



ACTA DE INSPECCIÓN Nº 112/MVLS/2024

CENTRO: ORPEA CARABANCHEL, RESIDENCIA DE PERSONAS MAYORES

Nº REGISTRAL DEL CENTRO: C1548

TITULAR: SERVICIOS RESIDENCIAL SENIOR 2000, S.L.U.

Nº DE IDENTIFICACIÓN: B82572413

DIRECCIÓN: CALLE DE NUESTRA SEÑORA DE LA LUZ Nº 74

MUNICIPIO: 28047 MADRID

TIPOLOGÍA: CENTROS RESIDENCIALES

SUBTIPOLOGÍA: RESIDENCIAS DE PERSONAS MAYORES DEPENDIENTES

SECTOR SOCIAL: PERSONAS MAYORES

En MADRIA, el día **2 DE JULIO DE 2024**, a las **09:45** horas, se persona en el servicio/centro de referencia el/la inspector/a INSPECTOR CIRA _____ de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales, y en presencia de Sr. _____, con D.N.I. número _____ en calidad de Persona responsable en ausencia del/de la 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: 160

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

Aptas para personas dependientes: **160** Con movilidad reducida: **108**

a.2. Total plazas concertadas con la Comunidad de Madrid: 0

a.3. Total plazas ocupadas: 160

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

Aptas para personas dependientes: **160** Con movilidad reducida: **80**

b) Datos registrados del centro en el Registro de entidades, centros y servicios de acción social:

b.1 Denominación: Coincidente con el dato registrado.



coordinadora-enfermera, 1 oficial administrativa, 1 recepcionista, 1 trabajadora social, 6 limpieza, 1 gobernanta, 1 supervisora, 2 en cocina, 2 pinches, y 1 oficial de mantenimiento.

c) **Director/a:** persona indicada en el encabezamiento.

c.1. **Dispone del reconocimiento de acciones formativas habilitantes:** Sí.

c.2. **Persona responsable en ausencia del/de la director/a:** Sí. 2 terapeutas, DUE coordinadora y en turno de noche es la enfermera de turno.

c.3. **Datos inscritos en el Registro de directores de centros de servicios sociales:** El/la director/a está vinculado/a como tal a este centro.

d) **Personal de atención directa de primer nivel:** Se llevó a cabo una inspección asociada al Plan Especial "Cualificación de Personal de Atención Directa de Primer Nivel". La valoración de la subsanación de los requerimientos correspondientes a dicha inspección se refleja en el apartado e).

e) **Otros datos de interés:** Sí.

– En inspecciones anteriores se comprobaron las titulaciones de los siguientes trabajadores vinculados al centro:

MEDICOS: Dña. [REDACTED]

ENFERMERÍA:

- Dña. [REDACTED]

FISIOTERAPIA:

- D. [REDACTED]
- Dña. [REDACTED]

– Con fecha 23 de noviembre se realizó inspección de titulaciones de personal de atención directa de primer nivel acta 165/MSRS/2023, con el siguiente resultado:

- [REDACTED] (Gerocultora): Título de Técnica en Cuidados Auxiliares de Enfermería de 18/01/2007.
- [REDACTED] (Gerocultora): Certificado de Profesionalidad de Atención Sociosanitaria a Personas Dependientes en Instituciones Sociales, de 10/06/2022.
- [REDACTED] (Gerocultora): Título de Técnica en Cuidados Auxiliares de Enfermería de 01/06/2007.
- [REDACTED] (Gerocultora): Título de Técnica en Cuidados Auxiliares de Enfermería de 22/01/2016.



- [REDACTED] (Gerocultora): Certificado de Profesionalidad de Atención Sociosanitaria a Personas Dependientes en Instituciones Sociales, de 10/02/2023.
- [REDACTED] (Gerocultora): Título de Técnico Auxiliar, Formación Profesional de Primer Grado, Rama Sanitaria, profesión Clínica, del 23/07/1997.
- [REDACTED] (Gerocultora): Homologación Título de Técnica en Cuidados Auxiliares de Enfermería, de 25/06/2010.
- [REDACTED] (Gerocultora): Certificado Académico Oficial (a efectos de acreditar la titulación) del Ciclo Formativo Atención a Personas en Situación de Dependencia de Formación Profesional de Grado Medio, de 10/03/2023.
- [REDACTED] (Gerocultora): Certificado de "INGECON" del curso de "Auxiliar de Enfermería", de 550 horas, de fecha 05/12/2003.

