ESTRATEGIA DE PROMOCIÓN DEL BUEN TRATO Y PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA

CONVENIO/CONTRATO No 7461 de 2021

SERVICIO: Servicio Integral de Bienestar y Cuidado para Personas mayores.

MODALIDAD: Comunidad De Cuidado

UNIDAD OPERATIVA: Centro Comunidad de Cuidado Tierra de Sol.

INTRODUCCION

El presente documento da cuenta de uno de las estrategias definidas para fortalecer la convivencia en el medio de las Instituciones orientadas a la protección de la persona mayor, en el marco de los principios establecidos constitucionalmente y que sustenta la dignidad humana.

De igual manera dichos principios sustentan las dimensiones establecidas en la Política Publica Social para el envejecimiento y vejez del Distrito siendo el horizonte de las estrategias de garantía de derechos en las personas mayores. Vivir sin Humillaciones, Vivir como se quiere en la Vejez, vivir bien en la Vejez y Envejeciendo juntos y juntas.

El documento cuenta con los objetivos trazadores en la Institución que están orientada a la garantía del Buen trato y la prevención de las violencias. Incluye un marco conceptual y contextual que justifica la necesidad de contar con una estrategia que fortalezca la convivencia; e incluye un cronograma de actividades orientadas hacia el trabajo tanto con los participantes como con el talento humano.

Para finalizar se define una ruta de atención integral a persona mayor en caso de ser o haber sido víctima de alguna forma de violencia.

OBJETIVO GENERAL

- Promover espacios de buen trato orientados a fortalecer las relaciones interpersonales, la empatía y el reconocimiento de la diversidad dentro de los participantes, como mecanismo de prevención de toda forma violencia garantizando un ambiente de sana convivencia.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Implementar el pacto de convivencia como estrategia de fortalecimiento de las relaciones interpersonales, dando a conocer derechos, deberes y estrategias de resolución de conflictos tanto con los participantes del Centro de la comunidad de cuidado como del talento humano quien interviene en el proceso de cuidado de los participantes.
- Realizar actividades de concienciación frente a las formas de violencia hacia las personas mayores.
- Brindar herramientas a la persona mayor que le permitan la expresión de sentimiento y emociones de manera asertiva.

MARCO CONCEPTUAL

La situación de violencia en Colombia ha permeado el carácter relacional de la sociedad, naturalizando eventos de afectación a la dignidad humana, las formas violentas de relacionarnos se han improntado en la cultura convirtiéndose estas en la manera de reconocer al otro, minimizando de esta forma su condición humana.

Las violencias se presentan en cualquier momento del transcurrir vital, en cualquier ámbito de la vida cotidiana y su tipología depende de a quien está dirigido y en qué condiciones de vulnerabilidad o situación de fragilidad se encuentra el sujeto. Si bien estas formas de violencia se dan a conocer a la institucionalidad se reconoce un subregistro de eventos violentos. De igual manera este subregistro depende del momento de la vida por el que trascurre la persona, por ello es más común evidenciar y reconocer las violencias en otras poblaciones a diferencia del grupo poblacional de las personas mayores, la naturalización

de hechos que afectan la dignidad de la persona mayor se convierte quizá en el principal motivo en el que no se denuncia las violencias dirigidas a este grupo poblacional.

La OMS, define las violencias como un hecho sistemático que causa daño a una persona y que adopta diversas formas, como el maltrato físico, psíquico, emocional, sexual, económico, de negligencia y abandono.

Es decir que la violencia se refiere a cualquier acción u omisión que produce daño, vulnera el respeto a la dignidad y el ejercicio de los derechos de una persona mayor y que sus síntomas se pueden evidenciar en signos físicos o emocionales y que el daño generado conlleva a mayores costos económicos y sociales.

Sirlin (2008) ha categorizado de la siguiente forma las distintas expresiones de la violencia, como maltrato directo o individual y maltrato directo o social, dependiendo del contexto en donde se presente los hechos violentos.

