

## La gestió de la crisi del coronavirus a les residències per a la gent gran de Catalunya

1. La pandèmia de la COVID-19
2. Declaracions i recomanacions internacionals
3. Mesures estatals pel que fa l'atenció residencial de la gent gran davant la COVID-19
4. Mesures autonòmiques pel que fa l'atenció residencial de la gent gran davant la COVID-19
5. Actuacions del Síndic de Greuges de Catalunya: Actuació d'ofici, queixes i consultes
6. Xifres sobre la pandèmia de la COVID-19 en l'àmbit residencial per a la gent gran
7. Recomanacions i suggeriments
8. Annex

### 1. La pandèmia de la COVID-19

El 31 de desembre de 2019 les autoritats de la República de la Xina van comunicar a l'OMS 27 casos de pneumònia d'etiologia desconeguda a Wuham, una ciutat situada a la província xinesa d'Hubei. Una setmana més tard van confirmar que es tractava d'un nou coronavirus que ha estat finalment denominat SAR-CoV-2.

Davant de l'eventual aparició de nous casos de la COVID-19 al nostre país, totes les possibles portes d'entrada al sistema sanitari dels casos havien d'estar preparades.

Els centres residencials per a persones grans eren un lloc d'especial protecció, ja que el col·lectiu de residents són considerats d'alt risc davant la COVID-19, atesa la seva vulnerabilitat ja sigui per altres patologies que es poden veure agreujades arran del virus, ja sigui per la fragilitat davant la virulència de la malaltia. Si s'analitzen les xifres per grups d'edat, les persones d'edat avançada són les que tenen un nivell més elevat de concentració de morts.

Cal tenir present que els centres residencials tenen instal·lacions tipus llars, i no específicament hospitalàries, motiu pel qual cal articular mesures de protecció ad hoc per poder protegir i aïllar els usuaris.

L'atenció al mateix centre residencial, sigui el tipus residencial que sigui, pot ser una bona opció, però sempre que l'entorn residencial sigui l'adequat i es compleixin els requisits de seguretat, tant per als residents com per als professionals que els atenen.

Aquestes mesures d'adequació impliquen garantir que hi hagi habitacions d'aïllament amb ventilació, banys d'ús exclusiu, espai de dos metres entre els residents, comunicació permanent amb els equips d'atenció primària fins a la resolució dels símptomes; facilitar la màxima informació als residents i als familiars; mesures d'higiene, prevenció i control, i dotació del personal i el material sanitari necessari per fer l'oportú seguiment.

### 2. Declaracions i recomanacions internacionals

- **Oficina de l'Alta Comissionada per als Drets Humans (Nacions Unides)**

L'alta comissionada per als Drets Humans de Nacions Unides, Michelle Bachelet, ha impulsat la Guia COVID-19 (COVID-19 Guidance).

D'aquesta guia, se'n desprèn que la situació de les persones amb dependència que resideixen en institucions és particularment greu. L'alta comissionada considera que limitar el contacte amb les famílies hauria d'estar justificat com a part de les mesures sanitàries arran de l'emergència, però pot comportar que les persones dependents estiguin més exposades a negligències i abusos.

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

- **Experta independent per al gaudi dels drets humans de les persones grans de Nacions Unides**

Rosa Korfeld-Matte, l'experta independent per al gaudi dels drets humans de les persones grans de Nacions Unides, ha publicat una declaració titulada "Inacceptable", en la qual insta a una millor protecció de les persones grans davant els majors riscos de la pandèmia de la COVID-19.

Manté que la societat té un deure en l'exercici de solidaritat i millor protecció de les persones que pateixen la major part de la pandèmia de la COVID-19. "Informes sobre gent gran abandonades en les llars o cossos morts trobats en residències són alarmants. I això és inacceptable". Tots tenim l'obligació del deure de solidaritat i protecció de les persones grans d'aquests mals".

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

- **WHO, Organització Mundial de la Salut (Nacions Unides)**

L'Organització Mundial de la Salut (OMS) ha assenyalat que el virus pot afectar persones de totes les edats, però que el risc de patologies severes augmenta gradualment amb l'edat, començant al voltant dels 40 anys, especialment per a aquelles que tenen altres qüestions subjacents. La gent gran, especialment les persones que tenen més de 60 anys, tenen el risc més alt.

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

- **Comissionada europea per als Drets Humans del Consell d'Europa**

"Les persones grans necessiten més suport que mai davant la pandèmia de la COVID-19" és el títol de la declaració publicada per Dunja Mijatović recentment.

La comissionada considera que la situació actual ens mostra les falles dels grans errors del sistema d'atenció de les persones, quan estan confinades en habitacions tancades. Fins i tot sense l'amenaça d'aquest virus mortal, aquestes institucions sovint generen nombroses violacions de drets humans, fins i tot abusos i maltractaments, sovint per la manca d'un enfocament en drets humans en el disseny i el desenvolupament de l'atenció de llarga durada i la cronicitat de la manca de recursos. Aquesta crisi ens mostra que s'han posat residents i personal de cura a un creixent risc d'infecció, i cal adoptar mesures dràstiques per protegir els residents (com les que el Govern francès ha obligat a prendre). Aquesta situació ens porta la urgència amb què els estats europeus hauran d'aconseguir les necessàries reformes socials després d'aquesta crisi. Un sistema d'atenció social que prioritzi l'atenció individual de la gent gran, a la vegada que promogui la seva total inclusió, ha d'estar en el nucli d'aquestes reformes.

