



Arartekoaren 2013ko irailaren 27ko ebazpena. Horren bidez, Gipuzkoako Foru Aldundiaren adinekoentzako egoitzetako ikuskaritza-zerbitzuaren arreta falta salatzeke zabaldu zen 106/2012/39 kexa-espeditentaren ondoriozko jarduera amaitutzat ematen da eta zerbitzu horri zenbait neurri hartzeko iradokitzen zaio.

Aurrekariak

1. 2012ko urtarrilaren 19an (...)k, Alzheimer gaitzak jota dagoen bere ahizpa (...)ren izen eta ordezkartzan, Arartekoaren laguntza eskatu zuen Irungo *Servicios Bidasoa* egoitza pribatuan (...)ri emandako arretaren inguruan Gipuzkoako Foru Aldundiaren Gizarte Politikako Departamentuaren adinekoen egoitzetako ikuskaritza-zerbitzuen jardueran esku har dezan.
2. Herritar horrek salatzen duenez, egoitzako langileek ez dute bere ahizpa behar bezala artatu, izan ere, eskuin oineko orpoan zeukan presio-ultzera batek kalte handiak eragin omen zizkion hainbat hilabetez, eta bere ustez ez litzateke halakorik gertatuko ikuskaritza-zerbitzuek behar bezalako baldintzak betearaziko balizkiete adinekoentzako egoitzei. Ez dago bat ere ados Gipuzkoako Foru Aldundiaren Gizarte Politikako Departamentuak bere erreklamazioaren aurrean emandako erantzunarekin, eta salatzen du Departamentuak ez diola erantzun ere egin lehenengo haren ostean igorri zion beste idazki bati.
3. Martxoaren 1ean Gipuzkoako Foru Aldundiaren Gizarte Politikako Departamentura jo genuen informazio eske, eta honako kontu hauen berri ere eman genien:
 - Kexagileak adierazitakoaren arabera, 2010eko uztailan dagoeneko antzemana omen zuen ahizparen ultzera ez zela hobera egiten ari; hainbatetan jakinarazi omen zien kontua egoitzako langileei, baina bere ustez haiek ez zuten behar bezalako neurririk hartu.





- 2010eko uztailaren 12an (...) Osakidetzan artatu zuten zerbait kontrako eztarrira joan zitzaielako; presioak eragindako ultzera tratatzeko zauria egunero sendatu behar zela adierazten zuen medikuaren parteak.
 - Kexagileak medikuaren ziurtagiri bidez frogatu zuen 2010eko urriaren 1ean (...) Bidasoa Ospitalean sartu behar izan zutela egoitzak behar bezala artatu ez zuelako. 2010eko urriaren 14an eman zioten alta, eta jarraian Birmingham Ospitalean sartu zuten egoitza ez zelako (...)ren osasun-premiei erantzuteko gai.
 - Kexagilearen ustez egoitzan behar bezala artatu ez zutelako ultzerak okerrera egin zion (...)ri eta, ondorioz, ibili ezinik egon zen hilabete horietan, hau da, mugikortasuna galdu zuen. (...)k hori salatzeko aurkeztutako kexari 2011ko urtarrilaren 11n erantzun zion Departamentu horrek. Erantzun-gutunean adierazi zeniotenez, ikuskariak egoitzan egonak ziren eta erregistro guztiak behar bezala beteta omen zeuden, eta honakoa zehaztu zenioten: *“se habían realizado 28 curas desde el 14 de julio de 2010 hasta el 29 de septiembre de 2010”*.
 - Kexagileak aurkeztutako dokumentazioa ikusita, medikuak egindako gomendioa, hau da, zauria egunean behin sendatzeko gomendioa betetze zedin gutxienez 77 aldiz sendatu behar izan zioten zauria (...).
 - 2011ko martxoaren 3an kexagileak Gizarte Politikako Departamentuari zuzendutako idazki bat aurkeztu zuen bere bertsioa, hau da, bere aburuz ahizpari gertatutakoa arduragabekeriaren ondorio izan zela berresteko xedez, eta ez du idazki horren erantzunik jaso.
4. Departamentuak aintzat hartu zuen gure informazio-eskaera eta eskatutakoaren inguruko txostena jaso genuen 2012ko apirilaren 10ean. Txosten horrek honakoa adierazten zuen.

“Arartekoak, departamentu honetara bidalitako idatziaren bidez, (...) andreak bere ahizpa (...)ren izenean eta ordezkoko gisa aurkeztutako kexaren berri ematen digu. Kexa idatzian aipatzen diren gertakarien artean adierazten da, 2011ko martxoaren 3an Gizarte Politikako Departamentuari zuzendutako idatzi bat aurkeztu zuela, bere ahizpak zegoen zentroan jasotako arretari buruz egindako gogoetak errepikatuz. Ez



du idatzi horren erantzunik jaso.