En el contexto institucional las formas de violencia pueden ser dadas por las situaciones de vulnerabilidad de las personas mayores, generados en el marco de las interacciones sociales, entendidos estos conceptos como la calidad de la atención digna que se presta al otro (Rodríguez, 2009), situaciones que en algunas oportunidades se ha naturalizado como parte del proceso institucional, es por ello que en los espacios de cuidado a la persona mayor dependiente, se plantea reforzar y cultivar una cultura de la sana convivencia y el buen trato, a partir de una interacción positiva y que motive el cuidado digno a la persona mayor.

En este orden de ideas y teniendo en cuenta la Política Publica social para el Envejecimiento y la Vejez, las normas vigentes (ley 1850 de 2017), la Red Internacional de Prevención del Abuso y Maltrato en la Vejez (INPEA) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) quienes se centran en generar mayor conciencia a nivel mundial respecto al cuidado de la persona mayor, es necesario desarrollar acciones que promuevan procesos de atención integral en el marco de una cultura de buen trato**,** acciones que se ejecuta en el quehacer cotidiano a partir de la prestación de los servicios promoviendo las relaciones cordiales, la empatía, el reconocimiento del otro como sujeto de derechos y la garantía de bienestar.

Desde lo anterior la institución propone una serie de actividades reflexivas que tiene como objetivo el promover en las personas mayores, actores institucionales y sociales el buen

trato y la sana convivencia, realizando un proceso de acompañamiento constante en el proceso de ajuste y adaptación dentro del espacio institucional.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

CATEGORIAS	ACTIVIDAD/TEMATICA	FECHA	METODOLOGIA	INDICADORES	RESPONSABLES
FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES	Fortalecimiento al Talento Humano	Una vez cada dos durante la ejecución del presente contrato	Conversatorios con las siguientes temáticas: Normatividad, Política Publica, Identificación de las violencias, Estrategias de Conciliación, ruta de atención a víctimas de violencia.	No talento Humano capacitado / Total del talento humano contratado Talento Humano con apropiación de conocimientos	Equipo Psicosocial
	Fortalecimiento a los Participantes	Una vez al mes durante la ejecución del presente contrato	Conversatorio para socializar y promover la participación y pacto de convivencia	No de personas mayores asistentes / Número total de participantes Personas mayores quienes reconocen el pacto de convivencia	Equipo Psicosocial
ACCIONES AFIRMATIVAS	Talleres Psicosociales en Habilidades de Buen Trato	Una vez al mes durante la ejecución del presente contrato	Talleres para fortalecer las habilidades en Buen trato en los participantes	No de personas mayores asistentes / Número total de participantes Participantes quienes reconocen las distintas habilidades para mantener una cultura de buen trato.	Equipo Psicosocial

	Talleres en Habilidades en Buen trato y servicio Humanizado dirigido al talento Humano.	Una actividad bimestral durante la ejecución del presente contrato	Talleres que permitan procesos de sensibilización en Buen trato para mejorar la prestación de los servicios.	No de talento Humano Capacitado / Número total de talento Humano contratado	Equipo Psicosocial
	Seguimientos individuales tanto al talento Humano como a a las personas mayores quienes incurren en malas prácticas de cuidado	A necesidad	Seguimientos individuales a necesidad	No de eventos en seguimiento individual con plan de mejora/ No de eventos identificados sospechosos de situaciones de violencia	Equipo Psicosocial – Coordinación de la Unidad Operativa
INFORMACION, EDUCACON, COMUNICACIÓN	Establecer el Rincón del Buen trato	Cada 15 días durante la ejecución del presente contrato	Estrategias de comunicación e información en relación con derechos, deberes y obligaciones en la Institución con las personas mayores, personal de apoyo y equipo de profesionales.	No de actividades ejecutadas / No de actividades programadas	Equipo Interdisciplinario

CELEBRACIONES Y CONMEMORACIONES	Jornadas de concienciación en relación con la prevención de las violencias y la promoción del buen trato.	Fechas especiales: día mundial de la toma de conciencia del abuso y el maltrato en la vejez (junio 15), mes del adulto mayor (agosto), día de la salud mental y la discapacidad (10 de octubre), semana por el buen trato (19 a 25 de noviembre) día internacional de la eliminación de la violencia contra la mujer (25 de noviembre), día de la mujer (8 de marzo), día de los desaparecidos (9 de abril). Entre otras fechas y conmemoraciones especiales.	Jornadas de sensibilización (Circuitos).	No de actividades ejecutadas / No de actividades programadas	Equipo Interdisciplinario

PACTO DE CONVIVENCIA

CONVENIO/CONTRATO No 7461 de 2021

Servicio Integral de Bienestar y Cuidado para Personas mayores.

