

ANEXO I  
Formulario para la Presentación de la Propuesta

ELEAM GLORIA MADRID TREJO  
MARZO 2024- JULIO 2024

1. RESUMEN DE ANTECEDENTES DEL PROYECTO

I. NOMBRE DEL ELEAM A OPERAR:			
Gloria Madrid Trejo			
II. IDENTIFICACIÓN DE LA ENTIDAD POSTULANTE:			
1. Nombre y/o Razón Social de la Entidad Postulante:		2. RUT:	
Corporación Manos Unidas		65.196.691-4	
3. Dirección: Curicó 2541			
4. Comuna: Antofagasta		5. Región: Antofagasta	
6. Teléfono: +56931784400		7. e-mail: Manosunidas33@gmail.com	
8. N° Cuenta Corriente Bancaria: 02500337799		9. Banco: Banco Estado	
10. Nombre del Representante Legal:		Exequiel Comte Rousseau	
11. RUT del Representante Legal:		8.317.484-6	
12. Domicilio del Representante Legal		Av. Argentina 1340 Depto. 705-A	
13. Teléfono del representante legal		+56989216873	
14. Correo electrónico del Representante Legal		ecomteipsantofagasta@gmail.com	
15. Marque con una X, sólo una alternativa, sobre el medio preferente de notificación de las distintas etapas del concurso		A través de carta Certificada a la dirección señalada en el N° 3	A través de correo electrónico señalada en el N° 7
		X	
16.			
III. ANTECEDENTES DEL ESTABLECIMIENTO DE LARGA ESTADÍA (ELEAM) A OPERAR			
1. Nombre del ELEAM:		Gloria Madrid Trejo	
2. Dirección del ELEAM:		Avenida Oscar Bonilla 7710	
3. Comuna:		Antofagasta	4. Región: Antofagasta
5. N° de cupos máximo del ELEAM		40	
_____ FIRMA REPRESENTANTE LEGAL			

2. PROYECTO DE OPERACIÓN DEL ELEAM.

## **2.1 Objetivo general del proyecto de operación del ELEAM:**

Proveer de condiciones de protección de derechos y de cuidados a personas de 60 años y más que, por motivos biológicos, psicológicos y/o sociales, requieren de un medio ambiente protegido y con cuidados diferenciados y especializados, los que tienen por objeto la prevención, la protección de su salud, su funcionalidad y el reforzamiento de sus capacidades.

Garantizar a las personas mayores de 60 años, hombres o mujeres las condiciones de protección y cuidado necesarios de acuerdo con su condición particular y necesidades específicas de cada uno, otorgándoles un cuidado personalizado, activando los supuestos necesarios para que esta etapa de su vida sea digna, teniendo por objeto mantener su salud, estimular su desarrollo y reforzar sus capacidades innatas.

Además de motivar su integración en la medida que sea posible, en un entorno participativo con los otros residentes, y así de esta manera lograr se produzca un ambiente que beneficie tanto al desarrollo particular como grupal de los residentes en el ELEAM.

Para ello se contará con un equipo profesional capacitado en las áreas de enfermería, terapia ocupacional, kinesiología, psicología, nutricional y otras áreas para el bienestar de la persona mayor.

El proyecto se centra en la persona mayor y su cuidado y acompañamiento en las áreas que requiera para que tenga un pasar en el establecimiento con una mejora en su calidad de vida.

### **2.1.1 Objetivos Específicos ÁREA DE ADMINISTRACIÓN:**

- Mantener las bodegas con un stock que permita mantener un stock de 15 días de abastecimiento, para las áreas de alimentación, aseo general y de los residentes y también enfermería. Por intermedio de los proveedores los cuales nos abastecen con las compras que realizamos y con el apoyo de empresas externas que nos realizan donaciones, lograr mantener el stock necesario para el abastecimiento del establecimiento. También mantener los stocks, sobre todo de alimentación, por medio de compras que permitan tener las bodegas con abastecimiento tratando de llegar a 15 días, para evitar eventuales contingencias de emergencia, como quiebre de stock por situaciones externas.
- Se debe velar por los servicios básicos del agua, luz y gas (cocina), por medio del oportuno pago de los consumos realizados, y además por medio de respaldos energéticos en caso de cortes prolongados de electricidad, supliendo por medio de un generador eléctrico estas emergencias.
- Se debe mantener actualizados las rendiciones de las transferencias de SENAMA en el sistema disponible para ello.
- La dotación de personal se debe cumplir, con el personal que debe estar presente para el funcionamiento de la residencia, así como personal anexo para la mejora de la atención de la persona mayor.
- La planta de profesionales a cargo de la atención de las personas mayores, presentarán un plan de capacitación para el personal de atención directa en el área gerontológica, y así estar reforzando los conocimientos tanto básicos como específicos del cuidado de las personas mayores.
- Se realizarán jornadas de reunión, entre los profesionales del área de salud y social, además de la parte administrativa, para coordinar las funciones a realizar durante la semana, y ver los recursos disponibles en el área administrativa, por si se debe incurrir en gastos que se soliciten para las funciones solicitadas, así como también información desde el área administrativa con respecto a novedades o decisiones que concierne a ambas partes.
- Facilitar la integración y la convivencia en el ELEAM, favoreciendo la interrelación con el entorno, respetando la intimidad y privacidad individual.
- Favorecer la salud mental en el ELEAM, previniendo factores de riesgo y promoviendo acciones, condiciones y factores protectores entre las personas mayores y el equipo de trabajo.
- Coordinar con los establecimientos de salud locales, de acuerdo con lo estipulado en el DS 14/2010 de MINSAL sus modificaciones o la normativa que lo reemplace, la atención de salud prevención y tratamiento de enfermedades, así como de los cuidados que precisan las personas mayores.
- Implementar los protocolos definidos por SENAMA de acuerdo con las condiciones que se hagan presente.
- Administrar los recursos y servicios obtenidos para el normal funcionamiento del establecimiento, brindando así un mayor bienestar a los y las residentes.
- Velar y mantener la gestión de los planes del área administrativa de manera que estos estén siempre actualizados, por ejemplo, el plan de costos, la gestión sobre el flujo de caja, planes de capacitación, alianzas estratégicas con terceros, contratación de recursos humanos y plan general de mantención del ELEAM.

- Consolidar el aporte de voluntarios o de personas de la comunidad, para que de acuerdo con los requerimientos del centro se logre un servicio mucho más eficiente. Lo anterior gestionando la coordinación con centros educacionales que permitan establecer convenios para alumnos en prácticas o internos clínicos según las necesidades que requiera el centro.
- Gestionar y mejorar el equipamiento, garantizar la reposición de los insumos para la atención directa a las personas mayores, con el fin de satisfacer las necesidades de los residentes del centro.
- Mantener actualizadas las bases de datos del registro para cualquier medición que fuese necesario extraer del programa. Dentro del proyecto, se adjunta en el anexo II, un plan de mantención que se debe mantener durante el periodo de administración del proyecto.
- Asegura que las personas mayores sean atendidas por un equipo de profesionales competentes y que se logre un trabajo colaborativo y centrado en el residente.

### 2.1.2 Objetivos Específicos ÁREA ATENCIÓN USUARIA:

En el caso de los objetivos que se deben plantear para la atención de los residentes se consideran como objetivos específicos los siguientes puntos que a continuación se desarrollan en forma más extensa.

#### Objetivos específicos

- Entregar una atención integral, especializada y personalizada la cual se aboque en 2 áreas específicas y generales, tomando en primer lugar el área por lineamiento general el derecho de los residentes su autonomía y privacidad. En el área más específica se encuentra la protección y vigilancia de la integridad de las personas mayores a cargo de los trabajadores del ELEAM.
- Entrevistar a familiares y/o apoderados en cuanto a hábitos e información importante que ayude al personal encargado del cuidado de las personas mayores a entregar un cuidado de calidad acorde a su estado global, gustos y hábitos.
- Entregar un alojamiento digno y de calidad para las personas mayores con acceso a un espacio común y un espacio adecuado a la personalidad del residente.
- Puntualizar el aseo personal del residente, el vestuario, y el cuidado de la habitación de las personas mayores que son aspectos fundamentales para su bienestar y salud.
- Proporcionar óptimos estándares de alimentación e hidratación a los residentes para mantener, mejorar y promover su calidad de vida.
- Ejecutar la Valoración Geriátrica Integral y de rehabilitación para mejorar su desarrollo funcional.
- Ofrecer un hábitat acogedor, seguro, accesible, orientado y adaptado a las necesidades de los residentes, en un ambiente confortable, garantizando el pleno respeto de sus derechos.
- Entregar una atención integral, especializada y personalizada.
- Promover su autonomía y prevenir, mantener y recuperar sus capacidades funcionales, evitando o retardando su dependencia y estimulando su normalización.

El plan de Atención Individual se implementará, a través de una serie de servicios para la satisfacción de las necesidades básicas de los residentes, orientados al cuidado, a la prevención, mantención y rehabilitación de su autonomía, su independencia y su integración social y familiar.

Los servicios estarán organizados de acuerdo con los planes y programas previamente establecidos y deberán contar con el equipamiento, recursos materiales y recursos humanos capacitados y suficientes para su ejecución.

#### I.- Atención y cuidados básicos:

Las funciones relacionadas con la alimentación, la higiene, vestuario y otros cuidados, serán consideradas una forma de intervención, no una rutina aislada, por lo que deberán estar en consonancia con los lineamientos generales de los servicios residenciales, especialmente en lo referente a la promoción de los derechos de los residentes, con el respeto a su autonomía, privacidad y de acuerdo a los objetivos planteados en relación a la preservación de la salud, funcionalidad e integración social.

El cuidado de los residentes es una responsabilidad de todo el personal, no sólo de aquellos que lo tienen incorporado específicamente en sus tareas. Esto implica la protección y el control permanente de los

residentes con el fin de velar por su bienestar y de salvaguardar su integridad personal, cuidando de no afectar su privacidad ni su libertad.

Todos los trabajadores de la Residencia Colectiva mantendrán atención permanente sobre la situación y actividades de los residentes, tanto para prevenir situaciones de riesgo, accidentes, conflictos u otros que pudieran evitarse, como también para colaborar en el cumplimiento del plan de intervención.

## **II.- Alojamiento:**

Este servicio comprende el uso de la residencia como casa-habitación de las personas mayores, con dormitorios y baños compartidos y el acceso a todos los espacios de uso común interiores y exteriores, necesarios para desarrollar una vida con la mayor normalidad posible.

Se propiciará el uso de los dormitorios sólo en el horario de descanso, entendiendo que la permanencia en otro horario obedece a hábitos, estado de salud, decisión propia para realizar o no otro tipo de actividades, causas que se deberán investigar y sobre las cuales se debe intervenir, sin forzar la voluntad del usuario.

## **III.- Higiene y cuidados personales:**

Este servicio comprende el aseo, vestuario y arreglo personal de los residentes, así como el lavado de la ropa de vestir, de cama y de baño. Constituye parte de la intervención con el residente y, aunque está referido a su confort e higiene, se llevará a cabo en estrecha coordinación con las demás áreas de intervención.

## **IV.- Aseo y cuidado personal:**

La residencia proveerá los artículos de aseo personal para cada residente que resguardará la individualidad de su uso. Cada persona dispondrá de peineta, cepillos y pasta de dientes, jabón, champú, esponja y toallas húmedas de uso individual. Igualmente, colonias, desodorantes, afeitadoras, maquillajes y otros similares no podrán ser compartidos.

En la adquisición de los productos se considerará su adecuación en personas mayores hipoalérgicas y de fácil manipulación.

Las personas mayores deberán contar con supervisión y apoyo en la realización de su higiene diaria y del baño, que lo requieran, otorgándole idealmente de manera diaria o según requiera la persona. En caso de personas con incontinencia, la frecuencia de aseo deberá ser mayor, de manera de asegurar su higiene permanente.

Se proveerá de supervisión y apoyo capacitado para el corte de uñas y afeitado.

En el caso de los residentes con prescripción médica para uso de pañales, se usarán sólo pañales desechables del tamaño adecuado y con la frecuencia necesaria según lo estipulado en el protocolo correspondiente elaborado por SENAMA (Protocolo Cuidados Básicos de Enfermería), aportados por la residencia y además por empresas de diferentes sectores que realizan donaciones y también por el programa EADI, que apoya a personas con dependencia severa.

Se promoverá y se dispondrá de acceso voluntario a servicios de peluquería y otros que se estime necesario.

Para todo lo anterior, se debe tener en consideración el protocolo de Cuidados Básicos de Enfermería, para el cumplimiento de esta labor.

## **V.- Vestuario:**

Los residentes ingresarán con su ropa personal y si no pueden proveer la reposición necesaria, lo entregarán a familiares. En caso de no contar con ellos, la dirección deberá encargarse de su provisión.

Los servicios de lavado, secado, planchado y ajustes de la ropa personal serán provistos por la entidad operadora. No obstante, las personas que puedan y deseen encargarse del lavado de algunas de sus propias prendas, podrán hacerlo.

Se deberá tener especial cuidado con el calzado de los residentes, ya que su inadecuación puede incidir en la pérdida de movilidad o aumentar el riesgo de caídas.

La muda de ropa de cama se efectuará una vez a la semana y siempre que se requiera por las circunstancias, al objeto de asegurar condiciones óptimas de higiene y evitar olores e incomodidades a los residentes.

La residencia proveerá la ropa de cama y de baño de los residentes, la que será renovada con la frecuencia necesaria para que se mantenga en condiciones de uso adecuadas.

La dirección velará y resguardará la individualidad de la ropa personal y en ningún caso podrá ser usada por más de una persona.

#### **VI.- Alimentación e Hidratación.**

La alimentación e hidratación adecuada constituye uno de los servicios esenciales de la residencia, tanto por sus consecuencias directas en el estado de salud y funcionalidad de las personas mayores, como en su apreciación de bienestar y calidad de servicio recibido.

La evolución biomédica inicial que incorpora el estado nutricional de la residencia y sus causas, para determinar el tipo de alimentación que corresponda en cada caso.

La residencia contará con nutricionista que, de acuerdo con las indicaciones médicas, elaborará menús diferenciados por tipo de requerimientos, incluyendo textura y consistencia, para cada una de las comidas que se entreguen.

Los menús serán de conocimiento público de los residentes con una antelación mínima de 24 horas.

