

PROGRAMA CHILE CUIDA

MANUAL
OPERATIVO
DEL
PROGRAMA

SERVICIO DE CUIDADOS
DOMICILIARIOS

Contenido

1.	INTRODUCCION	4
2.	OBJETIVOS DEL PROGRAMA.....	6
3.	COMPONENTES DEL PROGRAMA.....	7
3.1	FORMACIÓN	7
3.2	RESPIRO AL CUIDADOR/A FAMILIAR.....	9
3.3	APOYO A LOS CUIDADOS DOMICILIARIOS.....	10
4.	ESQUEMA OPERATIVO	11
5.	RECURSOS HUMANOS.....	12
6.	DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO	29
6.1	INSTALACION DEL PROGRAMA	29
6.2	INGRESO AL PROGRAMA.....	30
6.2.1	INGRESO DE FAMILIAS USUARIAS AL PROGRAMA.....	31
6.2.1.1	Construcción de nóminas de familias usuarias	31
6.2.1.2	Preparación Visita Inicial	32
6.2.1.3	Visita de Invitación a ser parte del Programa	32
6.2.1.4	Creación de Carpeta Familiar.....	33
6.2.1.5	Presentación e inicio del Servicio en Domicilio.....	33
6.2.2	INGRESO AL PROGRAMA CUIDADORAS/ES FORMALES.....	34
6.2.2.1	Difusión oferta de Capacitación	34
6.2.2.2	Selección y Reclutamiento de alumnas/os.....	34
6.2.2.3	Formación Inicial/Capacitación	34
6.2.2.4	Selección de las Equipo de Cuidadoras/es Formales	35
6.2.2.5	Contratación de cuidadoras/es formales.....	35
6.3	EJECUCIÓN DEL PROGRAMA	36
6.3.1	CUIDADOS DOMICILIARIOS	36
6.3.1.2	Vinculación inicial.....	36
6.3.1.3	Evaluación inicial	36
6.3.1.4	Supervisión.....	36
6.3.1.5	Revisión Plan de Apoyo Individual (PAI).....	37
6.3.2	RESPIRO AL CUIDADOR/A FAMILIAR.....	37
6.3.2.1	Profundización Diagnóstica.....	37
6.3.2.2	Desarrollo líneas de acción Respiro	38

6.3.3	FORMACIÓN	39
6.3.3.1	Formación continua	39
6.3.3.2	Nivelación	39
6.3.3.3	Otras acciones formativas	39
6.4	EGRESO E INTERRUPCIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO DE CUIDADOS DOMICILIARIOS.....	40
6.4.1	EGRESO.....	40
6.4.1.2	Egreso por fallecimiento de la Persona Mayor usuaria	40
6.4.1.3	Egreso por término anticipado.....	40
6.4.1.4	Egreso por renuncia voluntaria	41
6.4.2	INTERRUPTIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO	41
6.5	EVALUACION Y SEGUIMIENTO	41
6.5.1	EVALUACIÓN DE RESULTADOS.....	41
6.5.1.1	Tipos de Evaluación	41
6.5.1.2	Fuentes de información	42
6.5.1.3	Periodicidad de la información	42
6.5.2	EVALUACIÓN DE PROCESOS	42
6.5.3	MONITOREO.....	43
7.	COORDINACIÓN DEL PROGRAMA	45
8.	DOCUMENTACIÓN ASOCIADA.....	48
7.1	INSTRUCTIVOS.....	48
7.2	REGISTROS.....	48
7.2.1	DOCUMENTO INFORMATIVO EDUCATIVO.....	49
7.2.2	DOCUMENTOS LEGALES.....	49

1. INTRODUCCION

El presente documento es el Manual del Programa Chile Cuida, confeccionado y mejorado a lo largo de casi dos años de su diseño e implementación en terreno.

