

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: 025 MLAS 2022

CENTRO: LOS ROBLES GERHOTELES, CENTRO DE DÍA

Nº REGISTRAL DEL CENTRO: C4311

TITULAR: DOCTOR PÉREZ MATEOS, S.A.

Nº DE IDENTIFICACIÓN: [REDACTED]

DIRECCIÓN: CALLE DE LA DUQUESA DE CASTREJÓN

MUNICIPIO: 28033 MADRID

TIPOLOGÍA: CENTROS DE DÍA

SUBTIPOLOGÍA: CENTROS DE DÍA: OTROS

SECTOR SOCIAL: PERSONAS MAYORES

En Madrid, el día **4 DE MARZO 2022**, a las **13:00** 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 la Sra. [REDACTED] con D.N.I. número [REDACTED], 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 INSPECTOR

a) Capacidad máxima simultánea: 30

a.1. Total plazas registradas:

Aptas para personas autónomas:	0	Con movilidad reducida:	0
Aptas para personas dependientes:	30	Con movilidad reducida:	30

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

a.3. Total plazas ocupadas en el momento de la inspección: 2

Aptas para personas autónomas:	0	Con movilidad reducida:	0
Aptas para personas dependientes:	2	Con movilidad reducida:	0

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

b.1. Denominación: Coincidente con el dato registrado.

b.2. Dirección: Coincidente con el dato registrado.

b.3. Teléfono: Coincidente con el dato registrado.

b.4. Correo electrónico: Dato diferente al registrado: Además el mail de la directora es



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

Subdirección General de Inspección de Centros y
Servicios Sociales

- b.5. Titular: Coincidente con el dato registrado.
- b.6. Teléfono titular: Coincidente con el dato registrado.
- b.7. Entidad Gestora: No hay entidad gestora. N.I.F.:
- c) **Inmueble compartido con otros centros/servicios:** Sí: Con la RPM LOS ROBLES GERHOTELES C3706. A pesar de que disponen de una sala polivalente de Centro de día, los usuarios se integran en la residencia y comparten instalaciones y personal.
- c) **Horario de atención:** Informan que hay tres jornadas de centro de día posibles: jornada completa de 09:00 a 18:00 horas, media jornada de mañana de 09:00 a 14:00 horas sin comida, y media jornada de tarde 13:00 a 18:00 horas con merienda.
- d) **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 572/2021 disposición XV. Establecimientos sanitarios y de Servicios sociales en su apartado sexagésimo quinto 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.*
 - *El centro tiene únicamente dos usuarios, uno que acude por la mañana y otro por la tarde.*
- e) **Disponen de Plan de Contingencia al que alude el artículo 10.3 de la Ley 2/2021, de 29 de marzo, referido en el punto 3 de la apartado sexagésimo quinto de la Orden 572/2021, de 7 de mayo:** Sí
- f) **Los trabajadores utilizan la mascarilla como medida de prevención e higiene:** Sí
- g) **Los usuarios autónomos hacen uso de la mascarilla:** No procede
- h) **Los usuarios dependientes utilizan mascarilla o, en su caso, mantienen distancia de seguridad interpersonal:** Sí
- i) **Requerimientos de subsanación:** b) El representante legal deberá 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



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

2º.- PERSONAL DEL CENTRO

a) **Relación de trabajadores:** Se hace entrega junto con el acta de modelo de relación de trabajadores del centro, para su cumplimentación y posterior presentación

b) **Personal de presencia física en el momento de la inspección:**

El personal se comparte con la RPM 1 trabajadora social, 1 jefa de administración, 9 gerocultoras, 1 supervisora de auxiliares, 1 medico, 1 enfermera, 1 fisioterapeuta, 1 terapeuta ocupacional, 1 recepcionista, 2 lavandería, 1 mantenimiento.

c) **Director/a:** Doña Natalia

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

c.1. **Persona responsable en ausencia del director/a:** Sí. La trabajadora social, y en su defecto la jefe de Administración

c.2. **Datos inscritos en el Registro de directores de centros de servicios sociales:** El director/a está vinculado como tal a este centro.

a) **Otros datos de interés:** Sí. La entidad titular tiene contratado externamente el servicio de cocina con la empresa SODEXHO, el servicio de limpieza con la empresa LACERA, el servicio de peluquería, el servicio de podología, y la preparación de la medicación con farmacéutica de la Farmacia Valvanera.