En la presente visita de inspección muestran solicitud del Certificado de profesionalidad de fecha 07/03/2024.

- [REDACTED] (Gerocultora): Certificado Oficial de haber cursado la acción formativa vinculada al Certificado de Profesionalidad SSCS0208 de Atención Sociosanitaria a Personas Dependientes en Instituciones Sociales, resultando APTO para los módulos MF1016_2, MF1017_2, MF1018_2 y MF1019_2 y exento para el módulo de formación práctica en centros de trabajo MP0029, de fecha 13/04/2021.
- [REDACTED] (Gerocultora): Certificado de Profesionalidad de Atención Sociosanitaria a Personas Dependientes en Instituciones Sociales, de 24/01/2018.
- [REDACTED] (Gerocultora): Título de Técnico Auxiliar, Formación Profesional de Primer Grado, Rama Sanitaria, profesión Clínica, del 23/07/1997.
- [REDACTED] (Gerocultora): Recibo de Presentación de solicitud, Inscripción, Procedimiento de Evaluación y Acreditación de competencias profesionales a través de vías no formales de formación en la cualificación profesional de Atención a Personas Dependientes en Instituciones Sociales, al amparo del Convenio entre la Consejería de Empleo, Turismo y Cultura y la Asociación AMADE, de 04/07/2014. En la



presente visita de inspección muestran Título del Certificado de Profesionalidad de Atención Sociosanitaria a Personas Dependientes en Instituciones Sociales, de fecha 31/01/2018.

- (Gerocultora): Título de Técnico Auxiliar, Formación Profesional de Primer Grado, Rama Sanitaria, profesión Clínica, del 30/09/1980.
- (Gerocultora): Certificado de Profesionalidad de Atención Sociosanitaria a Personas Dependientes en Instituciones Sociales, de 30/11/2015.
- (Gerocultora): Certificado de Profesionalidad de Atención Sociosanitaria a Personas Dependientes en Instituciones Sociales, de 14/01/2019.
- (Gerocultora): Certificado de Profesionalidad de Atención Sociosanitaria a Personas Dependientes en Instituciones Sociales, de 08/06/2017.
- (Gerocultora): Certificado de Profesionalidad de Atención Sociosanitaria a Personas Dependientes en Instituciones Sociales, de 20/02/2018.
- (Gerocultora): Certificado de Profesionalidad de Atención Sociosanitaria a Personas Dependientes en Instituciones Sociales, de 10/01/2018.
- (Gerocultora): Certificado de Profesionalidad de Atención Sociosanitaria a Personas Dependientes en Instituciones Sociales, de 11/04/2016.
- (Gerocultora): Título de Técnica en Atención a Personas en Situación de Dependencia, de 17/07/2020.
- (Gerocultora): Certificado Académico Oficial (estudios incompletos) del Ciclo Formativo correspondiente al título de Técnico en Atención a Personas en Situación de Dependencia, de 15/06/2017. En la presente visita de

inspección muestran Título de Técnica en Atención a Personas en situación de Dependencia, de fecha 21/06/2017.

- (Gerocultora): Certificados de participación de acciones formativas: “Apoyo en la organización de intervenciones en el ámbito institucional” (MF1016_2); “Intervención en la atención sociosanitaria en instituciones” (MF1018_2) y “Apoyo psicosocial, atención relacional y comunicativa en instituciones” (MF1019_2), emitidos por la empresa “Centro Estudios Star Word, S.L.”

En la presente visita de inspección muestran Título de Técnico en Cuidados Auxiliares de Enfermería sin poder ver con claridad la fecha de expedición.

- (Gerocultora): Certificados de participación de acciones formativas: “Apoyo en la organización de intervenciones en el ámbito institucional” (MF1016_2); e “Intervención en la atención sociosanitaria en instituciones” (MF1018_2) emitidos por la empresa “Centro Estudios Star Word, S.L.”.

En la presente visita de inspección se encuentra de baja desde octubre de 2023, según informan.

- (Gerocultora): Certificado de Profesionalidad de Atención Sociosanitaria a Personas Dependientes en Instituciones Sociales, de 09/08/2021.
- (Gerocultora): Certificado de Profesionalidad de Atención Sociosanitaria a Personas Dependientes en Instituciones Sociales, de 30/11/2015.
- (Gerocultora): Título de Técnico Auxiliar, Formación Profesional de Primer Grado, Rama Sanitaria, profesión Clínica, del 25/03/1988.
- (Gerocultora): Certificado Académico Oficial (estudios completos) del Ciclo Formativo correspondiente al título de Técnico en Cuidados Auxiliares de Enfermería, de 30/01/2023.



