

Nos dirigimos a V.S. en relación con el expediente promovido en esta Institución por Da (...) y tramitado con la referencia EQ-0981/2010.

Una vez llevada a cabo la correspondiente investigación, constan en esta queja, entre otros, los siguientes

ANTECEDENTES

I. Nos presenta Da (...), escrito de queja atendiendo a una serie de episodios sucedidos en el Centro de Día(...), al que acude su hijo (...), que valora discriminatorio para el mismo. Añade, otros asuntos que hacen referencia a la organización interna del centro. A estas alegaciones le adjunta los escritos presentados a la Concejalía de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Santa Lucía, en los que de forma detallada relata su punto de vista, como familia, del devenir de algunas actividades desarrolladas durante el año, concretamente (...).

II. El Diputado del Común, considerando que la presente reclamación reunía los requisitos formales establecidos en la Ley Territorial 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, acordó su admisión a trámite y solicitar informe al Ayuntamiento de Santa Lucía sobre el plan terapéutico personal y social de D. (...) y de las medidas adoptadas tras las alegaciones expuestas por la familia del usuario en uso del derecho al ejercicio de queja. Asimismo, se solicitó informe, también, sobre medidas adoptadas al Cabildo de Gran Canaria, a través del Instituto de Acción Social y Sanitaria, e incluir en el mismo, si estuviere previsto una nueva valoración por la Comisión Socio-sanitaria Insular de Acceso y Seguimiento.

III. En respuesta a nuestra solicitud el Instituto de Acción Social y Sociosanitaria del Cabildo de Gran Canaria nos informa de lo siguiente:

a. Da (...), madre de D. (...), presenta, con fecha 08 de julio de 2010, reclamación sobre una serie de acontecimiento en el Centro Ocupacional de Vecindario que origina las siguientes actuaciones: Visita y entrevista con el personal responsable del Centro Ocupacional tras la que se concluye que, efectivamente, existe una mala comunicación entre la familia y el centro. Puede que desde el mismo no se haya valorado adecuadamente las consecuencias que suponen realizar determinadas actividades sólo para usuarios de determinados perfiles y la necesidad de establecer reuniones periódicas con los familiares con la finalidad de comunicarles y asesorarles sobre las necesidades y actividades que realizan con sus hijos.

b. Por otro lado, y respecto al procedimiento legal recogido en la Resolución de 26 de agosto de 1987, de la Dirección General del IMSERSO, por el que se regula los ingresos, traslados y permutas para los centros de personas con discapacidad, ya que existía constancia que (...) superaba los cuarenta y cinco días de inasistencia al centro, se comunica la alteración de dicho procedimiento y el requerimiento al Ayuntamiento a seguir el mismo, sin que finalmente tuviera que ser llevado a cabo por la reincorporación del joven al centro.

c. Igualmente se nos informa del contenido de las entrevistas mantenidas con **Da (...)**, en la que se reitera la necesidad de establecer canales abiertos y fluidos de comunicación entre familia y centro.

d. En relación a una nueva valoración de (...), no consta este aspecto en el informe.

IV. El Ayuntamiento de Santa Lucía remite amplio y detallado informe, diferenciando el programa de apoyo individual del usuario de las actuaciones desarrolladas en el trabajo rehabilitador, ahondando en los aspectos que han generado discordancia entre familia y centro. De este último resaltamos aquellos puntos que pueden ser más determinantes en esta resolución.

a. (...) es usuario del Taller de estancia diurna del Centro de atención a personas con discapacidad desde el 16 de octubre de 2007. Si bien el proceso adaptativo inicial se caracterizó por negación, paulatinamente ha ido participando de la dinámica del centro.

b. A partir de mayo de 2009, asociado, según los técnicos firmantes, a una implicación sentimental o enamoramiento, el usuario intensifica los cambios conductuales, la dispersión en la atención, los soliloquios, uniéndose autolesiones y agresiones a compañeros y personal del centro.

