

La gestión de la crisis del coronavirus en las residencias para personas mayores de Cataluña

1. La pandemia del Covid-19
2. Declaraciones y recomendaciones internacionales
3. Medidas estatales en cuanto la atención residencial de personas mayores ante el Covid-19
4. Medidas autonómicas respecto a la atención residencial de personas mayores ante el Covid-19
5. Actuaciones del Síndic de Greuges de Cataluña: Actuación de oficio, quejas y consultas
6. Cifras sobre la pandemia del Covid-19 en el ámbito residencial para personas mayores
7. Recomendaciones y sugerencias
8. Anexo

1. La pandemia del Covid-19

El 31 de diciembre de 2019 las autoridades de la República de China, comunicaron a la OMS, 27 casos de neumonía de etiología desconocida en Wuham, una ciudad situada en la provincia china de Hubei. Una semana más tarde confirmaron que se trataba de un nuevo coronavirus que ha sido finalmente denominado SAR-CoV-2.

Ante la eventual aparición de nuevos casos de la Covid-19 en nuestro país, todas las posibles puertas de acceso al sistema sanitario de los casos tenían que estar preparadas.

Los centros residenciales para personas mayores eran un lugar de especial protección, ya que el colectivo de residentes son considerados de alto riesgo ante el Covid-19, dada su vulnerabilidad ya sea por otras patologías que pueden verse agravadas a raíz del virus, ya sea por la fragilidad ante la virulencia de la enfermedad. Si se analizan las cifras por grupos de edad, las personas de edad avanzada son quienes tienen un nivel más elevado de concentración de muertes.

Cabe tener presente que los centros residenciales son instalaciones tipo hogares, y no específicamente hospitalarias, por lo que deben articularse medidas de protección ad hoc para poder proteger y aislar a los usuarios.

La atención en el propio centro residencial, sea el tipo residencial que sea, puede ser una buena opción, pero siempre y cuando el entorno residencial sea el adecuado y se cumplan los requisitos de seguridad, tanto para los residentes como para los profesionales que les atienden.

Estas medidas de adecuación implican garantizar que existan habitaciones de aislamiento con ventilación, baños de uso exclusivo, espacio de 2 metros entre los residentes,

comunicación permanente con los Equipos de Atención Primaria hasta la resolución de los síntomas, facilitar la máxima información los residentes y a los familiares, medidas de higiene, prevención y control, y dotación del personal y el material sanitario necesario para realizar el oportuno seguimiento.

2. Declaraciones y recomendaciones internacionales

▪ Oficina de la Alta Comisionada para los Derechos Humanos (Naciones Unidas)

La Alta Comisionada para los Derechos Humanos de Naciones Unidas, Michelle Bachelet, ha impulsado la Guía Covid-19 (Covid-19 Guidance).

De esta se desprende que la situación de las personas con dependencia que residen en instituciones es particularmente grave. La alta comisionada considera que limitar el contacto con las familias debería estar justificado como parte de las medidas sanitarias a raíz de la emergencia, pero puede conllevar que las personas dependientes estén más expuestas a negligencias y abusos.

<https://www.ohchr.org/EN/NewsEvents/Pages/COVID19Guidance.aspx>

▪ Experta independiente para el disfrute de los Derechos Humanos de las personas mayores de Naciones Unidas

Rosa Korfeld-Matte, la experta independiente para el disfrute de los Derechos Humanos de las personas mayores de Naciones Unidas, ha publicado una declaración titulada "Inaceptable", en la que urge a una mejor protección de las personas mayores ante el mayores riesgos de la pandemia de la Covid-19.

Mantiene que la sociedad tiene un deber en el ejercicio de solidaridad y mejor protección de las personas que están sufriendo la mayor parte de la pandemia del Covid-19. "Informes sobre personas mayores abandonadas en los hogares o cuerpos muertos encontrados en residencias son alarmantes. Y esto es inaceptable ". "Todos tenemos la obligación del deber de solidaridad y protección de las personas mayores de estos males".

<https://www.ohchr.org/EN/NewsEvents/Pages/DisplayNews.aspx?NewsID=25748&LangID=E>

▪ WHO, Organización Mundial de la Salud (Naciones Unidas)

La Organización Mundial de la Salud dijo que el virus puede afectar a personas de todas las edades, pero que el riesgo de patologías severas aumenta gradualmente con la edad, comenzando alrededor de los 40 años, especialmente para aquellos que tienen otras cuestiones subyacentes. Las personas mayores, especialmente los que tienen más de 60 años, sufren el mayor riesgo.

<https://www.un.org/en/un-coronavirus-communications-team/un-working-ensure-vulnerable-groups-not-left-behind-covid-19>

- **Comisionada Europea para los Derechos Humanos del Consejo de Europa**

"Las personas mayores necesitan más apoyo que nunca ante la pandemia del Covid-19", este es el título de la declaración publicada por Dunja Mijatović recientemente.

La comisionada considera que la situación actual nos muestra los grandes errores de los sistemas de atención de las personas, cuando están confinadas en habitaciones cerradas. Incluso sin la amenaza de este virus mortal, estas instituciones a menudo generan numerosas violaciones de Derechos humanos, incluso abusos y malos tratos, a menudo por la falta de un enfoque en derechos humanos en el diseño y el desarrollo de la atención de larga duración y la cronicidad de la falta de recursos. Esta crisis nos muestra que se han puesto residentes y personal de cuidado en un creciente riesgo de infección, y hay que adoptar medidas drásticas para proteger a los residentes (como las que el gobierno francés ha obligado a tomar). Esta situación nos lleva a la urgencia con que los Estados Europeos deberán conseguir las necesarias reformas sociales tras esta crisis. Un sistema de atención social que priorice la atención individual de las personas mayores, a la vez que promueva su total inclusión, debe constituir el núcleo de estas reformas.

