

 BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA	<b>PROCESO:</b> GESTIÓN PROTECCION SOCIAL	<b>CODIGO:</b> PR-5300-01.03
	<b>PROCEDIMIENTO:</b> ATENCION ADULTO MAYOR	<b>VERSION:</b> 05
		<b>FECHA:</b> 29/05/2018

## 1. OBJETIVO

Ofrecer una guía para la prestación de los servicios de Protección Social en alojamiento, alimentación, recreación buen uso del tiempo libre, desarrollo de proyectos ocupacionales, servicios profesionales especializados en trabajo social, psicología, medicina psiquiátrica, terapia ocupacional, terapia física, nutrición, dotación individual de vestuario y aseo, acceso a servicios de salud y servicios funerarios para la persona mayor.

## 2. ALCANCE:

Comprende desde la elaboración de los planes de atención, gestión precontractual, seguimiento, supervisión y control de cumplimiento de planes y metas de atención, atención y orientación a personas que requieren servicio de protección, intervención terapéutica y egresos cuando es superada la situación de vulnerabilidad de los atendidos

## 3. DEFINICIONES

### AREAS DE DERECHO

#### Vida y Supervivencia:

Comprende el derecho que tiene todo ser humano a tener niveles de salud y nutrición adecuados, así como el acceso a servicios médicos y de seguridad social.

#### Desarrollo:

Comprende los derechos de las personas mayores relacionados con su autonomía como seres humano, en las dimensiones físicas, Intelectual, afectiva y social, así como el derecho a no ser separado de su entorno familiar y social a mantener una relación y contacto directo con ello, al acceso a todas aquellas actividades que promuevan su bienestar social, espiritual y su salud física y mental, a capacitación y/o formación que desarrolle, promueva y/o refuerce sus capacidades y habilidades.

#### Protección:

Comprende el derecho de la persona mayor a ser protegida contra toda forma de abuso, maltrato, explotación, discriminación o cualquier práctica que atente contra su dignidad humana.

 BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA	<b>PROCESO:</b> GESTIÓN PROTECCION SOCIAL	<b>CODIGO:</b> PR-5300-01.03
	<b>PROCEDIMIENTO:</b> ATENCION ADULTO MAYOR	<b>VERSION:</b> 05
		<b>FECHA:</b> 29/05/2018

### Participación:

Esta área comprende el derecho del Adulto Mayor, a expresar su opinión, toma de decisiones en aspectos que le conciernen y acceso a la información.

### COMPONENTE DE DESARROLLO HUMANO

Busca el desarrollo de las competencias de cada persona, maximizando su nivel de funcionalidad e independencia, de tal manera que sean útiles para proveer su autonomía personal y social. Se exploraran sus necesidades, habilidades, destrezas y expectativas de la persona, a través de actividades en las que se considere su condición de discapacidad, capacidad de relaciones interpersonales y el proceso de enseñanza – aprendizaje, garantizando su derecho de desarrollo humano, para lograr un fortalecimiento individual y equilibrio emocional que mejore sus habilidades adaptativas. Para el componente del desarrollo humano, se tendrán en cuenta: Desarrollo Personal y Desarrollo de Habilidades Adaptativas.

#### DESARROLLO PERSONAL:

Este concepto involucra aspectos del ser humano como el pensamiento, el comportamiento, emoción y autonomía, entre otros. Para este se deben realizar procesos de información, formación e intervención, orientados al desarrollo de su rol dentro de la familia y la comunidad. Sumado a lo anterior, se debe buscar un clima favorable al interior de la institución, donde los usuarios se sientan en su propio ambiente, manteniendo los niveles de motivación, y por ende unas adecuadas relaciones interpersonales, una sana convivencia y su deseo de participación en las diferentes actividades.

#### DESARROLLO DE HABILIDADES ADAPTATIVAS:

Esta comprende el desarrollo de habilidades necesarias para responder a los cambios en la vida y las demandas del ambiente; entre las cuales se encuentran:

- Habilidades conceptuales (comunicación, manejo de dinero, lecto-escritura, entre otras)
- Habilidades sociales (auto estima, aceptación de normas, responsabilidad)
- Habilidades prácticas (actividades de la vida diaria) □ Habilidades instrumentales (tareas domésticas)

### COMPONENTE FAMILIAR

 BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA	<b>PROCESO:</b> GESTIÓN PROTECCION SOCIAL	<b>CODIGO:</b> PR-5300-01.03
	<b>PROCEDIMIENTO:</b> ATENCION ADULTO MAYOR	<b>VERSION:</b> 05