Comunidad De Cuidado

Centro Comunidad de Cuidado Tierra del Sol.

Agosto de 2022 – Agosto de 2023

PACTO DE CONVIVENCIA

INTRODUCCION

La secretaria Distrital de Integración Social tiene como misión liderar la implementación de políticas públicas orientadas al ejercicio de derechos, ofreciendo servicios sociales y promoviendo de forma articulada, la inclusión social, el desarrollo de capacidades y la mejora en la calidad de vida de la población en mayor condición de vulnerabilidad, con un enfoque territorial.

El proyecto 7770 “Compromiso con el envejecimiento activo y una Bogotá cuidadora e incluyente”, busca resignificar el papel de la persona mayor en diferentes espacios de socialización y participación, desde la equidad, la diversidad y la igualdad como principios elementales para la configuración de un proceso que apunte a la Dignidad Humana. Los centros comunidad de cuidado como ejecutores del proceso de garantía y restablecimiento de derechos tienen como propósito garantizar un espacio de reconocimiento de la persona mayor que sin tener en cuenta las condiciones particulares de cada uno de ellos encuentre un espacio de construcción personal en el que la autonomía y la independencia se convierta en pilar de la convivencia.

Su marco de acción está orientado a lograr un espacio para el buen trato al interior del servicio, favoreciendo el proceso y desarrollo de cada uno de los integrantes permitiendo la construcción y/o consolidación de una comunidad que sea actor importante en la garantía de derechos y oportunidades para las personas mayores.

Este proceso se desarrolla de manera dinámica mediante la actualización constante de ejercicios de comunidad en donde se refleje la búsqueda permanente de una adecuada interacción social, afectiva y emocional de cada uno de los integrantes de la Comunidad de cuidado a través del establecimiento de reglas, normas, límites claros y coherentes.

El ajuste al presente pacto de convivencia se da en el marco de la participación de las personas mayores quienes han sido acogidas en el Servicio social Tierra del Sol, de igual manera se contó con la participación activa de los referentes familiares y sociales y el talento humano.

OBJETIVO

Establecer normas pactados por las personas mayores entre sí y con el entorno, de manera tal que se garantice el ejercicio de los derechos y deberes de todas las personas que hacen parte del Centro de Protección Social.

PRINCIPIOS DE ORDEN CONSTITUCIONAL

- El bien colectivo prima sobre el bien particular.
- El ejercicio de la libertad es posible enmarcada en la responsabilidad y el respeto.
- Los derechos implican deberes y son correlativos a los derechos de los demás
- Toda persona mayor es sujeto de especial protección.

PRINCIPIO DE CORRESPONSABILIDAD Y PROTECCION INTEGRAL

Teniendo en cuenta que para la garantía y restablecimiento de derechos de las personas mayores existe el principio de la corresponsabilidad como forma de dar respuesta integral y en condiciones de bienestar a las personas mayores en donde el estado, la familia y la sociedad cumplen un rol importante en el proceso de disminución de la brecha social y la deuda social con la población mayor en Colombia.

PROCESO

Se logro una construcción conjunta, diversa y dinámica que permitió reconocer intereses comunes, objetivos desde el cuidado y acciones que facilitan una convivencia digna y protectora.

Se realizó una sesión de trabajo con las personas mayores, una sesión con referentes familiares y sociales y una sesión con el equipo de profesionales de la Comunidad de Cuidado, quienes aportaron al proceso de ajuste del pacto de convivencia partiendo de principios como la autonomía y el reconocimiento de sus derechos y deberes.

Este proceso garantizo la participación activa de todos los asistentes, estableciendo objetivos comunes como servicio a partir de las experiencias en relación con la interacción, al compartir diario, el autocuidado, el cuidado colectivo y la convivencia.

