

# Manual para la elaboración de un Plan de contingencia en Centros de Servicios Sociales de carácter residencial para personas mayores, personas con discapacidad o personas con enfermedad mental

## 1. MARCO CONCEPTUAL

El BOE de 10 de junio de 2020, *Real Decreto-ley 21/2020, de 9 de junio, de medidas urgentes de prevención, contención y coordinación para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19.*, en su Artículo 10. Servicios sociales, indica:

Punto 3. Los titulares de los centros han de disponer de planes de contingencia por COVID-19 orientados a la identificación precoz de posibles casos entre residentes y trabajadores y sus contactos, activando en su caso los procedimientos de coordinación con la estructura del servicio de salud que corresponda.

Los titulares de los centros adoptarán las medidas organizativas, de prevención e higiene en relación con los trabajadores, usuarios y visitantes, adecuadas para prevenir los riesgos de contagio. Asimismo, garantizarán la puesta a disposición de materiales de protección adecuados al riesgo.

La finalidad de este documento es servir como marco de referencia para la elaboración de un Plan de Contingencia de acuerdo con las recomendaciones de las guías, planes de acción y documentos técnicos en situación de la pandemia en Centros sociales residenciales de la Comunidad de Madrid.

El presente documento tiene por objeto la regulación de medidas extraordinarias e indispensables para reforzar la cobertura ofrecida de forma ordinaria en los centros de servicios sociales de carácter residencial, ante la declaración oficial de una situación extraordinaria por causas de salud pública; ya sea el estado de alarma, la declaración de riesgo sanitario o la activación del correspondiente plan de protección civil, en la atención a los residentes y trabajadores de los centros de atención residencial de personas mayores, de personas con discapacidad y personas con enfermedad mental en Comunidad Autónoma de Madrid.

Estas medidas extraordinarias permitirán a las Administraciones públicas de la Comunidad de Madrid, con competencias en esta materia, prevenir y afrontar cualquier contingencia de carácter extraordinario que pudiera acontecer, paliar los efectos de la situación derivada de la correspondiente crisis sanitaria, así como establecer la oportuna formación, sensibilización y equipamiento de los profesionales que en estos centros desarrollen sus funciones y, en última

instancia, garantizar con ello el adecuado funcionamiento y la atención social prestada a las personas usuarias de los centros residenciales.

## ESTRUCTURA DEL PLAN

En el Plan de contingencia constará como mínimo de los siguientes puntos.

1. Reorganización general del Centro
2. Recursos Humanos
3. Equipos de Protección Individual (EPI). Material de prevención. Stock y distribución.
4. Gestión de residuos
5. Manejo de ropa y enseres
6. Fallecimientos
7. Comunicación a familiares y/o personas allegadas

## ASPECTOS PREVIOS

El Plan de Contingencia se realizará por el equipo directivo del centro residencial y estará disponible cuando lo requiera la autoridad de salud pública a través de la Dirección General de Coordinación Socio-Sanitaria, a través de las Direcciones Generales correspondientes por razón de la competencia en materia de servicios sociales en colaboración con la autoridad sanitaria o a requerimiento de los servicios de inspección de centros de servicios sociales o servicios sanitarios.

En caso de producirse un nuevo brote en el centro, se tendrá en cuenta este Plan como herramienta válida de puesta en marcha de medidas de prevención, organización e intervención.

Se constituirá en el centro residencial un **Comité de Seguimiento** que apoye a la dirección del mismo en la toma de decisiones. Se fomentarán las reuniones de equipo diarias, con información de la situación de la residencia de manera compartida, puesta en común y recogida de las incidencias.

Dentro del Comité de Seguimiento se nombrará un **Coordinador de Pandemia** cuya principal función será hacer de enlace con los profesionales externos que participen en la prestación de cualquier tipo de actividad, necesaria para garantizar el funcionamiento del centro. En una situación de crisis es necesario realizar evaluación y seguimiento diario del impacto de la crisis sobre los residentes, el coordinador de pandemia será el encargado de rellenar la herramienta establecida para monitorizar la evolución diaria del centro.