Se desarrolla a fin de encontrar recursos que fortalezcan las competencias familiares y para que la familia se integre al plan de trabajo institucional. Este proceso debe ser desarrollado en tres líneas de acción:

- Desarrollo personal de los miembros de la familia: En esta línea se deben conocer las fortalezas, habilidades, la forma de concebir la vida, la capacidad de adaptación a los cambios inherentes al ciclo vital familiar, las estrategias y movilización de recursos para el afrontamiento de situaciones y a su vez el conocimiento y aceptación del diagnóstico del usuario.
- Promoción de relaciones familiares democráticas: Teniendo en cuenta las condiciones culturales y funcionamiento familiar, se pueden aportar diferentes formas de relación y afecto dentro del mismo núcleo familiar obteniéndose la resolución de conflictos, a través de una comunicación asertiva.
- Generación de medio para la construcción de plan de vida familiar: Busca crear condiciones para que las familias identifiquen sus recursos y reorganicen su proyecto de vida para que puedan desarrollar las capacidades y potencialidades de sus integrantes y de la unidad familiar y puedan realizar sus proyectos y planes de vida.

## PERFIL EPIDEMIOLOGICO

Es el estudio de la morbilidad, la mortalidad y los factores de riesgo, teniendo en cuenta las características geográficas, la población y el tiempo.

## PLAN DE ACCION INSTITUCIONAL

Establece los programas para la atención de la población adulta mayor según el perfil epidemiológico de los usuarios del centro. Está compuesto por el plan de Dirección y el Plan de Acción.

Cada plan debe contener un Marco teórico, justificación, objetivos generales y específicos, metas cuantificables para cada objetivo específico, indicadores de gestión, indicadores de resultados por cada meta planteada, que permitan evaluar el cumplimiento del objeto del convenio, es decir, mantenimiento y desarrollo de las competencias adaptativas de los usuarios, fortalecimiento de redes familiares e integración al entorno social. Cada uno de los indicadores deberá estar claramente analizado y presentado en términos de porcentaje, para medir el impacto de los procesos; y estándares de calidad.

 BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA	<b>PROCESO:</b> GESTIÓN PROTECCION SOCIAL	<b>CODIGO:</b> PR-5300-01.03
	<b>PROCEDIMIENTO:</b> ATENCION ADULTO MAYOR	<b>VERSION:</b> 05

El plan de acción del profesional debe contener los siguientes proyectos:

1. Proyecto que permita la puesta en marcha de las actividades que tengan como finalidad la inclusión de la familia en los programas institucionales y el reintegro del usuario a su medio familiar y social, buscando superar las secuelas producto de la exposición a la violencia, abandono, evaluación de duelos por pérdida de familias, tierras.
2. Programa para lograr el fortalecimiento de redes interinstitucionales e intersectoriales.
3. Programa de Salud Sexual
4. Programa de prevención del maltrato y promoción del buen trato. Estableciendo parámetros de manejo en situaciones de maltrato en el ámbito institucional.
5. El área de Terapia Ocupacional, deberá definir y ejecutar dentro del plan, acciones tendientes a la adquisición de destrezas y habilidades ocupacionales para el manejo del tiempo libre y mantenimiento y/o mejoramiento de sus habilidades laborales y de autoestima.
6. Apoyo espiritual: Se deben dar las condiciones para que la población reciba el apoyo espiritual que requiere y éste deberá brindarse cuando la persona lo solicite, respetando sus creencias religiosas.
7. Plan de Intervención Individual y Familiar.
8. Plan Casero para los Adultos Mayores con salida al medio familiar.
9. Programa terapéutico de preparación para el egreso del Adulto Mayor, por reintegro socio familiar, facilitando su proceso de reinserción.
10. Actividades de Ocupación Reposada: Las cuales deberán implementarse mínimo tres (3) veces a la semana.

 BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA	<b>PROCESO:</b> GESTIÓN PROTECCION SOCIAL		<b>CODIGO:</b> PR-5300-01.03
			<b>VERSION:</b> 05
	<b>PROCEDIMIENTO:</b> ATENCION ADULTO MAYOR		<b>FECHA:</b> 29/05/2018

#### 4. PROCEDIMIENTO

		ACTIVIDADES	RESPONSABLE	REGISTRO
1	P	Establecer y actualizar las condiciones técnicas para la prestación del servicio de protección	Personal Proceso de Protección	Anexo Técnico
2	P	Realizar diagnóstico de los programas de protección al Adulto Mayor	Personal Proceso de Protección	Informe anual programa de protección
3	P	Realizar los estudios previos para la contratación del servicio de protección y entregar al proceso de contratación	Personal Proceso de Protección	Estudio previo
4	P	Contratación de la prestación del servicio	Gerente General	Contrato
5	P	Planificación de las actividades de Saneamiento, plan de control de plagas, los productos a utilizar y las fechas de las acciones de control de plagas y los productos a utilizar.	Operador	Plan de Saneamiento Básico
6	P	Establecer el perfil epidemiológico de cada centro	Personal Proceso de Protección	Perfil Epidemiológico
7	P	Establecer el Plan de Desarrollo Institucional	Operador	Plan de Dirección Plan de Acción profesional Minuta de Alimentación (Cada Centro)
8	P	Establecer el plan de supervisión	Supervisores	Plan de Supervisión
9	P	Revisión y aprobación del plan de supervisión	Subgerente de Protección Social	Plan de Supervisión, aprobado
10	H	Etapas de Ingreso	Operador	Ficha de Ingreso
11	H	Fase de Adaptación y ajuste	Operador	
12	H	Fase de Valoración	Profesionales	Valoraciones

 BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA	<b>PROCESO:</b> GESTIÓN PROTECCION SOCIAL		<b>CODIGO:</b> PR-5300-01.03
			<b>VERSION:</b> 05
	<b>PROCEDIMIENTO:</b> ATENCION ADULTO MAYOR		<b>FECHA:</b> 29/05/2018

		Diagnostica	Centro	
13	H	Fase de Elaboración de Estudio de Caso	Profesionales Centro	Estudios de Caso
14	H	Fase de Formulación del Plan de Atención Integral	Profesionales Centro	Plan de atención Integral
15	H	Etapa de Permanencia	Profesionales Centro	Historia Integral
16	H	En caso de presentarse la vacante en el personal de operador, se establecerá un plan de acción para subsanar las actividades que realizaba y será aprobado por el supervisor	Operador Supervisores	Plan de Acción
17	V	Seguimiento a la Evolución Adulto Mayor	Profesionales Centro	Historia Clínica
18	A	En caso de presentar un incumplimiento en la atención se documentara el producto o servicio no conforme y deberá ser presentado a las supervisoras de la Beneficencia	Profesionales Centro	Reporte de los productos no conformes
19	H	Etapa de Egreso	Profesionales Centro	Estudio de Caso de Egreso
20	H	Egreso por defunción se elabora el acta de defunción y entrega del cuerpo	Profesional Medico	Acta de Defunción
21	H	Etapa de Egreso por Retorno al entorno Familiar	Profesional Medico	Estudio de Caso de Egreso
22	V	Seguimiento al Egreso	Operador	Historia Clínica
23	A	En caso de presentarse nuevamente la condiciones de vulnerabilidad el adulto podrá volver a solicitar el ingreso al centro	Operador	Historia Clínica
24	V	Seguimiento al servicio de protección(mensual)	Supervisores	Acta de supervisión
25	A	En caso de presentarse inconsistencia, se realizara el requerimiento al operador para su solución y serán verificados en la próxima	Supervisores	Acta de supervisión

 BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA	<b>PROCESO:</b> GESTIÓN PROTECCION SOCIAL		<b>CODIGO:</b> PR-5300-01.03
			<b>VERSION:</b> 05
	<b>PROCEDIMIENTO:</b> ATENCION ADULTO MAYOR		<b>FECHA:</b> 29/05/2018