Del resultado del ejercicio con las personas mayores, se hizo validación de los acuerdos del cuidado y se incluyó otros teniendo en cuenta situaciones y dinámicas relacionales dentro de la comunidad de cuidado.

ACUERDOS DEL CUIDADO

1. Trato respetuoso con compañeros (as), funcionarios y personal de apoyo.
2. Respeto y tolerancia hacia la diferencia.
3. Escuchar y respetar la palabra de quien está hablando.
4. Pedir la palabra con respeto.
5. Hacer uso de palabras cordiales como por ejemplo: por favor, gracias, disculparse, pedir permiso, saludar, entre otras relacionadas con el buen trato.
6. Cuidar las instalaciones y elementos del servicio (salón, sillas, mesas, área crítica y de recepción entre otros.)
7. Dar uso adecuado a los baños teniendo en cuenta que es un servicio para todos y todas.
8. Seguir las indicaciones establecidas y socializadas para garantizar la seguridad de las personas mayores, según protocolos para la presentación del servicio y desarrollo de actividades.

9. Asistir de manera voluntaria a las actividades programadas con los distintos Profesionales.
10. Apoyar en el desarrollo de actividades de la vida cotidiana a quienes presenten algún grado de dificultad.

DIRECTRICES INSTITUCIONALES

Adicional al proceso de Construcción conjunta de los acuerdos de convivencia se deben tener en cuenta los criterios específicos definidos para el funcionamiento de los Centro de Protección Social que se incluye dentro del presente Pacto (Resolución 0825 de 2018).

DEFINICION:

El Centro comunidad de cuidado es un servicio de atención institucionalizado dirigido a personas de 60 años o más en condición de vulnerabilidad, sin redes de apoyo familiar o social, que no cuenten con ingresos, no sean cotizantes a sistema general de seguridad social y que manifiesten voluntariamente el deseo de ingresar al servicio.

CRITERIOS DE INGRESO AL SERVICIO SOCIAL

1. Presentar dependencia física, cognitiva y/o mental sea moderada o severa de acuerdo a concepto técnico emitido por equipo interdisciplinario.
2. Persona mayor cuyo cuidador sea una persona mayor con incapacidad permanente o con discapacidad o con más edad que la persona mayor.
3. Persona mayor habitante de calle o expuesta a situaciones de riesgo social o ambiental que afecte su salud.
4. Persona mayor víctima de hechos violentos asociados a conflicto armado.
5. Persona mayor registrada en el listado censal indígena.

CRITERIOS DE EGRESO AL SERVICIO SOCIAL

1. Reintegro familiar.
2. Identificar red de apoyo familiar en primer o segundo grado de consanguinidad con solvencia económica.
3. Superar las condiciones que generaron el ingreso.
4. Percibir pensión o subsidio económico.

DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS MAYORES EN LA COMUNIDAD DE CUIDADO

DERECHOS DE LAS PERSONAS MAYORES EN LOS CENTROS DE COMUNIDAD DE CUIDADO

1. Ser informado (a) sobre las normas acordadas para el ingreso y estadía en el Centro de Protección Social.
2. Recibir una atención con calidad y respeto durante la estancia.
3. Participar de las actividades del servicio.
4. Que se mantengan las instalaciones del Centro de Protección Social en condiciones de orden y limpieza.
5. Recibir acompañamiento por parte de los profesionales durante su estancia.
6. Recibir los elementos necesarios y en condiciones óptimas para el aseo personal.
7. Contar con espacios disponibles para el esparcimiento, al interior del servicio.
8. Conocer y recibir periódicamente socializaciones relacionadas con el pacto de Convivencia.

Adicionalmente se incluyen los derechos establecidos en la ley 2055 de 2020 que ratifica la convención interamericana de los derechos Humanos de las personas mayores y que se consignan en el artículo 12 de la presente ley.

Artículo 12. Derechos de la persona mayor que recibe servicios de cuidado a largo plazo.

