

# **SISTEMA DE GESTIÓN DE CONFLICTOS ENTRE USUARIOS DE UN CENTRO RESIDENCIAL**

**Prevención · Intervención · Seguridad  
asistencial · Protección jurídica**



**ABOGADOS  
ESPECIALIZADOS  
EN DERECHO DE  
MAYORES**

MARZO-2026

El presente dossier tiene por objeto establecer un sistema estructurado de actuación ante situaciones de conflicto entre residentes en centros residenciales, incluyendo agresiones, intentos de agresión y situaciones de riesgo en la convivencia.

Este sistema integra, en un único documento:

- Un **protocolo de actuación inmediata**
- Una **herramienta operativa para el personal asistencial**
- Un **modelo de registro del incidente**
- Un **informe ampliado para dirección con enfoque técnico-jurídico**

Su finalidad es doble:

Por un lado, **garantizar una intervención rápida, coordinada y adecuada**, protegiendo la integridad física y emocional de las personas residentes.

Por otro, **asegurar la correcta documentación de lo ocurrido y de las decisiones adoptadas**, permitiendo acreditar la actuación del centro conforme a los estándares de diligencia exigibles en el ámbito asistencial.

Este sistema responde a una idea clave:

La responsabilidad no se determina únicamente por el conflicto, sino por la forma en que se gestiona.

En consecuencia, el dossier proporciona a los centros una herramienta práctica que permite:

- Actuar con seguridad en situaciones críticas
- Evitar decisiones improvisadas
- Analizar y prevenir la repetición de incidentes
- Y disponer de soporte documental adecuado ante inspecciones, reclamaciones o procedimientos judiciales

## **PROTOCOLO DE GESTIÓN DE INCIDENTES ENTRE RESIDENTES**

### **(Agresión o intento de agresión)**

Centro residencial: \_\_\_\_\_

Empresa titular: \_\_\_\_\_

Fecha de aprobación del protocolo: \_\_\_\_\_

### **1. OBJETO DEL PROTOCOLO**

Establecer un procedimiento de actuación ante **situaciones de agresión, intento de agresión o conflicto grave entre residentes**, con el fin de:

- proteger la integridad física y emocional de las personas residentes
- garantizar una intervención profesional inmediata
- analizar las causas del incidente
- adoptar medidas preventivas para evitar su repetición
- dejar constancia documental de la actuación realizada

### **2. DETECCIÓN DEL INCIDENTE**

Se considera incidente cualquier situación en la que se produzca:

- agresión física entre residentes
- empujones o forcejeos
- amenazas o conductas intimidatorias
- alteraciones conductuales que puedan derivar en agresión
- intentos de agresión o situaciones de riesgo inminente
- pequeñas disputas repetidas en lapsos de tiempo de 24hs/48hs.

Cualquier profesional que detecte la situación debe **intervenir de inmediato**.

### **3. ACTUACIÓN INMEDIATA DEL PERSONAL**

Ante un incidente entre residentes, el personal debe:

1. **Interrumpir la situación de conflicto** con la mayor rapidez posible.
2. **Separar a los residentes implicados** para evitar la continuación de la agresión.
3. **Valorar el estado físico de ambos residentes.**
4. **Solicitar apoyo de otros profesionales si es necesario.**

5. **Avisar a enfermería o personal sanitario** para la valoración clínica.

Si existen lesiones o riesgo para la salud se contactará con **servicios sanitarios de urgencia**.

#### **4. COMUNICACIÓN INTERNA**

Una vez controlada la situación, el profesional que haya intervenido debe comunicar inmediatamente el incidente a:

- la **enfermería del centro**
- la **dirección o responsable de turno**

La dirección valorará la necesidad de adoptar **medidas organizativas inmediatas**.

#### **5. ATENCIÓN A LOS RESIDENTES IMPLICADOS**

Se procederá a:

- valoración sanitaria de posibles lesiones
- atención emocional de los residentes implicados
- registro de la intervención realizada

Cuando proceda, se informará a **los familiares o representantes legales**.

#### **6. REGISTRO DOCUMENTAL DEL INCIDENTE**

Todo incidente debe quedar documentado en el **registro de incidencias del centro** incluyendo:

- fecha y hora
- lugar del incidente
- residentes implicados
- descripción objetiva de los hechos
- profesionales que intervinieron
- lesiones o consecuencias observadas
- medidas adoptadas

Este registro es esencial para la **evaluación posterior del riesgo**.