Las comidas se servirán a los residentes en el comedor, salvo que, por indicación profesional, deba llevarse al dormitorio. Se deberán respetar los tiempos y los deseos de los residentes de realizar las comidas con determinadas compañías, excepto por indicación médica como se señala precedentemente. Se deberá promover el comer de manera grupal, con la vajilla y cubiertos adecuados, además de la correcta presentación de la mesa.

Se deberá contemplar y facilitar la posibilidad de que los residentes puedan comer en compañía de sus familiares y/o visitantes, debiendo cancelar estos últimos el costo de su comida en un monto razonable definido por la administración. Si el familiar desea recibir alimentos, deberá corresponder al menú diario.

La alimentación debe incluir para todos los residentes:

- Desayuno a las 8:00 hrs.
- Colación de media mañana a las 10:30 hrs.
- Almuerzo a las 12:00 hrs.
- Colación de media tarde u onces a las 16:00 hrs.
- Cena a las 18:00 hrs.
- Colación nocturna a las 20:30 hrs. Para aquellos residentes con indicación médica o que voluntariamente lo deseen.

En al menos un área común deberán existir elementos de hidratación de fácil acceso a los residentes.

Se debe tener en consideración el protocolo de alimentación y nutrición, para el cumplimiento de esta labor.

## **VII.- Atención Sanitaria y Rehabilitación.**

Este servicio incluye la atención geriátrica y de rehabilitación realizada por profesionales, con el objeto de prevenir, mantener y desarrollar la salud y las capacidades funcionales.

La asistencia sanitaria de carácter preventivo y curativo, así como la intervención orientada a la rehabilitación funcional de los residentes, se entregarán en coordinación con el sistema de salud al que esté acogido éste, de manera de complementar las prestaciones a las que tiene derecho.

En caso de accidente, enfermedad aguda o reagudización de enfermedad crónica, deberá ser trasladado a un establecimiento de salud para su atención y tratamiento.

### **II.1.3 Objetivos Específicos ÁREA INTEGRACIÓN SOCIOCOMUNITARIA:**

Dentro del área de integración socio comunitaria, se busca plantear objetivos puntuales que permitan la mejor atención de los residentes junto a quienes tengan personas significativas y/o familias que los puedan acompañar durante su estadía en el ELEAM (Fundamentado en el marco libro estándares de calidad ELEAM 2019 pag 380-381-382)

Así también como el entorno en el cual está inserto el establecimiento y la comunidad cercana que lo rodea, no tan solo con vecinos, sino también con juntas de vecinos y de servicios de emergencia y policial de la zona.

Objetivos generales:

- Vincular al residente con los familiares y personas significativas.
- Mejorar y favorecer la integración comunitaria.
- Incluir siempre instancias de participación con la comunidad.
- Apoyo de familias con residentes en la mejora del contacto con sus parientes y personas significativas.
- Fomentar la participación del ELEAM en la comunidad en la cual se encuentra inmerso.
- Lograr un voluntariado permanente con personas, ya sea de la comunidad u otras instituciones.
  
- Favorecer la integración social de las personas mayores promoviendo su participación y vinculación con la comunidad en la que el ELEAM se encuentra inserto.
- Fortalecer el rol de la familia y/o persona significativa motivando su participación y la labor del ELEAM y su relación con la persona mayor, en los casos que sea posible.

#### **Atención Psicosocial e Integración Social y Comunitaria.**

Este servicio incluye todas las acciones destinadas a promover la vinculación familiar y social del residente, así como favorecer su participación tanto en la residencia como en instancias de la comunidad local.

#### **Atención Social de los Residentes y sus Familias.**

El trabajador social citará y entrevistará a los residentes y sus familiares, con el fin de apoyarlos en los asuntos sociales, derivaciones a profesionales en asesoramientos legales, previsionales, de convivencia y otros en que requieran ser escuchados y orientados.

Se debe tener en consideración el protocolo de desarrollo socio comunitario, para el cumplimiento de esta labor.

#### **Organización de instancias de participación de los residentes.**

De acuerdo con la guía de operación de ELEAM SENAMA, las residencias deberán contar con un consejo de residentes. El trabajador social deberá promover su gestación, y la participación de los adultos

mayores en el mismo, asesorando y acompañando su funcionamiento. Esta instancia puede ser apoyada por cualquier miembro del equipo técnico de la residencia.

Se debe tener en consideración el protocolo de consejo de residentes entregado en los Estándares de calidad de SENAMA 2019, para el cumplimiento de esta labor.

**Participación y apoyo a familiares de residentes.**

Se deberán planificar acciones que promuevan la vinculación con los familiares, incluyendo a aquellos con los que la persona mayor pueda haber perdido contacto, respetando su voluntad y los modos de relación que cada persona desee mantener y proporcionando los refuerzos necesarios para fortalecer su rol en la vida en la residencia.

Se deberá propiciar el desarrollo de instancias de participación de los familiares, las que permitan mantener vías y mecanismos para canalizar las sugerencias acerca del funcionamiento de la residencia colectiva de manera adecuada y oportuna.

Con el fin de favorecer la vinculación del residente con sus familiares, se dispondrá en la residencia de un teléfono desde el que puedan realizar y recibir llamadas.

Para las visitas se aplicará el protocolo, definido por SENAMA para estos efectos.

**Difusión y fomento de la integración con la comunidad.**

Se debe programar la coordinación con instituciones y organizaciones comunitarias como: oficina municipal del adulto mayor; servicio nacional de la discapacidad, corporación de asistencia judicial, organización no gubernamental (ONG), las redes sociales del adulto mayor, clubes deportivos, establecimientos educacionales, establecimientos de salud, entre otros, la que será realizada bajo la responsabilidad del trabajador social o de quien el/la directora(a) técnico(a) determine.

**Promoción, inducción y capacitación del voluntariado.**

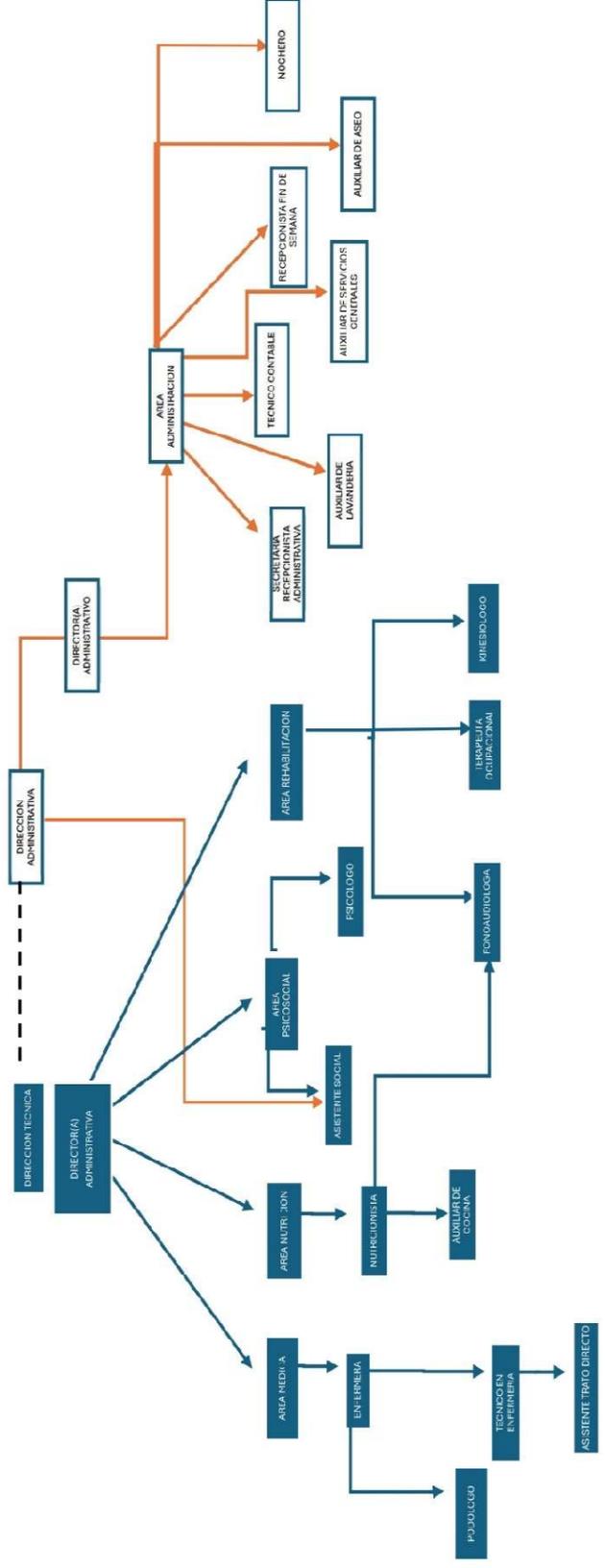
Entre las actividades a desarrollar en el ámbito comunitario está la conformación de un grupo estable de voluntarios motivados y capacitados en los lineamientos de trabajo de la residencia. La coordinación del voluntariado dependerá del trabajador social o de quien el/la director(a) técnico(a) determine. El que se encargará del proceso de selección y luego de su asignación a un miembro del equipo, realizará el seguimiento y mantendrá comunicación periódica con cada uno de los voluntarios, con el fin de informarlos y recibir consultas, sugerencias y observaciones.

Se deberá considerar el protocolo de voluntariado para su implementación.

**3. Proyecto de ejecución del Área de Administración.**

Debe incluir, organigrama, plan de costos, contratación y capacitación de personal y el programa de mantenimiento del ELEAM (Anexo II).

**a) Organigrama que dé cuenta de la organización interna del ELEAM.**



b) **Síntesis del plan de costos del proyecto de operación del ELEM:** Deberá ser completado en forma íntegra en el documento que SENAMA dispondrá en formato Excel. Además, describa brevemente los montos asociados a cada uno de los ítems y su relación con la propuesta de intervención.

 Establecimientos de Larga Estadía para Adultos Mayores <b>SÍNTESIS DEL PLAN DE COSTOS</b>		
<b>I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN</b>		
<b>Nombre ELEM:</b>	GLORIA MADRID TREJO	
<b>Comuna:</b>	ANTOFAGASTA	
<b>Región:</b>	SEGUNDA	
<b>Capacidad:</b>	40 RESIDENTES	
<b>Entidad Operadora:</b>	CORPORACION MANOS UNIDAS	
<b>RUT:</b>	65.196.691-4	
<b>II. INGRESOS DEL OPERADOR</b>		
	<b>MONTO</b>	<b>%</b>
<b>APORTE RESIDENTES</b>	<b>\$27.322.800</b>	<b>11,41%</b>
<b>PER CÁPITA SENAMA</b>	<b>\$212.056.200</b>	<b>88,59%</b>
<b>APORTE ENTIDAD OPERADORA</b>	<b>\$0</b>	<b>0,00%</b>
<b>TOTAL:</b>	<b>\$239.379.000</b>	
<b>III. COSTOS DE OPERACIÓN</b>		
	<b>MONTO</b>	<b>%</b>
<b>GASTOS EN PERSONAL</b>	<b>\$167.489.945</b>	<b>69,97%</b>
Recursos Humanos	\$167.489.945	69,97%
Directivo	\$10.724.635	4,48%
Profesional de Atención Directa	\$26.724.635	11,16%
Técnico de Atención Directa	\$16.168.480	6,75%
Asistente de Atención Directa	\$66.905.475	27,95%
Auxiliar de Servicio	\$40.812.335	17,05%
Personal de Administración y Apoyo	\$6.154.385	2,57%
<b>GASTOS OPERACIONALES</b>	<b>\$71.139.055</b>	<b>29,72%</b>
Alimentación	\$21.482.220	8,97%
Atención de Adultos Mayores	\$21.426.865	8,95%
Servicios Básicos	\$14.320.400	5,98%
Administración	\$2.825.100	1,18%
Aseo, Mantenimiento y Reparaciones	\$5.170.350	2,16%
Equipamiento Menor e Imprevistos	\$500.000	0,21%
Otros Servicios	\$414.120	0,17%
Otros Operacionales	\$5.000.000	2,09%
<b>GASTOS INVERSIÓN</b>	<b>\$750.000</b>	<b>0,31%</b>
Equipamiento	\$750.000	0,31%
<b>TOTAL:</b>	<b>\$239.379.000</b>	

Describa brevemente los montos asociados a cada uno de los ítems y su relación con la propuesta de intervención.

Dentro de los ingresos indicados en la síntesis del plan de costos se considera:

Se promedia un valor de \$5.46 MM en el ingreso de los residentes por posibles variaciones en la entrada o salida de algún residente durante el periodo de duración del convenio, además este valor se toma promediando el valor de la PGU y sacando un 85% al valor en el que se encuentra en este momento, y también se considera que el total de residentes hasta la fecha promedia las 30 personas mayores y una de ella no recibe pensión por encontrarse su situación en trámite, como así tampoco se ha llegado al límite total de cupos que debe tener la residencia y a la vez considerando que personas mayores que tengan un ingreso al ELEAM podrían venir con o sin pensión, se considera este valor para el cálculo del ingreso de las pensiones de las personas mayores.

Se tiene un valor más acorde a los gastos en alimentación que representa la región en este ítem, donde los productos tanto de alimentación como de cuidados de las personas mayores son altos, se promedian para tener los recursos necesarios en ambos ítems para poder cubrir las atenciones de cuidados de las personas mayores.

Se realiza una revisión al punto d) Dotación de personal, para que este cuadre con los valores del plan de costo.

En una modificación se aportan recursos a otros gastos operacionales y también para la adquisición de equipamiento que podría ser necesario en el caso de necesitar.

Asimismo los exámenes médicos, que en su mayoría son coordinados por los servicios de salud, se le coloca un monto en el caso de que se requiera un examen del tipo particular en una institución privada, la ropa de cama se debe evaluar su compra porque puede ser adquirida por donaciones y el vestuario de residentes también es eventualmente evaluado para realizar su compra y así no saturar los espacios de los closet y poder realizar el recambio de las prendas más usadas por las personas mayores.

Se cambia el ítem de servicio de sanitización al de control de plagas, por la causa de la pandemia, era solicitud obligada que se debía realizar sanitizaciones, sin embargo, en este periodo se debe priorizar el control de plagas.

Se agrega el puesto de nochera, el cual se detalla su funcionalidad en el punto d) Dotación de personal, este queda incluido en el staff de auxiliar de servicio.

El servicio de vigilancia que se hace por cámaras se revisará por parte del nochera para la vigilancia del perímetro del establecimiento, así de esta manera este gasto se compensa con el trabajo del nochera.

Los servicios funerarios y de sepultación se llevaron a un convenio con una funeraria local, la cual presta el servicio sin cobro directo al ELEAM, pues manejan en parte el cobro de la cuota mortuoria para la compensación del gasto, y ya no hay mascotas a cargo del ELEAM, por lo que no se incurre en ese gasto.

En el área de lavandería, se deja un monto reservado para la mantención tanto de la lavadora como la secadora industrial, en un periodo que comprenda un trimestre según el plan de mantención, esto se deja en la cuenta de mantención de equipamiento y al igual la reparación, tomando en cuenta igual que este ítem toma equipos que son de una empresa que no se encuentra en la ciudad, se verá si por el costo asociado al personal que realiza la reparación, tener que ajustar ese costo pues incluiría el pasaje de traslado y el hospedaje.

#### **Gastos Operacionales:**

En los gastos operacionales se consideran todos los aspectos asociados a las necesidades vitales de los residentes, los cuales se refieren básicamente dentro desde su punto a la alimentación el aseo tanto del establecimiento y de los residentes en su higiene personal, también para la administración pago de servicios básicos reparación de equipamiento menor y la atención propiamente tal de los adultos mayores como en la compra de pañales los cuales consumen también una importante parte del presupuesto ya que muchos de los residentes debe usar pañales y se deben realizar mudas cada cuatro horas pues es parte del protocolo y por el área de salud para evitar que se produzcan irritaciones por la humedad en las zonas íntimas de la persona mayor, y por parte del programa EADI se realiza una entrega de pañales los cuales son esporádicos pues son solo para los residentes inscritos en el programa y no es una entrega mensual fija, pues depende del stock que se tenga por lo que pueden pasar uno o dos meses de desfase para que lleguen los pañales y por lo tanto no se puede dejar sin stock este artículo que es

importante para la salud de las personas mayores,, toallas húmedas y artículos que se requieran para la atención de las personas mayores.

En resumidas cuentas, los gastos operacionales van desde el cuidado de las personas mayores, como su alimentación, vestuario, ropa de cama y medicamentos, hasta la mantención de la residencia, los servicios básicos y cualquier gasto que se requiera para el funcionamiento normal del establecimiento.

#### **Gastos en personal:**

Dentro de los gastos de personal, se considera un staff de profesionales acorde al hogar el cual se está administrando. Se consideró dentro del equipo de profesionales el cargo de asistente social, enfermero kinesiólogo, nutricionista, técnico en enfermería, terapeuta ocupacional, y también se consideraron dentro de los puestos que estaban en las bases como opcionales los cargos de fonoaudiólogo, psicólogo y podólogo, ya que por la calidad de nuestros residentes todos necesitan cuidados en las diferentes áreas de salud, se tuvo que incluir a los profesionales indicados más arriba, pues todos en el establecimiento son de cuidado, tanto postrados, con demencia por Alzheimer y con enfermedades de base, se hace imperioso tener en este establecimiento a personal que este instruido para su cuidado, como así también a cuidadoras que deben cubrir las 24 horas pues algunos residentes por estar con problemas en la parte cognitiva, y por la cantidad de residentes debemos mantener un grupo de 5 cuidadoras por turno, de cuatro grupos, que da 20 cuidadoras en total.

También se incluye a un nochero o rondín, pues en el área donde está el ELEAM inserto, es una zona de alto riesgo pues en algunas ocasiones han tratado de ingresar personas en la noche, por lo que el accionar del nochero a sido primordial para evitar que estos hechos ocurran, sobre todo en el periodo nocturno donde solamente estarían las cuidadoras y los residentes.

Como una subdivisión se consideran los funcionarios que participan en forma directa e indirecta.

De forma directa serían:

- Equipo de profesionales (enfermero, nutricionista, terapeuta, asistente social, kinesiólogo, fonoaudiólogo, psicólogo, podólogo).
- Cuidadoras.
- TENS.

De forma indirecta:

- Directivos (administrativo y técnico).
- Auxiliar de servicio (cocina, aseo, lavandería(ropería), nochero, servicios generales (mantención y trabajos menores).
- Personal de administración y apoyo. (repcionista, recepcionista fin de semana, técnico contable).

Los gastos relativos al personal son los que más presupuesto conllevan en la administración del establecimiento, ya que para tener una planta de funcionarios que esté directa o indirectamente relacionada con el bienestar de las personas mayores se requiere de profesionales y de personal capacitado en el cuidado de las personas mayores.

El gasto en el personal ocupa en promedio un aproximado del **69.97%** del presupuesto total, esto debido a que la región de Antofagasta es una zona de alto costo en el nivel de vida y donde la contratación de personal de salud se ve difícil por la competencia que entrega mejores sueldos a los profesionales, se debe pensar en tener remuneraciones que puedan levemente competir con el mercado local, y por lo tanto también es necesario recurrir también a entidades externas para suplir en base a voluntariado o convenios con universidades o institutos la disminución de este tan abultado costo que se registra en el área y así poder llevar estos recursos a otras necesidades de la persona mayor.

**c) Describa el procedimiento de reclutamiento y selección del personal. Señalar en términos generales cómo se realizarán ambos procesos.**

El objetivo de este procedimiento es seleccionar a las personas con mayor idoneidad para el cargo, permitiendo desarrollar con éxito la misión de nuestra corporación a nivel local, asegurando así la contratación de aquellos que cumplan el perfil con la flexibilidad del cargo específico y el potencial de desarrollo del profesional en conjunto con el adulto mayor.

Para lo cual se han establecido 5 etapas, que se detallan a continuación:

- **Proceso de Difusión:** Publicación de la oferta laboral en medios de comunicación masivos, preferentemente por redes sociales, donde el costo de la publicación es mínimo, y se puede lograr una buena llegada a un número amplio de posibles postulantes, igualmente en portales de búsqueda de trabajo, y en una menor medida en diarios de circulación regional, donde el costo es mucho mayor, y la respuesta es mínima.
- **Entrevistas:** El director técnico y/o administrativo según sea el área, serán los encargados de realizar las entrevistas a los preseleccionados. Resultante de esta entrevista más su revisión curricular de cada postulante, se determinará el candidato calificado en base a sus conocimientos, experiencia técnica y habilidades blandas que permitan que desempeñe la función del cargo para el cual postula. Todo candidato seleccionado por la jefatura pasará a la siguiente etapa de evaluación.
- **Evaluación Psico laboral:** Se aplicará un conjunto de herramientas que permitan la evaluación de las competencias más relevantes de acuerdo con el perfil buscado y su capacidad de desarrollo. Esta evaluación estará a cargo de un psicólogo, quien emitirá informe al director según el área involucrada en el proceso, donde se incluirá una medición valórica y de principios que estén orientados con la misión y visión de la corporación.
- **Ingreso:** Entrevista informativa del resultado del proceso al postulante, donde se le informa según carta oferta las condiciones de su contrato para que el postulante las acepte.
- **Resultado de proceso:** Determinado el profesional que ocupará el cargo, se informará vía correo electrónico a los demás postulantes agradeciendo su participación.

**d) Dotación de personal y listado de remuneraciones. Se deberán presentar la dotación y remuneraciones estimadas, de acuerdo con la capacidad del ELEM. Especificando además por cada uno de los integrantes del equipo del ELEM si tendrán contrato o prestación de servicios.**

Identificación del Recurso Humano					
Profesión, Ocupación u Oficio	Cargo para desempeñar	N° de personas contratadas	N° hrs semanales	Remuneración estimada bruta	Breve descripción de las responsabilidades y funciones que realizará
Trabajador/a Social	Profesional de atención directa	1	44	\$1.043.478	Preferentemente de profesión Asistente Social ejecutar atención social directa a adultos mayores y sus familias y/o personas significativas, de acuerdo con los procedimientos establecidos en este proyecto y a normas Institucionales.
Auxiliar de aseo, lavandería y ropería	Auxiliar de servicio	5	45	\$669.055	Responsables de realizar el lavado y secado de la ropa de los residentes, y de mantener el aseo en el interior del establecimiento y en ocasiones en la periferia del recinto.
Cuidador/a de personas mayores	Asistente de atención directa	20	45	\$669.055	Ejecutar plan de cuidado integral de la persona mayor proporcionando cuidados básicos según la necesidad de la persona.
Director Administrativo	Directivo	1	45	\$1.391.304	Responsable del liderazgo y gestión del programa, ejecutando adecuadamente los recursos materiales, financieros y de personas. Comprometido, además de mantener contacto directo y fluido con organismos públicos y con privados relacionados con la ejecución

					de programa. Jornada de 45 horas semanales con disponibilidad de 24 horas para emergencias.
Director Técnico	Directivo	1	22	\$753.623	Será responsable ante la autoridad sanitaria del buen funcionamiento del establecimiento. Gestionar, asegurar y registrar que el ingreso de los residentes determine su condición de funcionalidad, responsable del VGI (Valoración Geriátrica Integral) y PAI (Plan de Atención Integral) de cada residente, hacer cumplir el procedimiento de ingreso de los residentes, velar por los derechos y deberes de los residentes, y mantener informado de manera oportuna a la contraparte de SENAMA sobre cualquier anomalía que se presente.
Auxiliar de servicios generales, trabajos menores y mantención	Auxiliar de servicio	1	45	\$802.865	Encargado de velar por el control de inventarios del ELEM, así mismo desarrollara funciones de apoyo para trabajos menores de reparaciones eventuales del ELEM
Enfermero/a	Profesional de atención directa	1	45	\$1.228.986	Responsable en conjunto con el equipo multidisciplinario de la elaboración del plan de cuidados, supervisión de la atención directa y de la seguridad del adulto mayor. Controlar stock y ordenes de pedidos de medicamentos, monitorear el estado y la evolución de residente, controlar las funciones de auxiliares de enfermería y asistentes del adulto mayor.
Kinesiólogo/a	Profesional de atención directa	1	30	\$695.652	Responsable de funcionalidad Física, gestión y ejecución de atención Kinésicas y de mantención física según necesidades de salud.
Nutricionista	Profesional de atención directa	1	22	\$637.681	Elaborar programas de nutrición de acuerdo con necesidades y condiciones de salud de los residentes - evaluación nutricional de los residentes -trabajo coordinado con enfermera.
Personal de cocina	Auxiliar de servicio	4	45	\$669.055	Preparación de alimentos y dietas para residentes según instrucciones de la nutricionista.
Recepcionista / secretaria/ o	Personal de administración y apoyo	1	45	\$709.138	Recepción y acogida de residentes y personas significativas. Apoyando además tareas simples de administración.
Encargado/a contable	Personal de administración y apoyo	1	22	\$347.826	Desarrollar funciones administrativas en la residencia de acuerdo con los lineamientos del encargado del ELEM. Prestar apoyo al director administrativo en labores contables y financieras del ELEM.
TENS	Técnico de atención directa	4	45	\$735.960	El cargo es de ejecución de técnicas y procedimientos de enfermería, asignados por la jefatura y/o enfermera de la residencia, orientadas a la atención integral del adulto mayor.
Terapeuta Ocupacional	Profesional de atención directa	1	30	\$637.681	Responsable de entregar atención integral en forma directa e indirecta en el ámbito de la terapia ocupacional a los usuarios de la residencia. Ejecutar plan de prevención y rehabilitación individual y grupal.
Nochero	Auxiliar de servicio	2	45	\$669.055	Encargado de velar por la seguridad al interior del establecimiento, ya sea por amenazas internas como externas, sobre todo por el ingreso de gente ajena al establecimiento. (Ingreso de delincuentes en la noche al ELEM)
Recepcionista fin de semana	Apoyo administrativo	1	11	\$173.913	Recepción y acogida de residentes y personas significativas. Apoyando además tareas simples de administración, (el total de sus horas es dividido para sábado y domingo)
Fonoaudióloga	Profesional de atención directa	1	20	\$463.768	Responsable de la salud auditiva de los residentes del ELEM. Así como la interacción junto a la nutricionista para evaluar la deglución de los residentes.
Psicólogo	Profesional de atención directa	1	22	\$637.681	Responsable de realizar el plan de manejo conductual y de habilidades sociales en la residencia. Evaluar psicológicamente a cada uno de los residentes.
Podólogo	Técnico de atención directa	1	11	\$289.855	Responsable de la curación de las patologías de los pies.

La institución postulante podrá agregar filas a la tabla anterior, de acuerdo con su criterio de elaboración de propuesta para la incorporación de dotación de personal sugerido, Además de las funciones que se describen resumidamente en la descripción breve que se entrega en la tabla anterior, se debe tener en consideración que en las bases de la licitación hay mas funciones que debe cumplir el personal del ELEAM. Todo indicado en el punto 10 de las bases de dotación de personal, las bases quedaran a disposición de quien las requiera para su conocimiento.

Dentro de los cargos que más arriba se incluyen y así como los cargos de los que se agregaron aumentando la dotación inicial, se adjunta un informe de porqué ciertos cargos se incluyeron dentro del listado de personal.

### **PSICÓLOGO**

La salud mental es entendida como un “estado de bienestar en el que la persona reconoce sus capacidades y es capaz de hacer frente al estrés normal de la vida, de trabajar de forma productiva y de contribuir a su comunidad” (OMS, 2015).

El psicólogo es crucial en un ELEAM debido a su capacidad para abordar diversos aspectos de la salud mental y emocional de los residentes. El psicólogo en estos ambientes puede realizar tratamientos psicoterapéuticos individuales y grupales, evaluaciones psicológicas y neuropsicológicas (establecidas en el libro de estándares de calidad de SENAMA e incluidas en VGI y PAI), y diseñar programas de estimulación cognitiva acordes a las dependencias cognitivas de cada residente.

#### **En nuestro ELEAM, el psicólogo realiza actividades como:**

Evaluaciones de ingreso requeridas en VGI: necesarias para elaboración del plan de atención integral (PAI) elaborado cada 6 meses. Si bien en el libro de estándares de calidad de SENAMA se indica que puede ser cada 12 meses, en nuestro ELEAM se modifica el PAI cada 6 meses en conjunto con el informe semestral para realizar las modificaciones pertinentes en base a los cambios en el estado de salud de la persona mayor.

Apoyo emocional: las personas mayores pueden experimentar una amplia gama de emociones, que van desde la soledad y la tristeza hasta la ansiedad y la depresión. Un psicólogo puede proporcionar apoyo emocional y ayudar a los residentes a lidiar con estos sentimientos, mejorando así su calidad de vida, proceso que se ha visto reflejado en casos complejos de residentes de nuestro ELEAM.

Apoyo en el proceso de adaptación al cambio de residencia: La transición a vivir en una residencia para personas mayores puede ser estresante y desafiante para muchos residentes. El psicólogo puede ayudarles a adaptarse a su nueva situación y aprender estrategias efectivas para manejar el estrés y la ansiedad.

Apoyo en crisis o descompensaciones: Algunos residentes pueden presentar problemas de comportamiento, como agresión verbal o física, negación a recibir atenciones de salud e higiene, entre otras. Estas situaciones pueden ser difíciles de manejar para el personal de la residencia, debido a no contar con los conocimientos y herramientas para abordarlas.

En nuestra residencia, el psicólogo atiende al 100% de usuarios. Si bien existen usuarios con dependencia cognitiva severa no quiere decir que no deban o puedan recibir atenciones psicológicas que beneficien su bienestar y salud mental. Herramientas como la musicoterapia ha dado buenos resultados en las personas mayores, con respuesta favorable en la disminución de su nivel de estrés y mostrando respuesta física de agradecimiento y bienestar en base a gestos.

Por estas y varias razones más, la presencia de un psicólogo es fundamental en un ELEAM para garantizar el bienestar emocional y mental de los residentes, así como para proporcionar apoyo a sus familiares y cuidadoras.

## **FONOAUDIOLÓGÍA**

La presencia de un fonoaudiólogo en nuestra residencia ha sido fundamental, debido a ser un profesional preparado para intervenir terapéuticamente en distintos cuadros médicos vinculados a la persona mayor, con el objetivo de reactivar funciones deterioradas por patologías de base, o mantener un rendimiento o funcionalidad acorde a la condición de salud del usuario.

**En nuestro ELEAM, la fonoaudióloga realiza actividades dirigidas a las siguientes áreas:**

1. Evaluación de 2 semanas de VGI mediante el GUGGING SWALLOWING SCREEN. SCREENING DE DEGLUCIÓN DIRECTA E INDIRECTA.
2. Entrega de diagnóstico fonoaudiológico para trabajar en conjunto con área de nutrición.
3. Trastornos del habla
4. Trastornos del lenguaje
5. Comunicación
6. Deglución
7. Higiene bucal
8. Higiene auditiva

Estas intervenciones se han visto reflejadas en la disminución de neumonías por aspiración, no ocurrencias de OVACE, mejora en la comunicación con residentes que usan dispositivos auditivos, educación a usuarios, cuidadoras y TENS en el correcto uso y cuidados de estos dispositivos, capacitaciones a cuidadoras y usuarios en la importancia de la correcta higiene bucal y los beneficios asociados, como por ejemplo disminución de cuadros respiratorios, infecciones GI y mantención de piezas dentales.

Desde esta base nace la necesidad de contar con un profesional del área.

## **PODOLOGÍA**

El cuidado de los pies en personas mayores es muy importante y necesario, junto con la evaluación del calzado adecuado. Esto ayuda a prevenir la aparición de patologías del pie, evitar complicaciones a futuro y favorecer tanto su grado de autonomía como su bienestar.

**En nuestro ELEAM, la podóloga realiza actividades dirigidas a las siguientes áreas, siempre bajo indicación y supervisión del área de enfermería:**

1. Desbastado de helomas
2. Corte y desbastado de láminas (uñas)
3. Limpieza de surcos
4. Limpieza interdigital
5. Pulido del pie
6. Lubricación del pie
7. Cuidados en pie diabético
8. Evaluación de calzado adecuado

Todas estas acciones van dirigidas a la mantención y el cuidado de los pies de los usuarios.

La importancia de mantener a este profesional es debido a las consecuencias de un mal cuidado del pie en las personas mayores con problemas como pie diabético y el riesgo que conlleva una mala ejecución del corte de uñas en general en esta población.

## NOCHERO

Dentro del sector donde se encuentra ubicado el establecimiento, es una zona de alto riesgo social, por lo que en los turnos de noche se han producido eventos de riesgo donde personas ajenas al recinto han tratado de ingresar, e incluso se produjo un ingreso una vez, para poder robar o vandalizar los enseres del establecimiento o bienes de los residentes.

Y aunque se han mejorado algunos sectores que son de alto riesgo para el ingreso de extraños al recinto, igualmente se presenta el riesgo de que personas extrañas al establecimiento logren entrar a cometer delitos.

Por esta razón se requiere que durante la noche una persona este presente y haciendo rondas para cuidar y prevenir alguna situación anómala en el recinto.

**e) Plan de Capacitación.** Describir brevemente las principales acciones para desarrollar capacitación y formación continua del personal, acorde a lo requerido en el protocolo de capacitación elaborado por SENAMA.

### **e) Plan de Capacitación.**

La Corporación Manos Unidas, como institución proponente, tiene definido un programa de formación, que para este proyecto específico busca establecer, por medio de una serie de capacitaciones para las personas, tales como cambios de posturas, desplazamiento de la cama a su silla de ruedas, entrega de la alimentación, aseo de los residentes, manejo de los alimentos, revisión de stock de bodega, entre otros. Los encargados para dichas labores estarán repartidos entre personal profesional (kinesiólogo, terapeuta, psicólogo, nutricionista), y directivo administrativo y técnico para crear un cronograma y hacer estos cursos de capacitación internos.

De tal forma que estas se transformen en una herramienta que facilite el aprendizaje de conocimientos, competencias y aptitudes, que al ser aplicados, aumente el desarrollo de las/os trabajadoras y faciliten el logro de los objetivos del ELEM de Antofagasta.

Dentro de este ámbito, se han definido algunos puntos que ordenan el trabajo de formación en forma específica para esta residencia:

- Alianzas con universidades del sector e institutos de nivel superior que logren entregar capacitaciones, a cambio de realizar prácticas profesionales debidamente supervisadas por el área de salud de la residencia.
- Capacitaciones, talleres, charlas, en cuidado integral de las personas mayores; tienen como objetivo principal prepararlos en cuanto a las diferentes estrategias de atención integral y cuidado dirigido a las personas mayores a través de distintas técnicas y normas multidisciplinarias aplicadas a los residentes, garantizando de esta manera un alto estándar en la calidad de vida de los residentes del ELEM.
- Prioridades; de acuerdo con las necesidades organizacionales, personas y recursos disponibles.
- Buscar oportunidades en capacitaciones por algunas OTEC, ya sea por SENCE, que permita mejorar y certificar en cierto grado a las cuidadoras de las personas mayores.
- Detección de necesidades y según ellas, el diseño de un plan anual de formación de acuerdo con orientaciones de usuarios y de SENAMA.

Capacitación de formación continua:

**1.-Diagnóstico:** Un diagnóstico participativo que recoja las necesidades e inquietudes de todos los trabajadores. En este periodo se contempla el trabajo de capacitaciones en temas de desarrollo integral y conocimientos técnicos, basado en "Protocolos de Capacitación" descrito en los estándares de calidad de Establecimientos de Larga Estadía del Adulto Mayor SENAMA 2019. (Pág. 351)

**2.- Diseño:** Elaboración del plan de formación. Se hará la elaboración de un plan de acuerdo con el tiempo y con los temas detectados en la etapa diagnóstica, con objetivos y contenidos teóricos y prácticos, equipo capacitador, modalidad, metodología y ejecución, tipo de evaluación y participantes, todo en base a los protocolos de capacitación dictados por SENAMA.

**3.- Gestión de expertos y preparación de contenidos:**

Según el tipo de contenidos, se evaluará gestionar servicios de entidades formales de capacitación externas o por intermedio de personal de SENAMA en apoyo de estas capacitaciones. Cada capacitación deberá contar con objetivos, temas, metodología, evaluación y duración de la actividad. La gestión de estos servicios estará a cargo de la dirección técnica. Se realizarán "Jornadas de Capacitaciones", las cuales se coordinarán según tiempo y disponibilidad de quien quede a cargo para impartir la capacitación.

**4.- Evaluación:**

Retroalimentación de los participantes y fortalecimiento curricular.  
Se realizará retroalimentación a cada participante y una evaluación, ya sea práctica o escrita.

**5.- Capacitación externa:**

Igualmente se está viendo por intermedio de SENAMA un curso más completo para las cuidadoras de las personas mayores y que les entregue una certificación oficial para que se certifiquen sus conocimientos en el cuidado de las personas mayores.

**f) Describa en términos generales las principales acciones a implementar para asegurar las condiciones de confort del ELEM, principalmente aquellas vinculadas con: calefacción, aseo e higiene de las instalaciones y el abastecimiento y/o adquisición de abarrotes, pañales, ropa de cama, mobiliarios, entre otros, las que repercuten en la satisfacción de las personas mayores y el equipo de trabajo.**

**I.- Calefacción:**

Se deberá procurar mantener la calefacción en todos los espacios que sean utilizados por los residentes. Se deberá mantener en ellos una temperatura ambiental de 20 grados Celsius aproximados, o en caso de estimar otra diferente según las localizaciones, éstas deben asegurar el confort y bienestar de los residentes. Se dispondrá de agua caliente en los baños de los residentes y se tomarán las medidas de prevención para que su uso no implique riesgo para ellos, según normativa vigente.

**II.- Aseo e higiene de las Instalaciones:**

La dirección administrativa o en quien ella delegue, establecerá la organización de las actividades de limpieza distribuyendo los espacios y horarios en que ésta se realizará, así también, deberá inspeccionar diariamente las condiciones de aseo de la unidad.

Se deberá considerar especial cuidado en resguardar la intimidad y dignidad de la persona mayor residente al momento de realizar esta labor. Se deberá proveer de los productos y equipo necesarios, y se controlará su almacenamiento debidamente rotulado y bajo llave, en un lugar específicamente asignado para ello. Se dispondrá de un programa de desinfección, desratización y fumigación, que será realizado por una empresa acreditada por la Secretaría Regional de Salud respectiva, con productos autorizados por el Instituto de Salud Pública (ISP).

**III.- Acopio y eliminación de residuos:**

La dirección administrativa, o quien ella delegue, deberá establecer un plan de eliminación de residuos, atendiendo a sus características y de acuerdo a la normativa respectiva, supervisando su riguroso cumplimiento y evitando los riesgos asociados para el personal y los residentes.

Para los residuos sanitarios tóxicos, contaminantes y corto punzantes se deberá establecer un convenio con una empresa que dispense el servicio y que cuente con la certificación exigida por la normativa pertinente.

Por ello se coordina con la empresa Redmedical para tener un convenio y se realice esta labor.

Los residuos domésticos se acumularán en zonas destinadas a este fin, separadas de las zonas de paso, almacenamiento o elaboración de alimentos, en espacios debidamente cerrados, en bolsas que eviten derramamientos y olores durante su almacenamiento y traslado. Se deberá tener en consideración el protocolo de Cuidados Básicos de Enfermería, para el cumplimiento de esta labor.

#### **IV.- Lavandería:**

La dirección administrativa, o quien en ella delegue, deberá organizar y supervisar las actividades de lavado de ropa personal, de cama, toallas y otras, asegurando su adecuado estado de limpieza, secado, planchado y reparación, así como de su oportuna disponibilidad. Para ello dispondrá los turnos, distribuirá los horarios y funciones del personal destinado a estas tareas y proveerá los implementos y productos necesarios.

Se usarán contenedores diferenciados para la ropa limpia y la ropa sucia. Esta última se transportará en contenedores cerrados, el servicio de lavandería podrá ser externalizado o mixto, según se requiera.

#### **V.- Alimentación**

La dirección administrativa supervisará y garantizará el funcionamiento y mantención de/los recintos/s de preparación, almacenaje y distribución de alimentos, así como el personal encargado de la mantención del servicio de alimentación, organizando la distribución de insumos diarios y supervisando el buen y asepsia del recinto de manipulación de estos.

Se deberá disponer de la implementación suficiente para la óptima manipulación de los alimentos y del personal adecuado y especializado para ello. La cocina deberá cumplir con las condiciones higiénicas y sanitarias que aseguren una adecuada recepción, almacenamiento, preparación y manipulación de los alimentos. Su equipamiento, incluida vajilla, estará de acuerdo con el número de raciones a entregar. El servicio de alimentación podrá ser externalizado, propio o mixto. Se debe tener en consideración el protocolo de alimentación y nutrición, para el cumplimiento de esa labor.

#### **VI.- Abastecimiento y/o adquisición y/o pañales, medicamentos, ropa de cama, mobiliarios, equipos, entre otros:**

La Dirección Administrativa deberá organizar y supervisar la existencia y reposición de insumos, medicamentos cuando se requiera, equipos e instrumentos médicos, materiales para talleres, entre otros, requeridos para la atención de las personas mayores residentes. Los que serán registrados a través de la elaboración de inventarios y establecerá un sistema que se active ante la necesidad de adquisición de estos.

Organizará y dispondrá de la compra de todos aquellos insumos e implementos y/o equipos médicos que faltaren para la atención y tratamiento de los mayores. Dichos bienes serán de propiedad del establecimiento. Se definirán estándares de calidad para la adquisición de insumos, medicamentos, equipos e instrumentos médicos acordes a las necesidades de las personas mayores residentes, del establecimiento y a las recomendaciones técnicas.

g) Programa de mantenimiento de equipamiento e infraestructura del ELEAM. Incluir planilla de Anexo II.

#### 4. Proyecto de ejecución del Área Atención Usuaría.

a) **Evaluación y Diagnóstico:** debe adecuarse a las exigencias del protocolo "Evaluación y Diagnóstico" y explicitando a lo menos la distribución de las funciones y tareas del equipo.

##### Valoración Geriátrica Integral

El trabajo contempla la valoración geriátrica integral (VGI) realizada en conjunto por toda la planta de profesionales pertenecientes a la residencia, con un proceso que se estructura con un diagnóstico, que es dinámico y estructurado, multidimensional e interdisciplinario, diseñado para identificar y cuantificar los problemas, necesidades y capacidades de los/as adultos mayores del ELEAM, en los ámbitos clínicos, funcionales, psíquicos y sociales que provocan alteraciones al residente. Por lo tanto, el equipo multidisciplinario tiene por tarea realizar un trabajo mancomunado para desarrollar una estrategia interdisciplinaria de intervención y seguimiento que nos permita abordar de manera integral y así mejorar la calidad de vida de los adultos mayores.

Cada profesional tiene a cargo una batería de evaluaciones según área, de las cuales queda registro en la ficha del residente y en base a las cuales se planificarán las atenciones según los resultados.

Las evaluaciones realizadas por cada profesional son las siguientes:

##### Área biomédica (Enfermería y Médico):

- Confusional Assessment Method (CAM)
- Escala de Riesgo de Caídas Downton.
- Escala de Norton. Riesgo de UPP.
- Etapas de Dismovilidad de Dinamarca.
- International Consultation on Incontinence Questionnaire Short-Form (ICIQ-SF)
- Alteración del sueño (ISI + Epwort)

##### Área Fonoaudiología:

- Gugging Swallowing screen screening de deglución directa e indirecta.

##### Área nutrición:

- Evaluación nutricional integrada

##### Área funcional (kinesiólogo y terapeuta ocupacional):

- Índice de Katz
- Índice de Barthel (MINSAL)
- Cuestionario de actividades funcionales Pfeffer (MINSAL)
- Índice de Lowton y Brody
- Evaluación de manejo de dinero
- Test de la marcha de 6 minutos
- Escala de Borg
- Estación unipodal
- Timed Up and Go (MINSAL)
- Escala de equilibrio de Tinetti
- Escala de marcha de Tinetti

##### Área Psicología:

- Minimental State Examiner (Albala, Quiroga)
- Cuestionario de Memoria Acortada de Pfeiffer (SPMSQ)
- Escala de depresión de Yesavage (GDS) (MINSAL)
- Escala de depresión y ansiedad de Golberg
- Cuestionario de expectativas del adulto mayor en la residencia

Área social:

- Ecomapa
- Genograma
- Escala evaluación de calidad de vida (EQ5D)

Según resultados de las evaluaciones mencionadas se planifican los tipos de atenciones por residentes, duración y cantidad.

**b) “Plan de Atención Integral”.** Se presentan acciones detalladas para la implementación del protocolo Plan de Atención Integral señalado en los Estándares de Calidad propuestos por SENAMA, incluyendo cronograma para su actualización.

La atención gerontogeriatrica realizada por los profesionales, se desarrollará a través de los planes individuales que se realizan a cada persona mayor, considerando la asistencia sanitaria, desde un punto de vista preventivo, curativo y paliativo. Este modelo de atención responde al enfoque de derecho y de género, desde una perspectiva biopsicosocial, promoviendo la funcionalidad a través de estimulación de la autonomía, así como también la integración familiar y social de las personas residentes.

El funcionamiento del equipo exige de la participación y la responsabilidad compartida de sus miembros. El/la director(a) técnico(a) deberá designar a un integrante del equipo para realizar las funciones de coordinador. Este, asegurará el cumplimiento de las etapas de evaluación, formulación de objetivos en las áreas de salud física, mental, funcional y social, elaboración del plan de atención individual (PAI), así como su implementación, monitoreo y reevaluación semestral.

Como se mencionó anteriormente, la actualización será programada de la siguiente forma:

**Etapas 1: Aplicación de VGI según la etapa en que se encuentre el usuario.**

- Usuario al ingreso: evaluación dentro de las primeras 24 hrs.
- Usuario en adaptación: reevaluación a las 2 semanas del ingreso.
- Usuario regular: reevaluación cada 6 meses. (Si bien se sugiere cada 12 meses en el libro de estándares de calidad de SENAMA en nuestro ELEAM en conjunto con el equipo profesional se llegó al consenso de realizarla de forma semestral, debido al constante cambio en las dependencias de nuestros residentes.

**ETAPA 2: Creación de PAI:** se realiza cada 6 meses en conjunto con toda el área profesional y se tomarán en cuenta los objetivos deseados de la persona mayor en cuanto a su participación en las diferentes actividades que propone cada área.

Cabe destacar que en virtud de que esta propuesta es por un período menor a lo habitual, muchos de estos procesos no serán realizados, debido a que la última evaluación fue en el mes de febrero y corresponde en el mes de agosto volver a realizar, por lo tanto, se encontraría fuera del plazo de este proyecto.

Estas evaluaciones pueden realizarse con anterioridad en los siguientes casos:

- Caídas que impliquen una secuela física que altere el nivel de dependencia del residente.
- Enfermedades neurológicas agudas como ACV.
- Deterioro en patologías de base que generan variación en el estado cognitivo del residente.
- Indicación médica.

**ETAPA 3: Revisión de PAI**

Se realizará una revisión en conjunto entre el equipo multidisciplinario y la persona mayor para asegurar el correcto entendimiento de los objetivos de su plan de atención. En esta etapa se podrán hacer modificaciones según la evaluación realizada, nuevos antecedentes entregados por la persona mayor o persona significativa, necesidades detectadas por las asistentes de trato directo, etc.

#### **ETAPA 4: Cumplimiento de objetivos**

Se realizarán evaluaciones en conjunto con el equipo profesional, para observar el cumplimiento del plan de atención. Estas serán realizadas en reuniones técnicas.

#### **PLAN DE INTERVENCIÓN ENFERMERA/O**

##### **A. Objetivo General:**

Desarrollar un plan de atención específico, moldeable, personalizado y enfocado en potenciar y mantener la autovalencia de los adultos mayores pertenecientes a un establecimiento de larga estadía, en el cual se busca entregar la atención oportuna y de calidad en base a sus patologías crónicas y niveles de dependencia de c/u.

##### **B. Objetivos Específicos:**

- Garantizar la entrega oportuna de las prestaciones de salud de los residentes que lo requieran.
- Establecer una evaluación de salud completa del residente al ingreso, considerando entrevista, anamnesis, examen físico general y específico.
- Determinar actividades de salud que favorezcan la mantención y recuperación de esta en el residente, apoyándose en el equipo multidisciplinario de salud entregando una atención holística.

##### **c. Actividades:**

1. Ser parte del proceso de evaluación, diagnóstico y tratamiento que se realiza en el ingreso del adulto mayor al establecimiento.
2. Realizar valoración Geriátrica Integral y específica por Residente en relación con sus capacidades funcionales motoras globales
3. Participar en la elaboración, implementación, seguimiento evaluación y reformulación del plan de atención individual, conjunto con el equipo profesional.
4. Realizar las funciones específicas de los controles, tratamientos y cuidados de enfermería.
5. Prevenir complicaciones de salud como: lesiones por presión, caídas.
6. Manejo de procedimientos específicos de enfermería como: instalación de vvp, administración de farmacoterapia endovenosa, fluidoterapia, instalación de sondas, procedimientos invasivos, curaciones avanzadas, etc.
7. Participar en el plan de capacitación del personal y familiar.
8. Evaluar los requerimientos e implementos de salud en conjunto al médico y equipo profesional con la finalidad de mejorar la funcionalidad de los residentes y a su vez capacitar al personal en el correcto uso y cuidado de estos.
9. Formar parte del equipo multidisciplinario, de las reuniones técnicas y de evaluación de las condiciones socio-sanitarias de los residentes y de las propuestas de intervención que se generen.
10. Gestionar la adquisición de insumos clínicos según requerimiento, controlando su stock y orden.
11. Supervisar la correcta preparación, administración y orden de medicamentos por parte de TENS.

12. Coordinar en conjunto con la dirección técnica la supervisión de las funciones de las auxiliares de trato directo entregadas a los residentes.

#### **PLAN DE INTERVENCION KINESIOLOGO/A.**

##### **A. Objetivo General:**

Mantener y/o potenciar la funcionalidad de los residentes favoreciendo la independencia funcional global, mejorando así la calidad de vida de acuerdo con el contexto individual de las personas mayores integrando sus aspiraciones vitales y entorno como parte de su rehabilitación.

##### **B. Objetivos Específicos:**

- Favorecer y/o mantener la movilidad global asistida o independiente de los adultos mayores contribuyendo a la realización correcta de sus AVD.
- Promover la autonomía del adulto mayor y su independencia funcional según corresponda retrasando o disminuyendo el sedentarismo y las complicaciones que éste conlleva.
- Mejorar las capacidades funcionales de acuerdo con las condiciones o dependencia de cada residente considerando su contexto social e individual actual.
- Educar a los residentes y funcionarios involucrados sobre autonomía e independencia, beneficios del ejercicio físico y riesgo de caídas dentro y fuera de la residencia.

##### **C. Actividades:**

1. Ser parte del proceso de evaluación, diagnóstico y tratamiento que se realiza en el ingreso del adulto mayor al establecimiento.
2. Realizar valoración Geriátrica Integral y específica por Residente en relación con sus capacidades funcionales motoras globales
3. Participar en la elaboración, implementación, seguimiento evaluación y reformulación del plan de atención individual, conjunto con el equipo profesional.
4. Ejecutar el plan de prevención y rehabilitación establecido a través de intervenciones individuales y grupales orientadas a favorecer la movilidad articular global (taller de Bocha, Movilizaciones articulares, entrenamiento de fuerza muscular, entrenamiento de equilibrio y coordinación, entrenamiento de transferencias, etc.).
5. Realizar intervención kinésica según requerimiento y según corresponda (evaluación o rehabilitación respiratoria, traumatología o neurológica), siempre considerando la previa indicación médica.
6. Elaborar programas y talleres de prevención en caídas e inmovilismo, siempre en conjunto con el equipo multidisciplinario.
7. Participar en el plan de capacitación del personal y familiar.
8. Evaluar los requerimientos e implementos en conjunto al médico, enfermera (o), y Terapeuta ocupacional, con la finalidad de mejorar la funcionalidad de los residentes y a su vez capacitar al personal en el correcto uso y cuidado de estos.
9. Formar parte del equipo multidisciplinario, de las reuniones técnicas y de evaluación de las condiciones socio-sanitarias de los residentes y de las propuestas de intervención que se generen.<sup>7</sup>

#### **PLAN DE INTERVENCIÓN NUTRICIONISTA**

- a. **Objetivo general:**  
Contribuir mediante la alimentación a mejorar la calidad de vida del adulto mayor mediante una alimentación variada, segura y suficiente la cual permita tener un adecuado estado nutricional y patologías compensadas.
- b. **Objetivos específicos:**
  - Realizar educación alimentaria al adulto mayor, familia y todo el equipo del establecimiento.
  - Evaluar el estado nutricional periódicamente para asegurar de entregar una alimentación que cubra los requerimientos nutricionales del adulto mayor.
  - Actualizar régimen alimenticio cada vez que sea necesario ya sea por estado nutricional, enfermedades agudas, cambios en deglución, etc.
- c. **Actividades:**
  1. Ser parte del proceso de evaluación y diagnóstico que se realiza al ingreso del adulto mayor al ELEM, la cual comprende la valoración geriátrica integral.
  2. Participar en la elaboración, implementación, seguimiento, evaluación y reformulación del plan de atención individual, en conjunto con el equipo profesional.
  3. Crear minutas que sean variadas en tipo de cocción y presentación, evitando que sean repetitivas y poco atractivas para el adulto mayor.
  4. Realizar evaluación del estado nutricional y cálculo de requerimientos para así ajustar constantemente el régimen.
  5. Capacitar constantemente a manipuladoras, bodeguero y ATD para proporcionar una alimentación segura.
  6. Participar de reuniones técnicas con el equipo multidisciplinario y trabajar en conjunto con fonoaudióloga/o para mantener una adecuada atención al adulto mayor.
  7. Realizar talleres de cocina para involucrar al adulto mayor con su alimentación.

#### **PLAN DE INTERVENCIÓN TERAPEUTA OCUPACIONAL:**

##### a. **Objetivo del Plan:**

Mejorar la calidad de vida de los Adultos Mayores de la Residencia a través del uso de herramientas que fortalezcan su autocuidado personal, productivas y de ocio para mantener y/o aumentar la función independiente, reforzar el desempeño ocupacional y prevenir la discapacidad, a través de un enfoque de derechos centrado en la persona mayor.

##### b. **Objetivos Específicos:**

1. Minimizar o prevenir el deterioro en el desempeño físico, intelectual o social de los residentes.
2. Mantener y mejorar las habilidades de desempeño que son necesarias para las actividades de la vida diaria.
3. Facilitar o habilitar la inclusión a personas mayores con/sin situación de discapacidad.
4. Facilitar la inclusión y/o participación de la persona mayor en la comunidad.

##### c. **Actividades:**

1. Ser parte del proceso de evaluación y diagnóstico que se realiza al ingreso del adulto mayor al ELEM, lo cual comprende la valoración geriátrica integral.

2. Realizar valoración integral del residente y específica en relación con sus capacidades funcionales, aficiones y habilidades sociales.
3. Participar en la elaboración, implementación, seguimiento, evaluación y reformulación del plan de atención individual, en conjunto con el resto del equipo profesional.
4. Ejecutar el plan de prevención y rehabilitación establecido a través de intervenciones individuales y grupales orientadas a favorecer la movilidad y la funcionalidad en la realización de actividades de la vida diaria del adulto mayor, de acuerdo con los objetivos del plan de atención individual.
5. Desarrollar programas y actividades educativas, de animación sociocultural, ergoterapia y otras destinadas a mantener el rol social.
6. Participar en el plan de capacitación del personal y familiares.
7. Evaluar requerimiento y prescripción de ayudas técnicas, en conjunto con la enfermera y el kinesiólogo, y capacitar en su uso al adulto mayor.
8. Formar parte del equipo multidisciplinario, de las reuniones técnicas y de evaluación de las condiciones sociosanitarias del adulto mayor y de las propuestas de intervención que estas generen.

#### **PLAN DE INTERVENCIÓN PSICÓLOGO/A**

##### **A. Objetivo General:**

Promover el bienestar psicológico, emocional y social de los residentes, así como facilitar su adaptación y ajuste a las condiciones de vida en su entorno, contribuyendo a mejorar su calidad de vida y satisfacción general.

##### **B. Objetivos Específicos:**

- Fortalecer y/o conservar habilidades y funciones cognitivas.
- Mejorar la comunicación y la interacción social entre los residentes, promoviendo un ambiente de apoyo mutuo, pertenencia y participación.
- Facilitar estrategias de afrontamiento adaptativo, reducción de estrés y gestión de emociones de la persona mayor.
- Orientar o psicoeducar a la persona mayor, familia y personal de trabajo, en diversas problemáticas presentes dentro del establecimiento.

##### **C. Actividades:**

1. Ser parte del proceso de evaluación, diagnóstico y tratamiento que se realiza en el ingreso del adulto mayor al establecimiento.
2. Realizar seguimiento y evaluación periódica del progreso psicológico y emocional de los residentes, ajustando las intervenciones según sea necesario.
3. Desarrollar y llevar a cabo talleres y actividades recreativas que promuevan el bienestar emocional y mental en conjunto con el equipo multidisciplinario.
4. Elaborar estrategias de apoyo psicosocial, contención emocional, intervención en crisis, descompensaciones, apoyo en el cuidado del estrés y clima laboral, para los residentes, personal de trabajo y la comunidad externa vinculada al establecimiento.
5. Participar en reuniones de equipo interdisciplinario, para discutir el plan de atención y seguimiento de cada residente.
6. Mantener registros y documentación precisa de las intervenciones, evaluaciones y el progreso de los residentes en términos psicológicos y emocionales.

7. Participar en el plan de capacitación del personal y familiares según requerimientos.
8. Formar parte del equipo multidisciplinario, de las reuniones técnicas y de evaluación de las condiciones sociosanitarias del adulto mayor y de las propuestas de intervención que estas generen.

#### **PLAN DE INTERVENCIÓN FONOAUDIÓLOGA**

##### **A. Objetivo General:**

Estimular y/o potenciar funciones cognitivas y proceso deglutorio, con el fin de disminuir las dificultades de cada residente del establecimiento, mejorando así la calidad de vida en cada uno de ellos y la relación con su entorno.

##### **B. Objetivos Específicos:**

- Mejorar y/o mantener la funcionalidad de las estructuras anatómicas del habla (EAH) involucradas en la deglución para que esta sea segura, eficiente y eficaz.
- Potenciar funciones cognitivas (memoria, atención, habilidad visoconstructivas) según las necesidades y/o dificultades de cada residente.
- Favorecer habilidades lingüísticas según la necesidad de cada residente del establecimiento.

##### **C. Actividades:**

1. Ser parte del proceso de evaluación y diagnóstico que se realiza en el ingreso del adulto mayor al ELEAM.
2. Participar en la elaboración, implementación, seguimiento evaluación y reformulación del plan de atención individual, conjunto con el equipo profesional.
3. Supervisión y/o asistencia en las ingestas para observar y/o pesquisar posibles nuevos signos y síntomas en su deglución.
4. Modificar requerimientos de alimentación por aquellos que eviten riesgo deglutorio, según sea el caso.
5. Estimular Estructuras Anatómicas del Habla (EAH) a través de estrategias de tratamiento en deglución, específicas según la necesidad y diagnóstico de cada residente.
6. Participar en reuniones técnicas del equipo multidisciplinario y trabajar en conjunto con nutricionista para lograr una correcta atención del residente.
7. Elaborar y realizar talleres grupales y/o intervenciones individuales para potenciar las funciones cognitivas de los adultos mayores.
8. Elaborar y desarrollar intervenciones individuales para potenciar habilidades lingüísticas/comunicativas de los adultos mayores, según sea necesario.

## PLAN DE INTERVENCIÓN PODOLOGÍA

### a. Objetivo general

Brindar atención preventiva y de mantención a cada persona mayor que lo requiera y así poder brindar una atención integral y de calidad acorde a las necesidades de los usuarios de la residencia, buscando una mejora en la calidad de vida.

### b. Objetivos específicos:

- Mejorar y/o mantener la funcionalidad de las estructuras anatómicas del complejo del pie.
- Mantener el buen cuidado del pie previniendo la aparición de heridas y de infecciones como onicomiosis.
- Mantener un adecuado corte de uñas según cada usuario.
- Realizar limpieza de surcos e interdigital.
- Reducción de hiperqueratosis.
- Mantener la correcta lubricación del pie.

### c. Actividades

- Constante evaluación de usuarios con riesgo de enfermedades del pie.
- Atención según requerimientos y/o mensual de cada usuario.
- Capacitar y dar indicaciones a las asistentes de trato directo en cuanto a la importancia de un adecuado cuidado de la higiene, limpieza y elección de calcetas y calzado.

**c)** Presentar una planificación de **capacitación e implementación de los protocolos**. Deberá explicitar las medidas que se adoptaran para informar, socializar y capacitar al personal sobre los protocolos asegurando que sean conocidos por todo el equipo que compone el ELEAM. Incluir responsables, frecuencias y medios de verificación.

A continuación se entrega una planificación que esta sacada del libro de estándares de calidad que son entregados por SENAMA.

[https://www.senama.gob.cl/storage/docs/Libro\\_Estandares\\_de\\_Calidad\\_ELEAM\\_2019\\_FINAL.pdf](https://www.senama.gob.cl/storage/docs/Libro_Estandares_de_Calidad_ELEAM_2019_FINAL.pdf)

Estos protocolos han sido adaptados a las necesidades de los residentes del ELEAM GMT y según las consideraciones de los profesionales del área.

Estos mismos serán actualizados cada 1 año, con fecha próxima en el mes de mayo.

Las capacitaciones de dichos protocolos son realizadas por los profesionales del área y dirigidas a todo el personal de la residencia y a usuarios. Registro que quedará en acta firmada por los asistentes.

Estas capacitaciones serán de forma mensual, siendo registrada su asistencia en un acta para dicho propósito, y esta asistencia será registrada por el profesional encargado de realizar la capacitación, tomando un espacio semanal para lograr cubrir a todo el personal en sus turnos rotativos, así mensualmente ir cubriendo un mínimo de cuatro capacitaciones mensuales, que después se pueden ir mejorando con un reforzamiento a lo aprendido.

## **Protocolo Reactivación Física.**

### **1. Objetivos:**

Orientar al equipo profesional sobre acciones asociadas a la reactivación física, dirigidas principalmente a aquellos adultos mayores que se encuentran en algún estadio de dismovilidad.

### **2. Consideraciones Previas:**

- ✓ Entre los 30 y los 80 años se pierde un 30% a 40% de la masa muscular. Dicha pérdida no es lineal y se acelera con la edad. Si sumamos a este antecedente el reposo prolongado en cama, podemos observar cómo las personas mayores pierden funciones rápidamente si no se realiza un plan de reactivación física que vaya en pos de impedir la dismovilidad.
- ✓ Las acciones asociadas a la reactivación se deben realizar todos los días y en los casos que requieran más de una vez al día, el kinesiólogo y terapeuta ocupacional deberán dejar una serie de recomendaciones y actividades para que las asistentes de adulto mayor las realicen de forma cotidiana, en la medida de sus competencias, siendo los profesionales los responsables finales.
- ✓ Es importante, considerar el seguimiento y constante evaluación de la persona mayor, coordinado con las demás actividades y protocolos a aplicar en el residente de manera integral, para hacer una adecuación del plan de intervención.

### **3. Descripción de las Etapas y/o Procesos**

#### **I. Realizar un programa de movilización pasiva, activo = asistida y activa por parte del kinesiólogo.**

Se dejarán indicaciones para las siguientes acciones y/o actividades:

- Posicionar adecuadamente al adulto mayor en la cama.
- Mantener el alineamiento corporal y la distribución del peso y el equilibrio. Evitar contacto entre sí de las prominencias óseas.
- Utilizar cojines, almohadas, dispositivos que permitan el posicionamiento en la cama.
- Establecer cambios de posición de acuerdo con esquema cronológico cada 2 horas del día (decúbito lateral derecho, decúbito lateral izquierdo y decúbito supino) y vespertino cada 4 horas en cama.
- Enseñar estrategias, considerando el ahorro de energía, que permitan el giro en cama, paso sedente y bipedestación de forma independiente. Se pueden utilizar adecuaciones como cordeles con nudos o escalerillas que favorezcan la incorporación del adulto mayor de supino a sedente en cama.
- Estimular el equilibrio y control de tronco en sedente y bípedo.
- Controlar la hipotensión ortostática, considerando que hay que dar el tiempo para que cada cambio de posición se realice de forma adecuada y a tolerancia del adulto mayor.
- Estimular traslados y transferencias. Considerar que en la etapa 5 de la escala de dismovilidad el traslado en cama se realiza con sabanilla u otro similar entre 2 personas.
- Realizar rutina de ejercicios activos, activo/asistido y pasivo, en ese orden, para favorecer la independencia y reactivación del adulto mayor. Considerar este aspecto principalmente en las etapas 4 y 5 de la escala de dismovilidad. Ello para prevenir acortamiento, retracciones musculares, UPP, y favorecer la mantención o aumento del rango articular, la fuerza muscular y la funcionalidad general.

**II. Realizar evaluación y rehabilitación respiratoria para facilitar higiene o evitar complicaciones respiratorias.**

**III. Realizar actividades de estimulación cognitiva diaria.**

**IV. Realizar evaluación y reentrenamiento en las actividades de la vida diaria.**

☑ Favorecer las actividades de la vida diaria básicas e instrumentales (AVDB y AVDI). El/la terapeuta ocupacional debe realizar una evaluación exhaustiva de las AVDB y AVDI que permita elaborar un plan de reentrenamiento de las mismas.

Además, se debe considerar que:

- Todos los ejercicios y actividades con la persona mayor encamada deben simular la realización de las siguientes actividades de la vida diaria: higiene, continencia, vestuario, alimentación, deambulaci3n, entre otras.
- Favorecer que la persona mayor realice continencia (ver protocolo de estimulaci3n de control de esfínteres).
- Si el adulto mayor puede contener, hay que favorecer el traslado al bańo, por ende, las transferencias y estrategias que ello involucre. Adem3s, de favorecer la independencia en la higiene mayor y menor.
- Cada vez que se realice la acci3n de vestir, se debe fomentar que el adulto mayor lo haga de forma independiente dentro de sus capacidades remanentes, en los tiempos necesarios y/o utilizando estrategias de conservaci3n de energía para ello, de acuerdo con las indicaciones del Terapeuta Ocupacional y/o Kinesiólogo.
- Cada vez que se realice la acci3n de alimentaci3n se debe fomentar que el adulto mayor lo haga de forma independiente o seg3n su nivel de degluci3n, dentro de sus capacidades remanentes, en los tiempos necesarios y/o utilizando estrategias de conservaci3n de energía para ello, de acuerdo a las indicaciones del Terapeuta Ocupacional y/o Fonoaudi3logo. (Ver protocolo de alimentaci3n y nutrici3n).

**VI. Prevenir y manejar escaras.**

**VII. Evaluar, revisar e indicar ayudas t3cnicas, órtesis y adaptaciones seg3n necesidades de cada usuario.**

El kinesiólogo y/o terapeuta ocupacional de acuerdo con su experticia, deber3n evaluar, revisar e indicar, ayudas t3cnicas, órtesis y adaptaciones seg3n necesidades de cada usuario, colocando especial atenci3n en: alzador, órtesis, palmetas, adaptaciones para las actividades

de la vida diaria, colch3n y cojín anti escaras.

En el caso de las ayudas t3cnicas, es importante evaluar la posibilidad de fabricaci3n a bajo costo, para ello se puede descargar un manual con las indicaciones para su confecci3n desde la p3gina [www.senadis.gob.cl](http://www.senadis.gob.cl)

## Protocolo de Visita.

### 📌 Objetivo:

Entregar orientaciones para la coordinación, acogida y vinculación de los adultos mayores con familiares o personas cercanas que realicen visitas en la residencia.

### Consideraciones Previas:

El sentido de este protocolo es apoyar el desarrollo habitual de las relaciones interpersonales de las personas mayores residentes, ya sea con la familia, amigos o personas significativas, mediante la coordinación de acciones que faciliten la integración de las visitas. Para esto la residencia deberá considerar que:

- Las visitas se podrán realizar todos los días de la semana, en cualquier horario, siempre que no interfiera la privacidad y la entrega de servicios o espacios de descanso de las personas mayores. El consejo de residentes podrá sugerir normas internas para el establecimiento de horarios y otros temas respecto de las visitas.
- Organizar internamente los turnos de los fines de semana, considerando que existe menos personal (profesionales) y que el número y frecuencia de las visitas es mayor.
- La residencia debe facilitar el acceso y acogida de las visitas, disponiendo de un espacio íntimo y acogedor, el que deberá estar siempre habilitado para ello.
- Cada vez que se reciba una visita se deberá informar a la persona mayor de su llegada y consultar si desea recibirlo.
- Si los residentes cuentan con habitación individual, podrán recibir a sus visitantes en sus dormitorios, si así lo prefieren. Si comparte habitación, podrán recibir visitas de común acuerdo con su compañero, procurando que no sean más de tres personas. Excepcionalmente lo podrán recibir en habitaciones compartidas si la persona mayor visitada se encontrase enferma.
- Los visitantes que así lo deseen podrán colaborar, durante el tiempo de permanencia en la residencia, con las actividades cotidianas que involucren la atención de la persona mayor.
- Cuando los visitantes estén acompañados de niños/as, estos deberán estar sujetos a su responsabilidad, no obstante, la residencia deberá prestar especial atención resguardando, por ejemplo, la presencia de residentes que tengan episodios de conductas que puedan afectar a las visitas, principalmente a los niños/as. Además, en lo posible cautelar que los menores que ingresan a la residencia no presenten algún tipo de enfermedad evidente, como tos, etc., ya que podrían generar riesgo de contagio para las personas inmunodeprimidas. En este caso se tomarán medidas tanto con adultos como con niños con el uso de mascarillas.
- El trabajador social podrá tener un rol técnico, entregando atención en los momentos en que el residente así lo requiera, o bien, hacer intervenciones caso a caso para fortalecer o disminuir niveles de conflictos entre un residente y alguna persona cercana si se considera necesario. Por ejemplo, estar atento a posibles cambios de conducta o alteración del estado de ánimo de los residentes, qué pudiesen dar señales de relaciones o conflictos que afecten su estado emocional al momento de recibir visitas. Y de manera general, se deberá tener especial cuidado con aquellas conductas de familiares o de otras personas cercanas, que hagan presumir abuso patrimonial o económico.

**d) Alojamiento. Plan de ocupación de dormitorios.**

La corporación proponente, aplica los siguientes criterios para la asignación y ocupación de dormitorios.

La asignación de dormitorios tendrá como fase inicial la disponibilidad de camas según sexo del usuario de ingreso. De haber más de una opción disponible se evaluarán los siguientes criterios para lograr un adecuado proceso de adaptación del residente. Estos criterios incluyen el nivel de dependencia según la evaluación entregada en el proceso de postulación por parte de SENAMA.

A pesar de esta primera designación, todas las asignaciones de dormitorios pueden ser reevaluadas por el equipo profesional a petición del/a adulto/a mayor, la definición se tomará en reunión de equipo y considerando siempre la opinión de los mismos adultos/as mayores, su situación de salud, su nivel de funcionalidad física y cognitiva, sus afinidades y el bienestar común. Por lo tanto, al ingreso se informará a la persona mayor de esta posibilidad para que también se sienta con la libertad de solicitar algún cambio si lo requiere. El equipo también podrá definir cambios de dormitorios, sin mediar petición, en situaciones que pongan en riesgo algún residente, o por condiciones de salud que así lo amerite, u otras situaciones de este tipo.

**e) Declare y describa el enfoque que utilizará para garantizar la autonomía, la toma de decisiones en diversos ámbitos e intereses de las personas mayores tales como, culturales, libertad religiosa o de culto, quehaceres domésticos, pasatiempos, entre otros.**

La corporación proponente, tiene por política que facilita la libertad de culto, apoyando la etapa de vida de las personas mayores residentes, a través del acompañamiento espiritual, personal y familiar, además de integrar a la comunidad en la medida de lo posible.

Las personas mayores que estén cercanas a la muerte tendrán un acompañamiento intensivo. Tanto en lo paliativo, como en el acompañamiento familiar y espiritual.

También se realizarán actividades como, por ejemplo:

- Conversaciones personales con personas mayores en sus historias de vida, necesidades e intereses.
- Talleres grupales sobre diferentes temas propios de la etapa de vida.

Todas estas actividades se realizarán solo con el consentimiento de las personas mayores, no obstante, no interferirá con visitas, actividades y/o manifestaciones de distintos credos.

**5. Proyecto de ejecución del Área de Integración Sociocomunitaria de las personas mayores.  
Para este punto considere el protocolo de desarrollo socio comunitario de SENAMA.**

**Proyecto sociocomunitario.**

Los adultos mayores del ELEAM Gloria Madrid Trejo al momento de ingresar junto a su apoderado/tutor/familiar es entrevistado por trabajadora social se definirán los siguientes procesos en entrevista:

1.- Identificación de red de apoyo (apoderado/tutor/familiar) Se solicitará nombre, RUT, contacto, y parentesco con el adulto mayor.

2.- Identificación de red de apoyo externo. Según las necesidades del adulto mayor se buscarán instituciones externas estatales o privadas. Con el fin de mejorar la calidad de vida del adulto mayor

3.- Sin red de apoyo: Algunos adultos mayores no cuentan con redes de apoyo directa, en estos casos se implementa a través de la dupla psicosocial búsqueda de redes de apoyo a través de la ayuda de instituciones de pública, en caso de estar en situación de abandono, se solicitará apoyo al programa vínculos.

4.- Seguimiento y evaluación:

- Libro de registros de visita
- Directorio telefónico de apoderados
- Cada 6 meses actualización de Plan de atención integral.
- Actualización en ficha de cada adulto mayor en área sociocomunitaria.

5.- Así como se establecen sus redes de apoyo tanto externas como internas, se deben ver las necesidades de la residencia con la comunidad que está en los alrededores del ELEAM; así también con instituciones, tanto de emergencia como de acción social como juntas de vecinos o servicios de apoyo a las personas mayores.

**a) Elabore una planificación para el trabajo de vinculación socio comunitaria, tales como: familia y/o referentes afectivos, redes privadas o públicas, además la inclusión de las personas mayores en la red comunitaria.**

Dentro de los objetivos específicos de este proyecto, se considera el trabajar por fortalecer los vínculos familiares y/o significativos de las personas mayores residentes, esto debido a que entendemos que la mantención de vínculos significativos que entreguen apoyo en situaciones de crisis se presenta como un factor protector que juega un rol fundamental en el proceso de adaptación propio del envejecimiento.

Esto contribuye al bienestar de la persona mayor. En consecuencia, el objetivo en esta área es que las personas mayores residentes, a través del trabajo del equipo interdisciplinario mantengan o fortalezcan sus vínculos familiares y sociales, mejorando así su integración social.

En este ámbito se considera la aplicación de una ficha socio familiar y una ficha de redes de apoyo antes de su ingreso, para realizar un diagnóstico acabado y trabajar el fortalecimiento de los vínculos que allí aparezcan, siempre con la participación y opinión activa de la misma persona mayor.

Planificación

La planificación será la siguiente.

- Buscar redes mínimas a cada residente del ELEAM.
- Potenciar redes de apoyo a través de familiares/amigos/instituciones
- Asistir y acompañar a los residentes dando facilidades para asistir y cumplir con sus compromisos.
- Establecer mecanismos de organización para las visitas/salidas de los residentes

Para el fortalecimiento de vínculos y redes consideramos relevante lo siguiente:

- Entendemos que la vejez debe vivirse en sociedad y dignidad, por eso realizamos planes de intervención en conjunto con el/a adulto/a mayor y familia (cuando se cuenta con ella) que permitan resguardar este principio como un eje de la intervención.
- Generar redes, pues contar con apoyo social desde redes formales e informales son recursos que proveen soporte emocional, afectivo y social para la solución de dificultades asociadas al envejecimiento y que afectan a las personas mayores.
- Nos esforzamos por mantener y fortalecer los vínculos afectivos de la persona mayor con su comunidad, familia o personas significativas, para permitir que permanezca integrado socialmente.
- Conocemos y orientamos a las personas mayores en la utilidad de las redes institucionales presentes en la comunidad, propiciando su integración social y con sus pares.

**b) Presentar una estrategia de generación y fortalecimiento de redes de apoyo sociocomunitarias, describiendo la metodología de cómo van a desarrollar estos procesos.**

Dentro de las actividades y acciones contempladas están:

- Se trabajará para obtener la firma de la carta de compromiso de la familia o persona significativa con las personas mayores y la Institución.
- Se planificará encuentros familiares en la residencia.
- Se realizarán actividades recreativas, culturales, formativas e informativas donde se convocará a familiares y comunidad y tratar de contar con el apoyo de terceros para su apoyo financiero.
- Programa de visitas de organismos e instituciones externas, de acuerdo con intereses de las personas mayores.
- Encuentros con distintas agrupaciones de personas mayores, jóvenes, niños/as etc.
- Celebraciones de fechas significativas (día de la persona mayor, navidad, fiestas patrias, etc.) a través de colaboraciones de diferentes entidades de la comunidad (colegios, junta de vecinos, jardines infantiles, entre otros).
- Visita de personas mayores residentes a familiares o referente significativo
- Talleres formativos para trabajar los deberes de derechos de las personas mayores y el reglamento interno de la residencia.

La estrategia para fortalecer el desarrollo socio comunitario son las siguientes:

- 1.- Identificación de redes de apoyo del usuario.
- 2.- Identificación de necesidades de la residencia respecto a la vinculación sociocomunitaria.
- 3.-Priorización de las redes mínimas.
- 4.- Establecer contacto con instituciones o redes locales.
- 5.- Seguimiento y evaluación.

c) Describa cómo desarrollará los procesos de elaboración y difusión de los siguientes instrumentos:  
Carta de derechos y deberes de las personas mayores y reglamento interno del ELEM.

En el presente proyecto entendemos, que las personas mayores son activas y tienen el derecho a exigir servicios y prestaciones de calidad, a expresar sus opiniones respecto a su vida y a las intervenciones que se realizan con ellos.

Es por esto que a todos los usuarios nuevos al ingresar se le otorgará el reglamento interno para su posterior firma junto a acompañante/familiar/tutor, esto con el fin de orientar al usuario respecto al compromiso de generar un bienestar dentro del hogar y de sus compañeros.

Todo residente debe tener en conocimiento respecto al reglamento interno, formando parte de su ficha el documento firmado.

Se adjunta Reglamento interno

- **REGLAMENTO INTERNO RESIDENTES**

- **PRIMERO: A quién aplica**

El cumplimiento de las normas de este Reglamento es obligatorio para todos los residentes del establecimiento.

- **SEGUNDO: Normas de convivencia**

-Los residentes deberán mantener una conducta de respeto y cortesía con el personal de ELEM Gloria Madrid Trejo y los demás residentes. Particularmente será una situación grave si se considera actos de violencia verbal o física en contra del personal o los demás residentes, lo cual facultará al encargado del establecimiento a tomar medidas pertinentes como una amonestación verbal hasta el egreso del establecimiento.

-Los residentes deberán respetar el horario de actividades implementado por ELEM Gloria Madrid Trejo como: alimentación, actividades recreativas, uso de gimnasio y horarios de sueño.

-Los residentes deberán seguir las instrucciones del personal de ELEM Gloria Madrid Trejo de quienes están a su cargo y quienes velan por su bienestar.

-En particular los residentes deben colaborar en los tratamientos terapéuticos que le sean indicados y participar en la medida de sus capacidades en las actividades formativas y recreativas que ELEM Gloria Madrid Trejo ofrezca.

- **TERCERO: Servicios y actividades de ELEM Gloria Madrid Trejo**

Servicios de cuidados básicos:

- Alojamiento, cada residente contará con una cama individual, así como un espacio personal para su uso para almacenar efectos personales el cual debe estar bajo su cuidado y del personal.
- Cada residente tiene derecho a los servicios higiénicos y de aseo, por parte del personal de trato directo.
- El residente debe recibir alimentación diaria, equilibrada de acuerdo con plan dado por nutricionista. En caso de que el residente tenga requisitos alimenticios especiales, será de

responsabilidad del apoderado dar aviso detallado al respecto y proveer cualquier suplemento alimenticio que no pueda ser comúnmente habido.

- Cada residente tiene derecho a recibir un vestuario adecuado que brinde comodidad y cumpla con las necesidades personales de cada residente en su estancia en el establecimiento.
- Los implementos de los residentes como las camas clínicas, sillas de ruedas estén en buen estado.

Estos servicios se entregan según las necesidades y capacidades de autovalencia individuales de cada residente, según el criterio del personal de ELEAM Gloria Madrid Trejo, que debe velar por el bienestar de cada residente.

#### ○ CUARTO: Uso de lugares comunes, calefacción, iluminación y demás recursos del hogar

Los espacios comunes son de libre disposición para los residentes dentro de los horarios habilitados para su uso y para sus visitas durante los horarios habilitados para su realización.

Los residentes que hagan uso de estos espacios comunes y los muebles que los guarnecen deben velar por su cuidado y limpieza haciendo uso responsable de ellos.

En caso de que múltiples residentes deseen hacer uso de un mismo espacio común simultáneamente este el personal del hogar asignará su uso por orden de solicitud, velando por mantener un goce equitativo de los espacios comunes por parte de todos los residentes.

Los demás bienes muebles de los cuales dispone el establecimiento son administrados por el personal quienes pueden autorizar su uso a los residentes con fines de recreación y reposo.

#### ○ QUINTO: Visitas

Todas las visitas deberán llenar el libro de visitas, destinado para tal fin cada vez que ingrese y salga del hogar.

Para el Hogar es muy importante el acompañamiento de apoderados y familiares frecuentemente a los residentes. Podrán realizar libremente las visitas que se estimen convenientes y tengan la autorización del apoderado o del/de la director/a del hogar, y siempre y cuando cuenten con la conformidad del residente, respetando horarios de descanso de los residentes y del Hogar.

Por otra parte, creemos en la capacidad de las personas mayores, aún aquellas que tienen algún nivel de dependencia, son capaces de organizarse y expresar su opinión por objetivos comunes, esto además les permite acceder a los servicios y recursos, mejorar su situación y mantener su autonomía. En consecuencia con lo anterior, entendemos que la participación de la persona mayor le permite sentirse activo, útil, escuchado y consciente del rol que juega en la sociedad.

Por ello, en la tarea de elaborar una carta de derechos y deberes de los residentes, se considera

la realización de las siguientes actividades, a cargo del encargado/a del área socio familiar y comunitaria, el cual en este caso recae en el trabajador social:

- Asambleas participativas con las personas mayores residentes y familiares o personas significativas para tratar este tema.
- Reuniones y/o encuentros entre personas mayores residentes y el equipo.
- Talleres y trabajos grupales con personas mayores.
- Técnicas participativas para elaboración de carta de derechos y deberes de las personas mayores residentes.

- Socialización con apoyo de las personas mayores de la carta de derechos y deberes con familiares, trabajadores y la comunidad.

○ **SEXTO: Salidas del Residente**

El residente podrá salir del hogar, por períodos determinados de tiempo, siempre que las salidas no perjudiquen su bienestar, ni alteren sus tratamientos de salud. Para ello, el residente, si pudiese hacerlo por sí mismo, o su apoderado acordarán con la debida anticipación respectiva salida con el/la director/a del hogar y suscribirán un documento.

El residente y su apoderado aceptan y autorizan desde ya todas las salidas del adulto mayor del hogar por motivos de salud -exámenes, procedimientos, u otros- o con fines recreativos en actividades organizadas por la Fundación.

**SÉPTIMO: Emergencias**

-En caso de siniestro u otra emergencia que lo requiera se procederá a la evacuación del establecimiento. Los residentes deben conocer las rutas de evacuación y las zonas de seguridad a donde deben evacuar. Durante la evacuación los residentes y las visitas que se encontraran presentes deben colaborar y seguir las instrucciones del personal de ELEM Gloria Madrid Trejo y no retornar al establecimiento hasta que el personal se lo indique.

**OCTAVO: Reclamos**

En el Hogar se encontrará disponible un libro de agradecimientos, reclamos y sugerencias, el que estará a disposición de los residentes.

Los residentes son sujetos de derecho, por lo tanto, se pueden expresar libremente en el libro de reclamos.

Los reclamos y sugerencias también podrán ser canalizados a través del/de la directora/a del hogar y resueltos por la misma dirección previa solicitud de reunión.

○ **NOVENO: Prohibición**

**Se prohíbe en las dependencias del Hogar, el consumo de bebidas alcohólicas, drogas ilícitas, porte de armas y cualquier actividad que dañe el orden, la moral y la seguridad de los residentes.**

\_\_\_\_\_

**Residente**

**(Nombre o huella del Residente)**

\_\_\_\_\_

**directora técnica**

**Fecha** \_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_

Por otra parte, creemos en la capacidad de las personas mayores, aún aquellas que tienen algún nivel de dependencia, son capaces de organizarse y expresar su opinión por objetivos comunes, esto además les permite acceder a los servicios y recursos, mejorar su situación y mantener su autonomía. En consecuencia con lo anterior, entendemos que la participación de la persona mayor le permite sentirse activo, útil, escuchado y consciente del rol que juega en la sociedad.

