

DOCUMENTACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS RSC ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

SERVICIO DE INTERCAMBIO Y BENCHMARKING

F1.S7.P06

INDICE

1. DATOS DE LA ORGANIZACIÓN:

- **Nombre:** SAMUR-PROTECCIÓN CIVIL
- **Persona de contacto:** Paloma Covadonga Rey Paterna
- **Cargo:** Jefa de Unidad de Normativas de Calidad
- **e-mail:** reyppc@madrid.es
- **Teléfono:** 915 884 828 / 677 996 218
- **Página web:** www.madrid.es/samur
- **Breve descripción de la actividad:** Asistencia sanitaria de urgencias y emergencias en el ámbito extrahospitalario en la Ciudad de Madrid
- **TÍTULO DE LA BUENA PRÁCTICA:** ATENCIÓN SOCIOSANITARIA A PERSONAS MAYORES EN RIESGO SOCIAL O CON SOSPECHA DE MALTRATO (CÓDIGO 5.9)

2. RESUMEN EJECUTIVO

- **Resultado obtenido:**
- **Principal lección aprendida:** Las personas mayores en situación de aislamiento social o víctimas de maltrato, son un grupo de población en riesgo, ya que en ocasiones debido a su invisibilidad, la mayoría no llegarían a alcanzar el sistema de protección si no existe una detección y notificación del caso. La formación y sensibilización de los profesionales de emergencias, así como la coordinación interinstitucional entre servicios de emergencias y servicios sociales y la protocolización de estas situaciones son esenciales para garantizar una intervención adecuada.

DOCUMENTACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS RSC ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

SERVICIO DE INTERCAMBIO Y BENCHMARKING

F1.S7.P06

- **Nivel de posible aplicabilidad a otras organizaciones (alto/medio/bajo):** Medio
- **Grado de innovación:** La innovación radica en la coordinación con otras instituciones no sanitarias, que permite que los profesionales sanitarios que detectaron y notificaron los casos tengan una retroalimentación de la solución social de los casos detectados y notificados, favoreciendo su sensibilización hacia la detección de nuevos casos..
- **Resumen de la Buena Práctica:** SAMUR - Protección Civil es consciente de que existen grupos de población especialmente vulnerables a situaciones de riesgo socio-sanitario, como el maltrato en todas sus vertientes. En 2010, SAMUR-Protección Civil implementó un procedimiento de actuación socio-sanitaria para la atención a personas mayores en situación de riesgo social o sospecha de maltrato.

3. DESCRIPCIÓN DE LA BUENA PRÁCTICA

3.1 Resultados

SAMUR-Protección Civil es un Servicio de Emergencias extrahospitalario que presta sus servicios en la vía pública y locales públicos de la Ciudad de Madrid y, como tal, no puede ser ajeno al fenómeno de la vulnerabilidad, aislamiento social o maltrato de personas mayores. Por ello, en el año 2010 implementó un procedimiento para la atención a personas mayores en este tipo de situaciones, actuando como detectores y notificadores precoces a las redes institucionales de apoyo al anciano, convirtiéndose así en protectores de esta población vulnerable o víctima de maltrato. Además de existir razones profesionales y legales para intervenir con estos grupos de población, un alto sentido de la responsabilidad social como institución pública nos ha llevado a implicarnos especialmente en el abordaje de éstas situaciones, complejas y a menudo conflictivas, a las que no siempre es fácil dar respuesta.

Durante el período 2010-2016 ambos inclusive se detectaron 711 casos, con una edad media de 80,1 años (37% varones con una edad media de 78,62 años y 63% mujeres con una edad media de 81,55 años. El 69% de los mayores presentaban deterioro cognitivo. El 78% de los casos fueron clasificados como mayores en situación de aislamiento y riesgo social, un 12% como víctimas de maltrato físico, un 3% como abandono o negligencia, un 6% como maltrato psicológico y el 1% restante como víctimas de abuso económico. La solución social de los casos supuso el seguimiento domiciliario por parte de Servicios Sociales en un 66% de los casos, la tramitación de una residencia en el 9% de los casos, tramitación de ayuda domiciliaria permanente en un 95 de los casos y otras soluciones (apoyo familiar, etc) en el 10% restante de los casos.