- _____ (Gerocultora): Título de Técnico Auxiliar, Formación Profesional de Primer Grado, Rama Sanitaria, profesión Clínica, del 25/03/1988.
- _____ Gerocultora): Título de Técnico Auxiliar, Formación Profesional de Primer Grado, Rama Sanitaria, profesión Clínica, del 21/08/2002.
- _____ (Gerocultora): Certificado de Profesionalidad de Atención Sociosanitaria a Personas Dependientes en Instituciones Sociales, de 05/03/2015.
- _____ (Gerocultora): Certificado de Profesionalidad de Atención Sociosanitaria a Personas Dependientes en Instituciones Sociales, de 24/01/2018.
- _____ (Gerocultora): Título de Técnica en Cuidados Auxiliares de Enfermería de 22/03/2018.
- _____ (Gerocultora): **Modelo 030 de Ingresos por Tasas y Precios Públicos por Expedición de Títulos o Certificados, de 01/03/2023.**
- _____ (Gerocultora): Certificado de Profesionalidad de Atención Sociosanitaria a Personas Dependientes en Instituciones Sociales, de 30/11/2015.
- _____ (Gerocultora): Certificado de Profesionalidad de Atención Sociosanitaria a Personas Dependientes en Instituciones Sociales, de 20/03/2018.
- _____ (Gerocultora): **Certificado de aprovechamiento del curso SSCG006PO "Aplicación de la Ley de la Dependencia", de 15 horas de duración, impartido por CDM Desarrollo Integral de Proyectos Formativos, S.L., de 14/05/2021.**

En la presente visita de inspección muestran documento acreditativo de un curso de Auxiliar de enfermería de 100 hs de fecha 21/12/2023. Solicitud de acreditación de competencias adquiridas a través de la experiencia profesional de fecha 23/03/2024.

- _____ (Gerocultora): Título de Técnico Auxiliar, Formación Profesional de Primer Grado, Rama Sanitaria, profesión Clínica, del 25/03/1988.

- [REDACTED] (Gerocultora): Certificado de Profesionalidad de Atención Sociosanitaria a Personas Dependientes en Instituciones Sociales, de 19/12/2018.
- [REDACTED] (Gerocultora): Certificado de Profesionalidad de Atención Sociosanitaria a Personas Dependientes en Instituciones Sociales, de 03/07/2018.
- [REDACTED] (Gerocultora): Título de Técnico Auxiliar, Formación Profesional de Primer Grado, Rama Sanitaria, profesión Clínica, del 16/12/1999.
- [REDACTED] (Gerocultora): Certificado de Profesionalidad de Atención Sociosanitaria a Personas Dependientes en Instituciones Sociales, de 25/09/2018.
- [REDACTED] (Gerocultora): Título de Técnico Auxiliar, Formación Profesional de Primer Grado, Rama Sanitaria, profesión Clínica, del 25/03/1988.
- [REDACTED] (Gerocultora): Credencial de Homologación al Título de Técnica en Cuidados Auxiliares de Enfermería, Familia Profesional de Sanidad (Ley Orgánica 1/1990).
- [REDACTED] (Gerocultora): Certificado de Profesionalidad de Atención Sociosanitaria a Personas Dependientes en Instituciones Sociales, de 11/08/2017.
- [REDACTED] (Gerocultora): Certificado de Profesionalidad de Atención Sociosanitaria a Personas Dependientes en Instituciones Sociales, de 30/11/2015.
- [REDACTED] (Gerocultora): Certificado de Profesionalidad de Atención Sociosanitaria a Personas Dependientes en Instituciones Sociales, de 09/08/2019.
- [REDACTED] (Gerocultora): Certificado Oficial de haber cursado la acción formativa vinculada al Certificado de Profesionalidad SSCS0208 de Atención Sociosanitaria a Personas Dependientes en Instituciones Sociales, resultando



APTO para los módulos MF1016_2, MF1017_2, MF1018_2 y MF1019_2, de fecha 14/10/2014.

