



“YO RESPETO TUS AÑOS”

Adhesión al trabajo para la generación de una ordenanza y decálogo de buenas prácticas en la atención de personas mayores

INTRODUCCIÓN

El buen trato es Universal, es el resultado del **respeto de los derechos**, respeto a la **dignidad de las personas**, que consiste en establecer una relación satisfactoria, dar y recibir buen trato no tiene edad, es una forma positiva de relacionarse, implica reconocer al otro de igual a igual.

En el marco de los compromisos de gestión de participación ciudadana y como parte del trabajo para el desarrollo comunal, la Municipalidad de Talagante por medio de una alianza estratégica y de colaboración con los diversos servicios y/o instituciones de la comuna, realiza la firma de adhesión al trabajo para la generación de una ordenanza y decálogo de buenas prácticas en la atención de personas mayores.

En este contexto se propone mejorar la calidad y homologar las formas de atención que se brindan, especialmente a lo que se refiere a las habilidades comunicacionales que deben ir desarrollándose en la interacción con las personas mayores y sus acompañantes, a fin de otorgar una orientación y/o respuesta a sus requerimientos de manera eficiente y certera, basada siempre en el **buen trato**, entendiendo sus necesidades y teniendo en consideración las características de este grupo etareo a través de una **escucha activa**, centrada en la persona y respetando sus derechos, entregando así, una atención igualitaria con los otros grupos que residen en esta comuna.

La firma de adhesión al trabajo para la generación de una ordenanza y decálogo de buenas prácticas en la atención de personas mayores además, nos permitirá profundizar y ampliar las relaciones de cooperación y apoyo mutuo existentes entre la municipalidad de Talagante a través de la OPDAM (Oficina de Protección de Derechos del Adulto Mayor), con los distintos actores que a nivel local entregan

servicios a personas mayores, obteniendo al efecto una adecuada coordinación en post de mejorar la calidad de atención.

Proporcionar un trato adecuado desde la sociedad, con la familia, en los profesionales, con los medios de comunicación, generaremos bienestar y dignificaremos la vejez “**En el buen trato a las personas mayores, todos somos responsables**”

DEFINICIONES:

- **Buen trato:** hace referencia al conjunto de actitudes de los funcionarios de los diversos servicios y/o instituciones al establecer una relación con otro y que

dice relación con el lenguaje, respeto a la privacidad, confidencialidad, identificación de los funcionarios, acogida, atención, entrega de información y comunicación.

- **Escucha activa:** forma parte de la comunicación humana y es una preparación y disposición de escuchar y observar al otro sin interrumpir, la mayoría del tiempo se acompaña de comunicación no verbal, lo que genera un feedback y por tanto, mayor comodidad en el hablante.

PRINCIPIOS DEL BUEN TRATO

- **Valoración y reconocimiento individual, comunitario e institucional:** como ser humano, como persona.
- **Comunicación:** preguntar, escuchar y conocer que es buen trato para cada persona mayor y siempre tratar de ponerse en el lugar del otro.
- **Adaptación e individualidad:** recibir atención individual, centrada en las necesidades de cada persona.
- **Autonomía personal:** tomar decisiones y tener el control sobre ellas y sus efectos.
- **Calidad de vida y bienestar:** priorizar su bienestar considerando los valores personales en las distintas áreas de la vida.
- **Igualdad:** buen trato, independiente de la edad.

- **Identidad:** valorar lo que representa como persona.
- **Libertad:** de expresión, de opinión, de pensamientos, valores y creencias.
- **Dignidad:** seguridad y atención individualizada en los distintos servicios e instituciones.

OBJETIVO:

- Estandarizar un protocolo de acogida y recepción, que permita un trato digno a la persona mayor, su familia y acompañante, respondiendo a sus necesidades y requerimientos en el marco de una relación de respeto mutuo.
- Capacitar al personal de los diversos servicios y/o instituciones en los aspectos del buen trato, considerando en la atención la perspectiva del usuario y las características del grupo etareo.
- Generar en conjunto una política comunal del buen trato hacia el adulto mayor, para implementar una ordenanza municipal acorde a esta temática.
- Redactar el decálogo de buen trato en la atención a las personas mayores.

ALCANCE:

- Todas las personas mayores, usuarias de los diversos servicios y/o instituciones.

RESPONSABILIDADES:

Dirección y/o Jefatura de cada institución y/o servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Recepcionará y entregará el documento de adhesión a la campaña de buen trato al personal de su dependencia. • Participará en la redacción de la ordenanza municipal y el decálogo de buenas prácticas en la atención de personas mayores, de acuerdo a su experiencia, tomando en cuenta las opiniones de su personal.
---	---

Funcionarios de los servicios y/o instituciones	<ul style="list-style-type: none"> • Participará de una capacitación en la temática que realizará la municipalidad de Talagante. • Aplicar los conocimientos adquiridos en las capacitaciones en su trabajo diario
---	--

ENTREGA DE MATERIAL PARA CADA INSTITUCIÓN:

- Afiche campaña “Yo Respeto Tus Años” a todos los servicios y/o instituciones que adhieren.
- Volantes con los principios del buen trato.