#### **7. ANÁLISIS DEL INCIDENTE**

En las 24–48 horas posteriores, el equipo interdisciplinar valorará:

- causas del incidente
- antecedentes conductuales de los residentes implicados
- factores desencadenantes (desorientación, delirium, conflictos previos, etc.)

Se evaluará especialmente:

- compatibilidad de convivencia
- adecuación de la asignación de habitación
- necesidad de supervisión adicional

## **8. MEDIDAS PREVENTIVAS**

En función de la valoración realizada, el centro podrá adoptar medidas como:

- cambio de habitación
- separación permanente de residentes
- supervisión nocturna reforzada
- seguimiento clínico o psicológico
- revisión de tratamientos farmacológicos
- comunicación con la familia

Las medidas adoptadas deben quedar **documentadas en la historia del residente**.

## **9. COMUNICACIÓN A AUTORIDADES (CUANDO PROCEDA)**

Si el incidente reviste especial gravedad (lesiones graves, agresión reiterada, riesgo relevante para otros residentes), la dirección del centro valorará:

- comunicación a **familia o representante legal**
- comunicación a **autoridad sanitaria o servicios sociales**
- comunicación a **fuerzas de seguridad o autoridad judicial**, cuando proceda

## **10. REVISIÓN ORGANIZATIVA**

Cuando se produzca un incidente grave, la dirección revisará:

- protocolos de convivencia
- asignación de habitaciones
- sistema de transmisión de incidencias entre turnos
- medidas de prevención existentes

El objetivo es **evitar la repetición de situaciones similares**.

## **FICHA DE REGISTRO DE INCIDENTE ENTRE RESIDENTES**

**(Uso inmediato por auxiliares / gerocultoras)**

### **CLAVE PARA EL PERSONAL (MUY IMPORTANTE)**

- ✓ Actuar rápido
- ✓ Avisar siempre
- ✓ Describir solo lo que se ve
  
- ✗ No interpretar
- ✗ No minimizar
- ✗ No dejar sin registrar

---

### **1. DETECCIÓN**

- Hay agresión / intento / conflicto grave
- Riesgo inmediato entre residentes

---

### **2. ACTUACIÓN INMEDIATA (OBLIGATORIO)**

- Interrumpo el conflicto
- Separo a los residentes
- Compruebo si hay lesiones
- Pido ayuda a compañeros si es necesario

---

### **3. AVISO**

- Aviso a enfermería
- Aviso a supervisora / dirección

Hora: \_\_\_\_\_

---

### **4. IDENTIFICACIÓN RÁPIDA**

Residente 1: \_\_\_\_\_

Residente 2: \_\_\_\_\_

Lugar: \_\_\_\_\_

---

 **5. ¿QUÉ HA PASADO? (MUY BREVE)**

*(Solo hechos, sin opiniones)*

---

---

---

 **6. ESTADO DE LOS RESIDENTES**

¿Hay lesiones?

No  Sí → ¿Quién?: \_\_\_\_\_

¿Están alterados?

Sí  No

 **7. MEDIDAS INMEDIATAS**

- Permanecen separados
- Se aumenta vigilancia
- Se traslada a otro espacio

---

 **8. COMUNICACIÓN REALIZADA**

- Enfermería informada
- Supervisora/dirección informada

---

 **9. QUIÉN REGISTRA**

Nombre: \_\_\_\_\_

Hora: \_\_\_\_\_

---

Profesional redactor:

Nombre y firma: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Profesional redactor:

Nombre y firma: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

## INFORME DIRECCIÓN

**(Puede recabarse firma del asesor jurídico de la Entidad como refuerzo)**

### **1. DATOS IDENTIFICATIVOS**

Centro residencial: \_\_\_\_\_

Empresa titular: \_\_\_\_\_

Fecha del incidente: \_\_\_\_\_ Hora: \_\_\_\_\_

Lugar: \_\_\_\_\_

Fecha de elaboración del informe: \_\_\_\_\_

Director/a del centro: \_\_\_\_\_

Profesional redactor: \_\_\_\_\_

---

### **2. IDENTIFICACIÓN DE RESIDENTES IMPLICADOS**

#### **Residente 1**

Nombre: \_\_\_\_\_

Situación cognitiva: \_\_\_\_\_

Antecedentes conductuales relevantes:

