

Grupo de Trabajo Social  
en el campo Gerontológico

---

# LINEAMIENTOS DE TRABAJO SOCIAL EN RESIDENCIAS DE MAYORES EN EL MARCO DEL COVID-19

---

Autorxs:

COBOS, Leidy; CROAS, Rosana;  
ERCEJ, Laura; MACHADO, Eleonora;  
MARTINEZ, Patricia; PAOLA, Jorge;  
SAÁ, Bettina.



Consejo Profesional  
TRABAJO SOCIAL  
C A B A

## Fundamentación

De acuerdo a los distintos materiales que se encuentran circulando respecto de normas de procedimiento y protocolos destinados a la atención de personas mayores alojadas en Residencias de Larga Estadía, nos parece significativo desde el Consejo Profesional de Trabajo Social incorporar a mencionados instrumentos los presentes lineamientos que proponen conceptualizar el aporte profesional ante las circunstancias que los distintos equipos socio sanitarios atraviesan.

En este tiempo de aislamiento, bioseguridad y autocuidado, debemos evitar que el contacto con la persona mayor se limite a la aplicación de una vacuna o al control de la temperatura y que lo que debería ser su Hogar (Residencia de Larga estadía) o el equivalente a “vivir como en casa” termine convirtiéndose en algo parecido a un hospital.

La pregunta es ¿cómo transformar nuestras intervenciones para continuar priorizando la atención centrada en la persona? Que tal como define Pilar Rodríguez... “es la que se dirige a la consecución de mejoras en todos los ámbitos de la calidad de vida y el bienestar de la persona, partiendo del respeto pleno a su dignidad y derechos, de sus intereses y contando con su participación efectiva”, en este contexto de crisis y emergencia.

Vemos circulando continuamente protocolos que nos explican cómo cuidar la salud -con clara preeminencia biologicista- de las personas mayores en época de pandemia. Pero ninguno de ellos nos habla de cómo protegerlos ante el distanciamiento social. Cómo protegerlos de la tristeza y el desamparo que los abunda al estar lejos de sus seres queridos. A esto se suma, el distanciamiento que, de acuerdo, a los protocolos se los obliga a tener dentro de las Residencias con sus compañeros y el personal que se encuentra en ella. Y aún más dificultoso cuando hablamos de aquellos mayores con problemáticas de salud mental, en las que continuamente hay que recordarles la situación que los atraviesa.

Es importante repensar nuestra intervención con la persona adulta mayor como sujeto de derechos, fortaleciendo sus vínculos familiares y su integración social, con sus compañeros y personal de la Residencia. Asegurar que se garantice la intimidad, se personalice el cuidado y se evite la continua rotación de profesionales. Extremando especialmente los cuidados en casos de personas con Alzheimer. No perder de vista que para los profesionales se trata de un o una residente, una persona, una situación, pero para los familiares

o red cercana es su “ser querido” madre, hermana, abuela. Ser cuidadosos con las palabras, las formas, las miradas, ser empáticos y acompañar, ser más humanos que nunca, ESA es la tarea fundamental y el desafío de lxs trabajadores sociales hoy en una residencia de larga estadía, en el contexto de COVID-19.

Para ello proponemos los siguientes lineamientos que surgen del conocimiento teórico y la experiencia profesional en el campo de intervención gerontológico.

## Capacitación con relación al COVID-19

- Las personas mayores residentes y los empleados deben contar con capacitación sobre la problemática Covid-19 y las medidas de prevención de contagio que deberán llevar a cabo tanto el personal como las residentes de forma diaria.
- A partir de la capacitación, tanto las personas empleadas como residentes y familiares, deben ser notificadas sobre los motivos por los cuales, los mayores no pueden salir de la Residencia ni recibir visitas de sus seres queridos.
- Las personas mayores residentes y sus familiares deben tener a disposición el protocolo de actuación sobre covid-19, con la última actualización.
- Confeccionar una base datos, donde se encuentre a disposición los datos personales de cada mayor accesible a los distintos actores intervinientes.
- Apoyar plan de capacitación y desarrollar un plan de formación continua para mantener actualizado al personal y a los residentes sobre las innovaciones para el cuidado, prevención y atención del COVID-19
- Hacer seguimiento a la interpretación y manejo de la información que los residentes reciben a través de medios televisivos y diarios escritos.
- Monitorear que la Residencia cuente con los recursos necesarios para mantener las medidas de prevención (barbijos, guantes, artículos de limpieza e higiene). Informar por escrito cuando no se disponga de dichos recursos, para que quede constancia del incumplimiento de las medidas de prevención.

