

LA CRISIS DEL CORONAVIRUS

SOCIEDAD

En Alemania y Estados Unidos se realiza una inspección anual

La mala comida y la falta de personal son quejas típicas de los usuarios

La insuficiencia de profesionales de enfermería es un mal crónico

pero nunca se ha hecho. Cuando Josep de Martí, jurista, gerontólogo y profesor, era inspector, una anciana le preguntó desolada: "¿Ya nunca volveré a comer pescado que no sea congelado?". "Pues a lo mejor no", respondió él. "Está pagando lo que está pagando y cumple la ley, en cantidades, proteínas... En muchas quejas pueden tener razón, pero no es ilegal". De Martí fue inspector durante 18 años, hasta 1998, y luego jefe de inspección en Cataluña. "Dos quejas típicas son que no hay personal, porque no ven a nadie, y que la comida es mala. Pero va la inspección y todo es legal". El jurista cree que en España domina el secretismo. "¿Para quién se inspecciona? Si se paga con impuestos, debería ser público". De Martí ha estudiado el sistema en 13 países y creó en 2000 la web inforesidencias.com para arrojar luz: ofrece a los centros colgar sus datos, pero solo un tercio ha aceptado, y solo un 2% da todos. "Cuando todo sea público, alcunaremos".

Según la investigación de EL PAÍS, un 25% de las sanciones son por falta de personal, un síntoma claro de uno de los principales problemas de las residencias, con ratios fijas hace años y que no se adaptan al nivel de dependencia con el que los usuarios llegan a los centros.



Imagen del buscador de centros de elpais.com.

Un médico que prefiere mantenerse en el anonimato acaba de dejar una residencia de Madrid: "He estado más de año y medio, me comí toda la pandemia, y no podía más, no quiero volver a pasar por eso, no voy a volver a una residencia en mi vida. Estás sin personal de enfermería suficiente, y lo haces tú, que a veces ni sabes, o un auxiliar, que no tiene formación ni título para ello, y tú eres el último responsable si pasa algo". La falta de enfermeras es un mal crónico.

El 75% de las sanciones son por faltas graves o muy graves, con una multa media prevista de 20.000 euros, pero en realidad la más común ronda los 5.000 euros. Se mueven siempre en la gama baja de la horquilla legal.

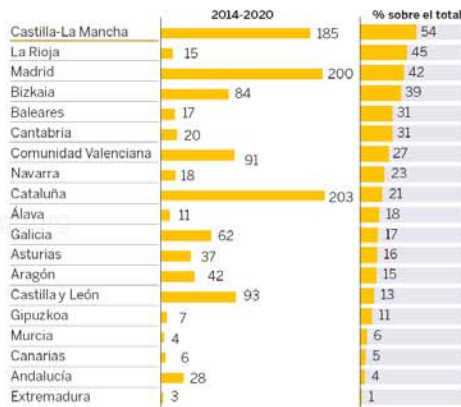
En 2019, en un vídeo grabado por un familiar con cámara oculta en la residencia Los Nogales Hortaleza de Madrid se veía a tres auxiliares insultando a dos residentes, y tratándolas con violencia. Una de ellas era la madre de Francisco Polonio, que había colocado la cámara. "Al poco de que ingresara en el centro con una plaza concertada, en 2015, ya tenía sospechas. Aparecía con la rodilla hinchada o la patilla de las gafas rota. Presentaba escritos a la directora y me decía que estaba todo bien", cuenta este abogado. La Comunidad anunció una multa de hasta 600.000 euros, pero en realidad los datos indican que se ha quedado en 78.622,86 euros. Fuentes de Los Nogales afirman que fue un hecho aislado y los tres empleados fueron despedidos. El caso está en fase de investiga-

ción en Fiscalía. Un 8% (131) de las sanciones contabilizadas por EL PAÍS son por maltrato físico o psíquico o trato degradante. Las empresas del sector, fragmentadas en cuatro grandes patronales, explican que son las primeras interesadas en acabar con las malas praxis. Aseguran que la mayoría de las residencias trabajan correctamente. En realidad hay consenso general en pedir inspecciones rigurosas y transparencia. Cinta Pascual, presidenta del Circulo Empresarial de Atención a las Personas (CEAPs), la que agrupa más centros, apunta: "Llevo 26 años en esto, y nos hemos pasado la vida pidiendo unos indicadores comunes y una lista de chequeo común para toda España, y que haya un retorno, que nos digan el resultado de las inspecciones, las sanciones... Nos sir-

ven como auditoría. Estamos a favor de la objetividad, con indicadores de calidad, y de la transparencia total; es la única manera de que la gente vea que en una residencia se trabaja bien".