- [REDACTED] (Gerocultora): Certificado de Profesionalidad de Atención Sociosanitaria a Personas Dependientes en Instituciones Sociales, de 10/08/2020.
- [REDACTED] (Gerocultora): Título de Técnica en Cuidados Auxiliares de Enfermería de 15/01/2016.
- [REDACTED] (Gerocultora): Certificado de Profesionalidad de Atención Sociosanitaria a Personas Dependientes en Instituciones Sociales, de 21/01/2015.
- [REDACTED] (Gerocultora): Título de Técnico Auxiliar, Formación Profesional de Primer Grado, Rama Sanitaria, profesión Clínica, del 06/10/1994.
- [REDACTED] (Gerocultora): Certificado de Profesionalidad de Atención Sociosanitaria a Personas Dependientes en Instituciones Sociales, de 10/10/2016.
- [REDACTED] (Gerocultora): Certificado de Profesionalidad de Atención Sociosanitaria a Personas Dependientes en Instituciones Sociales, de 16/11/2022.
- [REDACTED] (Gerocultora): Certificado de Profesionalidad de Atención Sociosanitaria a Personas Dependientes en Instituciones Sociales, de 18/08/2021.
- [REDACTED] (Gerocultora): Certificado Académico Oficial (estudios completos) del Ciclo Formativo correspondiente al título de Técnico en Cuidados Auxiliares de Enfermería, de 20/01/2023.
- [REDACTED] (Gerocultora): Certificado de "Centro Europeo de Formación y Empleo" del curso de Técnico en Cuidados Auxiliares de Enfermería, de 31/01/2019.

En la presente visita de inspección muestran Solicitud de la Acreditación de competencias de fecha 14/12/2023.

- _____, Gerocultora): Certificado de Profesionalidad de Atención Sociosanitaria a Personas Dependientes en Instituciones Sociales, de 14/01/2020.
- _____ (Gerocultora): Diploma propio de “Centro Europeo de Estudios Superiores Minerva” del curso de Auxiliar de Enfermería en Geriatría, de 450 horas, de expedido en febrero de 2023.

En la presente visita de inspección muestran Acta de Valoración individual de la competencia profesional de fecha 15/01/2024.

- En la visita 022/MVLS/2024 de 15 de febrero, se comprueban las titulaciones de los siguientes trabajadores vinculados al centro:

AUXILIAR:

- Dña. _____ Documento acreditativo del centro de estudios de haber cursado Técnico en Cuidados Auxiliares de Enfermería, de fecha 26/08/2019.
- En la presente visita de inspección se comprueban las titulaciones de los siguientes trabajadores vinculados al centro:

AUXILARES:

- Dña. _____; Título de Técnico Auxiliar de fecha 08/11/1979.
- Dña. _____ Certificado oficial SSCS0208 de fecha 28/06/2019.
- Dña. _____ Título de Técnico en Cuidados Auxiliares de Enfermería de fecha 21/12/2005.
- Dña. _____ Título del Certificado de Profesionalidad de Atención Sociosanitaria a Personas Dependientes en Instituciones Sociales, de fecha 22/12/2016.
- Dña. _____, Título del Certificado de Profesionalidad de Atención Sociosanitaria a Personas Dependientes en Instituciones Sociales, de fecha 27/04/2023.
- Dña. _____, Certificado Oficial SSCS0208, de fecha 03/07/2020.



- Dañ. [redacted] Título del Certificado de Profesionalidad de Atención Sociosanitaria a Personas Dependientes en Instituciones Sociales, de fecha 20/07/2023.
- Dña. [redacted] Título del Certificado de Profesionalidad de Atención Sociosanitaria a Personas Dependientes en Instituciones Sociales, de fecha 04/01/2021.

ENFERMERAS:

- Dña. [redacted] Título de Graduada en Enfermería (Cuba), de fecha 20/06/2016.
- Dña. [redacted] homologación del título de enfermera de fecha 09/02/2021.
- Dña. [redacted] homologación del título de Enfermera (Rumanía), de fecha 11/07/2018.
- Dña. [redacted] homologación del título de Enfermera de fecha 28/05/2020.
- Dña. [redacted] Título de Enfermera de fecha 11/06/2008.
- Dña. [redacted] homologación del título de Enfermera de fecha 20/04/2023.
- Dña. [redacted] homologación del título de Enfermera (Rumanía), de fecha 03/04/2017.
- Dña. [redacted] homologación del título de Enfermera (Nicaragua), de fecha 23/05/2012.

MEDICO:

- D. [redacted] homologación Título de Medicina, de fecha 07/02/2023.

FISIOTERAPEUTA:

- Dña. [redacted] Título de Diplomada en Fisioterapia, de fecha 17/06/2014.

