



GENERALITAT
VALENCIANA

Vicepresidència i Conselleria
d'Igualtat i Polítiques Inclusives

Secretaria Autònoma de Planificació
i Organització del Sistema
Inspección de Servicios Sociales

Data, 03 NOV. 2022

EIXIDA NÚM. [REDACTED]

C/ Arolas, 1
46001 VALÈNCIA

C/ Oscar Esplá, 35 – Entlo.
03007 ALICANTE

C/ Mayor, 2 – 6º – B
12001 CASTELLÓ DE LA PLANA

[REDACTED]
RESIDENCIA PARA PERSONAS MAYORES DEPENDIENTES
ORPEA- EL CAMPELLO
CALLE BERNAT METGE N.º 3
03560 EL CAMPELLO

Ref. Exte: [REDACTED]

Como consecuencia de la actuación de control efectuada por la Inspección de Servicios Sociales a la Residencia de para Personas Mayores Dependientes que Ud. dirige, mediante la visita de fecha 29 de junio de 2022 (**Acta de Inspección n.º [REDACTED]**) y posterior análisis de la documentación recabada, se ha constatado una serie de incumplimientos con respecto a la reglamentación aplicable.

Los incumplimientos detectados vulneran alguna de las exigencias establecidas en la reglamentación vigente, que concretamente para su centro es:

- La Ley 3/2019, de 18 de febrero, de la Generalitat, por la que se regula el Sistema de Servicios Sociales Inclusivos de la Comunidad Valenciana. (DOGV núm. 8491 de 21 de febrero).
- El Decreto 59/2019, de 12 de abril del Consell, de Ordenación del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales (DOGV n.º 8546).
- La Orden de 4 de febrero de 2005 de la Conselleria de Bienestar Social (DOGV núm. 4.945)
- La Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales («BOE» núm. 294, de 06 de diciembre de 2018 Referencia: BOE-A-2018-1667)
- El Real Decreto 393/2007 de 23 de marzo, de normativa básica de autoprotección de los centros, establecimientos y dependencias dedicados a actividades que puedan dar origen a situaciones de emergencia (BOE 72)
- La Ley 41/2002, de 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica (BOE 274)

Por lo anteriormente señalado, **SE LE REQUIERE** para que adecúe las instalaciones y el funcionamiento del centro a lo dispuesto en las normas de Servicios Sociales citadas y demás normativa vigente, subsanando los incumplimientos que a continuación se indican, en los plazos máximos señalados, mediante las medidas correctoras propuestas o con cualquier otra alternativa que subsane los subsane. Todo ello, sin perjuicio de la exigencia general del cumplimiento de toda la normativa vigente.



INCUMPLIMIENTO 1:

No todos los dormitorios revisados disponen de un sistema de llamadas de emergencia. Los mecanismos de accionamiento de aviso no están ubicados al lado del cabecero de la cama por lo que no son accesibles. En los baños interiores de las habitaciones revisadas el cordón del timbre de aviso no está a ras del suelo

Normativa vulnerada: Anexo III.2.2.3 y Anexo III.1.16 Orden de 4 de febrero de 2005 de la Conselleria de Bienestar Social

Medida correctora: Los mecanismos de accionamiento de aviso se ubicarán al lado de cada una de las camas de forma que sean fácilmente accesibles desde éstas. En los aseos los mecanismos se ubicarán de forma que sean accesibles desde el inodoro y a ras del suelo.

Plazo máximo de subsanación: 15 días

INCUMPLIMIENTO 2:

No se cumple la ratio de personal en la figura de la persona psicóloga, faltando 18 horas/semanales para esa figura profesional.

Normativa vulnerada: Artículo 50 b).4 de la Orden de 4 de febrero de 2005 de la Conselleria de Bienestar Social

Medida correctora: contratación de la persona psicóloga como mínimo 18 horas semanales

Plazo máximo de subsanación: 2 meses

INCUMPLIMIENTO 3:

En la póliza de seguros de Responsabilidad Civil no se puede comprobar la presencia de una cláusula que recoja *“que las personas usuarias sean consideradas terceros en todos los supuestos, y entre los daños causados a terceros se incluyan los producidos en el ámbito de las relaciones entre las personas usuarias del centro”*.

