



## Pla d'atenció, suport i comunicació a les famílies de persones que viuen en residències en context de la crisi de COVID-19

### Resum Executiu

#### Quins són els objectius d'aquest document?

- Oferir les claus que han de **millorar la interacció** entre les persones residents, la seva família i l'equip de professionals dels centres.
- Proporcionar als equips i professionals de les residències un marc de **recomanacions**, així com una **proposta operativa**, per tal que la puguin adoptar al seu centre

#### Per què és important aquest document?

- Perquè ajudarà a **crear les dinàmiques** necessàries per garantir una comunicació de qualitat, operativa i de respecte mutu entre els diferents rols.
- Perquè incorpora **els diferents escenaris / situacions** tributaris de ser considerats en l'escenari actual

#### Com es portarà a terme?

- Caldrà que cada residència disposi d'un **pla d'acció** que contempli els escenaris desenvolupats en aquest document.

#### Quin és l'impacte esperable?

- La **millora** de les **dinàmiques comunicatives** entre les persones residents, les seves famílies i els equips de professionals, així com totes les conseqüències que se'n deriven.

### Recomanacions generals



El centre ha de garantir que els residents que estiguin en condicions, puguin comunicar-se amb la seva família *-via trucada telefònica o videotrucada-* **almenys dues vegades / setmana**.

- En aquells casos on la **persona resident tingui un sistema de comunicació propi** (dispositiu mòbil), evidentment no hi haurà restricció del seu ús *-respectant normes de funcionament horaris del centre, respectant els horaris dels àpats i de descans-*.

- En el cas que les **trucades hagin de ser assistides**, aquestes seran gestionades per un professional no sanitari (*o qui es consideri*), d'acord amb els horaris establerts.
- En aquelles situacions d'**empitjorament de l'estat de salut** del resident, caldrà valorar incrementar la cadència de contactes entre la persona i la seva família.



En tots els casos, caldrà realitzar un **registre de totes les trucades realitzades** o rebudes indicant el dia i l'hora.



La persona i/o els familiars designaran un **familiar de referència**, que serà la persona habitualment encarregada de fer d'enllaç entre l'equip i la resta de la família; *d'aquesta manera s'evitarà la multiplicitat de trucades diferents familiars informant-se sobre un mateix resident.*



Es donaran indicacions als familiars sobre la necessitat de **respectar els horaris**, així com de ser raonables amb la durada de les trucades, amb l'objectiu que tots els familiars dels residents que ho desitgin tinguin la possibilitat de comunicar-se amb ells.



Es proposa que la direcció del centre enviï un **correu electrònic genèric diari** -al final de la jornada- als familiars referents, exposant l'estat de situació del centre, novetats,...



Es proposa fomentar que els familiars enviïn **fotografies o cartes** a les persones que viuen al centre, amb el compromís de fer-los-hi arribar.



Es fomentarà la realització de **vídeos generals del centre** amb activitats,... i s'enviaran a les famílies per tal que vegin com estan *-en els casos que estigui autoritzada la seva divulgació-*.



En alguns casos, pot ser d'utilitat la utilització d'**APP específiques** (tipus GerApp,...) com a canal de comunicació.

## Proposta operativa

El Pla d'atenció, suport i comunicació a la família de persones que viuen en residències identifica diferents escenaris o situacions, així com quin és el paper de cada un dels rols, que són:

**3 ROLS** principals, que requeriran d'interacció/comunicació entre ells:

- **PERSONA RESIDENT**
- **FAMÍLIA**
- **PROFESSIONALS/EQUIP**

#### 4 SITUACIONS o escenaris, que requereixen de plantejaments diferenciats:

- SITUACIÓ D'ESTABILITAT
- SITUACIÓ D'INESTABILITAT (que a vegades requereix de trasllat)
- SITUACIÓ DE DARRERES HORES/ DIES
- REUBICACIÓ EN UN ALTRE CENTRE RESIDENCIAL

#### Escenari 1: en situació d'estabilitat

##### Comunicació de família amb equip

- Es recomana establir **horari de trucades** per als familiars.
- Si la persona està bé, per tal de no col·lapsar a l'equip sanitari, serà un **professional no sanitari** (el que s'acordi entre els membres de l'equip), qui atindrà la trucada i informará de com està la persona.

