

"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos (...)" Art. 1 de la Declaración Universal de los DD HH
"Tots els éssers humans naixen lliures i iguals en dignitat i drets (...)" Art. 1 de la Declaració Universal dels DD HH

Queja	2102050
Materia	Servicios sociales.
Asunto	RPMD ALTABIX. Denuncias sobre el mal estado en el que se encuentran las instalaciones.
Actuación	Resolución de consideraciones a la Administración.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Justificación

En fecha 21/06/2021, el Síndic de Greuges emitió una resolución de admisión a trámite de la queja presentada por la persona interesada, que en su escrito indicaba lo siguiente:

La situación a la que hemos llegado en la Residencia de Altabix es insostenible. La postura de Generalitat y el abandono al que tiene sometida a esta Residencia Illicitana es denunciabile.

Generalitat no responde a nuestros mails, ni a los de la empresa, ni a los de muchas personas de otras residencias que les manifiestan problemas muy graves. Pero centrándonos en Altabix, Generalitat debe acondicionar esa Residencia como se merecen los mayores que allí viven.

Como es por todo el mundo conocido la Residencia mencionada adolece de problemas estructurales graves que corresponden a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas por tratarse de una residencia pública con concesión privada y por tanto la estructura y equipamiento del inmueble para la adecuada prestación del servicio corresponden a Conselleria, propietaria del inmueble. En el pliego consta que la empresa tiene obligación simplemente de mantenimiento y conservación.

Los familiares de residentes y los mayores que forman parte del Consejo de Usuarios del Centro llevamos 8 años reclamando que se acometan en este centro las reformas y obras improrrogables para que la atención residencial de los mayores de esta Residencia sea mínimamente digna. Todos estos años se han detallado las necesidades del centro y nunca se acometen, vulnerándose así muchos derechos de los mayores que viven en ese centro.

El sistema de climatización, por ejemplo, está para renovar por completo. Hay aparatos que no funcionan, que gotean... Incluso usan un refrigerante prohibido (R-22). La empresa lo comunicó a Generalitat en agosto de 2019 cuando se inició la concesión y sigue sin arreglarse. Adjunto foto que nos pasó la empresa concesionaria a (...) para que constara que lo habían reclamado a Conselleria al inicio de la concesión. No podemos consentir que los espacios comunes estén en esas condiciones a punto de empezar el verano. Estamos hablando de la SALUD de estas personas que no pueden comer ni realizar ninguna actividad con esas temperaturas, además de que, por causa del sudor, les aparecen hongos e irritaciones en la piel. Sin nombrar lo difícil que es para personas de esta edad autorregular su temperatura corporal y el riesgo de deshidratación que ello conlleva.

En cuanto al jardín, es totalmente intransitable. No pueden salir a pasear los mayores porque el riesgo de caídas es enorme. Está todo levantado por las raíces de los árboles. El 11- 11-2020, en una reunión de (...) con Generalitat (con el Director Gral. De Infraestructuras, (...), y Directora de Mayores, (...), ésta ha dimitido y ahora ocupa su cargo (...), nos prometieron que por procedimiento de contrato de urgencia se iba a tramitar el contrato de la reforma del jardín. Pero a día de hoy no se han iniciado las obras ni tenemos ninguna fecha prevista de inicio. Además, en una contestación a esta institución de fecha 27- 11-2020 se os detalló también la previsión de obras (adjunto detalle de ese documento). Las reformas previstas para 2020 apenas se han iniciado, y ninguna de las previsiones de 2021 y nos encontramos en abril de 2021.

Además del jardín y circuito de aire acondicionado, en el documento que adjunto, podéis encontrar otras reformas pendientes muy importantes como el circuito de megafonía o de sistema de presencia. En diciembre de 2020, hubo un residente que se cayó y estuvo más de 15 minutos con la cabeza encajada entre la mesita y la cama porque el timbre de llamada no funcionaba. Hay

también 30 persianas pendientes de arreglo, que son casi la mitad del total de habitaciones de la residencia (han estado durante el confinamiento encerrados en las habitaciones sin poder salir al balcón ni ventilar adecuadamente la habitación y ahora con las altas temperaturas han retirado las baldas y les entra el sol infernal a mediodía a la cama y no pueden dormir la siesta ni estar en condiciones adecuadas los encamados todo el día, además de la nula intimidad que tienen). La reforma integral de los aseos del Centro de Día, es algo muy muy urgente también ya que no disponen de ducha ni están adecuados.