Este documento incorpora cuestionarios de verificación que deberán de ser cumplimentados para la correcta implementación del Plan de contingencia.

El Plan deberá estar firmado y fechado, con indicación de todas las modificaciones incorporadas.

## 1. REORGANIZACION GENERAL DEL CENTRO

Se incluirá en el Plan de contingencias el tipo de centro (privado, público, concertado), número de plazas, tipo de plazas y perfil de los usuarios.

El centro residencial dispondrá de planos actualizados del mismo. Constará de un análisis detallado de las infraestructuras del centro y de las características de los residentes en función de su clasificación epidemiológica.

Se procederá a la reorganización general del centro en zonas bien diferenciadas, con criterios de sectorización acordados previamente con el comité de seguimiento y basados en instrucciones claras. Se señalarán los espacios en función de:

- residentes sin síntomas
- residentes con contactos asintomáticos
- residentes con sintomatología sospechosa de COVID-19
- residentes confirmados por prueba PCR.

Dentro de la reorganización, y antes de la movilización de los residentes, se realizará la diferenciación por zonas, que deberán estar bien señalizadas. El centro utilizará la sectorización de incendios ya definida como área de ubicación de cada uno de los grupos, atendiendo a los siguientes criterios:

**Zona LIMPIA** (señalizada en color **VERDE**). Residentes sin síntomas y sin contacto con casos. Se evitará el contacto con otros residentes. Medias estrictas de distanciamiento social y uso de mascarilla siempre que no esté contraindicado (Tanto el RDI 21/2020 art. 6 como la Orden 668/20 artículo séptimo establecen que no es obligatoria la mascarilla para las personas que presenten algún tipo de enfermedad o dificultad respiratoria que pueda verse agravada por el uso de la mascarilla, o que por su situación de discapacidad o dependencia, no dispongan de autonomía para quitarse la mascarilla, o bien presenten alteraciones de conducta que hagan inviable su utilización). El personal del centro que les atienda usará EPI simple (mascarilla quirúrgica, bata desechable y guantes) en sus labores habituales.

**Zona de SOSPECHA** (señalizada en color **AMARILLO**). Esta área se dedicará a residentes asintomáticos que hubieran tenido contacto con algún caso, y a residentes con síntomas no confirmados (residentes con sospecha de infección). Las habitaciones en la medida de lo posible, dispondrán de una habitación con baño y ventilación y asegurar que no existe contacto alguno entre los residentes que se encuentran en diferentes situaciones.

En el caso de que haya más de un residente en alguna de estas situaciones, y no sea posible el aislamiento individual porque se carezca de estas habitaciones, puede recurrirse al aislamiento por cohorte, esto significa que se ubicaran en un mismo espacio (separado físicamente) a las personas que estén en una misma situación. Los residentes no podrán compartir zonas comunes. El personal usará Equipos de Protección Individual completo (mascarillas FFP2, batas desechables, gafas anti salpicadura y guantes) con cambios y desinfección por cada paciente.

**Zona COVID** (señalizada en color **ROJO**). En esta zona se ubicarán residentes con PCRs Positiva con o sin síntomas. Preferentemente habitaciones dobles, con zonas amplias por donde los residentes podrán deambular, y el uso de comedor común. El personal usará un Equipo de Protección Individual Completo por turno sin salir de la zona. Se recomienda asignar personal

propio a estas zonas (preferentemente personal que haya pasado la enfermedad con IgG +). Esta zona siempre se localizará lejana a las oficinas y a la entrada principal del centro.