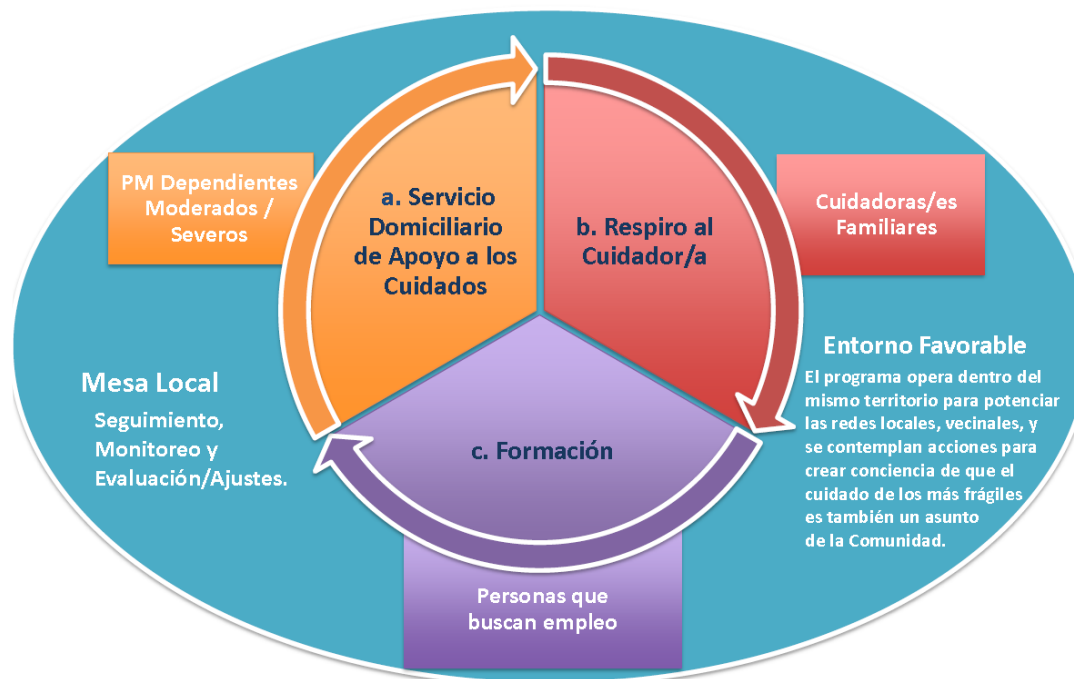
Este Programa nace con el propósito de colaborar con el proceso impulsado por S.E. la Presidenta de la República, Michelle Bachelet, para sentar las bases de un futuro sistema nacional de apoyo y cuidados. La iniciativa ha sido liderada por la Dirección Sociocultural de la Presidencia y ejecutada por La Fundación de Las Familias en conjunto con los municipios.

El Programa Chile Cuida es una experiencia práctica, piloto, de carácter social y comunitario en materia de apoyo a los cuidados domiciliarios de personas mayores con dependencia y de quienes les cuidan. Centra su labor en las personas involucradas en una relación de cuidados, cuyo bienestar está afectado.

En este contexto se han identificado tres grupos humanos. En primer lugar, las personas mayores con dependencia. Se ha optado por este grupo porque son los que generan la mayor parte de la demanda de cuidados en el mundo, constituyen cerca del 80% de la población con dependencia como señala la OMS, y Chile no es la excepción. El segundo grupo son las personas que les brindan los cuidados de manera informal. La mayoría son familiares, mujeres, que experimentan consecuencias graves sobre su propio bienestar, que requieren ser atendidas y, para que eso sea posible requieren objetivamente de apoyo humano de reemplazo en sus tareas de apoyo al cuidado. Para que este reemplazo sea de calidad, se requiere de un personal capacitado, con supervisión y acompañamiento constante. De allí que el Programa pone también su foco en un tercer grupo humano: las/os cuidadoras/es formales. Son esenciales en los servicios de apoyo a los cuidados, sin embargo, es reciente la preocupación por contar con mecanismos de acreditación y formación de estas personas.

Para dar respuesta a los diferentes grupos humanos, se ha diseñado un Programa con servicios organizados en tres componentes, que permiten a) brindar **servicios de apoyo a los cuidados domiciliarios** de personas mayores con dependencia, b) brindar atención especializada de **Respiro a cuidadores/as familiares**; y c) brindar **formación y empleo** a personas que buscan una oportunidad laboral o que desean mejorar su empleabilidad.

La implementación de los tres componentes genera un círculo virtuoso en el territorio, beneficiando simultáneamente a los diferentes grupos humanos. Para llevar a cabo los servicios, el Programa se basa en la intervención concertada de organismos públicos y privados, coordinados en una Mesa Local que va dando seguimiento, apoyo y ajustes al Programa conforme a las características y potencialidades de cada territorio. Esta flexibilidad es un elemento que facilita el robustecimiento del Programa, mejores beneficios y calidad de servicios a las personas usuarias.