<https://www.coe.int/en/web/commissioner/-/older-persons-need-more-support-than-ever-in-the-age-of-the-covid-19-pandemic>

- **Comité de prevención de la Tortura (CPT), del Consejo de Europa**

El CPT ha promovido la declaración de principios sobre el tratamiento de personas privadas de libertad en el contexto de la afectación de la pandemia del coronavirus (Covid-19). Esta considera que mientras cabe reconocer la necesidad imperante de adoptar acciones firmes para combatir la Covid-19, el CPT debe recordar a todas las autoridades la absoluta necesidad de prohibir la tortura y los tratos inhumanos o degradantes. Las actuaciones de protección nunca deben resultar inhumanas o degradantes para las personas privadas de su libertad. Desde la perspectiva del CPT, los principios recogidos en la declaración deberían ser aplicados por las autoridades responsables de personas privadas de libertad en la zona del Consejo de Europa.

En cuanto a la previsión de salud, será necesario prestar especial atención a las necesidades específicas de las personas privadas de libertad, en particular con respecto a los grupos vulnerables y los grupos de riesgo, como personas mayores y personas con problemas médicos previos. Esto incluye, entre otras cosas, tests para detectar la Covid-19 y las vías para cuidados intensivos que se requieran.

En este punto, es importante recordar que el mandato del CPT incluye, entre otros centros, la supervisión de residencias y hogares de ancianos.

<https://rm.coe.int/16809cfa4b>

3. Medidas estatales en cuanto la atención residencial de personas mayores ante la Covid-19

Tras producirse 2 brotes en 2 residencias con el resultado de 5 muertes de personas mayores, con fecha 6 de marzo de 2020, la Sociedad Española de Geriatria y Gerontología (SEGG) y el Imsero colaboraron con el Ministerio de Sanidad en la elaboración de un protocolo específico. En ese primer momento se estableció el confinamiento o aislamiento de los residentes con contagio confirmado o probable o con enfermedad respiratoria. No se indicaba entonces el cierre de servicios ni la realización de pruebas para detectar la enfermedad. Se estableció la prohibición de visitas e ingresos, se extremaron las medidas de higiene y los desplazamientos innecesarios.

Posteriormente, se han tenido que ir adoptando medidas en función de la situación, como el protocolo que hizo la Consejería de Políticas Sociales de la Comunidad Autónoma de Madrid con la Dirección General de Salud Pública en la que se habilitaban zonas de aislamiento, se limitaba a los imprescindibles los contactos con las personas mayores, y las personas con sintomatología no tenían acceso a las zonas comunes de los centros, como el comedor.

El RD 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma, para la gestión de la crisis sanitaria ocasionada por Covid-19, contempla una serie de medidas dirigidas a proteger la salud y la seguridad de la ciudadanía, contener la progresión de la enfermedad y reforzar el sistema de salud pública.

El artículo 4.2 de este RD establece como autoridades delegadas competentes en sus respectivas área de responsabilidad, al Ministerio de Sanidad como autoridad competente para emitir resoluciones y disposiciones en este ámbito.

El Ministerio de Sanidad ha dictado la Orden SND/265/2020 y la Orden SND/275/2020, publicadas en el BOE 24.03.20.

La propia Orden SND/265/2020 reconoce que las personas mayores y usuarios de centros residenciales se encuentran situación de vulnerabilidad ante la Covid-19 por varios motivos, entre otros, por presentar una edad avanzada, padecer una patología de base o comorbilidades, y tener una estrecha relación con otras personas, como son los cuidadores y otros residentes. Por eso, cuando se produce el diagnóstico de un caso de Covid-19 en un centro residencial, se comunicará a la autoridad sanitaria para evitar su propagación.

La Orden SND/265/2020, de 19 de marzo, de adopción de Medidas relativas a las residencias de personas mayores y Centros socio-sanitarios ante la situación de crisis sanitaria ocasionada por el Covid-19, establece:

- Medidas para el personal sanitario y no sanitario
- Reduce al mínimo el número de trabajadores en contacto directo con el paciente afectado.
- Medidas relativas a la ubicación y aislamiento del paciente. Indica:
 - . Tipología de pacientes
 - . Modos de llevar a cabo el aislamiento
- Medidas de limpieza
- Medidas a seguir por los profesionales sanitarios en relación a la atención sanitaria.
- Medidas de coordinación para el diagnóstico, seguimiento y derivación.

- Seguimiento
- Desarrollo y ejecución por las CCAA

La Orden SND/275/2020, de 23 de marzo, por la que se establecía Medidas complementarias de carácter organizativo, así como de información en el ámbito los Centros de servicios sociales de carácter residencial con la gestión de la crisis ocasionada por el Covid-19, establece:

- Medidas para los centros residenciales, sean públicos o privados, los cuales deben mantener su actividad excepto que la CCAA determine que el centro no es imprescindible.
- El titular del centro garantizará la puesta a disposición de la información de la adopción de las medidas de la Orden SND/265/2020.
- Los centros quedan sujetos a la inspección de las CCAA.
- Se establece la obligación de comunicar a las CCAA ya la Delegación del Gobierno:
 - . la imposibilidad de cumplir las medidas de la Orden SND / 265/2020
 - . la imposibilidad de gestionar la conservación y retirada de los muertos
 - . cualquier otra circunstancia que ponga en peligro la prestación del servicio
- Obligación de las CCAA de difundir la Orden y dictar las resoluciones oportunas para garantizar su cumplimiento.