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

- **Comitè de Prevenció de la Tortura (CPT) del Consell d'Europa**

El CPT ha promogut una declaració de principis sobre el tractament de persones privades de llibertat en el context de l'afectació de la pandèmia del coronavirus (COVID-19). Considera que mentre que cal reconèixer la necessitat imperant de prendre accions fermes per combatre la COVID-19, recorda a totes les autoritats l'absoluta necessitat de prohibir la tortura i els tractes inhumans o degradants. Les actuacions de protecció mai no han de resultar inhumanes o degradants per a les persones privades de la seva llibertat. Des de la perspectiva del CPT, els principis que recull la declaració haurien de ser aplicats per les autoritats responsables de persones privades de llibertat a la zona del Consell d'Europa.

Pel que fa la previsió de salut, serà necessari prestar especial atenció a les necessitats específiques de les persones privades de llibertat, en particular pel que fa als grups vulnerables i els grups de risc, com ara persones grans i persones amb problemes mèdics previs. Això inclou, entre altres coses, tests per detectar la COVID-19 i les vies per a cures intensives que es requereixin.

En aquest punt, és important recordar que el mandat del CPT inclou, entre altres centres, la supervisió de residències i llars de gent gran.

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

### **3. Mesures estatals pel que fa l'atenció residencial de la gent gran davant la COVID-19**

Després que es produïssin dos brots en dues residències amb el resultat de cinc morts de persones grans, en data 6 de març de 2020, la Societat Espanyola de Geriatria i Gerontologia (SEGG) i el IMSERSO van col·laborar amb el Ministeri de Sanitat en l'elaboració d'un protocol específic. En aquest primer moment es va establir el confinament o aïllament dels residents amb contagi confirmat o probable o amb malaltia respiratòria. No s'indicava aleshores el tancament de serveis ni la realització de proves per detectar la malaltia. Es va establir la prohibició de visites i ingressos, i es van extremer les mesures d'higiene i els desplaçaments innecessaris.

Posteriorment, s'han hagut d'anar adoptant mesures en funció de la situació, com ara el protocol que va fer la Conselleria de Polítiques Socials de la Comunitat Autònoma de Madrid amb la Direcció General de Salut Pública, en què s'habilitaven zones d'aïllament, es limitava als imprescindibles els contactes amb les persones grans, i les persones amb simptomatologia no tenien accés a les zones comunes dels centres, com el menjador.

El Reial decret 463/2020, de 14 de març, pel qual es declara l'estat d'alarma per a la gestió de la crisi sanitària ocasionada per la COVID-19, preveu una sèrie de mesures adreçades a protegir la salut i la seguretat de la ciutadania, contenir la progressió de la malaltia i reforçar el sistema de salut pública.

L'article 4.2 d'aquest reial decret estableix com a autoritats delegades competents, en les seves respectives àrees de responsabilitat, el Ministeri de Sanitat com a autoritat competent per emetre resolucions i disposicions en aquest àmbit.

El Ministeri de Sanitat dicta l'Ordre SND/265/2020 i l'Ordre SND/275/2020, publicades en el BOE 24.03.20.

La mateixa Ordre SND/265/2020 reconeix que les persones grans i usuàries de centres residencials es troben situació de vulnerabilitat davant la COVID-19 per diversos motius; entre d'altres, pel fet de presentar una edat avançada, patir una patologia de base o comorbiditats, i tenir una estreta relació amb altres persones, com ara els cuidadors i altres

residents. Per això, quan es produeix el diagnòstic d'un cas de COVID-19 en un centre residencial, s'ha de comunicar a l'autoritat sanitària per evitar-ne la propagació.

L'Ordre SND / 265/2020, de 19 de març, d'adopció de mesures relatives a les residències de gent gran i centres sociosanitaris davant la situació de crisi sanitària ocasionada per la COVID-19, estableix:

- Mesures per al personal sanitari i no sanitari
- Reducció al mínim del nombre de treballadors en contacte directe amb el pacient afectat
- Mesures relatives a la ubicació i aïllament del pacient. Indica:
  - Tipologia de pacients
  - Maneres de dur a terme l'aïllament
- Mesures de neteja
- Mesures a seguir pels professionals sanitaris amb relació a l'atenció sanitària
- Mesures de coordinació per al diagnòstic, seguiment i derivació
- Seguiment
- Desenvolupament i execució per les comunitats autònomes

L'Ordre SND/275/2020, de 23 de març, per la qual s'estableixen mesures complementàries de caràcter organitzatiu, així com d'informació en l'àmbit dels centres de serveis socials de caràcter residencial amb la gestió de la crisi ocasionada per la COVID-19, estableix:

- Mesures per als centres residencials, siguin públics o privats, que han de mantenir la seva activitat excepte que les comunitats autònomes determinin que el centre no és imprescindible.
- El titular del centre garantirà la posada a disposició de la informació de l'adopció de les mesures de l'Ordre SND/265/2020.
- Els centres queden subjectes a la inspecció de les comunitats autònomes.
- S'estableix l'obligació de comunicar a les comunitats autònomes i a la Delegació del Govern:
  - la impossibilitat de complir les mesures de l'Ordre SND/265/2020
  - la impossibilitat de gestionar la conservació i retirada dels morts
  - qualsevol altra circumstància que posi en perill la prestació del servei
- Obligació de les comunitats autònomes de difondre l'Ordre i dictar les resolucions oportunes per garantir-ne el compliment.

La Resolució 23 de març 2020 de la Secretaria d'Estat de Drets Socials, per la qual es publica l'acord del Consell Territorial de Serveis Socials i de el Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència, i que modifica parcialment l'Acord de 27 de novembre de 2008, sobre criteris comuns d'acreditació per garantir la qualitat dels centres i serveis del sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència, estableix, de manera provisional i excepcional, davant la situació de pandèmia, quan s'acrediti que no hi ha demandants d'ocupació amb les titulacions específiques per a les tasques d'assistència personal o ajuda a domicili, que poden desenvolupar aquestes funcions persones que tinguin alguna de les titulacions exigides o persones amb experiència en l'atenció a persones dependents amb l'oportuna supervisió i formació pràctica.