		visita de seguimiento		
26	H	Informe de gestión en medio impreso y magnético, Mensual	Operador	Informe Mensual de gestión
27	V	Revisión a la información presentada por los centros	Supervisores	Certificación de la Cuenta de Cobro
28	A	En caso de presentarse información faltante o inconsistencia, el operador debe ajustar el informe y volverlo a presentar para su revisión	Operador	Informe Trimestral de gestión
29	A	Aprobación del informe	Supervisores	
30	H	informe de ingresos y egresos, mensual	Operador	Informes Mensual (Planeación)
31	H	Informe mensual de recaudo y cartera	Operador	Informe Mensual Financiera
32	H	Base Datos Usuarios	Operador	Base de Datos
33	H	Informe final de consolidado de la inversión del Contrato	Operador	Informe Final
34	H	Informe de la inversión efectuada en mantenimiento locativo por requerimiento de la supervisión	Operador	Informe Trimestral
35	H	Implementación de las acciones para mitigar los riesgos residuales	Operador, Supervisoras	Matriz de Riesgos
36	V	Seguimiento a las acciones para mitigar los riesgos residuales	Supervisoras	Matriz de Riesgos
37	A	En caso de incumplimiento se reajustara el mapa de riesgos del centro	Operador, Supervisoras	Matriz de Riesgos
38	V	Consolidar la información de los indicadores de gestión, análisis de los resultados y establecimiento de acciones en caso de incumplimiento de las metas de los indicadores.	Supervisoras	Matriz de Indicadores
39	A	En caso de incumplimiento de las metas se establecerán las acciones requeridas para subsanarse	Operador, Supervisoras	Acta de supervisión

	<b>PROCESO:</b> GESTIÓN PROTECCION SOCIAL	<b>CODIGO:</b> PR-5300-01.03
		<b>VERSION:</b> 05
	<b>PROCEDIMIENTO:</b> ATENCION ADULTO MAYOR	<b>FECHA:</b> 29/05/2018

40	V	Revisión mensual al cumplimiento de la programación de supervisión y a las actas de las visitas respectivas	Subgerente de Protección Social	Informe
41	A	En caso de incumplimiento a la programación de supervisión, se ajustara el plan de supervisión	Subgerente de Protección Social, supervisores	Plan de Supervisión
42		Volver a 1		

 BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA	<b>PROCESO:</b> GESTIÓN PROTECCION SOCIAL	<b>CODIGO:</b> PR-5300-01.03
	<b>PROCEDIMIENTO:</b> ATENCION ADULTO MAYOR	<b>VERSION:</b> 05
		<b>FECHA:</b> 29/05/2018

## 5. ETAPAS DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL ADULTO MAYOR

El proceso de atención en la Beneficencia de Cundinamarca se desarrolla a través de las siguientes etapas:

### 5.1 ETAPA DE INGRESO

Esta fase se da con la llegada de la persona mayor al centro de protección, y el objetivo es generar al Adulto Mayor, Familia y/o Referente Social el reconocimiento del programa y la motivación del mismo. El ingreso constará de las fases de Adaptación y ajuste, Valoración Diagnóstica, Elaboración de Estudios de Caso y Formulación del Plan de Atención Integral

#### **Adaptación y Ajuste:**

Se debe formular un proceso de adaptación y ajuste al contexto institucional, a las normas y reglas propias del Centro de Protección, en el marco de un escenario amable y agradable que genere seguridad, tranquilidad y sentido de pertenencia a la población que inicia su proceso de atención.

#### **Valoración Diagnóstica:**

Los procesos de valoración deberán estar sustentados en las dimensiones de: habilidades intelectuales, de conducta adaptativa (conceptual, social y práctica), de participación, de interacción y roles sociales, de salud (física y mental) y de contexto (ambientes y cultura). Este proceso de valoración se debe llevar a cabo a través de un registro valorativo descriptivo a partir de la observación de las condiciones y características de cada persona, que permita el planteamiento de las actividades a realizar para el mantenimiento de sus competencias y de allí su Plan de Atención Integral. Una vez efectuado el proceso de valoración se deberá realizar el estudio de caso que permitirá la formulación del Plan de Atención Integral Individual. El resultado del estudio de caso debe darse a conocer a los referentes familiares o sociales cuando existan, con el propósito de recibir la retroalimentación respectiva y hacer los ajustes pertinentes.

#### **Elaboración de Estudio de Caso:**

Con base en los resultados de la evaluación, dentro del tercer mes al día de ingreso de la persona al Centro de Protección se debe realizar el ESTUDIO DE CASO en el que se elabora el análisis por componente, los sistemas de apoyo a implementar que respondan a sus condiciones particulares y específicas y la proyección de las actividades a desarrollar en cada uno de estos, con el fin de garantizar la integralidad del plan de acción a seguir durante la permanencia del adulto mayor.

 BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA	<b>PROCESO:</b> GESTIÓN PROTECCION SOCIAL	<b>CODIGO:</b> PR-5300-01.03
	<b>PROCEDIMIENTO:</b> ATENCION ADULTO MAYOR	<b>VERSION:</b> 05
		<b>FECHA:</b> 29/05/2018

### **Formulación del Plan de Atención Integral:**

La formulación del Plan de Atención Integral debe realizarse para toda la población y debe responder a las necesidades, características y expectativas de cada persona y de sus familias o referentes sociales cuando existen, definiendo de manera secuencial cada una de las actividades a desarrollar para el trabajo de los componentes de desarrollo humano, y el componente familiar.

### **5.2 ETAPA DE PERMANENCIA:**

Se ejecutarán las actividades formuladas en el Plan de Atención Integral las cuales deben propender por el desarrollo o mantenimiento de las competencias emocionales, adaptativas y ocupacionales que favorezcan el desarrollo integral de los adultos mayores. En este sentido se debe buscar fortalecer las oportunidades de Educación y Desarrollo de las potencialidades, conocimiento de habilidades tanto ocupacionales como sociales, teniendo en cuenta sus intereses para influir sobre el mantenimiento o mejora de su desempeño ocupacional y social. Se orienta además a la familia, referente y adulto mayor sobre la utilización de los servicios y recursos según el caso, así como las redes de apoyo.

### **5.3 ETAPA DE EGRESO:**

Se presenta por diferentes causas: Fallecimiento del Adulto Mayor, su reintegro familiar o social, renuncia al programa de protección y un posible traslado. Cuando el egreso no es por fallecimiento, el egreso debe ser un proceso concertado con el adulto mayor y su referente familiar o social y debe estar soportado bajo el criterio de finalización del proceso de atención, en relación con el Plan de Atención Integral en los diferente componentes de atención. Debe programarse el plan de desinstitucionalización, el cual se soporta en la técnica de aproximaciones sucesivas, con el propósito de acompañar tanto a la persona, como a su familia, en el momento real del egreso. De todo el proceso se requiere el registro y la firma de los participantes, dado que se constituye en instrumento de carácter legal. Para realizar el egreso de la población se debe realizar el estudio de caso de egreso

### **Estudio de caso de egreso**

Análisis evaluativo del desempeño y adquisición de habilidades durante el proceso, indicando si la persona alcanzó los objetivos propuestos en el Plan de Atención Integral y que cuenta con las condiciones y las garantías para egresar del servicio y para mantenerse fuera del ámbito institucional. Este estudio de caso

 BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA	<b>PROCESO:</b> GESTIÓN PROTECCION SOCIAL	<b>CODIGO:</b> PR-5300-01.03
	<b>PROCEDIMIENTO:</b> ATENCION ADULTO MAYOR	<b>VERSION:</b> 05
		<b>FECHA:</b> 29/05/2018

debe proyectarse en el momento en el que se conceptúe que el adulto mayor, su familia o referente social, han superado las condiciones de vulnerabilidad – ha mejorado su condición física, ha construido una red social durante el proceso de atención, cuenta con un referente familiar o social que puede hacerse corresponsable de su proceso, o la persona es independiente y autónomo en la toma de decisiones frente a su proyecto de vida, entre otras; han cumplido con los objetivos propuestos en el Plan de Atención Integral y podrán iniciar de manera programática su proceso de egreso, de acuerdo a las condiciones y a los recursos locales para la inclusión. El tiempo mínimo de proyección para la desinstitucionalización es de tres meses, sin embargo si la persona desea egresar antes de este período o se presentan circunstancias que ameritan que su egreso sea inmediato, se puede adelantar este proceso y debe ser informado al equipo de apoyo a la supervisión.