TERAPEUTA:

- Dña. [redacted] Graduada en Terapia Ocupacional, de fecha 23/07/2020.

PSICÓLOGA:

- Dña. Ana Zapater Vesga, Graduada En Psicología.

f) **Requerimientos de subsanación:** a)-b) 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

I. **NÚMERO TOTAL DE HABITACIONES Y NÚMERO DE CAMAS EN CADA DORMITORIO:** El centro se distribuye en 5 plantas, con un total de 122 habitaciones (83 Individuales y 39 dobles).

II. **DORMITORIOS OCUPADOS:** se inspeccionan los dormitorios afectados por requerimientos de la última visita al centro:

- Planta 1ª UPAD: 106 (doble), y 130.
- Planta 2ª: 218 y 228 (individuales).
- Planta 3ª: 303 (doble).

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:** La limpieza, organización y cambio de ropa de cama de los dormitorios se realiza por las personas usuarias del centro, como objetivo incluido en su programa de intervención social.

a) **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.

b) **Sistema de llamadas de urgencia:** La inspección se centra en la comprobación de aspectos distintos al presente. Su evaluación se efectuará en próximas actuaciones inspectoras.

c) **Otros datos de interés:** Sí: En el caso de la habitación 130 en planta 1ª (UPAD) no tiene sistema de llamadas, muestran en anteriores inspecciones documento denominado "Autorización de exención del sistema de llamadas" en el que figura que el familiar del residente ha sido informado de las razones médicas de esta prescripción, de las alternativas de vigilancia y del hecho del que, en cualquier momento, sea posible suspender esta decisión en función del estado de la residente.

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



d) Requerimientos de subsanación: No.

4º.- ÁREA DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA

a) Atención especializada pautada:

a.1. Conservación de la medicación: Deficiencias observadas: La medicación se conserva en despacho de enfermería. Disponen de stock de medicación, se realiza muestreo de medicamentos y no se observa medicación caducada. Se realiza un muestreo de colirios en uso y de plumas de insulinas en uso, se comprueba que la de Dña. Manuela G.L. consta con fecha de apertura de 29/05/2024. La medicación estupefaciente se encuentra custodiada en el despacho de enfermería, en caja fuerte con clave de acceso, se realiza muestreo de medicación, no encontrando medicación caducada. Los machacadores de medicación se encuentran en adecuado estado de limpieza.

a.2. Preparación y administración de la medicación:

a.2.1. Personal que prepara la medicación: por farmacia externa (Óbolo). La medicación que no se puede embolsar se prepara por enfermera del centro.

a.2.2. Comprobación del tratamiento preparado: Sí. Se realiza muestreo de medicación de 7 residentes (Sistema Personalizado de Dosificación) preparados para las tomas de hoy, excepto desayuno del día siguiente, coincide lo prescrito por médico con lo preparado en las bolsas SPD.

a.2.3. Sistema de preparación: Sí. Sistema SPD aquellos medicamentos que pueden prepararse en dicho sistema. El resto de medicación se administra por enfermera directamente o se prepara por ellas en otro sistema de embolsado propio de la residencia.

a.2.4. Otros datos de interés: Sin más datos relevantes.

a.3. Prestación de la atención asistencial pautada: por enfermeras y auxiliares. A día de hoy hay 2 usuarios hospitalizados, 4 usuarios presentan UPPS (se anota en resiplús cuando realizan el seguimiento la UAR), 14 insulino dependientes, 4 con sonda vesical, 17 usuarios tienen prescrito oxígeno, 1 usuario encamado.