Normativa vulnerada: Artículo 55.3. f) en el Decreto 59/2019

Medida correctora: que la póliza de responsabilidad civil contemple la cláusula siguiente: *“que las personas usuarias sean consideradas terceros en todos los supuestos, y entre los daños causados a terceros se incluyan los producidos en el ámbito de las relaciones entre las personas usuarias del centro”*.

Plazo máximo de subsanación: 2 meses

INCUMPLIMIENTO 4:

En el contrato asistencial se ofertan como opcionales los servicios de tratamiento de fisioterapia y rehabilitación específicos, así como tratamientos psicológicos específicos.

Normativa vulnerada: Artículo 46. a) 4.4 y 5.1 de la Orden de 4 de febrero de 2005 .



Medida correctora: corrección del contrato asistencial , especificando y diferenciando con claridad los tratamientos de fisioterapia y psicológicos que son opcionales y los que son básicos.

Plazo máximo de subsanación: 1 mes

Asimismo, se observan las siguientes incidencias que pueden ser constitutivas de incumplimiento normativo:

INCIDENCIA 1:

La persona usuaria de la habitación 312 (C.B.C.) no ha sido atendida (aseo personal, vestido) a las 12:00 , quejándose de ello

INCIDENCIA 2:

La cocinera se encuentra de baja siendo sustituida por la pinche de cocina que realiza el menú sin utilizar las fichas técnicas

INCIDENCIA 3:

El suelo de la cocina tiene un charco de agua y se observa falta de limpieza

INCIDENCIA 4:

Respecto a protocolos:

1. Presentan un documento llamado POLÍTICA GENERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL DE ORPEA IBÉRICA de enero de 2022 para las sociedades filiales de la empresa, entre las que se incluye la residencia. Carece de Protocolo *de gestión de la información, confidencialidad e intimidad*.
2. *En el Protocolo de gestión de reclamaciones orales*, la persona directora decide si tramita la reclamación de forma oficial o de forma oral, en este último caso no quedaría constancia de la gestión y de la trazabilidad de la queja. Además, ni en la gestión de la queja escrita ni en la oral ofertan la posibilidad de dejarla por escrito en el Libro de Hoja de Quejas y Reclamaciones.
3. *En el Protocolo de contención química* se recomienda que no es necesario el consentimiento informado porque se entiende que el tratamiento establecido por el personal médico es admitido por la familia por la confianza que le genera la práctica médica. Destacar en esta cuestión que toda actuación en el ámbito de la salud de una persona paciente necesita el consentimiento libre y voluntario de la persona afectada, una vez que, recibida la información prevista, haya valorado las opciones propias del caso. Las personas tienen derecho a conocer con motivo de cualquier actuación en el ámbito de la salud toda la información disponible sobre la misma, comprendiendo como mínimo la finalidad y la naturaleza de cada intervención, sus riesgos y sus consecuencias.
4. *En el Protocolo de acompañamiento a consultas externas:* Según el protocolo la persona auxiliar de enfermería o gerocultura podría realizar el acompañamiento en su turno de trabajo, habría que especificar en este caso la no procedencia del pago del servicio

INDICENCIA 5:

El Contrato Asistencial hace referencia al Decreto 91/2002 en cuanto a derechos de las personas residentes, normativa que está derogada.



INCIDENCIA 6:

En cuanto al Reglamento de Régimen Interior, el art. 25 establece que serán a cargo del residente los daños causados por las actuaciones dolosas o culposas tanto a las instalaciones como a los demás residentes y/o trabajadores del centro. En este punto se debe hacer constar que la particularidad de los daños causados a otras personas residentes debería quedar reflejada en la cobertura de la póliza de seguros obligatoria, por lo que debería contemplarse que serán a cargo del residente aquellos daños que no estén cubiertos por la póliza de seguros de responsabilidad civil indispensable según normativa, que debe incluir la presencia de una cláusula que recoja "que las personas usuarias sean consideradas terceros en todos los supuestos, y entre los daños causados a terceros se incluyan los producidos en el ámbito de las relaciones entre las personas usuarias del centro".

