

El **Grupo Municipal Socialista del Ayuntamiento de Alcantarilla** a través de su Portavoz, D. Gabriel Esturillo Cánovas y de los Concejales, Dña. María Hernández Abellán, D. Pedro García Sánchez, Dña. María Desamparados Narvárez Manzanares y D. Miguel Ángel López Marín, desea someter a la consideración del Pleno, de acuerdo con lo previsto en el Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales, la siguiente

PROPUESTA

“ESTUDIO DE LA RESCISIÓN DEL CONTRATO VIGENTE DE GESTIÓN DE LA RESIDENCIA MUNICIPAL VIRGEN DE LA SALUD”

Exposición de Motivos:

La Residencia Virgen de la Salud de Alcantarilla es pública municipal y tiene plazas concertadas con la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia. La capacidad de la misma es de 54 plazas. Desde el año 2000 la Empresa SERGESA se hace cargo de su gestión con un contrato de 25 años, que podría ser prorrogable por otros 25 más. Durante estos dieciocho años de gestión las denuncias de familiares han sido reiteradas, numerosas y muchas de ellas de especial gravedad.

Ya en el año 2008 el Grupo de IU presentó una Moción a la Asamblea Regional para que se llevase a cabo una investigación que pusiese fin a la multitud de irregularidades acontecidas en dicho centro. Se basó dicha moción en los testimonios de ex empleadas y familiares de residentes que desde el año 2004 habían estado denunciando la mala gestión de SERGESA ante la Consejería de Política Social, así como ante la Concejalía de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Alcantarilla. Entre las quejas de aquel momento resaltaba la denuncia realizada por vecinos allegados a los residentes en un Pleno Municipal por el intento de manipulación de la Directora del Centro para que los

ancianos firmasen un escrito en desacuerdo con las opiniones negativas vertidas contra la Residencia. Además, existían otras denuncias interpuestas por trato vejatorio, falta de cuidados y de personal, insultos y mala organización. La Moción fue rechazada por los votos del Partido Popular en la Asamblea que por entonces contaban con mayoría absoluta.

Desde entonces la situación no ha hecho más que empeorar y se han ido sucediendo diversas negligencias, alguna de ellas con el final menos deseado, como fue la ocurrida el día 16 de julio de 2010 cuando un anciano residente, con valoración de grado de dependencia y afectado de Alzheimer, se escapó de la Residencia y no apareció hasta una semana después, el viernes día 23 de julio, en un solar del municipio y, desgraciadamente, ya sin vida. En dicha ocasión fue el Grupo Socialista el que presentó una iniciativa en la Asamblea Regional para exigir una investigación y las pertinentes responsabilidades sobre los hechos sucedidos a la Consejería de Política Social.

El 31 de mayo de 2015 una anciana dependiente se escapó de la misma residencia, en un momento en el que el personal de control no estaba en su puesto, y fue encontrada en la vía pública sola y tras sufrir una caída que le produjo diversos daños graves como fueron: neumonía con derrame pleural, hemorragia en el occipital bilateral, hematoma frontal izquierdo, fractura de occipital y hematoma frontal. Se trataba de una residente que no era autónoma y que caminaba con la ayuda de un andador. Estos hechos supusieron el incumplimiento de la Ley 3/2003 del 10 de abril del Sistema de Servicios Sociales de la Región de Murcia y conllevó, tras la Reclamación presentada por la familia R 17/2015, una multa a la Empresa de 3000 euros.

El 29 de septiembre de 2014 hubo otra reclamación, referida a lesiones de una residente, como consecuencia de una serie de caídas producidas por una mala asistencia: Caída al suelo desde la grúa movilizadora el 8 de agosto, que no fue comunicada, y una segunda caída al suelo desde la cama por cesión de la barandilla protectora el 28 de agosto, de la cual tampoco hubo comunicación formal. Por lo tanto, y tras la Reclamación 25/2014, se valoraron estos hechos como muy graves y se impuso otra sanción de 6000 euros a SERGESA atendiendo a la importancia, al número de infracciones probadas, al riesgo por las mismas y a la existencia de reiteración.