CRONOGRAMA:

1. **ETAPA:** Lanzamiento de campaña “Yo Respeto Tus Años”, junio 2018
2. **ETAPA:** Se realizará una capacitación en tres fechas distintas en los meses de julio, agosto y septiembre para que puedan asistir todos funcionarios que atienden público de los servicios y/o instituciones que adhieren a este trabajo comunal.
3. **ETAPA:** La OPDAM coordinará en conjunto con las instituciones y/o servicios que adquieren a este trabajo, a lo menos 2 reuniones para establecer los lineamientos que deberá contener la ordenanza municipal, previo acuerdo entre las partes.
4. **ETAPA:** El 1 de octubre es el día del adulto mayor, fecha en donde se informará a la comunidad del trabajo realizado y el resultado de aquello será oficializado en la ordenanza municipal para las buenas prácticas en la atención de personas mayores.



5. **ETAPA:** Reuniones periódicas para elaboración del decálogo buenas prácticas en la atención de personas mayores.

6. **ETAPA:** El 15 de junio del 2019, se entregará el decálogo buenas prácticas en la atención de personas mayores, para el uso en todos los servicios, instituciones y comercio en la comuna de Talagante.



FIRMA DE ADHESIÓN AL TRABAJO PARA LA GENERACIÓN DE UNA ORDENANZA Y DECÁLOGO DE BUENAS PRÁCTICAS EN LA ATENCIÓN DE PERSONAS MAYORES

En Talagante, a 15 de junio de 2018 por medio de una alianza estratégica y de colaboración, los abajo firmantes adhieren y se comprometen a trabajar en la generación de una ordenanza y decálogo de buenas prácticas en la atención de personas mayores, con la convicción que Talagante sea una comuna pionera en el sistema de protección hacia las personas mayores.

GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE TALAGANTE

MUNICIPALIDAD DE TALAGANTE

FISCALÍA DE TALAGANTE

JUZGADO DE FAMILIA TALAGANTE

DIRECTOR REGIONAL REGISTRO CIVIL

DIRECTOR REGIONAL IPS

IPS TALAGANTE

PDI TALAGANTE

23° COMISARIA DE TALAGANTE

CAJA DE COMPENSACIÓN LA ARAUCANA



CAJA COMPENSACIÓN LOS HEROES

CAJA COMPENSACIÓN LOS ANDES

CORPORACIÓN DE ASISTENCIA JUDICIAL

CRUZ ROJA FILIAL TALAGANTE

TASACOOOP Y FLOTA TALAGANTE

LINEA 1

LINEA 4

FONASA PEÑAFLORES

DIRECTORA CESFAM DE TALAGANTE

ENCARGADA SOME ADULTO MAYOR

DIRECTOR HOSPITAL DE TALAGANTE

PROGRAMA SOCIAL HOGAR DE CRISTO

SENAMA

AGUAS ANDINAS

PROTOCOLO PARA DAR BUEN TRATO A LAS PERSONAS MAYORES

1. RESPETAR, POR DERECHO Y POR DEBERES.

Proteger los derechos y libertades de las personas mayores tanto en el área pública como privada. Como persona adulta, sin discriminación por razón de edad, de enfermedad, dependencia o discapacidad, ideología, nivel cultural o económico, creencias religiosas o lugar de residencia, desde el respeto y la protección a situaciones de especial vulnerabilidad. El Derecho está unido a deberes, las personas mayores son protagonistas y tienen la responsabilidad de practicar el Buen Trato.

2. GARANTIZAR EL BIENESTAR Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN: Cada servicio y/o institución debe disponer de condiciones adecuadas, garantizando prestaciones, calidad en atención ya sea de salud, integración social, seguridad, educación.

3. INFORMAR, COMUNICAR, VALORAR: Escuche, pregunte, dé sentido y valor a lo que le transmite la persona mayor, emociones y preocupaciones. Confirme que la persona mayor ha comprendido la conversación y la información que le ha entregado.

4. PRESERVAR LA IDENTIDAD Y DIGNIDAD PERSONAL: Respete su opinión, costumbres, cultura, ofrézcale ayuda, alternativas, pero permita que decida por sí mismo, y garantice el apoyo a la dignidad en la relación y atención a las personas mayores.

5. ADAPTAR Y REFORZAR: Utilice la empatía, tenga en cuenta la situación de salud en su más amplio sentido: en las áreas clínica, funcional, mental, emocional, sensorial, social y familiar. Valore los logros, motívele para realizar las actividades por sí mismo.

6. FORMAR, ANIMAR Y APRENDER: El Buen Trato a las personas mayores hace imprescindible la formación en el proceso de envejecer, en la promoción del envejecimiento activo y saludable, en la prevención de la dependencia, en el abordaje y tratamiento de síndromes geriátricos, en el saber valorar sus enfermedades y sus necesidades, y explorar sus preocupaciones, sus miedos, etc.