Se ha podido observar lo siguiente:

1. En la despensa se observa gran cantidad de productos preparados de sopas, caldos, y de productos congelados como verduras, carnes, pan y pescado, con poca provisión de fruta, verdura, carne o pescado frescos.
2. El consentimiento informado de prescripción de cinturón pélvico no ha especificado ni constatado la medida que ha precedido a la contención, ni consta la evaluación por el equipo terapéutico en relación con las causas de su fracaso (el entorno, cuidados específicos y adaptados, et). Además, debe incluirse la supervisión, detallar y documentar los intentos alternativos previos, los motivos de su fracaso y las consecuencias que se hubieran procedido en el registro que proceda. Igualmente, no ha seguido las indicaciones del protocolo propio de la residencia *Protocolo de análisis y prevención de las caídas*

La persona directora de la residencia comunicará a este Servicio la subsanación de los incumplimientos requeridos al vencimiento de los plazos indicados en los mismos. Para ello, antes de 10 días a contar desde el vencimiento del plazo máximo dado, remitirá un escrito mediante presentación telemática en el enlace: [REDACTED], donde refleje las actuaciones realizadas adjuntando la documentación que considere oportuna para su justificación.

Todo ello con la advertencia de que, independientemente de los expedientes administrativos sancionadores que se inicien, estén en trámite o hayan podido resolverse a raíz de los incumplimientos mencionados, en el supuesto de hacer caso omiso a este requerimiento en los plazos indicados, se adoptarán las medidas legales oportunas, de conformidad con lo establecido en el Título VIII de la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de la Generalitat por la que se regula el sistema de Servicios Sociales en el ámbito de la Comunidad Valenciana.

EL JEFE DE SERVICIO DE INSPECCIÓN

Firmado digitalmente por [REDACTED]
Fecha: 2022.10.31 09:33:59 +01'00'

A LA DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS SOCIALES

Doña [REDACTED], mayor de edad, con D.N.I. [REDACTED], como Directora del Centro de Mayores ORPEA CAMPELLO, con domicilio a efectos de notificaciones del presente asunto en Madrid, Paseo del General Martínez Campos 46 7º planta , C.P. 28010 Tel 914260 942; Fax 913 915 738; comparezco y, **DIGO:**

Que como consecuencia de la visita de inspección realizada el pasado día 29 de Junio de 2022 en la residencia Orpea Campello sita en El Campello, Carrer Bernat Metge n°3, C.P. 03560, se ha notificado a esta parte el acta de inspección de referencia que pone de manifiesto determinado requerimiento recibido en fecha 11-11-2022 por correo certificado a los cuales a continuación pasamos a responder:

MANIFESTACIONES

PRIMERA.- REQUERIMIENTO

- 1. Incumplimiento 1: “No todos los dormitorios revisados disponen de un sistema de llamadas de emergencia. Los mecanismos de accionamiento de aviso no están ubicados al lado del cabecero de cama, por lo que no son accesibles. En los baños interiores de las habitaciones revisadas el cordón del timbre de aviso no está a ras de suelo, lo cual vulnera el anexo III, 2.2.3 de la Orden”.**

Plazo máximo de subsanación: 15 días.

Se procede a reestructurar la organización de 12 habitaciones para ubicar las camas en el cabecero donde se encuentran los mecanismos de aviso.

En el caso de las habitaciones individuales de las personas sin deterioro cognitivo y que deciden la ubicación de la cama en otra disposición, disponen de pulsadores de llamada a modo de colgante. Al igual que las habitaciones dobles que disponen de una única consola, ambos residentes disponen de sistema de alarma.

En referencia al cordón del timbre del baño de la habitación 214 se ha procedido a la correcta adecuación del mismo asegurando su llegada a ras del suelo. Del mismo modo, se han revisado todos los cordones de los timbres de aviso de los baños de las habitaciones, adecuándolos a ras de suelo según indica la normativa.

La empresa mantenedora del sistema de emergencias en el día de hoy 24-11-2022 ha realizado la instalación y actualización de varios mecanismos.