Chile Cuida, es fruto de un diseño colectivo, cuyo primer piloto se desarrolla con el Municipio de Peñalolén en el año 2015 y el aporte de más de 40 personas y organismos públicos y privados, locales y centrales (SENAMA, SENCE, PRoEmpleo, entre otros). Se sumó el apoyo de expertos internacionales y nacionales, cuyo aporte permitió incorporar enfoques de trabajo y temas inicialmente no previstos, como es el caso del Enfoque de Atención Centrada en las Personas, y las Demencias como un tema recurrente en la atención de personas mayores con dependencia, que es causa en ocasiones de los casos más complejos.

El Programa continuó perfeccionándose con la incorporación en el 2016 de los Municipios de Recoleta, Santiago, Independencia y Rancagua. Más de 800 familias ya han sido parte de la experiencia, permitiendo obtener aprendizajes que se fueron incorporando sobre la marcha.

Los aprendizajes han permitido establecer un estilo de atención, una forma de operar el Programa y una calidad a la cual es posible aspirar con los recursos disponibles. A lo largo de esta experiencia se han construido y perfeccionado protocolos, sistemas de registro, instrumentos, instructivos, plan formativo, línea base y otros documentos informativos y educativos, que se ponen a disposición a través de este Manual.

Cabe finalmente señalar que a través de este documento se podrá acceder al Programa Chile Cuida, como una propuesta práctica de qué y cómo llevar a cabo un servicio socio-sanitario, de tipo ambulatorio y domiciliario. Pero especialmente, se accede a una propuesta técnica que refleja la apuesta por un servicio basado en derechos, que comprende que no es posible avanzar en derechos de un grupo humano a costa de los derechos de los otros, y que nos convoca a ampliar la mirada cuando se establecen diseños, a fin de no seguir reproduciendo con ellos los mismos problemas que se desean aminorar.

2. OBJETIVOS DEL PROGRAMA

TIPO DE OBJETIVO	OBJETIVO	INDICADOR (resultado esperado)
General	Mejorar la calidad de vida de cuidadoras/es familiares y de las personas mayores dependientes de cada una de las familias usuarias del Programa	% de cuidadoras/es familiares y personas dependientes que mejoran significativamente su calidad de vida después de un tiempo t
Por componente de cuidados domiciliarios		
Resultado	Mantener los niveles de independencia de las personas mayores en actividades básicas de la vida diaria	% de personas mayores que no empeoran su nivel de dependencia en 6 meses de intervención
Proceso	Cumplir con el número de jornadas de cuidado planificadas mensualmente para cada familia usuaria	% de jornadas de cuidado recibidas por las familias usuarias del Programa en tiempo t
Por componente de Respiro		
Resultado	Disminuir el nivel de sobrecarga del cuidador/a familiar.	% de cuidadoras/es familiares con reducción significativa de nivel de sobrecarga en un tiempo t
Proceso	Propiciar la participación la totalidad de las/os cuidadores/as familiares en actividades de Respiro	% de cuidadoras/es familiares que participan en al menos una actividad de Respiro durante un tiempo t
Por componente de formación		
Resultado	Facilitar la formación y la ocupación laboral de mujeres que buscan un empleo	% de personas formadas por el Programa que son contratadas por el mismo para la ejecución de la función de cuidador/a formal en un tiempo t

3. COMPONENTES DEL PROGRAMA

El Programa Chile Cuida cuenta con tres componentes, a saber: a) Formación, b) Respiro al cuidador/a familiar y, c) Apoyo a los Cuidados Domiciliarios, que funcionan en forma interdependiente en los territorios para brindar un servicio de calidad, tanto a las personas mayores como a quienes les cuidan regularmente (Cuidador Familiar). Al mismo tiempo, genera oportunidades de trabajo a quienes buscan empleo y/o desean mejorar su empleabilidad. Se describe a continuación en qué consiste cada componente.

3.1 FORMACIÓN

La calidad y pertinencia de los servicios que imparte el Programa Chile Cuida, dependen en gran medida de las personas que los brindan. Por ello, la Formación del equipo técnico y profesional constituye una preocupación esencial del Programa. Por ello, fue necesario diseñar un componente en esta área, dado que, en nuestro país, la oferta formativa disponible en materia de cuidados, tanto públicos como privados, ha tenido una orientación predominantemente salubrista. Dicha orientación salubrista no contempla contenidos que el Programa Chile Cuida imparte, como, por ejemplo, el enfoque de atención centrada en la persona, las demencias, y el contexto domiciliario como lugar de desempeño de labores de apoyo a los cuidados. Se entiende que el domicilio se trata de un espacio íntimo, espacio en el cual se dificulta una supervisión in situ permanente y donde las habilidades relacionales y de autodisciplina son factores relevantes de la formación. Hoy estas materias son parte de la base formativa para el personal del Programa.

