en virtud de la labor de control y fiscalización que les encomienda la normativa al efecto, se proceda a realizar una inspección del centro a fin de verificar las consideraciones expuestas y adoptar las medidas oportunas en salvaguarda de los intereses de los usuarios, informando a esta Institución del resultado de las actuaciones que se realicen».

En fecha 5 de abril de 2000, se nos comunicó la aceptación de la Recomendación, indicando que se había girado una visita de inspección al centro, «... tras la cual y verificadas las condiciones en que se desarrollaba la actividad del Centro, se ha ordenado, siguiendo los trámites preceptivos, su cierre. En estos momentos se están realizando las gestiones necesarias para la reubicación de sus residentes».

No obstante estas consideraciones, en el mes de junio de 2001 la Institución tuvo conocimiento de que la residencia seguía abierta y continuaba adoleciendo de las deficiencias que señalamos en nuestro informe.

2. ACTUACIONES REALIZADAS

Primera.— Aperturado expediente de oficio a la vista de lo anterior, en fecha 21 de junio de 2001 se dirigió escrito al Consejero de Sanidad, Consumo y Bienestar Social formulándole Recordatorio de la Recomendación efectuada en relación con la situación del centro, interesando que nos mantuviera informados de las gestiones que se realizaran para solventar la problemática expuesta.

Segunda.— En fecha 1 de agosto de 2001, se recibió el siguiente informe del Director General de Ordenación, Planificación y Evaluación:

«1. En fecha 23 de marzo de 2000 se emitió informe que se reproduce a continuación contestando a la recomendación formulada (Expte. DI-128/2000):

— La residencia «Casa Familiar Virgen del Pilar», sita en la calle Casta Alvarez, 81-83, de Zaragoza, dependiente de la entidad Hermanos de la Cruz y de la Resurrección, fue visitada por la inspección de centros sociales con fecha dos de marzo del corriente.

— En la misma fecha fue visitado el otro edificio situado en la misma calle, en el número 77-79.

— Tras la realización de las visitas se han seguido los trámites preceptivos.

— Por tanto, se acepta la Recomendación formulada habiendo procedido, antes de recibirla, a su ejecución.

2. Como continuación de las visitas realizadas, se gira nueva visita de inspección el día 27 de septiembre de 2000 comprobando en la misma la subsanación de parte de los requerimientos realizados como consecuencia de la inspección anterior.

3. Actualmente, el Servicio de Inspección de Centros ha solicitado al Consejo de Salud de San Pablo-Santa Lucía, información sobre varios aspectos de la «Casa Familiar Virgen del Pilar». Cuando se disponga de la información solicitada está previsto girar nueva visita de inspección, posiblemente a principios del último cuatrimestre del presente año.»

Tercera.— A la vista del contenido del anterior informe, se consideró preciso ampliar la información facilitada, lo que se solicitó en fecha 10 de septiembre de 2001, interesando que se indicara los requerimientos efectuados a la entidad gestora de la Residencia en la visita de inspección girada en el mes de marzo de 2000 y las deficiencias subsanadas en la posterior del mes de septiembre, así como la información solicitada al Consejo de Salud de San Pablo-Santa Lucía, adjuntando por otra parte copia de los escritos recibidos en esta Institución en contestación a la Recomendación formulada la pasada anualidad sobre el centro en cuestión.

Cuarta.— En fecha 25 de octubre de 2001, la Administración indicó lo siguiente:

«Con fecha 30 de marzo de 2000 el Servicio de Inspección de Centros, adscrito a esta Dirección General, emitió al centro requerimiento escrito de subsanación de las deficiencias apreciadas en la visita de inspección realizada con fecha 2 de marzo del mismo año.

Igualmente, con fecha 30 de marzo esta Dirección General dictó resolución ordenando el cierre del establecimiento situado en la C/ Casta Alvarez, 77-79, visitado en la misma fecha tal como se informó a esa Institución mediante informe de esta Dirección General de 23 de marzo de 2000.

Se realiza nueva visita de inspección el día 27 de septiembre de 2000 al objeto de comprobar el cierre del establecimiento dependiente de la «Casa Familiar Virgen del Pilar» ubicado en c/ Casta Alvarez n.º 77-79 y verificar que han sido subsanadas las deficiencias reseñadas en escrito de 30 de marzo de 2000 de «Casa Familiar Virgen del Pilar» ubicada en c/ Casta Alvarez n.º 81-83 como consecuencia de la inspección anterior y levantando el Acta correspondiente, núm. 695/00.

Se adjuntan fotocopias compulsadas de los documentos anteriores.

Por último, el Servicio de Inspección de Centros acudió a una reunión convocada por el Consejo de Salud de San Pablo-Santa Lucía el día 12 de junio del presente. Tratándose en la misma diversos problemas de índole fundamentalmente sanitario que acarrea la Organización «Hermanos de la Cruz y la Resurrección». También se puso de manifiesto la procuración del Consejo, por la constatación de que las mejoras que son introducidas por la citada Organización en la atención higiénico-sanitaria a sus residentes dura escasos días, fundamentalmente debido al continuo cambio de personal laboral así como por la proliferación de «establecimientos clandestinos» que la misma está llevando a cabo por toda la calle Casta Alvarez.

El Servicio de Inspección manifestó desconocer la existencia de «Establecimientos Clandestinos», salvo el que estaba ubicado en la c/ Casta Alvarez n.º 77-79 que procedió a clausurar con fecha 30 de marzo de 2000 en que fue informado de su existencia por un residente. Asimismo el Servicio de Inspección de Centros solicita un listado por parte del Consejo de los posibles «establecimientos clandestinos», comprometiéndose a actuar sobre ellos, así como una copia del acta de la reunión.

Estos documentos al día de hoy no han sido enviados por el citado Consejo de Salud a pesar de haber sido reclamados telefónicamente a la Coordinadora del Centro en dos ocasiones desde el día 12 de junio hasta el 13 de julio del presente.

Por tanto, el escrito remitido a esa Institución por el Excmo. Sr. Consejero de Sanidad, Consumo y Bienestar Social se refiere a la casa ubicada en la calle Casta Alvarez 77-79.»

3. CONSIDERACIONES

Primera.— El estado y situación de la residencia «Casa Familiar Virgen del Pilar», dependiente de los Hermanos de la Cruz y la Resurrección, ya fue puesto de manifiesto por esta Institución durante la pasada anualidad cuando, tras recibirse diversas quejas, se giró una visita al centro.

Como resultado de la misma, se constataron una serie de irregularidades y deficiencias que expusimos en la Recomendación que finalmente se formuló al Departamento de Sanidad, Consumo y Bienestar Social de la Diputación General de Aragón en fecha 1 de marzo de 2000 (Expte. 128/2000).

Segunda.— De la información remitida por la Administración en el presente expediente, constatamos que la irregular situación que expusimos en su día sobre las condiciones de habitabilidad de la residencia, perfil del usuario, personal de atención y cumplimiento de la normativa vigente, fue detectada igualmente por el Servicio de Inspección de Centros en las visitas de inspección que realizó en los meses de marzo y septiembre de 2000, a la vista de las deficiencias que se hicieron constar en escrito del Jefe del Servicio de Inspección, de fecha 30 de marzo de 2000, por el que se requiere a la entidad gerente «para el desalojo de los residentes no válidos en el plazo de quince días a contar desde la recepción de este escrito, así como subsanar las deficiencias en los plazos marcados anteriormente, comunicándolo a este Servicio. Caso contrario se incoará expediente sancionador en aplicación de la legislación vigente, y si fuera necesario el cierre cautelar del Centro.»

Se desconoce el cumplimiento del requerimiento en cuanto al desalojo de las personas residentes no válidas, al no constar este extremo en el Acta de Inspección de septiembre de 2000. Pero lo que sí se deriva de dicha actuación es la falta de subsanación de muchas de las deficiencias detectadas en el mes de marzo, algunas de ellas ya puestas de manifiesto en inspecciones de años anteriores (1994, 1996, 1997), y afectando a importantes aspectos del funcionamiento del centro como son las condiciones higiénico-sanitarias, la seguridad y la atención a los residentes (alimentos caducados, instalaciones de calefacción y electricidad defectuosas, carencia de Plan de Evacuación, falta de personal suficiente —el turno nocturno lo hace un voluntario—, fichas sociosanitarias de los usuarios incompletas, ropa de los usuarios mezclada...). Un dato relevante que denota la caótica situación de esta residencia se expone por los propios inspectores de la D.G.A. al señalar en el Acta de referencia lo siguiente:

«... El centro dispone de 27 camas, pero resulta imposible precisar el número de ocupantes del centro, por lo siguiente: en cocina se ha preparado comida para 45; según los listados de enfermería figuran 34; no se ha podido localizar el libro registro de usuarios y el responsable del centro no ha podido precisar la ocupación actual del Centro...».

Siendo conscientes de las diversas actuaciones administrativas desarrolladas para controlar y supervisar el funcionamiento y condiciones del centro, lo cierto es que la inadecuada situación de esta residencia se viene manteniendo en el tiempo con el consiguiente perjuicio para los usuarios, que han de soportar unas condiciones higiénico-sanitarias y una atención no acorde con la función social que debe prestar el establecimiento. Además, la problemática se agrava si se tiene en cuenta que «...las mejoras que son introducidas por la Organización Hermanos de la Cruz y la Resurrección en la atención higiénico-sanitaria a sus residentes duran escasos días, fundamentalmente debido al continuo cambio de personal laboral», según informó a la Administración el Consejo de Salud de San Pablo-Santa Lucía.

Tercera.— Por otra parte, la resolución de la Dirección General de Ordenación, Planificación y Evaluación de 30 de marzo de 2000, por la que se decreta el cierre del establecimiento sito en c/ Casta Alvarez n.º 77, dependiente de la Casa Familiar Virgen del Pilar, no parece haber sido cumplida por la entidad destinataria, a la vista de las manifestaciones que contiene el Acta de Inspección antes aludida:

«... En el número 77, se alojan en el segundo piso tres personas, dos jóvenes de más de 40 años y un colaborador del centro. En el tercer piso se alojan otras tres personas. Asimismo se observa que se encuentran almacenadas: colchonetas, colchones, mantas y sábanas.»

Si a ello añadimos las noticias recibidas por la Administración, en su reunión con el Consejo de Salud de San Pablo-Santa Lucía, sobre la proliferación de este tipo de «establecimientos clandestinos» que la entidad en cuestión «está llevando a cabo por toda la calle Casta Alvarez» no podemos sino valorar la situación como ciertamente preocupante.

Cuarta.— Por todo ello, consideramos que, teniendo en cuenta la situación de la residencia «Casa Familiar Virgen del Pilar», el carácter de las deficiencias observadas, su falta de subsanación o mera subsanación temporal a pesar de los requerimientos efectuados por el Servicio competente así como su inadecuación a la normativa vigente y ausencia de autorización provisional de funcionamiento, deberían adoptarse sin demora los instrumentos que prevé la legislación al efecto y que facultan a la Administración para poder cumplir adecuadamente sus funciones de control, fiscalización y supervisión de este tipo de establecimientos que prestan servicios sociales, imponiendo sanciones u otras medidas no configuradas como tales (arts. 45 y 46 de la Ley 4/1987, de 25 de marzo, de Ordenación de la Acción Social y preceptos concordantes del Decreto 138/1990, de 9 de noviembre, de la Diputación General de Aragón, por el que se regulan las infracciones y sanciones en materia de acción social).

Y en cuanto a la posible existencia de «establecimientos clandestinos» del tipo del que fue objeto de cierre por esta Administración, sería preciso continuar la labor de investigación iniciada con el fin de verificar la efectiva ejecución de la resolución administrativa que decretó su clausura y procurar la localización y cierre, en su caso, de los que presenten la misma situación.

4. RESOLUCIÓN

Por todo lo expuesto y al amparo de las facultades que me confiere la Ley Reguladora del Justicia de Aragón, he resuelto formularle la siguiente SUGERENCIA:

a) Que, teniendo en cuenta las anteriores consideraciones sobre el estado y condiciones de la residencia «Casa Familiar Virgen del Pilar», sita en c/ Casta Alvarez n.º 81-83 de Zaragoza, y en cumplimiento de la función de control, fiscalización y supervisión de los establecimientos de servicios sociales que tiene encomendada esta Administración, se adopten sin demora las medidas previstas en la normativa al efecto, en aras de ofrecer una adecuada protección a los usuarios de dicho centro.

b) Que se intensifiquen las actuaciones tendentes a determinar los establecimientos de carácter clandestino que la entidad gerente de la residencia «Casa Familiar Virgen del Pilar» tiene aperturados en diversos puntos de la zona y en su caso articular las medidas adecuadas al efecto, comprobando periódicamente la efectiva ejecución de la resolución administrativa dictada

Respuesta de la administración:

La Sugerencia fue aceptada por la Administración destinataria, remitiéndonos en fecha 5 de abril de 2002 el siguiente escrito al efecto:

«Una vez realizadas las averiguaciones precisas, con el objetivo de localizar las posibles Casas o Establecimientos que los Hermanos de la Cruz y la Resurrección pudieran tener en el casco antiguo de la ciudad, se han procedido a inspeccionar los inmuebles que a continuación se relacionan con el siguiente resultado:

— Casta Alvarez, 86-88 y 90: no consta la titularidad actual ni anterior en estos inmuebles de Establecimientos a nombre de la mencionada entidad.

— Casta Alvarez, 94: actualmente vacío, en estado ruinoso; al parecer ya no pertenece a este titular.

— Predicadores, 81: no se desarrolla actividad alguna en esta ubicación.

— Casta Alvarez, 77-79: el edificio se encuentra vacío, realizándose reformas en el mismo. La titularidad del inmueble corresponde a los Hermanos de la Cruz y la Resurrección. Se desconoce el uso al que está destinado una vez concluyas las obras.

— Casta Alvarez, 11: en fecha 28 de febrero de 2001 la citada organización solicitó autorización provisional de apertura de un nuevo centro de tipología para válidos, ubicado en el número 11 de la calle Casta Alvarez; sin embargo hasta el momento actual la entidad titular no ha completado la documentación necesaria para la misma.

Personados los inspectores se comprueba que el Centro fue abierto en enero de 2002, sin la preceptiva autorización ni visita de inspección, con una capacidad prevista de 10 plazas para personas válidas, siendo la ocupación en el momento de la visita de 9 usuarios, de los cuales 3 son asistidos. Las deficiencias más notorias son:

— Ausencia total de higiene en todo el Centro, destacando principalmente en las dependencias de la cocina y la lavandería.

— Falta de personal, no existiendo más plantilla que la contratación de una persona a jornada completa, sirviéndose de 2 personas voluntarias para la realización del turno de noche y las tareas del ropero.

— Casta Alvarez, 81-83: el centro fue solicitado en su momento para tipología Mixta, pero en el último requerimiento de la inspección se le limitó únicamente su uso para personas válidas por la situación y deficiencias existentes en el mismo.

Personados los inspectores, el establecimiento cuenta con una capacidad de 26 plazas, encontrándose cubiertas 24, 18 de las cuales están ocupadas por personas no válidas. En el Centro se aprecian las siguientes deficiencias:

— Personal notoriamente insuficiente, contando sólo con una persona contratada y entre 9 y 10 voluntarios.

— Las condiciones higiénico sanitarias continúan siendo claramente insuficientes en cocina, botiquín y almacenes.

— En materia de seguridad e instalaciones, las vías de evacuación se encuentran obstruidas por material diverso, y el mantenimiento de la instalación eléctrica es muy deficiente.

— El sistema de llamadas de urgencia no se encuentra operativo.

RESUMEN:

— Al parecer, la Entidad Titular de los Establecimientos ha cambiado de denominación, la cual no ha sido solicitada formalmente en el Registro de Entidades, Servicios y Establecimientos de Acción Social.

— Se ha constatado la existencia de dos centros en funcionamiento en los números 11 bajos y 81-83 de la calle Casta Alvarez cuya entidad titular sea "Hermanos de la Cruz y la Resurrección" o "Jesús Te Ama".

— Los dos centros funcionan bajo los mismos criterios: ausencia de personal contratado y pésimas condiciones higiénico sanitarias.

— Esta situación se ha venido recogiendo en todas las Actas correspondientes a cada visita de inspección que se ha realizado al centro sito en Casta Alvarez 81-83. Resulta llamativo que estos hechos se manifiesten de forma notoria en el nuevo centro del número 11, a pesar de llevar en funcionamiento escasamente dos meses.

ACTUACIONES:

Casa de Casta Alvarez, 11:

1. Iniciar expediente sancionador por proceder a su apertura sin la necesaria autorización.

2. Requerir con advertencia del cierre del establecimiento a la Entidad Titular del Centro a que en un plazo no superior a dos meses:

— Complete la documentación pendiente para la solicitud provisional de apertura.

— Se ajuste a la tipología solicitada.

— Subsane todas las deficiencias existentes.

Casa de Casta Alvarez, 81-83:

1. Iniciar expediente sancionador por no ajustarse a la tipología de los residentes, a la marcada por la inspección, así como por incumplimiento de los requerimientos efectuados desde la misma.

2. Requerir con advertencia de cierre del establecimiento a la Entidad Titular del Centro a que en un plazo no superior a dos meses:

— Proceda a cumplir todos los requerimientos pendientes, tanto en plantilla de personal, en el aspecto higiénico sanitario, en la tipología, como en materia de seguridad e instalaciones.»

4. INGRESOS URGENTES EN RESIDENCIAS PARA MAYORES (EXpte. 671/2001)

Este expediente de queja plantea la problemática que se presenta en ocasiones al tener que materializar un ingreso en una residencia geriátrica de carácter público

por necesidad urgente y sobrevenida. La valoración de la situación descrita dio lugar a la Recomendación que exponemos a continuación, dirigida en fecha 12 de septiembre de 2001 al Consejero de Sanidad, Consumo y Bienestar Social de la Diputación General de Aragón.

1. HECHOS

En fecha 4 de julio de 2001 tuvo entrada en esta Institución queja individual en la que se hacía alusión a los hechos acaecidos el día 21 de junio en el Centro de Día de la Residencia «Romareda», en relación con el usuario discapacitado D. ...

Así se exponía que su esposa, tras dejar al usuario en el centro, se dirigió al servicio de Urgencias del Hospital Clínico Universitario «Lozano Blesa» por encontrarse indisputada y allí le indicaron que debía quedar ingresada para hacerle unas pruebas, por lo que avisó al centro de día para que acogieran a su marido mientras duraba el ingreso, lo que le fue denegado. Por la tarde de ese día una cuidadora del centro llevó al usuario al servicio de Urgencias donde se encontraba la esposa y sentándolo a su lado abandonó el lugar.

Continuaba indicando la queja que, dada la situación, tuvo que buscar rápidamente a alguna persona que cuidara del anciano, pudiendo encontrar a una vecina que se hizo cargo de él por un día y al siguiente hubo que ingresarlo en una residencia privada donde permaneció dos semanas, pues la esposa fue dada de alta el día 26 de junio pero no estaba en condiciones de hacerse cargo del mismo.

Concluía el escrito señalando el malestar de la familia con la actuación de la residencia de día que no quiso acoger al anciano a pesar de la evidente imposibilidad de su esposa para atenderlo.

2. ACTUACIONES REALIZADAS

Primera.— Admitida la queja a supervisión del organismo competente, en fecha 19 de julio de 2001 se remitió escrito al Director Gerente del Instituto Aragonés de Servicios Sociales interesando un informe sobre los hechos objeto de queja en el que se indicara, en particular, las razones que motivaron la denegación de la atención residencial temporal del anciano a la vista de la situación en que se encontraba su cuidadora.

Segunda.— En fecha 6 de septiembre de 2001 se recibió en la Institución la siguiente información facilitada por el organismo al que nos remitimos:

«... El Centro de Día de la Residencia para Mayores Romareda, dependiente del Instituto Aragonés de Servicios Sociales, se puso en marcha con fecha 1 de noviembre de 1999 con capacidad para atender 25 usuarios; un Centro de Día viene definido por la Orden de 8 de junio de 1999 (BOA núm. 76) como "servicios sociales especializados de estancia diurna a personas mayores con un nivel de discapacidad alto, que necesitan ayuda para el normal desenvolvimiento de sus actividades diarias, en los que se atienden sus necesidades personales básicas, terapéuticas y socioculturales", es un centro enfocado a las mejoras funcionales de los usuarios y al respiro familiar.

El Centro de Día Romareda tiene personal propio: tres Auxiliares de Clínica y una Fisioterapeuta y otros trabajadores y servicios cedidos por la Residencia Romareda que se comparten (Trabajadora Social, Terapeuta Ocupacional, Cocina, Médico, Ordenanzas).

El horario es de 9 horas a 19 horas de manera continuada y los servicios que se les ofrece a los usuarios

son: atención médica, enfermería, trabajo social, fisioterapia, terapia ocupacional y atención de la AVD's. Nuestro centro no tiene camas propias dependiendo en este caso de las disponibilidades de la Residencia Romareda que para estos efectos es un centro distinto. La forma de acceder a estas plazas es previa solicitud de Estancia Temporal o de ingreso definitivo, las cuales en caso afirmativo son autorizadas por escrito por el Director Gerente del I.A.S.S..

D. ..., ingresó el 11 de noviembre de 1999, de 77 años, no tiene trastorno cognitivo, deambula con dificultad como consecuencia de un accidente de tráfico (24/06/1998), camina con bastones. Tiene dependencia física.

Cronología de los hechos:

El 21 de junio de 2001 se produce una llamada de la esposa del usuario (D.º ...) desde el servicio de Urgencias del Hospital Clínico Universitario y que fue realizada nunca antes de las 17 horas.

Alrededor de las 17.15 horas se localiza al Director de la Residencia Romareda por parte de las Auxiliares del Centro de Día, y le informan de los hechos (hay que tener en consideración que a esa hora ya ha terminado la jornada de trabajo habitual de la Trabajadora Social de la Residencia y del Centro de Día).

Entonces se intenta contactar a otro familiar con los teléfonos que se tienen en la ficha y que es el de una vecina (D.º...), que no estaba en ese momento en su domicilio.

El Director de la Residencia se pone en contacto con la Trabajadora Social de guardia en el Hospital Clínico y le informa que no tiene autoridad para ingresar a nadie en la residencia, y le pide que si es posible, y hasta el día siguiente, ingrese al esposo como acompañante, y que solicite urgentemente (que la envíe por fax a la Gerencia del I.A.S.S.) una Estancia Temporal en la Residencia, que el Director se comprometía a hablar con la Gerencia y resolver por vía de urgencia el caso a la mañana siguiente, pues en ese momento el Director no se podía comprometer.

Como Director, no tiene autoridad para ingresar a nadie en la Residencia, sin previo conocimiento, solicitud y autorización del Gerente del I.A.S.S., además no había plazas vacantes; para ser riguroso en esas fechas había libres cuatro camas en habitaciones dobles en la que la otra cama estaba ocupada por una mujer, por lo que era materialmente imposible conseguir una cama sin hacer grandes cambios de residentes de la Residencia Romareda en ese momento.

A pesar y con todo, en ningún momento se le dejó solo a D. ..., una Auxiliar del Centro de Día le acompañó siempre. Le acompañó a las 18,45 horas al Clínico y previamente a dejarlo con su mujer, volvió la Auxiliar a hablar personalmente con la trabajadora social del Clínico. Volviendo a informar de la situación y explicar el caso, sólo en ese momento se le dejó a D. ... con su mujer.

La esposa ni ningún familiar se puso en contacto a partir de ese momento, ni con el Centro de Día ni con la Dirección y las noticias de la situación de D. ... se supieron siempre por terceras personas. Al día siguiente, acudió normalmente al Centro de Día y entonces la persona que le acompañaba manifestó que había pasado la noche atendido por la vecina en su casa y que iba a ingresar por la tarde en una Residencia privada que se encontraba muy cerca de su domicilio.

En conclusión:

En ningún momento por parte del Centro de Día se le denegó la asistencia:

Primero, por que dada la premura (se conoció la necesidad de la esposa a las 17:00 horas) y entonces no se pudo realizar la solicitud de estancia temporal, elemento preceptivo e imprescindible.

Segundo, no había plazas vacantes en la Residencia (en ese instante) para un usuario varón y con dependencia física.

Tercero, hasta dejar a D. ... con su esposa en el Clínico, siempre estuvo acompañado por una trabajadora del Centro.

Cuarto, los servicios sociales del Hospital Clínico fueron concedores en todo momento de la situación de D. ...».

3. CONSIDERACIONES

Primera.— En la valoración de los hechos acaecidos, nos encontramos por un lado ante una persona incapaz para valerse por sí misma cuyos responsables o cuidadores se encuentran imposibilitados temporalmente para atenderla, habiendo sobrevenido esta imposibilidad de forma repentina y en un momento en que la Administración se está haciendo cargo de la guarda de hecho del anciano.

Ciertamente, la Administración ostenta un deber de asistencia hacia el incapaz que deriva de esa situación fáctica y que se fundamenta en evitar la desatención y el abandono de una persona desvalida, con las perjudiciales consecuencias que pueden derivarse de dicha situación. Tal es así, que el abandono, siquiera temporal, de un incapaz por parte de la persona encargada de su guarda, está configurado en nuestro ordenamiento como una conducta penalmente relevante (arts. 229 y 230 del Código Penal).

Examinados los hechos acaecidos y la información aportada por el organismo competente, no podemos concluir que la Administración haya incumplido de forma notoria ese deber de asistencia, creando una situación de desprotección e indefensión al discapacitado. En este sentido, consta en el expediente las gestiones realizadas por los profesionales del centro de día y de la residencia para solventar la problemática, así como la puesta en conocimiento de los servicios sociales del hospital de la situación existente y el acompañamiento del anciano hasta donde se encontraba su esposa.

Segunda.— Ahora bien, analizada la queja en sus dos vertientes, consideramos que se produjo una cierta desasistencia al incapaz por parte de los responsables del centro, pues hay que destacar que cuando la trabajadora del mismo deja al anciano junto a su esposa la situación de aquél era incierta ya que su mujer no podía hacerse cargo de él al ir a ser ingresada en el hospital en los momentos siguientes, sin que el hecho de informar a los servicios sociales del centro hospitalario de la situación existente aportara la certeza de que la problemática estaba solucionada.

Por otra parte, el hecho de que la dirección de la residencia careciera de autorización para materializar el ingreso y de que no se dispusiera en ese momento de una habitación libre para un usuario varón no se aprecia como un obstáculo insalvable cuando había camas vacantes y la problemática se solventaba con el traslado de una usuaria a otra habitación, lo que si bien podía causar ciertas molestias estaba justificado, a juicio de esta Institución, por la situación de necesidad que se había

presentado, situación que asimismo motivaba el ingreso urgente y la posterior comunicación a la Dirección Gerencia del Instituto Aragonés de Servicios Sociales, sin perjuicio de la posibilidad del ingreso en otro centro que tuviera mayor disponibilidad.

En conclusión, se valora que la situación que se produjo, si bien no frecuente o poco común por su premura, no revestía los caracteres de extraordinaria hasta el punto de no poder preverse con antelación la presentación de estos casos que requieren el internamiento urgente y temporal en una residencia pública.

4. RESOLUCIÓN

Por todo lo anteriormente expuesto, y en uso de las facultades que me confiere la Ley Reguladora del Justicia de Aragón, considero conveniente formularle la siguiente RECOMENDACIÓN:

Que se articulen los mecanismos de coordinación, decisión y ejecución adecuados para dar efectiva respuesta a situaciones de ingresos urgentes en residencias públicas, evitando así la reproducción futura de problemáticas como la indicada en la queja.

Respuesta de la administración:

En fecha 7 de noviembre de 2001, el Director Gerente del Instituto Aragonés de Servicios Sociales nos remitió el siguiente escrito:

«... En relación con dicha recomendación y teniendo presente el relato de los hechos, las actuaciones realizadas y las consideraciones que son antecedentes de las mismas, debemos manifestar lo siguiente:

1. El ingreso en las Residencias para Personas Mayores dependientes de este Departamento y gestionadas por el Instituto Aragonés de Servicios Sociales, se encuentra regulado en la Orden de 30 de enero de 1987, del Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Trabajo, por la que se aprueba el Reglamento de funcionamiento de los Clubs, Residencias de Ancianos y Comedores dependientes de la Diputación General de Aragón, así como por la Resolución de 26 de agosto de 1987, de la Dirección General del Instituto Aragonés de Servicios Sociales, por la que se regulan los ingresos, traslados y permutas en los Centros Residenciales para la Tercera Edad, así como por la Orden de 8 de enero de 1986 (Ministerio de Trabajo y Seguridad Social) sobre Baremos de admisiones, traslados y permutas en centros residenciales del Instituto Nacional de Servicios Sociales. (La normativa propia de la Comunidad Autónoma de Aragón que sistematice y armonice todas las anteriores disposiciones se encuentra en fase de elaboración, ya muy avanzada).

2. Los expedientes de ingreso en Residencias son valorados mediante ponderación, concretada en forma de puntos, de las siguientes variables:

- Situación socio-familiar
- Situación de incapacidad física y psíquica
- Situación económica
- Condiciones de la vivienda o alojamiento
- Reagrupación familiar e integración en la Comunidad Autónoma
- Edad
- Evaluación de otras circunstancias

Las anteriores valoraciones se llevan a cabo por profesionales de Trabajo Social titulados y Licenciados en Medicina habilitados a tales efectos.

3. El conjunto de las solicitudes y los expedientes subsiguientes conforman un banco de datos y unas listas de puntuación de los que se obtienen las listas de reserva que se facilitan a los centros residenciales para cubrir las plazas vacantes que se vayan produciendo, en función del orden de prelación derivado del sistema reflejado, y que constituye una expectativa del derecho al ingreso, que no debe ser desconocido, alegando razones de urgencia, toda vez que por muy grave que pueda parecer el caso concreto de una persona mayor necesitada de atención, es seguro que en esas listas puede haber otros muchos casos igual o más prioritarios.

4. Por lo que respecta a la propia gestión de una residencia y ya centrados en hipotéticos cambios de habitación de residentes, con objeto de dejar "camas" libres, debemos informar que un centro de estas características no tiene similitudes con un hospital. En este sentido la residencia es un domicilio del usuario, la habitación es su hogar personal, conyugal o de pareja y tanto es así, que de este modo consta en el censo de población y en el padrón municipal de habitantes.

5. Ampliando esta circunstancia, la asignación de habitación ya fue objeto de regulación mediante Oficio Circular n.º 47.823 de 12 de diciembre de 1978 y se viene aplicando en las residencias. El baremo establecido consta de la ponderación de las siguientes variables:

- Por edad: medio punto por año cumplido
- Por antigüedad en el centro: seis puntos por año
- Por antigüedad en otros centros: tres puntos por año
- Por viudedad acaecida en el centro o situación asimilada: diez puntos
- Por informe médico del centro: veinte puntos máximo

Para la aplicación del baremo, en cada Residencia se constituye una Junta de Adjudicación compuesta por el titular de la Dirección Médico Geriátrica, Trabajador Social y un representante de los usuarios miembro de la Junta de Gobierno.

Este tema será, asimismo, objeto de renovación normativa mediante la elaboración de los Reglamentos de Régimen Interno prevista en la Disposición Adicional Segunda de la Ley 13/2000, de 27 de diciembre de Medidas Tributarias y Administrativas.

En consecuencia y aunque lo deseable sería disponer de plazas vacantes en expectativa de que se pudieran producir casos de personas mayores dependientes que precisasen, en un momento determinado ingreso urgente, estimamos que ello no es posible, en las actuales circunstancias, por las siguientes razones:

— En la actualidad existen 7.117 solicitudes de ingreso en centros residenciales, de las cuales se pueden considerar como de alta necesidad, al menos, 1.000.

— Vista la necesidad de recursos para atender toda esta demanda «el Gobierno de Aragón invertirá 10.000 millones de pesetas en la creación de una red de atención a la dependencia». (se adjunta nota informativa ampliando este dato).

— A la vista de estas necesidades no parece conveniente mantener, explícitamente, plazas vacantes ociosas, sobre las cuales existen más expectativas de derecho, derivadas de aplicación de la normativa vigente.

Por todo lo expuesto, entendemos que únicamente cabe dar respuesta a situaciones muy urgentes y de forma absolutamente excepcional, mediante un ingreso por

prioridad social o médica, así apreciado por la Dirección Gerencia del Instituto Aragonés de Servicios Sociales.»

Año 2002

1. SITUACIÓN DE UN CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES PARA LA TERCERA EDAD (EXPTE. 761/2002)

La presentación de una queja sobre las condiciones de funcionamiento de un centro municipal de servicios sociales para personas mayores en una localidad zaragozana, motivó la formulación en el mes de octubre de 2002 de una Sugerencia dirigida al Ayuntamiento de dicha población así como al Departamento de Salud, Consumo y Servicios Sociales de la Diputación General de Aragón:

I. ANTECEDENTES

Primero.— En fecha 14 de junio de 2002 tuvo entrada en esta Institución queja en la que se hacía alusión al deficiente funcionamiento de un centro de servicios sociales para la tercera edad ubicado en La Almolda (Zaragoza).

Así, se indicaba que el centro municipal se ofertó para iniciar su actividad como Centro de Día, siendo que en el Servicio de Inspección de Centros figura catalogado como Club-Hogar. Se señalaba que había entrado en funcionamiento sin cumplir los requisitos exigidos por la normativa al efecto para desarrollar su actividad y prestar los servicios específicos que, por su carácter, debería tener.

Exponía la queja que el centro dispone de un bar-restaurante que está siendo explotado como si del negocio de un particular se tratase, sin dar un especial servicio a la tercera edad ya que no tiene precios más bajos, no ofrece comidas a ancianos, no cumple el horario para él establecido los días laborables, cerrando incluso de madrugada durante los fines de semana.

Se señalaba asimismo que el Ayuntamiento de la localidad es conecedor de esta situación y de los perjuicios que estaba causando al propietario de un bar de la localidad, siendo que el presentador de la queja se había dirigido en varias ocasiones al Consistorio sin haber obtenido ninguna respuesta. También manifestaba haber formulado en fecha 9 de abril de 2002 una reclamación ante los servicios sociales especializados de la Diputación General de Aragón, sin que hasta la fecha le hubieran comunicado nada.

Concluía la queja indicando la intención de su presentador de que se cumpliera con lo establecido en la ley y que el centro funcionara correctamente, ofreciendo unos servicios acordes con su cometido, sin perjudicar a ningún vecino.

Segundo.— Admitida la queja a supervisión del organismo administrativo competente, en fecha 2 de julio de 2002 se remitieron sendos escritos al Ayuntamiento de La Almolda y al Departamento de Salud, Consumo y Servicios Sociales del Gobierno de Aragón, interesando la información oportuna sobre la cuestión y, en particular, sobre la situación legal del centro aludido, si se había autorizado su apertura así como si su funcionamiento y los servicios que presta, entre ellos el de cafetería restaurante, se ajustan a lo establecido en la normativa vigente y, en su caso, las actuaciones que se iban a desarrollar en cumplimiento de la función inspectora que es-

tablece el Decreto 111/1992, de 26 de mayo y las que podía desarrollar el Consistorio a fin solventar la problemática expuesta.

Tercero.— En fecha 20 de agosto de 2002, el Director General de Planificación y Aseguramiento nos informó en el siguiente sentido:

«... Figura inscrito en el Registro de Entidades, Servicios y Establecimientos de Acción Social, con el número 204, un Edificio Social de Servicios Varios, sita en Plaza España 16 de La Almolda, de titularidad municipal.

El 27 de mayo de 1995 se emitió informe desde el Servicio de Inspección de Centros sobre el Proyecto de construcción del Centro para la Tercera Edad, sito en Calle Mayor 62 de La Almolda, de titularidad municipal; en él constan las incidencias observadas y de las que se dio traslado el 20 de julio de 1995 al Ayuntamiento, con requerimiento de subsanación e indicando que antes de su apertura deberán tramitar la correspondiente solicitud de autorización, según lo establecido en el Decreto 111/1992, de 26 de mayo, de la Diputación General de Aragón, acompañando la documentación exigida en el mismo.

No habiéndose recibido solicitud de autorización para la apertura del Centro, se recuerda al Ayuntamiento la obligación de solicitarla en escrito de 12 de junio de 1998.

El Ayuntamiento informa el 5 de julio de 1999 que se encuentra en fase de construcción el Centro de Tercera Edad, teniendo prevista su terminación para el año 2000, a la vista de lo cual se procede al archivo del expediente abierto en la Sección de Registro y Régimen Jurídico hasta la finalización de las obras, comunicándolo al Ayuntamiento en escrito de 14 de julio de 1999.

D. X., con anterioridad a la presentación de la queja en el Registro General de la D.G.A. el 9 de abril de 2002, se personó en la Sección de Registro y Régimen Jurídico de esta Dirección General, con objeto de obtener información sobre la situación del Centro de la Tercera Edad, si tenía o no autorización para su funcionamiento u otros datos que se le pudieran facilitar, ya que del Ayuntamiento no obtenía ninguna respuesta. En el momento se comprobó e informó de la situación del expediente, archivado por estar en construcción, indicándole que nos pondríamos en contacto con el Ayuntamiento con objeto de pedir informe sobre la actual situación del mismo.

Con fecha 8 de abril de 2002, se ofició al Ayuntamiento pidiéndole la información mencionada, ya que estaba prevista la terminación de las obras para el año 2000, indicando de nuevo que antes de abrirlo deberían solicitar la autorización del mismo, así como aclaraciones sobre si el centro que está inscrito en el Registro, sito en otra dirección y de titularidad municipal, sigue abierto o procede su cierre al concentrar los temas sociales de la Tercera Edad en el nuevo centro y por lo tanto procedería la cancelación de la inscripción en el Registro.

Al no haber tenido respuesta, de nuevo se procede a requerir al Ayuntamiento en escrito de 19 de junio de 2002 la información y documentación que establece la normativa vigente en materia de acción social, no habiéndose recibido nada en el día de la fecha.

Además de las gestiones realizadas con el Ayuntamiento de La Almolda, y siendo que la construcción del Centro Social se financió en parte por el I.A.S.S., se dio traslado de la queja y escritos adjuntos presenta-

dos por D. X. a la Dirección Provincial del I.A.S.S. el 21 de mayo de 2002, a los efectos oportunos, la cual nos devuelve los documentos con informe en el que expresamente dicen que por colaborar en la construcción, se le exige que durante 15 años sea titular el Ayuntamiento y se dedique a fines sociales, entre ellos, perfectamente está el Club y/o bar restaurante, siendo lo demás competencia del Ayuntamiento. Se adjunta fotocopia del mencionado informe.

Por parte de esta Dirección General, se seguirán los trámites oportunos para que dicho centro sea inscrito en el Registro de Entidades, Servicios y Establecimientos de Acción Social, una vez que obtengan la autorización provisional de apertura prevista en la legislación vigente».

Cuarto.— Por su parte, el Alcalde de La Almolda remitió, en fecha 3 de septiembre de 2002, el siguiente escrito:

«... Se trata de un Centro Social y de Tercera Edad "Fueros de Aragón" cuya creación pretende fomentar la atención al colectivo social de la Tercera Edad; dicho establecimiento, además de estar destinado a este colectivo, el cual tendrá un trato preferente disponiendo para ello de un espacio destinado al efecto donde realizar las actividades que le sean propias, va a ser un lugar abierto al resto de la población en cuanto a su aprovechamiento y utilización de servicios e infraestructuras, el cual se verá complementado a su vez con el Centro de Servicios Múltiples anexo al mismo.

Dicha conjugación, viene motivada por dos objetivos primordiales, el primero a destacar la integración social de toda la población, lo cual evita el aislamiento del mencionado colectivo, cosa que sí ocurriría si el centro fuera exclusivo para éste; en segundo lugar, permite el aprovechamiento de los recursos personales y materiales, a fin de posibilitar el funcionamiento del centro de acuerdo con las disponibilidades presupuestarias a la par de garantizar el futuro del mismo; no debemos olvidar la problemática que presentan en esta materia los pequeños aragoneses.

Para ello, este Ayuntamiento figura inscrito en el Registro de Entidades, Servicios y Establecimientos de Acción Social de la Comunidad Autónoma bajo el número 683, dentro de la Sección correspondiente a Entidades Públicas.

Lo hasta aquí expuesto así se le hizo saber a la Directora Provincial del Instituto Aragonés de Servicios Sociales, en entrevista mantenida con esta Alcaldía el 18 de febrero pasado, antes de la inauguración y apertura del Centro.

Por dicha Dirección Provincial no se puso objeción alguna al respecto, manifestándonos el conocimiento de la problemática existente, a la par de haber explicado que las diversas licitaciones efectuadas habían quedado desiertas.

Ha sido tramitado el correspondiente expediente de Licencia Municipal de Actividad para el centro de constante alusión, y solicitada la calificación e informes previos ante la Comisión Provincial de Ordenación del Territorio, la cual en sesión celebrada el día 4 de abril de 2002 informó favorablemente la concesión de la aludida licencia, habiéndose realizado con fecha 26 de abril pasado el Acta de comprobación.

Asimismo, fueron cursadas sendas solicitudes ante el Servicio de Turismo, la Dirección General de Interior y el

Registro de Entidades, Servicios y Establecimientos de Acción Social.

Expuesto lo que antecede, indica el motivo de la queja que el centro municipal se ofertó para iniciar su actividad como Centro de Día, siendo que en el Servicio de Inspección de Centros figura catalogado como Club-Hogar, señalándose la entrada en funcionamiento sin cumplir los requisitos exigidos, de que el centro dispone de bar restaurante que está siendo explotado como si del negocio de un particular se tratase..., señalando el conocimiento del Ayuntamiento..., concluyendo la queja con la indicación de la intención de su presentador de que se cumpla con lo establecido en la ley y que el centro funcione correctamente.

Entrando a conocer el fondo de la queja planteada en virtud de las consideraciones expuestas en el párrafo anterior, habrán de hacerse las observaciones siguientes a cada una de ellas:

— El Ayuntamiento que presido no ofertó actividad alguna como centro de día, tal como plantea la queja; el objeto del contrato licitado en su día, del que a la persona que efectúa la queja se le entregó el pliego de cláusulas, al cual pudo alegar, reclamar o recurrir, dentro de los plazos legalmente establecidos e incluso participar en el mismo, lo era para la prestación de los servicios de conserjería, limpieza, bar y comedor, tal como se pone de manifiesto en sendos anuncios de licitación publicados en los Boletines Oficiales de la Provincia números 84 y 124 de fechas 14 de abril y 2 de junio de 2001, lo que hace dicha información inexacta y tendente a la confusión.

— Plantea igualmente la queja, la explotación del negocio como si de un particular se tratase; evidentemente, y como se ha puesto de manifiesto anteriormente, el negocio de hostelería del centro se realiza por un particular siguiendo las prescripciones del pliego de cláusulas administrativas que rigieron la contratación, por concesión administrativa mediante la celebración del oportuno contrato de prestación de servicios, al igual que actividades semejantes que se prestan en centros públicos, tales como dependencias administrativas, hospitales, etc. y para las cuales el adjudicatario debe estar dado de alta y sufragar las cotizaciones sociales y fiscales que gravan el ejercicio de la actividad, por lo cual no existe competencia desleal frente a establecimientos análogos con independencia del lugar de realización.

— Respecto a la cuestión planteada de que no se presta un especial servicio a la tercera edad y que no tiene precios más bajos, etc. no podemos estar de acuerdo en absoluto, al ser ésta una cuestión a plantear por la Asociación de la Tercera Edad, así se desprende del Estudio económico-financiero y plan para el sostenimiento del Centro, el cual contempla entre otros lo siguiente: "una vez constituida la Asociación de Tercera Edad, ésta como órgano interlocutor entre las diversas entidades y organismos, a la par de fomentar el desarrollo de sus actividades, previo acuerdo municipal para la celebración del correspondiente convenio, podrá, además de realizar el programa de actividades, la gestión integral del centro".

— Finalmente, poner de manifiesto, que estas y otras cuestiones así se le han hecho saber al presentador de la queja o familiares directos de éste, en las diversas entrevistas personales mantenidas de forma cordial con esta Alcaldía tras escritos presentados y suscritos por el mismo discrepando del funcionamiento del reiterado centro.

La Corporación que presido, de forma unánime y haciendo uso del principio de autonomía municipal que le otorga el artículo 137 de nuestra Carta Magna y en aras del interés general, acordó el sistema actual de funcionamiento del centro social de forma integrada al objeto de asegurar su pervivencia y funcionamiento.

Para concluir, hacer especial mención de que no se deben confundir el funcionamiento aludido con los intereses particulares, que aunque sea legítimo velar por ellos, estos deben ser defendidos en otros ámbitos».

II. CONSIDERACIONES JURÍDICAS

Primera.— La creación y apertura de un centro o servicio especializado de acción social, sea público o privado, exige la previa concesión de una autorización administrativa. Así lo dispone la normativa aplicable, contenida en el Decreto 111/1992, de 26 de mayo, de la Diputación General de Aragón, por el que se regulan las condiciones mínimas que han de reunir los servicios y establecimientos sociales especializados.

De los informes remitidos por los organismos competentes se deriva que, si bien el Centro Social y de Tercera Edad «Fueros de Aragón» cuyo titular es el Ayuntamiento de La Almolida, no se encuentra en pleno funcionamiento, pues se tiene previsto el desarrollo de varios servicios en beneficio de la comunidad aun no concretados, sí es cierto que se encuentra abierto y uno de los servicios que presta es el de bar y comedor. Y si bien el informe remitido por el Consistorio señala el curso de una solicitud al Registro de Entidades, Servicios y Establecimientos de Acción Social, lo cierto es que no consta sin embargo al organismo competente de la Diputación General de Aragón en materia de autorizaciones e inspecciones de estos centros que se haya formulado la preceptiva solicitud de autorización de apertura y funcionamiento, tal como exige el artículo 17 del Decreto 111/1992, al menos en la fecha de remisión de su informe, a pesar de haberse efectuado al Consistorio varios requerimientos en ese sentido.

Segunda.— La normativa vigente confiere a la Diputación General de Aragón, a través de la Dirección General competente, la función inspectora de todos los servicios y establecimientos de acción social, con el objeto de comprobar el cumplimiento de la normativa de servicios sociales y tutelar de esa manera los derechos de los usuarios. El artículo 29 del Decreto 111/1992 establece la posibilidad de que la actuación inspectora se realice de oficio.

En el presente caso, la Dirección General de Ordenación, Planificación y Evaluación ha tenido conocimiento de la apertura de un centro de carácter social que carece, por el momento, de autorización administrativa para su funcionamiento y sin que el titular del mismo haya dado oportuna contestación a los requerimientos efectuados por dicho organismo, por lo que se considera procedente que se actúe de acuerdo con lo que establece la reglamentación en vigor.

Tercera.— La tipología de centro que se tiene previsto configurar y los servicios sociales a desarrollar en él son irrelevantes a los efectos de la necesidad de autorización administrativa. De la información aportada por la Diputación General de Aragón parece derivarse que la catalogación de Club Hogar que indica la queja se está refiriendo a otro edificio social de servicios varios sito en diferente lugar de la misma población.

No obstante, la configuración del nuevo establecimiento como Centro de Día, aunque esta función no fue-

ra la única prevista por el Consistorio, sí se reflejó en la convocatoria de licitación para adjudicar algunos servicios (conserjería, limpieza, bar y comedor) del «centro de día de la tercera edad» (BOP de Zaragoza n.º 84 de 14 de abril de 2001), lo que pudo llevar al presentador de la queja a la convicción de que los servicios de bar y comedor se iban a prestar en determinadas condiciones acordadas con las del centro en que se ubicarían, lo que parece que no se está efectuando en la actualidad, sin perjuicio de las concretas prescripciones contenidas en el pliego de cláusulas administrativas que rigieron la contratación para la prestación de esos servicios.

Cuarta.— Por otra parte, el presentador de la queja ha formulado varios escritos ante el Ayuntamiento titular del centro sin que hasta la fecha se le haya contestado en debida forma. Así, el último escrito presentado que consta en el expediente tiene fecha de entrada en el Ayuntamiento el 1 de agosto de 2002 y en él se solicita cierta documentación relativa al centro social, la cual no se ha facilitado. El informe remitido por el Consistorio hace referencia a dichos escritos alegando que se han mantenido con el interesado o sus familiares diversas entrevistas personales sobre la cuestión.

Y al respecto, es de observar que la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, en la redacción dada por la Ley 4/1999, de 13 de enero, dispone en su artículo 42 que «1. La Administración está obligada a dictar resolución expresa en todos los procedimientos y a notificarla cualquiera que sea su forma de iniciación...».

Por su parte, el artículo 35 h) de dicha norma, en desarrollo de lo dispuesto en el artículo 105 b) de la Constitución, establece el derecho de los ciudadanos «al acceso a los registros y archivos de las Administraciones Públicas en los términos previstos en la Constitución y en éstas u otras leyes», señalando el artículo 37.1 que «los ciudadanos tienen derecho a acceder a los registros y a los documentos que, formando parte de un expediente, obren en los archivos administrativos, cualquiera que sea la forma de expresión, gráfica, sonora o en imagen o el tipo de soporte material en que figuren, siempre que tales expedientes correspondan a procedimientos terminados en la fecha de la solicitud», y en relación a los que no lo estuvieren, el derecho a la información correspondiente a quienes ostentaren un interés directo o el contenido de la misma pudiera afectar de manera inmediata a la esfera de sus intereses.

En el ámbito local, el artículo 69 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local dispone que las Corporaciones locales facilitarán la más amplia información sobre su actividad y la participación de todos los ciudadanos en la vida local, estatuyéndose en el apartado 3.º lo siguiente:

«Todos los ciudadanos tienen derecho a obtener copias o certificaciones acreditativas de los acuerdos de las Corporaciones locales y sus antecedentes, así como a consultar los archivos y registros en los términos que disponga la legislación de desarrollo del artículo 105, letra b), de la Constitución. La denegación o limitación de este derecho, en todo cuanto afecte a la seguridad y defensa del Estado, la averiguación de los delitos o la intimidad de las personas, deberá verificarse mediante resolución motivada».

Asimismo, el artículo 153 g) de la Ley 7/1999, de 9 de abril, de Administración Local de Aragón prevé que

todos los ciudadanos, en su relación con las Corporaciones locales, tendrán derecho a «acceder a los archivos y registros en los términos previstos en la Ley de Procedimiento Administrativo Común. La denegación o limitación de este acceso deberá verificarse mediante resolución motivada».

Por tanto, la Administración, en este caso, la local, debe dar contestación formal a las pretensiones formuladas, estando clara la obligación que tiene de dar respuesta expresa a cuantas solicitudes o peticiones se le realicen por los administrados y a facilitar la información interesada por los medios instrumentales legítimamente procedentes. En el caso de que sea denegado el ejercicio de este derecho, ello se debe llevar a cabo mediante resolución expresa debidamente motivada y personalmente notificada, con expresión de los recursos que frente a tal eventual decisión resultasen procedentes.

III. RESOLUCIÓN

Por todo lo anteriormente expuesto y en virtud de las facultades que me confiere la Ley 4/1985, de 27 de junio, Reguladora del Justicia de Aragón, me permito formular la siguiente

SUGERENCIA

Al Ayuntamiento de La Almoldea:

1.º— Que, en el caso de no haberse formulado, se proceda a presentar ante los servicios competentes de la Diputación General de Aragón la pertinente solicitud de autorización administrativa para la apertura y funcionamiento del Centro Social y de Tercera Edad «Fueros de Aragón», a fin de dar debido cumplimiento a la tramitación que establece la normativa vigente.

2.º— Que, a la mayor brevedad posible, se proceda a dar contestación formal a los escritos presentados por el concreto administrado cuya queja motiva la presente resolución, facilitando en su caso el acceso a la información solicitada.

Al Departamento de Salud, Consumo y Servicios Sociales de la Diputación General de Aragón:

Que por los Servicios competentes se proceda a iniciar las actuaciones inspectoras y demás que procedan en relación con el Centro Social indicado.

Respuesta de la administración:

El Ayuntamiento de La Almoldea no manifestó su postura ante nuestra Resolución.

La Diputación General de Aragón, en fecha 24 de febrero de 2003 nos remitió el siguiente escrito:

«... Por lo que respecta al punto primero del párrafo cuarto de los ANTECEDENTES, hay que señalar que a la reclamación formulada el 9 de abril de 2002 ante esta Dirección General por D. ... se le dio contestación escrita el 19 de julio de 2002, de la cual acusó recibo su hija el día 29 de dicho mes, según consta en documentos obrantes en el expediente.

Se han seguido los trámites oportunos para que dicho Centro sea inscrito en el Registro de Entidades, Servicios y Establecimientos de Acción Social, para lo cual una vez recibida la solicitud enviada por el Ayuntamiento de La Almoldea, se ha procedido a realizar visita de inspección al centro mencionado el día 14 de enero de 2003m constando en el Acta número 816/03:

— Que dicho edificio se destina principalmente a bar-cafetería, habiendo previsto ubicar en el ala derecha una zona para las personas mayores, contando con mampara de separación y puerta de acceso independiente.

— El establecimiento se podría considerar como un Hogar de la tercera edad, aunque actualmente funciona como cafetería abierta a todo tipo de público.

— Se recomienda la separación del Hogar del servicio de cafetería, aunque la ubicación de los servicios higiénicos adaptados, en el ala izquierda, junto a la cocina, hacen necesario el paso por todo el bar para su uso. Los servicios higiénicos no cumplen con las normas de aplicación (puertas pequeñas y espacio reducido en el interior).

— Atendiendo a lo expuesto, en caso de destinarse a Hogar, deberá especificarse su uso indicándolo mediante placa o rótulo, aportar la organización de actividades, el Reglamento de Régimen Interior, las cuotas de los socios (tarifas de precios) y las autorizaciones de las instalaciones: medios de extinción, luz y calefacción.

Dado que se está dando un uso diverso al local, el Ayuntamiento deberá concretar si se trata de un Centro Social Polivalente comunitario o bien un Hogar para la tercera edad, en cuyo caso deberá cumplir los requisitos contenidos en el último punto del Acta de inspección».

2. ACCESO A RESIDENCIA PÚBLICA DEL CÓNYUGE DE UN USUARIO (Expte. 1305/2002)

En fecha 13 de noviembre de 2002 se incoó este expediente motivado por la queja de una ciudadana residente en un centro dependiente del I.A.S.S. en relación a la situación de su esposo, persona válida que no alcanzaba la puntuación necesaria para ingresar en la residencia en cuestión. Tras analizar la situación planteada en relación con la entrada en vigor de la Orden de 18 de noviembre de 2002, del Departamento de Salud, Consumo y Servicios Sociales, que regula el acceso y adjudicación de plazas, en los Centros de Atención a Personas Mayores, integradas en la red del Gobierno de Aragón, se acordó la formulación de la siguiente Sugerencia dirigida al Consejero de Salud, Consumo y Servicios Sociales de la D.G.A.:

I. ANTECEDENTES

Primero.— En fecha 11 de noviembre de 2002 tuvo entrada en esta Institución escrito en el que se exponía la situación de D. A., que reside en Tramacastiel (Teruel), indicando que el anciano vivía solo en el domicilio desde que hacía dos años su esposa, D.ª B., ingresó en la residencia mixta del I.A.S.S. en Teruel. Durante este tiempo, el Sr. A. ha venido realizando continuos viajes a la residencia para visitar a su esposa, siendo que en ocasiones estos desplazamientos le suponen tener que dirigirse a Libros, localidad situada a varios kilómetros de su pueblo, para enlazar con el transporte a Teruel pues el autobús que realiza el trayecto desde Tramacastiel sólo tiene frecuencia semanal.

Continuaba exponiendo el escrito que durante este tiempo la situación del anciano se había ido deteriorado, lo que unido a su elevada edad y la escasa población de Tramacastiel viene produciendo un mayor grado de dificultad a la hora de atender a sus necesidades básicas.

El Sr. A. presentó también hace dos años una solicitud para ingreso en centro residencial público, habiéndosele asignado 120 puntos con arreglo al baremo en vigor.

Segundo.— A la vista de lo anterior, se procedió a dar traslado de los anteriores hechos al Departamento de Salud, Consumo y Servicios Sociales de la Diputación General de Aragón, interesando un informe al respecto

y, en particular, sobre la posibilidad de revisión de la puntuación asignada a fin de propiciar el ingreso a corto plazo del anciano en la residencia de Teruel, teniendo en cuenta las circunstancias expuestas y la fecha de la anterior valoración.

Tercero.— En fecha 16 de enero de 2003 se recibió la información solicitada, indicando el informe remitido lo siguiente:

«... Se hizo la solicitud de ingreso en Residencia para Personas Mayores en mayo de 2001, y para entonces su esposa ya había ingresado en la Residencia a través de una solicitud individual. En aquel tiempo, D. A. no deseaba ingresar. En septiembre de 2001 se le hizo una revisión y en septiembre de 2002 otra. La puntuación obtenida ha sido de 110, 120 y 119 puntos respectivamente, todas ellas como válido.

La Orden de 18 de noviembre de 2002 del Departamento de Salud, Consumo y Servicios Sociales, que regula el acceso y adjudicación de plazas en los Centros de Atención a Personas Mayores integrados en la red del Gobierno de Aragón, en su artículo 4 establece que "todas las plazas integradas en la Red Pública del Gobierno de Aragón tendrán el carácter de asistidas", con lo cual la posibilidad de revisión en la actualidad es inexistente en tanto sea considerado como válido, y en la última revisión de hace tres meses era valorado como tal. En el momento en que sea valorado como dependiente moderado o severo podrá solicitar que se le revise su expediente, y según la puntuación que obtenga en el Baremo Social tendrá mayor o menor posibilidad de ingresar en la Residencia de Teruel donde está su esposa.

En cuanto a las circunstancias expuestas, el Baremo de la nueva Orden da prioridad a aquellas circunstancias que expresan una mayor necesidad; por ello lo primero que valora es si es dependiente o válido.

Respecto a la fecha de la anterior valoración, ya se ha indicado que la última revisión es reciente, aunque este aspecto no se tiene en cuenta. Como se ha reiterado lo que se tiene en cuenta es la necesidad, de tal modo que si a un solicitante le sobreviniese una gran necesidad se le revisaría el expediente aunque la última valoración fuera del día anterior. Esto sucedería con D. A. si pasara de válido a dependiente moderado o severo.

En tanto esto no suceda, D. A. podrá hacer uso de otros servicios, como el servicio de atención domiciliaria, del que dispone en la localidad en la que reside».

II. CONSIDERACIONES JURÍDICAS

Primera.— La normativa que regula actualmente el acceso a las Residencias de Personas Mayores dependientes del Instituto Aragonés de Servicios Sociales viene establecida en la recientemente publicada Orden de 18 de noviembre de 2002, del Departamento de Salud, Consumo y Servicios Sociales, que regula el acceso y adjudicación de plazas en los Centros de Atención a Personas Mayores integradas en la red del Gobierno de Aragón.

Dicha norma establece, efectivamente, el carácter asistido de todas las plazas integradas en esta red, estando destinadas a las personas mayores que posean una dependencia moderada o severa para la realización de las actividades de la vida diaria.

Segunda.— No obstante, la misma disposición establece la posibilidad de que se pueda reconocer la condición de usuario a los efectos de acceso a estos centros a personas que no presenten la dependencia indicada y

no hayan sido, en consecuencia, calificadas como personas asistidas. Señala a estos efectos el artículo 5 de la Orden lo siguiente:

«Artículo 5. Requisitos de ingreso.

1. Podrán ser usuarios de los Centros todas las personas que cumplan los siguientes requisitos:

a) Ser español o extranjero residente en el territorio de la Comunidad Autónoma de Aragón...

b) Estar empadronado en alguno de los municipios de la Comunidad Autónoma de Aragón durante los dos últimos años...

c) No padecer enfermedad infecto contagiosa, así como tener un estado de salud que no requiera internamiento continuado en Instituciones Sanitarias.

d) No padecer trastornos de conducta que puedan perturbar gravemente la normal convivencia en el Centro de que se trate.

e) No haber sido sancionado con expulsión definitiva de una de las plazas integradas en la Red del Gobierno de Aragón, e inhabilitación para ocupar cualquier otra.

f) Haber sido calificado como persona asistida —dependiente moderado o dependiente severo— y obtener la puntuación exigida para el Centro asignado conforme al baremo social contenido en el anexo I apartado A.

g) Tener cumplidos sesenta y cinco años en el momento de solicitar el ingreso...

2. Por otra parte, podrá reconocerse la condición de usuario a los efectos de acceso a los Centros de Personas Mayores a quienes, cumpliendo los requisitos c, d y e del apartado anterior, se encuentren en alguna de las situaciones siguientes:

a) El cónyuge o persona con relación análoga a la conyugal que acredite las circunstancias establecidas por Ley 6/1999, de 26 de marzo, relativa a parejas estables no casadas, siempre que hayan cumplido los sesenta años.

b) Los parientes por consanguinidad o afinidad hasta el segundo grado que hayan cumplido sesenta años, siempre que convivan con el solicitante y dependan del mismo, y no hayan obtenido otros recursos sociales más adecuados a sus necesidades.

En ambos supuestos, al fallecimiento del solicitante principal, la persona que no tenga naturaleza de asistida deberá abandonar la plaza, dándosele opción a que acceda a otro recurso más adecuado a sus características».

Tercera.— Analizada esta norma, se considera que el Sr. A. cumple, en principio, todos los requisitos establecidos para que se valore su reconocimiento de usuario de la residencia en cuestión al ser cónyuge de la residente, ser mayor de 60 años y no incurrir en las situaciones descritas como inhabilitantes a estos efectos.

Cuarta.— Otra cosa sería que se interpretara que esta posibilidad de ingreso de una persona no dependiente en calidad de «acompañante» del usuario principal sólo es admisible para solicitudes de ingreso conjuntas, y no cuando la persona asistida ya se encuentra residiendo en el centro, como ocurre en el presente caso. Pero respecto a este punto nada dice el informe evacuado por la Administración, omitiendo referencia alguna sobre la posibilidad que ofrece el artículo transcrito y limitándose a centrar la imposibilidad de ingreso del Sr. A. en su condición de persona válida, de acuerdo a la nueva normativa.

III. RESOLUCIÓN

Por todo lo anteriormente expuesto y en virtud de las facultades que me confiere la Ley 4/1985, de 27 de junio, Reguladora del Justicia de Aragón, me permito formularle la siguiente

SUGERENCIA

Que se valore la posibilidad de reconocer al cónyuge de D.º B. la condición de usuario a los efectos de acceso a la Residencia Mixta de Teruel donde se encuentra ingresada su esposa, de acuerdo con lo dispuesto en la normativa vigente.

Respuesta de la administración:

En fecha 10 de marzo de 2003, la Administración nos comunicó la aceptación de la Sugerencia formulada, a través del siguiente escrito:

«Como ya se indicó en nuestro escrito de 16 de enero, su esposa D.º B., ingresó en la Residencia el 31 de octubre de 2000 a través de una solicitud individual; si en aquel tiempo D. A. hubiera deseado ingresar lo hubiese hecho, siempre que la solicitud de ingreso fuera conjunta con la de su esposa, pero entonces no quiso ingresar. A partir de ese momento, la única posibilidad de que D. B. ingrese es a través de una solicitud. Esto es lo que hizo en mayo de 2001, y se le aplicó la normativa vigente, al igual que en las posteriores revisiones.

Sólo puede aplicarse la consideración de cónyuge o similar si se hace valer en el momento de la solicitud, o en posteriores modificaciones del expediente antes del ingreso. En cuyo caso deberá constar en el impreso de solicitud en el apartado de "datos del cónyuge o acompañante», en el impreso de la anterior normativa, o «segundo solicitante (acompañante)", en el de la Orden de 18 de noviembre de 2002, del Departamento de Salud, Consumo y Servicios Sociales, que regula el acceso y adjudicación de plazas, en los Centros de Atención a Personas Mayores, integradas en la red del Gobierno de Aragón.

Se acepta la Sugerencia de valorar la posibilidad de que en el futuro se modifique la Orden de modo que, por esa modificación, se pueda reconocer al cónyuge de D.º B. la condición de usuario a los efectos de acceso a la Residencia de Teruel donde está ingresada su esposa».

Año 2003

1. EXPULSIÓN DE UNA ANCIANA DE UNA RESIDENCIA SOCIAL (EXPTE. 254/2003)

La presentación de una queja relativa a la disconformidad de la familia de una anciana con la decisión de su expulsión de la residencia geriátrica en la que se encontraba motivó la formulación de la siguiente Sugerencia dirigida a los Departamentos de Salud y Consumo y Servicios Sociales y Familia de la Diputación General de Aragón y fechada el 26 de septiembre de 2003:

I. ANTECEDENTES

Primero.— En fecha 24 de febrero de 2003 tuvo entrada en esta Institución escrito de queja en el que se exponía la situación de D.º A., de 87 años, que había sido expulsada del «Hogar San José», residencia geriátrica de carácter social ubicada en Teruel.

Indicaba la queja que esta decisión de la nueva directora del centro se consideraba posiblemente injusta

pues el motivo de la expulsión había obedecido a la presencia de alucinaciones y comportamientos molestos para el resto de usuarios sin que ningún médico hubiera examinado si el tratamiento a que venía sometiendo la afectada se había pautado adecuadamente, señalándose que habría que haberla sometido a una revisión médica con carácter previo a la adopción de decisión alguna sobre su permanencia en la residencia.

Se exponía asimismo la conveniencia de que el organismo competente de la Diputación General de Aragón realizara inspecciones periódicas en el centro para verificar la calidad de los servicios que presta, especialmente en materia sanitaria, alimentación y limpieza.

Segundo.— Admitida la queja a supervisión del organismo competente, en fecha 14 de marzo de 2003 se remitió un escrito al entonces Departamento de Salud, Consumo y Servicios Sociales del Gobierno de Aragón exponiendo los hechos indicados y solicitando un informe sobre las circunstancias que determinaron la expulsión de la residente indicada y la posibilidad de readmitirla en el centro en su caso, especificando las actuaciones desarrolladas en la residencia por los servicios de inspección competentes.

Tercero.— Dicha solicitud de información se reiteró en fechas 7 de mayo y 11 de junio de 2003 sin que, hasta la fecha, se haya recibido en esta Institución contestación alguna sobre el particular.

II.— CONSIDERACIONES JURÍDICAS

Primera.— La queja objeto del presente expediente expone la disconformidad de un ciudadano con la decisión de expulsión de una anciana internada en una residencia geriátrica de carácter social. Igualmente apuntaba la queja la conveniencia de que la Administración competente realizara periódicamente inspecciones en el centro para verificar la calidad de los servicios que presta a los usuarios.

Segunda.— En cuanto al primer aspecto, y al no haber recibido la información solicitada del organismo competente, se desconocen las circunstancias que, efectivamente, motivaron la expulsión de la usuaria y si esta resolución se adoptó siguiendo el procedimiento establecido al efecto. Sólo constan las manifestaciones del presentador de la queja sobre la falta de una revisión médica a la anciana que verificara la adecuación a su estado de la medicación que se le estaba administrando.

En este sentido, el Estatuto Básico de los Centros de la Tercera Edad del Instituto Nacional de Servicios Sociales de la Seguridad Social, aprobado por Orden de 16 de mayo de 1985 y que se configura como referente de los centros dependientes de otras instituciones públicas y privadas, establece en su artículo 20: «La condición de socio o residente de los Centros se perderá por alguna de las siguientes causas:

- a) A petición propia
- b) Por sanción disciplinaria
- c) Por fallecimiento».

Así pues, la expulsión de la usuaria sólo ha podido obedecer a la comisión de una falta que llevara aparejada la sanción de pérdida de la condición de residente, debiendo haberse incoado y tramitado el oportuno expediente disciplinario. Todo ello ha de estar previsto en el Reglamento de Régimen Interior del centro que ha de estar sellado en todas sus hojas por el organismo competente a efectos de conformidad.

Tercera.— Por lo que respecta a la supervisión del centro, la queja exponía la conveniencia de que el organismo competente de la Diputación General de Aragón realizara inspecciones periódicas para verificar la calidad de los servicios que presta, especialmente en materia sanitaria, alimentación y limpieza.

En este sentido, el Decreto 111/1992, de 26 de mayo, de la Diputación General de Aragón, por el que se regulan las condiciones mínimas que han de reunir los servicios y establecimientos sociales especializados, atribuye a la Administración autonómica la función inspectora de todos los servicios y establecimientos sujetos a esta ordenación, con el objeto de comprobar el cumplimiento de la normativa de servicios sociales, y tutelar de esa manera los derechos de los usuarios. Así, dispone el artículo 30:

«Son funciones básicas de la labor inspectora en la materia:

a) Verificar el cumplimiento de la normativa vigente sobre condiciones funcionales y materiales de los servicios y establecimientos previstos en este Decreto.

b) Velar por el respeto de los derechos de los usuarios, de conformidad con las normas contenidas en este Decreto.

c) Asesorar a las entidades y a los usuarios de los servicios sociales sobre sus respectivos derechos y deberes».

Indicar, por otra parte, que esta Institución visitó la residencia «Hogar San José» en el mes de septiembre de 1999. En el informe elaborado al efecto se hizo constar que «Por alguno de los residentes en el Hogar, en conversación informal mantenida al margen de la visita efectuada, quizás sería bueno estudiar la conveniencia de invitar a la Comunidad religiosa a establecer algún órgano de participación de los residentes en la organización y gestión del Centro, como cauce de aportación de sugerencias o quejas de los residentes en cuanto a mejoras que puedan redundar en un mayor bienestar de los internos».

III.— RESOLUCIÓN

Por todo lo expuesto, y en virtud de las facultades que me confiere la Ley 4/1985, de 27 de junio, Reguladora del Justicia de Aragón, me permito formularle la siguiente SUGERENCIA

Que se adopten las medidas inspectoras procedentes a fin de verificar tanto la calidad de los servicios que presta la residencia «Hogar San José» como las circunstancias y el procedimiento seguido por la dirección del centro para proceder a la expulsión de D.º A.

Respuesta de la administración:

El Consejero de Salud y Consumo nos comunicó en fecha 21 de octubre de 2003 la aceptación de la Sugerencia en los siguientes términos:

«Desde el Servicio de Prestaciones y Conciertos de la Dirección General de Planificación y Aseguramiento, se solicitó informe completo a la Residencia así como información al médico de Atención Primaria que atendió a la paciente. De todo ello se desprende que:

D.º A. ingresó en la citada residencia el 3 de noviembre de 1997. Su estado de salud se fue deteriorando progresivamente y en enero del presente año presentó un cuadro psicótico que se manifestaba en desconexión de su entorno, alucinaciones y en un estado ansioso, inquieto y agresivo que alteraba considerablemente la convivencia y la vida normal del centro.

La paciente fue atendida por su médico de Atención Primaria y precisó consulta urgente con psiquiatría, pau-

tándose tratamiento desde el 15.1.03. Se le indicó la necesidad de una plaza asistida.

En repetidas ocasiones se informó a sus hijas que dado que la residencia se destina a personas válidas, no se podía atender adecuadamente a su madre, por lo que deberían buscar otra plaza en una residencia de asistidos.

El día 13 de febrero se le insistió nuevamente a las hijas que no era el lugar adecuado para su madre por lo que deberían llevársela al día siguiente.

La posibilidad de readmisión depende del estado actual del paciente, pero la evolución de estas patologías aconseja, con bastante seguridad, la necesidad de ingreso en una residencia de asistidos.

Finalmente le informamos que desde el Servicio de Inspección de Centros Sociales del Departamento de Servicios Sociales y Familia se van a realizar comprobaciones sobre la calidad de los servicios que presta el Centro».

2. FUNCIONAMIENTO DE LA RESIDENCIA DE LA TERCERA EDAD DE DAROCA Y COMARCA (EXPTE. 366/2003)

La falta de constitución del órgano de funcionamiento de una residencia geriátrica de carácter municipal, previsto en su norma estatutaria, motivó la presentación de una queja y la formulación de la siguiente Sugerencia dirigida al Consistorio de dicha localidad en fecha 10 de junio de 2003.

I.— ANTECEDENTES

Primero.— En fecha 26 de marzo de 2003 tuvo entrada en esta Institución escrito de queja en el que se hacía alusión al funcionamiento del Organismo Autónomo que gestiona la Residencia Municipal de Ancianos de Daroca (Zaragoza), exponiendo literalmente lo siguiente:

«El Pleno del Ayuntamiento de Daroca, de fecha 25 de marzo de 2002, aprobó la constitución de un organismo autónomo como sistema para la gestión de los servicios de la Residencia Municipal de Ancianos, con personalidad jurídica propia y adscripción de un patrimonio.

Con fecha 4 de octubre de 2002, se publicó en el Boletín Oficial de la Provincia el texto íntegro de los estatutos del citado organismo para su aprobación definitiva, no presentándose ninguna alegación, entrando en vigor al día siguiente de haber transcurrido el plazo de quince días hábiles a partir de la publicación.

En el artículo 10 manifiesta que la Comisión de Gobierno deberá de celebrar sesión trimestral con carácter ordinario, pero hasta el día de la fecha no ha tenido lugar ninguna sesión ni ordinaria ni extraordinaria.

Dentro de las funciones de esta Comisión de Gobierno figuran entre otras:

- Contratar toda clase de obras y servicios.
- Contratación del personal necesario para el funcionamiento de los servicios y actividades.
- La aprobación de las normas sobre régimen de personal, organización y funcionamiento de la Residencia.
- Valorar las peticiones de ingresos y determinar las cuotas tanto de residencia como de otros servicios.

Concluía la queja indicando que la Comisión de Gobierno no se había constituido y que se estaban asumiendo funciones por parte de la concejal delegada de la Residencia que, a juicio del presentador de la queja a

la vista de lo establecido en los estatutos del organismo autónomo, no tenía encomendadas.»

Segundo.— Admitida la queja a mediación con el organismo competente, en fecha 9 de abril de 2003 se solicitó del Ayuntamiento de Daroca un informe sobre la cuestión planteada en el que se indicara, en particular, las razones que habían motivado la falta de constitución de la Comisión de Gobierno establecida en los estatutos como órgano rector del organismo autónomo y, en consecuencia, el incumplimiento de lo señalado por la norma estatutaria para la gestión del recurso.

Tercero.— En fecha 29 de mayo de 2003, se recibió en esta Institución el informe interesado, en el que se exponía lo siguiente:

«En relación con el expediente arriba epigrafiado, adjunto remito a V.E. copia del expediente tramitado, a su vez, para la constitución del organismo autónomo Residencia de la Tercera Edad de Daroca y Comarca.

Los motivos por los que no se ha constituido, todavía, la comisión de gobierno prevista en dichos estatutos obedece al exceso de trabajo consecuencia de la celebración de las elecciones del pasado día 25, de la puesta en marcha de la nueva Residencia, con todo lo que ello ha significado, lo que, sumado al trabajo ordinario de las oficinas, ya de por sí grande, ha motivado el retraso.

Significar a V.E., igualmente, que, hasta la fecha, las gestiones realizadas han sido la contratación del personal necesario para la puesta en marcha de dicha residencia, lo que se ha hecho por medio de un convenio IN-AEM— CORPORACIONES LOCALES (rf.º 5009403E01), por lo que todo el personal contratado han sido personas inscritas en el desempleo. En cualquier caso, significar a V.E. que en todo caso, las decisiones que la concejal delegada de bienestar social haya podido adoptar han estado avaladas bien por la comisión de gobierno municipal, bien por esta Alcaldía».

II.— CONSIDERACIONES JURÍDICAS

Primera.— La cuestión objeto de queja se centra en el incumplimiento de lo establecido en la norma estatutaria por la que se rige el organismo autónomo constituido para la gestión de los servicios de la Residencia de la Tercera Edad de Daroca y Comarca.

En este sentido, los estatutos de dicho organismo fueron aprobados y entraron en vigor el pasado mes de octubre de 2002. En su artículo 7.º se prevé, como órganos que regirán el organismo autónomo, a la Comisión de Gobierno y al presidente.

La Comisión de Gobierno estará integrada, según dispone el artículo 8.º, por el presidente y los vocales. El presidente será el Alcalde de la ciudad y los vocales se integrarán por un representante de cada uno de los grupos municipales, el concejal de Bienestar Social, el/la director/a del centro, un representante de los residentes y el secretario de la Corporación.

El artículo 10.º señala que la Comisión de Gobierno deberá reunirse de forma ordinaria cada tres meses, sin perjuicio de las sesiones extraordinarias que pudieran convocarse.

Las funciones de la Comisión son, entre otras, la contratación de toda clase de obras y servicios así como del personal necesario para el funcionamiento del centro, según dispone el artículo 11.º

Segunda.— El presentador de la queja señala que esta Comisión de Gobierno no se ha constituido y las decisiones que se están adoptando sobre la residencia las

ha asumido la concejal delegada de Bienestar Social, afirmaciones que han sido confirmadas por la propia Alcaldía, según el informe que ha sido remitido a esta Institución.

Este informe, transcrito íntegramente en el antecedente tercero, expone las razones de la no constitución, por el momento, de este órgano, especificando que las actuaciones realizadas hasta la fecha en orden a la puesta en marcha de la residencia han sido avaladas o por la comisión de gobierno municipal o por la propia Alcaldía. No consta si la residencia se encuentra ya en funcionamiento con los correspondientes usuarios y si se ha nombrado al director/a.

Tercera.— Del análisis de la norma estatutaria y de la información recabada en el presente expediente, se puede concluir que la Comisión de Gobierno es el órgano rector básico de la residencia y a ella le corresponden las funciones de gestión económica y administrativa del centro.

Respecto a las actuaciones desarrolladas hasta la fecha por la concejal delegada correspondiente en orden a la puesta en marcha del centro, que parecen circunscribirse a la contratación del personal necesario, no se aprecia irregularidad en el proceso, sin perjuicio de haber sido avaladas por la comisión de gobierno o por la Alcaldía.

Teniendo en cuenta la composición de la Comisión que establecen los estatutos, desconociéndose si existen ya residentes y si se ha nombrado director/a para el centro, la norma estatutaria prevé la intervención de un representante de cada uno de los grupos municipales en la gestión del recurso. Y si bien nada se dice sobre el plazo de constitución de este órgano, aludiendo los estatutos únicamente al carácter trimestral de sus sesiones, del informe remitido a esta Institución por la Corporación afectada no se derivan motivos suficientes que justifiquen, transcurridos más de seis meses desde su aprobación, la falta de constitución de la Comisión de Gobierno para la adopción de las decisiones relativas a la gestión del recurso.

III.— RESOLUCIÓN

Por todo lo anteriormente expuesto y en virtud de las facultades que me confiere la Ley 4/1985, de 27 de junio, Reguladora del Justicia de Aragón, me permito formularle la siguiente

SUGERENCIA

Que, en cumplimiento de lo dispuesto en la norma estatutaria vigente, se proceda a la constitución y puesta en funcionamiento de la Comisión de Gobierno del organismo autónomo local Residencia de la Tercera Edad de Daroca y Comarca.

Respuesta de la Administración:

En fecha 30 de junio de 2003, el Consistorio afectado nos comunicó la aceptación de la Sugerencia, indicando en su escrito que «... en consecuencia, y previos los oportunos trámites, se procederá a la constitución de la Comisión de Gobierno del organismo autónomo «Residencia de la Tercera Edad de Daroca y Comarca».

3. SERVICIO DE TRANSPORTE Y SISTEMA DE TRASLADOS EN LOS CENTROS RESIDENCIALES PARA MAYORES (EXPT. 388/2003)

La situación de las personas mayores que se encuentran ingresadas en residencias públicas situadas en localidades alejadas de su entorno natal y familiar motivó la

formulación de la siguiente Sugerencia dirigida a la Consejera de Servicios Sociales y Familia en fecha 8 de octubre de 2003:

I.— ANTECEDENTES

Primero.— En fecha 9 de abril de 2003 tuvo entrada en esta Institución escrito de queja en el que se exponía la situación de varios usuarios de la Residencia Municipal para Mayores de Cedrillas (Teruel), al haber sido suprimido el servicio de transporte que se venía ofreciendo para los traslados de familiares desde Teruel al mencionado centro.

Así, se indicaba que en la residencia se encuentran varios usuarios procedentes de Zaragoza, que ocupan plazas subvencionadas por el I.A.S.S., y que eran visitados por sus familias utilizando el servicio de transporte que la entidad gestora del centro puso a su disposición, servicio que en un principio era gratuito y luego pasó a ser oneroso.

Pero desde hacía algunos meses, señalaba la queja, este servicio ha quedado suprimido al parecer «para reducir gastos», y las familias de los residentes se ven imposibilitadas de visitarlos, siendo que «... las personas a las que se va atender están en la etapa más difícil de la vida, cuando más necesitan del cariño y afecto de la familia y amigos, aparte de ser un tremendo agravio comparativo con el resto de los beneficiarios de otras residencias».

Se señalaba que esta situación había sido puesta en conocimiento del Departamento competente del Gobierno de Aragón, solicitando el estudio de la posibilidad de trasladar a estos residentes a centros situados en lugares que cuenten con servicio de transporte directo con Zaragoza, sin que hasta la fecha se hubiera recibido contestación alguna al escrito formulado.

Por otra parte, exponía la queja su disconformidad con el sistema de traslados que establece la normativa vigente, al ofrecer una plaza de traslado por cada tres de nuevo ingreso, considerando que los solicitantes de traslado deberían tener prioridad sobre los nuevos ingresos, remitiendo a estos a las plazas que dejaran vacantes los trasladados, pues en otro caso se está discriminando a las personas que aceptaron la plaza fuera de su localidad natal con la idea de lograr el traslado en un año, como se les indicó, siendo que esto no se cumple.

Segundo.— Admitida la queja a supervisión del organismo competente, en fecha 25 de abril de 2003 se solicitó un informe sobre las cuestiones planteadas al entonces Departamento de Salud, Consumo y Servicios Sociales, en el que se indicara, en particular, las posibilidades de reestablecer el servicio de transporte a la residencia de Cedrillas o de que los usuarios zaragozanos de dicho centro pudieran ser trasladados a otras localidades mejor comunicadas con Zaragoza, así como las razones que habían motivado la falta de contestación al escrito presentado por los interesados, especificando la valoración que merecían las consideraciones expuestas por el presentador de la queja en relación con el actual sistema de traslados.

Tercero.— El informe interesado fue remitido a esta Institución en fecha 13 de junio de 2003, siendo del tenor literal siguiente:

«El servicio que venía prestando la Residencia de Cedrillas de transporte para los familiares de residentes era realizado de modo unilateral y no era obligatorio, ya que no está incluido en el Concierto con la Entidad. Este

tipo de servicio no está contemplado en ninguno de los conciertos de plazas en centros residenciales. Por ello no resulta viable restablecer un servicio que el Instituto Aragonés de Servicios Sociales no tenía concertado previamente.

En cuanto a la posibilidad de que los usuarios zaragozanos ingresados en la Residencia de Cedrillas puedan ser trasladados a otras localidades mejor comunicadas con Zaragoza, la Orden de 18 de noviembre de 2002, del Departamento de Salud, Consumo y Servicios Sociales, que regula el acceso y adjudicación de plazas, en los Centros de Atención a Personas Mayores, integradas en la red del Gobierno de Aragón, que regula los traslados, recoge que transcurrido un año desde el ingreso se puede solicitar el traslado. Esta Orden establece cuales son las prioridades de traslado por medio del baremo. Las puntuaciones obtenidas en el baremo y el número de solicitudes de traslado para los centros a los que hayan solicitado determinarán las posibilidades de que puedan ser trasladados.

El escrito presentado por los interesados fue contestado a mediados del mes de mayo. El tiempo transcurrido hasta su contestación se ha debido a la necesidad de contar con los informes pertinentes para poder contestar adecuadamente.

En cuanto al sistema de traslados, desde el Instituto siempre se ha informado, siguiendo la normativa, que a partir del año de estancia se podía solicitar el traslado, no que podían lograr el traslado en un año. El sistema de traslados es similar al que había en la anterior normativa y al de otras comunidades autónomas. Hasta ahora no se había recibido ninguna queja sobre el mismo. Ésta puede ser considerada como una sugerencia para futuras modificaciones.»

Cuarto.— A la vista de lo anterior, en fecha 23 de junio de 2003 consideramos oportuno remitir un escrito al Ayuntamiento de Cedrillas exponiendo la situación descrita e interesando un informe sobre la posibilidad de que dicho Consistorio, en su calidad de titular de la residencia geriátrica, realizara las gestiones precisas ante la entidad gestora para el reestablecimiento del servicio de transporte suprimido o asumiera el coste del mismo.

En fecha 22 de septiembre de 2003, el Ayuntamiento en cuestión nos remitió un escrito en el que nos comunicaba «que el servicio que venía prestando la Residencia era realizado de modo unilateral y no obligatorio, no estando incluido en el Concierto que el Instituto Aragonés de Servicios Sociales tiene suscrito con la entidad gestora del centro».

II.— CONSIDERACIONES JURÍDICAS

Primera.— La queja objeto de este expediente expone, en primer lugar, la problemática generada por la supresión del servicio de transporte que ofrecía la Residencia de personas mayores ubicada en Cedrillas (Teruel), especialmente útil para las familias de los usuarios procedentes de Zaragoza que ocupan una plaza concertada con el Instituto Aragonés de Servicios Sociales.

Ciertamente, el servicio de transporte hasta la ciudad de Teruel era ofrecido de forma unilateral y no obligatoria por la entidad gestora del centro, una empresa de carácter particular, que comenzó ofertándolo de forma gratuita y posteriormente de forma onerosa, concluyendo de forma sorpresiva con su supresión total en perjuicio de los familiares de los usuarios que dependían del mismo para poder visitar a sus allegados.

Segunda.— Si bien la entidad que gestiona la residencia es una compañía mercantil de responsabilidad limitada, la titularidad del centro corresponde a la Corporación municipal y el Instituto Aragonés de Servicios Sociales subvenciona parte de sus plazas, entre ellas, las ocupadas por usuarios procedentes de Zaragoza que, a tenor de la nueva situación planteada, pueden ver incrementado el riesgo de desarraigo ante la imposibilidad o enorme dificultad que presentan los forzados desplazamientos de sus familiares.

Y, aunque el concierto de plazas suscrito por el I.A.S.S. no contempla el servicio de transporte, no se puede obviar que la titularidad del centro es pública y que fue la necesidad de atención residencial lo que motivó la aceptación por los usuarios zaragozanos de su ingreso en una localidad tan alejada de la propia, al no poder ofrecerles el I.A.S.S. en ese momento otra opción más cercana.

En este sentido, se ha tenido conocimiento de que el Departamento de Servicios Sociales y Familia está ultimando la elaboración de una nueva normativa en esta materia, en la que se va a dar especial relevancia a las situaciones de soledad y desarraigo como criterios de valoración para el acceso a los centros residenciales. En esta línea, podría valorarse por parte del Instituto Aragonés de Servicios Sociales la posibilidad de ofrecer a las familias de los usuarios de centros residenciales alejados de sus localidades de procedencia un servicio de transporte, a un precio asequible, que les permita visitar a sus allegados y paliar el posible desarraigo de las personas de edad, bien de forma directa o a través de las gestiones precisas con la Corporación municipal titular del centro, sin perjuicio de que los usuarios procedentes de Zaragoza pudieran ser trasladados a otra localidad más cercana a la capital aragonesa o, al menos, mejor comunicada con ésta.

Tercera.— Por otra parte, la queja plantea su disconformidad con el sistema de traslados que establece la normativa vigente. En este sentido, se ofrece una plaza de traslado por cada tres de nuevo ingreso, considerando el interesado que los solicitantes de traslado deberían tener prioridad sobre los nuevos ingresos, remitiendo a estos a las plazas que dejaran vacantes los trasladados, pues en otro caso se está discriminando a las personas que aceptaron la plaza fuera de su localidad natal con la idea de lograr el traslado una vez transcurrido el año que fija la norma.

Efectivamente, con esta regulación pueden plantearse situaciones ciertamente injustas al permitir el acceso directo de algunas personas a la plaza interesada en su lugar de origen, mientras que otras se encuentran desde hace varios años residiendo en un centro alejado de su familia y entorno habitual en espera de poder ingresar, vía traslado, en una residencia de su localidad natal, lo que reduce considerablemente sus posibilidades al poder acceder sólo a una cuarta parte de la oferta de plazas vacantes.

Cuarto.— El informe remitido por la Administración en este punto viene a reconocer implícitamente lo expuesto al considerar la posibilidad de modificar la normativa en este aspecto en un futuro. Teniendo en cuenta las informaciones apuntadas sobre la próxima elaboración de un nuevo texto, consideramos que sería de interés introducir alguna modificación en el sistema de traslados que evite las situaciones que se están planteando en la actualidad, máxime si se quiere ofrecer especial atención a las situaciones de desarraigo.

III.— RESOLUCIÓN

Por todo lo anteriormente expuesto y en virtud de las facultades que me confiere la Ley 4/1985, de 27 de junio, Reguladora del Justicia de Aragón, me permito formularle la siguiente

SUGERENCIA

Primera.— Que se valore la posibilidad de ofrecer a las familias de los usuarios de la Residencia Municipal de Cedrillas que se encuentran alejados de sus localidades de procedencia un servicio de transporte, a un precio asequible, que les permita visitar a sus allegados y paliar el posible desarraigo de las personas mayores, sin perjuicio de que los usuarios procedentes de Zaragoza pudieran ser trasladados a otra localidad más cercana a la capital aragonesa o, al menos, mejor comunicada con ésta.

Segunda.— Que, teniendo en cuenta la próxima elaboración de una nueva normativa sobre la materia y las consideraciones anteriormente expuestas, se estudie la posible modificación de la actual regulación del sistema de traslados a fin de evitar las situaciones injustas que pueden presentarse en aplicación de la misma.

Respuesta de la administración:

En fecha 4 de febrero de 2004 el Director Gerente del Instituto Aragonés de Servicios Sociales nos comunicó la aceptación de la Sugerencia en cuanto a la posible modificación del actual sistema de traslados, indicando en su escrito que «... desde esta Dirección Gerencia remitimos el escrito de V.E. al grupo de trabajo que está elaborando la normativa para que tenga presente las indicaciones que se hacen en esta Sugerencia».

En cuanto a la implantación de un servicio de transporte para la residencia de Cedrillas, el Director Gerente nos indicó que, efectivamente, se consideró su posible implantación, pero fue descartada «... por el agravio comparativo que supondría para el resto de las residencias y porque si se aplicase en todas las residencias sería muy difícil de abordar dada la casuística que presenta cada usuario y las situaciones de sus respectivas familias».

Año 2004

1. SITUACIÓN DE LA RESIDENCIA MUNICIPAL DE PERSONAS MAYORES DE SARIÑENA (EXPTES. 223/2004 Y 355/2004)

Entre los meses de febrero y marzo de 2004 se recibieron diversas quejas sobre la situación en que se encontraba la residencia de mayores de Sariñena. En ellas se aludía tanto al incremento de los precios de las plazas como al mal funcionamiento y deficiencias del centro. La labor de mediación del Justicia motivó la formulación de una Sugerencia que, en fecha 27 de mayo de 2004, fue dirigida al Ayuntamiento afectado, al Presidente de la Comarca de Los Monegros así como a la Diputación General de Aragón, documento que transcribimos a continuación:

I.— ANTECEDENTES

Primero.— En fecha 11 de febrero de 2004 tuvo entrada en nuestra Institución queja en la que se aludía a la situación en que se encuentra la residencia municipal de la Tercera Edad de Sariñena, gestionada por un

Patronato cuya composición se desconocía por el presentador de la queja.

Así, se exponía que en el centro, configurado en su día para alojar a unas cuarenta personas válidas, se encuentran actualmente alrededor de sesenta usuarios válidos y asistidos, con el consiguiente problema de hacinamiento y de inadecuación de las instalaciones a las necesidades asistenciales de los residentes. Además no se ha realizado ninguna inversión en sus dependencias, encontrándose deterioradas y precisadas de mejoras urgentes para poder atender debidamente a los usuarios y ofrecerles los servicios que precisan. Se indicaba que, ante los problemas económicos que presenta la residencia, el Patronato ha optado por incrementar de forma desmesurada los precios de las plazas, siendo que la mayoría de los usuarios no pueden hacer frente a dicha subida; además se intenta que suscriban un contrato de asistencia que implica un reconocimiento de deuda por el coste real de la plaza que ocupan.

Segundo.— Posteriormente, y concretamente en fecha 9 de marzo de 2004 se remitió al Justicia una nueva queja, suscrita por quince personas, en la que se exponía idéntica problemática: la situación actual de la Residencia-Hogar de la Tercera Edad de Sariñena. En este sentido, indicaba el escrito de queja textualmente lo siguiente:

«Este centro funciona desde hace 20 años.

Las plazas previstas eran 28, aunque algunas habitaciones se habilitaron dobles para acoger a matrimonios o hermanos, hasta llegar a un número máximo de 35 plazas. En la actualidad hay 60 residentes sin que se haya ampliado el edificio.

En la actualidad más del 30% de los residentes son asistidos o grandes asistidos, sin que la residencia se haya remodelado para esa nueva situación.

La zona de asistidos ocupa lo que fue vivienda del conserje por lo que todos utilizan un mismo retrete (hombres y mujeres), la misma ducha, una sala comedor que a su vez es sala de estar y de visitas. No hay intimidad ni se dispone de espacio.

Falta información sobre los componentes de la dieta alimenticia, especialmente de los residentes asistidos. Se compone de comida triturada sin distinción y a diario.

No existe ninguna terapia ocupacional ni hay personal asignado para ello, por lo que nadie se ocupa de realizar actividades con los residentes. Estos ocupan el día sentados en los pasillos, sala del bar o en su habitación, esperando las horas de comida, merienda y cena sin otra ocupación. No hay ninguna actividad organizada para los residentes.

El personal del servicio llega justo a las tareas básicas y en el sector de asistidos son los familiares los que complementan en horarios de comida y cena la atención más personalizada de los residentes, ayudando a comer a los más impedidos.

En los últimos años las tarifas se han venido incrementando en función del IPC, pero en el 2004 el Ayuntamiento aplica una subida de hasta el 100% en el caso de los residentes asistidos.

La nueva tasa resultante se comunica en una entrevista individual con cada familia por parte del Ayuntamiento, presentando una carta con la cantidad a pagar por el residente y un nuevo contrato con cláusulas nuevas y con la obligación de aceptar para poder permanecer en la residencia.

La residencia atraviesa graves problemas económicos pero no es de recibo que se pretenda arreglar esa situación cargando el peso en los residentes, con un incremento de tal magnitud.

No se ha entregado el reglamento de régimen interior y las normas en que se haga constar el catálogo de derechos y deberes del usuario y el sistema de participación en los órganos de gestión del centro.

Se desconocen los criterios utilizados para becar a algunos residentes y a otros se aplica la tarifa sin más.

Se quiere contar con una representación real y efectiva de los residentes en el Patronato que gobierna el centro, pues no se facilita información de los asuntos que les afectan.

Se plantea que se negocie con la Comarca de Monegros la viabilidad de la residencia, pues es la institución que tiene posibilidades reales de garantizar su futuro. Existe constancia de que el gobierno de la Comarca de Monegros está en disposición de asumir esa gestión como competencia propia.

Se deben aplicar los incrementos de la tarifa de forma gradual y no de golpe, de manera que residentes y familiares puedan hacer frente a esa nueva situación.

Se deben mejorar los servicios que presta el centro para equipararlo a otros centros públicos y a las tarifas que quiere cobrar.

No se han atendido las peticiones al Alcalde para encontrar fórmulas de acuerdo entre las partes. Después de varios escritos dirigidos al Sr. Alcalde, se está sin respuesta mientras el Ayuntamiento ha pasado al cobro las nuevas cuotas a través de las domiciliaciones bancarias...».

Tercero.— Admitidas las quejas a supervisión de los organismos competentes, se acordó remitir un escrito al Ayuntamiento de Sariñena en el que, exponiendo la situación que describía la queja, se solicitaba un informe sobre la problemática que planteaba y, en particular, sobre la gestión del centro, sus normas de funcionamiento interno, los documentos suscritos por los usuarios actuales en el momento del ingreso y las razones que habían motivado el incremento del precio de las plazas por encima del IPC.

Asimismo, se solicitó del Departamento de Servicios Sociales y Familia de la Diputación General de Aragón un informe sobre la cuestión planteada en la queja en el que se indicaran las medidas de control que podían adoptarse a fin de exigir al centro el cumplimiento de la normativa vigente para este tipo de servicio social especializado, tanto en materia de tarifa de precios e incrementos posibles como en lo referente a condiciones materiales y capacidad del centro para un determinado número de plazas.

Cuarto.— El Ayuntamiento de Sariñena nos remitió la siguiente información sobre la situación de la residencia: «Antecedentes:

La Residencia-Hogar de la Tercera Edad de Sariñena es un organismo autónomo con presupuesto independiente pero consolidado con el presupuesto general de esta Entidad. Desde hace años presenta déficit que ha ido incrementándose hasta llegar a la cuantía reflejada en la última liquidación existente (2002) con un remanente de negativo de tesorería superior a los 24 millones de pesetas. Si bien, año tras año, el Ayuntamiento ha ido asumiendo dichas pérdidas a través del capítulo cuarto del presupuesto general (transferencias a organismos autónomos), es evidente que dicha cuantía en la actualidad

complica gravemente la suficiencia financiera del Ayuntamiento, el cual cerró su liquidación del 2002 con un remanente negativo de tesorería de 442.670 euros en total. Son varias las motivaciones existentes del déficit generado en la Residencia:

1. Esta Residencia, abierta desde el año 1983, es una Residencia de válidos. Sin embargo, ya desde un inicio se concertaron 8 plazas de asistidos, concierto que se mantiene actualmente con el IASS, entidad que abona el importe de las plazas que tiene concertadas según su coste efectivo, según baremos del Gobierno de Aragón que son algo más altos que los establecidos recientemente por el Patronato de la Residencia (en torno a 180.000 ptas. según DGA, 142.000 ptas. según la residencia).

2. El Ayuntamiento recibe desde su inicio una subvención de DGA que oscila en torno a los 13 millones de pesetas. Esta subvención apenas ha aumentado en todos estos años. Actualmente dicha subvención se recibe a través de la Comarca quien actúa como entidad pagadora de la subvención finalista que recibe del IASS.

3. La Comarca no ha otorgado ninguna subvención procedente de su presupuesto desde su creación, a pesar de que existe un 30% de residentes que proceden de otros municipios.

4. Siendo una Residencia de válidos, las cuotas se rige por lo determinado por los baremos de la DGA a través del 80% de los ingresos por pensiones de los residentes. Sin embargo, paulatinamente el coste por plaza se fue incrementando debido primero a los nuevos criterios respecto a Residencias establecidos por normativa, pero sobre todo debido a que, con el paso del tiempo, los válidos su fueron convirtiendo en asistidos, lo cual exigió un esfuerzo en inversión, pero sobre todo en personal. Actualmente existen 37 asistidos de un total de cerca de 60 residentes, lo cual supone un esfuerzo económico brutal para un municipio que se financia esencialmente de los tributos de tan solo 4.036 habitantes. Ciertamente es que puede existir actualmente un problema respecto a los derechos adquiridos de los residentes, como cierto es también que no pueden existir asistidos en una residencia de válidos, y como cierto es que existe actualmente una situación de déficit insostenible si no se toman medidas para paliarlo.

En el año 2003 este Ayuntamiento procedió a encarar un estudio económico-financiero para el estudio de medidas dirigidas a paliar este problema, cuyo contenido se introdujo en el Plan de Saneamiento financiero aprobado y presentado ante la DGA en fecha 9 de diciembre de 2003, el cual ha fundamentado la aprobación de tasas publicadas el 31 de diciembre de 2003, y cuyo plazo de alegaciones ya ha transcurrido sin que haya existido reclamación alguna ni por parte de los residentes ni por parte de la DGA.

Patronato de la Residencia

De la queja que se da traslado sorprende que se comente que se desconoce la composición del Patronato. En primer lugar, dicho extremo tendría una solución tan sencilla como pedir información a la Sra. Directora de la Residencia, como al Ayuntamiento, quien gustosamente habría facilitado información al respecto, lo cual tan solo demuestra una intención torticera de complicar una situación, sobre todo si tenemos en cuenta que los miembros del Patronato están reflejados en el Tablón de anuncios de la residencia.

Pero es que los Estatutos del Patronato fueron correctamente publicados en el Boletín Oficial de la Provincia en 1985, siendo además extremadamente democráticos ya que contemplan un representante de todas las entidades o instituciones vinculadas a dicho ente. Así:

1. El Alcalde
2. Dos concejales (en la actualidad están representados todos los grupos municipales integren o no el equipo de gobierno municipal)
3. Un representante de la Asociación Local de la Tercera Edad
4. Un representante de los residentes del centro
5. Un representante de la Asamblea Local de Cruz Roja Española
6. Un representante del Servicio Social de Base integrado dentro de la organización comarcal
7. El Sr. Médico Titular Jefe Local de Sanidad
8. La directora o administradora de la residencia.
9. El Secretario municipal

y recientemente se ha ampliado, otorgando también representación al sindicato mayoritario entre los trabajadores de la residencia (en la actualidad UGT).

Curiosamente, el Patronato procedió a la aprobación de las tasas de la residencia anteriormente a la aprobación plenaria. Por ello, no entendemos el motivo del comentario ya que siempre se han seguido los trámites de forma que pudiesen participar todas las entidades que pudiesen tener un interés legítimo.

Instalaciones

La residencia se abrió en su momento con la autorización de la Comunidad Autónoma, lo cual implica que sus instalaciones seguían fielmente los parámetros establecidos en dicha época. Posteriormente se procedieron a realizar inversiones dirigidas a la ampliación de plazas hasta la cuantía actual de más de 60 plazas.

Ciertamente es una residencia antigua que no tiene las comodidades que puedan tener las de reciente construcción. Pero de este extremo a decir que existe una situación de hacinamiento hay un abismo.

Tasas

En el Patronato de la residencia y posteriormente en Sesión Plenaria extraordinaria y urgente de fecha 9 de diciembre de 2003 se aprobaron las nuevas tasas para la residencia. Fueron publicadas en fecha 31 de diciembre de 2003 en el Boletín Oficial de la Provincia, y tan solo cuando finalizó el plazo de alegaciones establecido por la Ley Reguladora de las Haciendas Locales se procedió al cobro.

Dichas tasas son las siguientes:

a) Estancias:

Válidos 549,00

Asistidos 686,00

Gran asistido 857,00

De lo que se desprende que se trata de tarifas similares o incluso inferiores a las establecidas por el resto de residencias, incluyendo las autonómicas. Están fundamentadas en un estudio económico, lo cual implica que reflejan exclusivamente el coste real por plaza y por tipo de residente.

Posteriormente se realizó un estudio caso por caso para determinar las posibilidades de cada residente en base a sus ingresos ordinarios, sus familiares y su patrimonio. Así se aprobó en Comisión de Gobierno de fecha 27 de enero de 2004 un criterio de cobro de cuotas personalizadas.

Se ha analizado hasta el extremo de que aquellos residentes que no tuviesen ni ingresos ni patrimonio ni familiares que pudieran responder, serán becados por el Ayuntamiento quien responderá del restante hasta el importe del coste de la plaza. En la actualidad sólo hay 9 devoluciones de recibos de más de 60 plazas, lo cual implica que no es cierto que la mayoría no puedan responder.

En relación con el contrato, es el borrador que utiliza la DGA para sus residencias, modificado para incluir la responsabilidad solidaria de familiares directos (hijos) con medios, así como para evitar donaciones en vida que impliquen que los residentes entren sin patrimonio con el que responder al pago de sus cuotas.»

Quinto.— Por su parte, en fecha 6 de abril de 2004 el Director Gerente del Instituto Aragonés de Servicios Sociales comunicó a esta Institución «que el servicio que conoce los asuntos expuestos en la queja es el Servicio de Planificación, Coordinación y Asuntos Jurídicos del Departamento de Servicios Sociales y Familia a través de su Sección de Inspección de Centros. Sería competencia del Instituto Aragonés de Servicios Sociales lo referido a la suscripción del Contrato con el reconocimiento de deuda si se aplicase indebidamente a alguno de los usuarios que ocupan alguna de las plazas concertadas con el IASS, pero nos consta que están aplicando correctamente lo establecido en la normativa vigente».

II.— CONSIDERACIONES JURÍDICAS

Primera.— Las quejas que motivaron la apertura del presente expediente exponían la situación de la residencia municipal para personas mayores de Sariñena, centrándola en la problemática de la subida de precios de las plazas que se había acordado para la presente anualidad, que en algunos casos ha llegado al 100%; asimismo, se ha presentado a los usuarios un nuevo contrato para su suscripción donde se contemplan tanto la actualización anual de los precios según el IPC o los acuerdos del Patronato como el llamado «reconocimiento de deuda».

Los presentadores de la queja reconocen que la residencia atraviesa graves problemas económicos pero consideran que no se puede pretender arreglar esa situación cargando el peso en los residentes, con un incremento de tal magnitud, así como que deberían mejorarse los servicios que presta el centro para equipararlo a otros centros públicos y a las tarifas que quiere cobrar.

Segunda.— Efectivamente, la residencia municipal de Sariñena, configurada como un organismo autónomo, presenta desde hace varios años una grave problemática económica, que actualmente podría calificarse de insostenible, pudiendo abocarla al cierre si no se adoptan las medidas oportunas.

Este déficit actual del centro obedece básicamente a que desde el año 1983 en que se apertura la residencia los gastos se han ido incrementando en diferente proporción que los ingresos. El crecimiento del gasto responde a diversos factores, como son el paulatino aumento del coste de las plazas debido al propio éxito en la atención prestada, al progresivo envejecimiento de los usuarios y a la consiguiente necesidad de cuidados personales, y el sistema de precios establecido que atendía exclusivamente a los ingresos propios de los residentes. No hay que olvidar que, tratándose de una residencia configurada para personas válidas, en los últimos años se ha duplicado la capacidad del centro (62 plazas) y la mayor parte de los usuarios son personas dependientes (37).

Tercera.— A la hora de abordar la problemática económica de la residencia, hay que destacar en primer lugar la importante labor social que desarrollan este tipo de establecimientos sociales especializados, lo que precisa dotarlos de una cobertura económica suficiente. Consideramos que ello exige un esfuerzo de todos los implicados, tanto los usuarios y sus familias como las administraciones competentes.

En este sentido, el sistema que se establezca para reducir gastos es una cuestión de gestión del recurso que esta Institución no ha de valorar. Pero respecto a la forma de incrementar los ingresos, en cuanto está afectando a los usuarios, hay que señalar que es responsabilidad común de todos el contribuir proporcionalmente al mantenimiento y adecuado funcionamiento de una residencia pública para personas mayores.

Cuarta.— Así, en cuanto a la medida adoptada por el Consistorio de incrementar los precios de las plazas, un pormenorizado análisis de la situación existente nos lleva a calificar esta actuación como razonable, y ello en base a las siguientes consideraciones: las nuevas tasas han ido precedidas de un minucioso estudio económico para determinar el coste real de cada tipo de plaza, se han establecido varias cuotas en función de la situación de dependencia del usuario, se han valorado individualmente las posibilidades de cada residente en función de sus ingresos ordinarios, patrimonio y situación familiar, sin perjuicio de que se trata de tarifas similares o incluso inferiores a las establecidas en centros similares, públicos y privados, que siguen sin cubrir el coste real de la plaza.

No hay que olvidar que la Administración desarrolla a estos efectos una labor supletoria de la que corresponde a la familia y que, según los informes recabados, los nuevos precios están en función del nivel de atención que precise el usuario, sufragando en su caso el propio Ayuntamiento los gastos que originen los residentes que, efectivamente, no puedan hacer frente a las tarifas fijadas.

Ciertamente, el incremento del precio de las plazas ha sido, en algunos casos, muy superior al que se venía aplicando desde que se abrió el centro, pero es que esta actuación hay que integrarla en el marco de las adoptadas en el plan de saneamiento financiero de la residencia, habiéndose aprobado por otra parte siguiendo el procedimiento legalmente establecido.

Y en cuanto al contenido del contrato que se ha presentado a la firma de los residentes, sus cláusulas son acordes con la nueva normativa que regula el acceso y adjudicación de plazas en los centros de atención a personas mayores, recogida en la Orden de 18 de noviembre de 2002, del Departamento de Salud, Consumo y Servicios Sociales. Reseñar, a estos efectos, que el nuevo contrato ha sido suscrito por cincuenta y seis usuarios, es decir, que la disconformidad, por diversas circunstancias, se ha planteado únicamente con seis residentes.

Quinta.— Ahora bien, una cosa es que los usuarios deban contribuir, en la medida de sus posibilidades, a costear las plazas de la residencia y otra es que sean los únicos afectados en el marco de las medidas de saneamiento financiero del centro. En este sentido, consideramos que las administraciones con competencia en la materia tienen también su responsabilidad en el mantenimiento de este recurso social y público, así como en las mejoras e inversiones que precise para atender, en definitiva, a una mayor calidad de vida de los usuarios. Resaltar una vez más

que se trata de una residencia configurada como de pequeña capacidad y para personas válidas.

Así, siendo la titularidad de la residencia municipal, la mayor responsabilidad en la viabilidad del recurso le corresponde al Consistorio. En este sentido, el Ayuntamiento de Sariñena ha ido afrontando el déficit del centro en la medida de sus posibilidades.

Pero lo que en los primeros años de apertura de la residencia le suponía a las arcas municipales unos tres millones de pesetas, actualmente se ha situado en veinticinco millones de pesetas anuales, lo que claramente desborda la capacidad económica del Ayuntamiento que podría afrontar el déficit que no superara los diez millones de pesetas. De ahí que, como titular del recurso, sea el organismo que ha de adoptar las medidas necesarias para garantizar la continuidad de la residencia.

Sexta.— En esta línea, señalar que el Instituto Aragonés de Servicios Sociales tiene concertadas en el centro ocho plazas para personas que precisan asistencia, que se abonan por su coste efectivo según el baremo establecido por la D.G.A. (180.000 ptas.). Al margen de esto, la única ayuda económica que recibe el Ayuntamiento para el mantenimiento de la residencia es una subvención de la Diputación General de Aragón enmarcada en la fórmula de convenios con residencias municipales. El problema es que esta ayuda no se ha adecuado al transcurso del tiempo y al incremento de la capacidad y necesidades del centro: si en 1988 la cuantía de la subvención fue de doce millones de pesetas teniendo la residencia veintiocho usuarios, en el año 2003 se aportaron catorce millones para un total de sesenta y dos residentes. Se requiere, por ello, un aumento significativo del esfuerzo económico que viene realizando la Diputación General de Aragón, que sea proporcional a los datos que acabamos de citar.

Séptima.— Por otra parte, la Comarca de los Monegros a que pertenece el municipio no ha realizado aportación alguna para apoyar el mantenimiento del centro, sin perjuicio de las cantidades que recibe de la D.G.A. en el concepto anteriormente indicado y que puede distribuir libremente entre los municipios que la integran. Según el informe municipal, un 30% de los usuarios del centro pertenecen a otros municipios de la Comarca.

III.— RESOLUCIÓN

Por todo lo anteriormente expuesto y en virtud de las facultades que me confiere la Ley 4/1985, de 27 de junio, Reguladora del Justicia de Aragón, me permito formularle la siguiente

SUGERENCIA

Que por parte de las administraciones autonómica, comarcal y municipal se colabore en la adopción de las medidas precisas que garanticen la continuidad de los servicios que presta la residencia para personas mayores de Sariñena, asumiendo la responsabilidad que corresponde en el adecuado funcionamiento del centro.

Respuesta de la administración:

La Sugerencia fue aceptada por las administraciones destinatarias. En este sentido, el Ayuntamiento de Sariñena informó al Justicia del acuerdo adoptado por la Comisión de Gobierno en la sesión del 24 de agosto de 2004, que era del tenor literal siguiente:

«... 18.— El Sr. Alcalde informa a la Comisión del escrito remitido por el Justicia de Aragón por el cual se solicita información al respecto de la postura municipal en

torno a la Resolución relativa al Expediente DI-223/2004-6, cuyo contenido era relativo a la Residencia Hogar de la Tercera Edad. Se aprueba por unanimidad comunicar al Excmo. Sr. Justicia de Aragón que este Ayuntamiento está conforme en todos sus términos con la Resolución adoptada en su día, lo cual se está llevando a la práctica, reanudándose las negociaciones con la Comarca de Los Monegros respecto a este tema».

Por su parte, el Presidente de esta Comarca nos transmitió las siguientes consideraciones en fecha 8 de julio de 2004:

«El Gobierno de Aragón por Decreto 377/2002, de 17 de diciembre, transfiere funciones y traspasa servicios de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón a esta Entidad Local Comarca de Los Monegros, cuyo fundamento legal está contemplado en el ordinal 6 del punto n.º 1 del artículo 5 de la Ley 17/2002, de 5 de julio de 2002 por la que se crea la Comarca; a su vez ya estaba previsto en la Ley 23/2001, de 26 de diciembre de Medidas de Comarcalización. En consecuencia, la competencia es propia de la Comarca.

Los recursos transferidos por el Gobierno de Aragón en modo alguno son finalistas, es el Consejo Comarcal quien acuerda la finalidad y el destino de los mismos; junto al oficio se aporta informe del Técnico de la Fundación para la Acción Social quien se le ha encargado prestar ciertos servicios.

La mayoría de los servicios que se prestan están financiados parcialmente de las transferencias del Gobierno de Aragón y parte por aportaciones de los municipios que integran la Comarca. La aportación que corresponde a los ayuntamientos y por supuesto al ayuntamiento de Sariñena es obligatoria, ello viene regulado en el último párrafo del punto número 1, del artículo 27 de la Ley 17/2002, de 5 de julio, de Creación de la Comarca Los Monegros. En el punto 2 del citado artículo 27 se dice que las aportaciones a la Comarca tendrán la consideración de pagos obligatorios para los municipios integrantes de la misma.

La Comarca presta otros servicios no obligatorios, es decir sólo se prestan a los municipios que en tiempo y forma solicitan el servicio.

La Comarca inicia sus actividades en enero de 2003, en contra de lo que en el informe del Justicia dice, la Comarca y el ayuntamiento de Sariñena firmaron en 2003 un convenio por un año, por el que la Comarca de los Monegros financia su funcionamiento con una aportación de cuatro ingresos de 20.760,25. En 2003, el ayuntamiento de Sariñena recibe de Comarca 83.041 euros.

El Consejo Comarcal del pasado día uno de julio aprobó renovar el Convenio con el ayuntamiento de Sariñena por un año condicionado al cumplimiento de otras obligaciones por parte del Ayuntamiento; la aportación comarcal sería del orden al año anterior más el incremento del IPC.

Se aporta Informe Acción Social año 2004.»

Y la Diputación General de Aragón, a través del Director Gerente del I.A.S.S., nos comunicó que «... por parte de este Instituto se acepta la sugerencia y se continuará colaborando con el Excmo. Ayuntamiento mediante concierto de plazas, siempre y cuando se cumpla la normativa pertinente de la Comunidad Autónoma».

2. INCUMPLIMIENTO DE LOS ESTATUTOS DE UN CENTRO GERIÁTRICO MUNICIPAL (EXPT. 515/2004)

En fecha 29 de julio de 2004 se formuló al Ayuntamiento de Aínsa-Sobrarbe la siguiente Sugerencia, motivada en el incumplimiento de la norma estatutaria que regía al organismo autónomo que gestiona la residencia municipal para personas mayores:

I.— ANTECEDENTES

Primero.— En fecha 15 de abril de 2004 tuvo entrada en nuestra Institución escrito de queja en el que se hacía alusión al funcionamiento de la residencia municipal para personas mayores «La Solana», exponiendo literalmente lo siguiente:

«El Ayuntamiento de Aínsa es el titular de la Residencia de la 3.ª Edad “La Solana” de este Municipio. El mencionado Ayuntamiento de Aínsa creó en su momento el Organismo Autónomo “Instituto Municipal de Servicios Asistenciales” (IMSA) con el fin, entre otros, de dirigir y gestionar la Residencia, y al que dotó, evidentemente, de sus correspondientes Estatutos.

En los mencionados Estatutos, en su art. 8, que fue redactado originariamente de una forma y modificado posteriormente) se establece que la Junta de Gobierno del IMSA que tiene atribuida la gestión superior del Instituto, estará compuesta —entre otros— por representantes de todos los grupos políticos con presencia en la Corporación. Pues bien, en la sesión constitutiva del Ayuntamiento de fecha 27 de Junio de 2003, a la hora de designar a los representantes municipales en los diversos organismos en los que era necesario hacerlo, se aprobó la designación de D. A. (como Alcalde y Presidente del IMSA: art. 8 letra a) del Partido Popular; de D.ª B. (como Vicepresidenta por ser Concejala de Bienestar Social: art. 8 letra b) del Partido Popular; y recogiendo erróneamente la primitiva redacción del art. 8 letra c), como Concejales representantes se designó a D.ª C., del Partido Popular, y a D. D., de Chunta Aragonesista, cuando es evidente que deberían haber entrado también en esa designación un representante del P.S.O.E. y otro del P.A.R.. Detectado el error poco después, se ha intentando numerosas y repetidas veces que se subsane sin haberlo conseguido hasta ahora.

Sin embargo, por si todo ello fuera poco, los estatutos marcan también en su art. 10 que la Junta de Gobierno se reunirá al menos en sesión ordinaria una vez al trimestre: pues bien, debemos denunciar que la mencionada Junta de Gobierno lleva AÑOS sin reunirse, a pesar de las continuas y repetidas solicitudes presentadas a fin de conseguir que el funcionamiento del IMSA se ajuste a los estatutos aprobados en su día por el Ayuntamiento de Aínsa para su funcionamiento.

Creemos que, tanto de un modo como de otro (es decir, tanto negándose a designar representantes de todos los grupos municipales en la Junta de Gobierno como negándose a reunir a la misma), se está hurtando el derecho irrenunciable de todos los vecinos de este Municipio a participar, a través de sus representantes, en la gestión y dirección de la Residencia...».

Segundo.— Admitida la queja a mediación del organismo competente, en fecha 30 de abril de 2004 se remitió escrito al Ayuntamiento de Aínsa exponiendo la queja y solicitando un informe al respecto, en el que se

indicara, en particular, el posible incumplimiento de la norma estatutaria del organismo autónomo gestor de la residencia en materia de composición y funcionamiento de la Junta de Gobierno.

Tercero.— En fecha 5 de julio de 2004, el Alcalde Presidente del Ayuntamiento de Aínsa-Sobrarbe remitió el siguiente escrito:

«... Respecto a las manifestaciones extractadas sobre el IMSA, indicarle:

1.º— La redacción del artículo 8 de los Estatutos se ha mantenido en los términos de la propuesta originaria municipal, de fecha de su constitución. El acuerdo del Pleno al que hace referencia es de fecha muy posterior a la propuesta original, y en virtud de su escueta fundamentación, no soportada por ningún expediente técnico; por Moción de Alcaldía aprobada por mayoría de los Concejales de nuestro grupo en el Pleno de fecha 4 de mayo de 2004, se acordó mantener la normativa estatutaria original. Se les envía copia de ese acuerdo, al que asistió el concejal quejoso, y voto en contra, por lo que sus pretensiones y la ponderación de los Órganos de Gobierno municipales hacen de éstas, están perfectamente encuadradas en el ordenamiento jurídico.

Dado que dicho acuerdo, publicado oficialmente en el Boletín Oficial de la Provincial de fecha 21 de junio de 2004, página 1768 se encuentra actualmente en tramitación administrativa. Consideramos que es de aplicación al asunto el art. 15.2 de la Ley del Justicia de Aragón 4/1985, pues en el iter administrativo esta cuestión es perfectamente homologable el estar la cuestión pendiente de resolución administrativa que la judicial, que sigue abierta para el esfuerzo argumentativo del Sr. Concejal que formula la queja, pero que esta Alcaldía no puede suplir.

Por otro lado el Concejal quejoso no ha presentado ninguna alegación a examinar en derecho, contra la publicación aducida, por lo que malamente podemos interpretar en qué sustenta el alegato de incumplimiento estatutario pues nadie tiene un derecho —ni siquiera un Alcalde— a la intangibilidad de una norma organizativa a la medida de sus expectativas.

2.º— Como se indica paladinamente en la misma queja, en Sesión constitutiva, por cumplir el mandato legal, se decidieron las designaciones de los miembros Concejales en los organismos municipales, con fecha 27 de junio de 2003. No es de recibo aducir un error por su parte en la votación de aquel punto, que fue aprobada por unanimidad de todos, y pretender una reconsideración hasta la saciedad de acuerdos firmes e intangibles de los órganos de gobierno municipales. La seguridad jurídica también es un valor constitucional y nos atreveríamos a decir, que prioritario.

3.º— La estimación de la necesidad de debatir asuntos al nivel del órgano colegiado del Organismo autónomo, es facultad de su Presidente, el Alcalde del Municipio; pues lo prioritario es prestar el servicio en satisfacción de los usuarios, no la generación de papel en una pequeña Corporación como es esta, medida contraria al común principio de eficacia en la actuación de la Administración Pública, y a la necesaria optimización de sus recursos humanos.

No se ha podido nunca argumentar un asunto concreto por el Concejal quejoso en el que fuera indispensable la reunión de dicha Junta, y tampoco nunca se le ha negado la información que interesara como Concejal

sobre este Área, por lo que no entendemos que se quiere decir con lo del “derecho irrenunciable de los vecinos”, por demás de la mera retórica, cuando en sus manos ha tenido el pedir la información, el presentar mociones a los Plenos —exhaustivas por cierto— y no concreta los términos del supuesto incumplimiento de la legalidad por este Ayuntamiento.

El gobierno municipal funciona en el día a día con completa normalidad en esa Área.

A nuestro modesto entender la queja sintetizada incurre en defecto de forma, según el art. 14.1 de la Ley del Justicia, pues no hace constar con claridad los hechos que fundamentan su denuncia, por lo que este Alcalde no puede suplir los defectos de esa pretensión.

Máxime cuando los concejales quejosos renunciaron voluntariamente a sendas Delegaciones que les hizo en 2 áreas este Alcalde en materia de su competencia unos meses atrás, por lo que no deja de ser un alegato contradictorio con los propios actos el disponer de una delegación formal del Alcalde para participar plenamente en la Gestión y dirección, renunciar voluntariamente a los pocos meses, y luego reclamar para un puesto vacío de contenido...».

II.— CONSIDERACIONES JURÍDICAS

Primera.— Dos cuestiones plantea la queja formulada en el presente expediente: la redacción del artículo 8.º de los Estatutos del Instituto Municipal de Servicios Asistenciales (IMSA) de Aínsa y el incumplimiento del artículo 10.º en cuanto a las reuniones de la Junta de Gobierno.

Segunda.— En cuanto al primer aspecto, el artículo 8.º de los Estatutos del IMSA, organismo autónomo encargado de la gestión de la residencia municipal de personas mayores de Aínsa, establece la composición de la Junta de Gobierno que es el órgano que asume el gobierno y gestión superior del Instituto.

La queja plantea la controversia surgida en relación con la redacción del punto c) que, según la redacción original, indica que la Junta estará integrada por los siguientes miembros:

«... c) Dos concejales designados por el Pleno de la Corporación.»

Los presentadores de la queja alegan una posterior modificación de este punto en el sentido de establecer que «El número de concejales será el necesario para asegurar la representación proporcional en la Junta de Gobierno de los distintos grupos políticos que forman parte de la Corporación» y su consiguiente incumplimiento al designarse por error únicamente a dos concejales, dejando sin representación en la Junta a dos partidos políticos.

Analizada la cuestión y la documentación obrante en el expediente, hemos de señalar que no consta la modificación legal del apartado c) del artículo 8.º de los Estatutos del IMSA en los términos indicados; en consecuencia, tampoco puede entrar a analizarse el supuesto error en la propuesta de la Alcaldía sobre nombramiento de representantes de la Corporación en ese órgano colegiado y su aprobación en Pleno.

Lo que sí resulta acreditado es que el Ayuntamiento de Aínsa-Sobrarbe en Pleno, en sesión ordinaria celebrada el día 4 de mayo de 2004, acordó aprobar inicialmente la modificación del artículo 8 de los Estatutos del Instituto Municipal de Servicios Asistenciales (B.O.P.H. 21/06/04). Ante esta circunstancia, esta

Institución no puede realizar valoración alguna al respecto, sin perjuicio de la seguridad jurídica que sobre la cuestión puede resultar del proceso.

Tercera.— Donde sí que se detecta un incumplimiento estatutario indubitado es en lo relativo a las reuniones de la Junta de Gobierno del IMSA. En este sentido, el artículo 10.º de los Estatutos señala:

«1. La Junta de Gobierno se reunirá, al menos, una vez al trimestre en sesión ordinaria...».

Los presentadores de la queja indican que este órgano de gobierno prácticamente no se ha reunido nunca, a pesar de las continuas demandas en este sentido. Por su parte, el informe emitido por el Ayuntamiento viene a reconocer dicho aserto al exponer que «... La estimación de la necesidad de debatir asuntos al nivel del órgano colegiado del Organismo autónomo, es facultad de su Presidente, el Alcalde del Municipio...».

No se ha podido nunca argumentar un asunto concreto por el Concejal quejoso en el que fuera indispensable la reunión de dicha Junta...».

A este respecto, hemos de señalar que el Presidente de la Junta de Gobierno puede convocarla por sí cuando se trate de una reunión extraordinaria; pero tratándose de asuntos ordinarios, los Estatutos no atribuyen al Presidente facultad alguna para estimar la necesidad de convocarla sino que señalan imperativamente que la Junta «se reunirá, al menos, una vez al trimestre en sesión ordinaria», lo que supone, por otra parte, la obligatoriedad de la convocatoria con independencia de los asuntos concretos a tratar.

En este sentido, señala el artículo 11. 2.º de los Estatutos del IMSA que corresponden, en todo caso, al Presidente, las siguientes atribuciones:

«... b) Convocar, presidir, suspender y levantar las sesiones de la Junta de Gobierno, dirigir las deliberaciones y dirimir los empates con voto de calidad...».

III.— RESOLUCIÓN

Por todo lo anteriormente expuesto y en virtud de las facultades que me confiere la Ley 4/1985, de 27 de junio, Reguladora del Justicia de Aragón, me permito formularle la siguiente SUGERENCIA

Que, por parte del Presidente del Instituto Municipal de Servicios Asistenciales del Ayuntamiento de Aínsa, se proceda a convocar las sesiones ordinarias de la Junta de Gobierno del IMSA con la periodicidad que señala la normativa estatutaria reguladora.

Respuesta de la Administración:

La Sugerencia fue aceptada, remitiéndonos al efecto el Ayuntamiento el siguiente escrito en fecha 6 de septiembre de 2004:

«Se responde a la Sugerencia indicada, y en principio le indico nuestra voluntad de aceptar la sugerencia de respetar el régimen interior conforme a los Estatutos que se encuentren vigentes, que consideramos un común deseo de respetar la legalidad y compartimos su apreciación sobre la falta de fundamento demostrada por la reclamación básica que planteaba la queja.

He encargado informe jurídico en nuestras facultades de propuesta de medidas de autoorganización, para que dictamine sobre la conveniencia y legalidad de modificar el texto del articulado estatutario que no se encuentre operativo o que precise una adaptación a la nueva normativa reguladora del Organismo Autónoma, en especial por la publicación del Decreto 347/2002, de

19 de noviembre, del Gobierno de Aragón, que aprueba el Reglamento de Bienes, Actividades, Servicios y Obras de las Entidades Locales de Aragón. Le mantendré informado sobre las siguientes medidas administrativas».

AÑO 2005

1. INCREMENTO DE PRECIOS EN UN CENTRO SOCIOSANITARIO MUNICIPAL (EXPTE. 76/2004)

La cuestión relativa al precio de las plazas de una residencia municipal gestionada por una entidad privada motivó la formulación de la siguiente resolución dirigida al Ayuntamiento afectado y a la D.G.A.:

I.— ANTECEDENTES

Primero.— En fecha 19 de enero de 2004 tuvo entrada en nuestra Institución escrito de queja en el que se aludía a la subida de precio que han experimentado las plazas del centro sociosanitario «Villa de Sádaba», residencia de carácter público cuya gestión está encomendada a la entidad mercantil «Villa de Sádaba, S.L.».

Así, se indicaba que en el mes de febrero de 2003 el matrimonio formado por D. A., de 84 años, y D.º B., de 80 años, ingresó en el mencionado centro tras suscribir un contrato en el que, entre otras cláusulas, se establecía la siguiente:

«Durante la vigencia de este contrato, el precio no podrá ser modificado, sin perjuicio de su actualización anual por la revisión económica, al alza o a la baja, que se efectuará en función de la oscilación del I.P.C. interanual».

Exponía la queja que, no obstante lo anterior, la empresa gestora de la residencia ha procedido a incrementar la tarifa de precios para este año 2004 en un 5%, siendo que el I.P.C. del año 2003 se ha situado en un 2,6%. Ello ha conllevado que el matrimonio en cuestión haya visto aumentado el precio de su estancia en 66 euros al mes, sin que la dirección del centro haya dado otra explicación que la existencia de «un déficit en las cuentas y que no podían hacer otra cosa».

Segundo.— Admitida la queja a mediación del organismo competente, en fecha 26 de enero de 2004 se remitieron sendos escritos al Ayuntamiento de la Villa de Sádaba y al Departamento de Servicios Sociales y Familia de la Diputación General de Aragón en los que, tras exponer los anteriores hechos, se solicitaba un informe al respecto en el que se indicara, en particular, el posible incumplimiento del contrato suscrito en cuanto a la tarifa de precios aplicable y las medidas a adoptar al respecto.

Tercero.— En fecha 15 de abril de 2004, el Alcalde de Sádaba remitió el siguiente escrito:

«... 1.º— Este Ayuntamiento en fecha 26 de septiembre de 2002 adjudicó la Gestión y Explotación de la Residencia, Centro de Día y Apartamentos de la Tercera Edad de Sádaba a la empresa Residencia Villa de Sádaba por el periodo inicial de diez años, con las posibles prórrogas y conforme al pliego de cláusulas que rige el mismo.

2.º— En el Pliego de Cláusulas citado y en referencia a los precios a aplicar se especifica que el adjudicatario tiene derecho a percibir las retribuciones o tarifas correspondientes por la prestación del servicio y que con efectos de 1 de Enero de cada año, se revisarán las tarifas

en la cuantía que experimente el I.P.C. durante los 12 meses anteriores.

3.º— Que hasta la fecha la única subida de precios aplicada que tiene conocimiento esta Alcaldía es de un total de 5% sobre los precios inicialmente aprobados.

4.º— Que la Residencia se puso en funcionamiento en el año 2002, en su consecuencia y de conformidad con las condiciones del Pliego, las posibles subidas de tarifas podían ser del 4% (enero 2003) y del 2,6% (enero 2004), es decir, un total del 6,6% de subida de las tarifas.

5.º— Siendo que se comunicó a esta Alcaldía que la subida total a efectos de enero de 2004 desde el inicio del funcionamiento de la Gestión de la Residencia iba a ser del 5% de las tarifas iniciales, esta Alcaldía considera que al no superar el límite máximo del 6,6% que estaba permitido no era preciso que este Ayuntamiento adoptase ninguna medida para que la empresa se ajustase a lo establecido en el Pliego de Cláusulas.

6.º— Asimismo, siendo que en el escrito de queja se menciona que la explicación dada por la Dirección del Centro se basa en que existe un déficit en las cuentas, también he de informarle que en el propio Pliego se cita expresamente que el adjudicatario puede revisar las tarifas cuando, aun sin mediar modificaciones en el servicio, circunstancias sobrevenidas e imprevisibles determinaren la ruptura de la economía de la concesión.

Como conclusión, únicamente podemos informarle de que este Ayuntamiento viene siendo informado del funcionamiento de la Residencia, considerando que los Servicios que vienen prestando son coherentes y de buena calidad, no habiéndose disminuido en ningún momento, siendo, aplicándose además, unas tarifas muy ajustadas en relación a los servicios que presta, conforme a la oferta que en su momento presentaron, y que la elevación de las tarifas desde el momento del inicio del funcionamiento no ha superado el 6,6% de subida de las tarifas que como máximo y sin autorización está permitido, sino que ha sido inferior al previsto, motivos todos ellos por los cuales este Ayuntamiento no ha considerado necesario oponerse a la citada subida».

Cuarto.— El Departamento de Servicios Sociales y Familia del Gobierno de Aragón nos ha remitido en fecha 7 de julio de 2004 el siguiente informe:

«Con fecha 25 de febrero de 2004 tuvo entrada en este Centro directivo escrito de D. A., a través del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, de contenido similar a la Queja formulada ante esta Institución por el mismo interesado.

En la fecha de recepción de dicho escrito la residencia arriba mencionada todavía no había presentado la tarifa aplicable para 2004 (es preceptiva su presentación anual), encontrándose en plazo para hacerlo.

La inspección de centros sociales se puso en contacto telefónico con la residencia solicitando una explicación a lo planteado en la queja, recibiendo la contestación verbal, por parte del Gerente de la entidad que gestiona la Residencia —de titularidad municipal— que la subida de la cuota, por encima del IPC de 2003, había sido autorizada por el Ayuntamiento de Sádaba, requiriéndoles para que acreditaran este extremo por escrito, aportando certificación del correspondiente acuerdo municipal.

Con fecha 11 de marzo tuvo entrada en el Registro General del Gobierno de Aragón escrito de la entidad gestora de la Residencia, y suscrito por su gerente, reite-

rando el argumento expuesto en el punto anterior pero sin aportar prueba documental de tipo alguno.

De nuevo, telefónicamente, se informó a Gerencia de la residencia que dicho escrito era insuficiente, debiendo aportar documento que avalara la autorización y sus razones. Se nos informó que el Sr. A. ya estaba conforme con la subida y había comprendido sus razones.

Con fecha 18 de mayo entrada en el registro nuevo escrito del Sr. Gerente en el que comunica literalmente si bien transcrito de forma extractada que «el Sr. A. está ocupando una plaza residencial en Apartamento, no en habitación individual, lo que supone un coste real superior a lo que (...) está abonando por su plaza (...). Por ello nos hemos visto obligados a efectuar esta subida (...) autorizados por el Ayuntamiento (...) a él y a todos los residentes.

Este Centro directivo sigue considerando esta respuesta incompleta, razón por la cual, con esta misma fecha, se ha enviado nuevo requerimiento, cuya copia se adjunta, para que aporten la presentación de los documentos pertinentes, así como aclaración suficiente de la actuación seguida.»

II.— CONSIDERACIONES JURÍDICAS

Primera.— La cuestión que plantea la queja formulada en esta Institución es la subida del precio de las plazas de la residencia municipal «Villa de Sádaba», que se encuentra gestionada por la empresa «Residencia Villa de Sádaba». Esta entidad resultó adjudicataria de la gestión y explotación de la residencia conforme al pliego de cláusulas que se formuló en su día.

Efectivamente, el incremento de las tarifas para el año 2004 ha sido superior al estipulado en los contratos suscritos por los usuarios, que a este respecto disponen que «Durante la vigencia de este contrato, el precio no podrá ser modificado, sin perjuicio de su actualización anual por la revisión económica, al alza o a la baja, que se efectuará en función de la oscilación del I.P.C. interanual». A pesar de que el IPC de 2003 se situó en un 2,6%, la entidad gestora del centro ha incrementado las tarifas en un 5%.

Segunda.— El Ayuntamiento de Sádaba considera justificada la subida en ese porcentaje, alegando que el año anterior no se produjo ningún incremento de tarifas lo que permite, a su entender, acumular los IPC de las anualidades en que no se ha producido ninguna subida, actuando así el resultado de esa suma como tope máximo del incremento posible.

No comparte esta Institución la interpretación municipal de las cláusulas que abordan estas cuestiones: por una parte, según señala el informe del Consistorio, en el pliego de cláusulas administrativas se especifica que el adjudicatario tienen derecho a percibir las retribuciones o tarifas correspondientes por prestación del servicio y que con efectos de 1 de Enero de cada año se revisarán las tarifas en la cuantía que experimente el I.P.C. durante los 12 meses anteriores; por otra parte, el contrato suscrito entre el usuario y la entidad gestora hace también referencia a la actualización anual, al alza o a la baja, que se efectuará en función de la oscilación del I.P.C. interanual.

Como se observa, las referencias que las anteriores estipulaciones realizan al IPC como criterio de actualización, especifican que se ha de tratar del que se ha producido en el año anterior, lo que impide, a nuestro juicio, modificar los precios de una determinada anualidad con arreglo a cifras de IPC distintas a la correspondiente al

año anterior. Consideramos que tanto el pliego de cláusulas administrativas como el contrato del centro no autorizan a realizar incrementos de tarifas superiores al IPC del año anterior, teniendo en cuenta además la inseguridad que para los usuarios de la residencia conllevaría la interpretación del Consistorio, pues podrían verse sorprendidos en alguna anualidad con una subida de precios acumulada que no pudieran afrontar.

Se desconocen los motivos por los que la empresa adjudicataria no incrementó los precios del servicio durante el año 2003, pero lo cierto es que esta decisión no le autorizaba, en nuestra opinión, a subirlos en mayor porcentaje en el 2004.

Tercera.— Por otra parte, señala el Ayuntamiento de Sádaba que el pliego de cláusulas también contempla la posibilidad de que el adjudicatario pueda revisar las tarifas cuando, aún sin mediar modificaciones en el servicio, circunstancias sobrevenidas e imprevisibles determinen la ruptura de la economía de la concesión. Señalar, a este respecto, que no consta ni se deduce de la documentación aportada al expediente que a la empresa adjudicataria le haya sobrevenido alguna circunstancia de este carácter que resulte tan relevante como para producir una revisión de los precios de las plazas con carácter excepcional y al margen de la fórmula normal pactada.

Consideramos que, de concurrir estas circunstancias extraordinarias deberían, además de acreditarse debidamente, ponerse en conocimiento inmediato de la Administración titular del centro a fin de valorar si efectivamente se está ante una situación sobrevenida e imprevisible, lo que no parece que se haya producido en el caso que nos ocupa por el mero hecho de que se haya alegado verbalmente a algún usuario «que había un déficit en las cuentas», no estando obligados los residentes a soportar las repercusiones de los problemas económicos que puedan afectar a la empresa gestora.

Cuarta.— El Decreto 111/1992, de 26 de mayo, de la Diputación General de Aragón, por el que se regulan las condiciones mínimas que han de reunir los servicios y establecimientos sociales especializados, atribuye al Gobierno de Aragón «... la función inspectora de todos los servicios y establecimientos sujetos a esta ordenación, así como de las Entidades de las que dependen, con el objeto de comprobar el cumplimiento de la normativa de servicios sociales, y tutelar de esa manera los derechos de los usuarios en la ordenación de los servicios prevista en este Decreto». (artículo 28).

«Son funciones básicas de la labor inspectora en la materia: ... b) Velar por el respeto de los derechos de los usuarios, de conformidad con las normas contenidas en este Decreto». (artículo 30).

«En todos los servicios y establecimientos se estará obligado a:

... 7. Exponer en tablón de anuncios la tarifa de precios debidamente comunicada y sellada por la Dirección General de Bienestar Social y Trabajo».

La información obtenida por el Departamento de Servicios Sociales y Familia de la DGA sobre las razones del incremento de tarifas no coincide con la facilitada a esta Institución por el Ayuntamiento de Sádaba, pues la gerencia de la empresa adjudicataria alega ante el Gobierno de Aragón el carácter de la plaza que está ocupando un usuario («en Apartamento no en habitación

individual») para justificar los nuevos precios, circunstancia a la que el Consistorio no alude en ningún momento.

Por otra parte, no consta a esta Institución que el Sr. A. haya mostrado su conformidad al incremento de la tarifa efectuado.

III.— RESOLUCIÓN

Por todo lo anteriormente expuesto y en virtud de las facultades que me confiere la Ley 4/1985, de 27 de junio, Reguladora del Justicia de Aragón, me permito formularle la siguiente

SUGERENCIA

Primera.— Que, por parte del Ayuntamiento de Sádaba, se adopten las medidas precisas en orden al cumplimiento de lo dispuesto en el pliego de cláusulas administrativas referente al derecho del adjudicatario a percibir y revisar las tarifas correspondientes por la prestación del servicio.

Segunda.— Que, por parte del Departamento de Servicios Sociales y Familia de la Diputación General de Aragón, se continúen desarrollando las actuaciones de inspección y control precisas sobre las tarifas de precios vigentes en la residencia municipal «Villa de Sádaba» y su adecuación a la documentación administrativa y contractual aplicable.

Respuesta de la Administración:

Esta Sugerencia no fue contestada por las administraciones destinatarias.

2. SITUACIÓN DE LA POLICLÍNICA DE FRAGA (HUESCA) (EXPTE. 1376/2004)

La situación que estaba viviendo una residente de la Policlínica de Fraga fue objeto de queja en la Institución, en la que se abordaban a este respecto cuestiones que afectaban a la calidad de la comida que se servía y a la inadecuación del centro sanitario para albergar plazas de residencia. La investigación realizada motivó la formulación de la siguiente Sugerencia dirigida, en fecha 2 de febrero de 2005, a los Departamentos de Servicios Sociales y Familia y Salud y Consumo del Gobierno de Aragón:

I.— ANTECEDENTES

Primero.— Tuvo entrada en nuestra Institución escrito de queja en el que se aludía a la situación de D.ª ..., de 80 años, usuaria desde el año 2002 de una plaza asistida del I.A.S.S. en el centro sociosanitario de Fraga (Huesca).

Así, indicaba la queja que la Sra. ... padece esclerosis múltiple y es dependiente para todas las actividades de la vida, si bien en la esfera psíquica no existe deterioro cognitivo ni alteración sensorial alguna. Por ello, se consideró desde el principio que el centro no era adecuado a sus circunstancias y así se hizo constar en informe médico, lo que determinó la asignación de otra residencia en Aguarón que fue rechazada por la familia al no encontrarse el centro adaptado para atender a la anciana y sus específicas necesidades. Actualmente se encuentra a la espera de la asignación de otra residencia.

Continuaba exponiéndose que, a raíz de esta negativa al traslado y de que la familia de la usuaria formulara quejas por el servicio de catering que presta la policlínica, la relación con la directora del centro ha sido cada vez más conflictiva hasta el punto de que su actitud,

se dice, es de continua ofensa y malos modos tanto hacia la residente como hacia su sobrina.

Se señalaba que esta situación era insostenible, habiéndose dirigido sendos escritos al Director Gerente del I.A.S.S. y al Director Gerente del Hospital de Barbastro a primeros del mes de octubre pasado, de cuyas respuestas se derivaba «... que no se ha llevado a cabo ni se va a realizar actuación alguna tendente a verificar la situación expuesta y a tratar de solucionar la problemática. De hecho, el escrito del I.A.S.S. llega a afirmar que la usuaria "ha expresado estar contenta con la comida que se sirve en la Residencia", lo que se considera totalmente alejado de la realidad pues sólo hay que comprobar que desde que ingresó en el centro la anciana ha perdido 20 kgrs. y está cada día más desmejorada. Para complicar la situación todavía más, desde el pasado jueves comparte la habitación con una persona demenciada por Alzheimer, lo que no le permite ni siquiera poder descansar adecuadamente ...»

Indicaba el escrito que a pesar de las quejas familiares sobre las comidas que se sirven nadie había visitado el centro ni se había interesado verdaderamente por la situación conflictiva denunciada, reiterando su demanda de traslado de la Sra. ... a otro centro que se adecuara a sus características.

Segundo.— Admitida la queja a supervisión de los organismos afectados, en fecha 16 de noviembre de 2004 se dirigieron sendos escritos a los Departamentos de Servicios Sociales y Familia y de Salud y Consumo del Gobierno de Aragón exponiendo el contenido de la queja y solicitando informes al respecto en los que se expusieran la situación en que se encontraba la Sra. ... y la conveniencia de traslado a otro centro más adecuado así como las medidas que, de forma coordinada, iban a adoptarse a fin de verificar los aspectos expuestos en los escritos relativos al sistema de catering así como a la conducta de la directora para con la usuaria y su familia.

Tercero.— En fecha 17 de enero de 2005, la Consejera de Salud y Consumo remitió a la Institución el siguiente informe:

«Doña ... ingresó en el Centro Sociosanitario de Fraga el día 8 de julio de 2002, procedente de la residencia privada ..., situada en Zaragoza.

Según consta en la Historia Clínica de la paciente, padece esclerosis múltiple desde 1979. Asimismo padece diabetes y en la fecha de su ingreso presentaba obesidad mórbida. Todo ello hizo que por prescripción facultativa fuera sometida a una dieta adecuada, evitando en lo posible los problemas de deglución. Por otro lado, se le estableció un menú para diabéticos. No obstante, en la actualidad pesa 70 kilos, estando por encima del peso recomendado.

La interesada ha solicitado el traslado de la Policlínica de Fraga en dos ocasiones, motivadas en el hecho de que la residente es natural de Zaragoza y está fuertemente vinculada con la citada población. La Dirección del Centro tramitó y realizó, a petición de la familia, un informe de acompañamiento que motivara y reforzara dichas solicitudes de traslado ya que en la primera solicitud no se cumplía el requisito de haber transcurrido un año desde el ingreso en el Centro, tal y como establece la Resolución de 26 de agosto de 1987, de la Dirección General del Instituto Nacional de Servicios Sociales, por la que se regulan los ingresos, traslados y permutas en los Centros Residenciales para la Tercera Edad.

Tras la realización de estas gestiones y la admisión de la solicitud referida en el párrafo anterior, se le concedió una plaza en la residencia de Aguarón, provincia de Zaragoza, a la que renunció.

Por lo que respecta al servicio de catering, éste se realiza a través de la empresa COMERTEL, con sede en Lérida capital. Dicho servicio consiste en trasladar los alimentos en línea caliente, llegando al Centro con una temperatura mínima de 65.º C, y cumpliendo con los diferentes estándares para mantener la seguridad alimentaria de acuerdo con el Real Decreto 3484/2000 por el que se establecen las normas de higiene para la elaboración, distribución y comercio de comidas preparadas. A su vez, cada mes se lleva a cabo una inspección de calidad realizada por los laboratorios externos, sin que hasta el momento se haya observado ninguna incidencia.

En este sentido se tienen en cuenta las peculiaridades de cada paciente, confeccionándose diferentes menús según las dolencias, necesidades y características particulares de los mismos.

En lo que se refiere al trato recibido por la usuaria como por sus familiares por parte, tanto de la directora del Centro como del resto del personal, cabe señalar que no le consta a este Organismo Autónomo la existencia de ningún problema con la interesada, si bien se han venido produciendo continuos roces y enfrentamientos verbales con D.º ..., sobrina de la paciente.

La Dirección del Centro y su personal ha tratado en todo momento con total corrección, tanto a la interesada como a D.º A pesar de esto, esta última ha perdido en varias ocasiones la compostura, incurriendo en amenazas y provocando que todas las entrevistas que la Dirección tiene con ella deban ser en presencia de una tercera persona del Centro.

D.º ... ha venido sistemáticamente contraviniendo las reglas del Centro, introduciendo alimentos del exterior para su posterior consumo por la paciente, no respetando los horarios de visita establecidos, tratando sin ninguna consideración al personal del Centro y llegando en algún caso a proferir amenazas e insultos a la Dirección.

Así pues se considera que desde el Servicio Aragonés de Salud se ha procedido en todo momento de forma correcta y adecuada para la provisión de la mejor atención y servicio a los ciudadanos».

Cuarto.— Por su parte, el Director Gerente del Instituto Aragonés de Servicios Sociales nos remitió el siguiente escrito el 30 de diciembre de 2004:

«D.º ... ingresó en la Residencia de Fraga el 8 de julio de 2002. El 27 de agosto de 2002 solicitó traslado prioritario para las Residencias de Las Fuentes y de Romareda. El 13 de diciembre de 2002 el Director Gerente del Instituto Aragonés de Servicios Sociales resolvió denegar el traslado prioritario porque consideró que no concurrían las causas que contempla la normativa vigente. La resolución del Director Gerente del IASS fue recurrida ante el Consejero de Salud, Consumo y Servicios Sociales quien, en Orden de 4 de marzo de 2003, resolvió estimar parcialmente el recurso de alzada y disponer el traslado de D.º ... a la primera plaza vacante que se produjera en cualquiera de las Residencias de Personas Mayores de la provincia de Zaragoza, incluidas Zaragoza capital. La primera plaza vacante que se produjo fue en la Residencia "San Cristóbal" de Aguarón. Se le asignó la plaza el 17 de marzo de 2003 y el 21 del mismo mes renunció a esa plaza por no es-

tar situada en Zaragoza capital, no por "no encontrarse el centro adaptado para atender a la anciana y sus específicas necesidades".

En las averiguaciones realizadas aparece:

1. — A su ingreso en la Residencia, D.º ... presentaba una obesidad mórbida. Por ello y por prescripción facultativa fue sometida a una dieta adecuada, no obstante en la actualidad aún continua estando por encima del peso recomendado.

2. — La relación con el personal del Centro es buena; la Sra. ... se encuentra encantada con todo el mundo. Cuando la directora entra en su habitación no se observan los síntomas de nerviosismo, miedo o temor a los que alude su sobrina. La relación con el resto de los residentes es muy cordial, cálida y próxima.

3. — Desde el Centro se le han ofrecido distintas posibilidades de acceder a servicios y actividades que mejorasen su integración y adaptación. Se ha negado a todo ello.

4. — D.º ... considera que la comida del catering es muy mala, fría, seca, sin sal, sin aceite. La opinión del resto de residentes sobre la comida no refleja el malestar expresado por la Sra. ..., están conformes con la comida.

5. — D.º ..., sobrina de D.º ..., ha incumplido la normativa del Centro introduciendo y almacenando alimentos no permitidos por la normativa y por los servicios médicos del Centro, accediendo a dependencias de uso exclusivo del personal del Centro..., y ha creado un ambiente de desconfianza hacia el Centro que dificulta la adaptación de D.º ...

Respecto a la conveniencia de que la Sra. ... sea trasladada a otro centro, su nueva solicitud de traslado se ha tramitado como un traslado normal. El que a un residente no le guste la comida de un centro o el que sólo desee ir a una determinada localidad no se considera motivo para un traslado prioritario. Su traslado se podrá realizar cuando la puntuación obtenida según el baremo de traslados se lo permita teniendo en cuenta las localidades solicitadas.»

II. — CONSIDERACIONES

Primera. — A raíz de la queja formulada se acordó realizar una visita personal al centro de Fraga a fin de investigar la situación denunciada, elaborándose como resultado de esta actuación el siguiente informe:

VISITA A LA POLICLINICA DE FRAGA

«La visita se realizó el día 28 de enero de 2005, a raíz de una queja formulada en la Institución, siendo atendidos por la directora del recurso.

Se trata de un centro sanitario cuya titularidad la ostenta el Servicio Aragonés de Salud, siendo anteriormente un centro privado que pasó en su día a pertenecer a la Diputación Provincial de Huesca y posteriormente a la Diputación General de Aragón.

La edificación es rectangular y consta de tres plantas: en la planta baja se sitúa la zona de atención primaria; en la primera planta alzada se prestan los servicios de especialidades y laboratorio; en el segundo piso se encuentra ubicada la llamada Unidad de Larga y Media Estancia y también la unidad móvil de emergencias 061; en un anexo del inmueble se sitúa la zona de urgencias. En el año 1993 se realizó una rehabilitación general del inmueble, adaptándolo a la normativa publicada el año anterior en materia de establecimientos de servicios sociales; en la actualidad se encuentra un buen estado de

conservación, los espacios son amplios y el grado de limpieza es correcto.

La constitución del área residencial, nos comenta la directora, obedeció al bajo nivel asistencial que presentaba el centro, por lo que en el año 2002 se suscribió un Protocolo entre el Servicio Aragonés de Salud y el Instituto Aragonés de Servicios Sociales por el que se concertaban diez plazas residenciales de carácter asistido en el llamado Hospital de Larga Estancia, estableciéndose expresamente en dicho documento que «... dadas las características del Centro serán enviados preferentemente aquellos solicitantes que precisan de una mayor atención sanitaria». El Centro se compromete a que el régimen de vida de los usuarios se establezca con arreglo a criterios de plena libertad, siendo de exclusiva responsabilidad del S.A.S. el cumplimiento de la normativa laboral y sanitaria. De las diez plazas, dos se destinarían a estancias temporales ante la escasez de recursos en la zona y la sobrecarga que presentaban las cuidadoras principales.

Así, en un pasillo de la segunda planta se sitúan diez habitaciones idénticas, cinco destinadas a pacientes hospitalarios y las otras cinco a residentes. Son todas dobles, exteriores y similares a las de los centros sanitarios; al principio del pasillo se ubica un baño geriátrico. En el centro de la planta se encuentra una recepción junto a las zonas de dirección, administración y enfermería, disponiéndose allí el tablón de anuncios pertinente; al otro lado del pasillo se encuentra el almacén de lavandería, la cocina, el comedor de residentes (no acondicionado por desuso al comer todos los usuarios en sus habitaciones), un baño geriátrico (tampoco utilizado), las dependencias del 061 y al fondo una sala de estar multiusos para los residentes, con sillas, sillones, una mesa y TV.

El personal que presta servicios en esta zona hospitalaria se integra por 21 trabajadores, a saber: la directora, diplomada en trabajo social y encargada de la gestión y servicios generales, dos médicos de atención primaria, cinco A.T.S. de atención especializada, nueve auxiliares de clínica, una auxiliar administrativa, dos personas de servicios domésticos y una para servicios auxiliares. El tiempo de prestación de servicios es variable, desde seis meses a varios años, teniendo en cuenta que se producen muchas contrataciones temporales con el fin de cubrir acumulación de tareas, vacaciones, excesos de jornada, permisos sin sueldo, situaciones de ILT, excepciones o ceses voluntarios.

El centro dispone de la documentación administrativa pertinente: como centro de servicios sociales se encuentra adaptado a la normativa de 1992, habiendo visitado las instalaciones el servicio de inspección de la D.G.A. en dos ocasiones; la última, en el mes de noviembre de 2004, informando favorablemente a la concesión de la autorización provisional de apertura como residencia de asistidos con capacidad para diez plazas, condicionada a la presentación del certificado de fin de obra de la instalación de prevención de incendios, de la tarifa de precios de 2004 para su sellado (consta en el tablón de anuncios en el momento de la visita) y de la revisión de los dos ascensores. Se dispone asimismo del reglamento de régimen interior debidamente sellado, documento que se entrega a los residentes, del libro registro diligenciado, de fichas sociosanitarias, de hojas de reclamaciones y buzón de sugerencias así como de las pólizas de seguro correspondientes.

Dentro de los servicios asistenciales, el centro presta a los residentes servicio de fisioterapia una vez a la semana y de rehabilitación logopédica con la misma periodicidad. Por otra parte, Cruz Roja Fraga viene prestando desde mediados de 2003 el servicio de transporte adaptado (cuyo coste lo asume el usuario que lo desea) hasta la Asociación de familiares de enfermos de Alzheimer y el Hogar del jubilado, realizando allí actividades de estimulación cognitiva, psicomotriz y de labor terapia.

Todos los servicios que utilizan los residentes son comunes para los pacientes ingresados, siendo el régimen de vida prácticamente hospitalario. De hecho, no es infrecuente que en las habitaciones de los residentes se ubique a pacientes hospitalarios atendiendo a las necesidades del momento, el sexo o las plazas vacantes.

La alimentación de los pacientes y residentes se presta a través de un servicio de catering con la empresa leridana COMERTEL, consistiendo en trasladar los alimentos en línea caliente lo que exige, en cumplimiento de la normativa de inspección del control sanitario de comedores colectivos, que los alimentos lleguen al centro con una temperatura mínima de 65° C. Mensualmente se realiza una inspección de calidad realizada por laboratorios externos, no habiéndose detectado irregularidad en materia de temperatura y microbiología según nos indica la directora y se deriva de la documentación examinada. La media es de unos 18 menús, de los que doce están preparados para alimentación con sonda y el resto son normales.

Nos indica la directora que durante el mes de septiembre de 2004, tras la inspección sanitaria realizada por el veterinario público correspondiente, se observó que algunos residentes mantenían en sus habitaciones alimentos no sujetos a control alguno, por lo que se procedió a comunicar a familiares y representantes de los residentes que no se iban a permitir alimentos en las habitaciones que no fueran supervisados y suministrados por el centro, dado que de otro modo no se podían garantizar las características, propiedades y calidad de los mismos, con el riesgo de intoxicaciones que conllevan estas conductas; estas medidas, al ser de carácter extraordinario, se realizaron atendiendo a la normativa de salud pública y en virtud de la potestad que se atribuye a la dirección del centro en el reglamento interno (capítulo VII, art. 10). Con una periodicidad mensual, la dirección mantiene reuniones con la delegada de la empresa de catering y con la dietista; teniendo en cuenta las circunstancias excepcionales acaecidas tras la inspección del veterinario, se acordó encuestar a los residentes con el fin de recoger observaciones y sugerencias sobre la comida; señala la directora que, a pesar de que a ella se le habían quejado en alguna ocasión, ante la dietista los residentes que estaban en condiciones de manifestar su voluntad no expusieron ninguna queja y dijeron que estaba todo bien. Examinado el libro de inspecciones sanitarias de los servicios de la D.G.A. sólo se detecta una ocasión (agosto 2003) en que se apreció que la temperatura de la comida era baja.

Al ingreso, los residentes suscriben un contrato modelo que es también firmado por un representante o familiar en el caso de que el usuario no se encuentre capacitado. A estos efectos, indica la directora que ningún usuario se encuentra incapacitado y sometido a tutela y que desde el centro no se promueven estas actuaciones respecto a los residentes, no así respecto a los pacientes hospitalarios.

El perfil de los residentes, según consta en la Memoria del Hospital correspondiente al año 2003, es el de personas mayores con discapacidad física o psíquica severa, personas con síndromes geriátricos (caídas, úlceras, inmovilismo...), personas con condicionantes sociofamiliares y personas con enfermedades que originan discapacidad.

Los actuales usuarios son personas dependientes, con una media de edad de 80 años (el más joven tiene 76) y un largo periodo de estancia. Hay nueve residentes fijos y uno en plaza de estancia temporal que va a pasar a ocuparse en breve por otra persona con carácter fijo. Cuatro usuarios llevan residiendo desde que se concertaron las plazas a mediados de 2002, ingresando otros cuatro a lo largo del año pasado; se han producido dos fallecimientos y dos traslados; los residentes temporales han sido numerosos. Se comenta por la directora que en un principio ingresaron residentes con una dependencia relativa, pues se encontraban bien psíquicamente, apreciándose que al poco tiempo sufrían un bajón dado el régimen hospitalario que domina al centro; posteriormente, el perfil del residente ha ido evolucionando hacia personas más discapacitadas. No obstante, continúan ingresados algunos residentes con problemas de dependencia exclusivamente física.

La residencia no cuenta con órganos de participación y representación de los usuarios ni existe un programa de actividades como tal. Existe un horario de visitas, pero señala la directora que los familiares suelen incumplirlo habitualmente. A este respecto, se observa que el trato que reciben los residentes por parte del personal es correcto y corresponde al régimen hospitalario ya indicado, pero no llega a ser el más cercano y atento que se puede demandar de una residencia para personas mayores. En este sentido, al comentar con el personal de cocina las quejas de los residentes respecto a la temperatura de la comida se nos indica que, como a la mayoría de los veinte usuarios se les ha de dar la comida y sólo están dos personas para esta función, cuando llegan a los últimos ya se les ha enfriado (no valoran la posibilidad de recalentarla en el microondas).

Como impresiones generales del recurso, señalar que el aspecto de las instalaciones y el régimen de vida y servicios que se prestan es netamente hospitalario, no encuadrándose muy bien unas plazas residenciales en este entorno, máxime cuando los residentes pueden ser personas que se encuentren en buen estado psíquico. Teniendo en cuenta el perfil de los usuarios del centro, su procedencia (salvo uno procedente de Binéfar, el resto son de Zaragoza pues en Fraga no hay demanda, funcionando habitualmente con grupos de autoayuda), la mezcla de pacientes y residentes, el trato dispensado por el personal, las dependencias comunes e instalaciones de que se dispone, consideramos que este centro no es el lugar adecuado para algunos de los residentes con los que nos encontramos pues, realmente, no se trata de una residencia sino de un hospital. En este sentido, nos indica la directora que se tiene prevista la construcción de un nuevo centro sanitario en la localidad en el que se ubicarían exclusivamente camas hospitalarias, suprimiéndose las plazas residenciales ahora existentes ...».

Segunda. — Dos son básicamente las cuestiones planteadas en la queja: la mala calidad de la comida que se sirve y la inadecuación de este centro sanitario para albergar plazas de residencia.

Respecto al catering que se sirve en el centro, la queja señala que la comida la sirven fría, que es incomible, que no lleva sal ni aceite, que es congelada y que por ello la residente ha perdido veinte kilos y se niega a comerla, siendo un familiar quien le proporciona algunos alimentos pese a la prohibición del centro para que no pase hambre. Al respecto de esta cuestión, el informe elaborado tras la visita al centro señala lo siguiente:

«... La alimentación de los pacientes y residentes se presta a través de un servicio de catering con la empresa leridana COMERTEL, consistiendo en trasladar los alimentos en línea caliente lo que exige, en cumplimiento de la normativa de inspección del control sanitario de comedores colectivos, que los alimentos lleguen al centro con una temperatura mínima de 65° C. Mensualmente se realiza una inspección de calidad realizada por laboratorios externos, no habiéndose detectado irregularidad en materia de temperatura y microbiología según nos indica la directora y se deriva de la documentación examinada. La media es de unos 18 menús, de los que doce están preparados para alimentación con sonda y el resto son normales.

Nos indica la directora que durante el mes de septiembre de 2004, tras la inspección sanitaria realizada por el veterinario público correspondiente, se observó que algunos residentes mantenían en sus habitaciones alimentos no sujetos a control alguno, por lo que se procedió a comunicar a familiares y representantes de los residentes que no se iban a permitir alimentos en las habitaciones que no fueran supervisados y suministrados por el centro, dado que de otro modo no se podían garantizar las características, propiedades y calidad de los mismos, con el riesgo de intoxicaciones que conllevan estas conductas; estas medidas, al ser de carácter extraordinario, se realizaron atendiendo a la normativa de salud pública y en virtud de la potestad que se atribuye a la dirección del centro en el reglamento interno (capítulo VII, art. 10). Con una periodicidad mensual, la dirección mantiene reuniones con la delegada de la empresa de catering y con la dietista; teniendo en cuenta las circunstancias excepcionales acaecidas tras la inspección del veterinario, se acordó encuestar a los residentes con el fin de recoger observaciones y sugerencias sobre la comida; señala la directora que, a pesar de que a ella se le habían quejado en alguna ocasión, ante la dietista los residentes que estaban en condiciones de manifestar su voluntad no expusieron ninguna queja y dijeron que estaba todo bien. Examinado el libro de inspecciones sanitarias de los servicios de la D.G.A. sólo se detecta una ocasión (agosto 2003) en que se apreció que la temperatura de la comida era baja...».

En el transcurso de la visita se nos hizo entrega, asimismo, de los menús que se sirven para comer y cenar, especificando los que corresponden a la dieta triturada que ha de realizarse en el propio centro, destacando que de los veinte menús sólo seis corresponden a una dieta normal (ni por sonda ni triturado). En la cocina, la directora y la trabajadora presente nos informaron que cuando llega la comida (y por la tarde la cena) se comprueba la temperatura y las cantidades, apuntando las incidencias que se observan (a veces, las raciones llegan muy justas). Preguntadas por si los alimentos en su origen son congelados nos manifiestan desconocer este aspecto.

Aprovechamos la hora en que se estaba sirviendo la comida para visitar a los residentes y preguntarles sobre

el particular. Comprobamos que estos están mezclados con pacientes hospitalarios, que el deterioro físico y psicológico es evidente en la mayoría de los usuarios y que en ese momento sólo dos residentes están comiendo el menú del día consistente en arroz con tomate, tres varitas de pescado con dos hojas de lechuga y un yogurt. Preguntamos sobre el particular a una de las residentes que nos confirma el contenido de la queja, manifestándonos concretamente que la comida en general «... es regular, está fría, no lleva sal, está seca, se ve que no se esfuerzan... sintiendo tener que hablar así»; nos dice que el arroz no se lo va a comer, comprobando que efectivamente está frío y se ha endurecido. En otras habitaciones observamos que los residentes están tomando o van a tomar un puré y unas natillas. Llegados a la habitación de la persona a la que hace referencia la queja, la directora nos deja a solas con ella y se manifiesta en semejantes términos que la anterior usuaria respecto a la comida, que igualmente está fría y ya es difícil de comer.

Así pues, podemos concluir que el servicio de catering que sirve al centro no es de calidad y podría mejorarse sobremanera. Por una parte, las raciones no son abundantes y el aspecto no es apetitoso, sin perjuicio de que además se sirva frío, lo que puede ser más un problema de personal de atención a los residentes; en este sentido, expone el informe de la visita lo siguiente:

«...Al comentar con el personal de cocina las quejas de los residentes respecto a la temperatura de la comida se nos indica que, como a la mayoría de los veinte usuarios se les ha de dar la comida y sólo están dos personas para esta función, cuando llegan a los últimos ya se les ha enfriado (no valoran la posibilidad de recalentarla en el microondas)...».

En cualquier caso, los pocos residentes que están en condiciones de expresarse correcta y libremente coinciden en sus apreciaciones sobre la comida, lo que contradice la información remitida por el I.A.S.S. respecto a que «... la opinión del resto de residentes sobre la comida no refleja el malestar expresado por la Sra. ..., están conformes con la comida...». Por otra parte, no se observa que esta anciana disponga de una dieta especial y adaptada por prescripción médica, como señala también el informe de la Administración, pues a todos los residentes que no son alimentados por sonda ni triturado se les ha servido el mismo menú.

Tercera.— Respecto a la segunda cuestión, plantea la queja la inadecuación de este tipo de centro para residentes que, como la interesada, no presentan deterioro cognitivo. Así, cuando visitamos a la anciana observamos que, efectivamente, en la otra cama se encuentra una paciente a quien un familiar está alimentando con una jeringa. La quejosa se encuentra sentada en una silla ante el plato y un televisor que dice es su única distracción desde que ingresó en la residencia, hace ya dos años y medio (entró cuando se concertaron las plazas), siendo que no se relaciona con nadie porque no puede, que las compañeras de habitación que le ponen o son enfermos terminales o presentan un grado de deterioro cognitivo tal que es imposible mantener ni una conversación, que eso no es ambiente de residencia porque no puede hablar con nadie (a veces oye hablar en catalán) ni ir a ningún sitio, llevando años sin salir de la habitación.

A estos efectos, dispone el informe elaborado tras la visita que «... en el año 2002 se suscribió un Protocolo entre el Servicio Aragonés de Salud y el Instituto

Aragón de Servicios Sociales por el que se concertaban diez plazas residenciales de carácter asistido en el llamado Hospital de Larga Estancia, estableciéndose expresamente en dicho documento que "... dadas las características del Centro serán enviados preferentemente aquellos solicitantes que precisan de una mayor atención sanitaria"...».

«...Todos los servicios que utilizan los residentes son comunes para los pacientes ingresados, siendo el régimen de vida prácticamente hospitalario. De hecho, no es infrecuente que en las habitaciones de los residentes se ubique a pacientes hospitalarios atendiendo a las necesidades del momento, el sexo o las plazas vacantes...».

«... El perfil de los residentes, según consta en la Memoria del Hospital correspondiente al año 2003, es el de personas mayores con discapacidad física o psíquica severa, personas con síndromes geriátricos (caídas, úlceras, inmovilismo...), personas con condicionantes sociofamiliares y personas con enfermedades que originan discapacidad. Los actuales usuarios son personas dependientes, con una media de edad de 80 años... Se comenta por la directora que en un principio ingresaron residentes con una dependencia relativa, pues se encontraban bien psíquicamente, apreciándose que al poco tiempo sufrían un bajón dado el régimen hospitalario que domina al centro; posteriormente, el perfil del residente ha ido evolucionando hacia personas más discapacitadas. No obstante, continúan ingresados algunos residentes con problemas de dependencia exclusivamente física...».

«... Se observa que el trato que reciben los residentes por parte del personal es correcto y corresponde al régimen hospitalario ya indicado, pero no llega a ser el más cercano y atento que se puede demandar de una residencia para personas mayores...».

«... Como impresiones generales del recurso, señalar que el aspecto de las instalaciones y el régimen de vida y servicios que se prestan es netamente hospitalario, no encuadrándose muy bien unas plazas residenciales en este entorno, máxime cuando los residentes pueden ser personas que se encuentren en buen estado psíquico. Teniendo en cuenta el perfil de los usuarios del centro, su procedencia (salvo uno procedente de Binéfar, el resto son de Zaragoza pues en Fraga no hay demanda, funcionando habitualmente con grupos de autoayuda), la mezcla de pacientes y residentes, el trato dispensado por el personal, las dependencias comunes e instalaciones de que se dispone, consideramos que este centro no es el lugar adecuado para algunos de los residentes con los que nos encontramos pues, realmente, no se trata de una residencia sino de un hospital. En este sentido, nos indica la directora que se tiene prevista la construcción de un nuevo centro sanitario en la localidad en el que se ubicarían exclusivamente camas hospitalarias, suprimiéndose las plazas residenciales ahora existentes...».

Cuarta.— La Sra. ... tiene solicitado el traslado a una residencia para personas mayores dependiente del I.A.S.S. desde que ingresó en el centro fragatino en julio de 2002. Si bien se le adjudicó otro centro en la provincia de Zaragoza que fue rechazado por no adecuarse a sus características, es de destacar el informe elaborado por los facultativos del propio hospital sobre la situación de la anciana a principios del año 2003, en el que se expone:

«En la esfera psíquica, no existe deterioro cognitivo, alteraciones sensoriales, alteraciones importantes de la

comunicación ni trastornos de conducta que dificulten el establecimiento de relaciones personales.

Las características del centro y de los residentes y/o pacientes que en él se encuentran, en la gran mayoría de los casos con importante deterioro cognitivo y enfermos crónicos o en fase terminal, han sido determinantes para que la residente no haya podido adaptarse al centro de forma conveniente.

La situación se ve agravada por la lejanía existente entre el centro y su lugar de origen, con el consiguiente desarraigo familiar que ello lleva implícito.

Todas estas circunstancias han originado un trastorno de adaptación a sus nuevas condiciones de vida, que está influyendo de forma negativa en su salud, dando lugar a la presentación de un Síndrome depresivo, acompañado de Crisis de angustia.

Teniendo en cuenta la situación existente y según nuestra opinión se hace necesario el traslado de dicha residente a un centro que reúna unas condiciones acordes a su estado psicofísico actual».

Como era de prever, transcurridos dos años desde la elaboración del anterior informe facultativo sin haberse materializado el traslado, la situación de la anciana a día de hoy ha empeorado hasta producirle un aislamiento total del mundo que le rodea, viendo pasar los días sin salir de su habitación ni hablar prácticamente con nadie que no sea su escasa familia que, dada la distancia entre el centro y su localidad de origen, no la puede visitar con la frecuencia que desearía.

Quinta.— Respecto al sistema de traslados, recordar que esta Institución ya sugirió la posibilidad de modificar la normativa vigente (Expte. 388/2003), pues con la actual regulación podían plantearse situaciones ciertamente injustas al permitir el acceso directo de algunas personas a la plaza interesada en su lugar de origen, mientras que otras se encuentran desde hace varios años residiendo en un centro alejado de su familia y entorno habitual en espera de poder ingresar, vía traslado, en una residencia de su localidad natal, lo que reduce considerablemente sus posibilidades al poder acceder sólo a una cuarta parte de la oferta de plazas vacantes (se ofrece una plaza de traslado por cada tres de nuevo ingreso). Insistimos en que sería de interés introducir alguna modificación en el sistema de traslados que evitara la situaciones que se están planteando en la actualidad, máxime si se quiere ofrecer especial atención a las situaciones de desarraigo.

Sexta.— Por último, señalar que en cuanto a los malos tratos que denuncia la queja por parte de la directora del centro (gritos, amenazas, malos modos, faltas de respeto a los derechos reconocidos como residente,...) no han podido acreditarse: en el transcurso de la visita, la directora nos negó estos hechos y la usuaria nos manifiesta que el personal la trata bien y que la directora hace tiempo que no entra en su habitación, sin querer hablar más allá de este concreto aspecto. Ciertamente, puede deducirse que en momentos pasados ha podido haber un ambiente crispado en relación con las discrepancias existentes entre un familiar de la anciana y la directora que lógicamente habrá influido de alguna manera en la relación de ésta con la dirección y el personal, pero actualmente la anciana no parece querer hablar de ello.

III.— RESOLUCIÓN

Por todo lo anteriormente expuesto y en virtud de las facultades que me confiere la Ley 4/1985, de 27 de ju-

nio, Reguladora del Justicia de Aragón, me permito formular a la Excm. Sra. Consejera de Salud y Consumo así como a la Excm. Sra. Consejera de Servicios Sociales y Familia la siguiente

SUGERENCIA

Primera.— Que se adopten las medidas oportunas a fin de mejorar la calidad del servicio de comidas y cenas que se sirven a los usuarios ingresados en la Policlínica de Fraga.

Segunda.— Que se valore la posibilidad de suprimir la atención residencial que presta la Policlínica, derivando a los residentes hacia otros dispositivos más adecuados a sus situaciones sociosanitarias.

Tercera.— Que a la vista de la situación en que se encuentra D.ª ..., se priorice su traslado a un centro acorde con la discapacidad física que presenta.

Cuarta.— Que se estudie la posible modificación de la actual regulación del sistema de traslados a fin de evitar las situaciones injustas que pueden presentarse en aplicación de la misma.

Respuesta de la administración:

La Sugerencia fue parcialmente aceptada. En este sentido, el Departamento de Servicios Sociales y Familia nos comunicó en fecha 9 de marzo de 2005 lo siguiente:

«En contestación a su escrito en el que remite sugerencias relativas a la Policlínica de Fraga y a los traslados de los centros de atención a personas mayores, se comunica:

Con relación a la primera, “que se adopten las medidas oportunas a fin de mejorar la calidad del servicio de comidas y cenas que se sirven a los usuarios ingresados en la Policlínica de Fraga”, el Servicio Aragonés de Salud, titular del Centro, será quien se pronuncie.

Respecto a la segunda, “que se valore la posibilidad de suprimir la atención residencial que presta la Policlínica, derivando a los residentes hacia otros dispositivos más adecuados a sus situaciones sociosanitaria”, como en otros casos, el Instituto Aragonés de Servicios Sociales tendrá en cuenta todas las sugerencias que puedan redundar en un mejor servicio en la atención a personas mayores. Tomando como base este criterio se llevó a cabo el Protocolo en virtud del cual el IASS dispone de diez plazas en ese Centro. En la actualidad, a la vista de todas las circunstancias, es más adecuado seguir disponiendo de estas plazas.

Sobre la tercera, “que a la vista de la situación en que se encuentra D.ª ..., se priorice su traslado a un centro acorde con la discapacidad física que presenta”, por el perjuicio a terceras personas no parece oportuno conceder un traslado prioritario a una persona que se le ha ofrecido un traslado prioritario a un centro acorde con sus circunstancias y ésta lo ha rechazado porque no era el centro que ella deseaba. No obstante, aplicando la normativa actual, la Orden de 18 de noviembre de 2002, del Departamento de Salud, Consumo y Servicios Sociales, que regula el acceso y adjudicación de plazas, en los Centros de Atención a Personas Mayores, integradas en la red del Gobierno de Aragón, se ha asignado a D.ª ... una plaza en la Residencia de Alagón en virtud de su solicitud de traslado voluntario. Conforme a la mencionada Orden, dispone de quince días naturales desde que reciba la notificación para su incorporación al Centro, entendiéndose como renuncia la no ocupación de la plaza en la fecha que finaliza el plazo.

En cuanto a “que se estudie la posible modificación de la actual regulación del sistema de traslados a fin de evitar situaciones injustas que puedan presentarse en la aplicación”, la vigente Orden recoge lo regulado en la anterior normativa sobre traslados, la Resolución de 26 de agosto de 1987 (Dirección General del Instituto Nacional de Servicios Sociales), Ancianos, Ingresos, traslados y permutas en Centros residenciales del Instituto Nacional de Servicios Sociales, en el largo tiempo de su vigencia parece que fue adecuada. En el proceso de elaboración de la actual Orden se dio una amplísima participación a las entidades relacionadas con el tema y el resultado de la misma es el texto ahora vigente. No obstante, como ya se le indicó a su Sugerencia en enero de 2004, desde esta Dirección Gerencia haremos llegar las indicaciones de la misma al grupo de trabajo que está elaborando la normativa para que las tenga presentes».

Por su parte, el Departamento de Salud y Consumo de la D.G.A. nos indicó en fecha 17 de marzo de 2005 la no aceptación de la Sugerencia en los siguientes términos:

«Por lo que respecta a la mejora de la calidad del servicio de comidas y cenas, se entiende desde el Servicio Aragonés de Salud que no debe aceptarse la sugerencia planteada por su Institución, dado que se está procediendo en todo momento de acuerdo con la normativa vigente de inspección del control sanitario de comedores colectivos y la calidad se considera que se encuentra, en todos los órdenes, dentro de los parámetros exigibles. En este sentido, la inspección de calidad que se realiza periódicamente por laboratorios externos no ha detectado ninguna irregularidad en materia de temperatura ni microbiología.

Por otro lado, con periodicidad mensual la Dirección del Centro mantiene reuniones con una delegada de la empresa de catering y con la dietista, tratándose individualizadamente los diferentes casos que se dan entre los residentes, en orden a su mejor control y cuidado. En el mes de septiembre fue realizada una encuesta entre los mismos con el fin de recoger observaciones y sugerencias sobre la comida, no obteniéndose ninguna opinión disconforme con la misma».

Año 2006

1. MEDIDAS CAUTELARES SOBRE UN ESTABLECIMIENTO RESIDENCIAL NO AUTORIZADO (EXPTE. 593/2006)

Se puso en conocimiento del Justicia la situación irregular en que se encontraba un hostel de una localidad turolense que, al parecer, funcionaba como una residencia de ancianos. El expediente concluyó con la siguiente Sugerencia dirigida al Consejero de Servicios Sociales y Familia del Gobierno de Aragón:

I.— ANTECEDENTES

Primero.— En fecha 18 de abril de 2006 tuvo entrada en nuestra Institución escrito de queja en el que se hacía alusión a la situación del establecimiento ..., ubicado en Alcañiz (Teruel), en el que se encontraban alojados cerca de cuarenta ancianos, algunos con problemáticas físicas y psíquicas. Señalaba la queja que el centro, más que un Hostel es una Residencia Mixta encubierta, con

instalaciones deficientes, sin control médico y sin ningún tipo de personas cualificadas profesionalmente.

Esta situación había sido denunciada por la Fiscalía de la Audiencia Provincial de Teruel a los Servicios Sociales competentes, habiéndose realizado el día 10 de marzo de 2006 una visita al Hostal por parte de la Unidad de Inspección de Centros Sociales del Gobierno de Aragón. En el acta levantada con motivo de esta actuación se indicaba literalmente que «la actividad realizada en este establecimiento es la propia de una Residencia de Ancianos sin ningún tipo de adaptación y con múltiples deficiencias que funciona en condiciones de clandestinidad».

Indicaba la queja que, en base a lo anterior, la Secretaría General Técnica del Departamento competente ordenó el día 13 de marzo la iniciación de un expediente sancionador al amparo de la Ley 4/1987, de 25 de marzo, de Ordenación de la Acción Social, sin que hasta el momento se tuviera constancia de la adopción de medida alguna al respecto.

Segundo.— A la vista de lo anterior, se admitió la queja a supervisión del organismo administrativo competente, dirigiendo a tal fin un escrito al Consejero de Servicios Sociales y Familia de la Diputación General de Aragón en el que se le solicitaba un informe sobre la cuestión planteada en el que se indicara, en particular, las medidas que se tenían previsto adoptar en relación con el establecimiento y especialmente en defensa y protección de los usuarios.

Tercero.— En fecha 31 de mayo de 2006 se recibió el siguiente informe emitido por la Secretaría General Técnica del Departamento al que nos dirigimos:

«Primero.— Con fecha de registro de entrada el día 9 de marzo de 2006, el Fiscal Jefe de la Audiencia Provincial de Teruel remitió al Departamento de Servicios Sociales y Familia informe realizado por la Fiscalía de Adscripción Permanente de Alcañiz respecto al ..., sito en el término municipal de Alcañiz (Teruel). A criterio de la Fiscalía y según consta en el informe citado "se trata de una Residencia de Ancianos con la apariencia legal de Hostal", por lo que se solicita a este Departamento de Servicios Sociales y Familia la realización de una inspección del establecimiento.

Segundo.— Atendiendo a la solicitud realizada, con fecha 10 de marzo de 2006 se giró visita de inspección por personal competente del Departamento de Servicios Sociales y Familia al Hostal ..., levantándose como consecuencia de la visita realizada Acta de Inspección n.º TE 51/06, en la que se reflejaban las siguientes irregularidades:

— La prestación en el establecimiento citado de la actividad propia de una residencia de ancianos mixta, en condiciones de clandestinidad y sin llevar a cabo ningún tipo de adaptación de las condiciones materiales y funcionales a la normativa vigente en la materia.

— La existencia de unas condiciones higiénico sanitarias muy deficientes, así como el alojamiento en el centro de usuarios no válidos que precisan atención higiénico sanitaria específica sin que el personal del centro esté capacitado para prestarla.

Tercero.— A la vista de todo lo anterior, y tras la realización por esta Secretaría General Técnica de actuaciones previas dirigidas a determinar, con la mayor precisión posible, los hechos susceptibles de motivar la incoación de procedimiento sancionador y las circuns-

tancias concurrentes, el Secretario General Técnico del Departamento de Servicios Sociales y Familia acordó, con fecha 21 de marzo de 2006, el inicio de procedimiento sancionador a D. ..., por la presunta comisión de infracciones a la Ley 4/1987, de 25 de marzo, de ordenación de la acción social, modificada por la Ley 13/2000, de 27 de diciembre, de Medidas Tributarias y Administrativas.

Cuarto.— En el Acuerdo de iniciación del procedimiento se pone de manifiesto que los hechos que se imputan a D. ... podrían ser constitutivos de las siguientes infracciones administrativas:

— La prestación en el Hostal ... de la actividad propia de una residencia de ancianos mixta, en condiciones de clandestinidad, puede constituir una infracción administrativa muy grave de conformidad con lo dispuesto en el artículo 46.5 a) de la Ley 4/1987, de 25 de marzo, de ordenación de la acción social, modificada por la Ley 13/2000, de 27 de diciembre, que tipifica como infracción: "El ejercicio de actividades propias de los servicios y establecimientos de acción social en condiciones de clandestinidad"

— Por su parte, el mantenimiento en el citado centro de unas condiciones higiénico sanitarias muy deficientes puede constituir una infracción administrativa grave prevista en el artículo 46.4 p) de la citada Ley 4/1987, de 25 de marzo. Dicho precepto tipifica como infracción grave: "No garantizar una correcta organización higiénico sanitaria o no velar porque los usuarios cuenten con la atención médica necesaria, produciendo un grave riesgo o un perjuicio a los mismos".

Quinto.— Al amparo de lo dispuesto en el artículo 8.2 del Reglamento del procedimiento para el ejercicio de la potestad sancionadora de la Comunidad Autónoma de Aragón, aprobado por el Decreto 28/2001, de 30 de enero, del Gobierno de Aragón, el Acuerdo de inicio del procedimiento fue dictado conteniendo un pronunciamiento preciso acerca de la responsabilidad imputada, de tal forma que en él se propone la imposición a D. ... de una multa de veinte mil euros por la comisión de la infracción muy grave, así como una multa de tres mil quinientos euros por la comisión de la infracción grave.

Sexto.— Con fecha 28 de marzo de 2006, se notifica en forma al imputado el Acuerdo de iniciación del procedimiento sancionador, recibíndose escrito de alegaciones el día 18 de abril de 2006. En el escrito presentado se solicitaba, asimismo, la apertura de un periodo probatorio.

Séptimo.— A la vista de la solicitud formulada por el imputado, con fecha 25 de abril de 2006 se acuerda la apertura de un periodo de prueba, por el plazo de quince días, remitiéndose al imputado con esa misma fecha la notificación por la que se le da traslado del Acuerdo de apertura del periodo probatorio adoptado.

Octavo.— Por último, le comunico que, hasta la fecha de emisión del presente informe, no ha tenido lugar la práctica de ninguna otra actuación en el procedimiento sancionador que se sigue en esta Secretaría General Técnica contra D. ..., en cuanto titular del Hostal...».

II.— CONSIDERACIONES JURÍDICAS

Primera.— De la información remitida por la Administración en el presente expediente, constatamos que la irregular situación que denunciaba la queja sobre las condiciones materiales del establecimiento Hostal ...

de Alcañiz, perfil del usuario, personal de atención y cumplimiento de la normativa vigente, fue detectada igualmente por el Servicio de Inspección de Centros del Gobierno de Aragón en la visita que realizó al centro el pasado mes de marzo a instancia de la Fiscalía de la Audiencia Provincial de Teruel.

Así, en el Acta de Inspección n.º TE 51/06 elaborada por los técnicos de la Diputación General de Aragón se constata:

— La prestación en el establecimiento citado de la actividad propia de una residencia de ancianos mixta, en condiciones de clandestinidad y sin llevar a cabo ningún tipo de adaptación de las condiciones materiales y funcionales a la normativa vigente en la materia.

— La existencia de unas condiciones higiénico sanitarias muy deficientes, así como el alojamiento en el centro de usuarios no válidos que precisan atención higiénico sanitaria específica sin que el personal del centro esté capacitado para prestarla.

Segundo.— Como consecuencia de lo anterior, la entidad pública nos comunica que se ha incoado un procedimiento sancionador contra el titular del establecimiento por la presunta comisión de diversas infracciones en relación con la Ley 4/1987, de 25 de marzo, de Ordenación de la Acción Social, proponiéndose la imposición de la sanción de multa, encontrándose actualmente el proceso en trámite y, según se deriva de la queja, continuando el establecimiento con su actividad pese a la situación descrita.

Tercero.— Así pues, la Administración, a quien compete la función inspectora de todos los servicios y establecimientos de acción social con el objeto de comprobar el cumplimiento de la normativa de servicios sociales y tutelar, de esa manera, los derechos de los usuarios (artículo 28 del Decreto 111/1992, de 26 de mayo, de la Diputación General de Aragón, por el que se regulan las condiciones mínimas que han de reunir los servicios y establecimientos sociales especializados) ha desarrollado su labor de control e incoado un procedimiento sancionador a la vista de las deficiencias e irregularidades detectadas, pero no ha adoptado ninguna medida provisional o cautelar proporcional a la gravedad de las infracciones por las que se está tramitando una posible sanción pecuniaria.

Teniendo en cuenta por un lado la clase de servicios que ha de prestar el establecimiento en cuestión, que carece de autorización alguna de funcionamiento hasta el punto de hablar los servicios de inspección de «condiciones de clandestinidad» y, por otro lado, el tipo de usuarios del centro, personas de edad con mayor o menor grado de dependencia y precisadas en algunos casos de asistencia directa, consideramos que la situación detectada por la inspección fiscal y administrativa es lo suficientemente grave para valorar tanto la sanción a imponer, en su caso, como la adopción de alguna medida preventiva en aras a una adecuada protección y defensa de los usuarios.

En este sentido, dispone el Decreto 28/2001, de 30 de enero, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Reglamento del procedimiento para el ejercicio de la potestad sancionadora de la Comunidad Autónoma de Aragón:

«Artículo 4. Medidas de carácter provisional.

El órgano competente para iniciar o resolver podrá adoptar en cualquier momento, mediante acuerdo moti-

vado, las medidas de carácter provisional que resulten necesarias para asegurar la eficacia de la resolución que pudiera recaer, el buen fin del procedimiento, evitar el mantenimiento de los efectos de la infracción y atender a las exigencias de los intereses generales.

Cuando así venga exigido por razones de urgencia inaplazable, también los órganos competentes para instruir el procedimiento podrán adoptar las medidas provisionales que resulten necesarias.

Las medidas de carácter provisional podrán consistir en la suspensión temporal de actividades y la prestación de fianzas, así como en la retirada de productos o suspensión temporal de servicios por razones de sanidad, higiene o seguridad, y en las demás previstas en las correspondientes normas específicas.

Las medidas provisionales deberán estar expresamente previstas y ajustarse a la intensidad, proporcionalidad y necesidades así como a los objetivos que se pretenda garantizar en cada supuesto concreto».

Y el Decreto 138/1990, de 9 de noviembre, de la Diputación General de Aragón, por el que se regulan las infracciones y sanciones en materia de acción social ordena al órgano administrativo que incoe el procedimiento sancionador la adopción de medidas administrativas cautelares, que no tienen carácter de sanción, en los casos de riesgo inminente para la salud y seguridad de los usuarios, posibilitando su revocación durante la tramitación posterior en función de la situación de riesgo creada o de la gravedad de la infracción cometida.

III.— RESOLUCIÓN

Por todo lo anteriormente expuesto y en virtud de las facultades que me confiere la Ley 4/1985, de 27 de junio, Reguladora del Justicia de Aragón, me permito formularle la siguiente

SUGERENCIA

Que por los Servicios competentes de la Diputación General de Aragón, y en virtud de la labor de control y fiscalización que les encomienda la normativa vigente, se valore la posibilidad de adoptar las oportunas medidas cautelares en salvaguarda de los intereses de los usuarios del establecimiento objeto de la presente queja y en tanto se tramita el procedimiento sancionador incoado al efecto.

Respuesta de la administración:

En fecha 26 de julio de 2006 el Departamento de Servicios Sociales y Familia del Gobierno de Aragón nos comunicó la no aceptación de la Sugerencia con base en las siguientes consideraciones:

«Primero.— El escrito remitido a esta Secretaría General Técnica con fecha 15 de junio de 2006 sugiere la posibilidad de adoptar las oportunas medidas cautelares en aras a garantizar una adecuada protección y defensa de los usuarios del Hostal... En el mencionado escrito se alude a la regulación que de las medidas de carácter provisional realiza tanto el Reglamento del procedimiento para el ejercicio de la potestad sancionadora de la Comunidad Autónoma de Aragón, aprobado por el Decreto 28/2001, de 30 de enero, como el Decreto 138/1990, de 9 de noviembre, de la Diputación General de Aragón, por el que se regulan las infracciones y sanciones en materia de acción social.

Por lo que se refiere al Decreto 138/1990 y por las razones que seguidamente se expondrán, esta Secretaría General Técnica entiende que ha sido implícitamente derogado por la Ley 13/2000, de 27 de diciembre, de

Medidas Tributarias y Administrativas, que modifica la Ley 4/1987, de 25 de marzo, de ordenación de la acción social, concretamente su Título VIII, recogiendo así en una norma con rango legal la regulación de la función inspectora y del régimen de infracciones y sanciones en la materia. En efecto, la Ley 4/1987, no preveía con la suficiente concreción las conductas infractoras, su clasificación, las sanciones procedentes, así como su graduación.

Ante esta situación creada por la Ley 4/1987, se dictó el Decreto 138/1990 que, mediante la tipificación de las infracciones pretendía obtener un equilibrio entre la concreción de las conductas sancionables y la definición de aquellas con el grado necesario de generalidad que evitase un posible vaciamiento futuro de la norma.

Sin embargo, tal como se expresa en el Preámbulo de la Ley 13/2000, con la promulgación de esta norma se ha procedido en el ámbito sectorial de la acción social a sustituir completamente la regulación de las infracciones y sanciones existentes en la materia que, como hemos señalado anteriormente, se encontraba contenida en la Ley 4/1987 y en el Decreto 138/1990. El motivo de dicha sustitución responde a la necesidad de adaptar esta regulación al principio de legalidad, en su vertiente de tipicidad, de manera que la determinación precisa de los elementos constitutivos de la infracción y de la sanción estuviera contenida en una norma de rango legal y no en una norma de carácter reglamentario.

Por todo ello, esta Secretaría General Técnica entiende derogado el Decreto 138/1990, de 9 de noviembre, de la Diputación General de Aragón, por el que se regulan las infracciones y sanciones en materia de acción social.

Segundo.— En todo caso, independientemente de la derogación o vigencia del Decreto 138/1990, no puede olvidarse que para la adopción de medidas de carácter provisional, éstas deben estar expresamente previstas en la normativa reguladora de los procedimientos sancionadores. En este sentido, el artículo 136 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, se refiere a la necesidad de previsión normativa de las medidas de carácter provisional al señalar que podrán adoptarse las medidas que aseguren la eficacia de la resolución final que pueda recaer "cuando así esté previsto en las normas que regulen los procedimientos sancionadores".

En la misma línea, el Reglamento del procedimiento para el ejercicio de la potestad sancionadora de la Comunidad Autónoma de Aragón, aprobado por el Decreto 28/2001, de 30 de enero, exige en su artículo 4.4 que las medidas de carácter provisional estén expresamente previstas.

Por lo que respecta a esta necesidad de previsión normativa de las medidas cautelares, en los preceptos introducidos en la Ley 4/1987, de 25 de marzo, de ordenación de la acción social, por la Ley 13/2000, de 27 de diciembre, de Medidas Tributarias y Administrativas, no se regula la posibilidad de adoptar medidas cautelares concretas pero tampoco se contiene una previsión genérica en este sentido.

Por su parte, el Reglamento del procedimiento para el ejercicio de la potestad sancionadora de la Comunidad Autónoma de Aragón prevé en su artículo 4.3 unas medidas cautelares que podrían aplicarse con carácter general, cumpliendo con ello la exigencia prevista en el párrafo 4 del citado artículo. Dichas medidas consisten en

la suspensión temporal de actividades, la prestación de fianzas, la retirada de productos, la suspensión temporal de servicios por razones de sanidad, higiene o seguridad y las demás previstas en las correspondientes normas específicas.

Como hemos señalado anteriormente, la norma específica en esta materia, esto es, la Ley 4/1987, modificada por la Ley 13/2000, no recoge ninguna medida cautelar y respecto a las demás medidas a que se refiere el artículo 4.3 del Decreto 28/2001, ninguna de ellas resultaría aplicable ni resolvería la situación creada en el Hostal ...

La única medida de carácter provisional cuya adopción resultaría realmente efectiva para hacer frente a la situación creada sería el traslado de los ancianos residentes en el Hostal ... a Centros sociales apropiados por parte del titular del establecimiento. Sin embargo, la medida cautelar descrita no puede ser exigida por esta Administración al no encontrarse expresamente prevista en la normativa reguladora de la materia.

Tercero.— A la vista de todo lo anterior, y debido a la inexistencia de una previsión normativa general para la adopción de medidas provisionales en la Ley 4/1987, de 25 de marzo, de ordenación de la acción social, modificada por la Ley 13/2000 y dado que el artículo 4.3 del Reglamento del procedimiento para el ejercicio de la potestad sancionadora de la Comunidad Autónoma de Aragón tampoco recoge una medida cautelar que permita el traslado de los ancianos residentes en el Hostal a Centros de carácter residencial, no es posible, por tanto, la adopción de una medida de carácter provisional que, durante la tramitación del procedimiento sancionador, resulte efectiva para hacer frente a la situación creada en el establecimiento Hostal...»

Por nuestra parte, trasladamos al presentador de la queja la postura de la Administración a través del siguiente escrito:

«En fecha 12 de junio de 2006 se formuló por esta Institución SUGERENCIA FORMAL a la DIPUTACIÓN GENERAL DE ARAGÓN en relación con los hechos que motivaron su queja, de cuyo contenido ya le dimos traslado en su momento.

El Justicia de Aragón carece de capacidad ejecutiva y las indicaciones que formula a la Administración para la mejor salvaguarda de los derechos de los ciudadanos no son de obligado seguimiento para ésta, que puede entender que concurren factores que, desde su perspectiva, justifican no seguir la Sugerencia concreta que se le ha hecho.

Ante esta postura, al Justicia no le queda otro camino que el de su Informe Anual a las Cortes de Aragón, en el que ha de hacer constar las sugerencias, recomendaciones, advertencias y recordatorios efectuados a la Administración y el seguimiento que ésta haya podido hacer de las mismas, para conocimiento de los Diputados.

En su caso concreto, el Departamento de Servicios Sociales y Familia del Gobierno de Aragón ha contestado a la Sugerencia del Justicia estimando que no veía adecuado seguirla por entender básicamente que las medidas cautelares cuya adopción sugeríamos no se prevén en la normativa vigente, al considerar implícitamente derogado el Decreto 138/1990, de 9 de noviembre, de la Diputación General de Aragón, por el que se regulan las infracciones y sanciones en materia de acción social y no encajables en las previstas en el Decreto 28/2001, de

30 de enero, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Reglamento del procedimiento para el ejercicio de la potestad sancionadora de la Comunidad Autónoma de Aragón. Le adjuntamos el escrito remitido por la D.G.A.

A este respecto, señalar que esta Institución no comparte los argumentos expuestos por la Administración pues, a nuestro entender, el Decreto 138/1990, de 9 de noviembre, no se encuentra "implícitamente derogado" en su totalidad como entiende la D.G.A., considerando de aplicación los preceptos de dicha norma que no se oponen a la nueva regulación que introdujo en la Ley 4/1987, de Ordenación de la Acción Social la Ley 13/2000, de 27 de diciembre, de Medidas Tributarias y Administrativas así como los que no han sido expresamente anulados por sentencia judicial (como ocurre con los artículos 4.1b), 6 y 7 que fueron anulados en virtud de Sentencia de la Sala Tercera del Tribunal Supremo de 14 de octubre de 2003). Así, el artículo 11 que reproducíamos en la Sugerencia y que prevé "Medidas administrativas que no tienen carácter de sanción" no se considera derogado siendo, en consecuencia, de perfecta aplicación.

Por otra parte, tampoco compartimos las consideraciones que expone la entidad pública en torno a que las medidas cautelares que prevé el artículo 4 del Decreto 28/2001, de 30 de enero, no son aplicables ni resolverían la situación creada en el establecimiento en cuestión, sin perjuicio de que la propia Administración ha informado a los medios de comunicación de la adopción de la medida que esta Institución sugería en salvaguarda de los intereses de los usuarios, cual era el traslado de los residentes dependientes a centros sociales apropiados.

En cualquier caso, dejo constancia del resultado del presente expediente en mi Informe anual y procedo sin más al archivo del mismo no sin antes agradecerle la confianza depositada en esta Institución al plantearnos la problemática y quedar a su entera disposición».

2. SITUACIÓN DE UN CENTRO DE CONVIVENCIA PARA PERSONAS MAYORES (EXPTE. 1405/2006)

A través de las visitas que de oficio se realizan por personal de la Institución, se detectaron diversas deficiencias en un centro de convivencia en el Casco Antiguo de Zaragoza que suponían la existencia de diversas barreras arquitectónicas y el incumplimiento de la normativa aplicable, por lo que en fecha 2 de octubre de 2006 se decidió la apertura de un expediente de oficio que concluyó con la formulación de una Recomendación al Ayuntamiento de Zaragoza:

I. ANTECEDENTES

Primero.— En el marco de las visitas que la asesora responsable del Área de Personas Mayores viene efectuando asiduamente a residencias, centros de día y establecimientos de atención a este colectivo, en fecha 25 de septiembre de 2006 se visitó el Centro Municipal de Convivencia para Mayores «Las Armas», ubicado en la calle del mismo nombre del Casco Histórico de Zaragoza.

Segundo.— Como viene siendo habitual, se elaboró un informe recogiendo el resultado de la visita y en él se plasmaron una serie de deficiencias detectadas en las instalaciones así como las consideraciones que, sobre el particular, se realizaron por los usuarios del centro.

Tercero.— A la vista de todo ello, se acordó la incoación del presente expediente de oficio a fin de formular al órgano competente una Recomendación basada en las siguientes

II. CONSIDERACIONES JURÍDICAS

Primera.— En el informe que recoge la visita al Centro Municipal de Convivencia para Mayores «Las Armas» se exponen, por lo que aquí interesa, las siguientes apreciaciones:

«... En la planta superior, a la que se accede por unas escaleras, se encuentra ubicado el Centro municipal de Servicios Sociales, que cede un aula al centro de mayores para el desarrollo de los talleres. La planta baja tiene una superficie aproximada de algo más de cien metros cuadrados, prácticamente diáfana. A la entrada se sitúan varias mesas y la barra del bar, una mesa para el conserje, una escalera que conduce a los baños y al despacho de la dirección, otro grupo de mesas y al fondo la TV y un aparato de DVD. Hay una puerta de acceso a una terraza del patio de luces por la que apenas entra luz y que no se utiliza por no estar en condiciones. Las dependencias son de reducidas dimensiones, con diversas barreras arquitectónicas (escaleras, baños...) y escasez de luz natural.

... Ciertamente, se aprecian diversas carencias en las instalaciones y equipamiento de este centro, comentándonos los usuarios que llevan mucho tiempo demandando un local digno para desarrollar sus actividades, siendo que otros centros municipales de la ciudad disponen de instalaciones en condiciones y debidamente equipadas. Al parecer, se han dirigido varias veces a la Sociedad Municipal de Rehabilitación Urbana y diversos organismos municipales pero no les ofrecen nada mejor, priorizando a otros colectivos antes que a ellos. Se insiste en que los usuarios tienen derecho a unas instalaciones que cumplan los requisitos que fija la normativa, tanto municipal como autonómica, llevando ya muchos años en esta lucha.

Llama la atención la falta de adecuación de este local público a la normativa sobre barreras arquitectónicas, especialmente si se tiene en cuenta que se trata de un recurso destinado a personas mayores, la mayoría con problemas de movilidad. Así, varias usuarias nos comentan que algunos vecinos no asisten al centro porque no pueden subir escaleras y tanto para ir al baño como para acceder al aula donde se desarrollan los talleres hay que subir o bajar peldaños, sin perjuicio de que los baños son muy reducidos y no están adaptados en absoluto para personas con discapacidad. Además, como para acceder al centro de servicios sociales también hay que subir una escalinata, los usuarios del mismo que van en sillas de ruedas tampoco pueden acceder y las personas que van con niños pequeños tienen que dejar los carritos en el espacio destinado a las personas mayores.

Se nos enseña la ubicación y forma de acceso a la despensa, bodega o almacén de la cafetería. Se trata de un hueco semisótano al que se accede levantando una trampilla del suelo de la barra del bar. Se constata la necesidad de renovación de los servicios del local (cañerías, iluminación,...) pues hay olor a humedad y las condiciones higiénico sanitarias no son las adecuadas, calificándolo los usuarios de "insano".

Las dimensiones y situación del local también condicionan el número y clase de talleres y actividades a realizar. Este año están previstos sólo cinco talleres. Como

se dispone únicamente de un aula (ocupada básicamente por una mesa y sillas), las actividades previstas son de comunicación y cultura (taller de arte y cultura) y de desarrollo y expresión artística (corte y confección, esmalte, pintura), sin que puedan realizarse actividades en el ámbito de la salud y la calidad de vida, como el yoga, gimnasia, tai-chi, ..., pues no hay espacio disponible. Se carece también de biblioteca, señalándonos la responsable que había encargado una pequeña librería para colocar una colección de cedés cedida por un socio...».

Segunda.— De la visita e informe resultante se constata la inadecuación del local donde se ubica este centro de convivencia para el uso y disfrute del colectivo al que va dirigido.

Como dispone el Reglamento de los Centros Municipales de Convivencia para mayores del Excmo. Ayuntamiento de Zaragoza (2000), estos recursos son espacios de encuentro, destinados a facilitar a las personas mayores unos servicios y actividades, a través de los medios específicos necesarios, para alcanzar los siguientes fines:

- a) Favorecer el desarrollo de procesos de relación social.
- b) Favorecer la participación activa del mayor para la plena integración en la vida de la comunidad.
- c) Atender la demanda del usuario y potenciar la existencia de nuevas demandas.
- d) Apoyar la auto-organización de los mayores.
- e) Impulsar la apertura del colectivo hacia su entorno personal y social.
- f) Proporcionar medios de esparcimiento adecuados a su edad e intereses que contemplen las aptitudes creativas, culturales y recreativas de este sector de población (artículo 1.º).

La primera condición, por tanto, para poder cumplir estos fines es la existencia de un espacio de encuentro adecuado, lo que se considera que no ofrece el local municipal en cuestión.

Por un lado, destaca la antigüedad de las instalaciones que, al no haberse renovado desde hace muchos años, han quedado obsoletas y precisan con urgencia una rehabilitación integral, sin perjuicio de la escasez de luz natural que se aprecia en todo el recinto. También es de consideración, de cara al cumplimiento de la función social del centro, las reducidas dimensiones de sus dependencias, disponiéndose únicamente de un aula para actividades y talleres que además se ubica no en el propio centro sino en otro servicio municipal que se encuentra en la planta superior.

Por otra parte, las condiciones de las instalaciones incumplen la normativa municipal transcrita que regula este tipo de centros al no poder ofertar, por falta de espacio, servicio de biblioteca (artículo 2.º).

Tercera.— Pero lo más llamativo son las barreras arquitectónicas a que tienen que hacer frente los usuarios para acceder a los dos lugares más utilizados de todo el centro: el aula de talleres y los baños. Tratándose de un recurso dirigido a personas mayores que, lógicamente, presentan en su mayoría dificultades de movilidad, el hecho de que tengan que subir varias escaleras para acceder a unos baños estrechos y no adaptados a personas con discapacidad impide valorar el local como un espacio de encuentro adecuado. De hecho, son muchos los vecinos que no acuden al centro por verse imposibilitados para deambular por él.

En esta materia son de aplicación las siguientes disposiciones:

— Ley 3/1997, de 7 de abril, de Promoción de la Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas, Urbanísticas, de Transportes y de la Comunicación

— Decreto 19/1999, de 9 de febrero, del Gobierno de Aragón, por el que se regula la Promoción de la Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas, Urbanísticas, de Transportes y de la Comunicación

— Ordenanza de 28 de diciembre de 1999, de Supresión de Barreras Arquitectónicas y Urbanísticas del municipio de Zaragoza. En su Disposición Adicional Primera se establece un plazo para adaptar, en la forma que establezcan los programas de actuación, los edificios de titularidad pública o privada destinados a uso público, finalizando el mismo en el mes de junio de 2009.

III. RESOLUCIÓN

Por todo lo anteriormente expuesto y en virtud de las facultades que me confiere la Ley 4/1985, de 27 de junio, Reguladora del Justicia de Aragón, me permito formularle la siguiente

RECOMENDACIÓN

Que, sin perjuicio de que el edificio de uso público donde se ubica actualmente el Centro Municipal de Convivencia para Mayores «Las Armas» sea adaptado en el plazo fijado por la normativa aplicable, se ofrezca a los usuarios de dicho centro a la mayor brevedad posible otro espacio de encuentro adecuado para el cumplimiento de sus fines.

Respuesta de la administración:

En fecha 5 de diciembre de 2006, el Ayuntamiento de Zaragoza nos comunicó la aceptación de la Recomendación a través del siguiente escrito:

«ANTECEDENTES

El Centro de Convivencia de las Armas, ubicado en la c/ Las Armas 61, alberga las instalaciones del citado Centro en la planta calle, siendo la planta primera donde se ubican las oficinas del Centro Municipal de Servicios Sociales Comunitarios, quien cuenta además con un aula de uso compartido para los talleres del Centro de Convivencia.

El Centro de Convivencia cuenta con 62 plazas, la asistencia médica al Centro es de 20 personas en horario de mañana y 40 en horario de tarde, el número de socios que han renovado el carné es de 150.

El Centro realiza 5 talleres en horario de mañana y tarde, con un total de 63 personas inscritas.

Las instalaciones del edificio donde se ubica el centro, presentan deficiencias derivadas de la propia estructura del mismo, cuya reparación y/o sustitución por otro local se viene trabajando tanto desde la Concejalía del Mayor como desde la Junta de Distrito hace ya algún tiempo.

El pasado día 25 de septiembre el Centro recibe una visita de cortesía por elección al azar de un miembro de la oficina del Justicia de Aragón, quien tras visitar las instalaciones informa a la Directora del Centro que iniciará un expediente administrativo sobre las condiciones del Centro.

SITUACIÓN ACTUAL

Como consecuencia de la necesidad de mejorar las instalaciones del Centro, se han venido realizando diversas gestiones, desde fechas muy anteriores a la visita de la asesora del Justicia de Aragón.

Con esta finalidad se han realizado las siguientes gestiones:

1.— El actual centro se ubica junto a un solar de propiedad particular, intentándose la compra del mismo en 2005 para realizar la correspondiente ampliación del Centro, no siendo posible alcanzar un acuerdo de compra.

2.— Se ha solicitado al Departamento de Conservación de Equipamientos, la adaptación a la normativa de accesibilidad del espacio ocupado actualmente por la cafetería y zona de estar del Centro. Actualmente se ha adjudicado la elaboración del proyecto para el acceso a baños e instalación de ascensor hasta la primera planta ocupada por Servicios Sociales y el aula de talleres.

3.— A la S.M.R.U.Z. se le ha solicitado la cesión de locales para ubicar un nuevo espacio de actividades o incluso todas las instalaciones del centro. De los locales disponibles, el ubicado en la calle San Blas 37 reúne condiciones para la realización de las actividades del Centro, pero no es posible su utilización por estar prevista la instalación de oficinas de forma inmediata.

4.— Por último, existe un local sito en la calle San Blas 100-103, de aproximadamente 400 m², de propiedad municipal, que ha sido cedido por la S.M.R.U.Z. a la Policía Local y que no siendo utilizado actualmente ha sido solicitado para su cesión para el Centro de Convivencia, estando pendiente de respuesta.

Esto supondría la solución a las actuales deficiencias, pero lógicamente no es un proceso de solución inmediata; deficiencias no obstante que, sin restarles la importancia que sin duda pudieran tener, no son impedimento para que se esté produciendo un aumento de la participación y de la actividad de los mayores en el centro; así por ejemplo, de junio de 2006 a octubre de 2006 se han incrementado de 3 a 5 talleres y de 45 a 63 plazas.

CONCLUSIÓN

De lo expuesto anteriormente se deduce que la propuesta realizada por el Justicia de Aragón de que "el edificio sea adaptado en el plazo fijado por la normativa aplicable, se ofrezca a los usuarios... a la mayor brevedad posible otro espacio de encuentro adecuado..." coincide con las gestiones que desde el Ayuntamiento de Zaragoza se iniciaron ya en su momento.

Por ello y sólo en el caso de que no fuera posible disponer de los recursos adecuados para ubicar todos los servicios del Centro en un nuevo espacio, se plantearía mantener el Centro en el mismo local y en su caso facilitar el acceso a la planta primera, o bien completar con un espacio de talleres el otro local, propuesta ésta coincidente con la realizada tanto por el propio Centro de Convivencia como por la Asociación de Vecinos Zaragoza Antigua, y la propia recomendación del Justicia de Aragón».

3. DENUNCIA DE DEFICIENCIAS EN UNA RESIDENCIA GERIÁTRICA PRIVADA CONCERTADA (EXPTE. 1136/2006)

La queja de un particular sobre la situación de una residencia y la falta de contestación de la entidad pública a nuestra petición de informe, concluyó con la formulación de un Recordatorio de Deberes Legales y también de una Recomendación, contestando posteriormente la Administración:

I.— ANTECEDENTES

Primero.— En fecha 13 de julio de 2006 tuvo entrada en esta Institución escrito en el que se exponía la situación detectada en la residencia para personas mayores ..., centro de carácter social ubicado en la localidad zaragozana de La Puebla de Alfindén y con el que el I.A.S.S. tiene concertadas un 35% de sus plazas.

Así, indicaba la queja que la residencia carecía actualmente de directora y de psicoterapeuta, la cocina funcionaba cada vez peor y se notaba una falta de higiene. Se exponía que los servicios que presta la residencia han ido empeorando en los últimos meses y que, a pesar de que el personal tanto auxiliar como sanitario atiende a los usuarios de forma correcta, se detectaba una carencia de medios y una insuficiente limpieza en el centro.

Segundo.— Admitida la queja a tramitación, en fecha 18 de julio de 2006 se remitió un escrito al Departamento de Servicios Sociales y Familia del Gobierno de Aragón exponiendo las anteriores consideraciones y solicitando un informe sobre las cuestiones planteadas en el que se indicara, en particular, las medidas que se tenía previsto adoptar a fin de verificar la situación expuesta y solventar la problemática planteada en la residencia indicada.

Tercero.— Dicha solicitud de información se reiteró en fechas 5 de octubre y 16 de noviembre de 2006 sin que, a pesar del tiempo transcurrido, el Departamento indicado haya remitido contestación alguna a la Institución que represento.

II.— CONSIDERACIONES JURÍDICAS

Primera.— El artículo 19 de la Ley 4/1985, de 27 de junio, reguladora del Justicia de Aragón establece lo siguiente:

«Todos los poderes públicos y entidades afectadas por esta Ley están obligados a auxiliar al Justicia en sus investigaciones.

Las autoridades, funcionarios y todo el personal dependiente de la Administración deberán facilitar al Justicia o a aquel en quien delegue, las informaciones, asistencia y entrada a todas las dependencias, centros y organismos. Igualmente deberán poner a su disposición los datos, expedientes o cualquier clase de documentos que permitan llevar a cabo adecuadamente la actuación investigadora».

Segunda.— La falta de colaboración de la Diputación General de Aragón impide que nuestra Institución pueda intervenir y pronunciarse de forma concreta sobre la cuestión suscitada en la presente queja.

Tercera.— No obstante, a tenor del contenido de la queja, consideramos de aplicación los artículos 28 a 32 del Decreto 111/1992, de 26 de mayo, de la Diputación General de Aragón, por el que se regulan las condiciones mínimas que han de reunir los servicios y establecimientos sociales especializados, que atribuyen a este Departamento la función inspectora de todos los servicios y establecimientos sociales con el objeto de comprobar el cumplimiento de la normativa de servicios sociales, tutelando así los derechos de los usuarios en la ordenación de este tipo de servicios.

En este sentido, la actuación de inspección podrá efectuarse de oficio o a instancia de parte, comportando la facultad de efectuar toda clase de comprobaciones materiales, de calidad, de acceso a todos los espacios comunes y privados de los establecimientos, de entrevistarse particularmente con los usuarios y, en general, de

realizar las actuaciones necesarias en orden al cumplimiento de estas funciones de control y fiscalización.

III. — RESOLUCIÓN

Por todo lo expuesto y en virtud de las facultades que me confiere la Ley 4/1985, de 27 de junio, Reguladora del Justicia de Aragón, considero conveniente:

Primero.— RECORDAR al Departamento de Servicios Sociales y Familia de la Diputación General de Aragón la obligación que le impone el artículo 19 de la Ley 4/1985, de 27 de junio, reguladora del Justicia de Aragón, de auxiliar a esta Institución en sus investigaciones.

Segundo.— RECOMENDAR a dicho organismo que adopte las medidas oportunas a fin de verificar el contenido de la queja y ordenar la subsanación, en su caso, de las deficiencias que se detecten en la correspondiente inspección.

Respuesta de la administración:

Desde el Departamento de Servicios Sociales y Familia del Gobierno de Aragón se nos puso de manifiesto la realización de la inspección recomendada, concluyendo como resultado de la misma lo siguiente:

«... I. Personal del Centro: cabe informar que en el mes de agosto último se produjo un cambio en la dirección de la Residencia. De otra parte, también se ha comprobado el ratio de personal, en relación con su ocupación, y éste es superior al 0,30 exigido por la normativa vigente para residencias mixtas.

II. En el capítulo de recomendaciones se realizan las siguientes:

— Se aconseja a la dirección del Centro contar con un protocolo escrito de actuación en caso de caídas y urgencias, con objeto de mejorar la rapidez en la atención de llamadas de timbre.

— Asimismo se recomienda estudiar el número de personas de atención nocturna, ya que los dos trabajadores pudieran ser insuficientes para la ocupación del Centro y porcentaje de asistidos.

— La organización higiénico-sanitaria es suficiente, aunque deberá mejorar algunos aspectos de la limpieza.

— Mejorar el mantenimiento de las instalaciones

— Por lo que a cocina, menús y reserva de alimentos, se considera suficiente y variado, si bien se recomienda esmerar su elaboración y tener en cuenta los casos de las personas válidas que pueden tomar dieta normal.

— En el Acta de Inspección se insta a la titular a que justifique mediante aportación escrita los protocolos a seguir y las medidas a adoptar para mejorar la atención en el turno de noche y se añade que el personal deberá supervisar la instalación de timbre de llamada de las habitaciones que estén conectadas para poder atender en caso de urgencia.

Los protocolos de inspección aportados han sido valorados positivamente por la unidad de inspección, debiendo procederse a su «implementación».

III. Por otra parte, y dado que el Centro cuenta con plazas concertadas con el Instituto Aragonés de Servicios Sociales, se ha solicitado de este Organismo Autónomo informe respecto de la queja planteada y que seguidamente transcribimos:

“Se visita el Centro el pasado 28 de agosto de 2006, comprobando que el director actual estaba contratado desde hacía un mes aproximadamente, y se pudo constatar la presencia de dos profesionales: fisioterapeuta y terapeuta ocupacional, que son los que el Centro se com-

promete a tener en el concierto de plazas y las figuras que habitualmente existen en este tipo de Centros, no la del psicoterapeuta de la que se habla en la queja.

La visita se realizó a las 12,30 horas de la mañana; en ese momento la situación de limpieza del Centro era correcta, tanto en pasillos y espacios comunes, habitaciones (visitadas arbitrariamente para la comprobación) y espacios de uso reservado al personal: cocina, almacenes, lavandería, etc.

La comida tenía igualmente buena presencia, y siendo las 13,00 horas, hora de la comida, la cocina presentaba un aspecto de orden y limpieza. Los menús semanales, colgados en el tablón de anuncios, parecían equilibrados y el menú del día coincidía con el anunciado. El director afirmó en la conversación que los platos concretos no se repiten en el margen de 4 semanas.

Se pudo comprobar en el libro de control sanitario de comedores colectivos, en el que se registran las inspecciones realizadas por sanidad, que las pequeñas deficiencias que se reflejan son subsanadas en el plazo que se determina, de acuerdo con las propias actas de inspección, y que el plan de autocontrol se cumplimenta de forma actualizada.

Por otro lado, se pudo comprobar que además del buen aspecto en general del Centro (la residencia es nueva), se continúan realizando mejoras como la instalación de cámaras en los pasillos para detectar posibles caídas o intercomunicadores en las habitaciones para facilitar el contacto cuando los mayores están en su habitación. En próximas fechas van a comenzar a utilizar un nuevo programa de software de gestión asistencial, con el que se podrán controlar las actuaciones realizadas por el personal de atención directa sobre cada residente al objeto de implementar las actuaciones y poder informatizar la información.

En la visita no se apreció a simple vista carencia de medios humanos“...».

En definitiva, la Recomendación fue aceptada.

Año 2007

1. MEJORAS EN EL FUNCIONAMIENTO DE UNA RESIDENCIA MUNICIPAL (EXPTE. 314/2007)

Con motivo de la visita realizada por el asesor de Teruel a la residencia municipal de Monreal del Campo, se consideró oportuno sugerir a las administraciones implicadas algunas mejoras en el funcionamiento y organización del centro, realizándose esta actuación en fecha 15 de marzo de 2007.

I. ANTECEDENTES

Primero.— En fecha 28 de febrero de 2007 se ha procedido a la apertura del presente expediente de oficio, al que se le ha asignado la referencia arriba indicada.

El motivo de esta actuación obedece a la visita girada el día 7 de diciembre de 2006 por personal de esta Institución a la Residencia «MONREAL», ubicada en la localidad de Monreal del Campo (Teruel). En el informe elaborado por el asesor del Justicia en dicha provincia se expone al respecto lo siguiente:

«... Se trata de un centro municipal, de gestión privada por la Fundación “Residencia de Ancianos de Monreal del Campo”, para residentes asistidos, con pla-

zas concertadas con el I.A.S.S.. Integran la Fundación cinco Concejales...

La fecha de su apertura se sitúa en el 17 de septiembre de 2005. Tiene capacidad máxima para 74 plazas de residentes, estando ocupadas 63 en el momento de la visita.

Los medios de financiación de la residencia son las cuotas de los residentes...

En materia de prevención y evacuación de incendios, la residencia está dotada de escalera de emergencias y de extintores, revisados periódicamente por empresa especializada. La MAZ está elaborando el sistema de prevención y evacuación...

La dirección de la residencia se lleva por la Directora, y aunque en el Reglamento de Régimen Interno está prevista la existencia de unos órganos de participación de los usuarios en el funcionamiento del Centro, en la práctica no se han puesto en marcha...

En cuanto al régimen de salidas, está en función de que vengan familiares, dada la condición de asistidos de la mayoría de los residentes, aunque es libre para los residentes que pueden valerse...

En el Centro se llevan expedientes personales de los residentes y en cuanto a los expedientes disciplinarios, están previstos en el Reglamento de Régimen Interno. Ha habido un caso, que tramita el I.A.S.S., por referirse a un usuario de una plaza concertada, que agredió a otro residente y a personal de la residencia...

No hay ningún caso de Incapacitados o residentes tutelados por la propia Residencia. Sí hay en trámite alguna incapacidad pero la tutela la va a desempeñar la familia. Y en un caso de una persona usuaria del Centro de Día, que salió de la residencia y se extravió, siendo después localizada, la Fiscalía parece haber contactado con la familia para la incapacitación por demencia...»

II.— CONSIDERACIONES JURÍDICAS

Primera.— Del informe elaborado sobre la residencia en cuestión se deriva que se trata de un centro adecuado para la función social que realiza, siendo correctos tanto las condiciones de habitabilidad como el trato a los residentes. No obstante, se observan dos aspectos que podrían ser objeto de alguna medida concreta que mejoraría el funcionamiento de la residencia y ofrecería mayores garantías de seguridad a los usuarios.

Segunda.— Por un lado, nos encontramos con la falta de órganos de representación y participación de los residentes que no se han constituido hasta el momento, a pesar de que, tanto en el Estatuto Básico de los Centros de la Tercera Edad como en el Reglamento de Régimen Interno del Centro que nos ocupa, se establecen diversos cauces de participación, como son la Asamblea General y la Junta de Gobierno.

Así, en el artículo 6.º del Estatuto se establece que «Los Órganos de participación y de representación de los Centros de la Tercera Edad son la Asamblea General y la Junta de Gobierno».

Y, en este sentido, el artículo 9.º del Reglamento de Régimen Interno señala que «Todos los usuarios del centro tienen derecho a manifestar sus opiniones y sugerencias para el mejor funcionamiento del Centro y lo pueden hacer a través de los siguientes cauces de participación.

Asamblea General: la asamblea general se constituye por los usuarios y la dirección del Centro, esta última actuará con voz y sin voto. La asamblea se reunirá una vez al año en sesión ordinaria y en sesiones extraordinarias cuantas veces sean necesarias por acuerdo toma-

do por la mayoría simple de la Junta de Gobierno o a petición del 25% de los usuarios del centro...

Junta de Gobierno: Es el órgano permanente de representación y participación de los usuarios en la actividad del Centro. Está integrado por un número mínimo de cinco representantes de los usuarios del servicio de residencia, elegidos de forma directa, libre y secreta, así como los miembros del equipo de dirección del Centro que sean designados al efecto. Estos últimos tendrán voz y no voto...»

Además, entre los principios a los que se ha de ajustar la organización y funcionamiento de esta Residencia y del Centro de Día se establecen la promoción de la participación y representación de los residentes.

Nuestra Institución realiza visitas personales a este tipo de establecimientos de servicios sociales desde hace más de ocho años con carácter prácticamente semanal. Es por ello que nuestra experiencia nos hace ser conscientes de la dificultad y viabilidad de la formación, puesta en marcha y eficacia de estos órganos de participación y representación cuando los usuarios son personas mayores y, en su mayoría, dependientes, algunos de forma integral, lo que dificulta ciertamente articular una participación más activa en el funcionamiento del centro.

Pero, también es preciso señalar que estos órganos están previstos en la normativa al efecto, representan una forma adecuada de integrar a las personas mayores en asuntos que les afectan y pueden constituir un acicate para el día a día de los usuarios, pudiendo hacer valer su derecho a través de un representante legal, en su caso.

No hay que olvidar que nuestro ordenamiento jurídico presume la capacidad jurídica de una persona mientras una sentencia judicial no la declare incapaz para el gobierno de su persona y bienes, lo que supone un previo proceso con todas las garantías que, en muchos casos no se promueve aunque el afectado sea un presunto incapaz. Y esta residencia es un ejemplo más de este tipo de situaciones pues, en el informe elaborado por el asesor, sólo se hace referencia al proceso de incapacidad de un residente, siendo que en el momento de la visita se encuentran sesenta y tres plazas ocupadas y la mayoría por personas precisadas de asistencia.

La declaración de incapacidad es un instrumento de protección de la persona que permite el nombramiento de un tutor (o de otra figura, según el grado de capacidad que presente el afectado) que se constituye en representante legal del incapaz, pudiendo actuar en su nombre en determinados actos y exigiéndosele autorización judicial para ejecutar otros.

En cualquier caso, son diversos los cauces que se pueden articular para promover la participación y representación de los usuarios del Centro en los asuntos que les afectan, constituyéndose al efecto tanto la Asamblea General como la Junta de Gobierno.

Tercera.— Por otro lado, la situación que expone el informe del asesor en torno al usuario demenciado que salió del Centro sin que nadie se apercibiera, permaneciendo perdido algún tiempo, hace conveniente sugerir la conveniencia de extremar el control de las salidas de residentes y usuarios del Centro de Día que no pueden valerse por sí mismos.

En este sentido, podemos aportar nuestra experiencia en este aspecto, pues algunas residencias visitadas dotan a los usuarios de unas pulseras que, unidas a unos mecanismos ubicados en los accesos al exterior, permiten

accionar una alarma que alerta al personal del centro y evita las salidas no autorizadas, especialmente en personas con graves demencias.

Cuarta.— Si bien la residencia es de titularidad municipal, las funciones de control e inspección corresponden a la Diputación General de Aragón, a través del actual Departamento de Servicios Sociales y Familia. Así, viene establecido en el Decreto 111/1992, de 26 de mayo, de la Diputación General de Aragón, por el que se regulan las condiciones mínimas que han de reunir los servicios y establecimientos sociales especializados, y concretamente en su artículo 28 que señala estas funciones «con el objeto de comprobar el cumplimiento de la normativa de servicios sociales, y tutelar de esa manera los derechos de los usuarios en la ordenación de servicios prevista en este Decreto».

Así, el artículo 30 señala como funciones básicas de la labor inspectora, entre otras, la de «velar por el respeto de los derechos de los usuarios, de conformidad con las normas contenidas en este Decreto» y el artículo 33 hace especial referencia al derecho a la participación de los usuarios de los servicios sociales.

III.— RESOLUCIÓN

Por todo lo anteriormente expuesto y en virtud de las facultades que me confiere la Ley 4/1985, de 27 de junio, Reguladora del Justicia de Aragón, me permito formularle la siguiente

SUGERENCIA

Primera.— Al AYUNTAMIENTO DE MONREAL DEL CAMPO, como titular de la Residencia y Centro de Día «Monreal», para que, de conformidad con las consideraciones anteriormente expuestas, articule los cauces más adecuados para promover la participación y representación de los usuarios del Centro en los asuntos que les afectan, constituyéndose al efecto tanto la Asamblea General como la Junta de Gobierno de los usuarios, y extremando, por otra parte, el control en los accesos y salidas del establecimiento a través de los mecanismos oportunos.

Segunda.— Al DEPARTAMENTO DE SERVICIOS SOCIALES Y FAMILIA DE LA DIPUTACIÓN GENERAL DE ARAGÓN para que, de acuerdo con las funciones de inspección y control que le atribuye la normativa vigente, desarrolle estos cometidos en el centro en cuestión tanto en materia de participación y representación como en relación a la información y orientación sobre la puesta en marcha de los mecanismos de seguridad necesarios para proteger debidamente a los usuarios dependientes.

Respuesta de la administración:

La Sugerencia fue aceptada por las dos administraciones destinatarias. Así, en fecha 11 de abril de 2007 desde la Secretaría General Técnica del Departamento de Servicios Sociales y Familia del Gobierno de Aragón se nos comunicó lo siguiente:

«1. Con esta misma fecha se ha requerido al Ayuntamiento de Monreal del Campo, como titular del establecimiento "Residencia Monreal", para que, en plazo no superior a un mes, proceda a constituir los órganos de participación de los usuarios que según consta en el punto 9 del Reglamento de Régimen Interno del Centro (sellado con fecha 12 de agosto de 2005) son la Junta de Gobierno como órgano permanente y la Asamblea General.

2. Asimismo dicho Ayuntamiento deberá informar sobre las medidas adoptadas con respecto a los sistemas de control y vigilancia de salida del centro, en especial

para aquellos residentes que, con tendencia a vagabundear o a la huida debido a su patología, pueden desorientarse y extraviarse, recomendando al Centro la adecuación de un espacio, especialmente diseñado para este tipo de pacientes, donde les sea posible la deambulación de forma segura (con la adecuada caída, apropiada estimulación, etc.) evitando así cualquier medida de sujeción y restricción de la movilidad.

3. Asimismo hemos informado a dicho Ayuntamiento de la disponibilidad en el mercado de numerosos sistemas de alarma y localización que, portados por el paciente, avisan de su salida del centro y su localización.

4. Concluido el plazo indicado, los Servicios de Inspección de este Departamento girarán la oportuna visita de inspección al centro en comprobación del cumplimiento del requerimiento efectuado, de cuyo resultado se informará puntualmente a El Justicia de Aragón.»

Con posterioridad, el Director del Servicio Provincial de Servicios Sociales y Familia de Teruel nos remitió el siguiente informe de seguimiento en fecha 28 de mayo de 2007:

«... Habiendo concluido el plazo establecido en el requerimiento del Director de Servicios Sociales y Familia de Teruel, de fecha 26 de marzo de 2007, se procede a girar visita de inspección al centro y se comprueba que:

— Se ha constituido y puesto en funcionamiento los órganos de participación de los usuarios:

Junta de Gobierno (se adjunta acta de constitución)

Asamblea General

Buzón de sugerencias

— En la segunda planta del establecimiento, donde se alojan aquellos residentes que por su patología pueden desorientarse o extraviarse (a excepción de aquellos que ingresan con un acompañante que, en términos generales, puedan encargarse del mismo y así lo manifieste), se ha procedido a la adopción de medidas específicas consistentes en:

Instalación de un timbre anunciador de la apertura de la puerta.

Eliminación de la manivela de la puerta, que permanece colgada a lado de la misma, consiguiendo así que los residentes afectados, al no ser capaces de realizar la secuencia consistente en encajar la manivela en su lugar, no puedan abrir la puerta por sí mismos.

Eliminación de todos los objetos y elementos que puedan constituir un riesgo para estos residentes.

Inclusión de estos pacientes en programas de fisioterapia y terapia ocupacional específicos a sus características cognitivas y físicas.

— Asimismo, se está valorando la posibilidad de instalar en el centro algún sistema de control de errantes, para lo cual se han solicitado diferentes presupuestos de dichos sistemas.»

2. QUEJAS DE FAMILIARES DE USUARIOS DE UNA RESIDENCIA MUNICIPAL (EXPTE. 1780/2007)

I.— ANTECEDENTES

Primero.— En fecha 12 de diciembre de 2006 esta Institución procedió a la apertura de un expediente de oficio que quedó registrado con el número arriba indicado.

El motivo de esta actuación obedeció a las informaciones aparecidas en los medios de comunicación sobre la situación y el trato que se dispensaba a los usuarios de la Residencia municipal para personas mayores

«Marqueses de Palmerola» de Tarazona (Zaragoza), gestionada por la empresa Iniciativa de Gestión Social.

Así, las informaciones apuntaban a que varias familias de los ancianos se habían quejado por el trato que se les dispensaba, habiendo visto algún empujón y cómo pegaban a algún usuario. Se señalaba que muchos residentes tenían llagas en el cuerpo porque las enfermeras no realizaban presuntamente los pertinentes cambios posturales. Se hablaba también de la falta de atención y cariño en general por parte del personal de atención así como del estado de la residencia, cuyo mobiliario es obsoleto y falta limpieza. Las familias indicaban que algunos residentes se encontraban deshidratados y no les controlaban adecuadamente, enfriándose con facilidad pues a veces no se encendía la calefacción. Se exponía que quizá estas deficiencias obedecían al mínimo personal existente, quejándose asimismo de la escasa calidad de los alimentos que se servían.

Según indicaban los medios de comunicación, estas quejas fueron ya remitidas el año pasado por unos cincuenta usuarios y familiares al Ayuntamiento de Tarazona y al Instituto Aragonés de Servicios Sociales. Al parecer, desde el Consistorio se realizó únicamente una encuesta de satisfacción entre los residentes, siendo que al dar resultados positivos no conllevó ninguna actuación municipal más. Al respecto, los familiares de los usuarios señalaban que éstos fueron «amenazados con echarles de la residencia si seguían adelante con el asunto».

Segundo.— A la vista de todo lo expuesto, en fecha 14 de diciembre de 2006 se remitieron sendos escritos al Departamento de Servicios Sociales y Familia del Gobierno de Aragón y al Ayuntamiento de Tarazona exponiendo lo anterior y solicitando un informe escrito acerca del estado de la referida cuestión, en el que se indicara, en particular, las actuaciones desarrolladas por dichos organismos para verificar la situación descrita y solventar, en su caso, la problemática.

Tercero.— En fecha 28 de marzo de 2007 se remitió al Consistorio indicado el siguiente escrito:

«Con fecha 14 de diciembre de 2006 me dirigí a Ud. en solicitud de información relacionada con el expediente de oficio incoado en esta Institución con el número de referencia arriba indicado, mediante escrito fotocopia que le acompaño, por si el mismo no hubiera llegado en su momento a su poder. Con fechas 18 de enero y 23 de febrero de 2007 se remitieron sendos recordatorios de dicha solicitud de información.

En ellos se le reiteraba la información solicitada. No obstante, no existiendo obstáculo legal a ello, se vuelve a reiterar dicha petición, solicitando que se proceda a la emisión del informe sobre la cuestión planteada.

En este sentido, informarle que el Gobierno de Aragón ha contestado a nuestro requerimiento en fecha 22 de marzo de 2007, siendo el contenido de dicho escrito el siguiente:

«... Actuaciones desarrolladas por el Departamento para verificar la situación descrita:

A resultas de la citada información periodística, fue ordenada visita de inspección a la citada Residencia, que fue llevada a cabo el día 18 de diciembre del último año (esto es, con anterioridad a haberse recibido el requerimiento de esa Institución), levantándose de ello el acta número 84/2006.

Con ocasión de esta visita, los inspectores actuantes se entrevistaron con la Dirección del Centro, pero también

con profesionales del Centro, representantes de los trabajadores y representantes del Consejo del Mayor de la Residencia. Asimismo se comprobaron las historias sociales y sanitarias de diversos usuarios, incluidos aquellos a los que aludía el reportaje periodístico. De este modo se supo que una de las residentes a las que se referían las quejas había fallecido el día 7 de diciembre de 2006.

De los datos recabados en dicha visita se concluyó lo siguiente:

— No se apreciaron deficiencias en la organización higiénico sanitaria ni en la atención a los residentes.

— El número de trabajadores del centro cumple los ratios establecidos en la normativa vigente en relación con su ocupación actual (82 plazas ocupadas, pudiendo alcanzar un máximo de 95 residentes).

— De otra parte, fue requerida la presentación de documentación adicional, en concreto, se solicitaron informes escritos, de cada disciplina, que recogieran la situación sanitaria y social y todas las actuaciones relevantes en la atención de los dos residentes. La documentación fue presentada el 21 de diciembre del último año, dando así cumplimiento al requerimiento de los inspectores. De los informes recibidos no se deduce ninguna actuación irregular del centro en el cumplimiento de sus obligaciones para con los residentes.

— También se ha aportado los escritos de réplica remitidos al periódico que publicó los reportajes, tanto por la representante del Consejo del Mayor del centro como por la representante de los trabajadores, que no fueron publicados por dicho periódico y de los que ahora se acompaña copia. En dichos escritos unos y otros representantes se muestran molestos respecto a la información aparecida en el periódico, planteándose los últimos la adopción de medidas en defensa de su profesionalidad y buen hacer.

Quejas precedentes:

Finalmente, y respecto a la referencia que en su requerimiento hace a quejas anteriores, indicar que ésta se produjo en mayo de 2005, teniendo conocimiento de la misma a través del Ayuntamiento de Tarazona. A su vista, fue ordenada y realizada la preceptiva inspección con fecha 7 de junio. En aquella visita se detectaron deficiencias importantes que llevaron a los servicios de inspección a informar de forma desfavorable la autorización definitiva de funcionamiento que había solicitado la entidad titular. Posteriormente, y una vez comunicado por la Entidad gestora la subsanación de aquéllas, se realizó nueva visita de inspección, con fecha 18 de agosto, en la que se pudo constatar la efectiva subsanación de todas las deficiencias referidas en el acta correspondiente, lo que dio lugar a informar favorablemente la autorización definitiva de funcionamiento, que fue otorgada por resolución del órgano competente de fecha 24 de noviembre de 2005”.

A la vista de todo lo anterior, quedo a la espera de su informe al respecto, siendo de interés por otra parte que me indique si la cuestión se encuentra en vía judicial...».

Cuarto.— A pesar del tiempo transcurrido, el Ayuntamiento implicado no ha remitido a esta Institución el informe solicitado ni se han tenido noticias suyas al respecto.

II.— CONSIDERACIONES JURÍDICAS

Primera.— El artículo 19 de la Ley 4/1985, de 27 de junio, reguladora del Justicia de Aragón establece lo siguiente:

«Todos los poderes públicos y entidades afectadas por esta Ley están obligados a auxiliar al Justicia en sus investigaciones.

Las autoridades, funcionarios y todo el personal dependiente de la Administración deberán facilitar al Justicia o a aquel en quien delegue, las informaciones, asistencia y entrada a todas las dependencias, centros y organismos. Igualmente deberán poner a su disposición los datos, expedientes o cualquier clase de documentos que permitan llevar a cabo adecuadamente la actuación investigadora».

Por otra parte, la recientemente aprobada Ley Orgánica 5/2007, de 20 de abril, de reforma del Estatuto de Autonomía de Aragón dispone sobre la Institución que represento y sus competencias lo siguiente:

«En el ejercicio de su función, el Justicia de Aragón podrá supervisar:

... b) La actividad de los entes locales aragoneses y de las comarcas, sus organismos autónomos y demás entes que de ellos dependan...

c) Los servicios públicos gestionados por personas físicas o jurídicas mediante concesión administrativa, sometidos a control o tutela administrativa de alguna institución de la Comunidad Autónoma de Aragón» (artículo 59. 2).

Segunda. — La falta de colaboración del Ayuntamiento de Tarazona impide que nuestra Institución pueda pronunciarse de forma concreta sobre la cuestión suscitada en el presente expediente.

III. — RESOLUCIÓN

Por todo lo expuesto y en virtud de las facultades que me confiere la Ley 4/1985, de 27 de junio, Reguladora del Justicia de Aragón, considero conveniente:

RECORDAR al Ayuntamiento de Tarazona las obligaciones que le impone la normativa transcrita de auxilio a esta Institución en sus investigaciones.

Respuesta de la administración:

En el momento de redactar estas líneas, seguimos a la espera de que el Ayuntamiento en cuestión nos remita la contestación solicitada, sin perjuicio de que, a través del informe remitido por el Gobierno de Aragón, podamos considerar resuelto favorablemente el expediente.

5. CONCLUSIONES Y PROPUESTAS

1. LA ATENCIÓN RESIDENCIAL

En nuestra Comunidad Autónoma, constituyéndose la población aragonesa de 1.269.067 habitantes, el 20% de ellos es mayor de 65 años (260.373) y la tendencia sigue en alza. Nuestra tasa de envejecimiento es del 21%, frente al 17% que constituye la media española. Además, el índice de personas mayores de 85 años alcanza un 2,5% del total (32.000). A ello hay que unir la dispersión geográfica de la población, lo que dificulta la prestación de determinados servicios asistenciales.

El envejecimiento de la población y los cambios de rol en la familia han producido un notable incremento de los ingresos en las residencias geriátricas y la consiguiente proliferación de estos establecimientos, especialmente en el sector privado. En consonancia, en la última década se ha duplicado el número de plazas en centros de atención a personas mayores, especialmente en centros privados

donde la cifra ha experimentado un crecimiento del 64% en tres años. En Zaragoza, casi el 4% de las personas de edad se encuentran ingresadas en una residencia.

A ello hay que añadir que Aragón tiene 64.055 personas mayores de 65 años con algún tipo de dependencia, lo que representa el 26,82% del total de personas dependientes que viven en nuestra Comunidad Autónoma (96.046). La necesidad de atender adecuadamente al sector de población constituido por las personas dependientes, ha motivado la promulgación de una específica normativa constituida por la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en situación de Dependencia. Este avance normativo viene a constituir el llamado «cuarto pilar del Estado del bienestar».

Así, la nueva Ley recoge una serie de servicios especializados para atender a las demandas asistenciales de las personas mayores dependientes, entre los que se encuentran las residencias y los centros de día y de noche.

En este sentido, la Administración aragonesa estima prioritaria la creación de nuevos centros de día así como de nuevas plazas residenciales (permanentes y temporales). Para ello, continúa la adaptación de plazas de personas válidas para asistidas, adaptando los centros y construyendo nuevas residencias. También el Ayuntamiento de Zaragoza ha manifestado su intención de crear un servicio de urgencias 24 horas; para dotar de plazas provisionales en residencias públicas o concertadas en casos urgentes de dependencia que requieran una acción inmediata se va a incrementar el número de plazas concertadas en el medio rural.

Además, a fin de poder cumplir eficazmente la Ley 39/2006, de 14 de diciembre y atendiendo a una reivindicación que viene de hace años en relación con la concertación o suscripción de convenios con centros residenciales de carácter privado o mercantil, el Gobierno de Aragón está estudiando en el momento de elaborar este Informe esta posibilidad, siendo que hasta ahora la concertación se ha realizado, además de con centros municipales y comarcales, sólo con entidades sin ánimo de lucro.

En este sentido, el Decreto 90/2007, de 8 de mayo, del Gobierno de Aragón, por el que se modifica el Decreto 113/2000, de 13 de junio, por el que se aprueban los Estatutos del Instituto Aragonés de Servicios Sociales adiciona un apartado cuarto al artículo 4 de los citados Estatutos, con la redacción siguiente: «4. Para el desarrollo de sus funciones, el Instituto Aragonés de Servicios Sociales podrá celebrar con cualquier persona pública o privada cuyos objetivos y actividades sean de interés en la gestión de los servicios sociales que tiene encomendados, conciertos, convenios de colaboración y cooperación de acuerdo con las normas vigentes en esta materia». Y, por otra parte, la Orden de 4 de junio de 2007, del Departamento de Servicios Sociales y Familia modifica parcialmente la Orden de 19 de marzo de 1998, que regula la acción concertada del I.A.S.S. en materia de reserva y ocupación de plazas con la finalidad de aclarar dos aspectos de la misma referidos a la ocupación y reserva de las plazas y a la fianza a depositar por las Entidades con las que se convenia, que actualmente son únicamente las arriba referenciadas, beneficiando así económicamente a las entidades sin ánimo de lucro.

Y es que las residencias privadas han pasado de 38 en 1987 a 187 en el año 2006. Actualmente, tres de cada cuatro plazas de residencia en Aragón son priva-

das. La concertación permitirá prestar servicio en zonas donde no haya residencias públicas o estén saturadas, siendo aconsejable que se evite, en la medida de lo posible, que el usuario dependiente tenga que cambiar de centro si está ya internado así como que se incrementen los controles de estos establecimientos.

2. DATOS ESTADÍSTICOS

Según la información aportada por el Gobierno de Aragón, en el año 2005 había en Aragón 260.373 personas mayores de 65 años, mientras que en el 2006 fueron 261.446.

— Respecto al número de residencias y su titularidad, Aragón dispone de 293 centros residenciales y 55 centros de día, siendo de titularidad pública 74 residencias y 25 centros de día, es decir, 1 de cada 4 centros residenciales y aproximadamente la mitad de los centros de día existentes en la Comunidad Autónoma dependen del Gobierno de Aragón o de las Corporaciones Locales.

En cuanto a las plazas residenciales existentes, a finales de 2006 había 15.248 plazas, de las cuales 3.433 constituyen la Red Pública del Gobierno de Aragón, 2.157 en centros propios y 1.276 plazas concertadas de las que la mayor parte son con centros cuya titularidad corresponde a Entidades Locales (dos de cada tres plazas concertadas), seguidos de los de titularidad social (con un 32% de las plazas concertadas).

Si se tienen en cuenta los datos provisionales de población a 1 de enero de 2006, las plazas residenciales disponibles permiten fijar la cobertura en 5,8 plazas por cada 100 mayores de 65 años.

Los últimos datos ofrecidos por el IMSERSO, referidos a febrero de 2006, sitúan a Aragón como la tercera Comunidad Autónoma con mayor cobertura, por detrás de Castilla y León (6%) y Castilla-La Mancha (5,9%) y a más de dos puntos por encima de la media española, que alcanza una cobertura de 3,7 plazas.

— En cuanto a los centros de día, existen 55, de los que 10 son de titularidad del Gobierno de Aragón y 15 de las Corporaciones Locales. Esta oferta de centros públicos supone aproximadamente la mitad de los centros existentes en la Comunidad Autónoma. Las plazas que aportan son, a finales de 2006, de 1.651. Una de cada cuatro plazas están gestionadas a través del Instituto Aragonés de Servicios Sociales, bien mediante centros propios (247 plazas) o a través de la concertación de plazas (182). La cobertura para este tipo de centros se fija para nuestra Comunidad Autónoma en 0,6 plazas por cada 100 mayores de 65 años.

Durante el año 2006 cabe destacar la acción concertada llevada a cabo por el Departamento de Servicios Sociales y Familia, a través del Instituto Aragonés de Servicios Sociales, habiéndose incrementado las plazas hasta un 52,4%. En términos absolutos ha supuesto la concertación de 439 plazas nuevas (837 plazas concertadas en 2005).

— Respecto al número de personal con que se cuenta en los Servicios de Inspección de cada provincia, en la actualidad la plantilla que integra la Sección de Inspección de Centros y Servicios Sociales está integrada por un total de siete inspectores que se reparten del siguiente modo: una inspectora en Huesca, otra inspectora en Teruel y los cinco restantes en Zaragoza, de los cua-

les dos de ellos, por su cualificación técnica (ingenieros técnicos), se desplazan igualmente a Huesca y Teruel cuando ello resulta preciso.

— Y en cuanto a la lista de demanda para acceder a una plaza residencial en Aragón, a fecha 31 de diciembre de 2006 se integra por 1.079 solicitudes, de las cuales 170 son dobles. Las plazas se adjudican por riguroso orden de puntuación y no por el tiempo que el solicitante lleve en la lista.

3. QUEJAS CIUDADANAS Y EXPEDIENTES DE OFICIO

En lo que se refiere al colectivo que forman las personas de edad, el contenido tanto de las quejas como de los expedientes abiertos de oficio por la Institución se centra mayoritariamente en la atención residencial. Así, las actuaciones desarrolladas a lo largo de estos nueve años han supuesto la tramitación de 302 expedientes de los que, en una proporción curiosamente similar (alrededor del 50%), 147 corresponden a quejas presentadas por los ciudadanos y 155 a actividades de oficio del Justicia, entre las que se incluyen las visitas realizadas a los diversos centros y establecimientos de atención al mayor.

Las listas de espera, los criterios y valoraciones de acceso, los precios de los centros así como su estado y funcionamiento son aspectos que vienen siendo planteados con asiduidad en este área, tanto por parte de los ciudadanos como a través de las visitas giradas por el Justicia, dando lugar a las consiguientes actuaciones y Resoluciones de la Institución.

4. VISITAS A LOS CENTROS

Una de las principales actuaciones que la Institución realiza de oficio en la protección y defensa de las personas mayores se centra en las continuas visitas que anualmente se giran a los centros y establecimientos geriátricos, sean públicos, privados o de carácter social, para personas válidas o asistidas. Esta actuación nos permite entrar en contacto directo con los residentes, comentar su situación y recoger sus sugerencias así como las problemáticas que nos plantean. También es un instrumento para conocer in situ los centros, su configuración y funcionamiento así como los servicios que prestan, estando especialmente atentos no sólo a sus condiciones materiales sino también a la atención que se dispensa a los usuarios y al respeto de sus derechos.

Desde que se inició esta actividad en el mes de septiembre de 1998, la asesora responsable del área de Personas Mayores, en colaboración en su caso con los asesores de la Institución en Huesca y Teruel, ha visitado más de 120 centros de atención a este colectivo, sin perjuicio de las que se han efectuado directamente por el Justicia. La mayoría de las actuaciones se han realizado en residencias geriátricas, aunque también hemos visitado centros de día y centros de convivencia.

Algunas de estas visitas han generado la apertura de expedientes de oficio, al haber detectado alguna deficiencia o problemática merecedora de estudio o puesta en conocimiento de la entidad pública competente. En cualquier caso, los centros existentes destacan por su número y diversidad, ostentando sus propias características, especialmente en materia de instalaciones, capacidad y servicios que prestan.

5. ACCESO Y TRASLADOS

La publicación de la Orden de 18 de noviembre de 2002, del Departamento de Salud, Consumo y Servicios Sociales, que regula el acceso y adjudicación de plazas en los Centros de Atención a Personas Mayores, integradas en la red del Gobierno de Aragón, ha venido a establecer una nuevas directrices en esta materia, centrandó el criterio básico de acceso en la situación de dependencia del solicitante. Ello imposibilita el ingreso en estos centros de personas valoradas como válidas, para las que se prevén otro tipo de recursos que potencien su permanencia en el domicilio y entorno habitual.

A este respecto, consideramos que el criterio fundamental debe efectivamente centrarse en la necesidad de asistencia del afectado, de tal modo que las personas válidas sean básicamente receptoras de otro tipo de servicios sociales. De todas formas, somos conscientes de la dificultad que supone en muchas ocasiones el determinar en términos reales la situación de una persona como válida o asistida, pues a ciertas edades son excepcionales los casos de ancianos que pueden desarrollar una vida plenamente autónoma sin ningún tipo de apoyo y los problemas de salud física o psíquica suelen afectarles en mayor o menor medida, sin perjuicio de las personas que, pasado cierto tiempo desde el ingreso, se van deteriorando y precisan cada vez más atención y cuidados.

Ahora bien, la imposibilidad de acceso de personas válidas a los centros residenciales del Gobierno de Aragón viene siendo objeto de queja por parte de los ciudadanos afectados, así como el bajo nivel de ocupación de algunos establecimientos públicos, lo que viene siendo motivado por la necesidad de adaptar las instalaciones a los nuevos usuarios dependientes, actuación que se está realizando de forma progresiva.

No obstante, la Orden admite el acceso a las residencias como usuarios a personas válidas, en su condición de cónyuges o familiares acompañantes de la persona dependiente, siempre que se cumplan los requisitos que la norma establece. La interpretación de esta disposición dio lugar a la formulación de una Sugerencia del Justicia que fue aceptada por la Administración.

Por otra parte, se abrió la posibilidad de revisión de los expedientes que se encontraban en lista de espera en el momento de la entrada en vigor de la normativa indicada. Ello resultaba interesante para acomodar las puntuaciones asignadas al nuevo baremo y permitir la realización de una nueva valoración sin necesidad de que se hubiera producido una variación sustancial en las circunstancias del caso. En las quejas recibidas sobre estas cuestiones, se facilitó esta información a todos los interesados, teniendo en cuenta que la aplicación del nuevo baremo atribuye puntuaciones numéricamente más bajas que las resultantes del anterior lo que motivó que algunos ciudadanos interpretaran que se había producido una minoración de los puntos y por tanto de las posibilidades de acceder a las plazas interesadas. En otro orden de cosas, señalar que la desconformidad del ciudadano con la valoración realizada a estos efectos por el organismo competente puede hacerse valer a través de los recursos oportunos.

También la aprobación de un nuevo Reglamento de Funcionamiento en la Residencia Municipal de Zaragoza «Casa Amparo» (aprobado por el Ayuntamiento en Pleno de 10 de septiembre de 2002) motivó el cambio en los criterios de acceso a este centro, que anteriormen-

te se regía por estricto orden de fecha de la petición, lo que fue objeto de queja por parte de ciudadanos con solicitudes antiguas. No obstante, la norma contempla una puntuación específica para las personas que habían solicitado plaza con anterioridad a su entrada en vigor.

Y es que la existencia de listas de demanda para acceder a residencias y centros públicos sigue siendo planteada ante la Institución, si bien detectamos un ligero descenso en los últimos tres años en el número de ciudadanos que se han dirigido al Justicia sobre este particular. Hay que tener en cuenta que para algunos de los quejosos procedía una revisión de la puntuación asignada al haberse producido nuevas circunstancias que exigían la actualización del expediente así como una ampliación del campo territorial del centro a asignar (circunstancias éstas que hemos puesto de manifiesto a los interesados), lo que ha motivado que algunos de los expedientes se archivaran finalmente por haberse producido el ingreso o estar en vías de obtención de la plaza.

Aún así, las listas de espera siguen siendo motivo de preocupación para las familias, teniendo en cuenta que los precios de los centros privados no son asequibles para las economías de muchos ancianos que disponen exclusivamente de una pensión de cuantía variable. En este sentido, la Fundación Federico Ozanam nos ha indicado que existe «un considerable número de personas pertenecientes a una clase media que no tienen acceso a residencia pública ni a ningún tipo de ayuda por parte de la Administración, ni pueden optar por una residencia privada con un mínimo de condiciones».

Por otra parte, el Justicia ha abordado la repercusión de la nueva normativa en el sistema de traslados entre centros residenciales, al existir también un elevado número de solicitudes en este sentido. Existe un baremo específico para este tipo de pretensiones que complementa al establecido para las de primer ingreso; también hay un listado diferente de plazas de reserva (se asigna una plaza de traslado voluntario por cada tres nuevos ingresos), lo que a priori sitúa en condiciones de igualdad a todos los residentes interesados en ser trasladados a otro centro, pero se observó la posibilidad de que se produjeran situaciones injustas en relación con las personas que acceden de forma directa a la plaza, lo que motivó la formulación de una Sugerencia al Departamento de Servicios Sociales y Familia del Gobierno de Aragón, aceptando la Administración la Resolución del Justicia y su toma en consideración para futuras modificaciones normativas.

En esta materia, también se estudió y fue objeto de decisión supervisora la problemática del servicio de transporte para los familiares de las personas que se encuentran ocupando plaza en residencia alejada de su entorno natal y familiar. Un caso más particular fue el presentado en relación con el requisito del empadronamiento previo en Aragón para acceder a este tipo de centros. Ello motivó la solicitud de mediación de la Institución para trasladar a un anciano a una residencia pública de nuestra Comunidad Autónoma procedente de un centro situado en otra Autonomía que llevaba varios años empadronado en la misma, solventándose finalmente la problemática de forma satisfactoria.

6. DOCUMENTOS CONTRACTUALES

El ingreso de un anciano en una residencia geriátrica ha de venir reflejado en un contrato al efecto que la

Administración ha de conocer y aceptar. Si bien durante años esta formalidad no se cumplía en la mayoría de los centros privados y sociales, actualmente la falta de esta documentación es excepcional.

Llama la atención que en este tipo de documentos, visados por la entidad pública, suele estar prevista la firma indistinta del usuario o de la persona que se responsabiliza de él. A estos efectos, es opinión de esta Institución y así se les hace saber a los responsables correspondientes que si la persona que va a ocupar la plaza no está legalmente incapacitada, el contrato debería suscribirlo en todo caso el propio usuario, pues el ordenamiento jurídico le presume capaz para realizar todo tipo de actos y contratos mientras no sea incapacitado en virtud de sentencia judicial y se le nombre un tutor que ostente su representación legal.

En este sentido, indicar que son excepcionales los casos de residentes que han sido declarados judicialmente incapaces, a pesar de padecer enfermedades o deficiencias claramente invalidantes. Ello suele obedecer a la refrencia de las familias para iniciar el proceso sobre la base de un desconocimiento general acerca del contenido y efectos de esta institución protectora. Por otra parte, la desconfianza que, en mayor o menor medida, presentan los propios ancianos hacia terceros hace que deleguen en sus familiares las firmas necesarias, según nos han comentado en algunos centros, prefiriendo el usuario que suscriba el documento alguna persona de su confianza antes que él mismo.

Ante todo ello, el Justicia realiza una labor de información general sobre la situación jurídica de los residentes. Comentamos con los directores sus funciones como guardadores de hecho de los usuarios y su obligación de poner en conocimiento de la Fiscalía la situación de los residentes que presentan imposibilidad de valerse por sí y atender su cuidado y el de su patrimonio. En las residencias públicas, se suele comunicar de oficio al Ministerio Público la existencia de una presunta causa de incapacidad en cualquiera de los residentes, acompañando la comunicación de los informes médicos y sociales de los trabajadores del centro al efecto. Y es que si la familia no existe o no quiere actuar, ha de ser el Ministerio Fiscal el que ha de instar la incapacitación y consiguiente nombramiento de la institución protectora adecuada: un tutor, un curador o un defensor judicial.

Hay que tener en cuenta que el mero hecho del ingreso de una persona en una residencia requiere la prestación de su válido consentimiento, pues se encuentra afectado su derecho a la libertad personal. Si esta persona no consiente o no se encuentra en condiciones de prestar ese consentimiento nadie puede suplir su voluntad, debiendo ser la autoridad judicial la que se constituya en garante del anciano y autorice en su caso ese internamiento. De hecho, si la persona está incapacitada incluso el propio tutor ha de solicitar esa autorización del juez para proceder al ingreso, no pudiendo por el hecho de ser el representante legal del incapaz prescindir de esa garantía que afecta a un derecho personalísimo del afectado (artículo 271 del Código Civil).

También puede ocurrir, y en la práctica sucede frecuentemente, que una persona ingrese voluntariamente en un centro y con posterioridad vaya sufriendo un deterioro de sus funciones psíquicas que exijan, igualmente, una intervención judicial a fin de garantizar el respeto de sus derechos. A este respecto, en nuestras visitas hemos

detectado que, por norma general, los encargados de gestionar las residencias privadas no suelen querer inmiscuirse en una decisión que, a su entender, corresponde exclusivamente al ámbito familiar.

7. APORTACIONES ECONÓMICAS

Otra de las novedades de la Orden de 18 de noviembre de 2002 modificó el sistema de aportaciones económicas de los usuarios de los centros integrados en la red del Gobierno de Aragón, tanto residenciales como diurnos. Así, se ha establecido la suscripción en el momento del ingreso de un documento contractual por el que el usuario se compromete a abonar un determinado precio por la plaza a ocupar, actualizable anualmente según el I.P.C.. En función de la previa valoración efectuada sobre su capacidad económica, en el documento se fija el precio individualizado y la cantidad mensual que habrá de abonar, teniendo dicha cantidad la consideración de ingreso a cuenta para el pago del precio fijado para la plaza que ocupa.

Así, para el solicitante que no pueda hacer frente al pago mensual del coste real de la plaza, el Instituto Aragonés de Servicios Sociales financia una parte de éste y el usuario aporta el 80% de sus ingresos totales, lo que se considera como un pago a cuenta para el total del precio que se haya fijado específicamente. Se va así generando una deuda acumulada que se hará efectiva, por regla general, cuando se dejen de prestar los servicios residenciales, resolviéndose en consecuencia el contrato.

La liquidación resultante se practicará exclusivamente sobre el patrimonio del interesado, haciendo referencia la normativa específicamente a los bienes adquiridos mortis causa por los herederos. La deuda pendiente tiene carácter de ingreso de derecho público, siendo exigible con arreglo a la normativa general sobre recaudación, incluso por la vía de apremio.

La Orden de 18 de noviembre de 2002 prevé algunos supuestos que suspenden la ejecución de la deuda (vivienda para uso propio del residente o domicilio único de su cónyuge, hijos menores, discapacitados o carentes de recursos socioeconómicos, u otras personas necesitadas de ella), exigiéndose una previa valoración del I.A.S.S..

Para evitar en la medida de lo posible las situaciones fraudulentas, en la solicitud normalizada de plaza se ha de hacer constar expresamente si el interesado ha realizado o no transmisiones patrimoniales a título oneroso o gratuito en los últimos cinco años, sin perjuicio de otros datos económicos que ha de aportar. A estos efectos, instamos a la Administración a extremar el rigor en la verificación de estos aspectos, y en el caso de que se detectara posteriormente alguna transmisión irregular se solicite de oficio la revocación de la donación por inoficiosa.

Los ciudadanos se han dirigido a la Institución para interesarse por este nuevo sistema y las consecuencias económicas que podían derivarse especialmente para los herederos del usuario respecto a la deuda acumulada.

Este sistema se ha generalizado para las residencias cuya titularidad corresponde a las corporaciones locales, habiendo apreciado en los centros visitados en diferentes localidades de nuestra Comunidad Autónoma la similitud en el tratamiento de esta cuestión. Concretamente, en la ciudad de Zaragoza el incremento en la cuantía de las aportaciones económicas de los usuarios de la Residencia Municipal «Casa Amparo» (motivada tam-

bién por los cambios operados en este y otros aspectos de la reglamentación del centro), fue motivo de varias quejas ciudadanas. Y es que la nueva normativa se orienta hacia el amparo de los más necesitados, habiéndose tenido en cuenta todas las situaciones económicas y personales de los residentes y beneficiando a las rentas más bajas en su función de servicio público. De hecho, según los datos aportados por el Ayuntamiento de Zaragoza, sólo el 20% de los residentes tenían, además de la pensión, otro tipo de ingresos patrimoniales.

Sin perjuicio de estas quejas más generales o comunes, la Institución media en multitud de casos particulares. Así, el pago de las tarifas estipuladas en una residencia asistida municipal fue objeto de queja ante la aparición de circunstancias sobrevenidas que motivaron una controversia en torno a los bienes afectos a dicha obligación pecuniaria. La mediación del Justicia propició que el Ayuntamiento realizara a los interesados una nueva propuesta de garantía que fue aceptada por todas las partes. Por otra parte, la queja relativa a las tarifas de precios facturadas por una residencia municipal gestionada por una entidad privada, que superaban el alza del IPC previsto en las cláusulas contractuales firmadas, motivó que el Justicia formulara una Sugerencia al Consistorio afectado (a fin de que se adoptaran las medidas precisas en orden al cumplimiento de lo dispuesto en el pliego de cláusulas administrativas referente al derecho del adjudicatario a percibir y revisar las tarifas correspondientes por la prestación del servicio) y también al Departamento del Gobierno de Aragón competente (en el sentido de continuar desarrollando las actuaciones de inspección y control precisas sobre las tarifas de precios vigentes en la residencia municipal y su adecuación a la documentación administrativa y contractual aplicable).

También el sistema de cobro de los precios en residencias de carácter privado ha suscitado quejas ciudadanas, especialmente en supuestos de exigencia de mensualidades anticipadas. Señalar que los precios que fijan los centros mercantiles por las plazas que ofrecen sólo puede ser revisado anualmente conforme a las variaciones del IPC. Los centros de carácter social suelen funcionar como establecimientos privados a la hora de fijar los precios, siendo normalmente tarifas algo más económicas y teniendo la mayoría sus propios criterios de acceso y precios, valorándose la situación de cada usuario y especialmente su capacidad económica, de tal forma que en el mismo centro unos usuarios pueden pagar más o menos que otros. Justo es reconocer que algunas residencias privadas visitadas también tienen ciertas deficiencias en este aspecto, atendiendo a la antigüedad o a las circunstancias particulares del solicitante.

Por otra parte, en nuestros informes anuales venimos poniendo de manifiesto las demandas de muchas familias en torno a las ayudas económicas que concede la Administración para sufragar el coste de los establecimientos residenciales privados (becas de atención) en el sentido de su posible extensión a los centros y servicios de estancias diurnas, pues los centros de día no son beneficiarios actualmente de este tipo de subvenciones.

8. CONDICIONES DE HABITABILIDAD

Como indicábamos anteriormente, a lo largo de las visitas realizadas a los centros de atención a personas mayores hemos podido comprobar que las condiciones

de habitabilidad, estado de las instalaciones y dependencias, capacidad, servicios que prestan,... varían en gran medida de unos establecimientos a otros.

Las residencias públicas situadas en las capitales de provincia suelen ser de grandes dimensiones, disponiendo normalmente de plazas para estancias temporales y destinando una parte de sus instalaciones a servicios de estancias diurnas.

Tratándose de centros privados, la experiencia nos ha demostrado que en esta materia no se puede generalizar y considerar que por el hecho de que una residencia tenga carácter mercantil o ánimo de lucro no funciona como un verdadero servicio social prestando a los usuarios la debida atención. De hecho, hemos visitado multitud de establecimientos de este tipo en los que no sólo se cumplía la normativa sino que de la visita se ha extraído una grata impresión general del centro, su funcionamiento y el trato al residente.

Las concretas condiciones de habitabilidad de cada residencia o centro visitados se pueden extraer del informe elaborado al efecto y relacionado en el apartado 3.º de este Informe Especial.

9. PERSONAL DE ATENCIÓN

En cuanto al personal que trabaja en las residencias de carácter público no suele detectarse incumplimiento de la normativa vigente en cuanto al número de trabajadores (ratios) y su cualificación.

Ahora bien, hay que tener en cuenta que el Decreto 111/1992, de 26 de mayo, de la Diputación General de Aragón, por el que se regulan las condiciones mínimas que han de reunir los servicios y establecimientos sociales especializados es, como su propio nombre indica, una normativa de mínimos y además dictada hace quince años, cuando el número y situación de las personas mayores en Aragón eran diferentes a los actuales.

En este sentido, el residente tipo de estos centros, en consonancia con la más reciente Orden de 18 de noviembre de 2002, es una persona mayor de 80 años que precisa cada vez una mayor asistencia por su carácter dependiente (no hay que olvidar que con la nueva normativa sólo una persona mayor dependiente puede acceder a las residencias y centros de día integrados en la red del Gobierno de Aragón). Ello supone un incremento notable en la labor que ha de desarrollar el personal de atención al usuario, pues todos los residentes precisan ayuda en mayor o menor medida para realizar cualquier actividad (desde levantarlos de la cama, asearlos, darles de comer, trasladarlos...), con el esfuerzo y la responsabilidad consiguiente.

Todo ello pone de manifiesto la conveniencia de incrementar en determinados casos las plantillas, especialmente en cuanto al personal que atiende directamente a los usuarios, a fin de evitar sobrecargas de trabajo en detrimento de la prestación de una adecuada atención. En este sentido, el Justicia transmitió en su día al titular del órgano administrativo competente la posibilidad de incrementar el número de estos trabajadores a fin de mejorar la calidad del servicio.

En las residencias privadas se suelen cumplir los mínimos legales en cuanto al número de trabajadores, pero la cualificación profesional que exige el cuidado de ancianos asistidos no siempre se encuentra, supliéndose en muchas ocasiones la falta de titulación con la asistencia

a cursos de formación y la experiencia en trabajos similares. La formación depende del establecimiento, pues en algunas ocasiones la dirección del centro dirige al trabajador hacia el curso en cuestión, siendo habitual, por ejemplo, que todos o la mayoría de las personas que trabajan en el centro hayan realizado el curso de manipulador de alimentos.

Y es que, como nos han comentado los responsables de este tipo de establecimientos, la contratación de personal cualificado y estable se ha convertido en un verdadero problema, teniendo en cuenta que se trata de un trabajo mínimamente vocacional, pues si bien puede ser muy gratificante también es duro en muchas ocasiones, y no está reconocido ni social ni laboral ni económicamente. En las visitas realizadas a lo largo de los últimos años se ha venido poniendo de manifiesto un incremento paulatino de trabajadoras inmigrantes en estos centros (casi el 100% son mujeres).

La falta de estabilidad del personal repercute directamente en la calidad de la atención que recibe el usuario pues los trabajadores no llegan a conocer debidamente el historial de cada residente y, en consecuencia, no les pueden ofrecer los cuidados adecuados, especialmente cuando se trata de usuarios con un elevado grado de dependencia. Hay, por otra parte, una insuficiencia de supervisión o control del personal que, en ocasiones, tiene que realizar diversas tareas en un espacio de tiempo limitado, con lo que las posibilidades de ejecutarlas de forma incorrecta o, al menos, mejorable son elevadas.

Las residencias sociales, sin perjuicio de las contrataciones oportunas, suelen contar en ocasiones con el apoyo del voluntariado, si bien se ha observado un descenso significativo en el ejercicio de esta función social. Reseñar que el hecho de poder contar con voluntarios no exime al centro de disponer del personal correspondiente, habiéndonos encontrado muy excepcionalmente alguna residencia en la que prácticamente todos los trabajadores eran voluntarios, ayudando los propios usuarios en tareas sencillas. Estas situaciones se transmiten sin dilación al órgano administrativo competente.

Por último, resaltar que estas cuestiones se vienen planteando cada vez con mayor asiduidad en las quejas ciudadanas, señalando sobre todo la insuficiencia de personal a la hora de atender a una población cada vez más numerosa y dependiente. Además, la normativa vigente exige que el centro garantice la asistencia médica a los usuarios pero no que tenga que contar entre su plantilla con personal sanitario (médico, ATS,...), sin perjuicio de que algunos centros tengan contratados estos servicios, lo que plantea en algunos casos problemas a la hora de administrar la medicación prescrita a los usuarios y garantizar su ingesta. A estos efectos, el Departamento de Servicios Sociales nos informó que estaba muy avanzada la nueva normativa sobre el particular «en la que tendría entrada una nueva regulación del régimen de requisitos mínimos de los Centros y Servicios sociales especializados que no sólo impondría el cumplimiento de unos estándares mínimos sino también un compromiso de calidad, entendida ésta como un proceso de mejora continua en la prestación de aquéllos para acercarse a criterios de excelencia».

10. INTERVENCIÓN Y CONTROL ADMINISTRATIVO

Las residencias para personas mayores precisan básicamente dos tipos de autorizaciones administrativas: una, de carácter municipal, cual es la licencia de apertura para desarrollar su concreta actividad y, otra, dependiente del Gobierno de Aragón, que implica la autorización para su normal funcionamiento.

En el primer caso, las visitas realizadas han puesto de manifiesto que gran parte de los centros residenciales de Zaragoza no disponen de la licencia municipal correspondiente, en algunos casos porque no se había solicitado por el establecimiento y en otros, la mayoría, porque no se había pronunciado el Consistorio a pesar del tiempo transcurrido desde la presentación de la solicitud. No obstante, en las últimas visitas realizadas ya han sido varios los centros que hemos observado cuentan con esta documentación. También es frecuente que la gestión del centro, en cuanto a la documentación administrativa y trámites pertinentes, esté encomendada a un profesional, no disponiéndose materialmente en la residencia de los documentos que solicitamos y desconociendo en ocasiones la persona que nos atiende la concreta normativa al efecto, remitiéndonos a su gestoría o solicitando telefónicamente información al respecto.

A este respecto, indicar que la intervención municipal en las residencias geriátricas de Zaragoza fue objeto de queja en la Institución hace varios años por la presunta discriminación existente a la hora de incluirlas en el listado de centros asistenciales de estas características que confecciona la Administración pues, según se indicaba, el organismo competente no había concedido al interesado la autorización de apertura y funcionamiento del centro que regentaba por haberle sido denegada la licencia municipal pertinente y, en consecuencia, la entidad pública no incluía a la residencia en el listado siendo que, según exponía el escrito de queja, la inmensa mayoría de centros que aparecían en dicho listado carecían de la misma. La existencia de un procedimiento judicial sobre los hechos expuestos impidió a la Institución la posibilidad de pronunciarse al respecto, ratificando posteriormente la autoridad judicial la postura de la entidad pública en el caso concreto de la queja. En otros Consistorios distintos y más pequeños que el de Zaragoza, no se producen estos retrasos y los centros suelen contar con la licencia pertinente. Su concesión es relevante a los efectos de inscripción del centro en el Registro de entidades, servicios y establecimientos de acción social (Decreto 82/1989, de 20 de junio), lo que a su vez es requisito en otros aspectos de interés para la residencia, como la posible concertación de plazas con el Instituto Aragonés de Servicios Sociales.

En cuanto a la autorización de apertura y funcionamiento que ha de otorgar la Diputación General de Aragón, su concesión, siquiera provisional, permite al centro acceder al listado público que elabora la Administración y que ofrece a los ciudadanos interesados, presuponiendo que la residencia en cuestión se ajusta a la legalidad vigente, sin perjuicio de abrir el camino a la concesión de becas de atención para los usuarios. No obstante, el hecho de que un centro no aparezca en el listado puede obedecer a diversas razones: la clandestinidad de la residencia, no teniendo la Administración conocimiento de su existencia; el incumplimiento de algún requisito de tramitación o la necesidad de realizar peque-

ñas modificaciones estructurales. Por ello, el personal competente visita en un primer momento el establecimiento y señala las deficiencias detectadas, concediendo un plazo para su subsanación.

Según nos han puesto de manifiesto las personas encargadas de estos centros, en ocasiones la residencia ha cumplido las indicaciones de la Administración y comunicado tal situación, encontrándose a la espera de que la inspección de centros realice la visita de comprobación precisa para conceder la autorización definitiva de funcionamiento, lo que puede llegar a demorarse en el tiempo. Otras veces, nos han manifestado su malestar por la forma en que se desarrollan las labores de inspección, indicando que el personal de control centra su atención en el cumplimiento de los requisitos materiales del centro y no valoran tanto el trato y cuidados que reciben los usuarios así como su grado de satisfacción por el funcionamiento la residencia.

La autorización administrativa es determinante a la hora de la obtención de becas de atención, que son ayudas económicas indirectas que se otorgan por la Administración para ayudar al residente a sufragar el coste de la plaza en los centros privados o sociales. En este sentido, también realizamos hace algunos años diversas actuaciones pues se presentaron varias quejas de usuarios que, tras varios años de haber venido percibiendo estas becas, repentinamente y sin que hubieran cambiado sus circunstancias particulares, les fueron denegadas por la entidad pública alegando que la residencia no estaba inscrita en el Registro correspondiente. Dados los precios que suelen fijarse en estos establecimientos, el percibo de una aportación económica complementaria es esencial en muchos casos y la denegación de la misma para los usuarios que la venían percibiendo con anterioridad les irrogaba un perjuicio injustificado, en la medida en que la retirada de la beca se basaba en circunstancias ajenas al usuario. Hay que tener en cuenta que las personas mayores suelen tener unos ingresos escasos y que la reducción, aunque mínima, de las ayudas económicas que perciben les afectan sobremedida en su nivel y calidad de vida. Por otra parte, consideramos que había que valorar el carácter del incumplimiento o irregularidad en que incurría el centro como causa de la denegación de las becas, distinguiendo entre las deficiencias insubsanables y las que suponían la mera falta de algún requisito de trámite. Finalmente, la Administración acogió nuestra postura, solucionando en gran parte de los casos la problemática mediante la atribución de una «presunción de inscribibilidad» a los centros que presentaban deficiencias subsanables.

También se han dirigido al Justicia a estos efectos algunos responsables de centros privados cuando la Administración no incluye el establecimiento en el listado de residencias que facilita al público en general. En este sentido, la entidad pública nos viene informando, en consonancia con lo dicho anteriormente, que el Servicio de Inspección de Centros Sociales desde el año 2003 sólo incluye en dicha lista a los centros que cuentan con informe favorable a la autorización provisional de apertura, informe que se elabora tras las correspondientes visitas de inspección y subsanación de deficiencias detectadas.

La detección de irregularidades o situaciones anómalas son puestas en inmediato conocimiento de la Administración, a quien compete la vigilancia y control de estos centros según dispone la normativa aplicable en la actualidad, integrada básicamente por el Decreto

111/1992, de 26 de mayo, de la Diputación General de Aragón, por el que se regulan las condiciones mínimas que han de reunir los servicios y establecimientos sociales especializados. En estos casos, se suele aperturar un expediente de oficio informando del resultado de la visita girada e instando las actuaciones de inspección precisas. Y es que el primer rendimiento obtenido de nuestras visitas no lo constituye tanto la detección de posibles irregularidades, como el impulso de la acción inspectora y de definición de requerimientos de calidad en la prestación del servicio por parte de las administraciones competentes, de conformidad con las competencias que el Justicia de Aragón tiene encomendadas.

Hay que reseñar que esta normativa va a ser revisada de acuerdo con lo establecido en la llamada Ley de Dependencia, pues en su desarrollo se prevé una nueva regulación sobre las características y criterios de acreditación de los centros de atención para estas personas, así como las plantillas, condiciones de seguridad, calidad e higiene...

En el Informe Especial sobre la calidad de vida de las personas mayores (2004), reflejábamos que el plan de inspección de la Diputación General de Aragón preveía la revisión anual de un 30% de las residencias. El equipo inspector de Zaragoza estaba compuesto por un jefe de inspección, un ingeniero técnico, un trabajador social y dos funcionarios del I.A.S.S. que reforzaban la plantilla, trabajando también un médico y un enfermero; en Huesca se disponía de dos profesionales y en Teruel de uno. Actualmente, según los datos que nos facilitó el Departamento de Servicios Sociales y Familia del Gobierno de Aragón en el mes de abril de 2007 sobre el número de personal con que se cuenta en los Servicios de Inspección de cada provincia, «la plantilla que integra la Sección de Inspección de Centros y Servicios Sociales, adscrita a la Secretaría General Técnica de este Departamento, está integrada por un total de siete inspectores que se reparten del siguiente modo: una inspectora en Huesca, otra inspectora en Teruel y los cinco restantes en Zaragoza, de los cuales dos de ellos, por su cualificación técnica, por ser Ingenieros Técnicos, se desplazan igualmente a Huesca y Teruel cuando ello resulta preciso».

Según fuentes de la Diputación General de Aragón consultadas por los medios de comunicación, en 2005 se realizaron 130 inspecciones (49 para conceder la autorización provisional de apertura, 13 para la autorización definitiva, 12 por ampliación o cambio de titularidad, 18 por quejas particulares y 38 por seguimiento). En 2006, el Departamento de Servicios Sociales y Familia del Gobierno de Aragón elevó el número de inspecciones a 165, de las que 27 se produjeron a raíz de denuncias recibidas por falta de personal, deficientes condiciones sanitarias o insuficiencia en la atención.

De estos datos podemos deducir que la proliferación de este tipo de centros no ha ido en consonancia con los medios personales que la Administración dedica a su control e inspección (lo que, por otra parte, hemos podido constatar en las visitas realizadas pues a veces se nos indicaba que este Servicio no había visitado la residencia desde hacía mucho tiempo). Por todo ello, sería aconsejable poder disponer de una plantilla adecuada que permita desarrollar las labores de inspección con la periodicidad oportuna, pues en ocasiones y a pesar de haberse detectado deficiencias, se dilata en el tiempo por parte de la Administración la adopción de las medi-

das tendentes a adecuar los centros a los requerimientos previamente efectuados. Así, hemos puesto de manifiesto la posibilidad de plantearse, especialmente para las residencias privadas de carácter mixto, que la Administración dispusiera a su cargo de personal especializado (trabajador social, médico, ATS,...) que ejerciera una supervisión continua de su actividad y del respeto a los derechos de los residentes.

En materia sanitaria, las inspecciones son mucho más frecuentes, coincidiendo todos los centros en fijar la periodicidad en dos o tres meses, lo que se refleja en los correspondientes libros aperturados al efecto que se nos exhiben. Estas actuaciones se desarrollan por el Departamento de Salud y Consumo del Gobierno de Aragón. Los responsables de los centros tienen la obligación de realizar autocontroles, que han de plasmar por escrito a la espera de la visita inspectora. Con carácter general, las residencias cumplen con estas actuaciones, siendo excepcionales los casos en que se han detectado deficiencias significativas.

El cierre de una residencia geriátrica, ordenado por la Administración competente, si bien es una actuación excepcional, ha tenido reflejo en la Institución a través de varias quejas ciudadanas presentadas a lo largo de estos años. En estos casos, el Justicia ha supervisado la actuación de la entidad pública y el proceso de reubicación de los usuarios. En algún caso, la resolución administrativa de cierre ha sido recomendada o sugerida por la Institución. Otras veces las denuncias han hecho referencia a la apertura de algún establecimiento de servicios sociales que se ha producido presuntamente sin cumplir la normativa aplicable, lo que ha sido y es inmediatamente puesto en conocimiento de la entidad pública competente a los efectos de su función de inspección y control.

De las quejas más recientes podemos destacar la referente a la situación de un establecimiento turolense que venía prestando servicios propios de una residencia geriátrica mixta sin ningún tipo de autorización al efecto, con instalaciones deficientes, sin control médico ni personal cualificado; ello motivó la formulación de una Sugerencia al Consejero de Servicios Sociales y Familia del Gobierno de Aragón, dirigida a la adopción de las medidas cautelares oportunas en salvaguarda de los intereses de los usuarios y en tanto se tramitaba el procedimiento sancionador ya incoado, resolución que no fue aceptada por la entidad pública por razones de normativa aplicable dispares a las esgrimidas por el Justicia. También se han formulado quejas en relación con otros centros residenciales de carácter privado. Sin perjuicio de las visitas que giramos en estos casos, la Administración suele responder positivamente a nuestra demanda de intervención, realizando las inspecciones y actuaciones necesarias para verificar y solventar la problemática.

Finalmente, señalar que son muchos los ciudadanos que se dirigen al Justicia demandando información sobre la intervención de la Administración esta materia. Sin perjuicio de orientarles sobre el particular, también ponemos en su conocimiento la existencia de la Guía de recursos sociales en Aragón que publicó en 2004 el Departamento de Servicios Sociales y Familia de la D.G.A. y que constituye un documento muy completo y útil para su consulta, así como la Guía de acceso a los centros de atención a personas mayores elaborada por el Departamento de Salud y Consumo del Gobierno de

Aragón en colaboración con la Unión de Consumidores de Aragón (cuaderno consumo n.º 25).

11. FUNCIONAMIENTO

Este aspecto general de los centros viene siendo objeto de las más diversas quejas (insuficiencia de personal de atención, trato inadecuado, atención deficiente, alimentación, instalaciones ...). En todos los casos se viene realizando una investigación y se concluye en la existencia o inexistencia de irregularidad que fundamenta una resolución supervisora del Justicia de contenido diverso, tanto relativo a las obligaciones de inspección y control de la Administración como a la adopción de medidas cautelares o la apertura del oportuno procedimiento sancionador. Sin perjuicio de ello, se informa a los interesados de la posibilidad de acudir a la vía civil si se considera la existencia de un incumplimiento contractual por parte de la persona o entidad titular del centro en cuanto a la prestación de unos determinados servicios pactados.

En este sentido, han sido variadas las resoluciones formuladas, que hemos reproducido en su mayoría en un apartado anterior, reflejando ahora algunas de ellas: así, la situación que nos expuso el familiar de una usuaria de la Policlínica de Fraga en torno al centro, su funcionamiento, el perfil de los residentes y el servicio de catering motivó, tras la realización de una visita al establecimiento, la formulación de diversas Sugerencias dirigidas a los Departamentos de Servicios Sociales y Familia y Salud y Consumo del Gobierno de Aragón. También se formularon varias quejas sobre la situación en que se encontraba la residencia municipal de mayores de Sariñena, en las que se aludía tanto al incremento de los precios de las plazas como al mal funcionamiento y deficiencias del centro; la labor de mediación del Justicia motivó la formulación de una Sugerencia dirigida a las distintas administraciones implicadas (municipal, comarcal y autonómica), tendente a lograr la cooperación necesaria para dotar de continuidad al recurso. En Zaragoza, la presentación de una queja relativa al funcionamiento de una residencia dependiente del Instituto Aragonés de Servicios Sociales motivó la oportuna investigación que concluyó con el archivo de la reclamación al no haberse detectado deficiencia significativa que pudiera motivar una decisión supervisora del Justicia. Y en la provincia de Teruel, el procedimiento seguido para adjudicar los servicios de podología en las residencias dependientes del I.A.S.S. fue objeto de una reclamación en la que se abordaba el objeto de negociación fijado y la falta de constitución de la Mesa de Contratación, concluyendo la investigación con el archivo de la queja al valorar como correcta y legal la actuación administrativa desarrollada.

12. LOS USUARIOS

En términos generales, el usuario más habitual de una residencia geriátrica es una mujer, de unos 80 años, con sus capacidades físicas y psíquicas deterioradas en mayor o menor medida. Así, los usuarios varones suelen constituir una minoría en proporción con las plazas que oferta el establecimiento y se observan las elevadas edades que tienen los residentes, pudiendo situar la edad media en los 83 años. Ello es lógica consecuencia de la mejoría general de las condiciones de vida en nuestra so-

ciudad y de la mayor esperanza de vida que tienen las mujeres frente a los hombres.

Por otra parte, en algunas residencias privadas observamos que se vienen incrementando los casos de ancianos válidos que acuden directamente al centro solicitando su ingreso, sin que medie la intervención familiar. Ello denota un cambio de mentalidad respecto a estos establecimientos y la función social que desarrollan.

La garantía del respeto a los derechos de los usuarios de las residencias de personas mayores corresponde a la Administración pública. En este sentido, uno de ellos es precisamente el derecho a estar informados sobre sus derechos y deberes a través del correspondiente reglamento de régimen interno, norma que ha de elaborar el centro, visar la entidad pública y ser facilitada al usuario. El incumplimiento de este derecho ha venido motivando algunas quejas, como el de una residente de un centro público que venía sufriendo desde hacía años el acoso de otro usuario. La intervención del Justicia propició la resolución favorable de la problemática al adoptar la dirección del centro las medidas oportunas.

Por otra parte, la expulsión de una usuaria de una residencia de carácter social sin que constara la incoación de expediente disciplinario ni actuación administrativa alguna justificativa de tal decisión, motivó la formulación de una Sugerencia al Departamento de Servicios Sociales y Familia de la D.G.A.

La existencia de órganos de participación y representación de los usuarios de estos centros viene condicionado en gran medida por la capacidad de la residencia y el tipo de personas a las que atiende, especialmente en los centros privados. Es comentario común en este tipo de establecimientos que si los residentes son personas válidas, suelen llevar una vida independiente sin tener en ocasiones mucha relación entre ellos y permaneciendo buena parte del día fuera del centro; y

si son personas asistidas, la limitación de sus capacidades suele ser un serio obstáculo para la constitución de este tipo de representaciones. Todo ello condiciona asimismo el establecimiento de programas de actividades fijos, pues los residentes no muestran normalmente excesivo interés por ellos, prefiriendo ver la televisión, jugar a las cartas o asistir a algún lugar de reunión fuera del centro. En este sentido, también hay que reseñar la importancia de fomentar la participación del mayor en su entorno y en todas las decisiones que le afecten.

Algunas residencias privadas tienen contratados servicios de terapia ocupacional, pero no parecen ser muy demandados por los usuarios a tenor de la información que nos vienen transmitiendo los responsables de los centros, sin perjuicio de que esta Institución considere este tipo de actividades especialmente interesantes para el usuario.

Por otra parte, las residencias públicas suelen contar siempre con personal para desarrollar las labores de asistencia social y algunos centros privados también disponen de trabajador social, contratado a tiempo completo o parcial según la capacidad de la residencia. Estas funciones resultan también, a nuestro juicio, muy convenientes porque evitan el aislamiento del anciano en todos los sentidos (contactos con la familia, elaboración y actualización del historial social y sanitario del usuario, tramitación de las becas,...).

En esta materia de órganos participativos, también se han recibido quejas y se han dictado resoluciones, como las relativas al incumplimiento de la normativa estatutaria reguladora del funcionamiento de residencias comarcales o municipales, que han motivado la formulación de Sugerencias relativas a la constitución, composición y funcionamiento del órgano de gobierno del centro, o alguna más reciente efectuada de oficio en relación a una residencia municipal de la provincia de Teruel.

ÍNDICE DEL BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES DE ARAGÓN

1. PROCEDIMIENTOS LEGISLATIVOS
 - 1.1. Proyectos de Ley
 - 1.1.1. Aprobados
 - 1.1.2. En tramitación
 - 1.1.3. Rechazados
 - 1.1.4. Retirados
 - 1.2. Propositiones de Ley
 - 1.2.1. Aprobadas
 - 1.2.2. En tramitación
 - 1.2.3. Rechazadas
 - 1.2.4. Retiradas
 - 1.3. Iniciativas legislativas populares
 - 1.3.1. Aprobadas
 - 1.3.2. En tramitación
 - 1.3.3. Rechazadas
 - 1.3.4. Retiradas
 - 1.4. Procedimientos legislativos especiales
 - 1.4.1. Lectura única
 - 1.4.1.1. Aprobados
 - 1.4.1.2. En tramitación
 - 1.4.1.3. Rechazados
 - 1.4.1.4. Retirados
 - 1.4.2. Lectura única especial
 - 1.4.2.1. Aprobados
 - 1.4.2.2. En tramitación
 - 1.4.2.3. Rechazados
 - 1.4.2.4. Retirados
 - 1.4.3. Proyecto de Ley de Presupuestos
 - 1.4.3.1. Aprobado
 - 1.4.3.2. En tramitación
 - 1.4.3.3. Rechazado
 - 1.4.3.4. Retirado
 - 1.4.4. Reforma del Estatuto de Autonomía
 - 1.4.4.1. Aprobada
 - 1.4.4.2. En tramitación
 - 1.4.4.3. Rechazada
 - 1.4.4.4. Retirada
 - 1.4.5. Procedimientos legislativos ante las Cortes Generales
 - 1.4.5.1. Aprobados
 - 1.4.5.2. En tramitación
 - 1.4.5.3. Rechazados
 - 1.4.5.4. Retirados
 - 1.4.5.5. Caducados
 - 1.4.6. Delegaciones legislativas
 - 1.4.6.1. Comunicación del uso de la delegación legislativa
 - 1.4.6.2. Control del uso de la delegación legislativa
 - 1.4.7. Decretos Leyes
 - 1.5. Reglamento y resoluciones interpretativas
 - 1.5.1. Reglamento
 - 1.5.2. Resoluciones interpretativas
2. PROCEDIMIENTOS DE INVESTIDURA Y RESPONSABILIDAD POLÍTICA
 - 2.1. Sesión de investidura
 - 2.2. Moción de censura
 - 2.3. Cuestión de confianza
3. PROCEDIMIENTOS DE CONTROL E IMPULSO
 - 3.1. Propositiones no de Ley
 - 3.1.1. Aprobadas
 - 3.1.2. En tramitación
 - 3.1.2.1. En Pleno
 - 3.1.2.2. En Comisión
 - 3.1.3. Rechazadas
 - 3.1.4. Retiradas
 - 3.2. Interpelaciones
 - 3.2.1. En tramitación
 - 3.2.2. Retiradas
 - 3.3. Mociones
 - 3.3.1. Aprobadas
 - 3.3.2. En tramitación
 - 3.3.2.1. En Pleno
 - 3.3.2.2. En Comisión
 - 3.3.3. Rechazadas
 - 3.3.4. Retiradas
 - 3.4. Preguntas
 - 3.4.1. Para respuesta oral
 - 3.4.1.1. En Pleno
 - 3.4.1.2. En Comisión
 - 3.4.1.3. En Diputación Permanente
 - 3.4.1.4. Retiradas
 - 3.4.2. Para respuesta escrita
 - 3.4.2.1. Preguntas formuladas
 - 3.4.2.2. Respuestas
 - 3.4.2.3. Retiradas
 - 3.5. Comparecencias
 - 3.5.1. De miembros del Gobierno de Aragón
 - 3.5.1.1. En Pleno
 - 3.5.1.2. En Comisión
 - 3.5.2. De autoridades, funcionarios y otras personas
 - 3.5.3. De colectivos y otras personas físicas o jurídicas
 - 3.5.4. Retirada de solicitudes de comparecencia
 - 3.6. Comunicaciones de la DGA
 - 3.6.1. Comunicaciones
 - 3.6.2. Propuestas de resolución
 - 3.6.3. Resoluciones aprobadas
 - 3.7. Planes y programas remitidos por la DGA
 - 3.7.1. Planes y programas
 - 3.7.2. Propuestas de resolución
 - 3.7.3. Resoluciones aprobadas
 - 3.8. Debate sobre el estado de la Comunidad Autónoma
 - 3.8.1. Comunicación del Presidente de la Diputación General
 - 3.8.2. Propuestas de resolución
 - 3.8.3. Resoluciones aprobadas
 - 3.9. Comisiones de investigación
 - 3.10. Comisiones especiales de estudio
 - 3.11. Ponencias especiales
4. PROCEDIMIENTOS RELATIVOS A OTRAS INSTITUCIONES Y ÓRGANOS
 - 4.1. Tribunal Constitucional
 - 4.2. Tribunal de Cuentas
 - 4.3. Procedimientos ante otros órganos del Estado
 - 4.4. Otras instituciones y órganos

5. CONVENIOS DE GESTIÓN Y ACUERDOS DE COOPERACIÓN
 - 5.1. Convenios y acuerdos
 - 5.2. Ratificación

6. ELECCIONES, DESIGNACIONES Y PROPUESTAS DE NOMBRAMIENTO
 - 6.1. Senadores en representación de la Comunidad Autónoma
 - 6.2. Justicia de Aragón
 - 6.3. Auditor General
 - 6.4. Vocales de la Junta Electoral
 - 6.5. Terna del Tribunal Superior de Justicia de Aragón
 - 6.6. Consejo Asesor de RTVE en Aragón
 - 6.7. Consejo de la Corporación Aragonesa de Radio y Televisión
 - 6.8. Otras designaciones y propuestas de nombramiento

7. ACTAS
 - 7.1. De Pleno
 - 7.2. De Diputación Permanente
 - 7.3. De Comisión

8. COMPOSICIÓN DE LOS ÓRGANOS DE LA CÁMARA
 - 8.1. Mesa
 - 8.2. Grupos Parlamentarios
 - 8.3. Diputación Permanente
 - 8.4. Comisiones
 - 8.5. Ponencias

9. ORGANIZACIÓN, FUNCIONAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN PARLAMENTARIA
 - 9.1. Organización y normas de funcionamiento
 - 9.2. Régimen interior
 - 9.3. Personal
 - 9.4. Otros

10. JUSTICIA DE ARAGÓN
 - 10.1. Informe anual
 - 10.2. Informes especiales
 - 10.3. Organización y normas de funcionamiento
 - 10.4. Régimen interior

11. CÁMARA DE CUENTAS
 - 11.1. Informe anual
 - 11.2. Otros informes
 - 11.3. Organización y normas de funcionamiento
 - 11.4. Régimen interior

12. OTROS DOCUMENTOS
 - 12.1. Cuenta General de la Comunidad Autónoma
 - 12.1.1. Aprobada
 - 12.1.2. En tramitación
 - 12.1.3. Rechazada
 - 12.2. Expedientes de modificación presupuestaria
 - 12.2.1. Aprobados
 - 12.2.2. En tramitación
 - 12.2.3. Rechazados
 - 12.2.4. Retirados
 - 12.3. Resoluciones de modificaciones presupuestarias
 - 12.4. Otros documentos