

RESIDENCIA EL MIRADOR

AVENIDA MARCELO CELAYETA, 144

31014 - PAMPLONA

Expediente: 0002-INSS-2023-000207

Procedimiento: Inspección de Servicios Sociales

Estimado/a señor/a:

Por la presente le notifico, a los efectos oportunos, la siguiente documentación de su interés:

- *Informe visita de Inspección*

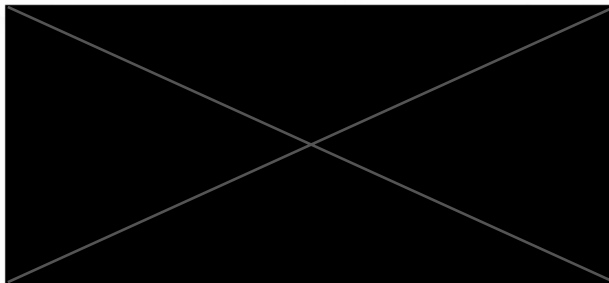
Para cualquier información complementaria que precise, le ruego que se ponga en contacto con la unidad responsable del expediente que figura en el cuadro "Referencia" de la documentación adjunta.

Asimismo le recuerdo que para una adecuada tramitación de los documentos que dirija a este Departamento, es preciso que indique el **código del expediente** a que se refieren.

Atentamente.

Pamplona, a 08 de enero de 2024

Fermín Casado Leoz



SECRETARIO GENERAL TÉCNICO





Gobierno de Navarra  
Nafarroako Gobernua  
Departamento de Derechos Sociales,  
Economía Social y Empleo  
Eskubide Sozialetako, Ekonomia  
Sozialeko eta Enpleguko Departamentua

Sección de Inspección  
Ikuskapen Atala  
González Tablas, 7  
31005 PAMPLONA / IRUÑA  
Tel. 848 42 63 22  
inspecci@navarra.es

## INFORME DE INSPECCIÓN ORDINARIA

Por Orden Foral 347/2022 de 28 de diciembre, de la Consejera de Derechos Sociales, se aprobó el Plan de Inspección en materia de Servicios Sociales en Navarra para el año 2023 (BON número 20 de 30 de enero de 2023).

El Plan de Inspección prevé el control permanente del cumplimiento de las condiciones materiales y funcionales de los Centros y Servicios. En cumplimiento de dicho precepto se realizó con fecha 16 de noviembre de 2023 visita de Inspección al Servicio Sanitas Mayores El Mirador ubicado en Pamplona (Acta 2023/NAG/027). Como resultado de las actuaciones practicadas, análisis de la documentación aportada y manifestaciones realizadas, se ha constatado lo siguiente:

En el inicio de la inspección Dirección se encuentra ausente y se inicia la visita con la atención intermitente de diferentes profesionales, posteriormente se incorpora dirección y se completa la inspección.

### REQUISITOS GENERALES

El Servicio residencial cuenta con 78 plazas autorizadas, 76 ocupadas en el momento de la visita.

El centro residencial tiene firmado, OPEN HOUSE, con Gobierno de Navarra para la gestión de 70 plazas concertadas residenciales que en estos momentos son 50 las ocupadas.

Servicio de Promoción de la Autonomía: Cuenta con 18 ocupadas en el momento de la visita. Fisioterapeuta y terapeuta ocupacional refieren que ambas atienden a estas personas en horario de lunes a viernes de 9 a 11h, en total 2 horas diarias cada una de las profesionales. Entregan listado de usuarios/as de SPA.

### LISTADO DE USUARIOS

Se solicita listado, con nombre y apellidos de las personas residentes identificando grado de dependencia y tipo de plaza concertada, con PVS o privada. Comprobado dicho listado con los datos obrantes en el Departamento, se constata que una de las personas identificadas como no dependiente tienen reconocimiento oficial de dependencia moderada desde agosto de 2022. Resultando, por tanto, un total de 10 personas no dependientes y 66 personas con diferentes grados de dependencia.



