

ACTA DE INSPECCIÓN Nº: [REDACTED]

CENTRO: ORPEA MADRID FERRAZ, RESIDENCIA DE PERSONAS MAYORES

Nº REGISTRAL DEL CENTRO: [REDACTED]

TITULAR: [REDACTED]

Nº DE IDENTIFICACIÓN: [REDACTED]

DIRECCIÓN: CALLE DE FERRAZ Nº 92

MUNICIPIO: 28008 MADRID

TIPOLOGÍA: CENTROS RESIDENCIALES

SUBTIPOLOGÍA: RESIDENCIAS DE PERSONAS MAYORES DEPENDIENTES

SECTOR SOCIAL: PERSONAS MAYORES

En Madrid, el día, **10 DE OCTUBRE DE 2022** a las **22:15** horas se persona en el servicio/centro de referencia el/la inspector/a, [REDACTED], de la Consejería de Familia, Juventud y Política Social, y en presencia de [REDACTED] con D.N.I. número [REDACTED] en calidad de Director/a del centro, se le requiere para que facilite e informe la presente inspección.

MANIFESTACIONES DEL/DE LA INSPECTOR/A

1º.- SITUACIÓN ADMINISTRATIVA.

a) Capacidad:

a.1. Total plazas registradas:	73		
Aptas para personas autónomas:	0	Con movilidad reducida:	0
Aptas para personas dependientes:	73	Con movilidad reducida:	49
a.2. Total plazas concertadas con la Comunidad de Madrid:			0
a.3. Total plazas ocupadas:	59		
Aptas para personas autónomas:	0	Con movilidad reducida:	0
Aptas para personas dependientes:	59	Con movilidad reducida:	-

b) Otros datos de interés: Sí:

- LA PRESENTE ACTA SE LEVANTA EN EL MARCO DE LA CRISIS SANITARIA OCACIONADA POR EL COVID-19 , DE CONFORMIDAD CON LA LEY 2/2021, DE 29 DE MARZO, DE MEDIDAS URGENTES DE PREVENCIÓN, CONTENCIÓN Y COORDINACIÓN PARA HACER FRENTE A LA CRISIS SANITARIA OCACIONADA POR EL COVID-19. De conformidad con la Orden 1244/2021, de 1 de octubre, disposición XV, Establecimientos sanitarios y de Servicios sociales en su apartado sexagésimo cuarto punto 5 dispone que el Servicio de Inspección de centros de Servicios Sociales, velará por el cumplimiento de las medidas indicadas en dicho apartado de la mencionada Orden.
- En el momento de la inspección no tienen residentes ni trabajadores positivos a COVID19. Me informa el director que no tienen residentes ingresados en hospital en el momento de la inspección. Se comprueba que la información facilitada y comprobada en el centro coincide con los datos suministrados a través de la aplicación ISDR (Información sociosanitaria de residencias).
- La inspectora llega al centro a las 22:20 horas, y está esperando 20 minutos a la entrada de la residencia sin que le abran tras llamar repetidamente al telefonillo de acceso a la residencia. Posteriormente llama al teléfono que figura en ACES del centro 91 544 22 48, sin que nadie coja el teléfono. Transcurridos 20 minutos, es cuando atiende el teléfono una auxiliar y le indica a la inspectora que estaban en las plantas de arriba y que no escuchaban el telefonillo ni el teléfono. Accedo al centro a las 22:40 horas.
- El actual mail es direccion.madridferraz@orpea.net , conforme se detectó en anterior inspección Acta 004/PLGS/22 de fecha 3 de febrero de 2022. La entidad titular presentó solicitud de cambio y actualización de mail de fecha 10 de febrero de 2022 referencia nº 08/215539.9/22, si bien no está cambiado en base de datos ACES.
- Se observa que la habitación nº 113 de planta 1ª se ha convertido en enfermería, con gavetas de colores. Están dotando la unidad, con una camilla también, pero todavía no está en uso. Asimismo me informa el director que han convertido dos habitaciones individuales que compartían baño en un apartamento identificado como nº104 de planta 1ª, y se han reducido plazas del centro ya que todas las habitaciones se han convertido en individuales, salvo dos habitaciones dobles para matrimonios o hermanos. Me informa el director que no han realizado Comunicación previa de modificación a esta Dirección General de Evaluación, Calidad e Innovación.

c) Los trabajadores utilizan la mascarilla como medida de prevención e higiene: Sí

d) Requerimientos de subsanación: b) Deberán destinar las estancias y espacios del centro al uso para el que fueron autorizados y, en su caso, regularizar su situación administrativa conforme se establece en la normativa vigente en materia de servicios sociales.