c. La estrategia utilizada en el trabajo de estas conductas consistió en separar a (...) de su grupo volviendo a reintegrarlo una vez atenuaba el estado de "alteración". Los profesionales valoran, en ese momento, que pudiese darse un componente orgánico y precisara la valoración de un profesional médico psiquiatra. Por ello, y tras la correspondiente entrevista con los padres de (...), se promueve la atención desde la Unidad de Salud Mental comunitaria. Actualmente se mantiene dicho seguimiento habiéndose establecido, además mecanismos de coordinación entre familia, salud comunitaria y centro de día.

d. La medida de exclusión adoptada para (...) y, según consta en el informe, aceptada por su familia, de las actividades parece ser la seguida en la preparación del (...). Dado que se trataba de una acción más dilata en el tiempo y en un espacio diferente a las instalaciones del centro, conllevaba acordar medidas adicionales para garantizar la atención, cuidados y promoción del usuario, necesitando la colaboración de su unidad familiar. Es, en este momento, cuando surgen una serie de discrepancias que agrian/dificultan las relaciones familia centro, sin un entendimiento entre ambas parte.

e. Otro aspecto objeto de esta reclamación es la organización del servicio de transporte informando desde el centro que no es un servicio obligatorio y se presta en las medidas de las posibilidades.

V. En el procedimiento de gestión de esta queja se valora visitar las instalaciones del Centro de Día de Vecindario, realizada el pasado día 13 de junio de 2011.

A la vista de los hechos reseñados, esta Institución estima necesario realizar las siguientes

CONSIDERACIONES

Primera: La protección de las personas con discapacidad, mediante un sistema público especializado, es un principio constitucional rector de la política social (art.

49 de la Constitución Española), cuyo desarrollo, en virtud del art. 148 del texto constitucional, es competencia de la Comunidad Autónoma Canaria.

Segunda: La ley 9/1987, de 28 de abril, de servicios sociales, viene a conformar el sistema de servicios sociales, concibiendo una estructura que engrana el nivel comunitario o básico de atención con niveles especializados, cimentado este, fundamentalmente, en grupos poblacionales o colectivos, desde los que en cada ámbito competencial intervendrán las distintas administraciones. De esta forma, la personas con discapacidad (art. 7.3.C) serán objeto de trabajo promoviendo su integración social para los que se cuenta con equipamientos de centros de día, centros ocupacionales (art. 7.4). Por su parte, el art. 20 de dicha ley de servicios sociales de Canarias, reconoce la participación del personal profesional, los voluntarios y los usuarios en la gestión de los mismos, mediante las fórmulas que se establezcan reglamentariamente.

Tercera: El Plan de Atención a la Discapacidad, documento planificador de centros y servicios de atención a la discapacidad en Canarias, con la temporalidad 2005-2010, definió los centros de estancia diurna como un recurso social, cuya finalidad es mejorar o mantener el grado de autonomía personal mientras la persona permanece en su entorno y ambiente familiar. Podrán, también, disponer de actividades relacionadas con el ámbito ocupacional y socio-laboral. Esta modalidad puede ser compensatoria del hogar y supone, en su caso, un apoyo a la persona cuidadora personal.

En cuanto a la cartera de servicios que recibirán los usuarios de estos recursos se encuentra los de atención personal, de rehabilitación, promoción e inserción social, de participación y promoción del ocio y tiempo libre y atención sanitaria de bajo requerimiento. El servicio de transporte queda supeditado a la disponibilidad presupuestaria.

Cuarta: Con la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, nace el derecho subjetivo de protección de las personas en situación de dependencia que se inspira, entre otros, en los principios de integralidad, equidad para garantizar igualdad real, personalización de la atención, prevención, rehabilitación, estímulo social y mental, calidad, cooperación interadministrativa, participación de las personas y, en su caso, de sus familias. En el catálogo de servicios que configura la red del sistema de autonomía y atención a la dependencia, los centros de día se conciben como un servicio de atención integral que cubre desde un enfoque biopsicosocial las necesidades de los usuarios.

Quinta: El Consejo Territorial de Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, en su reunión de 27 de noviembre de 2008, aprobó el acuerdo sobre criterios comunes sobre acreditación para garantizar la calidad del sistema para la autonomía y atención a la dependencia que han de ser entendidos como mínimos, debiendo las respectivas administraciones en su ámbito competencial realizar la legislación, reglamentación y ejecución que proceda.

