

Carta de denúncia: «Frau als residents d'Orpea de Sant Cugat, un estiu diferent»

«He marxat amb el cor encongit i amb pena pel fet de deixar als residents que hi són fixes en unes condicions inacceptables»



Imatge d'Anna M. Roldos | Cedida

[despiece]Tan sols he residit durant el mes d'agost en la Residència Orpea de Sant Cugat per recuperar-me de la meva operació de fèmur i, en trenta dies, i sabent que marxava aviat, tenia clar que ho aguantaria tot amb paciència. Ho he fet, però he marxat amb el cor encongit i amb pena pel fet de deixar als residents que hi són fixes en unes condicions inacceptables.

Per aquest motiu, per a tots ells, pels que no poden marxar, vull exposar les deficiències i situacions que he viscut el temps que he estat allà.

M'he sentit estafada pels serveis rebuts en la residència Orpea de Sant Cugat perquè no són, ni de bon tros, res del que et diuen que rebràs; ni se situen en una correcta relació qualitat-preu. No oblidem que estem parlant d'una de les residències més cares de la ciutat i que assegura que ofereix un servei d'alta qualitat. No compleixin els tractes i enganyen a les persones.



Per començar, a les meves filles els hi varen dir que cada matí per esmorzar podria triar el que volgués entre una varietat d'opcions. Res més lluny de la realitat. Et portaven una safata amb el que et tocava del que quedava i sense opció a triar. No sabies que et tocaria mai. Quan demanaves un té amb llet, et portaven una infusió de camamilla amb llet. Impossible gaudir d'unes magdalenes ni d'unes bones torrades de pa. Et tocava pa dur o una torrada; a vegades amb oli, mantega o melmelada. Però una cosa o l'altra: mantega i melmelada juntes ha estat impossible. Et donaven el que quedava i això era el que et tocava.

Però és que el menjar, tan important per a la recuperació de les persones i pel seu manteniment, era de molt mala qualitat i sense varietat de menús d'acord amb les diferents patologies. Les ales de pollastre eren tan dures i seques que eren impossibles de menjar. La "paella" era arròs ranci amb traces d'alguna cosa semblant a sèpia. Les sopes i cremes molt aigualides i sense gust. La fruita, verda; i alguna vegada hi havia iogurts o flams. Més d'una vegada no he pogut sopar perquè el que hi havia era incompatible amb els meus diverticles i no s'oferia res més.

A més a més, aquest agost ha fet molta calor i tot que hi havia la recomanació de beure molta aigua, aquesta la teníem racionada i era escassa. Fet que obligava a comprar-ne a fora per no morir-te de set. A vegades senties cridar altres residents que demanaven aigua a crits a la nit perquè els hi portessin a l'habitació. El gimnàs per fer les sessions de recuperació tampoc tenia operatiu l'aire condicionat.

Molt destacable la manca de personal necessari per poder atendre correctament a les persones. Hi havia només una persona per una planta amb 16 habitacions; algunes de les quals, dobles. El fisioterapeuta, només un per a tots, ha suat molt per poder atendre'ns a tots.

La piscina alguns dies no funcionava. Els aparells d'exercicis de l'exterior es troben en mal estat i oxidats. El terra de la terrassa està amb rajoles trencades i fluixes. Es permet de fumar en l'interior a alguns residents rics i, a l'exterior, per manca de cendres i mals hàbits dels fumadors, hi ha moltes burilles a terra.

L'administració de la medicació no es feia de manera eficient. He pogut veure moltes errades i manca d'un protocol higiènic.

Per acabar les tovalloles moltes estan trencades, el canvi de llençols es fa un cop a la setmana i resulta fàcil que es perdi roba personal durant molts dies, malgrat que estigui marcada.

La part de gestió administrativa també ha estat molt poc eficient i fora de termini en les seves normes, que ells unilateralment incomplien. He hagut de reclamar moltes vegades la factura i el seu contingut, però el dia que entres, ja pagues el mes per avançat més un dipòsit. Estem parlant d'unes quantitats molt elevades (prop de 4.000 euros al mes) per a una habitació individual, que acceptes perquè et diuen que t'oferiran un excel·lent servei. Però la realitat és que no reps el que t'han dit i pel que pagues.

Cal millorar tot el servei de cuina. Posar menjars senzills, saludables i comestibles per a tothom. No enganyar quan diuen que menjaràs espàrrecs i resulta que són porros, o carn arrebossada per carn estofada.

Malgrat tot, vull fer un elogi al personal auxiliar, als fisioterapeutes (he conegut a dos en un mes) i al personal de menjador (només dues persones per a tots els que hi érem) que feien tot el que podien per atendre'ns a tots malgrat que moltes vegades ens ha tocat esperar més de 2 hores per poder anar a la dutxa o rebre l'esmorzar.

Voldria amb aquest escrit ajudar a millorar les condicions en les quals viuen les persones ingressades en la residència Orpea de Sant Cugat i que puguin rebre el tracte que es mereixen.



Aquest mes d'agost he après dues coses que desconeixia: el gran suport i amor de la meua família en aquests moments complicats i la decebedora i indignant vida en una residència suposadament d'alt nivell.

Per sort tinc una gran família que m'ha acompanyat cada dia i m'ha dut a dinar i a sopar fora moltes vegades i ara ja puc estar-me a casa meua, però no puc deixar de pensar amb tots els que allí s'han quedat i en com poder millorar el servei que reben.

Anna M. Roldos[/despiece]