La Resolución 23 de marzo 2020 de la Secretaría de Estado de Derechos Sociales, por la que se publica el acuerdo del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, y que modifica parcialmente el Acuerdo de 27 de noviembre de 2008, sobre criterios comunes de acreditación para garantizar la calidad de los centros y servicios del sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, establece, de manera provisional y excepcional, ante la situación de pandemia, cuando se acredite que no hay demandantes de empleo con las titulaciones específicas para las tareas de asistencia personal o ayuda a domicilio, que pueden desarrollar estas funciones personas que tengan alguna de las titulaciones exigidas o sino personas con experiencia en la atención a personas dependientes con la oportuna supervisión y formación práctica.

El BOE RDL 10/20 de 29 de marzo sobre el permiso retribuido recuperable de las personas que trabajan por cuenta ajena que no presten servicios esenciales para reducir la movilidad, establece que las personas trabajadoras que prestan servicios en empresas e instituciones públicas y privadas, cuya actividad no ha sido paralizada por la declaración del estado de alarma establecida por el RD 463/20, de 14 de marzo, disfrutarán de un permiso recuperable obligatorio entre el 30 de marzo y el 9 de abril ambos inclusive. El mismo RDL excluye determinados colectivos y establece el derecho a retribución y a la negociación de la recuperación de las horas de trabajo.

El RDL 10/20 (BOE Orden SND/307/20, 30 de marzo, sobre los criterios interpretativos del RDL 10/2020 de 299 de marzo y el modelo de declaración responsable para facilitar los trayectos necesarios entre el lugar de residencia y el lugar de trabajo) establece un permiso obligatorio y limitado en el tiempo entre los días 30 de marzo y 9 de abril (ambos inclusive) para las personas trabajadoras por cuenta ajena que prestan servicios no esenciales calificados como tales en el anexo del RDL. Esta Orden del Ministerio de Sanidad especifica actividades excluidas del RDL y facilita un modelo de declaración responsable que indica que la persona portadora del documento puede continuar realizando desplazamientos a su trabajo.

4. Medidas autonómicas respecto la atención residencial de personas mayores ante la Covid-19

03/13/2020: Instrucciones para centros de día de personas mayores para la prevención y protección de la infección por la Covid-19 (actualizado 11/03/20)

Dirección General de la Autonomía Personal y la Discapacidad del Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias.

- Recomendaciones acceso y visitas:
 - Restricción visitas y sólo se permite entrada en caso de necesidad con aprobación de la dirección del centro
 - El centro pondrá a disposición de los familiares que lo requieran un teléfono para comunicarse con los usuarios.
 - Suspensión de actividades de grupos del exterior (voluntariado, prácticas, terapias)
 - Control de registro de las personas que entran
 - Suspensión de nuevos ingresos

- Medidas organizativas y de funcionamiento:
 - Evitar concentraciones en zonas comunes y la movilidad entre plantas
 - Evitar actividades en zonas comunes
 - Organización de los profesionales por plantas
 - Suspensión de salidas, actividades grupales y servicio de peluquería
 - Suspensión de salidas de los usuarios en el exterior, excepto urgencias
 - Si el centro dispone de centro de día, garantizar la separación de espacios, si no se puede garantizar, se suspenderá la actividad del centro de día. Sin embargo, se debe detectar las personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad o que viven solas para cubrir sus necesidades.
 - Si el centro dispone de centro para personas mayores, se suspende la actividad.

- Medidas para reforzar la prevención:
 - Actualizar el protocolo de limpieza antiséptica con supervisión y reforzar las medidas de higiene
 - Reforzar los carteles informativos de higiene de manos y respiratoria y otras medidas preventivas del Departamento de Salud
 - Se recomienda el lavado de manos con agua y jabón a la entrada y salida del centro
 - Asegurar que todos los aseos hay jabón, pañuelos o toallas de papel
 - Los residentes con sintomatología respiratoria aguda deben restringir los movimientos y quedarse en la habitación con buena ventilación e idealmente con baño propio
 - Los trabajadores encargados de la asistencia (sanitaria o no) deben seguir las medidas de prevención y control y se deben proteger de acuerdo lo que establezcan los servicios de prevención de riesgos laborales.
 - Poner a disposición del personal, en línea (on line), formación en la utilización de los equipos de protección individual (EPI), así como la formación específica necesaria referente al SAR-CoV-2

Estas medidas también son de aplicación a los proveedores externos.
El centro debe informar de las instrucciones a los usuarios, familiares y personal y colgar carteles informativos.

03/13/2020: Protocolo de coordinación de los centros de día de personas mayores y los servicios de atención domiciliaria, para mejorar la atención de las personas en situación de vulnerabilidad y que requieren atención en su hogar (actualizado 12/03/20)

Dirección General de la Autonomía Personal y Discapacidad del Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias.

Establece las instrucciones para que se protejan las personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad, en estos casos, se activa el Servicio de Atención Domiciliaria (SAD), se especifica la intensidad de atención al domicilio y la frecuencia y el número de comidas a domicilio diarios. También se establecen las actuaciones de los servicios territoriales que deben velar por el desarrollo del protocolo y los circuitos de coordinación y atención apoyando las ABSS o SAD.

03/13/2020: Manejo en las residencias de casos en investigación, probables confirmados de la Covid-19

Sub-dirección General de Vigilancia y Respuesta a Emergencias de Salud Pública.

Establece como identificar el caso, los criterios clínicos para considerar la atención en el propio centro residencial, los requisitos mínimos que debe tener la residencia (como debe ser el lugar de aislamiento, el personal y el material sanitario), las medidas a adoptar, cómo hacer el seguimiento, el manejo de residuos, la limpieza de superficies, y la duración del aislamiento.

03/15/2020: Guía de actuación frente a casos de infección por el nuevo coronavirus SARS-CoV-2 (actualizada 14/03/20).