## 6. SUPERVISION A LA PRESTACION DEL SERVICIO

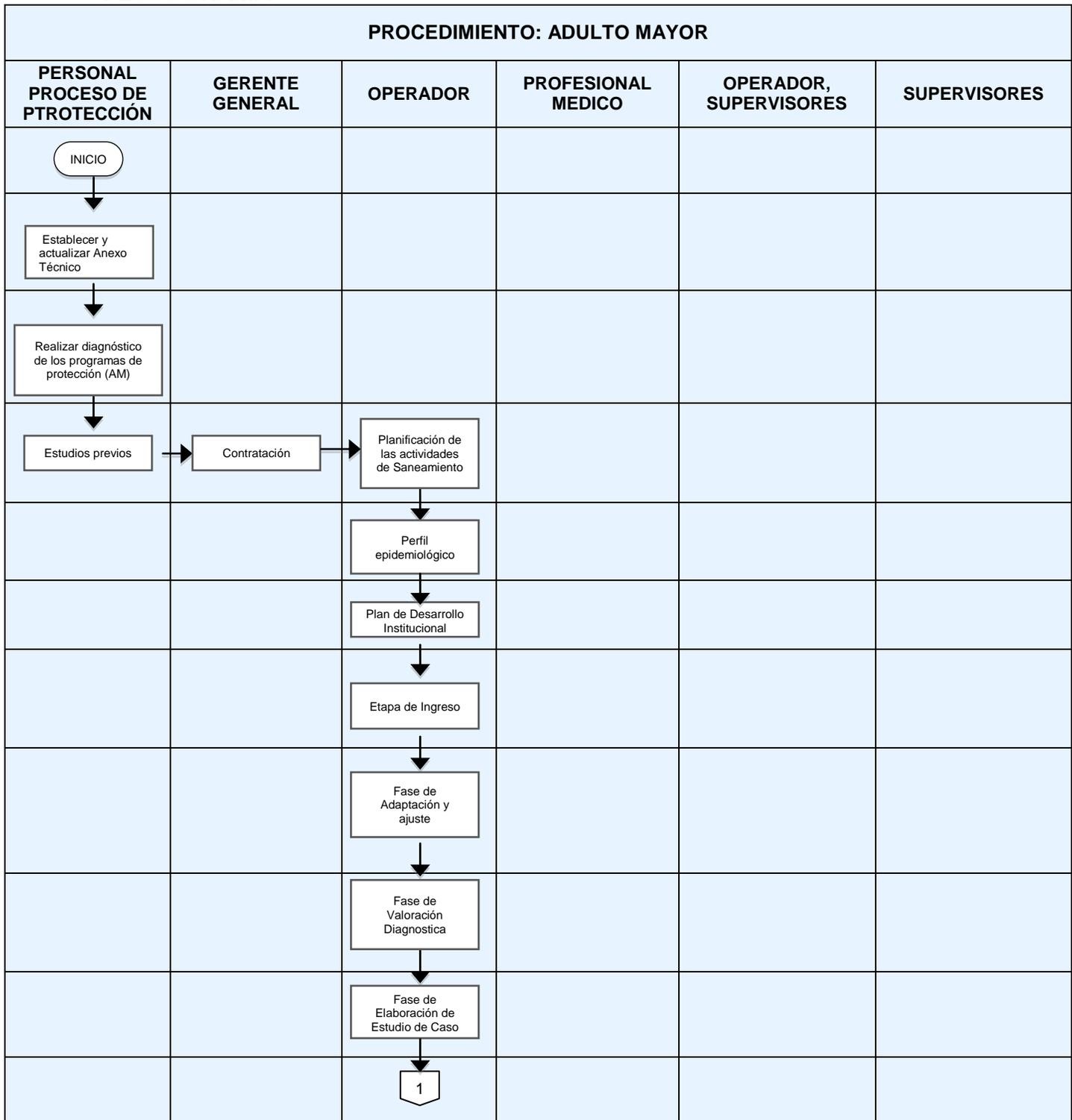
La supervisión a la prestación del servicio se realiza con el propósito de verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en las condiciones técnicas del contrato.

Se deben realizar supervisiones con una frecuencia mínima mensual, de acuerdo al plan de supervisión, verificando por lo menos tres actividades programadas, los informes de las secretarías de salud cuando aplique. Las inconsistencias o incumplimiento a los requisitos identificadas durante la supervisión se consideran salidas no conformes y serán documentadas en el acta de supervisión, incluyendo el compromiso para su solución.