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

3º.- ÁREA DEL CENTRO DE ATENCIÓN DIURNA

I. **ASEOS / BAÑOS:**

Se inspeccionan todos los baños del Centro de Día

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

b) **Equipamiento/dotación:** El mobiliario y equipamiento se ajustan a las necesidades y tipología de los usuarios, no observándose deficiencias en el cumplimiento de la normativa de servicios sociales.

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

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





II. ESTANCIAS COMUNES.

- a) **Limpieza:** Adecuada higiene, confort y salubridad, no observándose deficiencias en el cumplimiento de la normativa vigente en materia de servicios sociales.
- b) **Equipamiento/dotación:** Mobiliario y equipamiento 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.

III. COMEDORES.

Según informan los dos usuarios que vienen al centro de Día no comen.

a) Limpieza:

- a.1. **Estancia:** La inspección se centra en la comprobación de aspectos distintos al presente. Su evaluación se efectuará en próximas actuaciones inspectoras
- a.2. **Lencería:** La inspección se centra en la comprobación de aspectos distintos al presente. Su evaluación se efectuará en próximas actuaciones inspectoras

b) Menú.

- b.1. **Supervisado y firmado por personal cualificado:** La inspección se centra en la comprobación de aspectos distintos al presente. Su evaluación se efectuará en próximas actuaciones inspectoras.
- b.2. **Garantizado el conocimiento público con antelación mínima de 24 horas:** La inspección se centra en la comprobación de aspectos distintos al presente. Su evaluación se efectuará en próximas actuaciones inspectoras
- b.3. **Concordancia del menú expuesto y supervisado con el servido:** La inspección se centra en la comprobación de aspectos distintos al presente. Su evaluación se efectuará en próximas actuaciones inspectoras

c) **Equipamiento/dotación:** La inspección se centra en la comprobación de aspectos distintos al presente. Su evaluación se efectuará en próximas actuaciones inspectoras

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

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



4º.- ÁREA DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA.

Los dos usuarios del Centro de Día no toman medicación en el centro ni tienen prescritas medidas de sujeción

a) Atención especializada pautada:

a.1. **Conservación de la medicación:** La inspección se centra en la comprobación de aspectos distintos al presente. Su evaluación se efectuará en próximas actuaciones inspectoras

a.2. Preparación de la medicación:

a.2.1. **Coincidencia del tratamiento prescrito con el preparado:** La inspección se centra en la comprobación de aspectos distintos al presente. Su evaluación se efectuará en próximas actuaciones inspectoras.

a.2.2. **Sistema de preparación:** La inspección se centra en la comprobación de aspectos distintos al presente. Su evaluación se efectuará en próximas actuaciones inspectoras.

a.3. **Prestación de la atención asistencial pautada:** La inspección se centra en la comprobación de aspectos distintos al presente. Su evaluación se efectuará en próximas actuaciones inspectoras.

a.4. **Organización higiénico-sanitaria:** La inspección se centra en la comprobación de aspectos distintos al presente. Su evaluación se efectuará en próximas actuaciones inspectoras.

b) **Medidas de sujeción:** Las personas usuarias de este centro no tienen pautadas medidas de sujeción.

c) Sistema de información y de incidencias:

c.1. **Sistema de información y de incidencias utilizado:** Muestran seguimientos de la fisio y la terapeuta ocupacional (usuario que viene por la mañana) y de la fisio (usuario que bien por la tarde a sesiones individuales).

c.2. **Cumplimentación de la información y las incidencias:** El sistema garantiza la ejecución, continuidad, conocimiento, control de las tareas y atención que recibe el usuario, 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.

