



Comunidad  
de Madrid

Dirección General de Evaluación, Calidad e  
Innovación  
CONSEJERÍA DE FAMILIA, JUVENTUD Y  
POLÍTICA SOCIAL

Subdirección General de Inspección de Centros y  
Servicios Sociales

## ACTA DE INSPECCIÓN Nº: 053/ALTS/2023

**CENTRO: SANITAS RESIDENCIAL LA FLORIDA, RESIDENCIA DE PERSONAS MAYORES**

**Nº REGISTRAL DEL CENTRO: C2762**

**TITULAR: SANITAS MAYORES S.L.**

**Nº DE IDENTIFICACIÓN: B58937178**

**DIRECCIÓN; CALLE DEL VALLE DE TORANZO Nº 3**

**MUNICIPIO: 28023 MADRID**

**TIPOLOGÍA: CENTROS RESIDENCIALES**

**SUBTIPOLOGÍA: RESIDENCIA DE PERSONAS MAYORES DEPENDIENTES**

**SECTOR SOCIAL: PERSONAS MAYORES**

En MADRID, el día, **19 DE ABRIL DE 2023** a las **22:20** horas se persona en el servicio/centro de referencia el/la inspector/a, INSPECTOR CIR [REDACTED], de la Consejería de Familia, Juventud y Política Social, y en presencia de Sr. /Sra., [REDACTED] con N.I.E número [REDACTED], en calidad de Persona responsable en ausencia del 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: 130**

Aptas para personas autónomas: **0** Con movilidad reducida: **0**

Aptas para personas dependientes: **130** Con movilidad reducida: **100**

**60**

**a.2. Total plazas concertadas con la Comunidad de Madrid:**

**121**

**a.3. Total plazas ocupadas:**

Aptas para personas autónomas: **0** Con movilidad reducida: **0**

Aptas para personas dependientes: **121** Con movilidad reducida: **47**

##### b) Otros datos de interés: Sí:

- Apartado a), informado por la persona que atiende la inspección.
- Atiende la inspección la Diplomada Universitaria en Enfermería (DUE) de turno de noche.



Comunidad  
de Madrid

Dirección General de Evaluación, Calidad e  
Innovación  
CONSEJERÍA DE FAMILIA, JUVENTUD Y  
POLÍTICA SOCIAL

Subdirección General de Inspección de Centros y  
Servicios Sociales

- **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 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.**

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

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

---



---



---



---



---



---



---

## 2º.- PERSONAL DEL CENTRO.

a) **Personal de presencia física en el momento de la inspección:** 3 auxiliares del turno de noche, doña [REDACTED] (quien se coloca faja ortopédica para realizar las tareas de cambios de absorbentes y posturales), doña [REDACTED] y doña [REDACTED] [REDACTED], así como la persona que atiende y facilita la inspección, en categoría de DUE. El horario de atención nocturna es de 22:00 horas a 08:00 horas.

b) **Funciones desarrolladas en el momento de la inspección:**

- El centro cuenta con 3 plantas de dormitorios de residentes. Al inicio de la inspección todos los residentes se encuentran en los dormitorios, acostados, y algunos despiertos en sus habitaciones. Ello es así salvo el caso de alguna usuaria con deambular errático –se encuentran deambulando por el pasillo de la planta 1, introduciéndose esporádicamente alguna de ellas en habitaciones de otros residentes, dado que la mayoría de puertas se encuentran abiertas-; como es el caso de:
  - Doña [REDACTED] (habitación 104). Deambular errático con pijama completo mojado-debido a micción, por lo que se le cambia-, sin zapatillas. Accede a otras habitaciones durante la presente inspección.





Comunidad  
de Madrid

Dirección General de Evaluación, Calidad e  
Innovación  
CONSEJERÍA DE FAMILIA, JUVENTUD Y  
POLÍTICA SOCIAL