Horren guztiaren berri izan du Inbertsio, Ikuskapen eta Elkarlan Zerbitzuak, zeinak (...) andrearen arretaren inguruan 2011ko urtarrilaren 17an egin zuen ikuskapenaren ondorioz honako emaitzak jaso baitzituen:

Osasun laguntza txarra egon ote zen egindako aipamenari dagokionez, hau esan behar da:

- Erizaintzak egindako sendaketen erregistroen arabera, egiaztatu zen bi/hiru egunetik behin egiten zirela.
- (...) andrearen banakako arreta planean jasotakoaren arabera, egiaztatu zen egoiliarra oso asaldatuta zegoela, eta, askotan, ez zuela uzten sendaketak behar bezala egiten, eta, bi pertsona behar izaten zirela sendaketak egiteko, egoiliarra asko asaldatzen zelako, eta, horregatik, saiatu ziren sendaketa horiek bakantzen.
- Presio ultzeraren etengabeko j arraipen bat egin zen medikuen aldetik, eta horregatik, laborategira bidali zen ultzeraren sekrezioaren lagin bat, aztertzeke eta infekzioa egiaztatzeke.
- Presio ultzera, antzemandako infekzioaren arabera tratatu zen, baina bilakaera ona izan ez zenez, ospitalera bideratu zuten, eta bertan agindu zuten etxeko ospitalizazio zerbitzuak erabili behar zituela, agindutako sendaketak egiteko.
- Etxeko ospitalizazio zerbitzuak ezinezkoa zuen sendaketak behar bezala egitea, eta hurrengo egunean Eskualdeko Ospitaleko Zirugia Orokorreko Zerbitzura bidali zuten, sendaketak anesthesiarekin egiteko.

Erregistro guztiak aztertu ondoren, Inbertsio, Ikuskapen eta Elkarlan Zerbitzuko teknikarien iritziz, egiaztatu da zentroaren jokabidea egokia izan zela eta jarraipen egokia egin zutela.

Ondoren, 2010eko urriaren 14an, Eskualdeko Ospitaletik egonaldi ertain-luzerako ospitale batera bidali zuten, eta, bertan, presio ultzeraren arrisku handia baloratu zen, Norton indizea 11 baitzen. 2010eko





abenduaren 27an, zentro horretan senda-agiria eman, etalrongo Gurutze Gorriko gerontoiogia zentrorra eraman zuten. Bilakaeraren txostenak hau dio: *'Orpoetan duen presio ultzeren bilakaera egokia da, baina egonaldian beste presio ultzera bat sortu zaio eskubiko alduan'.*

Horregatik, teknikarien balorazioa da (...) andrearen egoerak zerikusit handiagoa duela bere osasun egoerarekin arreta jaso zuen zentroko praxi desegokiarekin baino.

Bestetik, (...)ren ahizpa (...) andreak, Gizarte Politikako Departamentuan, 2/2011 kexa aurkeztu zuen, urte bereko urtarrilaren 11n Erantzuna Ikuskapen eta Elkarlan Zerbitzuko teknikari batekin izandako elkarrizketa batean jaso zuen zuzenean, eta hitzez eman zitzaion eskatutako informazioa. Gainera, 2011ko otsailaren 2an idatzi bat bidali zitzaion, eta, bertan, ikuskatzaileak emandako informazio bera jasotzen zen, eta 2011ko urtarrilaren 17an egindako ikuskapen bisita aipatzen zen. (...) andreak, idatzi horri erantzunez, berriro aurkeztu zuen kexa bat, eta berak "amorrualdia adierazteko eskubidea" zela deitu zion. Bertan ez zuen aurreko kexan aipatutako beste informazio edo datu berririk aipatzen; horregatik, ez zen egokitzen hartu erantzutea, eta espedientea amaitutzat eman zen."

5. 2012ko ekainaren 25ean Departamentuaren erantzunaren berri eman genion interesdunari. Uztailaren 2an interesdunak lehendik ere informazio-eskaria egiterakoan kontuan hartu genituen zenbait puntu errepikatu zizkigun, eta bere jarrerari eusten laguntzen dioten beste batzuk ere nabarmendu zizkigun, esate baterako, Irungo *Servicios Bidasoa* egoitzan bere ahizpari ez ziotela azala behar bezala hidratatzen (egoitza berrian ez zaiola presio-ultzerarik agertzen ziurtatu zigun); gainera, egoitzan oinez sartu omen zen baina hilabete gutxiren buruan askoz mugikortasun murriztagoa omen zeukan presio-ultzeren ondorioz eta bere ustez zentroko langileen profesionaltasunik ezaren ondorioz gertatu zen hori (dutxa hartzerakoan ultzera hezatu egiten omen zioten, okerrera egiten ari zela behin eta berriro errepikatu arren entzungor egiten omen zioten, kiratsa omen zerion ultzerari, etab.).
6. 2012ko ekitaldiari buruzko urteko txostena argitaratu genuenean argi azaldu genuen erakunde honek kasu honetan daukan iritzia zein den.