El Servicio Catalán de la Salud elabora una guía en la que se establece la identificación y actuación en caso de sospecha, el estudio y manejo de contactos, como hacer el diagnóstico y las medidas dirigidas a la prevención y control.

03/19/2020: información sobre las actuaciones preventivas en referencia al nuevo Coronavirus SARS-CoV-2 en el ámbito de la residencia (material informativo a la ciudadanía)

Por una parte se dan recomendaciones en cuanto al acceso y visitas (las mismas a las expuestas anteriormente):

- restricción de visitas y acceso, sólo en caso de necesidad
- habilita una única vía de acceso
- se pone a disposición de las familias un teléfono de comunicación
- suspensión de actividades grupales (voluntariado, prácticas, terapias)
- suspensión de nuevos ingresos

Por otra parte se dan medidas de higiene para toda la ciudadanía:

- no salir de casa
- lavado de manos con agua y jabón
- evitar el contacto con personas que tienen signos de infección respiratoria
- tapar la boca y la nariz con pañuelo desechable o con la cara interna del codo durante toser o estornudar y lavarse las manos enseguida.
- guardar la distancia de 1-2 metros
- evitar dar la mano, dar abrazos y dar besos
- evitar compartir comida, utensilios u otros objetos sin limpiarlos
- después de manipular objetos de terceros abstenerse de tocarse la boca, la nariz y los ojos sin lavarse las manos.

03/20/2020: Resolución TSF/758/2020, de 20 de marzo, por la que se concretan las medidas organizativas y de recursos humanos excepcionales en el ámbito de las residencias y centros diurnos de atención a personas mayores, personas con discapacidad y personas con enfermedad mental, así como en los servicios de ayuda a domicilio, en aplicación de la Resolución SLT/737/2020, de 13 de marzo, por la que se adoptan medidas complementarias para la prevención y el control de la infección por SARS-CoV-2.

La Resolución SLT/737/2020, de 13 de marzo, por la que se adoptan medidas complementarias para la prevención y el control de la infección por SARS-CoV-2, dispone que, en el ámbito de los servicios sociales, se permite a los proveedores públicos y privados del Sistema Catalán de Servicios Sociales la adaptación de las condiciones funcionales para hacer frente a las contingencias que se produzcan a raíz de la emergencia sanitaria provocada por COVID-19, de manera que se garanticen las necesidades de las personas usuarias con la diligencia que exige la naturaleza del servicio.

A los efectos de garantizar la incorporación de personal suficiente para garantizar las necesidades de las personas usuarias en los centros residenciales y diurnos de atención a personas mayores, personas con discapacidad y personas con enfermedad mental, así como a los servicios de ayuda a domicilio, las entidades titulares deben seleccionar personal auxiliar de atención a las personas en situación de dependencia, priorizando lo que dispone la Orden TSF/216/2019, 28 noviembre, por la que se regula la calificación y habilitación y los requisitos.

03/20/2020: Guía de actuación frente a casos de infección por el nuevo coronavirus SARS-CoV-2 en las residencias.

El Servicio Catalán de la Salud elabora esta guía en la que de manera detallada indica:

- identificación
- criterios clínicos para considerar la atención al propio centro
- criterios por el regreso de residentes en el alta de un hospital
- requisitos mínimos para la atención a la residencia
- lugar de aislamiento de los residentes que sean casos posibles, probables o positivos
- medidas de protección del personal de las residencias y de los equipos sanitarios que les ofrecen apoyo
- notificación del caso, toma y transporte de muestras

- seguimiento de casos
- medidas generales de protección a las familias y resto de residentes y personal
- medidas de protección específicas para el personal de atención directa
- Manejo de residuos
- limpieza de superficies
- duración del aislamiento
- traslado del caso

23 Marzo - Resolución DTASF TSF/759/20, de 22 de marzo, por la que se especifican las medidas de distancia entre trabajadores y trabajadoras y las personas usuarias con las que interactúan en los centros de trabajo.

Esta resolución establece que las medidas de distancia entre los trabajadores y trabajadoras en los centros de trabajo abiertos, así como con las personas usuarias con las que interactúen deberá ser de un metro y medio de distancia de acuerdo con las recomendaciones sanitarias. Esto no será de aplicación en el caso de trabajadores que deben prestar sus servicios a distancias inferiores, como los casos de los profesionales sanitarios, de la red de servicios sociales, de los cuerpos y fuerzas de seguridad.

03/23/2020: Instrucción 5/2020 de la Secretaría General del Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias sobre los centros residenciales del sistema catalán de servicios sociales en relación con la emergencia sanitaria provocada por Covid-19.

Este documento incluye las instrucciones de información para hacer el seguimiento del impacto de la Covid-19. En este sentido, es importante que todos los centros residenciales envíen al Departamento cada día antes de las 16h el formulario de monitorización.

26 de marzo

El Departamento de Salud establece pautas de limpieza y desinfección de las residencias.

Instrucción 5/2020 Secretaría General DTASF con relación a la información que requieran las unidades del Departamento en relación a la emergencia sanitaria provocada por Covid-19 (establecen instrucciones en cuanto a registro informático para hacer el seguimiento).

Guía del Ministerio de Sanidad actualizada el 24 de marzo de 2020 "en residencias de mayores y Otros Servicios sociales de carácter residencial de prevenciones y control Covid-19".

Esta guía insiste en que los trabajadores deben protegerse de acuerdo con el procedimiento de actuación para los servicios de prevención de riesgo laborales ante el coronavirus. Prevé también se haga la prueba a los trabajadores, adecuar el número de profesionales, minimizar el número de profesionales que tengan contacto y extremar las medidas de higiene. Establece cómo se debe hacer el aislamiento, por plantas, teniendo en cuenta el trastorno que sufre el residente y en ningún caso aplicando contención. Indica que hay que intentar hacer la prueba y en todo caso el período de aislamiento es de 14 días.