2º.- PERSONAL DEL CENTRO.

a) Personal de presencia física en el momento de la inspección: A la llegada de la visita de inspección hay dos auxiliares de clínica identificados como [REDACTED] y [REDACTED], ambos con horario de 21:30 a 07:30. El centro tiene seis plantas de habitaciones realizando rondas conjuntas continuas, situándose en planta 4ª después que es donde se encuentra los residentes más dependientes. Tras ser avisado de la inspección se persona el director para atender la inspección a las 23:00 horas.

b) Funciones desarrolladas en el momento de la inspección: El turno de tarde es de 14:30 a 21:30 horas, administrando la cena a los residentes a los cuales se le empieza a acostar a partir de las 20:30/21:00 horas. A la llegada de la inspección, todos los residentes se encuentran acostados, y los auxiliares de turno de noche se encuentran preparando los carros con pañales, sábanas así como recenas y medicación de noche, y comienzan a realizar la ronda de supervisión. La inspectora acompañada de los dos auxiliares entra en las siguientes habitaciones: en planta 6ª habitaciones individuales nº 602, y 603; en planta 5ª habitaciones individuales nº 506, 511, 512, y 513; en planta 4ª habitaciones individuales nº 403, 406 y 409, y 401 doble; en planta 3ª habitaciones individuales nº 305, 307 y 312; en planta 2ª habitaciones individuales nº 201, 205 y 207; y en planta 1ª habitaciones individuales nº 109 y 111, y apartamento 104 individual. Los auxiliares primero han leído las incidencias del turno anterior, y comprueban cómo se encuentra el residente, cambio de pañal en su caso, y administran la medicación de noche con un zumo y/o leche a 3 residentes en total. Asimismo comprueban la correcta colocación de las gafas nasales a un residente que tienen pautado oxigenoterapia nocturna. Me informan los auxiliares que realizan las siguientes tareas domésticas: limpieza de sillas de ruedas a 5 residentes cada día, preparan las bandejas de desayuno, y desinfectan los carros de lencería de cada planta. El turno de noche no levanta antes de salir de turno, salvo si el residente tiene cita médica.

Según me informan los auxiliares del centro, del total de residentes realizan cambios posturales a 7 residentes que lo necesitan, se realizan cambios de pañales a los residentes o control de

esfínteres, tienen 3 residentes diabéticos insulín dependientes, 2 residentes con sonda PEG, 3 residentes precisan de medicación a las 23:00 horas y 1 residente a las 07:00 horas, y 1 residente tiene oxigenoterapia por la noche. Asimismo me informan que no tienen residentes ingresados en hospital a fecha de la inspección. Estas tareas se anotan en registros de cuidados del residente en turno de noche, cambio de pañales, deposiciones, cambios posturales, ingestas hídricas de noche, y registro de vigilancia de residentes en soporte informático [REDACTED]

c) **Otros datos de interés:** Sin más datos relevantes.

d) **Requerimientos de subsanación:** No.

3º. ÁREA RESIDENCIAL.

a) **Dormitorios ocupados inspeccionados:** En el momento de entrada en el centro todos los residentes están acostados en sus habitaciones. El centro dispone de habitaciones seis plantas. Se entra sigilosamente en las siguientes habitaciones: en planta 6ª habitaciones individuales nº 602, y 603; en planta 5ª habitaciones individuales nº 506, 511, 512, y 513; en planta 4ª habitaciones individuales nº 403, 406 y 409, y 401 doble; en planta 3ª habitaciones individuales nº 305, 307 y 312; en planta 2ª habitaciones individuales nº 201, 205 y 207; y en planta 1ª habitaciones individuales nº 109 y 111, y apartamento 104 individual, sin encender la luz de techo, sólo del baño de las habitaciones.

b) **Limpieza en dormitorios.**

a.1. **Estancia:** Adecuada higiene, confort y salubridad, no observándose deficiencias en el cumplimiento de la normativa vigente en materia de servicios sociales.

a.2. **Lencería:** Adecuada higiene, confort y salubridad, no observándose deficiencias en el cumplimiento de la normativa vigente en materia de servicios sociales.