## Comunicación como eje transversal de articulación

- Sostener en forma permanente la comunicación con las personas mayores residentes, a fin de mantener actualizada su situación socioafectiva.
- Proveer los canales para la comunicación de las personas mayores residentes y sus familias y/o referentes afectivos, a través de los medios tecnológicos disponibles en la residencia.
- Promover el acercamiento emocional incorporando herramientas tecnológicas digitales que faciliten la conexión a través de videollamadas, correos de voz, audios, etc., que permitan mejorar el ánimo y calmar la ansiedad al recibir noticias de sus seres queridos
- Desarrollar estrategias comunicacionales entre los residentes y su red de apoyo, acordes a la situación cognitiva, evitando situaciones de confusión, de generación de ansiedad, etc.
- Mantener la comunicación periódica desde el servicio social para con los familiares y/o referentes, a fin de suministrar información de calidad y detectar necesidades e inquietudes.
- Confeccionar una lista de difusión por medio de whatsapp con los familiares, para llevarles diariamente tranquilidad por medio de mensajes, fotos y videos de las y los residentes. Se responden a diario todas sus consultas y peticiones. Se les solicita por el mismo medio, los elementos que puedan necesitar. Se convoca a los familiares a colaborar con las actividades que se vayan implementando.
- Sostener la comunicación con el personal de asistencia directa que trabaja en la Residencia, a fin de detectar situaciones de dificultad y estrés, colaborando para un abordaje de mayor integralidad en un contexto de incertidumbre. Brindar contención y apoyo a cuidadores y demás personal de atención directa.
- Mantener constante comunicación con las encargadas y personal de la Residencia, organizando reuniones de equipo por video llamada con el objetivo de mejorar las condiciones laborales de las personas empleadas y de esta forma brindar una respuesta eficiente y eficaz a las y los residentes y sus familias.

## Gestiones

- Establecer una base de datos que contenga la información oportuna de cada residente en cuanto a percepción de haberes promoviendo que, con el acuerdo de la persona mayor residente y su debido involucramiento, esto se encuentre digitalizado y/o delegado a través de una persona apoderada. Es fundamental la inclusión de la persona mayor en este proceso para que no se vulneren sus derechos y autonomía.
- Controlar la forma adecuada para el cobro de pensiones, mantener comunicación con el apoderado.
- Mantener constante comunicación con juzgados, curadurías y acompañantes, en los casos de las y los residentes judicializados, con el fin de mantenerlos informados y darles respuesta a sus solicitudes.
- Poner a disposición de las curadurías, una cuenta bancaria que permita el cobro de los haberes de las personas residentes judicializadas y destinar un personal encargado de las compras de los artículos personales.
- Facilitar la circulación de información con el personal de la Residencia respecto de a teléfonos de atención de las obras sociales, farmacias, etc.
- Colaborar en la búsqueda de posibles asistentes o auxiliares de enfermería con el fin de contar con personal suplente, en donde se encuentre faltante.

## Abordaje integral e interdisciplinario

- Promover la continuidad del trabajo del equipo interdisciplinario a través de canales de encuentro virtuales.
- Fomentar la integración y participación en los servicios y actividades de orden psicosocial de las personas mayores residentes
- Realizar un proceso de seguimiento constante y evaluación de las orientaciones implementadas.
- Promover desde el equipo psicosocial la consecución de actividades que permitan:

A. Trabajar de forma individual o grupal sosteniendo la distancia requerida, con el objetivo de conectarlos con el exterior y sus vínculos familiares por medio de la confección de cartas, el armado de portarretratos para ubicar las fotos que envíen sus seres queridos, compartir música que les permita recordar momentos agradables de su historia, trabajar sobre objetos que los acerquen a sus familiares y los aleje del encierro, etc.

B. Contener y acompañar a las personas residentes con una escucha empática y activa.

C. Sostener la comunicación con el personal de asistencia directa que trabaja en la Residencia, a fin de detectar situaciones de dificultad y estrés, colaborando para un abordaje de mayor integralidad en un contexto de incertidumbre. Brindar contención y apoyo a cuidadores y demás personal de atención directa.

D. Construir herramientas junto con el personal de la Residencia para que, sosteniendo la distancia adecuada, puedan acompañar a las y los mayores, por medio de una comunicación empática y fluida, donde la comunicación verbal, suplante la corporal.

- Preparar a las personas mayores de la residencia en el caso de reubicación en habitaciones o distribución en el comedor.

- Mantener o llevar a cabo un programa de voluntariado para que los interesados puedan participar con cartas o mensajes para sostenimiento de vínculos y contención en tiempos de cuarentena.

- Implementar actividades, en función de los intereses de cada persona mayor, que promuevan la integración social a partir de la articulación con distintas organizaciones comunitarias y barriales cuya participación sea virtual/a distancia.

## Final de vida y fallecimientos

- Difundir los últimos protocolos disponibles en cuanto a procedimientos en caso de fallecimiento en caso de sospecha de COVID-19.

- Promover la existencia de espacios para la persona falleciente a mantenerse

comunicada por los canales previstos con su grupo socioafectivo si así lo desea.

- Dar lugar a la participación mediante los medios posibles a personas de culto, si el falleciente así lo requiriera.
- Tomar en consideración sus directivas anticipadas y legado, en caso de que hubiese sido posible de trabajar antes.
- Articular de acuerdo a los procedimientos de cada residencia con las personas involucradas ante el fallecimiento (autoridades de la residencia, de salud, casa de sepelio, familiares).
- Proponer en conjunto con el equipo psicosocial , rituales de despedida en el contexto de las medidas sanitarias establecidas, para facilitar el duelo en cuanto a las otras personas que viven en la residencia, el personal y sus familiares.
- En situaciones de duelo la intervención debe ser integral e interdisciplinaria.