- a.4. **Organización higiénico-sanitaria:** La organización higiénico-sanitaria de los medicamentos es conforme a la normativa vigente en materia de servicios sociales, garantizando las condiciones de seguridad y control de los mismos.
- b) **Enfermería:** El centro dispone de enfermería conforme se establece en la normativa vigente en materia de servicios sociales. Ubicadas en la 5ª planta.
- c) **Sistema de información y de incidencias:** En soporte Resiplus. Disponen de un libro denominado de Transmisiones ubicado en la recepción del centro que se renueva trimestralmente, donde constan anotaciones del personal de recepción y del equipo técnico respecto a la preparación de residentes para visitas médicas, ayunos, cambios de habitación y hospitalizaciones.
- c.1. **Sistema de información y de incidencias utilizado:** informático, distinguiendo usuario, día y turno en que se produce la incidencia o se indica la información.
- c.2. **Cumplimentación de la información y las incidencias:** No disponen de un sistema que garantice la ejecución, continuidad, conocimiento, control de las tareas y atención que reciben las personas usuarias por parte del personal y su responsable.
- d) **Registros:** Los registros utilizados están debidamente cumplimentados permitiendo la ejecución de las tareas, su conocimiento y control por parte del personal y su responsable. Se comprueban registros de enfermería, de curas, de oxígenos, de pesos, de tensiones, y de auxiliares, de ingestas, y de cambios posturales entre otros, se observa que están al día y cumplimentados con regularidad.
- e) **Expediente personal de atención especializada:** Sí.
- e.1. **Programa de intervención individual actualizado:** Sí. Se realiza muestreo de 5 PIAIS que elabora el equipo técnico, así como proyecto de vida del usuario, que se encuentran actualizados semestralmente.
- e.2. **Constancia documental de la participación y conocimiento del usuario o su representante.** Sí. Con firma de los familiares, se entrega en reuniones, en recepción y en caso de no poder asistir a la reunión llamada telefónica que queda reflejada en Interdisciplinar.
- f) **Otros datos de interés:** Sin más datos relevantes.
- g) **Requerimientos de subsanación:** a) Se requiere para que se garanticen adecuadamente las condiciones de seguridad y conservación de los medicamentos.



revaluación y fecha del consentimiento informado. Sí. Se solicita su envío en el apartado de documentación.

- k) **El centro tiene un compromiso formal respecto a la reducción de sujeciones, que se acredita mediante la existencia de un Plan de reducción de sujeciones.** Sí.
- l) **Información complementaria:** Sin más datos relevantes.
- m) **Requerimientos de subsanación No.**

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **48573740.9/24**

6º.- CUIDADOS BÁSICOS A LA PERSONA USUARIA

- a) **Aseo personal:** Se observa una correcta higiene personal de las personas usuarias.
- b) **Muda de ropa, complementos, órtesis y otras ayudas técnicas:** Se observa una adecuada limpieza de la ropa, de los complementos, órtesis y otras ayudas técnicas que llevan y/o utilizan las personas usuarias, siendo aquélla ajustada a la temperatura y estación del año.
- c) **Supervisión de personas usuarias dependientes:**El centro dispone de medidas específicas de prevención, supervisión e intervención para las personas usuarias dependientes.
- d) **Intimidad personal:** En las atenciones prestadas a las personas usuarias se garantiza su intimidad.
- e) **Horarios y organización del centro:** Los horarios de alimentación, higiene, descanso y aseo personal de las/los usuarias/os son adecuados conforme a los estándares de vida socialmente



admitidos. Según informan, el desayuno comienza a servirse en la habitación a las 07:30 (excepto a los residentes de planta la planta 1ª, que desayunan en el comedor de su planta). Se comienza a levantar a partir de las 08:00 horas. A media mañana se les suministran hidrataciones consistentes en limonada o té fríos (verano) o caldo caliente (invierno) y, a quien lo requiere, gelatinas. La comida se sirve a las 13:00hs en plantas 1ª y 2ª y a las 13:30hs en planta baja. La merienda se sirve a las 16:00 hs los más autónomos a las 16:30hs. La cena se sirve a las 19:00 en plantas 1ª y 2ª y en baja a las 19:30. A los residentes diabéticos, y a los que lo solicitan se les ofrece recena.

f) Relaciones interpersonales: Se garantiza el derecho a mantener relaciones interpersonales incluido el derecho a recibir visitas

g) Otros datos de interés: Sí: Como medidas de seguridad en el centro se han establecido las siguientes:

- o A día de hoy se ha cambiado el código de acceso del centro, recomendación de la policía.
- o Además, se ha instalado sistema de alarma con la empresa Prosecur con cámaras de seguridad en las zonas de acceso al edificio, en las que en caso de que alguien acceda saltan las alarmas y dicha empresa al ver las cámaras y en función de los hechos llamarían a la residencia o a la policía en caso de sospecha de entrada de intrusos.
- o Se imparte formación al personal del turno de noche.

h) Requerimientos de subsanación: No.