Igualmente están a la espera de una gran cantidad de material solicitado a Dirección Territorial muy urgente, ya que por ejemplo la mayoría de las camas están en mal estado.

Adjuntamos también queja referida a unas grietas existentes aunque Conselleria también cuenta con un informe técnico de un arquitecto contratado por (...) que refleja los graves problemas de la estructura del edificio.

Por todo lo anteriormente expuesto, solicitamos de Generalitat que cese el MALTRATO INSTITUCIONAL que sufren las personas de esta residencia de mayores enclavada en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma donde ustedes velan por los derechos de los ciudadanos.

2 Antecedentes

En relación a la atención recibida por las personas usuarias de la RPMD Altabix, el Síndic de Greuges ha emitido dos resoluciones, recaídas sobre la queja de oficio nº 2001291, a las que fueron acumuladas dos quejas presentadas a instancia de parte (queja nº 2002136 y 2002599).

Las resoluciones antes indicadas fueron emitidas en fechas [06/11/2020](#) y [22/12/2020](#). Comprobadas las deficiencias existentes en la RPMD Altabix y la ineficacia e insuficiencia de las medidas adoptadas por la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas para su subsanación, se recordaba a la citada administración su obligación legal de:

1. Garantizar los derechos de las personas usuarias y mejorar de manera continua, el nivel de calidad en la atención y en las prestaciones que reciben.
2. Adoptar medidas de urgencia ante la apreciación de una situación de indefensión y vulnerabilidad manifiesta o perjuicio grave para la salud o la seguridad de las personas usuarias, sin menoscabo de la apertura de los expedientes sancionadores a los que hubiera lugar.

Igualmente se recomendaba a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, entre otras cuestiones las siguientes:

1. que de forma inmediata y como titular del centro público asegurara la correcta dirección del centro, designando, con carácter temporal, a personal funcionario que se encargue de dicha tarea, resolviendo la carencia de atención integral geriátrica.
2. que se adoptaran las medidas extraordinarias necesarias para reforzar la plantilla de profesionales, especialmente de atención directa, que asegurasen la correcta atención integral a las personas usuarias de la residencia, con especial referencia a los cuidados sanitarios, de alimentación y de higiene.
3. que, con carácter extraordinario y de forma inmediata, se adoptaran medidas para asegurar la limpieza y habilitación de espacios de la residencia (edificio, jardines... que cubran las necesidades de movilidad y accesibilidad para tomar el aire y el sol por parte de los usuarios) así como la dotación de los equipamientos básicos necesarios para la seguridad y el correcto funcionamiento del centro.

La Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas emitió un informe de respuesta a las consideraciones del Síndic, de las que destacamos las siguientes:

- En lo que se refiere a la RECOMENDACIÓN que de forma inmediata y como titular del centro público asegure la correcta dirección del centro, designando, con carácter temporal, a personal funcionario que se encargue de dicha tarea, resolviendo la carencia de atención integral geriátrica, SE INFORMA, de que en la actualidad y de acuerdo con lo estipulado en los pliegos vigentes, que rigen este contrato, no es factible la posibilidad de que el DIRECTOR/A DE RESIDENCIA pueda ser un funcionario/a público/a.
- En lo que se refiere a la RECOMENDACIÓN que se adopten las medidas extraordinarias necesarias para reforzar la plantilla de profesionales, especialmente de atención directa,

que aseguren la correcta atención integral a las personas usuarias de la residencia, con especial referencia a los cuidados sanitarios, de alimentación y de higiene. SE ACEPTA y SE INFORMA, de que en la actualidad y de acuerdo con lo estipulado en los pliegos, que rigen este contrato, no es factible la posibilidad de un incremento de la plantilla, pero que en estos momentos se están tramitando nuevas propuestas iniciando los estudios pertinentes para proceder la modificación de las plantillas existentes incrementando el personal, en los nuevos pliegos que regirán la futura licitación, como en una nueva normativa que regule las condiciones materiales y personales de los centros de servicios sociales.