##### Comunicació d'equip amb família

- Es recomana informar proactivament de la situació del resident al familiar referent almenys **2 cops a la setmana** (incloent aquelles vegades que la família hagi trucat a iniciativa pròpia)
- Si la persona està bé, per tal de no col·lapsar a l'equip sanitari, serà un **professional no sanitari** (el que s'acordi entre els membres de l'equip -intentant sempre que sigui possible, que es tracti d'un professional de referència per la família-), qui realitzarà la trucada i informará de com està la persona.

##### Comunicació de família amb persona

- En els casos de trucades/videotrucades assistides per professionals de la residència, es recomana establir un **horari de trucades** per als familiars, que sigui fora dels horaris dels àpats i descans de la persona.
- Sempre que sigui factible, un **professional no sanitari** (el que s'acordi entre els membres de l'equip), facilitarà aquesta comunicació utilitzant un dispositiu mòbil\*

\* En cas que aquesta persona sigui COVID-19 +, evidentment caldrà cenyir-se a les mesures epidemiològiques establertes pel centre



## Escenari 2: en situació d'inestabilitat

### Comunicació de família amb equip

- Es recomana establir un **horari de trucades** per al familiar referent, però es serà més flexible -especialment en aquelles situacions més compromeses-
- El responsable d'informar sobre l'estat general i evolució de la persona (incloent presència de símptomes) seran els **professionals sanitaris** del centre (infermer/infermera o metge/metgessa) \*

### Comunicació d'equip amb família

- Qualsevol incidència / empitjorament de l'estat de salut (incloent la presentació de símptomes) serà comunicada al familiar referent, **independentment de l'horari**.
- El responsable d'informar-ne seran els **professionals sanitaris** del centre (infermer/infermera o metge/metgessa) \*\*

### En cas de necessitat de derivació a l'hospital

- El responsable d'informar-ne seran els **professionals sanitaris** del centre (infermer/infermera o metge/metgessa) \*
- Mentre duri l'ingrés hospitalari, es farà un seguiment del cas i es mantindrà un contacte amb la família.

\* En casos de **complicacions**, si el **metge/metgessa** està present al centre, prioritàriament serà ell qui n'informi a la família; en cas contrari ho farà l'infermer/infermera.

\* **Si no hi ha personal sanitari i/o metge/metgessa al centre**, el responsable de comunicar el canvi de l'estat de la persona serà l'**equip d'atenció primària** de salut assignat



## Escenari 3: situació de darreres hores/dies

### Comunicació de família amb equip

- El familiar podrà trucar al centre **fora dels horaris** establerts.
- El responsable d'informar sobre l'estat general i evolució de la persona (incloent presència de símptomes) seran prioritàriament els **professionals sanitaris** del centre (infermer/infermera o metge/metgessa).
- En cas contrari, podrà informar de la situació altres **professionals no sanitaris** (el que s'acordi entre els membres de l'equip)

## Comunicació d'equip amb família

- En cas que es detecti un empitjorament en l'estat del resident i es valori possible situació de darreres hores/dies i/o la necessitat de prioritzar enfocament paliatiu, es comunicarà de forma immediata i es consensuarà amb el familiar referent **independentment de l'horari**.
- El responsable d'informar-ne seran els **professionals sanitaris** del centre (infermer/infermera o metge/metgessa)\*
- S'oferirà la possibilitat que **un familiar** pugui d'estar **presencialment a la residència**, per tal de fer-ne l'acompanyament en aquesta darrera etapa (*consensuant amb la direcció del centre el temps de presència, d'acord amb les possibilitats estructurals, de recursos i de situació*).
- Previ a entrar en situació de **sedació** en l'agonia, el professional sanitari (*prioritàriament el metge/metgessa*) n'informarà al familiar de referència
- En cas de produir-se l'**exitus**, se n'informarà immediatament al representant de família, oferint el suport emocional necessari, i facilitant les indicacions pràctiques sobre els tràmits i procediment a seguir.  
Si el familiar no ha pogut estar present en el moment de l'exitus, sempre que sigui factible se li oferirà la possibilitat de venir-lo a veure.  
Especialment en el cas de tractar-se d'un pacient COVID-19 +, caldrà explicar els **riscos** i necessitat de de **protecció\***

\* Caldrà que els familiars signin un **full de responsabilitat** conforme se li ha informat de les mesures que ha de prendre.