Ministerio Sanidad difunde protocolo de actuación de servicios de prevención de riesgos laborales ante la exposición SARS-CoV-2. Distingue los diferentes profesionales, la evaluación del riesgo y las medidas de protección.

27 de marzo de 2020 - Instrucciones de la Dirección General de Autonomía personal y la discapacidad del Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias, respecto el retorno voluntario a su domicilio de las personas que viven en centros residenciales, mientras dure la situación de riesgo relacionada con la Covid-19.

De conformidad con la Orden SND/275/2020, de 23 de marzo, del Ministerio de Sanidad, la Generalitat puede intervenir las residencias de titularidad privada y ordenar el alta, la baja y la reubicación de los centros públicos y privados. En ejercicio de estas competencias el DTASF ha dictado estas instrucciones que establecen, entre otras cuestiones, que las personas que viven en centros residenciales pueden devolver de forma voluntaria (que puede resultar controvertido en situaciones de presuntos incapaces) y temporal a su domicilio o en su entorno familiar, siempre y cuando cumplan los siguientes requisitos:

- El residente esté estable, sin síntomas asociados al Covid-19 y con prueba diagnóstica negativa
- Si enferma no puede volver hasta la total curación
- El domicilio debe cumplir los requisitos que garanticen una buena atención de la familia y poder aislar a la persona en caso de ponerse enferma.
- El responsable higiénico sanitario del centro ha de autorizar el regreso
- Se firmará un documento conforme marcha de forma voluntaria, con autorización, y que se reserva la plaza, sin cobrar el precio de estancia ni por ningún otro concepto.

30 marzo de 2020 - Nota informativa sobre el pago de los centros colaboradores.

Vista la resolución TSF/778/2020, de 25 de marzo, por la que se concretan las medidas excepcionales organizativas y de recursos humanos en el ámbito de los servicios sociales del Sistema Catalán de Servicios Sociales debido a la crisis sanitaria provocada por la Covid-19, se informa sobre la instrumentalización del pago a los centros colaboradores, diferenciando entre las residencias (plazas ocupadas y plazas vacantes por fallecimiento) y los centros de día (plazas ocupadas por usuarios ausentes por cierre a raíz de las instrucciones Covidien-19 y plazas vacantes por fallecimiento).

4 abril de 2020 - Agencia de Salud Pública Catalana del Departamento de Salud y la Dirección General de Autonomía Personal y Discapacidad del DTASF, dictan nuevas instrucciones sobre el retorno voluntario al domicilio de las personas que viven en centros residenciales mientras dure la situación de riesgo relacionada con la Covid-19. La novedad principal es que dado el cierre temporal de los centros de día y de otros dispositivos y que las familias pueden y quieren apoyar y solicitan el retorno de las personas residentes, si estos permanecen estables y sin síntomas pueden hacerlo, incluso sin prueba, pero haciendo en todo caso un aislamiento de 14 días.

5. Actuaciones del Síndic de Greuges de Cataluña: Actuación de oficio, quejas y consultas

El día 25 de marzo de 2020 el Síndic de Greuges inició de oficio la investigación 60/2020, a raíz de la publicación en los medios de comunicación de noticias sobre casos de muertes en centros residenciales para personas mayores en Cataluña a raíz del COVID-19. El mayor número de ancianos muertos por coronavirus, al inicio de la actuación, se habían

producido en las residencias de Capellades (Anoia) y Olesa de Montserrat (Barcelona). En Capellades, en la residencia gestionada por la Fundación Privada Consorts Guash, habían muerto 13 personas; en Olesa de Montserrat, en la Residencia Santa Oliva, habían muerto 9 personas.

Con independencia de la investigación que pueda realizar el Ministerio Fiscal, el Síndic consideró oportuno iniciar una actuación de oficio a fin de estudiar si se han seguido las medidas oportunas para prevenir y controlar la transmisión del coronavirus tanto entre los residentes como entre el personal, de acuerdo con las instrucciones sanitarias y la prevención de riesgos laborales.

En el marco de esta actuación, el Síndic ha solicitado información sobre:

- Las muertes de personas mayores que se hayan producido en los centros residenciales de Cataluña, especialmente los casos de Capellades y Olesa de Montserrat.
- Las medidas para prevenir y controlar la transmisión del coronavirus en las residencias de ancianos donde se hayan producido muertes, tanto respecto de los internos como de los trabajadores, de acuerdo con las instrucciones de salud y de prevención de riesgos laborales.
- Aparte de las personas fallecidas, personas que han requerido ingreso hospitalario y personas que aunque no han sido ingresadas han sido objeto de contagio, diferenciando en todos los casos si son personas residentes o si forman parte de los trabajadores.
- Medidas adoptadas por el Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias y seguimiento que se ha realizado.
- Casos en los que se tenga conocimiento de que esté interviniendo algún órgano judicial o Fiscalía.
- Cualquier otra información que se considerara oportuna.

En cuanto a las quejas y consultas, se han recibido 35 solicitudes de intervención del Síndic, 21 formuladas en forma de queja y 14 en forma de consulta.

Lo que se ha podido detectar, por el momento, a raíz de las consultas y quejas que se han recibido en la institución es que ha existido una falta de previsión y de información y se han ido adoptando las decisiones en función de las circunstancias. En este sentido, hay medidas organizativas y de recursos humanos e instrucciones tanto para residencias como para centros de día, pero a partir de mediados del mes de marzo.

El principal motivo de las consultas y quejas recibidas es la falta de información, el no saber en qué situación se encuentra el familiar y su estado de salud, si está o no bien atendido, si la residencia dispone de suficiente personal y medidas de protección.