Ignacio Fernández, de la Federación de Empresas de la Dependencia (FED), cree que "no hace falta más control". "Recibimos inspecciones muy habitualmente, lo que hace falta es mejorar y modernizar el sistema", afirma. Juan Vela, presidente de la Federación Lares, de residencias sin ánimo de lucro, cree que el modelo no está bien planteado: "Históricamente están muy centrados en el cumplimiento de la norma. Si se necesita poner una toalla más o una menos o la anchura de los pasillos, pero esto no mejora en gran medida la atención a los mayores. Conozco inspecciones

Residencias sancionadas por comunidades



En el País Vasco la gestión es de las diputaciones forales

Infracciones más comunes en las sanciones impuestas

Cada sanción puede contener varias infracciones, por lo que los porcentajes suman más del 100%



Media de inspecciones por residencia en cada comunidad



*No tiene cifras de inspecciones desagregadas, pero admite que prácticamente va solo cuando hay una denuncia.

Fuente: elaboración propia a partir de información facilitada por las comunidades. EL PAÍS

en las que no se le ha preguntado nada a los residentes, solo han mirado si tienen el menú, si está bien hecha una cama... no contamos con las personas mayores para hablar de cómo les gustaría vivir a ellos", explica.

Alcjandro González, consultor, dirigió 12 años una residencia en Gipuzkoa. Considera que el sistema "no funciona". "¿Cómo se percibe el cuidado? Difícilmente. Al final son evidencias procedimentales. ¿Tienen ustedes tal protocolo? Y lo tienes, pero ¿cómo se comprueba que se aplica?".

Hay otro punto polémico: entre usuarios y familiares domina la convicción de que los inspectores a menudo avisan antes de ir. "En la residencia de mi madre una semana antes pintaban la cafetería, arreglaban un baño, ponían flores", relata Marivi Nieto. Para la patronal es una leyenda.

Récord de multas

En la lista de sanciones se observan muchas residencias reincidentes, sin demasiadas consecuencias. El récord de acumulación de multas es del centro de Villanueva de la Cañada en Madrid, casi todas durante la gestión de Sanyres, hasta 2016, cuando fue comprada por Orpea: suma 12 sanciones desde 2014, la mayoría por falta de personal, por un total de 191.192 euros. La legislación contempla sanciones altas, pero en absoluto es la norma. La más elevada de los últimos siete años ha sido a Las Peñuelas, en Madrid, pública de gestión privada, que en 2016 fue multada con 499.799 euros. La Comunidad se lo cobró del aval que había depositado Eulen, la empresa que lo gestionaba, al finalizar el contrato. La compañía explica que "no hubo un problema de servicio", sino una discrepancia sobre el mantenimiento.

Pero incluso en ocasiones en que la Administración hace su trabajo es difícil llegar a adoptar medidas drásticas. La Comunidad Valenciana multó tres veces desde 2014 a la residencia Sant Llorenç, de Vila-real (Castellón), un total de 43.915 euros por falta de personal, el trato a los usuarios y no disponer de autorización. Hasta que en 2019 le impusieron 140.000 euros y ordenó su cierre temporal en 2020. Pero las familias y el Ayuntamiento recurrieron la medida y el Tribunal Superior de Justicia lo paralizó. Por el contrario, en 2015 un incendio provocado en la residencia de Santa Fe, en Zaragoza, causó nueve muertos y empujó al recién elegido Gobierno socialista a un gran plan de inspección: ha cerrado 43 residencias.

¿Conoces algún caso de deficiencias graves en una residencia de mayores? Escríbenos a investigacionresidencias@elpais.es.

elpais.com

Acceda a la lista de las residencias de mayores sancionadas, comunidad por comunidad, con el tipo de infracción, mediante este código QR.