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

f) **Requerimientos de subsanación:**



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

Subdirección General de Inspección de Centros y
Servicios Sociales

5º.- CUIDADOS BÁSICOS A LA PERSONA USUARIA.

- a) **Higiene 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 aquella ajustada a la temperatura y estación del año.
- c) **Supervisión de usuarios 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 personal.
- e) **Otros datos de interés:** Sin más datos relevantes.
- f) **Requerimientos de subsanación:** No.

6º.- SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

- a) **Sistema de reclamaciones:**
 - 1.1. **Las hojas de reclamaciones se ajustan a la normativa vigente en materia de servicios sociales:** Sí. Muestran bloc de reclamaciones
 - Quejas interpuestas en el centro:** No se ha interpuesto ninguna reclamación desde la última inspección efectuada al centro. La primera hoja sin cumplimentar es el número 000.
- b) **Protocolo de actuación en quejas y reclamaciones:** SI
Recibida la reclamación por la directora del centro, se analizan los hechos, y se cita al reclamante en el centro, elaborando un acta que firman ambas partes. En caso de no acudir al centro, el acta se elabora y se manda por mail con notificación entrega. El plazo máximo para resolver la reclamación es 1 mes
- c) **Sistema de sugerencias:** Disponen de buzón de sugerencias situado en hall de entrada en recepción, además a través de la entidad PSN se reciben sugerencias por otras vías.
- d) **Otros datos de interés:** Sin más datos relevantes.
- e) **Requerimientos de subsanación** No.

7º.- DOCUMENTACIÓN

- a) **Registro de personas usuarias:** Conforme se establece en la normativa vigente en materia de servicios sociales. La ocupación no supera el 95% de la capacidad
- b) **Publicidad.**



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

Subdirección General de Inspección de Centros y
Servicios Sociales

- b.1. Decálogo de derechos: Sí.
- b.2. Precios comunicados: Sí.
- b.3. Servicios que se prestan: Sí.
- b.4. Certificado de evaluación de calidad: No exigible.
- b.5. Identificación de la persona responsable del Centro en ausencia del Director/a: Sí.

c) Programación anual de actividades: Sí.

Muestran documentos fechado en 2022 con indicación de los objetivos, calendario, métodos de ejecución y sistemas de evaluación de las siguientes áreas: Fisioterapia y Terapia Ocupacional

d) Póliza de seguros y recibo en vigor: Sí.

Póliza MULTIRRIESGO COMECIOS Y AUTOEMPREENDEDORES Número: 741980201700
Compañía aseguradora: PSN en coaseguro con MAPFRE. Fecha vencimiento: 21/02/2023

e) Normas de régimen interior: Sí.

f) Expediente personal: Sí.

Quedan registradas las intervenciones de los distintos profesionales (medico, enfermera, terapeuta ocupacional y fisioterapeuta) de forma personalizada en Resiplus.

f.1. Programa de intervención individual actualizado Sí. Se realiza muestreo de seguimiento del plan de atención interdisciplinar de uno de los dos usuarios cuyo seguimiento semestral se hace de las siguientes áreas: médica, enfermería, supervisión de gerocultores, fisio, terapia ocupacional y trabajo social con sus necesidades, objetivos y acciones a realizar para el próximo semestre, están debidamente actualizadas.

f.2. Constancia documental de la participación y conocimiento del usuario o su representante:
Sí.

Se comprueba que en el programa de intervención individual muestreado existe dicha constancia, mediante firma de persona residente cuya constancia queda impresa.

g) Contratos/documento de admisión: Sí.

h) Certificado de desinsectación y desratización: Sí.

Último servicio de fecha: 2 de marzo de 2022. Según informan la desinsectación y desratización se realiza trimestralmente

i) Certificado de mantenimiento de aparatos, equipos y sistemas de protección contra incendios: Sí. Sí. Muestran certificado de fecha: 28 de diciembre de 2021, con firma de profesional colegiado en el Colegio de Ingenieros Superiores (4258)

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

k) Requerimientos de subsanación: No.



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

8º. 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) **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.

9º. CALIDAD

Los datos se obtienen a través de la información facilitada por la persona que atiende la inspección.