Varios profesionales también se han dirigido a la institución mostrando su preocupación por la situación en que se encuentran y los riesgos laborales que deben asumir.

También se pone de manifiesto un cambio de criterios que ocasiona un gran desconcierto y angustia por los usuarios, los profesionales y sus familias: en un primer momento se prohibieron las visitas y todo tipo de entrada y salida de la residencia, después dejaban salir a los residentes si hacían el test de la Covid-19, posteriormente como no había test

para hacer la prueba se dijo que si no tenían sintomatología podían salir si la persona pedía llevarse el residente a su casa.

6. Cifras sobre la pandemia del Covidien-19 en Cataluña

El Síndic ha recibido del Departamento de Trabajo y Asuntos Sociales y Familias firmado por el secretario de Asuntos Sociales y Familias, el **informe de seguimiento de riesgo sanitario como consecuencia de la pandemia del Covid-19 en personas mayores que se encuentran en centros residenciales**, de 23 de marzo de 2020, dirigido a la Fiscalía.

El informe, en principio, matiza que no se dispone de confirmación por parte del Departamento de Salud que el número de *exitus* que recoge el informe sean en su totalidad directamente causados por Covid-19, ya que en muchos casos suelen confirmarse *a posteriori* con análisis forense. Asimismo, el número de personas residentes confirmadas con Coronavirus que se reportan corresponde a personas que han dado positivo en algún test (PCR), sin que su totalidad disponga de la confirmación posterior de laboratorio médico comunicado por la autoridad sanitaria al centro.

El informe aporta la información facilitada por 730 equipamientos residenciales (de los 1.073 equipamientos residenciales para personas mayores que hay en Cataluña, es decir, el 68%), De los datos aportados, se destacan:

Residentes aislados: 4149
Residentes con sintomatología: 1329
Residentes confirmados Covid-19: 218
Residentes hospitalizados: 165
Éxitus acumulados (desde el 15/3): 101

Profesionales aislados o con sintomatología: 2.051 casos

El Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias también ha hecho público a través de un comunicado el 4 de abril de 2020, a partir de la información facilitada por los propios centros, que hay 1.261 personas que viven en residencias de ancianos que tienen diagnóstico de coronavirus. Estas personas están aisladas, están siendo tratadas y su atención sigue los protocolos marcados por el Departamento de Salud. Además, 255 residentes están hospitalizados.

En Cataluña hay un total de 64.093 personas mayores que viven en plazas residenciales públicas y privadas. Hasta esta fecha se han confirmado también que son 191 las residencias con personas diagnosticadas de coronavirus y 291 con personas con sintomatología. En cuanto a los y las profesionales, 3.469 están aislados o tienen sintomatología, de un total de más de 75.000. Desde el 15 de marzo, han muerto por coronavirus 634 personas residentes, según nos han informado los propios centros.

	Profesionales aislados preventivamente o con sintomatología	Residentes confirmados con Covid-19	Centros con residentes confirmados	residentes hospitalizados	Residentes muertos por Covid-19
Cataluña	3.469	1.261	191	258	646
Barcelona ciudad	1.212	255	52	127	205
Área Metropolitana	541	234	30	29	118
Barcelona comarcas	1.259	515	76	59	210
Girona	193	80	16	28	41
Lleida	113	107	9	7	34
Tarragona	141	70	8	7	32
Terres de l'Ebre	10	0	0	1	6

El Departamento también informa que en el año 2019 murieron en las residencias de ancianos de toda Cataluña 10.979 personas, y el año 2018, 11.402 personas, lo que supone un promedio mensual de más de 900 defunciones. Finalmente, añade que la emergencia sanitaria que vivimos por Covid-19 ha puesto los centros residenciales de atención a las personas, especialmente las de las personas mayores, en una situación compleja; explica que son centros donde se concentra un colectivo muy vulnerable por su edad avanzada -la edad media de los residentes es de 84 años-, la mayoría dependientes y grandes dependientes, y donde el 90% presentan enfermedades previas.

El Departamento de Trabajo y Asuntos Sociales y Familias también ha hecho públicas las intervenciones de los servicios de determinados centros residenciales: la residencia Sant Adrià de Besòs (por falta de equipo directivo) y la residencia Ballús de ancianos de Valls. Los medios de comunicación se han hecho eco de la intervención de alguna otra residencia, como la de Tona.

7. Recomendaciones y sugerencias

El Síndic de Greuges de Cataluña es consciente de la gravedad de la situación a raíz de la crisis de la Covid-19, así como las dificultades que conlleva. Es de justicia elogiar la labor de los profesionales que han trabajado diariamente para la atención de las personas mayores en los centros residenciales, a menudo con situaciones extremadamente complicadas, difíciles y de gran estrés emocional y psicológico.

El sector de los Servicios Sociales, y en particular la red de atención a la dependencia (personas mayores) sufre, de forma estructural, carencias y problemas que han convertido esta crisis en una complejidad añadida para estos recursos.

Dicho esto, el Síndic considera que, en general, el liderazgo que debería ejercer la administración de la Generalitat debería haber sido firme y claro desde el principio, con una transparencia absoluta para rendir cuentas ante la sociedad, pero en concreto también

para las familias afectadas, así como una articulación de la coordinación más fuerte entre los departamentos de Trabajo, Asuntos sociales y familias y Salud .

