ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO: PRESTACION DE SERVICIOS SOCIALES PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL FORMATO: REGISTRO DEL DESARROLLO DE ACTIVIDADES	Código: FOR-PSS-XXX Versión: Fecha: Página: 1 de 1

DOCUMENTO NO CONTROLADO

1. Unidad Operativa: Comunidad de Cuidado San José Saramita

2. Componente: Atención Integral para el Desarrollo Humano

3 Eje de Atención: Familia, participación y redes

3.1 Línea de Atención: Convivencia

4. Nombre de la actividad: Conviviendo en armonía

5. Fecha de ejecución

16	11	2021	al	24	11	2021

6. Profesional a cargo de la actividad

Eduin E. Ayala Carmona

7. OBJETIVO GENERAL

Desarrollar estrategias de buen trato a las personas mayores y talento humano mediante escenarios de sensibilización y formación que promuevan una comunicación asertiva y acciones que permitan el manejo de casos difíciles promoviendo una sana convivencia institucional.

7.1 . OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Definir el concepto de conflicto.
- Identificar posibles indicadores de conflicto.
- Identificar las formas en las que las personas mayores de la unidad operativa manejan o resuelven los conflictos.
- Realizar apertura de buzón de sugerencias para identificar PQRSF y dar las respuestas correspondientes.

8. PLANEACION

La actividad conviviendo en armonía está prevista desarrollarse en dos sesiones durante el mes de Noviembre de 2021 en diferentes zonas de la Institución. La primera sesión, se llevará a cabo el día 16/11/2021, estará enfocada en trabajar el tema "Resolución de conflictos", causas por las que se presentan los conflictos entre las personas mayores en la unidad operativa, identificación de los posibles indicadores de conflicto y formas en que las personas mayores resuelven los conflictos que se les presentan en el diario vivir. Para ello se abrirá debate, buscando consolidar la mayor información posible de parte de las personas mayores, también se tomará como ejemplos los últimos conflictos que se han presentado entre personas mayores en la Institución durante los últimos 4 meses y que estrategias se han utilizado para su resolución. En caso de que no se aborde en su totalidad el tema, se realizará una segunda sesión el próximo mes.

La segunda sesión está proyectada realizarse el día 24/11/2021, donde se evaluaran aspectos positivos y negativos del servicio durante el mes, se identificaran casos especiales, se atenderán sugerencias de los integrantes del comité de convivencia para tener en cuenta por parte de coordinación y equipo profesional, de igual forma está previsto realizar la apertura del buzón de sugerencias del mes correspondiente, para posteriormente dar respuestas a cada uno de los PQRSF que hayan sido depositados por las personas mayores en la urna. En esta actividad estarán presentes las personas mayores integrantes del comité de convivencia, la Hna. Elia Mendoza Aviléz coordinadora del servicio y un integrante del equipo geropsicosocial.

9. DESARROLLO

El 16/11/2021 a las 11:00 am se inició la actividad socialización de pacto de convivencia con las personas mayores. Esta actividad se hizo en una única sesión, el área de psicología convocó a las personas mayores en la carpa de San Enrique, organizándolas y ubicándolas en 3 mesas diferentes para conservar el distanciamiento social como medida preventiva de bioseguridad COVID – 19. Estando las personas mayores ubicadas se abordó el tema: "Resolución de conflictos", en primer orden se socializó la definición de ambos términos, buscando con esto que las personas mayores interiorizaran los conceptos y les resultara fácil debatir adecuadamente el tema abordado. Posterior a ello, se identificaron las posibles causas por las que se presentan los conflictos entre las personas mayores en la unidad operativa, manifestando los presentes que son varios los motivos (mal manejo de emociones, actitud intolerante y desafiante, la no aceptación de las normas y figuras de autoridad, pautas de calle y rencillas de vieja data sin resolver y falta de compromisos para resolver adecuadamente los conflictos que se presentan en el diario vivir). Ante cada uno de estos indicadores identificados se realizó retroalimentación y se debatió, buscando plantear entre todos alternativas de solución y propender por mantener la sana convivencia en la unidad operativa. Como el tema no fue agotado en su totalidad quedó abierto para continuarlo en una próxima sesión. Esta actividad finalizó a las 12:00 am.