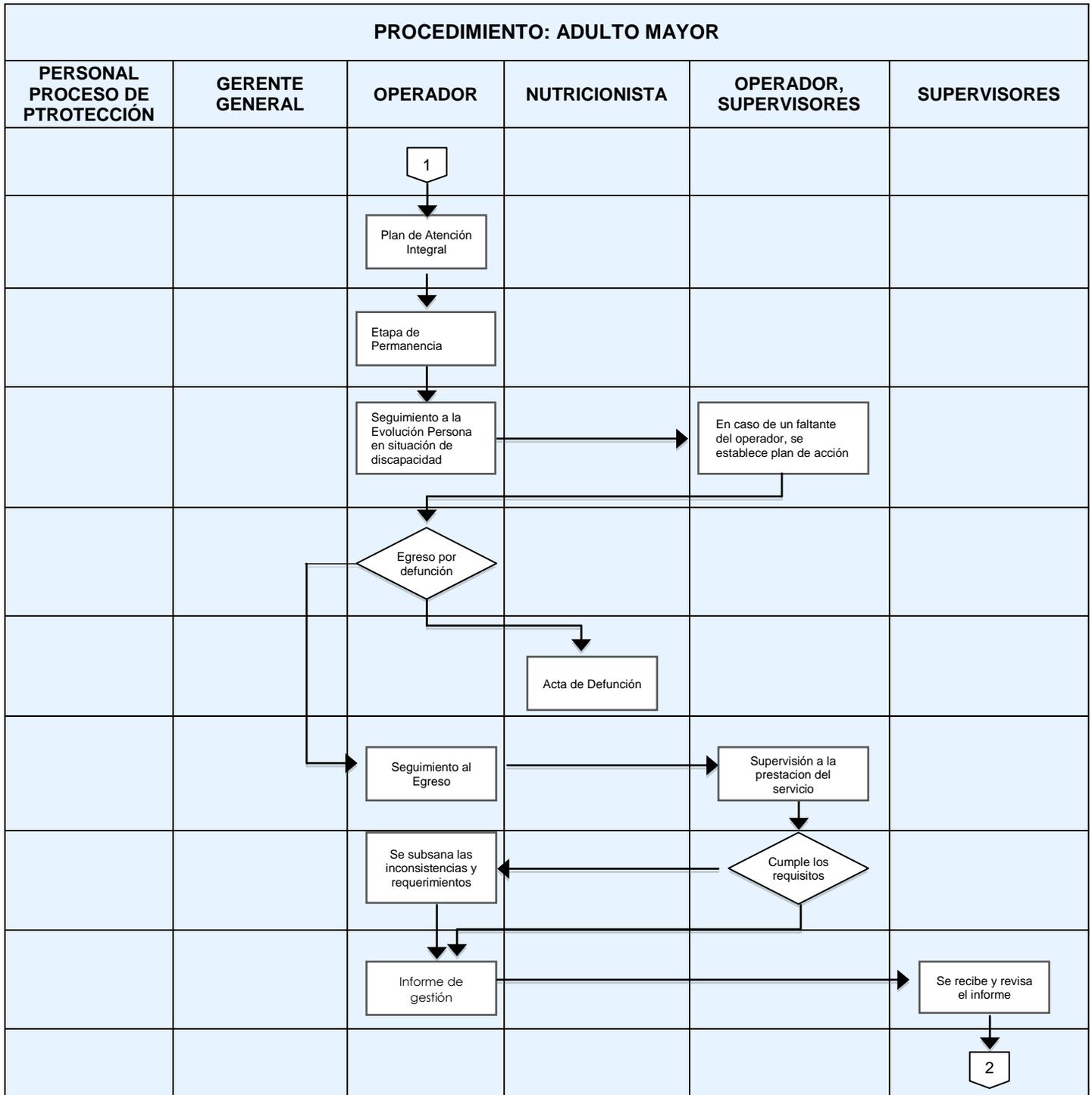
Es responsabilidad de los operadores de los centros de protección, de presentar la información de las salidas no conformes o inconsistencias al cumplimiento de los requisitos que en el centro de protección identifiquen diferentes a las evidenciadas durante las supervisiones.

 BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA	<b>PROCESO:</b> GESTIÓN PROTECCION SOCIAL	<b>CODIGO:</b> PR-5300-01.03
		<b>VERSION:</b> 05
	<b>PROCEDIMIENTO:</b> ATENCION ADULTO MAYOR	<b>FECHA:</b> 29/05/2018