El Síndic quiere dirigir las siguientes **recomendaciones** a las autoridades responsables:

Sobre la información

La falta de información en torno a la gestión de la crisis del Covid-19 en el ámbito de las residencias de la tercera edad es una circunstancia que no permite analizar exactamente la dimensión del problema. Por este motivo, el Síndic sugiere:

- Los datos sobre el impacto del coronavirus deben ser claras, actualizadas y transparentes. El Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias debe tener los mecanismos necesarios para conseguir y publicar la información de los centros residenciales, tanto para hacerla pública como para tomar las medidas que se consideren necesarias para la gestión de la crisis.
- La información sobre el número de centros intervenidos por la Generalitat de Cataluña para incapacidad del propio centro debe ser pública, así como las garantías adoptadas para poder dar continuidad al servicio.
- Es imprescindible acordar las medidas necesarias para mantener a los familiares de las personas residentes puntualmente informados; el Síndic sugiere la elaboración de un protocolo de actuación general claro para dispensar la información a los familiares.
- El Síndic también considera imprescindible ser conocedor del número de residentes que han vuelto a sus respectivos domicilios, concretando si lo han hecho con o sin haberseles practicado una PCR.

Sobre los recursos

- La dotación de recursos sanitarios y personales necesarios para hacer la atención sin riesgo debe ser preferente para este colectivo especialmente vulnerable, tanto por los residentes como por los profesionales. El material de autoprotección debe ser accesible para las personas de los centros residenciales.
- Hay que velar por la necesaria dotación de los equipos de los diversos centros residenciales.
- En cuanto a la desinfección de centros, hay que establecer directrices claras de la necesidad y de la oportunidad de la misma, así como la forma en que debe llevarse a cabo. Debe garantizarse la desinfección de los centros que lo requieran.

Sobre la atención médica

- Establecer el seguimiento sanitario por parte de la atención primaria, y la correspondiente derivación a recursos hospitalarios en caso de que se considere necesario.
- Detallar de forma concisa cómo se hará el acompañamiento de estas personas cuando se encuentran en estado crítico y también si no hay posibilidad de recuperación.
- El Síndic considera imprescindible velar expresamente para las personas mayores que tienen sus capacidades cognitivas afectadas (demencia, Alzheimer) así como prever protocolos de actuación diferenciado y específicos en este tipo de casos.

Sobre el acompañamiento a las familias y duelo

- Deben articularse mecanismos de comunicación por vía telemática o telefónica de los familiares con los residentes, a fin de poder garantizar el vínculo familiar.
- Hay que prever un protocolo de comunicación y ayuda, en caso de exitus, los familiares, así como un acompañamiento.
- Estudiar la posibilidad de ofrecer un apoyo psicológico a las familias que tienen que despedir a sus familiares sin poderlos haber acompañado en los últimos momentos.

Sobre buenas prácticas

- Se recomienda al Departamento hacer una recopilación de buenas prácticas en aquellos centros que hayan superado con éxito la gestión de la crisis del coronavirus, para poder velar de cara al futuro para que estas buenas prácticas se extiendan al máximo por el territorio.

Anexo

Resumen cronológico de las medidas aprobadas

26 febrero

Criterio 2/2020 del Ministerio de Inclusión, Seguridad y Migraciones. Establece que se considerará como una situación de incapacidad temporal derivada de enfermedad común el periodo de aislamiento preventivo de los trabajadores como consecuencia del coronavirus.

5 marzo

Recomendaciones a centros residenciales y sociosanitarios por Covid-19 desde el Ministerio de Sanidad.

6 marzo

- Reunión del Departamento de Salud y el Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias (DTASF) para tratar:
- Manejo a las residencias en casos de investigación, probables o confirmados de la Covid-19
- Información para profesionales y aislamiento en centros residenciales para coronavirus SARS-CoV-2

7 marzo

- El Departamento de Salud y el DTASF diseñan el Protocolo de gestión y prevención del coronavirus CoV-2 aplicado a los centros residenciales ("Manejo en las residencias de los casos en investigación, probables o confirmados del Covid-19"), que se irá actualizando a medida que evolucione la situación.

9 marzo

- DTASF emite una nota informativa con recomendaciones de prevención y protección a los residentes. Son las recomendaciones de la Sub-dirección General de Vigilancia y repostar en Emergencias de Salud Pública. Establece como identificar el caso, los criterios clínicos para considerar la atención al propio centro residencial, los requisitos mínimos que debe tener la residencia (el lugar de aislamiento, el personal, el material sanitario), las medidas a adoptar, cómo hacer el seguimiento, cómo hacer el manejo de residuos, la duración del aislamiento.

10 marzo

- Resolución del DTASF por la que se adoptan medidas de carácter organizativo para la prevención y el control de la infección por SARS-CoV-2 en el colectivo de profesionales sanitarios y en el colectivo de profesionales que apoyan a las personas mayores, a las personas con discapacidad ya las personas con enfermedad mental en ella realización de las actividades de la vida diaria en los centros de día o en los centros residenciales del sistema de servicios sociales. Esta resolución se refiere a la supresión de cualquier actividad de formación, sesión clínica o reunión de grupos numerosos de personas ajenas a los centros.

11 marzo

- RDL 6/20 de 10 de marzo, por el que se adoptan determinadas medidas urgentes en el ámbito económico y para la protección de la salud pública. Establece que cuando un producto se encuentra afectado en su obtención y distribución, el Estado central puede temporalmente establecer su suministro centralizado y condicionar su prescripción a la identificación de grupos de riesgo, la realización de pruebas o en la cumplimentación de protocolos.

13 marzo.-

DTASF establece:

- Nuevo procedimiento en SAD
- Protocolo de coordinación de centros de día de personas mayores y SAD
- Instrucciones de centros de día para la prevención y protección de la infección por la Covid-19

El Departamento de Salud emite la Resolución SLT/720 por la que se adoptan nuevas medidas adicionales para la prevención y el control de la infección por SARS CoV-2 que incorporan medidas relativas al sector de atención a las personas mayores como:

- no visitas si no es un caso de urgencia
- no nuevos ingresos
- Preservar el derecho al acompañamiento mínimo y cuidado el día final
 - si el centro tiene un centro de día y no se puede garantizar la separación, la suspensión del centro de día
 - si el centro tiene un hogar de ancianos, la suspensión de la casa

Se publica BOE RDL 7/2020 de 12 de marzo sobre medidas urgentes para responder al impacto económico del Covid-19.