Ya en 2017, un anciano invidente y residente en este centro tuvo una caída grave por las escaleras cercanas al ascensor, que no contaban con barandilla de seguridad, con el dramático resultado de su fallecimiento en días posteriores. Se resalta en la Reclamación (R-10/17), presentada por 10/12 usuarios, una posible falta de vigilancia de personal.

Según dicta en el Acta de Inspección del día 4 de enero del 2018: **“La Residencia Virgen de la Salud deberá extremar las actuaciones e intervenciones respecto a la atención prestada a las numerosas reclamaciones de familiares y la comunicación con las familias”**. Así como dice, textualmente, que: **“Los sillones de la sala de estar de la planta baja resultan poco confortables, no están en buenas condiciones y se deberían reponer con urgencia”**. Nos consta que aún no se ha hecho.

Otra de las quejas más reincidentes de los familiares es debido al mal servicio del comedor del Centro. Citan en el Acta de la Inspección las siguientes irregularidades:

- La escasez de las cantidades servidas y que los menús son muy pobres y repetitivos.
- La deficiente organización de horarios y vigilancia en los tiempos de desayuno, comida y cena.
- Que a las siete y media de la mañana levantan a los residentes, pero que no ingieren alimento alguno hasta la hora en la que se sirve el desayuno, que suele ser dos horas y media más tarde.
- Falta de personal para atender el comedor. Solo hay una persona que, además, es la misma que traslada a los residentes para las salidas y entradas de esta dependencia.

Según el Informe de Inspección, del 4 de enero de 2018, sobre todas estas quejas interpuestas por las familias afectadas, se ha constatado que, **“resultan en gran medida justificadas y veraces”**.

También cita el mismo Informe de Inspección de la Consejería de familia e Igualdad de Oportunidades del 4 de enero: **“Que en la Residencia Virgen de la Salud se han**

sucedido paulatinamente diferentes profesionales que se han incorporados a la dirección sin la suficiente experiencia/formación”. Igualmente, y según palabras textuales del mismo informe: “Aunque se cumple la ratio mínima del Decreto de 2005, el personal resulta insuficiente y no da un rendimiento acorde y adecuado en la prestación de los servicios al existir numerosas variables que lo impiden:

- Al ser una Residencia de tres plantas por atender, y sin la suficiente planificación y organización, es muy complicado con el personal del que se dispone.
- No existe la figura de Coordinador/a de Auxiliares. Esta función la realiza el Director con escasa experiencia.
- El comedor, al estar situado en la primera planta, dificulta el acceso al mismo de todos los usuarios.
- La planta de encamados y asistidos exige vigilancia permanente. Es necesario establecer vigilancia nocturna de la que en la actualidad carece.
- Falta de aseo geriátrico en planta de asistidos y encamados.
- En la planta baja del centro está situada la sala de estar, donde normalmente hay también personas dependientes y, aunque desde el centro se dice que sí, no se ha visto en las inspecciones al personal de atención y vigilancia.
- La cocina necesita, con urgencia, personal de refuerzo.
- La programación de actividades resulta incompleta, debería ajustarse a los especificado en el Art. 2, 2.9.2 del Decreto 69/2005, de 3 de junio sobre condiciones mínimas en centros residenciales para mayores.
- No se cumple con el Registro y Protocolo de visitas al centro.
- Se deberían extremar las actuaciones, ahora insuficientes, respecto a la atención a las reclamaciones familiares, así como a la comunicación con las familias”.

Y según más denuncias de los familiares, **“resulta habitual encontrar la tercera planta del Centro, la de los dependientes de grado más alto y encamados, desprovista de vigilancia, sobre todo en horario nocturno”**.

También se reciben quejas sobre el **mal estado de la caldera de la Residencia que lleva rota más de un año lo que conlleva que no haya servicio de agua caliente habitualmente y que se deba lavar a los ancianos con frecuencia calentando el agua a mano.**

Por último, el pasado dos de agosto **una anciana de ochenta y un años**, residente de la Residencia Virgen de la Salud de Alcantarilla y **enferma de un alzhéimer severo, se escapó de la misma y anduvo perdida por las calles de nuestra ciudad durante casi cinco horas.**