Listados de verificación:

DOCUMENTACION, INFORMACION, COMUNICACIÓN (*)	SI/NO
1. ¿Dispone de los <b>protocolos actualizados</b> sobre recomendaciones del Ministerio de Sanidad, Comunidad de Madrid, Servicio de Prevención de Riesgo laboral (SPRL), SERMAS, disposiciones BOE, BOCM, y sabe cómo y dónde acceder a los mismos?	
2. ¿Están disponibles los <b>listados de contactos</b> : referente de Geriátrica del hospital de zona, Médicos de referencia del (SPRL), interlocutores de Atención Primaria del SERMAS, y de Salud Pública de su área?	
3. ¿Existe un <b>plan de comunicación Interno</b> a los trabajadores de la documentación esencial?	
4. ¿Todos los <b>trabajadores</b> están <b>informados y formados</b> con relación al agente infeccioso, tipo de riesgo por contacto y por gotas, medidas higiénicas, cambios de actividades, medidas de organización, sectorizaciones, manejo de productos desinfectantes, según cada categoría o por tipo de tarea, y pautas y tipo de aislamiento y medidas de protección y manejo de equipos de protección individual (EPIs)?	
5. ¿Se ha indicado a los <b>trabajadores</b> que <b>cuiden su propia salud</b> , y que controlen su estado de salud y que, de presentar algún signo o síntoma, consulten al SPRL y a su médico de Atención primaria, y se abstengan de acudir al trabajo avisando de tal condición a la dirección del centro?	
6. ¿Conoce y aplica las recomendaciones oficiales con relación a la <b>limpieza y desinfección</b> de espacios generales, vajilla, ropa de cama y ropa de los residentes y ropa de trabajo?	
7. ¿Conoce el SPRL que tiene que realizar el <b>estudio de casos y contactos</b> ?	
8. ¿Dispone del <b>teléfono de contacto del SPRL</b> para contactar con su responsable técnico y sanitario?	
9. ¿Conoce la Mutua con la que tiene concertada las contingencias (bajas) comunes o profesionales (enfermedad y accidente)?	
10. ¿Disponen de planos actualizados con señalización de espacios e infraestructuras?	

CARTELERÍA Y SEÑALIZACIÓN (*)	SI/NO
1. ¿Existe <b>cartelería</b> sobre higiene de manos en cada baño, higiene respiratoria y otras medidas higiénicas, medidas al llegar al domicilio, prohibición de visitas, y toda clase de infografía disponible en relación con el COVID-19?	
2. ¿Existe <b>señalización</b> de clausura de zonas, para guardar la distancia de seguridad de 1,5 metros, prohibición del paso, zonas de aislamiento, medidas de precaución específicas en zonas de <b>aislamiento (de contacto y por gotas)</b> ?	

(\*) Adaptado del "Procedimiento de Diagnóstico, Vigilancia y Control de casos de Covid-19 (Fase Normalidad) en Residencias de Mayores y Centros Sociales. SACYL .

Para más información y desarrollo consultar,

[https://www.mscbs.gob.es/en/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/documentos/Residencias\\_y\\_centros\\_sociosanitarios\\_COVID-19.pdf](https://www.mscbs.gob.es/en/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/documentos/Residencias_y_centros_sociosanitarios_COVID-19.pdf)

## 2. RECURSOS HUMANOS

Deberá existir una planilla visible de los trabajadores del centro, a disposición del comité de seguimiento y del personal de apoyo externo; haciendo referencia a su asignación por zona de sectorización, por periodos de tiempo. Se incluirá un organigrama de personal, donde conste un listado de sustitución de mando. Es aconsejable que esta información esté disponible a la entrada del centro.

Los trabajadores recibirán formación adecuada en todos los aspectos relacionados con una nueva situación de crisis. Esta formación debe acreditarse y repetirse periódicamente.

MEDIDAS GENERALES ORGANIZATIVAS (*)	SI/NO
1. ¿Está elaborado el <b>Plan de Contingencia</b> del centro (Guía de prevención y control frente al COVID-19)?	
2. ¿Se ha realizado la <b>clasificación de los residentes en 4 grupos</b> (Orden SND/265/2020, de 19 de marzo): a) sanos no contactos con casos, b) sanos contactos con casos, c) enfermos no confirmados, d) enfermos confirmados?	
3. ¿Se ha previsto o establecido la <b>sectorización</b> establecida ante posibles casos, de acuerdo con la anterior clasificación a), b), c), d) de los residentes, y aislamiento por cohortes si hay más de 1 caso, por zonas, según se ha descrito previamente?	