El Reial decret llei 10/2020, de 29 de març, sobre el permís retribuït recuperable de les persones que treballen per compte d'altri que no prestin serveis essencials per reduir la mobilitat, estableix que les persones treballadores que presten serveis en empreses i institucions públiques i privades, l'activitat de les quals no ha estat paralitzada per la declaració de l'estat d'alarma establerta pel Reial decret 463/2020, de 14 de març, gaudiran d'un permís recuperable obligatori entre el 30 de març i el 9 d'abril, ambdós inclusivament. El mateix Reial decret llei exclou determinats col·lectius i estableix el dret a retribució i la negociació de la recuperació de les hores de treball.

El Reial decret llei 10/2020 (BOE Ordre SND/307/20, 30 març, sobre els criteris interpretatius del Reial decret llei 10/2020, de 29 de març, i el model de declaració responsable per facilitar els trajectes necessaris entre el lloc de residència i el lloc de treball) estableix un permís obligatori i limitat en el temps entre els dies 30 de març i 9 d'abril (ambdós inclusivament) per a les

persones treballadores per compte d'altri que presten serveis no essencials qualificats com a tals a l'annex del Reial decret llei. Aquesta ordre del Ministeri de Sanitat especifica activitats excloses del RDL i facilita un model de declaració responsable que indica que la persona portadora del document pot continuar fent desplaçaments a la seva feina.

#### 4. Mesures autonòmiques pel que fa l'atenció residencial de la gent gran davant la COVID-19

**13/03/2020: Instruccions per a centres de dia de gent gran per a la prevenció i protecció de la infecció per la COVID-19 (actualitzat 11/03/2020)**

Direcció General de l'Autonomia Personal i la Discapacitat del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies.

- **Recomanacions accés i visites:**
  - Restricció visites i només es permet entrada en cas de necessitat amb aprovació de la direcció del centre.
  - Centre posarà a disposició dels familiars que ho requereixin un telèfon per comunicar-se amb els usuaris.
  - Suspensió d'activitats de grups de l'exterior (voluntariat, pràctiques, teràpies).
  - Control de registre de les persones que entren.
  - Suspensió de nous ingressos.
  
- **Mesures organitzatives i de funcionament:**
  - Evitar concentracions en zones comunes i la mobilitat entre plantes.
  - Evitar activitats en zones comunes.
  - Organització dels professionals per plantes.
  - Suspensió de sortides, activitats grupals i servei de perruqueria.
  - Suspensió de sortides dels usuaris a l'exterior, excepte urgències.
  - Si el centre disposa de centre de dia, garantir la separació d'espais. Si no es pot garantir, se suspèn l'activitat del centre de dia. Tot i això, s'ha de detectar les persones que es troben en situació de vulnerabilitat o que viuen soles per cobrir les seves necessitats.
  - Si el centre disposa de casal de gent gran, se suspèn l'activitat.
  
- **Mesures per reforçar la prevenció:**
  - Actualitzar el protocol de neteja antisèptica amb supervisió i reforçar les mesures d'higiene.
  - Reforçar els cartells informatius d'higiene de mans i respiratòria i altres mesures preventives del Departament de Salut.
  - Es recomana el rentat de mans amb aigua i sabó a l'entrada i la sortida del centre
  - Assegurar que a tots els lavabos hi ha sabó, mocadors o tovalloles de paper.
  - Els residents amb simptomatologia respiratòria aguda han de restringir els moviments i quedar-se a l'habitació amb bona ventilació i idealment amb bany propi.
  - Els treballadors encarregats de l'assistència (sanitària o no) han de seguir les mesures de prevenció i control i s'han de protegir d'acord el que estableixin els serveis de prevenció de riscos laborals.
  - Posar a disposició del personal formació en línia en la utilització dels equips de protecció individual (EPI), així com la formació específica necessària referent al SAR-CoV-2. Aquestes mesures també són aplicables als proveïdors externs.

El centre ha d'informar de les instruccions als usuaris, familiars i personal i penjar cartells informatius.

**13/03/2020: Protocol de coordinació dels centres de dia de gent gran i els serveis d'atenció domiciliària, per millorar l'atenció de les persones en situació de vulnerabilitat i que requereixen atenció a la seva llar (actualitzat 12/03/20)**

Direcció General de l'Autonomia Personal i Discapacitat del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies.

Estableix les instruccions perquè es protegeixin les persones que es troben en situació de vulnerabilitat. En aquests casos, s'activa el Servei d'Atenció Domiciliària (SAD), s'especifica la intensitat d'atenció al domicili, i la freqüència i el nombre d'àpats a domicili diaris. També s'estableixen les actuacions dels serveis territorials que han de vetllar pel desplegament del protocol i els circuits de coordinació i d'atenció per donar suport a les ABSS o SAD.

**13/03/2020: Maneig a les residències de casos en investigació, probables confirmats de la COVID-19**

Subdirecció General de Vigilància i Resposta a Emergències de Salut Pública.

Estableix com identificar el cas, els criteris clínics per considerar l'atenció al mateix centre residencial, els requisits mínims que ha de tenir la residència (com ha de ser el lloc d'aïllament, el personal i el material sanitari), les mesures a adoptar, com fer el seguiment, el maneig de residus i la neteja de superfícies, i la durada de l'aïllament.

**15/03/2020: Guia d'actuació enfront de casos d'infecció pel nou coronavirus SARS-CoV-2 (actualitzada 14/03/2020)**

El Servei Català de la Salut elabora una guia en la qual s'estableix la identificació i l'actuació en cas de sospita, l'estudi i el maneig de contactes, com fer el diagnòstic i les mesures dirigides a la prevenció i el control.