CSV: **6539EDF0B67C7554**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua emana (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2023-12-22 14:57:51



Gobierno de Navarra  
Nafarroako Gobernua  
Departamento de Derechos Sociales,  
Economía Social y Empleo  
Eskubide Sozialetako, Ekonomia  
Sozialeko eta Enpleguko Departamentua

Sección de Inspección  
Ikuskapen Atala  
González Tablas, 7  
31005 PAMPLONA / IRUÑA  
Tel. 848 42 63 22  
inspecci@navarra.es

## SEGURIDAD Y ACCESO A DOCUMENTACIÓN

Acceso a documentación: el Centro dispone en el Tablón de Anuncios el listado que contiene la designación de las 3 personas responsable, que en ausencia de dirección atenderán a inspección, usuarios y familiares y que deben tener acceso a la documentación.

Plan de autoprotección /evacuación: Cuentan con Plan de Autoprotección elaborado por la empresa Maider en enero de 2020.

Simulacro: Aportan informe de simulacro realizado en el centro el 3/6/2022 que señala la correcta actuación de todos los equipos por lo que no se proponen medidas correctoras.

Seguro de responsabilidad civil: Aportan certificado de Berkshire Hatahaway European Insurance que señala la vigencia de la póliza desde el 1/11/2023 hasta el 31/10/2024.

Desfibrilador: Obligación de tener en centros de 100 o más plazas. D.F. 06/2019. punto 3.I Residencias y centros de día de mayores de más de 100 plazas.

## INSTALACIONES

El centro se distribuye en 4 plantas y jardín exterior.

En visita ocular a las instalaciones del centro se constata que cumplen condiciones de iluminación, ventilación, limpieza.

En la segunda planta existe puerta de acceso restringido a la zona de escaleras y ascensor. En el resto de las plantas, se permite el acceso sin restricción a las escaleras. Los baños de las habitaciones tienen sistema de apertura hacia afuera.

En visita ocular a las instalaciones del centro se constata que cumplen condiciones de iluminación, ventilación, limpieza.

## RECURSOS HUMANOS

Cuentan con control de fichajes mediante huella digital y tarjeta para todo el personal laboral salvo dirección que no realiza fichaje diario al respecto refiere que los directores de centros Sanitas no fichan.

La jornada anual es de 1792 horas según calendario laboral.

Cuentan con el siguiente personal



CSV: **6539EDF0B67C7554**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetokoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:  
<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua emana (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2023-12-22 14:57:51

**DIRECCIÓN:** La directora tiene un perfil profesional de enfermería. Su horario laboral es de 9 a 17h. Con dedicación completa a tareas de dirección.

**MEDICINA:** Horario de lunes a viernes de 9.30h a 15.30h.

**ENFERMERÍA:** 1 enfermera en turnos de mañana, tarde y noches semanas alternas de lunes a domingo.

**EQUIPO TÉCNICO:**

1 fisioterapeuta de lunes a jueves de 8 a 14.30 y viernes de 8 a 14h.

1 terapeuta ocupacional de 9 a 15h de lunes a jueves

1 trabajadora social

**PERSONAL DE ATENCIÓN DIRECTA:** Refieren que el personal cuidador realiza exclusivamente funciones propias de atención directa, tal como consta declarado en el Open House. Igualmente refieren que todo el personal de atención directa se encuentra titulado o acreditado y se sustituye en todo momento. Refieren que en general tienen establecido personal por encima del mínimo exigible, que sería a las mañanas 9+1, tarde 7+1 y noches 2 (alternando entre las categorías de atención directa y enfermería).

Se realiza el estudio de los fichajes del personal y la ocupación media del centro entre el 16/10/23 y el 16/11/23 y se cotejan con los contenidos en el documento Open House:

- En el documento Open House tenían un porcentaje de dependencia del 88,73% situándose en un rango del  $\geq 81\%$ -  $< 91\%$ . En el momento de la visita al centro, con los datos revisados cuenta con un 84,87% de dependencia, manteniéndose por tanto en el mismo rango.