4. ¿Existe un <b>equipo Multidisciplinar de Crisis</b> con profesionales externos al centro (médicos, unidad de emergencias, autoridad sanitaria, SPRL)?	
5. ¿Se ha realizado una <b>evaluación de Riesgos Laborales</b> por parte del SPRL?	
6. ¿El <b>SPRL ha realizado una valoración de trabajadores</b> especialmente sensibles o vulnerables en relación con la infección de coronavirus SARS-CoV-2, estableciendo la naturaleza de esta especial sensibilidad y emitiendo un informe sobre las medidas de prevención, adaptación y protección?	
7. ¿Se estableció un <b>listado de trabajadores expuestos</b> , tipo de exposición y tipo de trabajo efectuado, garantizando una correcta identificación de los profesionales a efectos de seguimiento?	
8. ¿Se realizan pruebas PCR por el SPRL?	
9. ¿Se realiza la oportuna <b>notificación de casos posibles</b> o confirmados de COVID-19 a quien corresponda (SPRL, médico de Atención Primaria, Salud Pública)?	
10. ¿Se efectúan los oportunos <b>registros de los casos</b> de COVID-19, tanto en residentes como en trabajadores, <b>así como de los contactos</b> de estos casos?	
11. ¿Se siguen las recomendaciones sobre las actuaciones frente a casos posibles o confirmados de COVID-19, tanto en residentes como en trabajadores?	
12. ¿Existe un plan de recursos humanos ante bajas laborales (sustitutos, voluntarios, refuerzos...)?	
13. ¿El centro ha adecuado el <b>número de profesionales</b> y el tiempo de exposición a residentes con COVID-19 en el cuidado de estos, según la clasificación de los grupos a) b) c) d)? (punto 2)	
14. ¿Se evitan, en lo posible, <b>rotaciones de personal</b> asignado a diferentes zonas de aislamiento?	
15. ¿Se han clausurado zonas comunes y cafeterías, o al menos se han dispuesto para garantizar distancias <b>de 1.5 metros</b> entre personas?	
16. ¿Se ha creado un <b>circuito diferenciado para los proveedores</b> , o trabajadores de contratas ineludibles, y limitado un horario para ello?	

<p>17. ¿Se ha elaborado un <b>registro de toda persona ajena</b> que entra al centro, con datos de contacto (al menos: día y hora de entrada y salida, categoría “profesional/visita ineludible”, nombre, apellido y teléfono de contacto y persona o zona que visita)?</p>	
<p>18. ¿El centro ha implementado las medidas necesarias para minimizar el contacto entre las personas trabajadoras, y entre éstas y otras personas que puedan concurrir en su lugar de trabajo, disponiendo para ello los puestos de trabajo, organizando/modificando la circulación de personas y la distribución de espacios (mobiliario, estanterías, pasillos, etc.) en el centro de trabajo, en la medida de lo posible, con el objetivo de garantizar el mantenimiento de la <b>distancias de seguridad de 1.5 metros</b>?</p>	
<p>19. ¿Se han implantado medidas para evitar la <b>deambulación</b>, salidas de rutina del centro y salidas de personas aisladas de su zona de aislamiento, salvo las autorizadas (personas deambulantes o errantes con trastorno neurocognitivo, de manera que se le permita deambular sin que le resulte posible salir de esa zona de aislamiento, evitando la utilización de sujeción mecánica o química)?</p>	
<p>20. ¿Se mantiene cualquier caso sospechoso o confirmado alejado a <b>más de 1.5 metros</b> de otras personas?</p>	

<b>FORMACIÓN E INFORMACIÓN (*)</b>	<b>SI/NO</b>
<p>1. ¿Se ha informado e impartido <b>formación a los trabajadores por parte del SPRL</b> o de otros, para aprender las medidas preventivas frente al COVID19, organizativas, higiénicas, técnicas, uso adecuado de EPIs, recomendaciones de regreso a sus domicilios, potenciación psicológica frente el dolor ajeno, al estrés y el cansancio propios, entre otros aspectos?</p> <p>2. ¿Existe una documentación que acredite cuándo se ha dado el curso, quien lo ha impartido, qué temas se han dado y se dispone de las firmas de los asistentes?</p>	

(\*) Adaptado del “Procedimiento de Diagnóstico, Vigilancia y Control de casos de Covid-19 (Fase Normalidad) en Residencias de Mayores y Centros Sociales. SACYL.