**19/03/2020: Informació sobre les actuacions preventives amb referència al nou coronavirus SARS-CoV-2 en l'àmbit de la residència (material informatiu a la ciutadania)**

D'una banda, es donen recomanacions pel que fa a l'accés i a les visites (les mateixes que les exposades anteriorment):

- restricció de visites i accés, només en cas de necessitat;
- s'habilita una única via d'accés;
- es posa a disposició de les famílies un telèfon de comunicació;
- suspensió d'activitats grupals (voluntariat, pràctiques, teràpies);
- suspensió de nous ingressos.

D'altra banda, s'adopten mesures d'higiene per a tota la ciutadania:

- no sortir de casa;
- rentar-se les mans amb aigua i sabó;
- evitar el contacte amb persones que tenen signes d'infecció respiratòria;
- tapar la boca i el nas amb mocador d'un sol ús o amb la cara interna del colze en el moment de estossegar o esternudar i rentar-se les mans de seguida;
- guardar la distància de 1-2 metres;
- evitar donar la mà, fer abraçades i petons;
- evitar compartir menjar, estris o altres objectes sense netejar-los;
- després de manipular objectes de tercers, abstenir-se de tocar-se la boca, el nas i els ulls sense rentar-se les mans.

**20/03/2020: Resolució TSF/758/2020, de 20 de març, per la qual es concreten les mesures organitzatives i de recursos humans excepcionals en l'àmbit de les residències i centres diürns d'atenció a gent gran, persones amb discapacitat i persones amb malaltia mental, així com en els serveis d'ajuda a domicili, en aplicació de la Resolució SLT/737/2020, de 13 de març, per la qual s'adopten mesures complementàries per a la prevenció i el control de la infecció pel SARS-CoV-2**

La Resolució SLT/737/2020, de 13 de març, per la qual s'adopten mesures complementàries per a la prevenció i el control de la infecció pel SARS-CoV-2, disposa que, en l'àmbit dels serveis socials, es permet als proveïdors públics i privats del Sistema Català de Serveis Socials l'adaptació de les condicions funcionals per fer front a les contingències que es produeixin arran de l'emergència sanitària provocada per la COVID-19, de manera que es garanteixin les necessitats de les persones usuàries amb la diligència que exigeix la naturalesa del servei.

Per garantir la incorporació de personal suficient per garantir les necessitats de les persones usuàries als centres residencials i diürns d'atenció a gent gran, persones amb discapacitat i persones amb malaltia mental, així com als serveis d'ajuda a domicili, les entitats titulars han de seleccionar personal auxiliar d'atenció a les persones en situació de dependència, prioritzant el que disposa l'Ordre TSF/216/2019, 28 novembre, per la qual es regula la qualificació i habilitació i els requisits.

**20/03/2020: Guia d'actuació enfront de casos d'infecció pel nou coronavirus SARS-CoV-2 a les residències.** El Servei Català de la Salut elabora aquesta guia en què de manera detallada indica:

- identificació
- criteris clínics per considerar l'atenció al mateix centre
- criteris pel retorn de residents a l'alta d'un hospital
- requisits mínims per a l'atenció a la residència
- lloc d'aïllament dels residents que siguin casos possibles, probables o positius
- mesures de protecció del personal de les residències i dels equips sanitaris que els ofereixen suport
- notificació del cas, presa i transport de mostres
- seguiment de casos
- mesures generals de protecció a les famílies i resta de residents i personal
- mesures de protecció específiques per al personal d'atenció directa
- maneig de residus
- neteja de superfícies
- durada de l'aïllament
- trasllat del cas

**23/03/2020. Resolució TSF/759/2020, de 22 de març, per la qual s'especifiquen les mesures de distància entre treballadors i treballadores i les persones usuàries amb les quals interactuen als centres de treball**

Aquesta resolució estableix que les mesures de distància entre els treballadors als centres de treball oberts, així com amb les persones usuàries amb les quals interactuïn, haurà de ser d'un metre i mig de distància d'acord amb les recomanacions sanitàries. Això no serà aplicable en el cas de treballadors que han de prestar els serveis a distàncies inferiors, com els casos dels professionals sanitaris, de la xarxa de serveis socials, dels cossos i les forces de seguretat.

**23/03/2020: Instrucció 5/2020 de la Secretaria General del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies sobre els centres residencials del sistema català de serveis socials en relació amb l'emergència sanitària provocada per la COVID-19**

Aquest document inclou les instruccions d'informació per fer el seguiment de l'impacte de la COVID-19. En aquest sentit, és important que tots els centres residencials enviïn al Departament cada dia abans de les 16 hores el formulari de monitoratge.

**26/03/2020:**

- El Departament de Salut estableix pautes de neteja i desinfecció de les residències.
- Instrucció 5/2020, de la Secretaria General DTASF, amb relació a la informació que requereixen les unitats del Departament amb relació a l'emergència sanitària

provocada per la COVID-19 (s'estableixen instruccions pel que fa a registre informàtic per fer el seguiment).

- Guia del Ministeri de Sanitat actualitzada el 24/03/2020 “en residències de gent gran i altres serveis socials de caràcter residencial de prevenció i control COVID-19”. Aquesta guia insisteix que els treballadors han de protegir-se d'acord amb el procediment d'actuació per als serveis de prevenció de risc laborals davant el coronavirus. Preveu també que es faci la prova als treballadors, adequar el nombre de professionals, minimitzar el nombre de professionals que hi tinguin contacte i extremar les mesures d'higiene. Estableix com s'ha de fer l'aïllament, per plantes, tenint en compte el trastorn que pateix el resident i en cap cas aplicant contenció. Indica que s'ha d'intentar fer la prova i en tot cas el període d'aïllament és de 14 dies.
- El Ministeri Sanitat difon protocol d'actuació de serveis de prevenció de riscos laborals davant l'exposició SARS-CoV-2. Distingeix els diferents professionals, l'avaluació del risc i les mesures de protecció.

### **27/03/2020. Instruccions de la Direcció General d'Autonomia personal i la discapacitat del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies respecte del retorn voluntari al seu domicili de les persones que viuen en centres residencials mentre duri la situació de risc relacionada amb la COVID-19**

De conformitat amb l'Ordre SND/275/2020, de 23 de març, del Ministeri de Sanitat, la Generalitat pot intervenir les residències de titularitat privada i ordenar l'alta, la baixa i la reubicació dels centres públics i privats. En exercici d'aquestes competències, el DTASF ha dictat aquestes instruccions que estableixen, entre altres qüestions, que les persones que viuen en centres residencials poden retornar de forma voluntària (fet que pot resultar controvertit en situacions de presumptes incapaços) i temporal al seu domicili o al seu entorn familiar, sempre que compleixin els següents requisits:

- El resident ha d'estar estable, sense símptomes associats al COVID-19 i amb prova diagnòstica negativa.
- Si emmalalteix no pot tornar fins a la total cura.
- El domicili ha de complir els requisits que garanteixin una bona atenció de la família i poder aïllar la persona en cas de posar-se malalta.
- El responsable higiènic sanitari del centre ha d'autoritzar el retorn.
- Se signarà un document conforme marxa de forma voluntària, amb autorització, i que es reserva la plaça, sense cobrar el preu d'estada ni per cap altre concepte.

### **30/03/2020. Nota informativa sobre el pagament dels centres col·laboradors**

Atesa la resolució TSF/778/2020, de 25 de març, per la qual es concreten les mesures excepcionals organitzatives i de recursos humans en l'àmbit del serveis socials del Sistema Català de Serveis Socials a causa de la crisi sanitària provocada per la COVID-19, s'informa sobre la instrumentalització del pagament als centres col·laboradors, diferenciant entre les residències (placés ocupades i placés vacants per defunció) i els centres de dia (placés ocupades per usuaris absents per tancament arran de les instruccions COVID-19 i placés vacants per defunció).

04/01/2020. Agència de Salut Pública Catalana del Departament de Salut i la Direcció General d'Autonomia Personal i Discapacitat del DTASF, dicten noves instruccions sobre el retorn voluntari al domicili de les persones que viuen en centres residencials mentre duri la situació de risc relacionada amb la COVID-19. La novetat principal és què, atès el tancament temporal dels centres de dia i d'altres dispositius, i que les famílies poden i volen donar suport i sol·liciten el retorn de les persones residents, si aquests romanen estables i sense símptomes, poden fer-ho, fins i tot sense prova, però fent en tot cas un aïllament de 14 dies.



## 5. Actuacions del Síndic de Greuges de Catalunya: Actuació d'ofici, queixes i consultes

El dia 25 de març de 2020 el Síndic de greuges va iniciar d'ofici la investigació 60/2020, arran de la publicació als mitjans de comunicació de notícies sobre casos de morts en centres residencials per a persones grans arreu de Catalunya arran de la COVID-19. El nombre més elevat d'avis morts per coronavirus, a l'inici de l'actuació, s'havien produït a les residències de Capellades (Anoia) i Olesa de Montserrat (Baix Llobregat). A Capellades, a la residència gestionada per la Fundació Privada Consorts Guash, havien mort 13 persones; i a Olesa de Montserrat, a la Residència Santa Oliva, havien mort 9 persones.

Amb independència de la investigació que pugui fer el ministeri fiscal, el Síndic va considerar oportú iniciar una actuació d'ofici a fi d'estudiar si s'han seguit les mesures oportunes per prevenir i controlar la transmissió del coronavirus, tant entre els residents com entre el personal, d'acord amb les instruccions sanitàries i la prevenció de riscos laborals.

En el marc d'aquesta actuació, el Síndic ha sol·licitat informació sobre:

- Les morts de persones grans que s'hagin produït als centres residencials de Catalunya, especialment els casos de Capellades i Olesa de Montserrat.
- Les mesures per prevenir i controlar la transmissió del coronavirus a les residències de persones grans on s'hagin produït morts, tant respecte dels interns com del personal treballador, d'acord amb les instruccions de salut i de prevenció de riscos laborals.
- A banda de les persones mortes, persones que han requerit ingrés hospitalari i persones que, malgrat que no hagin estat ingressades, hagin estat objecte de contagi, diferenciant en tots els casos si són persones residents o si formen part del personal treballador.
- Mesures adoptades pel Departament de Treball, Afers Socials i Famílies i seguiment que se n'ha fet.
- Casos en els quals es tingui coneixement que estigui intervenint algun òrgan judicial o Fiscalia.
- Qualsevol altra informació que es consideri oportuna.

Pel que fa a les queixes i consultes, s'han rebut 35 sol·licituds d'intervenció del Síndic, 21 formulades en forma de queixa i 14 en forma de consulta.

El que s'ha pogut detectar, de moment, arran de les consultes i queixes que s'han rebut a la institució és que hi ha hagut una manca de previsió i d'informació i s'han anat adoptant les decisions en funció de les circumstàncies. En aquest sentit, hi ha mesures organitzatives i de recursos humans i instruccions tant per a residències com per a centres de dia, però a partir de mitjan mes de març.

El principal motiu de les consultes i queixes rebudes és la manca d'informació, el no saber en quina situació es troba el familiar i el seu estat de salut, si està ben atès o no, si la residència disposa de suficient personal i les mesures de protecció.

Diversos professionals també s'han adreçat a la institució per mostrar la preocupació per la situació en què es troben i els riscos laborals que han d'assumir.

També es posa de manifest un canvi de criteris que ocasiona un gran desconcert i angoixa per als usuaris, els professionals i les seves famílies: en un primer moment es van prohibir les visites i tot tipus d'entrada i sortida de la residència; després deixaven sortir els residents si feien el test de la COVID-19; posteriorment, com que no hi havia test per fer la prova, es va dir que si no tenien simptomatologia podien sortir si la persona demanava emportar-se el resident a casa seva.

Finalment, el Síndic també ha rebut la sorpresa i preocupació de familiars de persones residents en centres residencials per a la gent gran davant la possibilitat que laboratoris

privats facin el test als residents assumint-ne el cost els mateixos residents o les seves famílies.

## 6. Xifres sobre la pandèmia de la COVID-19 a Catalunya

El Síndic ha rebut del Departament de Treball i Afers Socials i Famílies, signat pel secretari d'Afers Socials i Famílies, l'**informe de seguiment de risc sanitari com a conseqüència de la pandèmia de la COVID-19 en persones grans que es troben en centres residencials**, de 23 de març de 2020, adreçat a la Fiscalia.

L'informe matisa que no es disposa de confirmació del Departament de Salut que el nombre d'èxits que recull l'informe siguin en la seva totalitat directament causats per la COVID-19, ja que en molts casos se solen confirmar a posteriori amb anàlisi forense. Així mateix, el nombre de persones residents confirmades amb coronavirus que es reporten correspon a persones que han donat positiu en algun test (PCR), sense que la seva totalitat disposi de la confirmació posterior de laboratori mèdic comunicat per l'autoritat sanitària al centre.

L'informe aporta la informació facilitada per 730 equipaments residencials (dels 1.073 equipaments residencials per a gent gran que hi ha a Catalunya, és a dir, el 68%). De les dades aportades, se'n destaquen:

Residents aïllats: 4.149

Residents amb simptomatologia: 1.329

Residents confirmats COVID-19: 218

Residents hospitalitzats: 165

Èxits acumulats (des del 15 de març): 101

Professionals aïllats o amb simptomatologia: 2.051 casos

El Departament de Treball, Afers Socials i Famílies també ha fet públic a través d'un comunicat el 4 d'abril de 2020, a partir de la informació facilitada pels mateixos centres, que hi ha 1.261 persones que viuen en residències de gent gran que tenen diagnòstic de coronavirus. Aquestes persones estan aïllades, estan sent tractades i la seva atenció segueix els protocols marcats pel Departament de Salut. A més, 255 residents estan hospitalitzats.

A Catalunya, hi ha un total de 64.093 persones grans que viuen en places residencials públiques i privades. Fins a aquesta data s'han confirmat també que són 191 les residències amb persones diagnosticades de coronavirus i 291 amb persones amb simptomatologia. Pel que fa als professionals, 3.469 estan aïllats o tenen simptomatologia, d'un total de més de 75.000. Des del 15 de març, han mort per coronavirus 634 persones residents, segons han informat els mateixos centres.

	Professionals aïllats preventivament o amb simptomatologia	Residents confirmats amb Covid-19	Centres amb residents confirmats	Residents hospitalitzats	Residents morts per Covid-19
<b>Catalunya</b>	<b>3.469</b>	<b>1.261</b>	<b>191</b>	<b>258</b>	<b>646</b>
Barcelona ciutat	1.212	255	52	127	205
Àrea Metropolitana	541	234	30	29	118
Barcelona comarques	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 Ebre	10	0	0	1	6

El Departament també informa que l'any 2019 van morir a les residències de gent gran de tot Catalunya 10.979 persones, i l'any 2018, 11.402 persones, la qual cosa suposa una mitjana mensual de més de 900 defuncions. Finalment, afegeix que l'emergència sanitària que vivim per la COVID-19 ha posat els centres residencials d'atenció a les persones, especialment les de gent gran, en una situació complexa. Explica que són centres on es concentra un col·lectiu molt vulnerable per la seva edat avançada –l'edat mitjana dels residents és de 84 anys–, la majoria dependents i grans dependents, i on el 90% presenten malalties prèvies.

El Departament de Treball i Afers Socials i Famílies també ha fet públiques les intervencions dels serveis de determinats centres residencials: la residència Sant Adrià de Besòs (per manca d'equip directiu) i la residència Ballús de gent gran de Valls. Els mitjans de comunicació s'han fet ressò de la intervenció d'alguna altra residència, com ara la de Tona.

## 7. Recomanacions i suggeriments

El Síndic de Greuges de Catalunya és conscient de la gravetat de la situació arran de la crisi de la COVID-19, així com les dificultats que comporta. Cal elogiar la tasca dels professionals que han treballat diàriament per l'atenció de les persones grans als centres residencials, sovint amb situacions extremadament complicades, difícils i de gran estrès emocional i psicològic.

El sector dels serveis Socials, i en particular la xarxa d'atenció a la dependència (gent gran), pateix, de forma estructural, mancances i problemes que han convertit aquesta crisi en una complexitat afegida per a aquests recursos.

Dit això, el Síndic considera que, en general, el lideratge que hauria d'exercir l'Administració de la Generalitat hauria d'haver estat ferm i clar des del principi, amb una transparència absoluta per retre comptes davant la societat, però en concret també per a les famílies afectades, així com una articulació d'una millor coordinació entre els departaments de Treball, Benestar Social i Famílies i Salut.

El Síndic vol adreçar les següents **recomanacions** a les autoritats responsables:

### **Sobre la informació:**

La manca d'informació al voltant de la gestió de la crisi de la COVID-19 en l'àmbit de les residències de la gent gran és una circumstància que no permet analitzar exactament la dimensió del problema. Per aquest motiu, el Síndic suggereix el següent:

- Les dades sobre l'impacte del coronavirus han de ser clares, actualitzades i transparents. El Departament de Treball, Afers Socials i Famílies ha de tenir els mecanismes necessaris per aconseguir i publicar la informació dels centres residencials, tant per fer-la pública com per prendre les mesures que es considerin necessàries per a la gestió de la crisi.
- La informació sobre el nombre de centres intervinguts per la Generalitat de Catalunya per incapacitat del mateix centre ha de ser pública, així com les garanties preses per poder donar continuïtat al servei.
- Cal prendre les mesures necessàries per mantenir els familiars de les persones residents puntualment informats. El Síndic suggereix l'elaboració d'un protocol d'actuació general clar en què es dispensi la informació als familiars.
- El Síndic també considera imprescindible ser coneixedor del nombre de residents que han tornat als respectius domicilis, concretant si ho han fet amb PCR practicat o sense.

## **Recursos**

- La dotació de recursos sanitaris i personals necessaris per fer l'atenció sense risc ha de ser preferent per a aquest col·lectiu especialment vulnerable, tant per als residents com per als professionals. El material d'autoprotecció ha de ser accessible per a les persones dels centres residencials.
- Cal vetllar per la necessària dotació dels equips dels diversos centres residencials.
- Pel que fa a la desinfecció de centres, cal establir directrius clares de la seva necessitat i oportunitat, així com la manera com s'ha de dur a terme. Cal garantir la desinfecció dels centres que ho requereixin.

## **Atenció mèdica**

- Establir el seguiment sanitari de l'atenció primària i la corresponent derivació a recursos hospitalaris en cas que es consideri necessari.
- Detallar de forma concisa com es farà l'acompanyament d'aquestes persones quan es troben en estat crític i també si no hi ha possibilitat de recuperació.
- El Síndic considera imprescindible vetllar expressament per les persones grans que tenen les seves capacitats cognitives afectades (demència, Alzheimer), així com preveure protocols d'actuació diferenciats i específics en aquest tipus de casos.

## **Acompanyament a les famílies i dol**

- Cal articular mecanismes de comunicació per via telemàtica o telefònica dels familiars amb els residents per poder garantir el vincle familiar.
- En cas d'èxitus, cal preveure un protocol de comunicació i ajuda als familiars, així com un acompanyament.
- Estudiar la possibilitat d'oferir un suport psicològic a les famílies que han d'acomiar els seus familiars sense poder-los haver acompanyat en els darrers moments.

## **Bones pràctiques**

- El Síndic recomana al Departament que faci una recopilació de bones pràctiques als centres que hagin superat amb èxit la gestió de la crisi del coronavirus, per vetllar de cara al futur perquè aquestes bones pràctiques s'estenguin al màxim pel territori.

## Annex

### Resum cronològic de les mesures aprovades

26 febrer. Criteri 2/2020 del Ministeri d'Inclusió, Seguretat i Migracions. Estableix que es considerarà com una situació d'incapacitat temporal derivada de malaltia comuna el període d'aïllament preventiu dels treballadors com a conseqüència del coronavirus.

5 març. Recomanacions a centres residencials i socio-sanitaris per la COVID-19 del Ministeri de Sanitat.

6 març. Reunió del Departament de Salut i el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies (DTASF) per tractar:

-Maneig a les residències en casos d'investigació, probables o confirmats de la COVID-19 - Informació per a professionals i aïllament en centres residencials per coronavirus SARS-CoV-2

7 març. El Departament de Salut i el DTASF dissenyen el Protocol de gestió i prevenció del coronavirus CoV-2 aplicat als centres residencials (Maneig a les residències dels casos en investigació, probables o confirmats de la COVID-19), que s'anirà actualitzant a mesura que evolucioni la situació.

9 març. DTASF emet una nota informativa amb recomanacions de prevenció i protecció als residents. Són les recomanacions de la Subdirecció General de Vigilància i Resposta a Emergències de Salut Pública. Estableix com identificar el cas, els criteris clínics per considerar l'atenció al mateix centre residencial, els requisits mínims que ha de tenir la residència (el lloc d'aïllament, el personal, el material sanitari), les mesures a adoptar, com fer el seguiment, com fer el maneig de residus, la durada de l'aïllament.

10 març. Resolució del DTASF per la qual s'adopten mesures de caràcter organitzatiu per a la prevenció i el control de la infecció pel SARS-CoV-2 en el col·lectiu de professionals sanitaris i en el col·lectiu de professionals que donen suport a la gent gran, a les persones amb discapacitat i a les persones amb malaltia mental en la realització de les activitats de la vida diària als centres de dia o als centres residencials del sistema de serveis socials. Aquesta resolució fa referència a la supressió de qualsevol activitat de formació, sessió clínica o reunió de grups nombrosos de persones alienes als centres.

11 març. RDL 6/2020, de 10 de març, pel qual s'adopten determinades mesures urgents en l'àmbit econòmic i per a la protecció de la salut pública. Estableix que quan un producte es troba afectat en la seva obtenció i distribució, l'Estat pot temporalment establir-ne el subministrament centralitzat i condicionar-ne la prescripció a la identificació de grups de risc, a la realització de proves o al compliment de protocols.

13 març.

DTASF estableix:

- Nou procediment en SAD
- Protocol de coordinació de centres de dia de gent gran i SAD
- Instruccions de centres de dia per a la prevenció i protecció de la infecció per la COVID-19

El Departament de Salut emet la Resolució SLT/720, per la qual s'adopten noves mesures addicionals per a la prevenció i el control de la infecció pel SARS CoV-2, que incorporen mesures relatives al sector d'atenció a la gent gran com ara:

- no visites si no és un cas d'urgència
- no nous ingressos
- preservar el dret a l'acompanyament mínim i cura el dia final

- si el centre té un centre de dia i no es pot garantir la separació, la suspensió del centre de dia; si el centre té un casal de gent gran, la suspensió del casal.