Se entiende que la formación del personal debe ser una tarea permanente, porque el aprendizaje, profundización de conocimientos y perfeccionamiento se logra mediante el entrenamiento dirigido y la revisión frecuente del enfoque de trabajo. Por ello fue necesario diversificar las oportunidades de formación (formación continua, nivelación, entre otros).

También es importante generar un entorno favorable y de colaboración de los diferentes actores en los territorios para la atención de las personas con dependencia. Por ello, el Programa también ofrece instancias de formación a los diversos actores involucrados en la Red y la comunidad de los territorios donde opera el Programa Chile Cuida.

De acuerdo a lo señalado, el componente opera con cuatro líneas de trabajo dirigidas a la población de Cuidadores/as Formales, y también a otros actores de la Red, estas son:

Formación inicial: capacitación grupal de 240 horas para personas que cumplen perfil previamente establecido por el Programa Chile Cuida, y que se forman como cuidadoras/es domiciliarias/os de personas con dependencia, especialmente personas mayores. Se realiza en base a un plan formativo aprobado por SENCE (Res. Ex. N°0408, 01/02/16), cuya ejecución de cursos es propiciada por el Programa Chile Cuida e implementada en colaboración con organismos externos con facultad para certificar la formación de personas. La extensión mínima de cada curso es de 7 semanas y máxima de 13 semanas. Durante el proceso de instalación del Programa Chile Cuida en un territorio se requiere el desarrollo de 2 cursos, y cuando se encuentra en etapa de régimen se desarrolla 1 curso semestral.

Formación Continua: capacitación grupal impartida por equipo central y local destinada a las/os cuidadoras/es formales contratados por el Programa Chile Cuida. Es obligatorio e integrado a la rutina semanal del Programa, y su finalidad es la mejora continua de sus funciones, fidelización con el servicio, revisión de las incidencias e instalación de nuevos aprendizajes. Los contenidos de esta capacitación se basan en el plan considerado para la Formación Inicial, como un refuerzo y profundización de los mismos.

Nivelación: capacitación impartida por el equipo local y central para cuidadoras/es formales contratadas/os, que no han participado de la Formación Inicial de 240 horas basada en la mencionada malla formativa de SENCE, pero cumplen con perfil para integrar el Programa. La nivelación se basa en contenidos de la Formación Inicial, es de carácter obligatoria y se realiza durante el período del primer contrato (3 meses). Se enfatizan contenidos relacionados con el Enfoque Gerontológico, enfoque de Atención Centrada en la Persona y atención de personas con demencias.

Otras Actividades Formativas: incluye actividades formativas comunitarias para dirigentes y personas de la sociedad civil, seminarios y diplomados para profesionales y técnicos. El objetivo de esta línea de trabajo es:

- Brindar acceso a personas e instituciones a capacitación especializada sobre Dependencia y Apoyo a los Cuidados, bajo un enfoque de Atención Centrada a la Persona (ACP).
- Instalar la discusión sobre los cuidados desde una perspectiva de corresponsabilidad (Estado, familia, mercado, sociedad civil).
- Facilitar la incorporación de los actores locales y comunitarios en la identificación de población en situación de dependencia y la colaboración en las actividades propias de la Mesa o Red Local de Apoyos y Cuidados.

3.2 RESPIRO AL CUIDADOR/A FAMILIAR.

Es un componente cuyo foco son las personas que cuidan habitualmente a la Persona Mayor, y se constituyen en el/la Cuidador/a Familiar. Se busca aumentar el alivio de la carga subjetiva que supone la tarea del cuidado.

Por lo general, los Programas de “Respiro” a nivel internacional se entienden como un espacio en que al cuidador/a familiar le cubren en sus tareas habituales de cuidado, ya sea por internación temporal en residencias (Unidades Temporales de Cuidado) de la Persona Mayor a quien cuidan, apoyo humano de reemplazo en el domicilio (servicios domiciliarios), o atención diaria en algún centro para personas con dependencia (Centros de Día). Y producto de ello el “Respiro” se traduce en “tiempo libre personal”. Sin embargo, los familiares que cuidan en nuestro país, lo hacen por mucho tiempo, sin apoyo, y muchos de ellas/os están “quemados”, por lo tanto, para que puedan tener éxito en el uso de su tiempo disponible, necesitan de apoyo profesional que les ayude a proyectar su vida más allá del cuidado.

Las acciones son realizadas por Coordinador/a de Respiro local, de profesión psicólogo/a con experticia clínica individual y grupal. A través de este componente, cada Cuidador/a Familiar obtiene un diagnóstico de sobrecarga, entrevista y evaluación, además de una propuesta de Plan de Trabajo Individual de Respiro. Se integra a grupos de apoyo y talleres psicoeducativos, como acciones inicialmente condicionadas, cuya adaptación se evalúa para realizar ajustes al plan de trabajo y propiciar que el acompañamiento, atención y apoyo que recibe sea cada vez más adecuado a sus características, intereses y sugerencias de experta/o.

A través de este componente se facilita el acceso a talleres psicoeducativos para mejorar habilidades como Cuidador/a Familiar y otros talleres impartidos por la red que colaboran con su bienestar. Se accede a visitas domiciliarias y contacto telefónico de psicólogo/a para el seguimiento y evaluación de los resultados del Respiro, o bien, para abordar incidentes y/o situaciones complejas, y la emisión de informes clínico-terapéuticos con sugerencia de seguimiento, derivaciones y coordinación con otros servicios afines. Para estos efectos, la coordinación entre el componente de Respiro y el componente de Cuidados Domiciliarios es permanente, a fin de que todos los actores involucrados con cada familia que integra el Programa Chile Cuida (Supervisor/a, Coordinación Respiro, Coordinación Cuidados, Cuidador/a Formal), puedan actuar con pertinencia, sentido de urgencia y calidad.

Cuando la Persona Mayor a quien cuida fallece, el/la Cuidador/a Familiar, continúa recibiendo el acompañamiento del Programa, mediante acciones de contención y apoyo durante la etapa inicial de duelo, que incluye: contacto y visita domiciliaria y cierre junto a Cuidador/a Formal. Se estima una duración máxima de dos semanas en este proceso. Se contemplan también otras acciones según necesidad e interés de la persona, tales como: activación de redes familiares, acompañamiento a través de los grupos de apoyo, derivación a servicios (si corresponde) y seguimiento.

3.3 APOYO A LOS CUIDADOS DOMICILIARIOS.

Las acciones de este componente están dirigidas a la Persona Mayor en situación de dependencia severa o moderada que vive en su domicilio. Se busca que la Persona Mayor con dependencia obtenga apoyo humano, de reemplazo de su Cuidador/a Familiar, para su cuidado integral, especializado y de calidad en las áreas de atención personal, apoyo en el hogar y de integración y prevención del aislamiento social.

El componente se desarrolla a través de un servicio de atención individual, de carácter social y comunitario, y de reemplazo a las labores propias del Cuidador/a Familiar. Estas labores son realizadas por Cuidador/a Formal del Programa Chile Cuida en el domicilio de cada Persona Mayor. La intensidad del servicio es de 8 horas semanales, con un máximo de 32 horas mensuales. De esta manera, este componente colabora también con el alivio de la carga objetiva que supone la tarea del cuidado al familiar que habitualmente cuida.

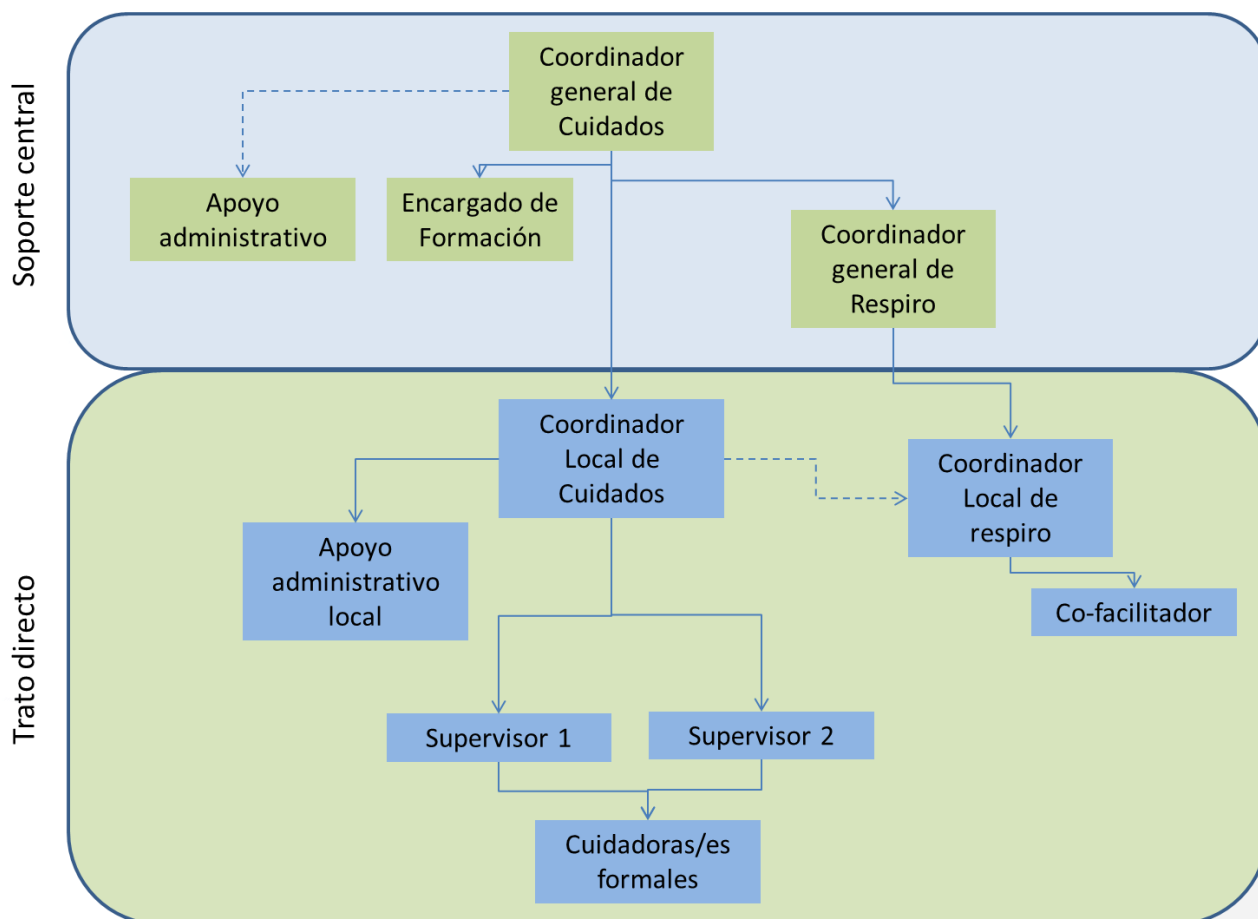
Las labores a realizar se encuentran estandarizadas a través de instructivos, las que son seleccionadas y establecidas en un Plan de Atención Individual (PAI) a partir del diagnóstico previo de la situación de dependencia física y mental de la Persona Mayor, elementos del entorno y en acuerdo previo con la Persona Mayor y/o con su cuidador/a familiar.

El servicio es monitoreado permanentemente por el equipo de supervisores y la Coordinación Local del Programa, utilizando la tecnología GPS y diversos instrumentos que permiten identificar en cada caso las prestaciones que se imparten, evaluar la satisfacción con el servicio, realizar ajustes al Plan de Atención Individual (PAI), atender incidencias, realizar derivaciones a otros servicios y el seguimiento de los mismos, e identificar los aspectos a mejorar del servicio de apoyo a los cuidados domiciliarios y del Programa Chile Cuida en general.

4. ESQUEMA OPERATIVO

El equipo del Programa se distingue en dos niveles, un primer nivel se encuentra el equipo de soporte central o general del programa, el cual se encuentra instalado en la Fundación de las Familias y consta básicamente de 4 profesionales, los cuales son un Coordinador General de Cuidados, quien es a su vez el responsable general del programa; el Coordinador General de Respiro; un apoyo administrativo y un Coordinador General de Formación.

Luego, se encuentra un equipo más amplio de trato directo, el cual se encuentra distribuido en 5 comunas, replicando una misma estructura, la cual está compuesta por un Coordinador Local de Cuidados, quien tiene responsabilidad general sobre el buen desarrollo del programa en la comuna; un Coordinador Local de Respiro; un Co-facilitador de Respiro; un Apoyo Administrativo Local; dos supervisores y 25 cuidadoras formales. La configuración general del equipo puede observarse en el siguiente esquema.



5. RECURSOS HUMANOS

Cada uno de los integrantes del equipo conformado para llevar adelante este Programa, tiene la capacidad de realizar varias funciones, tanto por las diversas especializaciones que este tiene (formación) como por la implicación en las distintas fases que se desarrollan a lo largo de todo el Programa.

En el ámbito de la formación académica del equipo, todos cuentan con especialización en Gerontología y Enfoque Centrado en las Personas, además de su formación base de Asistentes Sociales, Psicólogos, técnicos Auxiliares en Enfermería y Cuidadoras Formales. A esta formación se agregan competencias personales como la flexibilidad, adaptabilidad y orientación al objetivo, lo cual permite que cada profesional, más allá de su formación académica específica, pueda participar y apoyar en todas las fases del desarrollo del Programa.

Cada miembro del equipo tiene una función principal de acuerdo a cada fase del Programa, de manera que el resto del equipo apoya al profesional principal y puede eventualmente reemplazarlo en dicha función principal. De esta manera, en la fase de ingreso al Programa, el Coordinador de Respiro Local (psicólogo) cumple la función principal de seleccionar y reclutar a las/os cuidadoras/es formales, en tanto en la fase de ejecución el Supervisor es responsable del correcto funcionamiento del servicio y puede eventualmente reemplazar a un/a Cuidador/a Formal ante inasistencia, repasa continuamente los instructivos de cuidados en los espacios formativos y resuelve las incidencias regulares. En estas funciones el equipo completo apoya y puede eventualmente reemplazar al Supervisor.

El equipo que actualmente tiene el Programa permite abordar 5 comunas, teniendo cada equipo territorial una misma estructura. En esquema se puede observar la estructura organizativa de los equipos de acuerdo a sus niveles de soporte central y de trato directo.

Equipo de trato directo

CARGO	NÚMERO
Coordinadores Local de Respiro	5
Coordinadores Local de Respiro	5
Co-facilitador de Respiro	5
Supervisores	10
Apoyo administrativo local	5
Cuidadoras/es formales	125

SopORTE Central

CARGO	NÚMERO
Coordinador general de Cuidados	1
Coordinador general de Respiro	1
Coordinador de Formación	1

A continuación, se presentan los Cuadros con los Perfiles de cargo de todos los miembros del equipo del Programa Chile Cuida.

PERFIL CARGO	COORDINADOR / A GENERAL PROGRAMA CHILE CUIDA
Centro de Responsabilidad	Departamento de Estudios y Gestión de Programas Fundación de las Familias
Unidad de Desempeño	Chile Cuida
Reporta A	Directora Ejecutiva Departamento de Administración, Finanzas Y Recursos Humanos
Reporta Directamente Y/O Colaboran	Directora Ejecutiva Departamento De Administración, Finanzas Y Recursos Humanos Fundación de las Familias
Requisitos de Formación	Profesional de las ciencias sociales.
Requisitos de Experiencia	Experiencia de trabajo con personas mayores con dependencias físicas y/o cognitivas, experiencia en trabajo con grupos y/o trabajo comunitario, de a lo menos 2 años. experiencia en coordinación de equipos de proyectos sicosociales y/o administración de servicios sociosanitarios.
Objetivo	coordinar y apoyar la gestión del programa chile cuida en términos de planificación, coordinación y monitoreo de sus actividades, así como también potenciar el equipo de trabajo, con la finalidad de dar cumplimiento a los objetivos del programa.

Nº	FUNCIONES
1	Diseño del modelo de intervención del componente de apoyo a los cuidados domiciliarios.
2	Elaboración de instructivos técnicos del componente de apoyo a los cuidados domiciliarios.
3	Selección y/o elaboración de instrumentos de diagnóstico y seguimiento del componente de cuidados domiciliarios.
4	Administración del recurso humano: contrata, desvincula, selecciona y supervisa a todos los integrantes tanto de los equipos locales como del equipo central.
4	Elaboración y difusión de orientaciones técnicas a coordinadores de cuidados locales.
5	Monitoreo y evaluación de acciones del componente de apoyo a los cuidados domiciliarios.
6	Acompañamiento y Supervisión de la gestión de los equipos locales en terreno.
7	Participación en redes locales e institucionales en representación del Programa.
8	Gestión de red para la consecución de los objetivos del Programa.
9	Elaboración de informes de gestión y resultados del Programa.
10	Reporte sobre desarrollo del Programa a Directora Ejecutiva y/o autoridades pertinentes.