La anciana, que camina apoyada sobre un andador, tuvo que sufrir las altísimas temperaturas que durante esa semana se dieron en nuestra Región. Según el testimonio de la persona que la encontró (una empleada de la tienda “Centro Sin Huella Eliminación de Tatuajes), **la anciana estaba sentada en la terraza de la Cervecería M3, antiguo Bar Paquito, a la altura del número 199 (situado a 1,1 km de distancia de la Residencia), y que a esas horas aún permanecía cerrado, antes de las cuatro y media de la tarde.** La solidaridad de algunos vecinos más que se fueron acercando al lugar, junto con el propietario del Bar que llegó a abrir el mismo **sobre las cinco y media horas, hizo que se diera aviso al 112 y éstos al Servicio de Policía Municipal. Que sobre las 18:00 horas pasó por el lugar una vecina que la reconoció y que fue la que notificó el caso a la Residencia.** Según **declaración de la propia hija de la residente, que cuenta con la patria potestad para el cuidado de su madre, en la Residencia no se habían dado cuenta de la desaparición de la anciana hasta que recibieron esa llamada** y fue entonces cuando localizaron a su otro hijo que se acercó a buscar a su madre hasta ese lugar (sobre las 18:30 horas) y procedió al traslado de la misma hasta la Residencia.

También consta, textualmente, en la denuncia interpuesta por la hija de la residente a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades con fecha de 7 de agosto de 2018: **“Que mi hermano tiene a su mujer trabajando en la misma residencia para la**

empresa SERGESA y por lo tanto no va a alegar nada a lo ocurrido”. Y se solicita Inspección a la Residencia alegando lo siguiente: “Ya que como hay pocos auxiliares geriátricos, no pueden atender bien a los residentes y la empresa SERGESA no está gestionando bien dicha Residencia, ya que no es la primera vez que ha ocurrido con otros residentes”.

Según el **Informe Técnico de la Concejalía de Bienestar Social**, al que tuvimos derecho a vista el pasado jueves 27 de septiembre, sobre los hechos acontecidos el 2 de agosto, nos encontramos con una serie de afirmaciones que no concuerdan con los hechos expuestos anteriormente, y de dudoso encaje en lo que debiera ser el normal funcionamiento de un centro de estas características. El Informe recoge las siguientes afirmaciones:

- La residente **salió de la Residencia sin que desde el Control de accesos se detectara dicha salida.**
- Que **por sus condiciones de salud no puede salir sin acompañante porque puede suponer un riesgo para su integridad física.**
- Que **los hechos no fueron comunicados al Ayuntamiento por la Residencia hasta el día 6 de agosto, cuatro días después de los hechos**, cuando se recibe una llamada del Director de la Residencia, y que, **hasta ese momento, ningún responsable político, ni técnico, tenía conocimiento de lo acontecido.**
- Que, en el almuerzo, a las 13:30 horas, la anciana comió en el comedor de la planta baja de la residencia. Antes de la merienda, **a las 16:30 horas, fue atendida y acompañada al baño por una residente. Tras acompañarla al servicio, la llevó al salón principal donde la dejó sentada junto al resto de residentes.** A la hora de la merienda, 17:00 horas, el personal del Centro, al realizar el recuento, detectó que la residente no se encontraba en el comedor por lo que se activó el protocolo de “desaparición de usuarios”, **de forma discreta, manteniendo la calma y evitando crear un estado de alarma.**
- Empiezan a buscarla por el sótano y la planta baja del Centro. Al no encontrarla empieza una búsqueda en mayor profundidad por todo el Centro. En ese

momento **una residente indica al personal que había visto a la anciana salir de la residencia acompañada de su hijo.**

- Se recibe llamada telefónica informando de que se había visto a la anciana sentada en la terraza de un bar **situado cerca de la residencia**, en la Calle Mayor. **Dada la cercanía del lugar donde estaba la residente y que el hijo de la anciana estaba en ese momento en la residencia, fue a recoger a su madre, estando de vuelta en el centro sobre las 18:40 horas.**

(Nos vemos obligados a reiterar la distancia entre el centro y el lugar donde fue encontrada, 1,1km, así como las dificultades de movilidad de la anciana).