### Escenari 4: necessitat de reubicació en un altre centre residencial

- Els **professionals responsables de la residència** seran els encarregats d'informar a la família del trasllat i explicar els motius. *En cas que el centre d'origen no pugui comunicar el trasllat, per les circumstàncies, serà el centre receptor qui farà la trucada només arribar al centre.*
- Quan **arribi al nou centre** i estigui ubicat, els professionals del centre receptor n'informaran a la família\*

\* Cada centre i d'acord amb els criteris establerts elaborarà un **protocol per a la rebuda del familiar** i li donarà a conèixer quins son les **normes** del centre davant la situació que ens trobem en l'actualitat de la Pandèmia de la Covid-19:

- És Important tenir en compte tots els criteris d'actuació tant a l'arribada a la planta com a la finalització de la visita.
- En cas de diagnòstic de covid-19 positiu o sospita, s'aconsellarà al familiar que s'aïlli a casa seva i prengui les mesures pertinents fora del centre

## Suport a la família i elements clau de la comunicació

Al següent document de consens de societats científiques i diverses organitzacions vinculades a l'atenció a les persones i a l'ètica, es poden consultar algunes de les **claus** per donar **suport a la família**, així com elements d'ajuda en el procés de **planificació i presa de decisions compartides** i en **situacions complexes**:

/Salut



# Recomanacions pràctiques per a la presa de decisions ètiques i clíniques en l'entorn residencial en context de la crisi de COVID-19

### Elaborat per:

Xavier Gómez-Batiste, Jordi Amblàs, Núria Terribas, Anna Casellas-Grau, Xavier Costa, Begoña Román, Pepa Romero, Marina Geli

**Revisat per:** Conxita Barbeta, Montse Blasco, Ester Busquets, Cristina Casanovas, Marta Chandre, Àlex Guarga, Angel Jover, Montse Llopis, Remedios Martín, Miquel Àngel Mas, Sebastià Santaeugènia, Antoni Sisó.

### Amb el suport de:



Marc Antoni Broggi (President del Comitè de Bioètica de Catalunya) i Begoña Román (Presidenta del Comitè d'ètica de Serveis Socials de Catalunya)

# Annex: Acompanyament de final de vida pels familiars a persones que viuen en una residència. Mesures de control de la infecció en la visita dels familiars.

## Introducció/Justificació

Una de les necessitats essencials en el període final de la vida és estar a prop dels éssers estimats. La gran majoria de persones expressen por a morir en soledat. Els familiars des residents que moren en aquesta situació de confinament, tant per la Covid-19 com per altres malalties, són considerats persones d'alt risc de patir una situació de dol complicat degut a la impossibilitat d'acompanyar a la persona pel context de restricció total de visites de familiars i amics.

Per fer front a aquesta situació de dol i per respondre a les necessitats de la persona resident i dels familiars, cal que el centre residencial faciliti l'acomiadament del familiars de la persona resident que es troba en situació de darreres hores/dies amb la finalitat de que la persona resident es trobi acompanyat al final de la seva vida i que sempre es faci de forma segura per al resident, els familiars i els professionals de la residència.

## Objectius

Objectius General:

- Facilitar a les persones residents que estan en procés de final de vida, l'acomiadament amb els seus familiars.

Objectius Específics:

- Proporcionar suport als familiars durant el procés de final de vida dels seus familiars.
- Descriure les diferents indicacions pels familiars que s'acomiaden d'una persona resident, tant si està afectat de la Covid-19 com si és per altres malalties.
- Protegir al familiar però també al centre residencial de possible contagi pel coronavirus.
- Preparar al familiars en quant l'ús d'equips protecció individual (EPI) per acomiadar-se de la persona resident, pel que fa a la correcta col·locació i retirada del mateix.
- Facilitar als familiars l'EPI.

## Procediments

Responsables: El centre residencial ha de formar i designar un/uns professional/s referent/s.