- En el documento Open House consta un ratio asistencial de 3, rango asistencial medicina 4 y ratio enfermería 3. En el estudio de los cálculos de ratios, resulta un déficit de horas en el personal técnico, manteniéndose en un ratio 4 de medicina y ratio 3 de enfermería. Señalar que para el cálculo de las horas del personal técnico se han descontado las horas del personal de terapia ocupacional y fisioterapia destinadas al Servicio de Promoción a la Autonomía en el periodo estudiado.

- Se constata que en el turno de noche hay dos profesionales de atención directa.

Tienen a su disposición, si lo solicitan el documento de cálculo de ratios realizado.

## PLAN DE IGUALDAD



CSV: **6539EDF0B67C7554**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua emana (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2023-12-22 14:57:51



Gobierno de Navarra  
Nafarroako Gobernua  
Departamento de Derechos Sociales,  
Economía Social y Empleo  
Eskubide Sozialetako, Ekonomia  
Sozialeko eta Enpleguko Departamentua

Sección de Inspección  
Ikuskapen Atala  
González Tablas, 7  
31005 PAMPLONA / IRUÑA  
Tel. 848 42 63 22  
inspecci@navarra.es

No se ha atendido al requerimiento de inspección de 2022 consistente en la implantación de un Plan de Igualdad actualizado posterior a 2010 pero en cambio sí han realizado formación en la materia por parte del personal.

### ATENCIÓN CENTRADA EN LA PERSONA

- ✓ Unidades de Convivencia: Señalan que el centro cuenta con 4 unidades de convivencia, una por cada planta, entre 17 y 22 personas con personal parcial estable asignado a cada unidad.
- ✓ Aseos, ingestas, horas de levantar, acostar. Comienza a levantar a los residentes con dependencia a las 8h. Desayunos horario de 8.45h a 9.40h, comidas en dos turnos a las 13h y 14h y cenas a las 19h y 20h. Se comienza a acostar hacia las 20.45h
- ✓ Fomento del voluntariado para acompañamiento y ocio. Cuentan con la colaboración de 2 colegios para la realización de actividades diversas en el centro.
- ✓ Disponen de 46 habitaciones, siendo 14 individuales y 32 dobles. No hay previsión de aumento de habitaciones individuales, refieren que mayoritariamente las personas residentes acostumbra a disfrutar de los espacios comunes más que de la propia habitación. Disponen de luces individuales en cabecera de cama. Se constata in situ que hay habitaciones dobles sin instalación de elementos de separación, en algunas de ellas por dificultad arquitectónica en el techo. Las habitaciones pueden ser personalizadas. Disponen de timbre de llamada para cada cama de la habitación y en baño. Se comprueba in situ el correcto funcionamiento. El timbre del baño dispone de alargadera. No cuentan con habitación específica para situaciones de final de vida, pero proceden realizando traslado de habitación al compañero/a y facilitando la permanencia familiar.
- ✓ Cuentan con personal de referencia (atención directa) con un número reducido de personas a su cargo y cuentan con listado de registro de dicha asignación.
- ✓ Refieren que realizan Encuestas de Satisfacción a residentes semestralmente, familiares y personal trabajador. Aportan resultados de encuestas a residentes realizadas en 2021 y 2022, así como modelos de encuestas.
- ✓ Disponen de menú único de un primero, segundo y postre. El menú diario se encuentra expuesto en la entrada. Disponen de menú de verano y verano. Está validado por la nutricionista de la empresa junto con la médica del centro. Se ofrece a las familias la opción en verano de disponer un espacio para comer con la persona residente. Trabajo social realiza reuniones trimestrales y aporta las actas, donde se



CSV: 6539EDF0B67C7554

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetokoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:  
<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua emana (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2023-12-22 14:57:51



**Gobierno de Navarra**  
**Nafarroako Gobernua**  
Departamento de Derechos Sociales,  
Economía Social y Empleo  
Eskubide Sozialetako, Ekonomia  
Sozialeko eta Enpleguko Departamentua

Sección de Inspección  
Ikuskapen Atala  
González Tablas, 7  
31005 PAMPLONA / IRUÑIA  
Tel. 848 42 63 22  
inspecci@navarra.es

recogen la propuestas y preferencias de las personas residentes respecto a los menús.