- A su llegada al Centro, la residente fue examinada, inmediatamente, por **el personal sanitario, el cual corroboró que no había sufrido ningún daño para su salud o integridad física, no habiendo tenido ninguna consecuencia para la misma su salida del Centro.**
- Esa misma tarde la Policía Local se personó en el Centro para recabar información sobre el incidente.
- Tras el incidente se comprobó que la cerradura funciona perfectamente.
- Se recibió visita de la Inspección al día siguiente a los hechos.
- Ante lo expuesto, **se consideró necesario y urgente que el Ayuntamiento analizara y tomara las medidas necesarias para depurar responsabilidades y determinar las posibles causas de estos sucesos para su inmediata corrección y medidas sancionadoras.**

Después de la exposición del resumen de este Informe Técnico, que ya expuso oralmente en el pasado Pleno del 27 de septiembre la Concejala de Bienestar Social, Sra. Térol, aún se nos plantean más dudas sobre lo ocurrido el día 2 de agosto. No nos cuadran los relatos, ni las versiones recibidas, con lo expuesto en el Informe.

Por tanto, consideramos que un hecho tan grave y delicado como éste merece un tratamiento especial y no ser silenciado, total o parcialmente, quedando cuestiones sin respuesta o sin ser aclaradas de manera convincente; merece ser expuesto de forma

pública para poder exigir responsabilidades sobre lo que hasta el momento creemos que ha sido una clara negligencia, al igual que tantas otras que hemos expuesto anteriormente y que han ido sucediendo a lo largo de estos dieciocho años de ineficaz y mala gestión por parte de SERGESA.

Sería necesario que los responsables de las Concejalías de Bienestar Social y Seguridad Ciudadana (ambas implicadas directamente en estos últimos hechos), den respuesta a todas y cada una de las incógnitas que nos acechan sobre este suceso. Igualmente, el máximo responsable de este pueblo, Sr. Buendía, Alcalde de Alcantarilla, debería sopesar, después de haber leído toda esta exposición de motivos, si nuestros ancianos, dependientes, y también sus familias, merecen sufrir este tipo de trato cuando se supone que más deberían estar cuidados y que se les diera el máximo respeto.

Del mismo modo volvemos a reiterar que en el caso de esta Residencia y de la empresa que la gestiona, SERGESA, son demasiadas las denuncias, tanto de forma privada como pública, que se han realizado al respecto sobre su mala gestión. Además, no resulta complicado encontrar muchas otras denuncias sobre diferentes casos ocurridos en otras regiones y en relación a la mala gestión de otras residencias también dirigidas por SERGESA.

No podemos permitir que hechos de esta índole se sigan silenciando, o que sigan ocurriendo en un espacio que debería velar por el cuidado de nuestros mayores.

La única realidad es que las familias confían en una residencia para el cuidado de sus seres queridos y, sin embargo, la negligencia de los gestores, la falta de personal en las instalaciones y de vigilancia adecuada, sigue ocasionado diversas situaciones extremas y totalmente inaceptables.

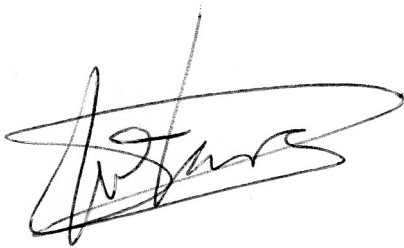
Por todo ello, el **Grupo Municipal Socialista del Ayuntamiento de Alcantarilla** presenta para su debate y aprobación lo siguientes:

ACUERDOS:

Instar al Equipo de Gobierno a:

- 1- Emitir sendos informes, por parte de los técnicos del Ayuntamiento y de los letrados del mismo, sobre la posibilidad de llevar a cabo la rescisión del contrato debido a los posibles incumplimientos contractuales que pudieran haberse dado.
- 2- Que los informes se emitan antes del 31 de diciembre de 2018 debido a la gravedad de los hechos denunciados
- 3- Que una vez que estén realizados los informes, sean traídos a pleno del mes de enero de 2019 para su debate y toma en consideración.
- 4- Que se informe de estos acuerdos mediante publicación en los distintos medios de comunicación municipales (radio, prensa...)

Alcantarilla, a 8 de noviembre de 2018

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'María Hernández Abellán', enclosed within a large, loopy, horizontal oval stroke.

María Hernández Abellán

Concejala Grupo Municipal Socialista