Subdirección General de Inspección de Centros y  
Servicios Sociales

- Doña [REDACTED] (habitación 117). Deambular errático con pijama completo, sin zapatillas. Accede a otras habitaciones durante la presente inspección. Se mueve de un ala a otra de la planta 1, mientras las auxiliares hacen sus labores.
- Doña [REDACTED] (habitación 138). Deambular errático con pijama completo, con zapatillas. En lo observado no se introduce en otras habitaciones.
- Doña [REDACTED] (habitación 151). Deambular errático con parte de arriba de pijama –no así la parte de abajo, pues deambula sin pantalón y con pañal visible–, sin zapatillas. Accede a otras habitaciones durante la presente inspección. Se mueve de un ala a otra de la planta 1, mientras las auxiliares hacen sus labores.
- Se acompaña a las auxiliares y a la DUE de turno de noche, en la primera ronda de control, cambios posturales, de pañales y administración de recenas y medicamentos.
- Se puede observar durante la primera ronda, entre las 22:00 h. y las 0:00 h. aproximadamente, que el personal lleva colocada mascarilla, y guantes en todo momento, que en lo observado durante la inspección se cambian entre la atención de un residente y otro cuando hay manipulación de absorbente.
- Informan respecto a los siguientes horarios:
  - Para cambio de absorbente: a las 22:30, 03:00 y 05:00 horas, además de cuando el usuario lo demande. Indican que son 112 los usuarios que precisan de este cambio.
  - Para cambios posturales se sigue el mismo horario: 22:30, 03:00 y 05:00 horas. Indica que son 39 los usuarios que precisan de este cambio.

**c) Otros datos de interés: Sí.**

- Informan que el personal del turno de noche es fijo, no rota en otros turnos. Está establecido que haya normalmente 3 gerocultoras en el turno de noche y un DUE.
- No obstante, se observa en el registro de “seguimiento de auxiliares” así como “seguimiento de enfermería” de Resiplus que ha habido alguna noche en la que el personal no ha sido ese:
  - Se puede observar que algunos días solo hay registros de dos auxiliares por noche durante al menos el mes de febrero (así, entre otros, los días 17, 18 y 19 de febrero de 2023). Preguntado el personal a tal respecto, indican que durante tal mes se produjo una baja de una trabajadora, sin que se la sustituyese durante el período de baja. Esos días eran 2 auxiliares para atender las 3 plantas que el centro tiene con residentes.





Comunidad  
de Madrid

Dirección General de Evaluación, Calidad e  
Innovación  
CONSEJERÍA DE FAMILIA, JUVENTUD Y  
POLÍTICA SOCIAL

Subdirección General de Inspección de Centros y  
Servicios Sociales

- Se puede observar que hay alguna noche en la que no hay registro alguno por el personal de enfermería del centro en turno de noche. Ello es así la noche del 27 al 28 de febrero, y también la noche del 02 al 03 de abril de 2023 (en éste último caso, no hay anotaciones de enfermería entre las 00:00 horas y las 07:55 horas). Indican que cuando el personal DUE no puede acudir una noche, se refuerza con otra auxiliar.

- Dada la distribución de los usuarios en el centro (3 plantas), el número de usuarios atendidos, el perfil de usuarios dependientes que se encuentran en su mayoría en la planta 1, así como el deambular errático de alguno de ellos, durante el mes de febrero hubo períodos sin personal suficiente.

**d) Requerimientos de subsanación:** Se requiere para que en el centro haya personal suficiente, con la titulación necesaria de acuerdo con el tipo de actividad y el número de personas usuarias atendidas en el centro.

### 3º. ÁREA RESIDENCIAL.

**a) Dormitorios ocupados inspeccionados:** acompañando al personal en sus tareas, se visitan someramente, procurando no interrumpir el descanso de los residentes, alguno de los dormitorios (muestreando todas las plantas del centro). En concreto, se inspeccionan las habitaciones 02, 03, 04, 05, 09, 10, 104, 126, 127, 129, 134, 136, 138, 144, 146, 149, 151, 228, 234 y 239.

**b) Limpieza en dormitorios.**

a.1. **Estancia:** Deficiencias observadas: Se observa micción en el hall de entrada de las habitaciones 149 -151, tras el deambular errático de doña [REDACTED]. Una vez puesta en sobreaviso por el inspector actuante, la auxiliar procede a limpiarlo.

