

Protocolo de Visitas

Etapas del proceso: Permanencia

Responsable del cumplimiento: Director/a Técnico

Responsable de la Ejecución: Director/a Administrativo

Objetivo: Entregar orientaciones para la coordinación, acogida y vinculación de los adultos mayores con familiares o personas cercanas que realicen visitas a la residencia.

Consideraciones Previas:

El sentido de este protocolo es apoyar el desarrollo habitual de las relaciones interpersonales de las personas mayores residentes, ya sea con la familia, amigos o personas significativas, a través de la coordinación de acciones que faciliten la integración a través de las visitas.

Para esto la residencia deberá considerar que:

- Las visitas se podrán realizar todos los días de la semana, en cualquier horario, siempre que no interfiera la privacidad y la entrega de servicios o espacios de descanso de los adultos mayores. El Consejo de Residentes podrá sugerir normas internas para el establecimiento de horarios y otros temas sobre las visitas.
- Organizar internamente los turnos de los fines de semana, considerando que existe menos personal y que el número y frecuencia de las visitas es mayor.
- La residencia debe facilitar el acceso y acogida de las visitas, disponiendo de un espacio íntimo y acogedor, el que deberá estar siempre habilitado para ello.
- Cada vez que se reciba una visita se deberá informar al adulto mayor de su llegada y consultar si desea recibirlo.
- Si los residentes cuentan con habitación individual, podrán recibir a sus visitantes en sus dormitorios, si así lo prefieren. Si comparten habitación, podrán recibir visitas de común acuerdo con su compañero, procurando que no sean más de tres personas. Excepcionalmente lo podrán recibir en habitaciones compartidas si la persona mayor visitada se encontrase enferma.
- Los visitantes que así lo deseen podrán colaborar, durante el tiempo de permanencia en la residencia, con las actividades cotidianas que involucren la atención del adulto mayor.
- Cuando los visitantes estén acompañados de niños/as, estos deberán estar sujetos a su responsabilidad, no obstante, la residencia deberá prestar especial atención resguardando, por ejemplo, la presencia de residentes que tengan episodios de conductas inadecuadas (sobreerotizadas, agresivas o disruptivas) que puedan afectar a las visitas, principalmente a los niños/as. Además, en lo posible cautelar que los menores que ingresan a la residencia no presenten algún tipo de síntoma de enfermedad evidente, como tos, desgarros, etc., ya que podrían generar riesgo

de contagio para las personas inmunodeprimidos. En este caso se tomarán medidas tanto con adultos como con niños a través del uso de mascarillas.

Descripción del proceso:

Etapas

I. Ingreso de las visitas

Toda visita será informada previamente al adulto mayor, se confirmará que esté de acuerdo en recibirla y se verificará que se encuentre en condiciones adecuadas para atenderlo. Luego de ello se permitirá el ingreso del visitante. En ningún caso el personal del ELEAM impedirá el ingreso de una o más visitas de un adulto mayor que esté dispuesto a recibirlas. En algunos casos, cuando se trate de una primera visita, si la residencia lo considera, se podrá acompañar al visitante, para observar la reacción del residente y respetar en caso de no querer recibirlo.

II. Registro y entrega de “Carta de Derechos y Deberes de los Visitantes”

Cuando una persona se presente por primera vez como visita, se informará que la residencia cuenta con un proceso de registro de ingreso que se realiza una sola vez, a fin de dejar antecedentes generales sobre su identificación. Al mismo tiempo se hará entrega de la Carta de Deberes y Derechos del Visitante la que se revisará de manera conjunta. Una vez leída, se firmará la Ficha de Registro, la que se dejará como resguardo en la carpeta del residente. Se optimizará el proceso de ingreso de la persona mayor a la residencia para informar al familiar o persona cercana sobre esta situación.

Los visitantes que ya se encuentren registrados, para las sucesivas visitas sólo deberán anotarse en el Libro de Visitas, u otro registro que la residencia disponga. Los datos mínimos que se deben solicitar son: fecha, nombre del visitante, nombre del residente al que visita y firma. Se sugiere señalar la relación con el residente y número de contacto. Es importante que el registro diario de visitas o la Ficha de Registro sea traspasado de forma digital cada cierto tiempo, ya que bajo cualquier situación se puede requerir información para los familiares y/o personas significativas que no contestan o cambiaron el teléfono, entonces se puede buscar rápidamente en el registro a alguna otra persona que haya visitado al adulto mayor para tomar contacto. También sirve como un instrumento estadístico de visitas.

III. Recepción de la visita

Se le pedirá a la persona que espere mientras se va en busca del residente, si éste cuenta con capacidades funcionales adecuadas será el mismo quien concurra a recibirlo.

Si la persona mayor residente no puede o no quiere recibirlo en su habitación, se orientará para que se reúnan en el espacio dispuesto para ello. No obstante, se procurará dar plena libertad al residente para que reciba y atienda a la visita en el lugar que desee, siempre que no afecte la intimidad de otras personas.

IV. Salida de la persona visitante

El residente, el personal administrativo o el personal de turno, acompañarán al visitante para su retiro, momento en el que se registrará su salida. En este momento el funcionario podrá recibir consultas o comentarios que la persona tenga sobre la persona mayor, sobre el funcionamiento del ELEAM u otra situación. Si son relevantes se podrán registrar para dar seguimiento.

V. Consideraciones finales

Además de la atención y acogida del visitante, la residencia debe contar con otros medios de contacto o de comunicación para que las personas mayores interactúen con sus familiares o cercanos.

Contacto telefónico: Tener un teléfono disponible y habilitado de manera permanente, ya sea móvil o fijo. Si es móvil se procurará que esté siempre en la residencia, y que se encuentre operativo para los fines pertinentes.

Otros medios de comunicación: La residencia facilitará el uso de otros medios de comunicación, para recibir o enviar saludos o mensajes, como por ejemplo los programas de video llamadas, cuando corresponda. Además la residencia debe crear un correo electrónico exclusivamente para mantener contacto con los familiares o amigos de los residentes, para recibir consultas o información de los familiares. Este correo debe permanecer activo y debe entregar respuestas efectivas en un plazo máximo de 10 días.

Periodicidad: Permanente

Materiales: Carta de derechos y deberes del visitante

Registro:

- Ficha de Registro del visitante
- Libro para registro de visitas
- Libro de sugerencias o reclamos