El 24/11/2021 el área de psicología realizó convocatoria de los integrantes del comité de convivencia institucional en la sala del pabellón de San Enrique con el propósito de realizar la reunión mensual de acuerdo a lo establecido en cronograma y lineamientos técnicos. Siendo las 10:30 am se dio inicio a la reunión liderada por el área de psicología, con asistencia de 3 personas mayores integrantes del comité de convivencia debido a que uno de los integrantes se encontraba en cita médica, Hna. Elia Mendoza Aviléz coordinadora del hogar, Luz Emilia Muñoz trabajadora social y Eduin Ayala C. psicólogo de la Institución. El orden de la reunión fue el siguiente:

- Saludos a todos los presentes.
- Contextualización a las personas mayores del orden de la reunión.
- Estado de ánimo de todos los presentes en la reunión.
- Reconocimiento de aspectos positivos o destacados del servicio durante el mes.
- Aspectos a mejorar en el servicio.
- Casos especiales.
- Apertura del buzón de sugerencias.
- Varios.

• Cierre

Se dio inicio al comité con el saludo a todos los presentes por parte del moderador Eduin Ayala, oración de agradecimiento a Dios por parte de la Hna Elia Mendoza Avilez coordinadora de la Institución, quien realizó reflexión sobre la importancia de agradecerle a Dios por el don de la vida. Inmediatamente se realizó contextualización a los integrantes del comité del orden del día; luego se tomó el estado de ánimo de todo el comité, iniciando por la Hna. Elia Mendoza Aviléz, coordinadora de la institución, quien manifestó buen estado de ánimo, de igual forma los demás integrantes del comité de convivencia (área psicosocial y las personas mayores: Luis Páez, María Sánchez y Lesbia López).

En los aspectos positivos destacados durante el mes en el servicio, las personas mayores manifestaron:

El Sr Luis Páez resalta: el arreglo del comedor, la reubicación de las personas mayores en el comedor, las actividades que se están preparando de navidad, el arreglo de las mesas de noche, la reactivación de las salidas a realizar caminatas y las visitas de redes de apoyo.

La Sra. María Sánchez reconoce la tranquilidad en el hogar y lo bonito que está quedando el hogar.

La Sra Lesbia López resalta la organización del comedor.

La trabajadora social Luz Emilia Muñoz resalta la organización de las actividades que se están programando para navidad y la vinculación de las personas mayores en los arreglos de la casa.

La Hna. Elia Mendoza Aviléz destaca que no ha fallecido ninguna persona mayor, se ha reducido la agresividad por parte de las personas mayores, la decoración navideña, que ya hay trabajadora social, el arreglo del comedor, el equipo profesional cada vez se consolida más, los arreglos que se han realizado en el hogar, los grupos terapéuticos que ha realizado el área de psicología con talento humano, la presencia de las hermanas en el hogar y la comida.

El psicólogo Eduin Ayala resalta la interacción entre personas mayores y talento humano en las actividades que se realizan.

En los aspectos negativos por mejorar en el servicio durante el mes se resaltan:

Sra. Lesbia López comenta que en ocasiones el agua no tiene suficiente presión en los baños, se le responde por parte de coordinación que este impase se debe a que se está realizando por esta semana mantenimiento en los tanques para mejorar el servicio. La Sra. María Sánchez solicita cambio de dormitorio porque se le está dificultando el ingreso al baño. Se le responde por parte de coordinación que en la tarde de hoy se le hará el cambio del dormitorio de sagrada 2 a San Enrique.