- En lo que se refiere a la RECOMENDACIÓN que con carácter extraordinario y de forma inmediata se adopten medidas extraordinarias para asegurar la limpieza y habilitación de espacios de la residencia (edificio, jardines... que cubran las necesidades de movilidad y accesibilidad para tomar el aire y el sol por parte de los usuarios) así como la dotación de los equipamientos básicos necesarios para la seguridad y el correcto funcionamiento del centro, SE ACEPTA y SE INFORMA, de que de acuerdo con el informe de la oficina técnica "Durante la anualidad de 2020 está previsto realizar obras, por un importe abordable en lo que queda de año en curso y que comprenderá los siguientes aspectos:
 - o Reparaciones de desprendimientos en fachada en zonas en las que existe gresite.
 - o Reparación de humedades existentes en techo planta baja provenientes de baños en planta primera.
 - o Reparación de algunas puertas correderas en baños y en baño geriátrico.
 - o Ampliación de hueco en puerta para acceso cocina/lavandería.
 - o Reparación desperfectos menores en salas comunes.
 - o Cierre parte inferior rampas existentes en interior, para generar almacenes.
 - o Anualidad 2020/2021 Redacción de proyecto de obra y posterior licitación de las mismas que incluirá:
 - o Reforma completa del jardín exterior que se encuentra deteriorado por la existencia de raíces de los árboles existentes que hace aflorado a la superficie así como la reparación del cedimiento del entorno perimetral al edificio en algunos centímetros según la zona.
 - o Arreglo del sistema de megafonía y modernización del sistema de presencia.
 - o Reparación y Modernización del Sistema de Climatización.
 - o Reparaciones interiores que se haya abordado en el 2020 como resto puertas de baños, etc..."
- Por lo que desde esta Conselleria se está trabajando en la solución del problema, entendiéndose que no habían podido ser solucionado antes debido a la crisis actual ocasionada por Covid 19, ya que de llevarse a cabo las obras en la residencia se podría poner en peligro la seguridad de los usuarios al estar éstos más desprotegidos frente a dicho virus.

Recibida la respuesta de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, el Síndic de Greuges consideró necesario emitir una segunda resolución (22/12/2020), basadas en las siguientes conclusiones:

1. La información sobre la que se basa la Resolución del Síndic de Greuges de fecha 06/11/2020 es la extraída de los informes de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas y de las actas, contenidas en los referidos informes, elaboradas tanto por la inspección de la Conselleria de Igualdad y Políticas, como en las actas de inspecciones conjuntas con la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública.
2. Para la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, la información recabada no acredita el nivel de gravedad que justifique la adopción de las medidas cautelares y urgentes recomendadas por el Síndic. Al respecto, informa la Conselleria que ha procedido a la tramitación de la incoación de procedimiento sancionador.
3. Consta en el Acta conjunta (inspectores de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas y de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública) de fecha 27/10/2020 la siguiente información:
 1. Se reitera que a pesar de que la residencia no tiene cubiertas todas las plazas y de que el centro de día está cerrado, y aún teniendo más personal auxiliar que en el anterior pliego de prescripciones técnicas, se constata que la atención no ha mejorado y que el personal sigue poniendo obstáculos a la organización que se decide por parte de dirección, incluso en temas relacionados con la prevención del Covid como es la necesidad de sectorización.