Por ello, en la tarea de elaborar una carta de derechos y deberes de los residentes, se considera la realización de las siguientes actividades, a cargo del encargado/a del área socio familiar y comunitaria, el cual en este caso recae en el trabajador social:

- Asambleas participativas con las personas mayores residentes y familiares o personas significativas para tratar este tema.
- Reuniones y/o encuentros entre personas mayores residentes y el equipo.
- Talleres y trabajos grupales con personas mayores.
- Técnicas participativas para elaboración de carta de derechos y deberes de las personas mayores residentes.
- Socialización con apoyo de las personas mayores de la carta de derechos y deberes con familiares, trabajadores y la comunidad.

d) Identifique un proceso de trabajo en red que permita asegurar acciones de prevención, mitigación y actuación hacia las personas mayores y el equipo del ELEM frente a eventuales situaciones de riesgo y emergencia en el ELEM o en el territorio en el cual se emplaza. De acuerdo al protocolo de Elaboración de Plan de Emergencia de SENAMA 2019.

**Se genera un plan de emergencia el cual en sus objetivos tiene los siguientes alcances:**

Se adjunta plan de emergencia como anexo.

#### **1.- ALCANCE**

El Plan de Evacuación y de Emergencias tiene como propósito entregar un conjunto de procedimientos para proteger al personal y los bienes dependientes del ELEM GMT, frente a situaciones que constituyen emergencias.

- Las situaciones consideradas como emergencias.
- Las responsabilidades del equipo que conforma el Plan de Emergencias.
- Procedimientos para actuar ante Emergencias.
- Primeros Auxilios.

##### ○ **1.1.- LOS OBJETIVOS DEL PLAN SON:**

- Definir y estandarizar la actitud que deben tener los trabajadores ante una emergencia (**procedimientos para emergencias**)
- Señalar por donde deben desplazarse para alejarse del peligro (*vías de evacuación*)
- Indicar hacia donde deben dirigirse (*zonas de seguridad*)
- Establecer que deben hacer mientras se sofoca la emergencia y en qué medida pueden participar (*instrucciones generales*).

## 6. Equipo Directivo

La institución postulante deberá adjuntar curriculum vitae de:

- Director Técnico que dé cuenta de su perfil acorde al cargo, de la experiencia de trabajo con las personas mayores.
- Director administrativo que dé cuenta de su perfil acorde al cargo y de su experiencia en el trabajo de administración, contabilidad, finanzas, entre otros cargos similares.

Se adjunta como archivo anexo.

## 7. Experiencia institucional en el trabajo con personas mayores

a) Experiencia de la institución en la entrega de servicios de apoyo y cuidados a personas mayores. (Describir brevemente y adjuntar antecedentes verificables. Incluir años de experiencia)

Esta idea nace de la consecuencia del trabajo mancomunado de un grupo de amigos desde hace ya más de seis años, orientado siempre en la acción social, y desde hace dos años atrás comenzamos a trabajar en la idea de formalizar la corporación, logrando este objetivo en Junio del año 2020, en que nace de forma pública nuestra Corporación Social Manos Unidas, teniendo como nuestra misión es ayudar a las personas a crear comunidades que trabajen en conjunto, para mejorar la calidad de vida de nuestra sociedad.

- Campamentos
- Juntas de vecinos
- Niños
- Adultos
- Personas con discapacidad
- Personas en situación de calle.

Lo anterior se ha reflejado en:

- Asistencia en ropa
- Víveres
- Insumos para reparación de viviendas
- Artículos de aseo
- Limpieza profunda de espacios habitacionales (acumuladores)
- Aporte de materiales de construcción
- Medicamentos
- Orientación en trámites de salud y previsionales (en especial con adultos mayores con poca interacción con sistemas computacionales, postulaciones).

Esta labor se ha podido desarrollar gracias al valioso aporte de amigos empresarios, y el equipo humano perteneciente a la corporación y terceros. Queremos ser una organización reconocida por el impacto de nuestras actuaciones en el bienestar y el desarrollo de las comunidades con las que trabajamos, así como por nuestra integridad, transparencia y profesionalismo en el modo de actuar. En síntesis, solo

buscamos ser una institución competente, con reconocimiento de la comunidad a la labor realizada y cuyos ejes están centrados en el adulto mayor y los niños.

Actualmente, la Corporación Manos Unidas está administrando el ELEM Gloria Madrid Trejo de la ciudad de Antofagasta.

En el cual se han desarrollado diferentes gestiones para la mejora de la vida de los adultos mayores, donde por medio de proyectos se realizó la mejora del sistema de energía y de agua en casos de emergencia que requiera el establecimiento, así como también se generó una participación con la empresa SODIMAC en su campaña "Sueños de Hogar", en la cual se postuló al establecimiento para una mejora del área del patio del establecimiento el cual se adjudicó a la corporación y se realizó dicha mejora.

Igualmente, los profesionales del área técnica postularon a un proyecto el cual fue adjudicado y se lograron comprar implementos para que las personas mayores pudieran tener un equipo de Boccia, para que pudieran participar contra diferentes establecimientos y así generar instancias de colaboración entre las mismas personas mayores del establecimiento, así como de otros establecimientos de personas mayores.

Y también por el gobierno regional (GORE) de la ciudad de Antofagasta se adjudicó un proyecto para el mejoramiento de la red de emergencia del ELEM, y así poder estar resguardados en caso de cortes de luz o de agua, lo que nos permite seguir manteniendo una autonomía en estos casos.

Fotos de la reparación del sector de patio por SODIMAC:



Boccia.



Proyecto GORE por mejoramiento de emergencia del sistema de eléctrico y de agua del ELEAM.



b) Describir los elementos que permitan dar cuenta de aprendizajes relevantes aportados desde la experiencia previa de la institución en el trabajo con personas mayores.

Durante el año 2019 se realizó la campaña cuadritos de amor, que era una campaña para apoyar a las personas que se encontraban en situación de calle y a los cuales se les entregaba una frazada tejida a mano por varias personas que componían diferentes secciones de la frazada hasta realizar una completa, esto junto a una colación para acompañar, y generalmente eran personas de la tercera edad quienes en su mayoría estaban en esta situación de calle.

También la entrega de cajas de alimentos a personas mayores que se encuentran solas y están en una vulnerabilidad social y sin redes de contactos, sobre todo familiares, y de las cuales también en algunos casos se apoyó incluso con el mejoramiento de su vivienda para que pudiera tener un mejor desplazamiento dentro de su hogar.

Apoyar a personas mayores en un estado de postrado, para acompañarlas y poder ayudar en las necesidades más inmediatas que tuvieran o poder apoyar en materiales o recursos para ella o su familia.

**Misión:** "Ayudar a las personas a mejorar su calidad de vida, mediante el logro de herramientas que ayuden a superar su situación de vulnerabilidad con acciones relacionadas con la cultura, el deporte, emprendimiento y el trabajo en comunidad."

**Visión:** Queremos ser una organización reconocida por el impacto de nuestras actuaciones en el bienestar y el desarrollo de las comunidades con las que trabajamos, así como por nuestra integridad, transparencia y profesionalismo en el modo de actuar.

**VALORES:**

- ☐ Promover un ambiente de desarrollo creativo y eficaz para nuestros Colaboradores.
- ☐ Proveer las mejores herramientas para apoyar a nuestros beneficiarios,
- ☐ Brindar el nivel más alto de compromiso y participación para el mejoramiento de nuestras Comunidades.
- ☐ Apoyar las mejores soluciones para cuidar el Medio Ambiente.
- ☐ Pasión: Nos entusiasma lo que hacemos y la forma en que lo hacemos.
- ☐ Compromiso: Estamos comprometidos con cada uno de los integrantes de nuestras redes de acción.
- ☐ Integridad: Como Corporación y como individuos, nuestras acciones son éticas y profesionales.
  
- ☐ Emprendimiento: Somos activos, energéticos y asertivos, con el fin de obtener y entregar la mejor experiencia social.
- ☐ Eficiencia: Somos extremadamente conscientes y cuidadosos con los recursos que nos asignen y que utilizaremos para lograr nuestros objetivos sociales.☐  
La gente: Nos importa su rol comunitario y social.
- ☐ El conocimiento: Aprendemos y crecemos compartiendo conocimientos y recursos con las personas.
- ☐ El equipo: Creemos en el trabajo en equipo y en la colaboración, para potenciar y mejorar nuestras acciones sociales

**c) Describir la experiencia de la institución en el trabajo de operación de dispositivos residenciales independientes del grupo etario atendido.**

A través de la administración del ELEAM, la institución ha ganado experiencia en un continuo aprendizaje sobre las necesidades que tienen las personas vulnerables que se encuentran en el establecimiento. De esta manera, la experiencia adquirida ha servido para ir generando mejoras continuas junto a un equipo profesional y el apoyo de las asistentes de trato directo más que la gente encargada de la alimentación el aseo y lavandería del establecimiento, a profundizar más en las necesidades de las cual es las personas mayores requieren para así tener una mejor calidad de vida en el tiempo que están en la estadía del establecimiento.

**ANEXO II**

**PLAN DE MANTENCIÓN**

Señalar la cantidad de veces que se realizará la mantención por semestre

<b>Categoría de Mantención</b>	<b>Detalle de Partidas</b>	<b>Mensual</b>	<b>1° semestre</b>	<b>2° semestre</b>	<b>3° semestre</b>	<b>4° semestre</b>	<b>5° semestre</b>	<b>6° semestre</b>
Mantención techumbre	<b>Se deberá realizar mantención general de techumbre y sistema de evacuación de aguas lluvias</b>		X					
	Mantención y reposición de planchas, tornillos y otros.		X					
	Repase de sellos, en techo, canaletas y bajadas de agua.		X					
	Mantención, limpieza y reposición de canaletas, ganchos.		X					
	Mantención, limpieza y reposición de bajadas de aguas lluvias.		N/A					
	Mantención de Aleros, limpieza y barniz antihumedad.		N/A					
	Mantención de calefacción. Se deberá considerar cronograma de mantención de acuerdo a manuales del fabricante e instalador del sistema existente en el edificio. Se deberá dar cumplimiento a normativa vigente manteniendo hoja de vida de calderas a cargo de instalador autorizado SEC	Mantención de Radiadores		N/A				
	Mantención de Caldera		N/A					
	Mantención de Ductos		X					
	Mantención de Protecciones		X					
Mantención eléctrica	Se deberá realizar revisión periódica del							

	estado de enchufes, módulos, interruptores y centro eléctricos para detectar a tiempo aquellos que presentan deterioro. Los elementos deben ser reemplazados evitando que se acumulen los puntos deteriorados o con falla.	X						
	Cableados		No					
	Centros alumbrados		X					
	Enchufes		X					
	Luminarias/ampolletas y carcassas		X					
	Interruptores		X					
	Mantenimiento de Tablero debe incluir mediciones, reposición componentes, reapriete.		X					
Mantenimiento de corrientes débiles	Se deberá realizar revisión periódica del estado de módulos y componentes del sistema para detectar a tiempo aquellos que presentan deterioro, los elementos deben ser reemplazados evitando que se acumulen los puntos deteriorados o con falla mensual.	X						
	Sistema de llamados y timbres, debe incluir la reposición de componentes.		No					
	Revisión, reparación y reposición, detectores de humo.		X					
	Sistema de Cámaras de vigilancia		N/A					
	Sistema de Alarmas, se debe revisar cableado, sensores y chicharras.		No					
Mantenimiento de gasfitería	Grifería, de todos los recintos húmedos del establecimiento.		X					
	Sifones Lavafondos de todos los recintos húmedos del establecimiento.		X					

	Componentes de Duchas, de todos los baños del establecimiento.		X					
	Componentes WC, de todos los recintos húmedos del establecimiento.		X					
	Limpieza y Reposición Sifones Lavamanos, de todos los recintos húmedos del establecimiento.		X					
	Limpieza y Reposición Sifones Lavaderos, de todos los recintos húmedos del establecimiento.		X					
	Limpieza y Reposición de piletas de desagüe y ductos de descarga.		X					
	Calefón/termos		X					
Mantenión de ventanas	Vidrios y sellos.		X					
	De marcos, perfiles y mosquiteros		X					
	De manillas, bisagras y otros.		X					
Mantenión de puertas	Bisagras, marcos		X					
	Manillas y quincallería		X					
	De todas puertas y mosquiteros		X					
Mantenión de pinturas Se debe considerar, la reparación De muros y aplicación de pasta y Sellantes antihumedad en las Zonas que lo requieran.	Mantenión de Pintura Oficinas		no					
	Mantenión Pintura Dormitorios		X					
	Mantenión Pintura Espacios comunes		no					
	Mantenión Pintura Circulaciones		X					
	Mantenión Pintura Baños		X					
	Pintura de cercos perimetrales		No					
	Mantenión Pintura Cocina y Bodegas Alimentos		No					
	Mantenión Pintura zona Lavandería		No					
Mantenión de escaleras y rampas	Mantenión Pasamanos y barandas		X					
	Mantenión y reposición gradas de goma		N/A					
Mantenión de accesorios baños	Secadores de mano		N/A					
	Se deberá realizar revisión periódica en todos los recintos de							

	baños para evitar la presencia de artefactos quebrados o sueltos. Al detectar este tipo de falla se deberán reparar en un plazo no mayor a una semana desde la detección del daño.	X						
	Portarollos		X					
	Barras de apoyo.		X					
Mantenión pavimentos	palmetas interiores quebradas		X					
	Radieres		X					
	pastelones		X					
Mantenión de revestimientos muros	palmetas interiores quebradas		X					
	revestimientos varios (como papeles murales y otros)		no					
	Limpieza y repase de fragüe en muros con cerámica o porcelanato.		X					
Equipo contra incendio	Red seca/húmeda		X					
	Extintores		X					
Mantenión de ascensores y montacargas	Se deberá dar cumplimiento a normativa vigente referente a ascensores y montacargas, la revisión y mantención deberá ser ejecutada por instalador autorizado en registro MINVU, quien deberá llevar la hoja de vida de cada ascensor y montacarga.		N/A					
Mantenión de cocina	Quemadores y horno	Mayo						
	Campana, Filtros y Extractor		X					
	Horno		No					
	Equipo de refrigeración	Junio						
Mantenión lavandería	La mantención de equipos deberá ser de acuerdo con las indicaciones del fabricante e instalador de este.	Julio en consulta con el instalador						
	Lavadoras		no					
	Secadoras							

Mantenimiento de Sistema de Paneles solares	La mantención de equipos deberá ser de acuerdo con las indicaciones del fabricante e instalador del mismo.		N/A					
---	--	--	-----	--	--	--	--	--