El sr Luis Páez manifestó que en ocasiones desde lavandería le han cambiado las marquillas a su ropa y le dan su ropa a otra persona mayor, se le informa que se hará revisión de este aspecto con el personal de lavandería. Pero también se le hace la observación que él no está autorizado retirar ropa de otras personas mayores este espacio sin el consentimiento de un cuidador.

Los casos especiales observados durante el mes fueron: Martha Casasbuenas, Flor Alba Parra, Ana Belén Matoma y Amparo Cantor, continúan presentando actitud de irrespeto, en ocasiones desafiantes y groseras con utilización de vocabulario soez hacia pares y cuidadores. Por lo tanto, se determina por parte del comité que la próxima semana se les hará intervención con presencia de todo el equipo interdisciplinario, coordinación y los integrantes del comité de convivencia, buscando con ello se regulen comportamentalmente y realicen compromisos, además se les hará seguimiento constante. Como último punto de la reunión la Hna. Elia Mendoza Aviléz realizó apertura del buzón de sugerencias, donde se encontraron 3 PQRSF. 1. Del Sr Jorge Eli Murcia quien solicita cambio de Hogar a raíz de situación personal, el Sr William Ronderos envió 2 PQRSF, en un primer solicita cambio de habitación por presentar conflictos con la persona mayor Rogelio Vargas y en el segundo solicita cambio de Institución por considerar que los conflictos con el Sr Rogelio Vargas han ido en aumento. Frente al primer PQRSF enviado por el Sr William se le hará cambio de dormitorio en el día de hoy y se le notificará de esta decisión inmediatamente. La reunión del comité de convivencia del mes de noviembre finalizó a las 11:40 am.

10 EVALUACION

Los resultados obtenidos fueron:

1. Se orientó a las personas mayores de la unidad operativa en resolver asertivamente los conflictos que se les presentan en el diario vivir, pero también a trabajar en cada una de las causas que conllevan a dichos conflictos, a reflexionar sobre los cambios de actitud y de comportamiento que debe hacer cada uno, para propiciar así una convivencia tranquila y pacífica en la unidad operativa. Se contó con la participación de 22 personas mayores en la actividad.
2. Se realizó el Comité de convivencia con la participación de 3 personas mayores que hacen parte del mismo, la coordinadora de la unidad operativa, Hna. Elia Mendoza Aviléz, la trabajadora social Luz Emilia Núñez y el psicólogo Eduin Ayala Carmona. Las personas mayores integrantes del comité estuvieron muy proactivas durante la reunión, fueron claras y asertivas al momento de brindar información respecto a los aspectos positivos y negativos de la unidad operativa durante el mes, así como de los casos especiales.

11. RECURSOS

Los recursos que se utilizaron para estas actividades fueron: documento sobre resolución de conflictos, pacto de convivencia, sillas, mesas, lápices de colores, lápices negros, espacios físicos como carpa de San Enrique y sala de pabellón de San Enrique.

12. EVIDENCIAS

Se anexará registro fotográfico con marca de agua (fecha, hora y ubicación).

Eduin E. Ayala Carmona	Hna. Elia E. Mendoza Aviléz
13. Nombre y firma del profesional que diligencia el formato	14. Nombre y firma del Coordinador

Luis A. Paez Rodriguez
Luis Eduardo Hernandez
Edgar Omar Alvarez Goez
15. Nombre y firma personas mayores

REGISTRO FOTOGRAFICO CONVIVIENDO EN ARMONIA NOVIEMBRE








24 nov. 2021 11:09:15 a. m.
39 Avenida Calle 22
Fusagasugá, Fusagasugá 252212
Colombia


24 nov. 2021 11:32:20 a. m.
36-69 Calle 19
La Serena
Fusagasugá
Cundinamarca


24 nov. 2021 11:32:54 a. m.
39 Avenida Calle 22
Fusagasugá
Cundinamarca