2. La desorganización existente en el centro y las dificultades de la dirección para hacer efectivas sus instrucciones suponen un grave riesgo para la atención integral de las personas usuarias de la residencia y muy especialmente para su salud física y psicológica. Este hecho hace indispensable una actuación conjunta de ambas consellerías (Igualdad y Sanidad), aunque, por fortuna, la incidencia de la COVID-19 no haya alcanzado los límites que darían lugar a la intervención de la residencia por las autoridades sanitarias.
3. La Consellería de Igualdad y Políticas Inclusivas indica que, de acuerdo con lo estipulado en los pliegos vigentes, que rigen este contrato, no es factible la posibilidad de que el Director/a de la residencia pueda ser un funcionario/a público/a.
4. Conforme a los fundamentos legales, contenidos en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (Art 263, 294 y especialmente 312), así como a las medidas provisionales y urgentes que quedan fundamentadas en el Art 56 de Ley Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, considera el Síndic que, atendiendo a lo indicado en el apartado de fundamentos legales, sería posible la adopción de las medidas contenidas en sus recomendaciones, acordando el secuestro o intervención del servicio público contratado.
5. Respecto a las medidas urgentes para garantizar la limpieza y habilitación de espacios de la residencia la Consellería indica de las acciones previstas para el ejercicio 2020 y 2021. Por las informaciones recabadas de la Asociación para la Dignidad y Bienestar de Ancianos en Residencias no parece que hayan sido iniciadas. Referirse, el 2 de diciembre de 2020 (fecha del informe de la D.G. de Infraestructuras de Servicios Sociales) a acciones previstas para el ejercicio de 2020, hacía previsible la imposibilidad de ejecución de las mismas.
6. Respecto al Plan de Contingencia del centro que, según informe de 2 de diciembre de 2020, se encontraba en trámite de ser visado, no constando que haya sido validado, puesto en conocimiento y aplicado. La Asociación indica en su informe que sigue sin tener constancia del mismo.
7. La disponibilidad de red wifi que funcione adecuadamente incide directamente en la posibilidad de que las personas usuarias del centro puedan comunicarse con sus familiares, cuando la situación de pandemia imposibilite o limite los contactos a través de visitas. Si bien, como afirma el D.G. de Infraestructuras de Servicios Sociales, existe red wifi, parece que la misma no funciona de forma adecuada dificultando los contactos entre usuarios y familiares. Esta consideración debe deducirse de la información facilitada por la Asociación como por la propia Administración que considera necesario su mejora” en los próximos pliegos de licitación”.
8. Respecto a la atención a las personas usuarias del servicio de Centro de Día que no son residentes, la normativa vigente en la materia preveía que en Fase 3 de desescalada pudieran asistir por turnos y de forma rotativa con periodicidad semanal. Igualmente preveía que en cualquiera de las fases previas (Fase 0 a 2), las personas usuarias no podrían asistir al Centro de día pero se realizaría seguimiento de manera telemática, recibirían terapia en línea y apoyo a domicilio, desde el cierre de la actividad. Por la información facilitada por la Consellería, y la recabada de la Asociación, el servicio ha permanecido cerrado desde el inicio de la pandemia hasta la fecha, no constando que se hayan realizado las actividades y prestaciones previstas legalmente.
9. Igualmente se prevé que los centros de día dispongan de su propio Plan de Contingencia, desconociendo si el mismo ha sido elaborado y remitido a la Consellería, o por el contrario, ha sido incluido en el Plan de Contingencia de la residencia, pendiente de validación.
10. A la vista de todo o anterior, se considera imprescindible la intervención de la RPMD Altabix de Elche, por parte de la administración pública, a fin de asegurar el servicio público que presta.

En base a las conclusiones indicadas, el Síndic de Greuges reiteró el cumplimiento de las recomendaciones realizadas en fecha 06/11/2020 y añadió la siguiente recomendación a la Consellería de Sanidad Universal y Salud Pública:

RECOMENDAMOS que extreme la supervisión y seguimiento de la RPMD Altabix de Elche, a través de la Comisión de control de centros residenciales del departamento de salud al que corresponde el centro, adoptando las medidas necesarias para asegurar la salud de las personas residentes en la misma.

El expediente de queja fue cerrado el 25/03/2021, con la aceptación, por parte de la Consellería de Sanidad Universal y Salud Pública, de la recomendación realizada por el Síndic.

Pese al cierre de la queja, el Síndic de Greuges consideró NO aceptadas las recomendaciones realizadas a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, motivando dicha valoración en lo siguiente:

A juicio del Síndic de Greuges, las informaciones recabadas en la tramitación del expediente revestían tal nivel de gravedad que resultaba pertinente recomendar a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas la necesidad de proceder, entre otras cuestiones, a la intervención de la RPMD Altabix de Elche, asegurando con ello la correcta dirección del centro, y debiendo designar, con carácter temporal, a personal funcionario que se encargara de dicha tarea, a fin de resolver la carencia de atención integral geriátrica existente

En una primera respuesta, la Conselleria no consideró factible, desde el punto de vista legal, la posibilidad de que el Director/a de residencia pudiera ser un funcionario/a público/a.