c) **Equipamiento/dotación:** El mobiliario y equipamiento se ajustan a las necesidades y tipología de las personas usuarias, no observándose deficiencias en el cumplimiento de la normativa vigente en materia de servicios sociales.

d) **Sistema de llamadas de urgencia:** Disponen de sistema de llamadas de urgencia operativo y atendido o de un sistema alternativo, no observándose deficiencias en el cumplimiento de la normativa vigente en materia de servicios sociales. Se pulsan los timbres de las habitaciones visitadas, observando que está operativo, y se conecta al DEC de los auxiliares.

e) **Otros datos de interés:** Sí: Todas las puertas de las habitaciones están accesibles en el momento de la inspección.

f) **Requerimientos de subsanación:** No

4º.- ÁREA DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA.

a) Atención especializada pautada:

a.1. **Preparación de la medicación en horario nocturno:** No. La medicación crónica es preparada por Farmacia [REDACTED] a través del Sistema de rollo por robot externo, y la medicación aguda, de nuevos ingresos, y que no entra en las bolsitas emblistadas, es preparada por la DUE del turno correspondiente en cajetines de medicación individualizados por residente y toma.

a.2. **Coincidencia del tratamiento prescrito con el preparado:** No es objeto de valoración al no constar medicación preparada para su toma nocturna. Se ha administrado ya la medicación de noche a los 3 residentes que así lo precisaban.

a.3. **Prestación de la atención asistencial pautada:** Según me informan los auxiliares del centro, del total de residentes realizan cambios posturales a 7 residentes que lo necesitan, se realizan cambios de pañales a los residentes o control de esfínteres, tienen 3 residentes diabéticos insulino dependientes, 2 residentes con sonda PEG, 3 residentes precisan de medicación a las 23:00 horas y 1 residente a las 07:00 horas, y 1 residente tiene oxigenoterapia por la noche. Asimismo me informan que no tienen residentes ingresados en hospital a fecha de la inspección. Estas tareas se registran en registros de cuidados del residente en turno de noche, cambio de pañales, deposiciones, cambios posturales, ingestas hídricas de noche, y registro de vigilancia de residentes, en soporte informático [REDACTED].

b) **Medidas de sujeción nocturnas:** La residencia es un centro libre de sujeciones, solo teniendo 2 residentes con barandilla. Se solicita la prescripción de estos 2 residentes que tenían colocada barandillas durante la visita de inspección.

b.1. **Personas usuarias con medidas de sujeción física:** Sí.

b.2. **Tipo de sujeción:** 2 residentes con barandillas.

b.3. **Prescripción de la medida física:** Sí.

b.4. **Revisión nocturna de la medida de sujeción:** Sí. En cada ronda nocturna.

c) **Sistema de información y de incidencias:** El sistema garantiza la ejecución, continuidad, conocimiento, control de las tareas y atención que recibe la persona usuaria, por parte del personal y su responsable. En soporte informático [REDACTED]. Disponen de un monitor en plantas 2ª y 4ª así como dentro de despacho de enfermería, y de médico. Las habitaciones de los residentes disponen también de Tablet. En caso de no funcionar correctamente la Tablet, se acudiría a los monitores señalados anteriormente para la cumplimentación de los registros de cuidados e incidencias de los residentes.

- d) Registros de cumplimentación nocturna:** Los registros utilizados están debidamente cumplimentados permitiendo la ejecución de las tareas, su conocimiento y control por parte del personal y su responsable. Se realiza muestreo de registros de cuidados del residente en turno de noche, cambio de pañales, deposiciones, cambios posturales, ingestas hídricas de noche y registro de vigilancia de residentes cumplimentados en soporte informático [REDACTED].
- e) Otros datos de interés:** Sin más datos relevantes.
- f) Requerimientos de subsanación:** No.

5º.- CUIDADOS BÁSICOS A LA PERSONA USUARIA.