Segons les recomanacions del Ministeri de Sanitat, i d'acord a la [Guia d'actuació enfront de casos d'infecció pel nou coronavirus SARS-CoV-2 a les residències](#), les persones que accedeixin a l'habitació han de prendre les precaucions de transmissió per contacte i gotes, havent d'estar protegits amb una bata d'un sol ús, uns guants i una mascareta quirúrgica.

- **Informació als familiars:**

En cas que es detecti un empitjorament en l'estat del resident i es valori possible situació de darreres hores/dies i/o la necessitat de prioritzar enfocament paliatiu, es comunicarà de forma immediata i es consensuarà amb el familiar referent independentment de l'horari.

- S'oferirà la possibilitat que un familiar pugui estar presencialment a la residència, per tal de fer-ne l'acompanyament en aquesta darrera etapa (consensuant amb la direcció del centre el temps de presència, d'acord amb les possibilitats estructurals, de recursos i de situació). Especialment en el cas de tractar-se d'un pacient COVID-19 +, caldrà explicar els riscos i necessitat de protecció.
- S'informarà i es pactarà que només podrà estar present un familiar per persona resident a l'habitació, i que caldrà romandre sempre a l'habitació.
- Si es preveu que el temps d'estada sigui llarg, es sol·licitarà que el familiar es porti de casa: el primer menjar, aigua i menjar per "picar" en previsió de passar varies hores a al centre residencial. Es recomana que sigui una persona per torn i pot ser substituït per un altra familiar.

- **Recepció del familiar:**

Un cop arriba el familiar al centre residencial es rebut per un professional de referent que actuarà com a tal mentre aquest familiar estigui a la residència:

- Facilitar mascareta (si no la porten de casa).
- Promoure la relació d'ajuda i l'escolta activa.
- Explicar en quina situació trobaran a la persona resident.
- Informar i recordar als familiars:
  - ✓ La importància i necessitat de prendre mesures de protecció en el context actual, tant si la persona resident està afectada de coronavirus com si suposadament no ho està, donat que cal protegir a tothom (familiars, professionals..).
  - ✓ L'alta capacitat de contagi del virus per contacte i gotes en cas que estigui afectada.
- Recordar quines activitats podrà fer dins l'habitació i quines no, per exemple el contacte físic amb la persona resident, com per exemple acaronar-la, agafar-li la mà, però sempre amb els guants posats. No es podrà treure la mascareta per parlar, fer petons, evitant abraçar a la persona. Es recomana tant en persones que coneixem que són Covid-19 + com no, davant del dubte de que pugui ser-ho.
- Realitzar la formació necessària per a la col·locació dels EPI seguint les indicacions de la infografia/cartell per a la col·locació dels equips personal de protecció tot garantint el suport pel seu professional referent.
- Donar suport per a la col·locació de bata, guants i mascareta.
- Desinfecció de les soles de les sabates
- Si fan contacte físic amb el pacient, objectes o superfícies, recordar que han d'evitar tocar-se la mascareta, ulls o altres parts descobertes, sense abans rentar-se amb solució alcohòlica o aigua i sabó.

- **Sortida del familiar:**

- Un cop el familiar vol sortir de l'habitació, cal que ens avisi per poder acompanyar-lo i per donar-li les corresponents indicacions per poder fer correctament la retirada d'EPI's i de forma assistida pel seu professional referent i fent seguiment dels circuits establerts tant per la retirada del material de



protecció, dipòsit d'aquest en els contenidors pertinents, com per la sortida del centre residencial i les mesures a prendre a l'arribada al domicili que son les habituals quan s'ha sortit al carrer (rentat de mans amb sabó o gel hidroalcohòlic i la retirada de la mascareta).

- A la sortida facilitar solució alcohòlica per realitzar higiene de mans i tornar a fer desinfecció de les soles de les sabates.

Una vegada hagi tingut lloc la defunció de la persona resident:

- Si el familiar ha estat en el moment de la defunció, convidar-lo a sortir de l'habitació.
- El difunt ha de ser transferit el més aviat possible a la dipòsit de cadàvers del centre residencial o bé aplicar el procediment habitual si no es disposa.

Les pertinences o objectes de valor de la persona resident morta seran entregades als familiars en doble bossa tancada. En el domicili, caldrà procedir a la desinfecció dels objectes i a rentar la roba amb sabons o detergents habituals a 60-90 °C i deixar que s'eixugui completament.