Esta institución no consideró ajustada a derecho tal conclusión y, en su segunda resolución, informó pormenorizadamente de los preceptos legales en los que se basaba su recomendación.

No obstante lo anterior, la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas no ha considerado la recomendación realizada por el Síndic por entender que no se estaba dando una perturbación grave y temporal del servicio que no fuera reparable por medio distinto al de la intervención, considerando que las medidas de seguimiento por parte de profesionales de su Dirección Territorial en Alicante y del Servicio de Inspección de Centros, así como la apertura de expedientes sancionadores a la empresa gestora de la residencia, resultarán suficientes.

Desde el Síndic de Greuges se considera que nos encontramos ante una situación de indefensión y vulnerabilidad manifiesta con perjuicio grave para la salud y la seguridad de las personas usuarias de la Residencia, lo que debería comportar la adopción de la medida recomendada, considerando insuficientes las hasta ahora adoptadas por la Conselleria.

3 Información recabada en la tramitación de la queja

Como se ha indicado en el apartado 1 de la presente resolución, seis meses después del cierre del expediente de queja, iniciado de oficio por el Síndic de Greuges, se recibe información que dejaba patente la inactividad de la Conselleria para resolver los problemas denunciados, manteniéndose la situación de indefensión y vulnerabilidad manifiesta, con perjuicio grave para la salud y la seguridad de las personas usuarias de la Residencia.

Por este motivo se admitió a trámite la presente queja y, en fecha 21/06/2021, se solicitó un informe a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas referida a los hechos denunciados por la promotora de la queja.

En la tramitación de la presente queja se han ido solicitando ampliaciones de informes, derivadas tanto de la falta de concreción de las respuestas aportadas por la Conselleria como por nuevas alegaciones presentadas por la promotora de la queja.

A continuación, presentamos un cuadro resumen de las últimas denuncias realizadas y las respuestas de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas:

DENUNCIAS	RESPUESTA DE LA CONSELLERIA
Déficits a subsanar del Plan de Contingencia y a la colocación del Plan de contingencia en el tablón del centro.	De conformidad con el informe de la Dirección General de Personas Mayores de fecha 24/03/2022, según la información facilitada por la Dirección de la Residencia para Personas Mayores Dependientes de Elche en fecha 22/03/2022, respecto a la actualización del Plan de contingencia, los puntos indicados por el personal de Sanidad que debían ser actualizados “se referían a la actualización del personal de referencia en el Centro de Salud. Pero no a su contenido”, habiéndose actualizado los datos de contacto de las personas responsables de los centros sanitarios correspondientes, en caso de posible sospecha de sintomatología compatible con Covid-19 o confirmación de brote, a los que las personas responsables de la residencia (Dirección o Supervisión de Enfermería) deberán comunicar inmediatamente la situación. Asimismo, en el citado informe se hizo constar que esta información ya se encontraba actualizada en el Plan de contingencia con fecha de revisión 10/11/2021, y que fue remitido junto con el informe de la Dirección General de Personas Mayores de fecha 19/01/2022. Respecto a la falta de conocimiento del Plan de Contingencia por las personas trabajadoras, así como sobre su falta de publicidad, en el informe de la Dirección General de Personas Mayores de fecha 19/01/2022, se expuso, de conformidad con la información suministrada por el centro, que con el fin de dar una mayor difusión del plan y facilitar su conocimiento por parte de cualquier persona interesada, la dirección del centro iba a proceder a su colocación, de forma inmediata, en el tablón de anuncios de la residencia (situado en el hall de entrada del centro), de lo que se informaría a la persona promotora de la queja. En la fecha de elaboración del informe de fecha 24/03/2022, la dirección de la residencia indicó que el Plan de contingencia se encontraba expuesto en el tablón de anuncios de la residencia (se adjuntó fotografía), el cual está colocado en la recepción, a disposición de todo el personal del centro y de las personas familiares de los/las residentes
“Los trabajadores siguen sin conocer el Plan de contingencia”	La dirección de la residencia hizo constar en la información facilitada que en los cursos de formación sobre Covid-19 que se imparten a las personas trabajadoras y que se reflejan en el plan de contingencia, la documentación que se proporciona está referida al Plan, quedando acreditado el conocimiento del mismo por estas personas. En atención a lo anterior, en la presente alegación primera también se plantea que a qué “documentación que se proporciona” se refieren. Al respecto, queda documentado que las personas trabajadoras conocen el Plan de contingencia, adjuntándose al presente informe los certificados generales de los trabajadores que han realizado el curso Covid-19 desde el 2020 hasta la actualidad, los cuales han sido enviados por la dirección de la residencia.
Finalización de la concesión de la gestión de la Residencia de la Residencia para Personas Mayores Dependientes de Elche	Termina el 31 de octubre de 2022 y no está prevista la posibilidad de prórroga, tal y como figura en el contrato administrativo obrante en las dependencias de esta Conselleria.
La rehabilitación de los jardines de la residencia de personas mayores dependientes Altabix	Se adjunta informe especificando actuaciones realizadas y documentación fotográfica
Reparación puertas de emergencia	Se indica que se han reparado y se adjuntan fotografías
Reparación y sustitución de aparatos de climatización	Se ha procedido a la finalización de la sustitución de los aparatos de climatización de los espacios comunes. Se ha reparado alicatado y chapados de fachada. Se anexan fotografías.
Con relación al requerimiento al centro para el arreglo de las persianas estropeadas	En fecha 18/01/2022 se envió requerimiento al grupo “(...) S.L” desde la Secretaría Territorial en el que le pedía revisar y reparar cerraduras, armarios, radiadores, persianas y puertas de emergencia. La contestación a dicho requerimiento tuvo entrada en la Secretaría Territorial el 08/02/22. En la misma se indica que todas las persianas están en funcionamiento y que sobre los armarios, radiadores y puertas de emergencia se habían pedido distintos presupuestos para valorar la mejor opción y que quedarían reparados a la mayor brevedad posible. En fecha 09/06/22 se contacta telefónicamente con el director de la residencia desde el Servicio de Igualdad y Diversidad. Se le pregunta sobre el estado de