- ✓ Se orienta a individualizar las actividades, genéricas (Terapia Ocupacional, Fisioterapia e incluso ocio) atendiendo a los gustos y preferencias de cada usuario. Aportan la programación de actividades y el registro de asistencia de Terapia Ocupacional y Fisioterapia.
- ✓ Las Historias de Vida están definidas en las cláusulas del Open House y en el Decreto Foral 92/2020, de 2 de diciembre como un documento independiente y que contiene la narración por parte de la persona usuaria o sus allegados, de su vida, valores, educación gustos, afinidades, objetivos y plan de vida. Es un documento dinámico, conocido y accesible al personal. Refieren que continúan con el proceso de elaboración de documentos de Historias de Vida teniendo realizadas aproximadamente un 85%. Se solicita y entregan dos Historias de Vida que están elaboradas en dos formatos diferentes. No contienen fotografías que faciliten la identificación visual de personas o lugares, están redactados en tercera persona y con escaso contenido a preferencias, gustos, deseos presentes y final de vida.
- ✓ Formación sobre los modelos de Atención Centrada en la persona al personal del centro. Aportan acreditaciones de formación realizada.
- ✓ PAICP: Todos los usuarios actualmente disponen de este documento. Informan de cómo elaboran los PAICP. Se recoge el profesional de referencia. Refieren que a la familia se le informa a través de la aplicación informática, Se solicitan y entregan 2 PAI que se constata que se han realizado y revisado en los plazos exigidos en la normativa vigente.
- ✓ Entrevista sobre la ACP a un usuario y uno familiar de usuario telefónicamente. (Se recogen como anexo a esta acta).

## SUJECIONES

- Sujeciones. Cuentan con acreditación de CEOMA fechada en 2013. Se constata in situ la exposición de dicho documento en la entrada del centro. Refiere que dicha acreditación permite un porcentaje mínimo de ingresos de personas con aplicación mecánica para trabajar en la retirada y eliminación durante su ingreso. Actualmente no tienen ninguna persona con sujeción al igual que en la inspección ordinaria de 2022.

- Barandillas. En el día de la visita se comprueba in situ a través del programa informático Resiplus, los usuarios que precisan el uso de barandillas. Se constata también que cuentan con el correspondiente consentimiento informado (tienen varios modelos) de la



CSV: **6539EDF0B67C7554**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:  
<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua emana (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2023-12-22 14:57:51

persona usuaria o familiar/tutora. Posteriormente, el centro aporta registro documental de los residentes que usan barandillas, contabilizando 31 personas. Aportan registro de mantenimiento anual y a demanda de barandillas.

Se informa que el tema de sujeciones físicas ha sido modificado por la Ley Foral 31/2022, de 28 de noviembre, de atención a las personas con discapacidad en Navarra y garantía de sus derechos, que señala que debe tenderse a su reducción y eliminación, debiendo adoptarse planes de reducción y eliminación cuya ejecución completa deberá realizarse para julio de 2025.

-Caídas. Refieren que realizan el registro en el programa informático Resiplus y se verifica in situ que realizan dicha cumplimentación ajustando el contenido informático a la legislación vigente.

## PLANES Y PROTOCOLOS

El personal de atención directa tiene acceso directo a los documentos por encontrarse en el espacio donde registran las anotaciones. El Plan de Acogida al residente, el Plan de Acogida al Personal y el Protocolo de Quejas y Sugerencias se entregó en inspección de 2022.