### **3. EQUIPOS DE PROTECCION INDIVIDUAL. MATERIAL DE PREVENCION. STOCKS Y DISTRIBUCIÓN**

Se dispondrá de un área de almacenamiento bien diferenciada y con acceso controlado. Se ha de mantener una reserva de cada uno de los componentes de los equipos de protección individual que sea suficiente al menos para 14 días. Es necesario mantener una reserva de gel hidroalcohólico, al menos para 14 días.

STOCKS y MATERIALES (*)	SI/NO
1. ¿Se ha establecido un <b>cuadro de stocks</b> necesarios de todos los equipos de protección individual (EPI), estimando necesidades en un escenario de aumento acusado del número de casos, dificultad de acceso al mercado, teniendo en cuenta los tipos de EPIs necesarios tanto para algunos usuarios (mascarillas quirúrgicas) como para los diferentes trabajadores y tipos de tareas?	
2. ¿Dispone de los <b>diferentes EPIS necesarios para 14 días</b> ?	
3. ¿Se han repartido mascarillas quirúrgicas a todo el personal como una medida general?	
4. ¿Existe un procedimiento de control, entrega y formación para el uso de EPIs?	
5. ¿Existe <b>jabón y toallas de papel</b> en todos los baños y aseos?	
6. ¿Existe <b>solución hidroalcohólica</b> desinfectante en todos los lugares estratégicos (entrada del centro, zonas comunes...)	
7. ¿Se garantiza la colocación de <b>cubos</b> , con tapa de apertura de pedal si fuera posible, para residuos comunes y pañuelos desechables en lugares estratégicos?	
8. ¿Existen <b>contenedores para residuos de clase III</b> , o en su caso, bolsas adecuadas para la gestión de residuos de acuerdo con los protocolos?	
9. ¿Se ha provisionado de material y productos de limpieza recomendados para una limpieza y desinfección intensificada?	

(\*) Adaptado del "Procedimiento de Diagnóstico, Vigilancia y Control de casos de Covid-19 (Fase Normalidad) en Residencias de Mayores y Centros Sociales. SACYL .

Para más información y desarrollo consultar,

<https://www.msbs.gob.es/en/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/documentos/PrevencionRRL COVID-19.pdf>

#### 4. GESTION DE RESIDUOS

Se han de realizar planes detallados de manipulación de residuos especialmente los referidos a los de riesgo de estar contaminados.

	SI/NO
1. ¿Conoce y aplica las recomendaciones oficiales en relación con la gestión de residuos?	

Para más información y desarrollo consultar

[https://www.mscbs.gob.es/en/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/documentos/Residencias\\_y\\_centros\\_sociosanitarios\\_COVID-19.pdf](https://www.mscbs.gob.es/en/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/documentos/Residencias_y_centros_sociosanitarios_COVID-19.pdf)

#### 5. MANEJO DE ROPA, ENSERES Y LIMPIEZA

Se distinguirá el tratamiento de la ropa para esto se realizará la elaboración de protocolos de manipulación y lavado de la misma. La ropa de trabajo, sea uniforme o no, se cambiará a diario. En el caso de fallecimiento de un residente, tanto su ropa como los enseres personales se guardarán en una bolsa forma individualizada. Se realizará un inventario de estas pertenencias y se custodiarán debidamente identificadas; siendo entregadas al familiar de referencia cuando se solicite. Debe elaborarse un recibí. Los objetos especialmente valiosos como relojes o joyas deben ser depositados en cajas fuertes, inventariados e identificados.