	funcionamiento de las persianas, refiriendo éste que le consta que no está pendiente ninguna reparación de las persianas
Conocimiento desde esta Dirección Territorial sobre los topes/cerraduras	En fecha 09/06/22 se contacta telefónicamente con el director de la residencia desde el Servicio de Igualdad y Diversidad para requerirle información sobre si se han instalado topes o cerraduras de algún tipo que impidan a las personas residentes salir al balcón desde sus dormitorios. El director refiere que se instalaron hace aproximadamente un mes, por indicación de responsables de su empresa. Se aduce a cuestiones de seguridad, ante un incidente grave acaecido en otro de los centros residenciales que gestiona el grupo "(...)" Se solicita información por escrito de dichas indicaciones, que se adjuntan a este documento (adjunto 1) El director refiere que no le consta ninguna queja de ninguna persona residente, ni de familiares de los mismos, en relación a la acción de bloqueo de las puertas
Situación en la que se encuentra la tramitación del contrato menor de equipamiento,	Desde la Secretaría Territorial informan de que el contrato menor para equipamiento de la residencia de mayores de Elche se encuentra en Intervención. Lo recibieron y aceptaron el día 09/06/22 y se está a la espera de recibir el visto bueno para comunicar al centro y continuar con el proceso
Cierre de ventanales	Se ha cursado instrucción recordando lo indicado hace 1 año: (consta copia de la instrucción)
1.En plena ola de calor, hace 2 semanas, no se les administraba agua por la noche. En los carros solo llevaban las auxiliares, zumos calientes. 2.Han colocado topes en las ventanas que impidan que sean abiertas. Ya se lo transmitimos. Rogamos la urgente intervención de la inspección. 3.Es un auténtico desastre la planificación de comidas. El día 22 de junio había de primero, refrito de col y ajos. Pues bien, faltaron 11 primeros. Escasean los yogures. Uno de los platos de hace un par de semanas fue una sola alita con tres trocitos de zanahoria. Y cruda. Los residentes se quedan con hambre. Esto es inadmisibile. 4.Esta semana pasada, el director y demás personas del equipo técnico comían sentados plácidamente sobre sillas acolchadas en el centro del comedor y sentaron a los mayores en sillas de madera duras y astilladas, en algunos casos. De verdad pueden estar estas personas a cargo de mayores, de personas vulnerables. 5.Llevan 3 días (desde el sábado 3 de junio) sin poder realizar las higiene las auxiliares, por no tener esponjas jabonosas. No se les puede realizar la higiene de pañal, ni del resto del cuerpo correctamente. ¿Qué tipo de coordinadores tiene esta residencia que no dispone de stock de algo tan imprescindible y básico? 6.Seguimos con déficit de enfermeras. Faltan 3 turnos por cubrir. No hay enfermera de noche y, si se producen caídas y otras situaciones que requieren de atención médica. Respecto a la médica hay mucho descontento por su falta de formación y un trato que deja mucho que desear. 7. Hay residentes que no pueden ver la tele porque los mandos no tienen pilas 8. Y algo que no vamos a tolerar es que	Las respuestas aparecen en informe que puede ser consultado en este enlace: https://www.elsindic.com/Resoluciones/expedientes/2022/202102050/11876000.pdf