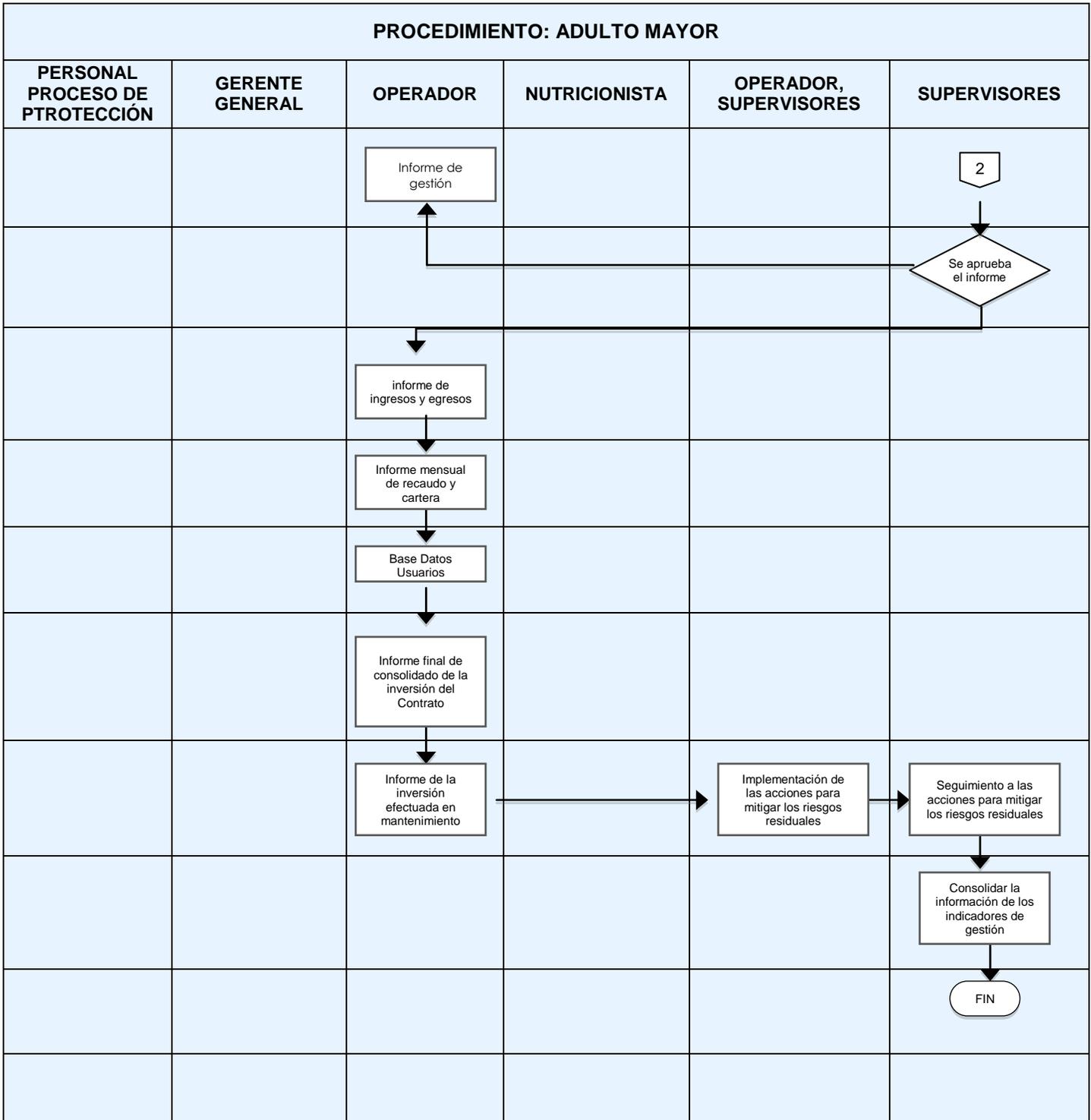
## FLUJOGRAMA



 BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA	<b>PROCESO:</b> GESTIÓN PROTECCION SOCIAL	<b>CODIGO:</b> PR-5300-01.03
	<b>PROCEDIMIENTO:</b> ATENCION ADULTO MAYOR	<b>VERSION:</b> 05
		<b>FECHA:</b> 29/05/2018



 BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA	<b>PROCESO:</b> GESTIÓN PROTECCION SOCIAL	<b>CODIGO:</b> PR-5300-01.03
	<b>PROCEDIMIENTO:</b> ATENCION ADULTO MAYOR	<b>VERSION:</b> 05
		<b>FECHA:</b> 29/05/2018



 BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA	<b>PROCESO:</b> GESTIÓN PROTECCION SOCIAL	<b>CODIGO:</b> PR-5300-01.03
	<b>PROCEDIMIENTO:</b> ATENCION ADULTO MAYOR	<b>VERSION:</b> 05
		<b>FECHA:</b> 29/05/2018

### Control Cambios

FECHA dd/mm/aaaa	VERSIÓN	DESCRIPCION DEL CAMBIO
29/05/2018	05	En el marco de la actualización del SGC a la nueva versión ISO 9001:2015, se hace necesario fortalecer y mejorar los procedimientos en los procesos