



## **PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN RESIDENCIAS PARA PERSONAS MAYORES ANTE INCIDENCIAS QUE AFECTEN EL FUNCIONAMIENTO DEL CENTRO**

### **1. OBJETO**

El presente protocolo tiene como objetivo establecer las actuaciones que se tienen que llevar a cabo desde las residencias para personas mayores ante la aparición de incidencias que afecten su funcionamiento.

### **2. DEFINICIÓN**

Se entiende por incidencia a aquellos acontecimientos que se produzcan en el curso del funcionamiento del centro. Para el presente protocolo las incidencias se clasifican en:

- Incidencias relacionadas con la Salud Pública.
- Incidencias relacionadas con las instalaciones del centro.
- Incidencias relacionadas con los derechos y deberes de las personas residentes.

### **3. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN**

#### **3.1 INCIDENCIAS RELACIONADAS CON LA SALUD PÚBLICA**

Ante incidencias de esta tipología se seguirán las instrucciones establecidas por la Dirección General de Salud Pública de la Conselleria de Sanidad.

#### **3.2 INCIDENCIAS RELACIONADAS CON LAS INSTALACIONES DEL CENTRO**

Dentro de este apartado se consideran situaciones de emergencia en el centro tales como incendio, inundación, etc. En estos casos se procederá a:

1. Tomar las medidas de urgencia oportunas en función de la naturaleza de la incidencia: avisar a los servicios de emergencia, bomberos, policía, etc. y seguir sus indicaciones.
2. Puesta en marcha del Plan de Autoprotección si así fuera necesario.
3. Informar a la Dirección Territorial correspondiente.



### 3.3 INCIDENCIAS RELACIONADAS CON LOS DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

#### **Incidencias por ausencias injustificadas de personas residentes**

Las residencias de personas mayores son centros abiertos donde se promueve la relación y participación de las personas usuarias en la vida comunitaria, por lo que éstas pueden entrar y salir del centro.

No obstante, en los Reglamentos de Régimen Interior de cada centro y en sus respectivos regímenes de funcionamiento, debe encontrarse regulado el sistema de entradas y salidas con la obligación de comunicar por parte de las personas usuarias las ausencias vacacionales y/o aquellos casos en los que la persona residente prevea ausentarse del centro durante la noche, comida o cena, dejando un teléfono de contacto.

Asimismo, las residencias de personas mayores deberán de disponer de protocolos propios que detallen las actuaciones a realizar en función de las características de la persona residente: persona autónoma, persona dependiente, persona con deterioro cognitivo, persona que precisa de medidas de apoyo para el ejercicio de su capacidad jurídica, etc.

El protocolo deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

- Procedimientos diarios para detectar las ausencias de personas residentes no justificadas, asignando el personal responsable.
  
- Secuencia de actuaciones ante la ausencia de una persona residente no justificada. Estas actuaciones deberán contemplar:
  - a) Información al director del centro.
  - b) Información a familia o persona que ostente la representación.
  - c) Notificación a la Dirección Territorial correspondiente.
  - d) Actuaciones inmediatas: protocolización de la búsqueda en el centro.
  - e) Notificación a la Policía Local.
  - f) Denuncia a la Guardia Civil de la persona desaparecida a partir de las 24 horas de su desaparición.
  - g) Comunicación al juzgado en el caso de persona que precisa medidas de apoyo para el ejercicio de su capacidad jurídica.
  
- Persona responsable de la aplicación del protocolo en función del día y hora de la incidencia.



### Otras incidencias

Las incidencias como **desapariciones, suicidios, delitos cometidos en el centro, etc.** deberán ser comunicadas a la Dirección Territorial correspondiente.

### 4. COMUNICACIÓN

La comunicación con las **Direcciones Territoriales** se efectuará a través de los siguientes teléfonos de contacto:

	En horario laboral	Fuera de horario laboral
<b>DIRECCIÓN TERRITORIAL DE ALICANTE</b>		
Servicio de Coordinación de Servicios Sociales Inclusivos	966478205	625837442
<b>DIRECCIÓN TERRITORIAL DE CASTELLÓN</b>		
Servicio de Igualdad y Diversidad	964726218	676933338
<b>DIRECCIÓN TERRITORIAL DE VALENCIA</b>		
Servicio de Igualdad y Diversidad	961271596	649498626

En todos los casos de incidencia, la Dirección Territorial procederá a informar a la **Subdirección General de Personas Mayores de la Dirección General de Dependencia y de las Personas Mayores** tanto de las incidencias cuando se produzcan como de las actuaciones llevadas a cabo y su evolución hasta la finalización de las mismas, a través de los teléfonos:

<b>DIRECCIÓN GENERAL DE DEPENDENCIA Y DE LAS PERSONAS MAYORES</b>	En horario laboral	Fuera de horario laboral
Subdirección General de Personas Mayores	961247671 961247682 961247840 961247663	638593191 646050515

En Valencia, a la fecha de la firma