1. Garantizar el acceso de la persona mayor a la información, en particular a sus expedientes personales, ya sean físicos o digitales, y promover el acceso a los distintos medios de comunicación e información, incluidas las redes sociales, así como informar a la persona mayor sobre sus derechos y sobre el marco jurídico y protocolos que rigen los servicios de cuidado a largo plazo.
2. Promover la interacción familiar y social de la persona mayor, teniendo en cuenta a todas las familias y sus relaciones afectivas.
3. Proteger la seguridad personal y el ejercicio de la libertad y movilidad de la persona mayor.
4. Proteger la integridad de la persona ' mayor y su privacidad e intimidad en las actividades que desarrolle, particularmente en los actos de higiene personal.

DEBERES DE LAS PERSONAS MAYORES EN LOS CENTROS DE PROTECCION SOCIAL

1. Acogerse a los horarios establecidos por el servicio, para el desarrollo de las actividades.
2. Participar de los talleres durante la semana.
3. Mantener un trato respetuoso con el equipo de trabajo y los demás participantes.
4. Mantenerse en condiciones óptimas de aseo.
5. Respetar los horarios de las actividades cotidianas.
6. Utilizar los baños, el comedor y demás zonas comunes de manera adecuada.

INCUMPLIMIENTO FRENTE A LOS ACUERDOS DE CONVIVENCIA

Teniendo en cuenta que dentro de los procesos cotidianos pueden presentarse desavenencias se hace necesario definir la respuesta frente al incumplimiento del Pacto de convivencia y las consecuencias que acarrea dicho

comportamiento. Para ello se activará el comité de convivencia quienes definirán estrategias de tratamiento individual y que correspondan con las características particulares del participante involucrado.

FALTAS LEVES:

1. A no tratar de manera respetuosa al compañero, funcionarios y personal de apoyo.
2. No respetar la palabra del otro.
3. A no Seguir las indicaciones según protocolos para la presentación del servicio y desarrollo de actividades.

FALTAS GRAVES:

1. Agredir Verbal o físicamente a compañeros, funcionarios y personal de apoyo.
2. Discriminar a compañeros, funcionarios y personal de apoyo, por su condición de raza, sexo, religión, o política.
3. Dañar o hacer mal uso de las instalaciones y elementos del servicio.
4. Ingresar a la Comunidad de cuidado bajo efectos de sustancias psicoactivas, incluido alcohol.

SANCIONES

LEVES:

1. Llamado de atención verbal de manera privada.
2. Llamado de atención escrito, con firma de compromisos.
4. Desarrollar una actividad propia en el que se restablezca los derechos de quien fue agredido o de ser el caso de resarcir el daño.

GRAVES:

1. Llamado de atención escrito con publicación en cartelera y firma de acta de compromiso.

2. Desarrollar una actividad propia en el que se restablezca los derechos de quien fue agredido o de ser el caso de resarcir el daño.

3. Cuando el evento de dificultades en la convivencia es reiterativo, esta se convertirá en causa para solicitar el cambio de unidad operativa.

4. Tramitar ante SDIS egreso del servicio.

DEBERES Y OBLIGACIONES DE LAS FAMILIAS

Dentro del presente pacto de convivencia se incluye adicional los deberes y obligaciones de las familias consignadas en el acta de compromiso de referentes familiar y/o social con la persona mayor institucionalizada. (FOR-PSS-586).

Diligenciar y acompañar a las citas médicas en los casos que se requiera.

Solicitar sus medicamentos.

Atender la visita domiciliaria que realiza el profesional de la unidad operativa.

Acompañamiento en Hospitalización en los casos que se requiera.

Participar en la construcción del Plan de Atención Integral Individual - PAIIN de la persona mayor.

Mantener el contacto con la persona mayor a través de las TIC.

Asistir puntualmente a charlas, talleres o conferencias programados por la unidad operativa.

Llevar a la persona mayor para que comparta con sus referentes fuera de la unidad operativa.

En caso de tener afiliada a la persona mayor al Sistema de Seguridad Social asumir los copagos que se originen en la prestación del servicio en salud.

Aceptación y cumplimiento del Pacto de Convivencia.

Aceptación del traslado de la persona mayor a cualquiera de las unidades operativas de acuerdo con el concepto emitido por el equipo de la Subdirección para la Vejez y acompañamiento en el proceso institucionalización permanente.

Seguir a cabalidad los protocolos y lineamientos de bioseguridad establecidos por la SDIS y la unidad operativa durante las visitas a la persona mayor en la unidad operativa.