El apartado tercero c) de dicho acuerdo hace referencia expresa a la documentación e información tanto de la propia organización como a los usuarios y trabajadores, requiriendo, entre otros, la elaboración de un reglamento de régimen interior que incluya derechos y deberes de los usuarios, plan de gestión de calidad que incluya el mapa de procesos, procedimientos y protocolos de actuación, carta de servicios, plan individual de trabajo interdisciplinar e intervenciones, así como la evaluación de los resultados en cuanto a mejora de su calidad de vida.

Sexta: En el repertorio de desarrollo, a nivel autonómico, de la cita ley de autonomía personal y atención a la dependencia, el Decreto 131/2011, de 17 de mayo, por el que se establecen las intensidades de protección de los servicios y los criterios para determinar las compatibilidades y las incompatibilidades, entre las prestaciones de atención a la dependencia del Sistema para la autonomía y atención a la dependencia en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias, en su art. 12.2 define el contenido prestacional del servicio de centro de día, con cuatro programas: prevención de las situaciones de dependencia, servicio asistencial (atención personal, promoción de la autonomía, habilitación psicosocial), servicio de manutención y servicio de transporte. Igualmente, señala la temporalidad diaria de 8 horas, todos los días de la semana.

Séptima: Siendo conscientes del escaso desarrollo reglamentario para los servicios de atención a la discapacidad y la convivencia, en estos momentos, de, al menos, dos posibles formas en la gestión pública de los servicios, máxime cuando están supeditadas a la financiación, vamos a apelar otros documentos de referencia que puedan aportar principios de trabajo.

El Informe mundial sobre la discapacidad (2011), elaborado por la Organización Mundial de la Salud y el Banco Mundial, formula en su recomendación núm. 4, el asegurar la participación de las personas con discapacidad, reconociendo el derecho a ser consultadas sobre cuestiones que les incumban directamente, bien sea de salud, educación, rehabilitación o vida comunitaria.

El poder y la participación de las personas con discapacidad es uno de los ejes del III Plan estatal de acción para las personas con discapacidad, desde la promoción del pleno ejercicio de derechos de ciudadanía.

En virtud de los antecedentes y de las consideraciones expuestas, de conformidad con lo dispuesto en el art. 37.1 de la Ley 7/2001, de 31 de julio he resuelto remitir a V. I. la siguiente resolución.

RECOMENDACIÓN

El Ayuntamiento de Santa Lucia, como entidad titular del taller de estancia diurna del Centro de Atención a personas con discapacidad, debe promover mecanismos de participación de las personas con discapacidad y/o sus familias en la gestión cotidiana del centro. Estos extremos, deben estar recogidos en las normas de gestión y funcionamiento del mismo que de una forma clara, y con la consecuente publicidad y transparencia, otorguen la posibilidad a todos los ciudadanos, y preferentemente a los usuarios y sus familias, de ser conocedoras de las mismas.

SUGERENCIA

En el marco de cooperación interadministrativa se valoren los procedimientos para clarificar el papel de sus servicios de atención social al sistema canario de la dependencia ya que entre sus usuarios se encuentran varias personas (EQ-0980/2010; EQ-0981/2010 y EQ-1038/2010) reconocidos en situación de dependencia y cuyo plan individual de atención ha resuelto el beneficio del derecho a centro de día.

De conformidad con lo previsto en el art. 37.3 de la citada Ley 7/2011, deberá comunicar a este Comisionado Parlamentario si acepta o rechaza la presente Resolución del Diputado del Común, en término no superior al de un mes. En el supuesto que acepte deberá comunicar las medidas adoptadas en cumplimiento de la misma. En caso contrario, deberá remitir informe motivado del rechazo de la resolución del Diputado del común.

Para su conocimiento, le comunico que esta resolución será publicada en la web institucional (www.diputadodelcomun.org) cuando se tenga constancia de su recepción por ese organismo.

Atentamente.

Manuel Alcaide Alonso
Diputado del Común