Por todo lo expuesto,

SOLICITO que, teniendo por presentado este escrito, se tenga por realizada la anterior manifestación, de conformidad con lo expresado en el cuerpo del mismo.

En El Campello, a 24 de Noviembre de 2022

Fdo. [REDACTED]
Directora Residencia Orpea El Campello

 [REDACTED]
Pº General Martínez Campos, 46 - 7ª P
28010 Madrid
[REDACTED]

REF Exte: [REDACTED]

A LA DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS SOCIALES

Doña [REDACTED], mayor de edad, con D.N.I. [REDACTED], como Directora del Centro de Mayores ORPEA CAMPELLO, con domicilio a efectos de notificaciones del presente asunto en Madrid, Paseo del General Martínez Campos 46 7º planta , C.P. 28010 Tel 914260 942; Fax 913 915 738; comparezco y, **DIGO:**

Que como consecuencia de la visita de inspección realizada el pasado día 29 de Junio de 2022 en la residencia Orpea Campello sita en El Campello, Carrer Bernat Metge nº3, C.P. 03560, se ha notificado a esta parte el acta de inspección de referencia que pone de manifiesto determinado requerimiento recibido en fecha 11-11-2022 por correo certificado a los cuales a continuación pasamos a responder:

MANIFESTACIONES

PRIMERA.- REQUERIMIENTO

1. **Incumplimiento: "En el contrato asistencial se ofertan como opcionales los servicios de fisioterapia y rehabilitación específicos, así como tratamientos psicológicos específicos.
Plazo 1 mes.**

Se adjunta Contrato y RRI con las correspondientes modificaciones. **DOC N° 1
Y DOC N° 2**

Por todo lo expuesto,

SOLICITO que, teniendo por presentado este escrito, se tenga por realizada la anterior manifestación, de conformidad con lo expresado en el cuerpo del mismo.

En El Campello, a 07/12/2022

Fdo. [REDACTED]
Directora Residencia Orpea El Campello


General Martínez Campos, 46 - 7ª P
28010 Madrid

REF Exte: [REDACTED]

A LA DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS SOCIALES

Doña [REDACTED], mayor de edad, con D.N.I. [REDACTED], como Directora del Centro de Mayores ORPEA CAMPELLO, con domicilio a efectos de notificaciones del presente asunto en Madrid, Paseo del General Martínez Campos 46 7º planta , C.P. 28010 Tel 914260 942; Fax 913 915 738; comparezco y, **DIGO:**

Que como consecuencia de la visita de inspección realizada el pasado día 29 de Junio de 2022 en la residencia Orpea Campello sita en El Campello, Carrer Bernat Metge n°3, C.P. 03560, se ha notificado a esta parte el acta de inspección de referencia que pone de manifiesto determinado requerimiento recibido en fecha 11-11-2022 por correo certificado a los cuales a continuación pasamos a responder:

MANIFESTACIONES

PRIMERA.- REQUERIMIENTO

1. **Incumplimiento: "No se cumple el ratio en la figura de psicóloga, faltando 18 horas semanales para esa figura profesional. Plazo subsanación 2 meses.**

Se adjunta contrato de nueva contratación categoría psicóloga en 20h semanales. **DOC N° 1**

2. **En la póliza de seguros de Responsabilidad Civil no se puede comprobar la presencia de una cláusula que recoja " que las personas usuarias sean considerados terceros en todos los supuestos y entre los daños causados a terceros se incluyan los producidos en el ámbito de las relaciones entre las personas usuarias del centro". Plazo subsanación 2 meses**

Se adjunta Póliza de seguros en el que se contempla lo señalado anteriormente. **DOC N° 2**

Por todo lo expuesto,

SOLICITO que, teniendo por presentado este escrito, se tenga por realizada la anterior manifestación, de conformidad con lo expresado en el cuerpo del mismo.

 ORPEA

[REDACTED] LU.
2º General Martínez Campos, 46 - 7ª P
28010 Madrid

Fdo. [REDACTED]
Directora Residencia Orpea [REDACTED]

En El Campello, a 09/01/2023