últimamente amenazan a los residentes con cambiarles de centro si se quejan a sus familiares	
La situación sanitaria en el centro es grave. Faltan 3 enfermeros a jornada completa y 2 enfermeras que cubran las reducciones de jornada de dos trabajadoras.	
Ayer sábado no hubo enfermera en el turno de mañana y por supuesto tampoco médico por ser fin de semana. No se pudieron realizar curas, ni valoraciones de ningún tipo. La medicación fue administrada por auxiliares. Esto supone una vulneración de derechos fundamentales.	
¿Hasta cuándo la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas va a consentir esto? Esta empresa hace ya mucho tiempo que no debería estar a cargo de los mayores de esta Residencia?	

4 Visita a la RPMD Altabix, por parte de personal del Síndic de Greuges

A la vista de la información recabada y para conocer in situ la situación de la residencia, en fecha 17/10/2022, se realiza visita, por parte del personal del Síndic de Greuges.

A continuación, se aporta el contenido del informe de la visita, que puede ser consultado en el siguiente enlace:

<https://www.elsindic.com/Resoluciones/expedientes/2021/202102050/11925036.pdf>

5 Conclusiones

- La RPMD Altabix es un centro público cuya gestión ha sido adjudicada a la empresa (...) S.L. (adjudicación de contrato de gestión integral).
- El contrato adjudicado finalizó su vigencia el 31 de octubre de 2022. Desde esa fecha, opera el resarcimiento por enriquecimiento injusto, al carecer de soporte contractual.
- Como viene advirtiéndose por el Síndic de Greuges, en otras quejas tramitadas en esta institución, no es admisible la “normalización” de un procedimiento previsto en la ley como de carácter extraordinario (resarcimiento por enriquecimiento injusto), y que genera importantes problemas en la gestión de los recursos; como, por ejemplo, las demoras en los pagos de facturas y la acumulación de deudas con la empresa adjudicataria.
- Esta situación no puede venir más que a agravar la situación ya deficitaria en la que se encuentra el centro (insuficiente personal, incumplimiento reiterado de cláusulas del contrato...).
- Respecto a la calidad de la gestión realizada por la empresa ya se pronunció el Síndic de Greuges en las resoluciones emitidas en diciembre de 2020, apreciando una situación de indefensión y vulnerabilidad manifiesta o perjuicio grave para la salud o la seguridad de las personas usuarias.
- Esta valoración dio lugar a que el Síndic recomendara la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, a que procediera, entre otras cuestiones, a la intervención de la RPMD Altabix de Elche, asegurando con ello la correcta dirección del centro, y debiendo designar, con carácter temporal, a personal funcionario que se encargara de dicha tarea, a fin de resolver la carencia de atención integral geriátrica existente.
- En una primera respuesta, la Conselleria no consideró factible, desde el punto de vista legal, la posibilidad de que el director/a de residencia pudiera ser un funcionario/a público/a.
- Esta institución no consideró ajustada a derecho tal conclusión y, en su segunda resolución, informó pormenorizadamente de los preceptos legales en los que se basaba su recomendación.
- No obstante lo anterior, la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas no ha considerado la recomendación realizada por el Síndic por entender que no se estaba dando una perturbación grave y temporal del servicio que no fuera reparable por medio distinto al de la intervención, considerando que las medidas de seguimiento por parte de profesionales de su Dirección Territorial en Alicante y del Servicio de Inspección de Centros, así como la apertura de expedientes sancionadores a la empresa gestora de la residencia, resultarían suficientes.
- Los datos expuestos en la presente queja evidencian que las medidas adoptadas por la Conselleria han resultado claramente insuficientes persistiendo una situación que sigue siendo valorada por el Síndic de Greuges como de indefensión y vulnerabilidad manifiesta o perjuicio grave para la salud, la seguridad y la atención integral y de calidad de las personas usuarias.
- Resulta inaceptable que persistan disfuncionalidades y carencias como las descritas en el informe de la visita cursada por el personal del Síndic de Greuges en octubre de 2022: carencias de personal sanitario durante los meses de verano, gravísima insuficiencia de personal en los turnos de noche (recordemos que para la atención a 116 personas residentes, permanecen en turno de noche 1 enfermera, 2 auxiliares y 1 subalterno), así como insuficiente personal para la atención en horarios de comida dado el nivel de dependencia de muchos residentes; el equipamiento básico insuficiente o inadecuado (camas, colchones, sillones...), equipamiento de cocina insuficiente y sin reparar desde hace años que obliga a prácticas indignas y de riesgo para la salud de las personas (servir segundos platos en platos de postre porque no hay suficiente vajilla, lavar vasos entre turno y turno de comida con lo que el agua se sirve en vasos calientes...).