---

#### **Residente 2**

Nombre: \_\_\_\_\_

Situación cognitiva: \_\_\_\_\_

Antecedentes conductuales relevantes:

---

Otros residentes implicados/testigos:

---

### **3. DESCRIPCIÓN OBJETIVA DE LOS HECHOS**

*(Relato cronológico, sin valoraciones)*

---

---

---

---

---

#### 4. DETECCIÓN Y ACTUACIÓN INMEDIATA

Hora de detección: \_\_\_\_\_

Actuaciones realizadas:

- Interrupción del conflicto
- Separación de residentes
- Valoración inicial del estado físico
- Solicitud de apoyo (si procede)
- Aviso a enfermería
- Activación de servicios de urgencia (si procede)

Detalle:

---

---

---

#### 5. VALORACIÓN SANITARIA

¿Existieron lesiones?

No  Sí

Descripción de lesiones:

---

Valoración sanitaria realizada por:

---

Medidas adoptadas:

---

---

#### 6. COMUNICACIONES REALIZADAS

##### Internas

- Enfermería:  Sí  No → Hora: \_\_\_\_\_
- Dirección/responsable:  Sí  No → Hora: \_\_\_\_\_

##### Externas

- Familia / representante legal:  Sí  No  
Persona informada: \_\_\_\_\_  
Hora: \_\_\_\_\_ Medio: \_\_\_\_\_

- Autoridades (si procede):
    - Servicios sociales
    - Autoridad sanitaria
    - Fuerzas de seguridad
    - Autoridad judicial
- 
- 

## **7. MEDIDAS INMEDIATAS ADOPTADAS**

- Separación de residentes
- Cambio provisional de habitación
- Supervisión reforzada
- Observación intensiva

Otras:

---

---

## **8. ANÁLISIS DEL INCIDENTE (24–48 HORAS)**

### **8.1 Posibles causas**

- Desorientación
  - Delirium
  - Alteración conductual
  - Conflicto previo
  - Problemas de convivencia
  - Otros: \_\_\_\_\_
- 
- 

### **8.2 Factores desencadenantes**

---

---

---

### **8.3 Valoración de previsibilidad del riesgo**

- No previsible
- Parcialmente previsible
- Previsible

Justificación:

---

---

---

## 9. VALORACIÓN DE LA ASIGNACIÓN DE HABITACIÓN

- Adecuada
- Revisable
- Inadecuada

Motivación:

---

---

## 10. MEDIDAS PREVENTIVAS ADOPTADAS

- Cambio definitivo de habitación
- Separación permanente
- Supervisión reforzada
- Seguimiento clínico/psicológico
- Revisión farmacológica
- Intervención con familia

Detalle:

---

---

---

## 11. REVISIÓN ORGANIZATIVA

Se ha procedido a:

- Revisión de protocolos
- Revisión de asignación de habitaciones
- Mejora de comunicación entre turnos
- Refuerzo de medidas preventivas

---

## 12. VALORACIÓN JURÍDICO-ORGANIZATIVA

*(Este bloque es clave y te posiciona claramente)*

A la vista de los hechos y de las actuaciones realizadas, el centro:

- Ha actuado de forma **inmediata y proporcional**
- Ha garantizado la **seguridad de los residentes**
- Ha procedido a la **valoración sanitaria correspondiente**
- Ha adoptado **medidas organizativas adecuadas**
- Ha dejado **constancia documental completa del incidente**

En consecuencia, la actuación del centro se ajusta a los criterios de **diligencia exigible en el ámbito asistencial residencial**.

---

### **13. CONCLUSIÓN**

El incidente descrito:

- No era previsible
- Era parcialmente previsible
- Era previsible pero gestionado adecuadamente

Y ha sido objeto de:

- Intervención inmediata
  - Análisis posterior
  - Adopción de medidas preventivas
- 

### **14. FIRMA**

Director/a del centro:

Nombre y firma: \_\_\_\_\_

Profesional redactor:

Nombre y firma: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Firma Asesor Jurídico (referida al punto 12)

Nombre y firma: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_