14 de marzo

- BOE RD 463/20 de 14 de marzo por el que se declaraba el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por Covid-19
- DTASF actualiza medidas de protección y actualización de profesionales SAD. nota informativa sobre cierre de los centros de día

15 marzo

- Guía actuación DTASF (se explica después actualizada)
- Nota informativa sobre uso ibuprofeno en el contexto infección coronavirus SARS-CoV-2
- Actualización del procedimiento de actuación en casos de infección y documento de aislamiento en centros residenciales

18 de marzo

- BOE RDL 8/2020, de 17 de marzo, de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social del Covid-19. Se incluyen medidas de carácter social y económico tomadas a raíz de los efectos del SARS-CoV-2.
- Departamento de Salud, el DTASF y la Asociación Catalana de Recursos Asistenciales ponen en marcha un nuevo mecanismo para garantizar que las residencias dispongan de material. Se trata sólo de las residencias que tengan algún caso de aislamiento.
En estos casos se diseña un formulario para que los centros lo envíen al DTASF que proveerá el material necesario.

19 de marzo

- Departamento de Salud actualiza el procedimiento de actuación ante los casos de infección.

20 marzo

Guía de Salud actualizada para ofrecer una atención de calidad y niveles de prevención y control de la infección a los residentes, a los familiares ya los profesionales. Guía para la atención, como debe ser el lugar de aislamiento, las medidas de protección las notificaciones, y el seguimiento de los casos. En la guía se señala que en los casos de residentes ingresados en el centro por motivos que no sean de insuficiencia respiratoria, se puede plantear y retonar temporal en el domicilio sin prueba diagnóstica, pero con la indicación de hacer aislamiento durante 14 días en

el domicilio; en caso de que presenten insuficiencia respiratoria aguda y haya sido derivado a un hospital, antes del regreso debe hacerse la prueba.

21 de marzo

- BOE Orden SND/265/20, de 19 de marzo, de adopción de medidas relativas a las residencias de ancianos y centros socio sanitarios ante la crisis ocasionada por Covid-19. Se establecen medidas para el personal (reducción personal contacto), medidas relativas a ubicación y aislamiento (tipología pacientes y formas de llevar a cabo el aislamiento), medidas de limpieza, de atención sanitaria, de coordinación para el diagnóstico, seguimiento y derivación.

23 marzo

- Resolución DTASF TSF/759/20, de 22 de marzo, por la que se especifican las medidas de distancia entre trabajadores y trabajadoras y las personas usuarias con las que interactúan en las centros de trabajo.

24 de marzo

- BOE Orden SND 27/20, de 23 de marzo, por la que se establecen medidas complementarias de carácter organizativo, así como de suministro de información en el ámbito de los centros de servicios sociales de carácter residencial en relación con la gestión sanitaria ocasionada por Covid-19.

25 de marzo

- BOE Resolución 23 de marzo 2020 de la Secretaría de Estado de Derechos Sociales, por la que se publica el acuerdo del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, y que modifica parcialmente el Acuerdo de 27 de noviembre de 2008, sobre criterios comunes de acreditación para garantizar la calidad de los centros y servicios del sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.

26 de marzo

- El Departamento de Salud establece pautas de limpieza y desinfección de las residencias.
- Instrucción 5/2020 Secretaría General DTASF con relación a la información que requieran las unidades del Departamento en relación a la emergencia sanitaria provocada por Covid-19 (establecen instrucciones en cuanto a registro informático para hacer el seguimiento).
- Guía del Ministerio de Sanidad actualizada el 03/24/20 "en residencias de mayores y Otros Servicios sociales de carácter residencial de prevenciones y control Covid-19". Esta guía insiste en que los trabajadores deben protegerse de acuerdo con el procedimiento de actuación para los servicios de prevención de riesgo laborales, deben hacer la prueba, minimizar el contacto y extremar las medidas de higiene. Indica cómo hacer el aislamiento, evitando siempre la contención y siempre durante 14 días. ante el coronavirus.
- **Ministerio Sanidad difunde protocolo de actuación de servicios de prevención de riesgos laborales ante la exposición SARS-CoV-2.** Distingue los diferentes profesionales, la evaluación del riesgo y las medidas de protección.

27 de marzo

- DTASF mujer instrucciones respecto el retorno voluntario a su domicilio de las personas que viven en centros residenciales (públicos y privados), siempre y cuando no presenten sintomatología, tengan autorización del responsable higiénico sanitario, se hagan la prueba y sea negativa, el domicilio tenga las condiciones de atención y con condiciones de aislamiento. Si no se dan estos requisitos, se pierde la reserva de plaza.

30 de marzo

- DTASF emite una nota sobre el pago de acogida residencial y de centros de día de los centros colaboradores
- BOE RDL 10/20 de 29 de marzo sobre el permiso retribuido recuperable de las personas que trabajan por cuenta ajena que no presten servicios esenciales para reducir la movilidad.

31 marzo

- BOE Orden SND/307/20, 30 de marzo, sobre los criterios interpretativos del RDL 10/2020 de 29 de marzo y el modelo de declaración responsable para facilitar los trayectos necesarios entre el lugar de residencia y el lugar de trabajo.

04 de abril

Agencia de Salud Pública Catalana del Departamento de Salud y la Dirección General de Autonomía Personal y Discapacidad del DTASF dan nuevas instrucciones sobre el retorno voluntario al domicilio de las personas que viven en centros residenciales mientras dure la situación de riesgo relacionada con la Covid-19