- Planes de necesidades no atendidos en su totalidad, dejando importantes aspectos sin atender, como actividades de ocio y salidas fuera del centro adecuadas a los residentes, sobre todo a aquellos con funcionalidad limitada.
- Como conclusión general, a juicio del Síndic de Greuges, la situación descrita en la presente resolución supone una grave vulneración de los derechos que deben garantizarse a las personas atendidas en la RPMD Altabix de Elche, vulneración que se produce por la clara inacción de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas para dar respuesta a las carencias del centro y a la necesaria supervisión de la dirección del mismo.

6 Resolución

A la vista de lo que hemos expuesto y conforme a lo que establece el artículo art. 33 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, formulamos la siguiente Resolución de Consideraciones y recomendaciones a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas:

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de garantizar los derechos de las personas usuarias y mejorar de manera continua, el nivel de calidad en la atención y en las prestaciones que reciben.
2. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de adoptar medidas de urgencia ante la apreciación de una situación de indefensión y vulnerabilidad manifiesta o perjuicio grave para la salud o la seguridad de las personas usuarias, sin menoscabo de la apertura de los expedientes sancionadores a los que hubiera lugar.
3. **RECOMENDAMOS** que de forma inmediata y como titular del centro público asegure la correcta dirección del centro, designando, con carácter temporal, a personal funcionario que se encargue de dicha tarea, toda vez que las medidas que hasta ahora han sido adoptadas por la Conselleria han resultado claramente ineficaces.
4. **RECOMENDAMOS** que, con carácter urgente, se dé respuestas a las necesidades de equipamiento que se siguen manteniendo en el centro y que han sido reclamadas, de forma reiterada, por la empresa adjudicataria, por usuarios y por familiares.
5. **RECOMENDAMOS** la tramitación urgente y resolución del contrato de gestión integral de la RPMD Altabix, que finalizó el pasado 31 de octubre de 2022, sin previsión de posibilidad de prórroga.
6. **RECOMENDAMOS** la actualización de las condiciones estructurales, de personal y de funcionamiento de las residencias de personas mayores dependientes, a través de la publicación del anunciado Decreto de tipología de centros.
7. **RECOMENDAMOS** la implantación del nuevo modelo de atención residencial de personas mayores dependientes en el que se regulen, entre otros, los derechos y obligaciones de las personas usuarias, de sus familiares y de las entidades y profesionales que gestionan residencias de personas mayores dependientes.
8. **ACORDAMOS** que nos remita, en el plazo de un mes, según prevé el artículo 35 de la citada ley reguladora de esta institución, el preceptivo informe en el que nos manifieste la aceptación de las consideraciones que le realizamos indicando las medidas a adoptar para su cumplimiento o, en su caso, las razones que estime para no aceptarlas.

Finalmente, **ACORDAMOS** que se notifique esta resolución a la persona interesada y a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, y que se publique en la página web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana