



**MEMORIA ANUAL DE OPERACIÓN**  
**Residencia Colectiva ELEM**  
**Período (Octubre de 2022 a Octubre 2023)**

## 1. ANTECEDENTES GENERALES

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

<b>IDENTIFICACION DEL ORGANISMO EJECUTOR:</b>
Corporación TRASENDI

<b>FECHA DE INICIO DEL CONVENIO:</b>	
01-10-2021	
<b>FECHA DE TERMINO DEL CONVENIO:</b>	<b>PERIODO QUE INFORMA:</b>
01-10-2024	Octubre 2022- Octubre 2023
<b>FECHA INICIO PERMISO SANITARIO DE OPERACIÓN</b>	<b>VIGENCIA:</b>
20-12-2021	Indefinido

<b>FECHA INICIO PÓLIZA DE GARANTÍA ELEM</b>	<b>VIGENCIA:</b>
30-09-2024	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 continúan realizando ingresos de personas mayores al ELEAM; trabajo conjunto con la coordinación regional de SENAMA. También -y en el marco del desarrollo organizacional- se continúan consolidando los equipos de trabajo, lo que implica algunas desvinculaciones y nuevas contrataciones, todo con el objetivo de potenciar la calidad en el servicio de atención.

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.

Arreglo de la sala de aislamiento, este hito se llevó a cabo durante el mes de noviembre en donde existían filtración de agua, a través de una licitación entre el servicio y una entidad privada se logró concretar el arreglo de la sala.

Convenio con instituciones universitarias, OMIL y gendarmería.



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

Infraestructura, el establecimiento se ha mantenido constantemente en plan de mejoras. RRHH, personal no cumple con el perfil para el cuidado de personas mayores, por ende, ha existido una movilidad en el cargo.

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, a la fecha se han apaleado.

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 y actualmente octubre 2023 se adquirieron 600 sacos de pellet para asegurar combustible para todo el periodo de bajas temperaturas el año.

Es relevante indicar que continua pendiente la reparación de la sala de bombas Por parte del servicio se licitó la reparación en este periodo, sin embargo, ninguna empresa envía propuesta. Concurso se declara desierto y de esta manera se prolonga la falla en la red de agua potable y sanitaria del edificio de casi 5.000mts cuadrados.

**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.
- 3) Arreglo de la sala de bombas, durante el mes de enero 23, fallo el sistema de bombas de agua, situación a que a la fecha nos deja con una bomba de emergencia.

**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 gerontogeriátrica, 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.**

Durante el transcurso se año se han mantenido los ingresos de personas mayores, el 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 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 65 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 ELEAM: - 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 ELEAM.
- 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 ELEAM.

### **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 ELEAM 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 derivaciones en ambulancias, diagnósticos no certeros, 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, dificultad para comprender el posicionamiento de la alimentación para residentes con dependencia total.
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 a los talleres.
8. **Trabajo social:** Dificultades respecto a los pagos del 15%, dificultad para el manejo del dinero de las personas mayores.

**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.

Capacitar al persona de ELEAM (ATD, TENS y equipo general), respecto al posicionamiento de entrega de alimentos de residentes con dependencia total.

Importancia de entregar una alimentación acorde a las necesidades. (asistencia al comer, consistencia de la alimentación, posicionamiento)

**Nutrición:**

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

Reforzar a ATD la entrega de líquidos en cada servicio de alimentación.

**Kinesiología:**

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

Re educar respecto al cambio de posicionamiento de los residentes.

**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.

Gestionar de manera eficiente el 15% de residentes que no tengan manejo de dinero.

**Psicología:** Capacitación en temática de salud mental y buen trato a ATD del establecimiento.

**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.**

- Durante el periodo se han mantenido los ingresos de personas mayores en nuestro hogar, llevando a la plaza completa de cupos.
- Se crea red social en Instagram “ELEAM Los Ríos”, con la finalidad de acercar a la comunidad con el establecimiento de larga estadía.
- Se realiza paseo a playa los molinos, gestionado la movilización a través de la casa del adulto.
- Se realiza campaña de navidad socio comunitaria, a través de regalos de la comunidad hacia los residentes de ELEAM los ríos
- Durante el periodo TS ha llevado a cabo diversas actividades socio comunitarias:
- Compra de insumos con excedente 15% para aquellos residentes que no tengan manejo financiero (compra TV, radios, golosinas, ropa)
- Se fortalece la difusión a través de Instagram “ELEAM Los Ríos”, con la finalidad de acercar a la comunidad con el establecimiento de larga estadía.
- Se propician espacios para la libertad de culto, misas católicas; confesiones y liturgias, funerales y también para cultos evangélicos.

- Se mantiene contacto diario con tutores/personas significativas informando del estado de cada residente.
- Se coordina visitas a ELEAM los ríos.
- Se mantiene redes de voluntarios en ELEAM Los Rios.

#### **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.

De los nudos críticos, si no el más complejo, tiene relación directa con el presupuesto de ejecución del proyecto. Las continuas alzas del IPC producto de la inflación dificultan de manera significativa la operación.

#### **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 de los Rios.
- Mantener un buen clima tanto para el personal que trabaja, como para los residentes, poniendo énfasis el buen trato y la buena comunicación.

#### **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, somos un equipo que se encuentra en constante plan de mejora, con la finalidad de entregar una dignidad en los cuidados de las personas mayores que residen en nuestro hogar, nuestra finalidad es siempre poner las necesidades de nuestras

personas mayores en el centro, y tener un equipo cohesionado que tenga como objetivo trabajar por y para la persona mayor. .

Es de gran importancia indicar, que como equipo ELEAM nos destacamos en generar un ambiente basado en el buen trato y la empática hacia cada persona mayor, comprendiendo las complejidades que con lleva cada persona.

Conocemos las complejidades de los que haceres diarios en nuestra institución y es por eso que frente a los desaciertos y dificultades seguimos trabajando por la excelencia.

### **3. CONCLUSIONES:**

- La información proporcionada por la entidad operadora, correspondiente al Informe Anual del período Octubre 2022 – Octubre 2023, permite aprobar este informe con observaciones.
- Se solicita a la entidad operadora subsanar, los siguientes puntos que se detallan a continuación (si corresponde)