3.2 Enfoque

En 2009, SAMUR-Protección Civil se planteó elaborar un Procedimiento de actuación en coordinación con otras instituciones de índole social con el objetivo de garantizar la mejor atención socio-sanitaria al grupo de población de personas mayores en situación de vulnerabilidad, fundamentalmente de aislamiento social o sospecha de maltrato, optimizando la coordinación interdisciplinar e interinstitucional mediante la detección, notificación e intervención precoz.

La descripción de la sistemática se resume del siguiente modo:

Reservados todos los derechos. No se permite transmitir a terceros alguna parte de esta publicación, cualesquiera que sea el medio empleado –electrónico, mecánico, fotocopia, grabación, etc.- sin el permiso previo de la organización dueña de la buena práctica.



DOCUMENTACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS RSC ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

SERVICIO DE INTERCAMBIO Y BENCHMARKING

F1.S7.P06

En primer lugar, se procede a atender las necesidades sanitarias de la persona mayor según los procedimientos asistenciales de SAMUR-Protección Civil. Simultáneamente, se valoran indicadores de riesgo social o maltrato descritos en el Procedimiento de actuación.

Si existen indicios de situación de riesgo, se comunica a la Central de Comunicaciones la existencia de un Código 5.9. El equipo actuante cumplimentará el informe de asistencia.

Una vez solventada la situación sanitaria y realizado el primer cribaje de riesgo (valoración inicial de indicadores), el equipo puede consultar la disponibilidad del Psicólogo de Guardia. En caso positivo, el Psicólogo realizará la valoración cognitiva y de maltrato, así como la notificación de riesgo social. Si no se dispone de Psicólogo, el equipo sanitario continuará el procedimiento.

Se realiza el Test Pfeiffer de Valoración Cognitiva. Si la puntuación obtenida se encuentra entre 0-4, ambas inclusive y hay sospecha de maltrato, se valora el uso del Test EASI. (2 respuestas afirmativas son consideradas indicio de maltrato).

Se cumplimenta la hoja de notificación a Servicios Sociales Municipales (SAMUR Social y Dirección General de Mayores), con letra clara y legible, incluyendo el resultado de los test realizados. Desde SAMUR-Protección Civil se notifica a la mayor brevedad el caso, vía correo electrónico a la Dirección General de Mayores.

SAMUR Social y la Dirección General de Mayores ofrecerán retroalimentación acerca de la confirmación e intervención sobre los casos notificados por SAMUR-Protección Civil también a la mayor brevedad.

DOCUMENTACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS RSC ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

SERVICIO DE INTERCAMBIO Y BENCHMARKING

F1.S7.P06

3.3 Despliegue

Acciones realizadas para poner en práctica la BP:

- Diseño del Procedimiento (2009)
- Coordinación con las instituciones sociales implicadas
- Publicación y puesta en marcha del Procedimiento (2010).
- Evaluación de los resultados

Áreas en las que se ha implantado: Subdirección General SAMUR-Protección Civil, SAMUR Social, Dirección General de Mayores.

3.4 Evaluación y Revisión

Sistema de medida: Hoja de recogida de datos Revisión de informes de asistencia. Casos atendidos con codificación final de sospecha de maltrato a persona mayor . Variables: edad, sexo, tipo de maltrato, resolución del caso (traslado o no a hospital) y nivel de deterioro cognitivo. Análisis de Variables cuantitativas: medias, porcentajes..

Mejoras identificadas: Un procedimiento similar debería extenderse a otros servicios de urgencia y emergencia extrahospitalarios y a los Servicios de Atención Primaria de salud para ampliar el ámbito de detección y notificación de estos casos.