7º.- SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

a) Sistema de reclamaciones:



a.1. Las hojas de reclamaciones están a disposición de las personas usuarias y se ajustan en su contenido a la normativa vigente en materia de servicios sociales.: Sí. Muestran las mismas.

a.2. Quejas y/o reclamaciones interpuestas en el centro: Se han interpuesto las siguientes reclamaciones desde la última inspección efectuada al centro:

- 57 de fecha 04/03/2024 relativa al menú, contestación de fecha 04/03/2024.
- 58 de fecha 16/05/2024 relativa al menú, contestación de fecha 18/05/2024.
- 59 de fecha 16/05/2024 relativa a unas batas del personal, contestación de fecha 17/05/2024.
- 60 de fecha 12/06/2024 relativa a la comunicación entre profesionales, contestación de fecha 12/06/2024.
- 61 de fecha 17/06/2024 relativa a la rehabilitación de un residente, contestación de fecha 18/06/2024.
- 62 de fecha 01/07/2024 relativa a al menú, interpuesta el día anterior a la visita de inspección, sin contestar en el momento actual.

Se solicitan las reclamaciones con las contestaciones a las mismas en el apartado de documentación.

b) Protocolo de actuación en quejas y reclamaciones: Sí. Reunión con familiar en 48 horas y contestación posterior.

c) Sistema de sugerencias: Sí. Buzón.

d) Otros datos de interés: Sin más datos relevantes.

e) Requerimientos de subsanación: No.

8º.- DOCUMENTACIÓN

a) Registro de personas usuarias: Conforme se establece en la normativa vigente en materia de servicios sociales.

b) Publicidad:

b.1. Derechos de los usuarios: Sí.

b.2. Precios comunicados: Sí.

b.3. Servicios que se prestan: Sí.



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

- Disponen de sistema de aire acondicionado en toda la residencia, habitaciones, estancias comunes y despachos de profesionales.
- Se toman temperaturas con termómetro digital modelo TESTO 810 homologado con nº de serie 46841727/0623.
- La **temperatura en el exterior** del centro a las 11:00 horas en el momento de la visita es de **22°C**.
- Se realizan **mediciones de temperaturas** en diferentes estancias del centro con los siguientes resultados:
 - Planta 1ª Sala de estar que en el momento de la visita se encuentra con 25 usuarios dependientes y la temperatura registrada a las 11:10 horas es de 23,0°C.
 - Planta 2ª Sala de estar que en el momento de la visita se encuentra con 30 usuarios dependientes y la temperatura registrada a las 11:20 horas es de 23,7°C.

b) Mantenimiento: Adecuado conforme se establece en la normativa vigente en materia de servicios sociales.

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

d) Requerimientos de subsanación: No.

10º.- CALIDAD.

a) Sistema de evaluación de calidad: Evaluación externa del sistema de calidad. Certificado de Calidad emitido por AENOR, conforme a Norma ISO 9001/2008 con fecha de vencimiento 27/02/2026.

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

11º.- OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS

c) Licencia municipal que autorice el ejercicio de la actividad/funcionamiento: Tipo y fecha: Licencia de actividad para "Complejo Residencial para Mayores del Ayuntamiento de Madrid", de fecha 02/11/96 (la cual tiene como titular a entidad distinta de la actual). Cambio de titularidad presentado el 30 de mayo de 2014 en el registro general de la Consejería de Asuntos Sociales (nº de referencia 08/317304.9/14), según dato registrado



- a) **Autorización de servicios sanitarios en centro no sanitario:** No/no muestran. Han solicitado la renovación de la siguiente autorización: C3, número SS00383 para las siguientes unidades U.1 Medicina general/de familia, U.2 Enfermería, U.4 Podología, U.59 Fisioterapia, U.60 Terapia Ocupacional, U.72 Obtención de muestras y U.900 Otras unidades asistenciales (Psicología sanitaria). Con año de vencimiento 2032.
- b) **Plan de Actuación ante Olas de Calor:** Sí. Propio del grupo.
- c) **Otros datos de interés:** Sí: **Se recuerda a la persona que facilita e informa la inspección que en el siguiente enlace puede consultar la información relacionada con la vigilancia, prevención y control de infecciones respiratorias en el ámbito de los centros y servicios sociales:** <https://www.comunidad.madrid/servicios/salud/coronavirus#area-profesionales>: **Estrategia para la integración de COVID-19 en la vigilancia y control de las infecciones respiratorias agudas en la comunidad de Madrid y Guía de Actuación para la prevención y el control de brotes de infecciones respiratorias agudas en centros residenciales en la Comunidad de Madrid.**

12º.- REQUERIMIENTOS DEL ACTA ANTERIOR: 163/MSRS/2023 DE 23 DE NOVIEMBRE Y 022/MVLS/2024 DE 15 DE FEBRERO

a) Subsanados: Los siguientes:

- Se requiere para que la muda de ropa de cama y demás lencería del dormitorio se efectúe siempre que lo requieran las circunstancias y en todo caso semanalmente, así como cada vez que se produzca un nuevo ingreso:
 - Hab 106 en planta 1ª: mancha en funda de almohada en una de las camas.
 - Hab 218 en planta 2ª: mancha en sábana bajera.
 - Hab 303 en planta 3ª: mancha en sábana en una de las camas del dormitorio.
- 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:
 - Hab 130 en planta 1ª: punto de luz en techo a la entrada de la habitación funciona.
 - Mancha de humedad seca en techo del salón principal de la planta baja.
 - Hab 408: persiana habitación no sube.
- Se requiere para que se garantice el mantenimiento, conservación y reparación del mobiliario de las estancias comunes, con el fin de evitar su deterioro y garantizar, tanto la seguridad de las



personas usuarias como la calidad en la atención prestada: En salón principal planta baja: tapicería reparada en uno de los sillones.

- 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 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 se preste la atención especializada pautaada, asegurando la continuidad y efectos del tratamiento.
- Se requiere para que las personas usuarias con sujeciones prescritas, dispongan de un Plan de Cuidados Complementarios.
- 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.
- 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.

b) No subsanados: Los siguientes:

- 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.
- Se informa de que los centros y servicios deberán disponer de copias fidedignas de las titulaciones y certificados de profesionalidad a disposición de los servicios de inspección y de los técnicos de control de la Consejería.
- Se requiere para que se garanticen adecuadamente las condiciones de seguridad y conservación de los medicamentos.

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

c) No se ha podido comprobar la subsanación de los siguientes requerimientos cuyo cumplimiento se verificará en la siguiente visita de inspección: Se han comprobado todos.

13º 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 Sociales de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales, **con expresa indicación del número de la presente acta:**

- **RELACIÓN DE TRABAJADORES FIRMADA POR EL DIRECTOR SEGÚN MODELO ADJUNTO, Y DECLARACIÓN RESPONSABLE FIRMADA POR EL DIRECTOR RESPECTO A LA RELACIÓN DE TRABAJADORES, INCLUYENDO LA CLÁUSULA QUE MANIFIESTE QUE “POR PARTE DEL CENTRO SE HAN COMPROBADO LAS TITULACIONES Y LOS CERTIFICADOS DE PROFESIONALIDAD PARA LA CONTRATACIÓN DEL PERSONAL TÉCNICO Y DE ATENCIÓN DIRECTA ANTERIORMENTE RELACIONADO Y ES CONFORME A LA LEGISLACIÓN VIGENTE”.**
- **POLIZA DE COBERTURA DE LOS DAÑOS DEL INMUEBLE Y RECIBO DE PAGO EN VIGOR.**
- **POLIZA DE COBERTURA DE LA RESPONSABILIDAD CIVIL Y RECIBO DE PAGO EN VIGOR.**
- **CERTIFICADO DE MANTENIMIENTO DE APARATOS, EQUIPOS Y SISTEMAS DE PROTECCIÓN CONTRA INCENDIOS O CERTIFICADO DE REVISIÓN DEL EXTINTOR.**
- **DECLARACIÓN RESPONSABLE FIRMADA POR EL DIRECTOR, DONDE CONSTE LA RELACIÓN DE PERSONAS QUE UTILIZAN SUJECIONES: EL TIPO, FECHA DE PRESCRIPCIÓN, FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN, Y FECHA CONSENTIMIENTO INFORMADO.**
- **RECLAMACIONES INTERPUESTAS DESDE LA ÚLTIMA INSPECCION AL CENTRO Y CONTESTACIONES A LAS MISMAS.**

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 bien mediante consulta dirigida al buzón de correo reseñado anteriormente inspeccionssociales@madrid.org

En caso de disconformidad podrán remitir sus manifestaciones a través de la [sede electrónica de la Comunidad de Madrid](#), indicando el número de acta y la fecha de la inspección.

INFORMACIÓN DE 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.



Subdirección General de Inspección
de Centros y Servicios Sociales
Dirección General
de Evaluación, Calidad e Innovación
CONSEJERÍA DE FAMILIA,
JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES

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 16:40 hs.

El/La inspector/a

Firmado digitalmente por: SEUDONIMO - INSPECTOR
Fecha: 2024.07.02 18:20

COMUNIDAD DE MADRID