- a) Atención recibida en periodo nocturno:** El turno de tarde es de 14:30 a 21:30 horas, administrando la cena a los residentes a los cuales se le empieza a acostar a partir de las 20:30/21:00 horas. Seguidamente los auxiliares del turno de noche a las 21:30 comienzan con la lectura del libro de incidencias y una primera ronda de supervisión realizando cambios de pañales, y rondas de control a las 23:00, 01:00, 03:00, y 05:00 horas. Según me informan los auxiliares del centro, del total de residentes realizan cambios posturales a 7 residentes que lo necesitan, se realizan cambios de pañales a los residentes o control de esfínteres, tienen 3 residentes diabéticos insulino dependientes, 2 residentes con sonda PEG, 3 residentes precisan de medicación a las 23:00 horas y 1 residente a las 07:00 horas, y 1 residente tiene oxigenoterapia por la noche. Asimismo me informan que no tienen residentes ingresados en hospital a fecha de la inspección. Estas tareas se anotan en registros de cuidados del residente en turno de noche, cambio de pañales, deposiciones, cambios posturales, ingestas hídricas de noche, y registro de vigilancia de residentes en soporte informático [REDACTED].
- Me informan los auxiliares que realizan las siguientes tareas domésticas: limpieza de sillas de ruedas a 5 residentes cada día, preparan las bandejas de desayuno, y desinfectan los carros de lencería de cada planta. El turno de noche no levanta antes de salir de turno, salvo si el residente tiene cita médica.
- b) Alimentación recibida durante el turno de noche:** Me informa los auxiliares que tienen 3 residentes diabéticos insulino dependientes en el momento de la inspección, y que ofrecen recena por la noche a los residentes a las 00:00 horas consistente en leche, y/o zumos. Asimismo me informan que se comienza a levantar a partir de las 07:30 horas, desayunan en la habitación a partir de esa hora, y las duchas/aseos son a continuación, la comida se sirve en primer turno a

las 12:45 horas y en segundo turno a las 13:30 horas, la merienda se administra a las 16:30 horas, y la cena se administra en primer turno a las 19:30, y en segundo turno a las 20:00 horas.

c) **Otros datos de interés:** Sin más datos relevantes.

d) **Requerimientos de subsanación:** No.

6º. REQUISITOS COMUNES A LAS DISTINTAS ÁREAS DEL CENTRO

a) **Temperatura:** Conforme establece la normativa en materia de servicios sociales y en todo caso adecuada al actual periodo estacional.

b) **Otros datos de interés:** Sin más datos relevantes.

c) **Requerimientos de subsanación:** No.

7º. OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS.

a) **Sí:** Se recuerda a la persona que facilita e informa la inspección que en el siguiente enlace puede consultar la normativa, protocolos y demás información relacionada con la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, en el ámbito de los centros y servicios sociales: <https://www.comunidad.madrid/servicios/asuntos-sociales/entidades-centros-servicios-accion-social>

8º.- REQUERIMIENTOS DEL ACTA ANTERIOR: ACTA [REDACTED] DE FECHA 3 DE FEBRERO DE 2022.

a) **Subsanados:** Los siguientes:

El representante legal debe actualizar los datos consignados en el Registro de Entidades, Centros y Servicios de Acción Social para que respondan con veracidad a la situación actual del centro mediante su presentación en los Registros Oficiales (La entidad titular presentó solicitud de cambio y actualización de mail de fecha 10 de febrero de 2022 referencia nº 08/215539.9/22).

Se requiere para que se garantice el mantenimiento, conservación y reparación del mobiliario y equipamiento en dormitorios, con el fin de evitar su deterioro y garantizar tanto la seguridad de sus usuarios/as como la calidad en la atención prestada.

- Se requiere para que en todos los dormitorios exista un sistema de aviso o comunicación activos de fácil acceso y utilización por la persona usuaria, que garantice su inmediata atención.
- Se requiere un informe médico justificativo de la imposibilidad de utilización del sistema de llamadas de urgencia por las características específicas de las personas usuarias y la adopción de medidas alternativas que garanticen su atención.
- Se requiere para que se conserven los originales de las reclamaciones a disposición del servicio de inspección, conforme se establece en el apartado 1.4 del Anexo I.B de la Orden 612/1990, de 6 de noviembre (la nueva entidad titular del GRUPO ORPEA dispone de su propio libro de reclamaciones, ya que la anterior entidad del grupo SANITAS se llevó su libro de reclamaciones.)
- Se requiere para que el centro cuente con una unidad adicional de enfermería (la habitación nº 113 se ha convertido en enfermería).
- Se requiere para que se disponga de sistema de información y de incidencias que garantice la continuidad, conocimiento, control de las tareas y atención que recibe la persona usuaria, por parte del personal y su responsable.
- Se requiere para que los registros utilizados en el centro se cumplimenten correctamente tras la ejecución de la tarea y la atención prestada a la persona usuaria.
- Se requiere para que, con carácter anual, se certifique el mantenimiento de aparatos, equipos y sistemas de protección contra incendios por profesional competente (Aportado en diferido al Acta [REDACTED] de fecha 3 de febrero de 2022).
- Se requiere para que dispongan de un programa anual de actividades, con indicación de los objetivos, calendario, métodos de ejecución y sistemas de evaluación (Aportado en diferido al Acta [REDACTED] de fecha 3 de febrero de 2022).