Es publica RDL 7/2020, de 12 de març, sobre mesures urgents per respondre l'impacte econòmic de la COVID-19

14 març

- RD 463/20, de 14 de març, pel qual es declarava l'estat d'alarma per a la gestió de la situació de crisi sanitària ocasionada per la COVID-19
- DTASF actualitza mesures de protecció i actualització de professionals SAD. Nota informativa sobre tancament dels centres de dia

15 març

- Guia actuació DTASF
- Nota informativa sobre ús ibuprofè en el context infecció coronavirus SARS-CoV-2
- Actualització del procediment d'actuació en casos d'infecció i document d'aïllament en centres residencials

18 març

- RDL 8/2020, de 17 de març, de mesures urgents extraordinàries per fer front a l'impacte econòmic i social de la COVID-19. S'inclouen mesures de caràcter social i econòmic preses arran dels efectes del SARS-CoV-2.
- Departament de Salut, el DTASF i l'Associació Catalana de Recursos Assistencials enguagen un nou mecanisme per garantir que les residències disposin de material. Es tracta només de les residències que tinguin algun cas d'aïllament.

En aquests casos es dissenya un formulari perquè els centres l'enviïn al DTASF, que proveirà el material necessari.

19 març

- Departament de Salut actualitza el procediment d'actuació davant els casos d'infecció.

20 març. Guia de Salut actualitzada per oferir una atenció de qualitat i nivells de prevenció i control de la infecció als residents, als familiars i als professionals. Guia per a l'atenció. Com ha de ser el lloc d'aïllament, les mesures de protecció, les notificacions i el seguiment dels casos. En la guia s'assenyala que en els casos de residents ingressats en centre per motius que no siguin d'insuficiència respiratòria, es pot plantejar el retorn temporal al domicili sense prova diagnòstica, però amb la indicació de fer aïllament durant 14 dies al domicili. En cas que presentin insuficiència respiratòria aguda i hagi estat derivat a un hospital, abans del retorn, s'ha de fer la prova.

21 març

- BOE Ordre SND/265/20, de 19 de març, d'adopció de mesures relatives a les residències de persones grans i centres sociosanitaris davant la crisi ocasionada per la COVID-19. S'estableixen mesures per al personal (reducció personal contacte), mesures relatives a ubicació i aïllament (tipologia pacients i formes de dur a terme l'aïllament), mesures de neteja, d'atenció sanitària, de coordinació per al diagnòstic, seguiment i derivació.

23 març

- Resolució DTASF TSF/759/20, de 22 de març, per la qual s'especifiquen les mesures de distància entre treballadors i treballadores i les persones usuàries amb les quals interactuen als centres de treball.

24 març

- BOE Ordre SND 27/20, de 23 de març, per la qual s'estableixen mesures complementàries de caràcter organitzatiu, així com de subministrament d'informació en l'àmbit dels centres de serveis socials de caràcter residencial amb relació a la gestió sanitària ocasionada per la COVID-19.

25 març

- Resolució 23 de març 2020 de la Secretaria d'Estat de Drets Socials, per la qual es publica l'Acord del Consell Territorial de Serveis Socials i del Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència, i que modifica parcialment l'Acord de 27 de novembre de 2008, sobre criteris comuns d'acreditació per garantir la qualitat dels centres i serveis del sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència.

26 març

- El Departament de Salut estableix pautes de neteja i desinfecció de les residències.

- Instrucció 5/2020 de la Secretaria General DTASF, amb relació a la informació que requereixin les unitats del Departament amb relació a l'emergència sanitària provocada pe la COVID-19 (s'estableixen instruccions pel que fa al registre informàtic per fer el seguiment).

- Guia del Ministeri de Sanitat (actualitzada el 24/03/2020) en residències de gent gran i altres serveis socials de caràcter residencial de prevenció i control COVID-19. Aquesta guia insisteix que els treballadors han de protegir-se d'acord amb el procediment d'actuació per als serveis de prevenció de risc laborals, han de fer la prova, minimitzar el contacte i extremar les mesures d'higiene. Indica com fer l'aïllament, evitant sempre la contenció i sempre durant 14 dies.

- Ministeri Sanitat difon protocol d'actuació de serveis de prevenció de riscos laborals davant l'exposició SARS-CoV-2. Distingeix els diferents professionals, l'avaluació del risc i les mesures de protecció.

27 març

- DTASF dona instruccions respecte del retorn voluntari al seu domicili de les persones que viuen en centres residencials (públics i privats), sempre que no presentin simptomatologia, tinguin autorització del responsable higiènic sanitari, es facin la prova i sigui negativa, el domicili tingui les condicions d'atenció i amb condicions d'aïllament. Si no es donen aquests requisits, es perd la reserva de plaça.

30 març

- DTASF emet una nota sobre el pagament d'acolliment residencial i de centres de dia dels centres col·laboradors

- RDL 10/2020 de 29 de març sobre el permís retribuït recuperable de les persones que treballen per compte aliè que no prestin serveis essencials per reduir la mobilitat.

31març

-Ordre SND/307/2020, 30 març, sobre els criteris interpretatius RDL 10/2020, de 29 de març, i el model de declaració responsable per facilitar els trajectes necessaris entre el lloc de residència i el lloc de treball.

4 abril

Agència de Salut Pública Catalana del Departament de Salut i la Direcció General d'Autonomia Personal i Discapacitat del DTASF donen noves instruccions sobre el retorn voluntari al domicili de les persones que viuen en centres residencials mentre duri la situació de risc relacionada amb la COVID-19