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:** Deficiencias observadas: Se solicita al personal que pulse el llamador instalado junto a las camas de las habitaciones 05, 126, 127, 129, 144, 149, 228, 234 y 239 con objeto de comprobar su correcto funcionamiento. Solo en el caso de la habitación 234 salta el aviso a la auxiliar. En el resto de casos:





Comunidad  
de Madrid

Dirección General de Evaluación, Calidad e  
Innovación  
CONSEJERÍA DE FAMILIA, JUVENTUD Y  
POLÍTICA SOCIAL

Subdirección General de Inspección de Centros y  
Servicios Sociales

- En enfermería del centro: 1 (reciente ingreso).
- Encamados: 1.
- Con cambios posturales pautados: 39.
- Con cambio de absorbente: 112.
- Insulinodependientes: 10.
- Con heparina: 3.
- Con Sintrom: 11.
- Con sonda PEG: 0.
- Con sonda vesical: 0.
- Con sonda nasogástrica: 0.
- Con colostomía: 0.
- Con UPP: 0.
- Con oxigenoterapia: 11.

#### a.4. Prestación de la atención asistencial pautada:

- La medicación es administrada por las enfermeras del centro en el caso de medicación subcutánea, así como otra medicación especial. El resto, es administrada por auxiliares.
- También el personal de enfermería se encarga del control de glucemias. Si fuera necesario, administran inyectables de insulina.
- Son las auxiliares quienes dan la mayor parte de medicación, realizan los cambios posturales y de absorbentes.
- Se puede observar durante la primera ronda, entre las 22:00 h. y las 0:00 h. aproximadamente, que el personal lleva colocada mascarilla, y guantes en todo momento, que en lo observado durante la inspección se cambian entre la atención de un residente y otro cuando hay manipulación de absorbente.

#### b) Medidas de sujeción nocturnas:

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

b.2 **Tipo de sujeción:** alguna barandilla y media barandilla. No hay ningún otro tipo de sujeción nocturna en el centro, según informan. Se observan medidas alternativas, como sensores de movimientos y colchones al lado de las camas.

b.3. **Prescripción de la medida física:** No/no muestran. **Se solicitará no obstante documentación relativa a la prescripción y consentimiento informado de las barandillas observadas.**

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







Comunidad  
de Madrid

Dirección General de Evaluación, Calidad e  
Innovación  
CONSEJERÍA DE FAMILIA, JUVENTUD Y  
POLÍTICA SOCIAL

Subdirección General de Inspección de Centros y  
Servicios Sociales

**a) Atención recibida en periodo nocturno:**

- Informan que el turno comienza a las 22:00 horas, y finaliza a las 08:00 horas.
- Se inicia el turno comunicándose las incidencias con la encargada del turno de tarde y tras leer las incidencias, se comienza a realizar tareas propias del turno, iniciando con una primera ronda de control.
- A partir de las 22:30 se empieza ronda de medicación y de recena.
- Se les administra recena a quien así lo solicite o lo tenga pautado. La misma consiste en galletas, leche, zumo, agua, yogures, madalena, entre otros.
- Se acompaña al personal en los primeros cambios posturales de los residentes que así lo tiene pautado, así como cambio de absorbentes.
- En total hay 3 rondas de cambios posturales de absorbentes (22:30, 03:00 y a las 05:00 horas).
- Entre dichas rondas, se realizan rondas de vigilancia de pasillo, además de rellenar registros.
- Adicionalmente traen el material desde lavandería y al terminar el turno, preparan los carror para el turno de mañana.
- Tiran la basura.
- Informan que solo esporádicamente (para analíticas, por ejemplo) el personal de noche procede a levantar a algún usuario.
- A las 08:00 horas llega el turno de mañana.
- A las 08:00 horas abandonan el centro.
- Y a lo largo de todo el turno, se atienden las incidencias y emergencias que surjan.

**b) Alimentación recibida durante el turno de noche:** Se les administra recena a quien así lo solicite o lo tenga pautado. La misma consiste en galletas, leche, zumo, agua, yogures, madalena, entre otros.

**c) Otros datos de interés:** Sí:

- El centro cuenta con 3 plantas de dormitorios de residentes. Al inicio de la inspección todos los residentes se encuentran en los dormitorios, acostados, y algunos despiertos en sus habitaciones. Ello es así salvo el caso de alguna usuaria con deambular errático –se encuentran deambulando por el pasillo de la planta 1, introduciéndose esporádicamente alguna de ellas en habitaciones de otros residentes, dado que la mayoría de puertas se encuentran abiertas-; como es el caso de:





Comunidad  
de Madrid

Dirección General de Evaluación, Calidad e  
Innovación  
CONSEJERÍA DE FAMILIA, JUVENTUD Y  
POLÍTICA SOCIAL

