

REPORTE INFORME ANUAL DE OPERACIÓN
Residencia Colectiva ELEM
Período (Octubre de 2021 a Octubre 2022)

1. ANTECEDENTES GENERALES

NOMBRE DE LA RESIDENCIA:			
ELEM Los ríos			
Dirección:	Rene Schneider #2671	CUPO TOTAL / USUARIOS ACTUALES :	70
Región:	Los Ríos	Comuna:	Valdivia

IDENTIFICACION DEL ORGANISMO EJECUTOR:
Corporación TRASENDI

FECHA DE INICIO DEL CONVENIO:	
01-10-2021	
FECHA DE TERMINO DEL CONVENIO:	PERIODO QUE INFORMA:
01-10-2024	Octubre 2021- Octubre 2022
FECHA INICIO PERMISO SANITARIO DE OPERACIÓN	VIGENCIA:
20-12-2021	Indefinido

FECHA INICIO PÓLIZA DE GARANTÍA ELEM	VIGENCIA:
07/03/2022	12 meses

INDICACIONES PARA ENTREGAR INFORME FINAL

1. Documento en un solo cuerpo anillado, con todos los requerimientos de forma y estilo habituales solicitados por SENAMA (enumeración de páginas, índices y demás aspectos formales de envío) **Cumple – No cumple**
2. Incluir registro digital del Informe Final y sus respectivos anexos. **Cumple – No cumple**
3. Incluir como anexo el Listado de Residentes Vigentes del ELEAM. Este listado debe incluir información sobre condición de dependencia de los usuarios. **Cumple – No cumple**
4. Incluir como anexo el Listado actualizado de Dotación del personal al término del convenio. **Cumple – No cumple**
5. Incluir como anexo el Inventario actualizado de la residencia, tanto en lo referente a bienes inventariables como a insumos de las diversas áreas de atención (alimentos, insumos clínicos, entre otros) **Cumple – No cumple**

2. SINTESIS DE LA OPERACIÓN POR ÁREAS

I. Área Administrativa, servicios generales y alojamiento

- Considerando los distintos componentes de esta área de intervención, tales como: Organigrama, dotación de personal actualizado, Contrataciones y despidos del período, Capacitación de Personal, Convenios de Ingreso, Servicios de Aseo, Programa de Mantenimiento de la Residencia, Servicios de alimentación, Alojamiento, entre otros.
- Teniendo en cuenta los objetivos que se propuso la entidad operadora al inicio del convenio para esta área de atención:

a) Síntesis Cualitativa de los principales Hitos y/o logros del área durante la ejecución del convenio.

Se realiza la entrega formal del edificio ELEAM los ríos el día 10 de octubre 2021. Donde se da inicio realizando el inventario total del establecimiento entregado, visualizando las condiciones actuales, debido que previamente el inmueble había sido utilizado por SS Los Ríos, utilizándolo como residencia sanitaria durante el periodo 2020-2021.

Se da inicio a la contratación de personal de aseo, asistente de trato directo y equipo profesional para dar inicio a la operación de ELEAM Los Ríos.

Uno de los mayores logros fue contar con la dotación adecuada en relación a los ingresos de personas, si bien existe y existirá rotación de personal, estos casos son los mismos.

Otro de los hitos en la operación tiene relación con la calefacción de las dependencias. Actualmente contamos con cuatro estufas de pellet, disminuyendo así los costos del confort en esta materia.

Convenio con OMIL para la difusión y postulación a nuestras ofertas laborales.
Convenio con Gendarmería de Chile para el ingreso de personal de aseo

b) Síntesis Cualitativa de las principales dificultades del área durante la ejecución del convenio.

- 1) Infraestructura, el establecimiento se ha mantenido constantemente en plan de mejoras.
- 2) RRHH, personal no cumple con el perfil para el cuidado de personas mayores, por ende, ha existido una movilidad en el cargo.
- 3) Equipamiento en mal estado que dificulta ingreso de adultos mayores al ELEAM. Lavadora industrial, extractor de cocina, grupo electrógeno, luminaria de pasillos y habitaciones en mal estado en se convirtieron en nudos críticos para dar continuidad al proceso de ingresos a la residencia.
- 4) Calefacción del edificio deficiente en relación con presupuesto destinado a calefacción, durante el periodo invernal el gasto fue de \$3.8M mensuales, un gasto muy por sobre a lo destinado y aprobado por el servicio en nuestro proyecto.

c) Síntesis Cualitativa de los principales Desafíos que surgen para esta área de intervención a partir de la ejecución del primer convenio.

- 1) Desarrollar estrategias que permitan mejorar el proceso de reclutamiento y selección con el objetivo de disminuir la rotación en base al asertividad de las contrataciones.
- 2) Monitoreo del estado del edificio y a su vez ejecutar acciones preventivas tanto en materia de infraestructura como en la de mantenimiento de equipos (cocina, lavandería, etc)
- 3) En relación con la calefacción del edificio para el periodo invernal, actualmente contamos con cuatro estufas de pellet que permiten disminuir costos de calefacción sin perder confort. En el mes de diciembre 2022 se adquirieron 600 sacos de pellet para asegurar combustible para todo el periodo de bajas temperaturas el año 2023.

II. Área de salud y atención Usuaria: aspectos de salud y cuidado especializado en los residentes.

- **Considerando los distintos componentes de esta área de intervención, tales como: Ingresos y egresos, Diagnóstico y evaluación geriátrica integral, Atención gerontogeriatrica, planes de atención individual, coordinaciones de diversos servicios, entre otros, y**
- **Teniendo en cuenta los objetivos que se propuso la entidad operadora al inicio del convenio para esta área de atención de usuarios:**

a) Síntesis Cualitativa de los principales Hitos y/o logros del área durante la ejecución del convenio.

El día 03 de febrero se realiza el primer ingreso de personas mayores a ELEM Los Ríos, esta se enmarca como ingreso por cupo VIF. Equipo multidisciplinario compuesto por Médico, kinesióloga, enfermero, terapeuta ocupacional, nutricionista, trabajador social, fonoaudiólogo y psicólogo, aplican la evaluación geriátrica integral, posteriormente se diseña en conjunto un plan de atención individual, y la conexión socio comunitaria con la red de salud y comunitaria. Directora técnica realiza de manera mensual reuniones con el equipo técnico de manera grupal e individual a fin de buscar mejores estrategias de intervención con las personas mayores.

A la fecha el establecimiento mantiene residiendo a 60 personas mayores, donde mantienen intervención de cada área las cuales serán descritas y enumeradas a continuación:

Fonoaudiología

- 1) Se realiza evaluación deglutoria de ingreso (GUSS) en base aquello, se diagnostica y se dan las indicaciones correspondientes. Si durante la evaluación el usuario se observa con dificultades de lenguaje o habla, se realiza evaluación o inclusive si en ficha médica se indica enfermedad neurodegenerativa o neurológica. (PLEPAF, PEVH, Protocolo R.G.)
- 2) Se observa si residente presenta pérdida auditiva unilateral o bilateral, de ser así, se realizan algunas indicaciones en ficha y en turno, para proporcionar una comunicación más efectiva de ambas partes.
- 3) Levantamiento de necesidades fonoaudiológicas (mecanismos de alimentación y comunicación)
- 4) Capacitación y supervisión al personal de trato directo y de salud sobre una alimentación segura.
- 5) Talleres de estimulación cognitiva y comunicación efectiva.

Kinesiología

- 1) Talleres: A) Taller de envejecimiento activo y B) Taller recreativo.
- 2) Aplicación de Test a los Residentes del Eleam: Índice de Barthel, escala de Borg, estación unipodal, timed up and go, escala de Tinetti de equilibrio, escala de Tinetti de marcha, escala de dismovilidad de Dinamarca.
- 3) Controles integrales individuales: Se realiza control de signos vitales (PA, FC, FR, SAT O2) Evaluaciones Neurológicas complementarias: Evaluación de la sensibilidad superficial y profunda a residentes con alteración sensorial posterior a un accidente cerebro vascular, Escala de Ashworth.
- 4) Evaluaciones Musculo-esqueléticas complementarias: Goniometría: para valorar acortamientos musculares, Escala de Daniels: para valorar fuerza muscular de extremidad superior e inferior. Evaluaciones Cardiorrespiratorias complementarias:

Auscultación (Murmullo pulmonar, presencia de ruidos pulmonares: roncus, crepitos finos, crepitos gruesos, sibilancias), Tono diafragmático, evaluación de la tos (efectiva/ no efectiva/ productiva/ no productiva).

- 5) Indicación y educación de ayudas técnicas y aditamentos.

Terapia Ocupacional

- 1) TALLERES: 1.-Ergoterapia, 2.- Manejo de dinero, 3.- Terapia de mano, 4.- Perfil sensorial: 5.- Modulo exploratorio.
- 2) Sesiones Individuales: Centradas en un enfoque de prevención y promoción de la salud a través de la estimulación de las funciones corporales motoras, sensoriales, cognitivo-perceptuales, afectivas y sistémicas.
- 3) Capacitaciones: 1.- Vejez y envejecimiento (introducción a la Geriatria y Gerontología) 2.- Manejo de contención en crisis psico-motora y socioafectiva 3.- EMPAM y EFAM.
- 4) Ayudas técnicas GES.
- 5) Creación de adaptaciones y ayudas técnicas.
- 6) Vinculación con el medio.

Enfermería

- 1) Aplicación de TEST y Escalas a los adultos mayores del ELEM: - CAM Escala de Norton / braden, escala de dowton, escala de EVA, Etapas de dismovilidad de Dinamarca, ICIQ-SF, EPWORT, ISI.
- 2) Organización y supervisión de registros y procesos de enfermería y propios del cuidado de las personas mayores del ELEM.
- 3) Capacitaciones y procedimientos dirigido al personal de trato directo, TENS.
- 4) Pauta de evaluación de capacitación y procedimientos al personal de trato directo.
- 5) Actividades de control y prevención de salud a los residentes del ELEM.

Nutrición

- 1) Evaluación, diagnostico e intervención del estado nutricional.
- 2) Controles de ingesta.
- 3) Capacitaciones personales manipulador de alimentos.
- 4) Talleres de alimentación saludable.
- 5) Entrevista con familiares y/o tutores.
- 6) Gestión de compra suplementos nutricionales.

Social

- 1) Contacto y entrevistas con familiares personas significativas y tutores de cada residente (telemáticas y presenciales), con el objetivo de fortalecer las redes de apoyo de cada residente.
- 2) Organizar y supervisar sistema de agendamiento de visitas de familiares o amigos de los residentes, en coordinación con el equipo multidisciplinario. Aplicando protocolo establecidos por SEREMI/SENAMA.
- 3) Capacitación y supervisión a equipo multidisciplinario y administrativo sobre Protocolo de Visitas ELEM LOS RÍOS.
- 4) Coordinar y gestionar compras de insumos, golosinas u implementos solicitados por adultos mayores en conjunto al área de Terapia Ocupacional
- 5) Aplicación de Entrevistas individuales e Instrumentos de evaluación (OARS, Mapa de Oportunidades, Genograma) a residentes y/o familiares para el diseño de PAI (pautas de atención integral).
- 6) Gestionar y Aplicar el Protocolo de Ingreso de y Acompañamiento de nuevos residentes, efectuando el acompañamiento al residente y familiares en el día del ingreso.
- 7) Mantener contacto permanente con tutores, vía telefónica u envió de registro audiovisual o fotográfico, informando estado de salud, procesos de Terapia o situaciones complejas que puedan afectar al Adulto Mayor.

Psicología

- 1) Aplicación de test de tamizaje cognitivo y cuestionarios psicoemocionales con el fin de identificar una perspectiva general del estado mental y emocional de los residentes pertenecientes al establecimiento.
- 2) Entrevistas individuales a residentes con el fin de poder complementar el diagnóstico psiconeurológico, conocer tipo de personalidad, estado emocional, historia vital y aspectos de intereses.
- 3) Talleres grupales (en conjunto con otras áreas de salud) con el fin de poder establecer un abordaje integral, en donde se ha trabajado a nivel cognitivo, emocional, relacional y con los intereses de los residentes.
- 4) Contención emocional. Intervenciones en momentos de crisis en donde residentes manifiestan una alteración emocional con el fin de poder contener, aminorar y expresar una molestia dentro de un espacio seguro.

- 5) Sesiones individualizadas de intervenciones psicoterapéuticas o de acompañamiento psicológico a residentes que han exteriorizado algún síntoma, disonancia cognitiva o alteración conductual.
- 6) Adaptación y ambientación individualizada al establecimiento de larga estadía.
- 7) Resolución de conflictos, y generación de buenas prácticas de salud mental y de convivencia.
- 8) Salidas fuera de la comunidad

Podología:

- 1) Mantener un control constante de cuidados podológicos, principalmente en personas diabéticas, para evitar complicaciones

A la fecha, se han realizado tres egresos de manera voluntaria en nuestro establecimiento, donde el residente indica su egresa del establecimiento, donde existía una red familiar que asumiera sus cuidados.

b) Síntesis Cualitativa de las principales dificultades del área durante la ejecución del convenio.

1. **Enfermería:** Problemas con la RED asistencial de salud, donde no atendían atenciones medicas complejas, no realizando curaciones avanzadas ni entrega de insumos para estas
2. **Nutrición:** Problemas de comunicación efectiva con manipuladoras de alimentos.
Problemas para registro del control de ingesta por parte de las ATD y TENS.
3. **Kinesiología:** ATD mantenían dificultad en el uso correcto de las EPP y en el uso correcto y oportuno de contenciones físicas.
4. **Fonoaudiología:** Dificultad para que ATD y equipo de cocina realizara la hidratación con espesante, para lo residentes con problemas de deglución.
5. **Psicología:** Falta de adherencia e importancia por parte de residentes a intervenciones psicológicas.
6. **Podología:** Concientizar a los residentes y personal ATD frente a las complejidades que surgen frente un mal cuidado podológico.
7. **Terapia Ocupacional:** Poca adherencia y falta de apoyo por parte de ATD a las ortesis confeccionadas.
8. **Trabajo social:** Dificultades respecto a los pagos del 15%

c) Síntesis Cualitativa de los principales Desafíos que surgen para esta área de intervención a partir de la ejecución del primer convenio.

Fonoaudiología:

Capacitar al personal de ELEAM (TENS, ATD y manipuladoras de alimentos) respecto a problemáticas asociadas al trastorno de deglución, sus consecuencias y la importancia comunicar de manera oportuna.

Nutrición:

Reeducar a los residentes respecto a las cantidades de sodio y azúcares en cada alimentación entregada.

Kinesiología:

Educar y ajustar las expectativas de las familias y/o personas significativas respecto a las a la terapia física de cada residente.

Terapia Ocupacional:

Mejorar gestión de ayudas técnicas y de ortesis para residentes de parte del centro de salud. Fortalecer el manejo de dinero y el buen uso por parte de los residentes.

Trabajo social: Mejorar la comunicación entre familiares y personal de la residencia.

Psicología: Capacitación en temática de salud mental y buen trato a ATD del establecimiento. Realizar pesquisa respecto al síndrome de Burnout.

Enfermería: Fortalecer el vínculo con las redes asistenciales correspondientes a ELEAM.

Podología: Interiorización del cuidado y autocuidado podológicos por parte de residentes y funcionarios.

d) Plan de atención individual del residente.

En este punto, se debe describir cualitativamente la situación de ingreso y la situación actual de cada uno de los residentes del ELEAM, incluyendo síntesis de evolución del residente en cada una de las áreas en las cuales recibió intervenciones (enfermería – médico, kinesiología, nutrición, terapia ocupacional, psiquiatría, psicología, podología, otras).

Incluir como anexo un cuadro resumen de la cantidad de intervenciones que el residente recibió en cada una de las áreas de atención de usuarios, durante el período de duración del convenio. Este cuadro resumen debe incluir indicación del tipo y grado de dependencia que presenta cada usuario del ELEAM.

Se adjunta anexo.

III. Área Social y de Integración Sociocomunitaria.

- Considerando los distintos componentes de esta área de intervención, tales como: Plan de atención individual social, Trabajo de generación y/o fortalecimiento de redes de apoyo socioafectivo al residente (tales como familia o referentes afectivos), Fortalecimiento de redes comunitarias, Consejo de Residentes y Ejercicio de Derechos (libertad religiosa, otros), Actividades recreativas, entre otros.
- Teniendo en cuenta los objetivos que se propuso la entidad operadora al inicio del convenio para esta área de atención de usuarios:

a) Síntesis Cualitativa de los principales Hitos y/o logros del área durante la Ejecución del convenio.

- ✓ **Inauguración de ELEM Los Ríos:** Se inaugura ELEM Los Ríos, en el mes de Diciembre 2021, con la visita de la primera dama Cecilia Morel y la visita del ministro de desarrollo social.
- ✓ **Reunión de consejo de residentes:** Durante el mes de marzo, se realiza la primera reunión del consejo de residentes, donde se conforma la directiva elegida de manera popular, se tocan temáticas que ellos les parece relevante frente al funcionamiento del establecimiento, la finalidad es ir evaluando en conjunto con los residentes deficiencias, problemáticas e ideas innovadoras en el funcionamiento, siempre con la idea de realizar un plan de mejora, se realiza de manera mensual y dirige trabajador social.
- ✓ **Constitución de la “Agrupación De Adultos Mayores Amancay”:** se conforma la agrupación formal, con personalidad jurídica, con directiva elegida de manera popular, cuya representación estará al mando por 3 años, cuya finalidad es darle autonomía y con la visión de postulación de proyectos, ideados y diseñados por sus miembros.
- ✓ **Actividad con carabineros de Chile:** Institución realiza presentación a residentes, donde muestran sus dotes musicales presentando su grupo.
- ✓ **Actividad con la casa del adulto mayor:** Agrupación de bailarines de la casa del adulto mayor realizan diversos números musicales, donde compartieron y bailaron en conjunto.
- ✓ **Actividad de conoterapia:** Residentes participan de actividad con perros, donde muestran sus habilidades de adiestramiento, se potencia la capacidad de responsabilidad en sus cuidados.
- ✓ **Libertad de culto:** Se realizan de manera mensual y voluntarias, cultos evangélicos y misas católicas para residentes quienes muestren el interés en tener un acercamiento religioso.
- ✓ **Operativo registro civil:** Se realizan dos operativos de registro civil, donde cada residente saca una nueva cedula de identidad y clave única para realizar sus tramites de manera mas expedita.
- ✓ **Celebración de cumpleaños:** Se realiza celebración de cumpleaños, donde participa agrupaciones de manera voluntaria, existiendo shows musicales.
- ✓ **Operativo registro social de hogares:** En conjunto con municipalidad de valdivia, se realiza una actualización del registro social de hogares de cada residente.
- ✓ **Celebración “pasamos agosto”:** Se realiza celebración de fechas significativas con show musicales y con la participación de voluntarios.

- ✓ **Celebración fiestas patrias:** Actividad donde todo el establecimiento realiza actividades típicas de fiestas patrias, donde estuvo show musical, agrupaciones folclóricas, comida típica.
- ✓ **Presentación del colegio príncipe de Asturias:** Escolares realizan presentación con show musicales, comparten una colación con personas mayores del establecimiento.
- ✓ **Celebración de aniversario del establecimiento:** Actividad de celebración del primer año de operación de ELEAM Los Ríos.
- ✓ **Salidas:** Se propicia instancia de salidas con grupo familiar y/o persona significativa, con la instancia de que puedan compartir con personas significativas en su vida. Se propician salidas grupales a plazas y actividades con teletón
- ✓ **Ingreso de nuevos residentes:** De febrero a la fecha se realiza ingreso de nuevos residentes, se realiza un acompañamiento por parte del equipo a fin de tenga una rápida adaptabilidad.
- ✓ **Compras de insumos/ productos:** Trabajador social realiza compras de manera semanal, según solicitudes de cada residente, dichas compras se realizan con el 15% de excedente.
- ✓ **Pagos 15%:** Se desarrolla el pago mensual del excedente del 15% a los residentes que tengan manejo de dinero, con modalidad de pago según la realidad de cada persona mayor.
- ✓ **PAI :** Diseño, implementación, seguimiento, evaluación y reformulación del PAI, en conjunto con el equipo profesional.

b) Síntesis Cualitativa de las principales dificultades del área durante la ejecución del convenio.

Durante el tiempo, surge la problemática con la burocracia que se ha enfrenado el establecimiento al realizar el cobro de las pensiones, tanto de organismos públicos (IPS), tanto como en organismos privados (aseguradoras o AFP).

En organismos públicos, burocracia y la falta de personal para gestión del poder al representante para poder hacer el cobro.

En organismos privados, surge la problemática con las personas con algún tipo de demencia avanzadas, donde exigen un poder notarial para realizar el trámite, la persona mayor debe indicar la necesidad de realizar el trámite ante notario sin tener un diagnostico cognitivo o una interdicción por tribunales, donde la interdicción es un tramite que demora tiempo.

c) Síntesis Cualitativa de los principales Desafíos que surgen para esta área de intervención a partir de la ejecución del primer convenio.

- Esperamos como principal desafío que todos los residentes de Eleam los ríos, tengan gestionados sus poderes de cobro de pensión, tanto de organismos públicos /privados.
- Seguir fortaleciendo la red socio comunitaria.
- Como desafío buscamos que ELEAM los Ríos sea visualizado, como un establecimiento con altos estándares de cuidados hacia personas mayores en la región.

IV. Síntesis del operador respecto de sus principales aprendizajes como institución a partir de la experiencia de ejecución del convenio.

A través de la ejecución del convenio, hemos puesto en marcha este proyecto con la finalidad de entregar los cuidados integrales a cada persona mayor que se encuentra institucionalizado en ELEAM Los Ríos, basados en lineamientos de poner en el centro la persona mayor y priorizando la dignidad en su vejez; frente a eso nos encontramos en un constante aprendizaje mutuo (persona mayor-equipo ELEAM), que a pesar de las dificultades que presenta el área de RR.HH, hemos logrado crear un equipo cohesionado, que pone como eje central en su trabajo la empatía y el buen trato hacia cada persona mayor, comprendiendo las complejidades y el universo que representa cada uno.

Es de gran importancia indicar que, para lograrlo los objetivos planteados, hemos tenido aciertos, desaciertos y dificultades, pero que, como institución, mantenemos firmes, creando y formando liderazgos, con escucha activa de las necesidades del personal, como de la PM, que fomenta el dialogo, y en un constante plan de mejora, donde hacemos parte al equipo.

3. CONCLUSIONES:

- La información proporcionada por la entidad operadora, correspondiente al Informe Anual del período Octubre 2021 – Octubre 2022, permite aprobar este informe con observaciones.
- Se solicita a la entidad operadora subsanar, los siguientes puntos que se detallan a continuación (si corresponde)