

Condicions de funcionament dels centres residencials

Dins del conjunt de serveis especialitzats que atenen les persones en funció de les seves necessitats específiques els serveis de caràcter residencial hi tenen un paper destacat. Aquests centres constitueixen en molts casos l'única alternativa al seu domicili quan, per raó de les seves condicions, necessiten una atenció integral que no pot ser prestada pels familiars o per professionals al domicili.

En aquests casos el centre residencial es converteix en la nova llar de les persones, on han de rebre el suport que necessiten per a les activitats bàsiques de la vida diària i on s'ha de potenciar el seu desenvolupament, amb una orientació de les activitats adreçada a assolir la satisfacció de les persones.

La situació d'aquestes persones, siguin persones grans o persones amb discapacitat, és sovint d'extrema vulnerabilitat. A les limitacions derivades de la situació de dependència, s'hi afegeix el fet de viure en un espai limitat i sovint un desconeixement dels seus drets.

Cal respectar el dret dels usuaris dels centres a mantenir relació amb l'entorn familiar i social

En aquestes condicions, doncs, és especialment necessari garantir els drets de les persones usuàries de centres residencials. La normativa de serveis socials així ho ha previst, i la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, regula de manera específica els drets de les persones usuàries de serveis residencials i diürns. El control d'aquests centres correspon als serveis d'inspecció del Departament de Benestar Social i Família, que en compliment de la seva tasca comproven el compliment de les condicions de funcionament del centre i el respecte dels drets de les persones usuàries, entre els quals hi ha rebre serveis de qualitat.

El Síndic també ha rebut algunes queixes concretes relatives al funcionament d'aquests centres per a persones grans i per a persones amb discapacitat. En la tramitació d'aquestes

queixes el Síndic ha estat informat sobre les actuacions inspectores dutes a terme per comprovar les deficiències al·legades i sobre les mesures correctores que en cada cas s'han adoptat.

Els motius o les mancances plantejades en les queixes són diversos, com ara l'incompliment dels requisits d'ingrés o la privació del contacte amb els familiars. Si bé aquestes situacions no es poden qualificar com a deficiència generalitzada, s'han de valorar com a greus. El respecte dels drets dels usuaris d'aquests serveis és primordial, i entre aquests drets hi ha considerar com a domicili propi l'establiment residencial on viuen i mantenir la seva relació amb l'entorn familiar i social.

També s'ha tractat alguna queixa en què es denunciava l'existència de maltractaments a persones residents en un centre residencial per a persones amb discapacitat per part d'alguns treballadors, i també maltractaments a treballadors per part de la direcció del centre.

L'assoliment d'un nivell de qualitat òptim en els serveis residencials depèn, entre d'altres, de l'organització laboral

En aquest tipus de queixes sovint es constata la dificultat d'investigar o provar els fets que es denunciaven, perquè la majoria de vegades no es disposa de proves concloents i les versions de les parts afectades són contradictòries. En qualsevol cas, és imprescindible que les administracions afectades iniciïn d'ofici un procediment intern d'investigació per aclarir els fets i corregir possibles actuacions incorrectes.

Un altre aspecte rellevant en aquest àmbit és el relatiu a les contencions físiques i farmacològiques. En aquest sentit, és important que, a més d'aplicar els protocols i els registres establerts normativament, se n'analitzi el funcionament i es treballi per descobrir àrees de millora en l'atenció a les persones.

L'assoliment d'un nivell de qualitat òptim en els serveis residencials depèn de múltiples factors, entre els quals hi ha les condicions materials del centre, la disponibilitat del per-

sonal suficient i adequat per atendre de manera individualitzada les persones usuàries i l'organització del treball.

Així, les condicions de treball poden influir decisivament sobre la salut dels treballadors.

Tenint en compte que la tasca del personal d'atenció directa en aquests centres és d'una gran intensitat, és important, per exemple, l'establiment d'un període de rotació adequat que redueixi la possible afectació de la salut laboral d'aquests professionals.

Queixa 06689/2011

La persona interessada presenta una queixa sobre el funcionament d'un centre residencial per a persones grans. Manifesta que el seu oncle ha estat ingressat a instàncies d'un altre familiar, sense el seu consentiment, i que no pot rebre visites ni trucades de parents i amics.

El Departament de Benestar Social i Família informa sobre les actuacions inspectores realitzades, en les quals es van detectar diverses irregularitats que posteriorment van ser esmenades, i també sobre les circumstàncies de l'ingrés de la persona gran.

El Síndic recomana que es faci un seguiment periòdic i acurat d'aquest centre. Pel que fa a la situació particular d'aquesta persona, considera que no s'ha complert la normativa pel que fa a l'ingrés en un establiment residencial, i recorda que s'ha de respectar el dret de la persona de considerar el centre com a domicili propi i de mantenir la seva relació amb l'entorn familiar i social. Així doncs, suggereix al Departament que emprengui noves actuacions per esclarir les circumstàncies de l'ingrés i que, si escau, incoï un expedient sancionador.

Queixa 06640/2011

Un grup d'antics treballadors d'un centre residencial per a persones amb discapacitat formula una queixa amb relació a diverses irregularitats al centre. Manifesta, entre altres coses, que s'han produït maltractaments físics i psíquics als residents per part d'alguns treballadors i que també s'han produït maltractaments de la direcció a alguns treballadors.

En vista de la informació obtinguda, el Síndic recomana al Departament de Benestar Social i Família que es faci una nova visita d'inspecció al centre, en un horari diferent, i que es faci un seguiment acurat dels processos de contenció.

També suggereix modificacions en les condicions materials i els espais del centre, amb la instal·lació d'un sistema d'avís adaptat a les característiques de les persones usuàries, la reducció del nombre de llits per habitació, la millora en el mobiliari, etc.

Finalment, recomana que s'estudiï un sistema opcional de rotació semestral del personal d'atenció directa i es complementi el personal del torn de nit.