



SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA REGISTRE GENERAL
29/12/2017
EIXIDA NÚM. 34884

Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives
Hble. Sra. Consellera
C/ Castán Tobeñas, 77 - CA90 - Torre 3
València - 46018 (València)

=====
Ref. queixa núm. 1612440
=====

Assumpte. Dependència. Residència PMD Mariola (Alcoi).

Hble. Sra. Consellera,

Després de 15 mesos des que el 20/09/2016 es va iniciar aquesta queixa, promoguda per la Sra. (...), i atesa la falta de col·laboració de la Conselleria a l'hora d'atendre els nostres requeriments d'informació, enviem aquesta Resolució tot confiant que se'ns remeta la resposta al més aviat possible.

Com vosté sap, en el seu escrit inicial de queixa, de data 20/09/2016, la interessada substancialment manifestava que ella, juntament amb altres familiars d'usuaris de la Residència PMD Mariola d'Alcoi, es van dirigir formalment el 16 de febrer de 2016 al director territorial d'Alacant de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives de la Generalitat Valenciana per exposar les greus deficiències detectades en l'atenció als residents d'aquell centre, provocades, principalment, per la falta de personal. La Direcció Territorial es va limitar a comunicar-los que traslladava les seues queixes a la Direcció General competent i a la Sotssecretaria de la Conselleria, i no han rebut cap altra resposta en aquests mesos.

En considerar que la queixa reunia els requisits exigits per la Llei reguladora d'aquesta institució, va ser admesa a tràmit. En aquest sentit i amb l'objecte de contrastar l'escrit de queixa, el dia 26/09/2016 vam sol·licitar un informe a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, el qual va ser reclamat els dies 27/10/2016, 01/12/2016 i el 21/12/2016. Finalment, vam conèixer l'informe sol·licitat, de data 20/01/2017, i amb data d'entrada en aquesta institució el dia 26/01/2017, el contingut del qual era el següent:

En contestación al escrito remitido por esa Institución, referente a la queja iniciada a instancia de D^a (...), relativa a las condiciones en que se encuentra la Residencia para personas mayores dependientes Mariola de Alcoy, y a la vista de lo informado

L'autenticitat d'aquest document electrònic pot ser comprovada en https://seu.elsindic.com		
Codi de validació: *****	Data de registre: 29/12/2017	Pàgina: 1
C/ Pascual Blasco, 1 03001- ALACANT Tel. 900 21 09 70 / 965 93 75 00 Fax: 965 93 75 54 www.elsindic.com correu electrònic: consultas_sindic@gva.es		

por la Dirección General de Servicios Sociales y Personas en Situación de Dependencia, esta Conselleria INFORMA:

Se solicitó informe a la Dirección Territorial de Alicante sobre la plantilla actualmente existente y las necesidades de personal en la Residencia PMD Mariola de Alcoy, entre otros centros. Reunida la información, se constató que se cumple tanto la normativa autonómica sectorial, como la estatal** en cuanto a las ratios establecidas, con alguna excepción suplida a través de la tramitación de contratos de servicios.*

**Orden de 4 de febrero de 2005, de la Conselleria de Bienestar Social, por la que se regula el régimen de autorización y funcionamiento de los centros de servicios sociales especializados para la atención de personas mayores.*

*** Resolución de 2 de diciembre de 2008, de la Secretaría de Estado de Política Social, Familias y Atención a la Dependencia y a la Discapacidad, por la que se publica el Acuerdo del Consejo Territorial del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, sobre criterios comunes de acreditación para garantizar la calidad de los centros y servicios del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.*

No obstante lo anteriormente expuesto, se estima que los requisitos mínimos establecidos en la normativa vigente no son suficientes para cubrir las necesidades en los centros de estas características, debiendo tener en cuenta: la carga asistencial real, el número de residentes y su grado de dependencia, condicionantes estructurales de las instalaciones, etc. Por tanto, se elaboró un informe sobre las necesidades reales de personal en los indicados centros, solicitando para la Residencia Mariola de Alcoy un incremento de plantilla en las siguientes figuras profesionales: 5 Auxiliares de Enfermería, 2 celadores/as, 2 subalternos/as, 1 TASOC, 1 Fisioterapeuta, 4 Psicólogo. Asimismo, en la memoria del Capítulo I del anteproyecto de Presupuestos para 2017, se han incluido las necesidades existentes en materia de personal de este y otros centros de PMD.

Una vegada rebut l'informe, en vam donar trasllat el dia 31/01/2017 a la persona promotora de la queixa a fi que, si ho considerava escaient, hi presentara escrit d'al·legacions. El director de la residència PMD Mariola d'Alcoi ens va informar que no li constava cap augment de personal ni de terminis per a aquest increment.

Davant d'aquesta informació, vam remetre un escrit a la Conselleria el 22/03/2017, en el qual demanàvem una ampliació de l'informe anterior a fi que, una vegada aprovats els pressupostos de 2017, es concretara si s'havia produït l'ampliació de la plantilla de personal de la residència esmentada. Tanmateix, aquesta ampliació d'informe, que va ser requerida també el 20/04/2017, el 25/05/2017 i el 29/06/2017, com també a través de correu electrònic el 07/08/2017 i el 22/09/2017, no ha obtingut cap resposta.

La falta de resposta de la Conselleria implica ignorar el contingut de l'article 19.1 de la Llei 11/1988, del Síndic de Greuges, doncs afirma que «Totes les autoritats públiques, funcionaris i organismes oficials de la Generalitat estan obligats a auxiliar el Síndic de Greuges en les seues actuacions, amb caràcter prioritari i urgent». Igualment, l'article 18.1 indica que «Una vegada admesa la queixa, el Síndic de Greuges promourà l'oportuna investigació sumària i informal, per a l'esclariment dels seus pressupòsits. En tot cas, haurà de donar compte substancial de la reclamació a l'organisme o a la dependència administrativa escaient amb la finalitat que el seu cap, en el termini màxim de quinze dies, remeta informe escrit. Aquest termini serà ampliable quan hi

L'autenticitat d'este document electrònic pot ser comprovada en https://seu.elsindic.com		
Codi de validació: *****	Data de registre: 29/12/2017	Pàgina: 2

concorreguen circumstàncies que així ho aconsellen, segons el parer del Síndic de Greuges».

En aquest expedient de queixa han transcorregut 9 mesos des que ens vam dirigir a la Conselleria per a reclamar l'ampliació de la informació inicial sobre l'assumpte plantejat, per la qual cosa no podem demorar més la formulació d'una Resolució i haurem d'atendre únicament a la informació continguda en l'informe de la seua Conselleria datat el 20/01/2017 i la que la persona interessada ens ha facilitat.

Una vegada arribats a aquest punt, i després de la detinguda lectura de l'escrit inicial de queixa, de l'informe remés per l'Administració i de les al·legacions presentades per la persona promotora, passem a resoldre la present queixa amb les dades que consten en l'expedient.

Com que l'actuació descrita podria no ser prou respectuosa amb els drets de la persona promotora de la queixa, li demanem que considere els arguments que, com a fonament del suggeriment amb què concloem, a continuació li exposem.

La Conselleria afirma que la plantilla existent en la residència PMD Mariola d'Alcoi compleix la normativa autonòmica sectorial i l'estatal quant a les ràtios establides, encara que algunes excepcions i deficiències han estat suplertes a través de contractes de servicis.

No obstant això, es reconeix un dèficit en la pròpia normativa vigent, perquè alguns centres, com ara l'esmentat PMD Mariola d'Alcoi, han hagut de transformar-se progressivament en centres amb una especialització en atenció a persones supradependents, algunes en estat de coma, que els allunyen de la tipologia inicial de les residències de benestar social.

La Conselleria, en el seu informe, reproduïx les necessitats reals de personal detectades en aquest centre, tot indicant que escau una ampliació de la plantilla actual en 5 auxiliars d'infermeria, 2 zeladors/es, 2 subalterns/es, 1 TASOC, 1 fisioterapeuta i ½ psicòleg/a. Alhora que indica que en la memòria del capítol I de l'Avantprojecte de pressupostos per a 2017 s'havien inclòs les necessitats existents en matèria de personal d'aquest i d'altres centres de PMD.

L'informe que se'ns ha remés està datat el 20/01/2017, posterior a l'aprovació definitiva dels pressupostos de 2017 per les Corts Valencianes, i en aquest moment està pràcticament aprovat el del 2018. Per tant, considerem que la Conselleria ens podria oferir més concreció, amb referència a terminis temporals, quanties econòmiques i aprovació de noves places, que servisca per a determinar amb claredat i major exactitud l'atenció deguda, i reconeguda, a les persones dependents ingressades en la Residència PMD Mariola d'Alcoi.

En virtut de tot el que antecedeix i de conformitat amb el que disposa l'art. 29.1 de la Llei 11/1988, de 26 de desembre, reguladora d'aquesta institució, considerem oportú **SUGGERIR** a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives que:

- Concrete quina serà l'actuació de la Generalitat per a dotar la Residència PMD Mariola del personal que les seues necessitats actuals plantegen, i que detalle la

seqüència temporal prevista i les places que s'hi cobriran, com també que ens indique la dotació econòmica prevista en el pressupost de 2017 i 2018 per a atendre el reconegut dèficit de personal.

Cosa que se li comunica perquè, en el termini màxim d'un mes, ens informe si accepta aquesta recomanació o, si s'escau, que ens manifeste les raons que considere per a no acceptar-la, i això, d'acord amb allò que hi ha previst en l'art. 29 de la Llei 11/1988, reguladora d'aquesta institució.

Perquè en prenga coneixement li fem saber, igualment, que a partir de la setmana següent a la data en què s'ha dictat la present resolució serà inserida en la pàgina web de la institució.

Atentament,

Ángel Luna González
Síndic de Greuges en funcions
(Resolució del Síndic de Greuges de 20/12/2017)