MEDIDAS HIGIÉNICAS Y DE LIMPIEZA (*)	SI/NO
1. ¿Se cumplen las <b>medidas higiénicas al toser o estornudar, distancia social</b> , de acuerdo con la infografía y guías, tanto para empleados como usuarios?	
2. ¿Se <b>evita compartir objetos, utensilios o aparatos por parte de residentes y también de trabajadores</b> , y si esto no fuera evitable, se limpian y desinfectan después de su uso y antes de compartirse, y se realiza después de tocarlos higiene de manos?	
3. ¿Se <b>limpian y desinfectan de forma intensificada</b> zonas potencialmente más contaminadas, como escaleras, ascensores, barandillas y pasamanos, botones, pomos de puertas, mesas, aseos compartidos, y también vehículos, objetos, productos, que entren desde fuera en la residencia de mayores o centro residencial de carácter social?	

4. ¿Se realizan tareas de <b>ventilación periódica</b> en las instalaciones, como mínimo diariamente y por espacio de cinco minutos?	
5. ¿Se refuerza la limpieza de los filtros de aire y se aumenta el nivel de ventilación de los sistemas de climatización para renovar el aire de manera más habitual?	
6. ¿Se divulgarán <b>medidas a adoptar por trabajadores al volver a sus domicilios</b> para evitar contagios en el ámbito personal y para desplazarse de sus domicilios al centro de trabajo y vuelta?	
7. ¿Se ha recomendado prioritariamente el uso de medios de transporte individual?	

(\*) Adaptado del "Procedimiento de Diagnóstico, Vigilancia y Control de casos de Covid-19 (Fase Normalidad) en Residencias de Mayores y Centros Sociales. SACYL .

## 6. FALLECIMIENTOS

Elaborar protocolos de visita de últimos momentos de vida, de depósito y de retirada de cadáveres, de acuerdo con las indicaciones de Salud Pública en ese momento.

Para más información y desarrollo consultar:

Comunidad de Madrid.

Protocolo de atención a pacientes y familias al final de la vida durante la pandemia por COVID-19 en centros socio sanitarios.

[https://www.comunidad.madrid/sites/default/files/doc/servicios-sociales/protocolo\\_final\\_de\\_vida\\_residencias\\_covid19\\_0.pdf](https://www.comunidad.madrid/sites/default/files/doc/servicios-sociales/protocolo_final_de_vida_residencias_covid19_0.pdf)

Ministerio.

Procedimiento para el manejo de cadáveres de casos de COVID-19

[https://www.msbs.gob.es/en/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/documentos/Manejo\\_cadaveres\\_COVID-19.pdf](https://www.msbs.gob.es/en/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/documentos/Manejo_cadaveres_COVID-19.pdf)

	SI/NO
1.. ¿Conoce y aplica las recomendaciones oficiales en relación con la <b>gestión de cadáveres</b> ?	

## 7. COMUNICACIÓN A FAMILIARES y/o personas allegadas

Se recomienda elaborar protocolos de comunicación con los familiares de acuerdo con las indicaciones de Salud Pública en ese momento.

Sería recomendable saber si el residente cuenta o desea realizar el documento de instrucciones previas, así como plantear a las familias o tutores legales, si el paciente no puede decidir, sobre dónde les gustaría que fueran tratados en caso de presentar una enfermedad grave.

Ante circunstancias de difícil decisión, su médico habitual será el que informe al paciente y/o familia, y posteriormente, le podrán informar otros médicos que participen en la decisión clínica (médico de atención primaria, médico de SUMMA, geriatra de enlace...)

APOYO A LAS FAMILIAS Y RESIDENTES (*)	SI/NO
1. ¿Se han establecido procedimientos en relación con la <b>humanización</b> en especial durante el confinamiento y/o enfermedad de residentes y sus familiares, y de consideraciones éticas en relación con la evolución negativa?	
2. ¿Se facilita <b>consentimiento informado</b> a los familiares/tutores para acompañamiento por humanización dentro del centro en fase terminal?	
3. ¿Se facilitan <b>medios telemáticos</b> para telecomunicación? móviles, tablets, APP,...	
4. ¿Se informa de las acciones que se realizan, tanto al residente como al familiar/tutor?	

(\*) Adaptado del "Procedimiento de Diagnóstico, Vigilancia y Control de casos de Covid-19 (Fase Normalidad) en Residencias de Mayores y Centros Sociales. SACYL .