b) No subsanados: Véase apartado c).

c) No se ha podido comprobar la subsanación de los siguientes requerimientos cuyo cumplimiento se verificará en la siguiente visita de inspección: Los siguientes:

- Se requiere para que todos los menús sean de conocimiento público de las personas usuarias con una antelación mínima de 24 horas.

Dado el carácter nocturno de la inspección, se comprobará la posible subsanación de estos requerimientos en la siguiente actuación inspectora diurna.

9º REQUERIMIENTO DE DOCUMENTACIÓN:

Al objeto de comprobar el cumplimiento de los requisitos exigidos en la normativa vigente en materia de servicios sociales de la Comunidad de Madrid, deberá aportar en el plazo de **10 días hábiles** a partir del siguiente al de la fecha de la presente acta, por cualquiera de los **medios telemáticos** establecidos en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las Administraciones Públicas, o por correo electrónico a la cuenta de correo [REDACTED], la documentación que a continuación se relaciona, dirigida al Área de Inspección de la Subdirección General de Inspección de Centros y Servicios de la Consejería de Familia, Juventud y Política Social, **con expresa indicación del número de la presente acta:**

NINGUNO

El artículo 14.2 de la citada Ley 39/2015, de 1 de octubre, establece quienes son los obligados a relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas, entre los que se encuentran las personas jurídicas.

La no aportación de la documentación solicitada en el plazo señalado, se encuentra tipificada como infracción muy grave en el artículo 29.g) de la Ley 11/2002, de 18 de diciembre, de ordenación de la actividad de los centros y servicios de acción social y de mejora de la calidad en la prestación de los servicios sociales de la Comunidad de Madrid, al “impedir, obstruir, o dificultar de cualquier modo la acción del personal inspector en el desempeño de su cargo, así como no prestarle la colaboración y auxilio requeridos en el ejercicio de sus funciones”.

Si precisara alguna consulta con carácter previo a la entrega de los documentos requeridos en esta acta, podrá hacerlo telefónicamente ante el/la inspector/a actuante en el número [REDACTED], o bien mediante consulta dirigida al buzón de correo reseñado anteriormente [REDACTED]

INFORMACIÓN CONFIDENCIALIDAD, LECTURA Y FIRMA DEL ACTA

Lo manifestado en la presente acta se entiende sin perjuicio de otros incumplimientos que pudieran existir y que no se hubiesen recogido en la misma.



El inspector guardará secreto y sigilo profesional respecto de los asuntos objeto de la actuación de conformidad con el artículo 21 de la Ley 11/2002, de 18 de diciembre, de ordenación de la actividad de los centros y servicios de acción social y de mejora de la calidad en la prestación de los servicios sociales de la Comunidad de Madrid.

El contenido del presente documento es absolutamente reservado. Los datos personales contenidos en el mismo serán tratados de conformidad con la normativa vigente de protección de datos de carácter personal, entre otras, el Reglamento europeo del Parlamento y del Consejo 2016/679, de 27 de abril, y la L.O. 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. Queda prohibido cualquier uso (acceso, difusión, cesión...) para una finalidad distinta a la que justifica esta entrega. Las medidas de seguridad a aplicar serán las que correspondan a la naturaleza de los datos personales que contienen, garantizando en todo caso su autenticidad, integridad y confidencialidad, impidiendo cualquier uso no autorizado. Quedan sujetos a dicho régimen tanto el destinatario de este documento como cualquier otra persona que tenga acceso al mismo.

De acuerdo con el artículo 22 de la Ley 11/2002, de 18 de diciembre, en testimonio de lo actuado se levanta la presente acta y tras la lectura de la misma ante la persona que ha atendido esta inspección, se le hace entrega de un ejemplar firmado por el inspector/a actuante.

Es todo cuanto manifiesto siendo las 00:30 horas.

El/La inspector/a

Firmado digitalmente por: SEUDONIMO - INSPECTOR
Fecha: 2022.10.11 00:24

[REDACTED] - COMUNIDAD DE MADRID