Subdirección General de Inspección de Centros y  
Servicios Sociales

- Doña [REDACTED] (habitación 104). Deambular errático con pijama completo mojado- debido a micción, por lo que se le cambia-, sin zapatillas. Accede a otras habitaciones durante la presente inspección.
- Doña [REDACTED] (habitación 117). Deambular errático con pijama completo, sin zapatillas. Accede a otras habitaciones durante la presente inspección. Se mueve de un ala a otra de la planta 1, mientras las auxiliares hacen sus labores.
- Doña [REDACTED] (habitación 138). Deambular errático con pijama completo, con zapatillas. En lo observado no se introduce en otras habitaciones.
- Doña [REDACTED] (habitación 151). Deambular errático con parte de arriba de pijama –no así la parte de abajo, pues deambula sin pantalón y con pañal visible-, sin zapatillas. Accede a otras habitaciones durante la presente inspección. Se mueve de un ala a otra de la planta 1, mientras las auxiliares hacen sus labores.

**d) Requerimientos de subsanación:** a) Se requiere para que estén previstas medidas de vigilancia y/o cuidado especial que garanticen la prevención, supervisión e intervención para las personas usuarias dependientes.

---



---



---



---



---



---



---



---

## 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**



Comunidad  
de Madrid

Dirección General de Evaluación, Calidad e  
Innovación  
CONSEJERÍA DE FAMILIA, JUVENTUD Y  
POLÍTICA SOCIAL

Subdirección General de Inspección de Centros y  
Servicios Sociales

**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: 127/PLGS/2022, de 15 de septiembre de 2022

**a) Subsanados:** Los siguientes:

- Se requiere para que los precios estén comunicados a la Consejería competente en materia de consumo. *Ya figuran expuestos.*
- Se requiere para que dispongan en el centro de una o varias pólizas de seguro con el contenido que se establece en el apartado 1.12 del Anexo I.B de la Orden 612/1990, de 6 de noviembre. *Lo aportaron en documentación de acta anterior.*

**b) No subsanados:** Los siguientes:

- Se requiere para que se garantice la limpieza e higiene del equipamiento y utensilios utilizados para la preparación y administración de la medicación. *Se siguen observando pastilleros con restos de medicación.*

**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 dispongan de un programa anual de actividades, con indicación de los objetivos, calendario, métodos de ejecución y sistemas de evaluación.
- Se requiere para que conste en el programa de atención individual de cada persona usuaria la acreditación documental de su participación y conocimiento en el mismo.
- Se requiere para que se garanticen el mantenimiento, conservación y reparación de las instalaciones del centro, con el fin de evitar su deterioro y garantizar, tanto la seguridad de las personas usuarias como la calidad en la atención prestada:
  - *La puerta de uno de los baños del salón de asistidos se atranca dificultando su apertura y cierre.*
  - *Se observan a la entrada al baño del dormitorio 232 varias baldosas rotas y despegadas.*
- Se requiere para que dispongan de un sistema de evaluación de calidad.



Comunidad  
de Madrid

Dirección General de Evaluación, Calidad e  
Innovación  
CONSEJERÍA DE FAMILIA, JUVENTUD Y  
POLÍTICA SOCIAL

Subdirección General de Inspección de Centros y  
Servicios Sociales

Se reitera para que den cumplimiento a los requerimientos no atendidos a la fecha de la presente inspección.

## 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 **inspeccionssociales@madrid.org**, 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:**

- **En su caso, informe médico del motivo de la retirada de los sistemas de llamadas de emergencia de las habitaciones 126, 127, 144, 149.**
- **Copia de la prescripción y consentimiento informado de las barandillas dobles de las siguientes usuarias:**
  - Doña [REDACTED] (habitación 126).
  - Doña [REDACTED] (habitación 127).
  - Doña [REDACTED] (habitación 144).

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 grave en el artículo 97.o) de la Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, al “obstruir o dificultar la acción del personal inspector en el desempeño 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 91 392 52 69, o

**Comunidad  
de Madrid**Dirección General de Evaluación, Calidad e  
Innovación  
CONSEJERÍA DE FAMILIA, JUVENTUD Y  
POLÍTICA SOCIALSubdirección General de Inspección de Centros y  
Servicios Sociales

bien mediante consulta dirigida al buzón de correo reseñado anteriormente  
[inspeccionssociales@madrid.org](mailto:inspeccionssociales@madrid.org)

### **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 83 de la Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de 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 84 de la Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, 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 02:00 hs.**

El/La inspector/a