- a) **Sistema de evaluación de calidad:** Evaluación externa del sistema de calidad. Certificado de que el sistema de gestión es conforme a los requisitos de la norma Ad Qualitatem para la actividad desarrollada por la Residencia de Mayores y Centro de Día, con fecha de validez hasta el 01/02/2024
- b) **Evaluación de la satisfacción a las personas usuarias:** Sí. Encuestas anuales.
- c) **Protocolos implantados en el ámbito de la mejora de la calidad:**
 - 1.1. **Protocolo de acogida y adaptación:** Sí.
 - 1.2. **Protocolo de valoración:** Sí.
 - 1.3. **Protocolo de sujeciones físicas:** Sí.
- d) **Sistema de comunicación:** Periódicamente.
Sistema de comunicación periódico habitual semestral.
Modelo habitual de comunicación: Cita presencial.
- e) **Cauce de participación en el programa de actividades del centro:** Encuesta anual.
- f) **Plan de formación continua del personal** Sí.:
- g) **Nº total de usuarios con sujeción prescrita:** Diurnas:
 - g.2. **Nocturnas:**
 - g.3. **Barandillas:**
- h) **Otros datos de interés:** Sin más datos relevantes.
- i) **Requerimiento de subsanación:** No.

10º. OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS.



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

Subdirección General de Inspección de Centros y
Servicios Sociales

- a) **Licencia municipal que autorice el ejercicio de la actividad/funcionamiento:** Tipo y fecha: Licencia de primera ocupación y funcionamiento del Ayuntamiento de Madrid, de 26 de mayo de 2008, número 711/2007/24456.
- b) **Autorización de servicios sanitarios en centro no sanitario:** Si. SS01720 para las Unidades U.1. Medicina General/familia, U.2. Enfermería, U.4. Podología, U.59 Fisioterapia, U.60. Terapia Ocupacional, U.72 Obtención de muestras, con fecha de vencimiento 27/02/2024.
- 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 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>

11º.- REQUERIMIENTOS DEL ACTA ANTERIOR: : 009/MLDS/2020 DE 24/1/2020

- a) **Subsanados:** En el acta anterior no se efectuaron requerimientos de subsanación.
- b) **No subsanados:** En el acta anterior no se efectuaron requerimientos de subsanación.
- c) **No se ha podido comprobar la subsanación de los siguientes requerimientos cuyo cumplimiento se verificará en la siguiente visita de inspección:** En el acta anterior no se efectuaron requerimientos de subsanación.

12º 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 a la fecha de la presente acta, en el registro general de la Consejería de Familia, Juventud y Política Social sita en c/ O'Donnell nº 50 posterior de Madrid 28009, en horario de 9:00 a 14:00 horas, **por correo electrónico a la cuenta de correo** : _____ , o por cualquiera de los medios establecidos en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las Administraciones Públicas, la documentación que a continuación se relaciona, la documentación que a continuación se relaciona, dirigida a la Dirección General de Evaluación, Calidad e Innovación de la Consejería de Familia, Juventud y Política Social, **con expresa indicación del número de la presente acta:**



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

Documentación requerida:

- ❖ *Justificante de la Comunicación telemática del representante legal de la Entidad/Entidad gestora dirigida a la Dirección General de Evaluación, Calidad e Innovación de la Consejería de Familia, Juventud y Política Social de que:*

-El email de la dirección de la RPM C4311 es

la comunicación telemática se podrá presentar a través del enlace siguiente o de cualquier otra forma pero de manera electrónica en base a lo preceptuado en el artículo 14.2 de la Ley 39/2015 de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas:

<https://tramita.comunidad.madrid/prestacion-social/formulario-solicitud-generica>

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 **91 392 57 18**, o bien mediante consulta dirigida al buzón de correo reseñado anteriormente:



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

Subdirección General de Inspección de Centros y
Servicios Sociales

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 20:00 hs.

Firmado digitalmente por: SEUDONIMO -

- COMUNIDAD DE MADRID

El inspector