## CONSEJO DE PARTICIPACIÓN

Entregan copia de las Actas del Consejo de Participación celebrados el 26/5/2023 y el 30/11/2022 cuyo número de representantes se ajusta la normativa vigente.

## SISTEMAS DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Existe protocolo de actuación. Cuentan con hojas de reclamación a disposición del público y se solicita que en el plazo de 5 días hábiles procedan a la instalación del requerido buzón para la tramitación de las mismas.

Por todo ello procede,

- **REQUERIR** el mantenimiento actualizado de registro de las personas residentes y sus correspondientes grados de dependencia.
- **REQUERIR** la realización del fichaje de todo el personal laboral del centro, puesto que resulta ser la prueba documental de la presencialidad en el centro, tal como exige el documento Open House.



CSV: **6539EDF0B67C7554**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:  
<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua emana (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2023-12-22 14:57:51





**Gobierno de Navarra**  
**Nafarroako Gobernua**  
Departamento de Derechos Sociales,  
Economía Social y Empleo  
Eskubide Sozialetako, Ekonomia  
Sozialeko eta Enpleguko Departamentua

Sección de Inspección  
Ikuskapen Atala  
González Tablas, 7  
31005 PAMPLONA / IRUÑA  
Tel. 648 42 63 22  
inspecci@navarra.es

- **REQUERIR** la inmediata instalación de elementos de separación que preserven la intimidad de las personas residentes, en las habitaciones dobles. En las habitaciones que por su estructura arquitectónica no sea posible su instalación, se elaborará un registro y su correspondiente justificación documental para tener en cuenta en las posteriores inspecciones ordinarias.
- **REQUERIR** la finalización del proceso de elaboración de las Historias de Vida de todas las personas residentes, tal como exige el documento Open House en su apartado 6.2. así como la adaptación de las mismas a las orientaciones de elaboración contenidas en la misma normativa.
- **REQUERIR** la instalación del buzón de quejas y sugerencias, tal como exige el Decreto Foral 92/2020 en su Anexo I “Requisitos materiales y funcionales de los servicios del sistema de servicios sociales”
- **RECOMENDAR** la actualización del Plan de Igualdad que dispone el centro realizado en 2010.

*El presente informe no tiene efectos jurídicos a efectos de incumplimiento contractual, y por ello es trasladado a la ANADP, órgano competente para adoptar las medidas oportunas, frente a las que podrá alegar, en plazo que dicho órgano le conceda para ello.*

*Los informes de inspecciones ordinarias serán publicados con periodicidad trimestral en el Portal de Transparencia, por lo que pueden indicar a la Sección de Inspección la existencia de un posible error material o puramente aritmético en el mismo en el plazo de 15 días desde la notificación del mismo.*

Se recuerda la existencia de la RED DE APOYO A LA ATENCIÓN CENTRADA EN LA PERSONA. El link es:

<https://gcexterna.navarra.es/Corporativa01/DerechosSociales/EspaciosColaboracion/RedApoyoPersona/Paginas/default.aspx>.

Para darse de alta, tienen que enviar un correo con su número de DNI al correo [servimpulsodds@navarra.es](mailto:servimpulsodds@navarra.es). Se accede con su certificado digital o [cl@ve](mailto:cl@ve).



CSV: **6539EDF0B67C7554**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2023-12-22 14:57:51



**Gobierno de Navarra**  
**Nafarroako Gobernua**  
Departamento de Derechos Sociales,  
Economía Social y Empleo  
Eskubide Sozialetako, Ekonomia  
Sozialeko eta Enpleguko Departamentua

**Sección de Inspección**  
**Ikuskapen Atala**  
González Tablas, 7  
31005 PAMPLONA / IRUÑA  
Tel. 848 42 63 22  
inspecci@navarra.es

Pamplona, a 22 de Diciembre de 2023



CSV: **6539EDF0B67C7554**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2023-12-22 14:57:51