Gogoetak

1. Interesdunak aurkeztu zizkigun agirietatik Bidasoa Ospitaleak 2010eko uztailaren 12an emandako txostena nabarmendu nahi dugu. Ultzera nola zaindu behar den azaltzen duen txosten horretan ikus daiteke 2010eko uztailaren 12an (...) Ospitalean artatu zuten langileek honako gomendioa egin zutela idatziz: *“realización de una cura diaria con SF + espuma polimérica”*.

2. Gure ustetan, txostena irakurri ondoren egoitzak medikuaren gomendioei jaramon egin eta bertan adierazitakoa egin beharko zukeen. Hori egitea ezinezkoa suertatuz gero (badirudi hala izan dela gaixoa asko asaldatzen zelako), pertsona horrentzako egoitza egokia ez zela onartu, familiari horren berri eman eta gaixoa beste nonbaitera eramaten saiatzea litzateke aukerarik egokiena.

Baina egoitzak ez zuen halakorik egin eta gaixoaren egoerak okerrera egin zuen, beraz, azkenean kexagileak berak erabaki zuen ahizpa beste nonbaitera eramatea.

3. Eskatutako informazioa emateko xedez Gizarte Politikako Departamentuak igorri zigun idazkian jasotakoaren arabera, badirudi *“Erizaintzak egindako sendaketen erregistroen arabera, egiaztatu zen bi/hiru egunetik behin egiten zirela”*. Horrenbestez, ez zen Ospitaleak emandako gomendioa bete.

Bere kexari erantzunez Departamentuak 2011ko urtarrilaren 11n (...)i igorri zion gutunak berretsi egiten du puntu hori, honakoa adierazten baitu: *“se habían realizado 28 curas desde el 14 de julio de 2010 hasta el 29 de septiembre de 2010”*. Hau da, *77 eguneko epean 28 sendaketa egin zitzaizkion gaixoari (nahiz eta egokiena 77 sendaketa egin izana litzatekeen)*.

4. Departamentuak langileria teknikoaren inguruan egindako balorazioari dagokionean (*“[...] andrearen egoerak zerikusit handiagoa duela bere osasun egoerarekin arreta jaso zuen zentroko praxi desegokiarekin baino”*), esan



beharra dago arazoa gaixoaren osasun-egoerari loturikoa izan arren ez dela ahaztu behar adineko pertsonentzako egoitza batean gertatu zela, eta horrenbestez, bertan egoiliarak diren pertsonak behar bezalako garapen psikiko eta fisikoa dutela bermatuko duen osasun-arreta eskaini beharko lukeela zentroak, hala xedatzen baitute hirugarren adineko pertsonentzako egoitzetako gizarte zerbitzuei buruzko martxoaren 10eko 41/1998 Dekretuaren 5.7 artikulua (erabiltzaileen eskubideei buruzkoa) eta dekretu horren I. eranskinaren 17. atalak (egoitza guztiek osasun-arretarako bete behar dituzten baldintza material eta funtzionalei buruzkoa).

5. Gizarte Zerbitzuen Inbertsio, Ikuskapen eta Elkarlan Zerbitzuaren xedea Gipuzkoako gizarte zerbitzuen mendeko egoitza eta zerbitzuei baimena ematea da, erabiltzaileek kalitatezko zerbitzua eta behar bezalako arreta jasoko dutela bermatzeko beharrezkoak diren eskakizunak eta baldintzak betetzen dituztela egiaztatu ondoren. Halaber, ematen duten arreta garatzeko eta hobetzeko aholkuak ere ematen dizkie zerbitzu eta egoitza horien titularrei.

Ondorioak

1. Eskuineko orpoan zeukan presio-ultzera zaintzeko (...)ri Irungo Servicios Bidasoa egoitzan eman zioten osasun-arreta ez zela egokia izan ondorioztatzeko elementu nahikoa dago. Inbertsio, Ikuskapen eta Elkarlan Zerbitzuak hori kontuan hartu beharko zukeen, zentroari ohartarazpena egin eta bidezko neurriak hartzeko.
2. Kexa honek agerian utzi du kontu bat: pertsona baten osasun-egoera dela eta egoitza bat ez bada haren premiei erantzuteko gai, familia jakinaren gainean jarri beharko luke berehala adineko pertsona beste zentro batera eraman dezan. Horrenbestez, adineko pertsonentzako egoitzetako titularrei aholkuak ematen dizkienean neurri horiek hartzeko beharra ere azpimarratu beharko luke Inbertsio, Ikuskapen eta Elkarlan Zerbitzuak, egoitzetan ematen den arreta garatu eta hobetu dadin eta horrela etorkizunean antzeko ezer gertatu ez dadin.