GRUPO	TIPO	COMPETENCIAS
ESPECIFICA	CONOCIMIENTO	Modelo de Atención Centrado en las personas
		Modelo Gerontológico
		Cuidados domiciliarios a personas con demencia
		Diseño e implementación de proyectos sociales
TRANSVERSAL	COMPETENCIAS	Capacidad de liderazgo
		Flexibilidad y proactividad
		Capacidad de trabajo bajo presión
		Manejo de Crisis
		Tolerancia a la frustración

PERFIL CARGO	COORDINADOR GENERAL DE RESPIRO
CENTRO DE RESPONSABILIDAD	Departamento De Estudios y Gestión De Programas
UNIDAD DE DESEMPEÑO	Chile Cuida
REPORTA A	Directora Ejecutiva Jefe Departamento Administración, Finanzas Y Recursos Humanos
REPORTA DIRECTAMENTE Y/O	Coordinadora Departamento De Administración, Finanzas Y Recursos Humanos General Programa Chile Cuida
REQUISITOS DE FORMACIÓN	Psicólogo Clínico
REQUISITOS DE EXPERIENCIA	Experiencia de trabajo con personas mayores con dependencias físicas y/o cognitivas, experiencia en trabajo con grupos y/o trabajo comunitario, de a lo menos 2 años.

OBJETIVO	Coordinar y apoyar la gestión del programa Chile Cuida en términos de planificación, coordinación y monitoreo de las actividades relacionadas con los componentes del respiro, así como también potenciar el equipo de trabajo, con la finalidad de dar cumplimiento a los objetivos del programa.
-----------------	--

Nº	FUNCIONES
1	Diseño del modelo de atención del componente Respiro.
2	Selección y/o elaboración de instrumentos de diagnóstico y seguimiento de las cuidadoras familiares.
3	Acompañamiento mediante orientaciones técnicas a los coordinadores de Respiro local.
4	Apoyo a la gestión e intervención técnica de los coordinadores de Respiro local en terreno.
5	Monitoreo y evaluación de las acciones del componente Respiro.
6	Elaboración de informes técnicos de procesos y resultados del componente Respiro.
7	Apoyo a la gestión de la coordinación general del Programa.

GRUPO	TIPO	COMPETENCIAS
ESPECIFICA	CONOCIMIENTO	Modelo de Atención Centrado en las personas
		Modelo Gerontológico
		Conocimiento sobre demencias
		Conocimiento sobre Terapia Clínica
		Conocimiento sobre Terapia de Grupo
TRANSVERSAL	COMPETENCIAS	Pro-activo
		Empatía
		Capacidad de priorización
		Comunicación efectiva
		Adaptabilidad
		Compromiso
		Pro-activo

	CUIDADOR/A FORMAL
Centro de Responsabilidad	Departamento de Estudios y Gestión de Programas
Unidad de Desempeño	Chile Cuida
Reporta a	Coordinador/a General de Cuidados
Reporta Directamente y/o colaboran	Coordinador De Cuidados Local
Requisitos de Formación	Enseñanza básica completa, idealmente enseñanza media, curso aprobado de “servicios de asistencia domiciliaria y cuidados primarios básicos a personas en situación de dependencia, en especial personas mayores”.
Requisitos de Experiencia	Cuidados de personas mayores (formal o informal)
Objetivo	Brindar apoyo a los cuidados domiciliarios a las personas mayores del programa que se encuentren con dependencia física o intelectual de acuerdo a los instructivos proporcionados por la fundación de las familias.

Nº	FUNCIONES
1	Desarrollar el servicio de apoyo a los cuidados domiciliarios de acuerdo a instructivos técnicos y en correspondencia con el plan de apoyo individual.
2	Recibir y Manejar apropiadamente los insumos para el desarrollo de los servicios de apoyo a los cuidados domiciliarios.
3	Participar en formación continua en los espacios y tiempos dispuestos por la coordinación local del Programa.
4	Participar en reuniones de coordinación en los espacios y tiempos dispuestos por la coordinación local del Programa.
5	Registrar en bitácora de trabajo, todas aquellas prestaciones que se brinden diariamente en el marco del servicio de cuidado.

	TIPO	COMPETENCIAS
ESPECIFICA	CONOCIMIENTO	Instructivos Técnicos de cuidados domiciliarios Programa Chile Cuida
		Atención Centrada en la Persona
		Cuidados domiciliarios a personas con Demencias
		Cuidados domiciliarios a personas Discapacidad
		Modelo Gerontológico
TRANSVERSAL	COMPETENCIAS	Vocación de servicio
		Interés por trabajar con grupos vulnerables
		Flexibilidad en condiciones laborales dinámicas
		Capacidad de trabajar bajo presión
		Tolerancia a la frustración
		Proactividad en la detección y solución de problemas

Perfil Cargo	APOYO ADMINISTRATIVO – NIVEL CENTRAL
Centro de Responsabilidad	Departamento de Administración Y Finanzas
Unidad de Desempeño	Chile Cuida
Reporta a	Jefe Departamento de Administración Y Finanzas
Reporta Directamente y/o colaboran	Coordinador/a General de Cuidados
Requisitos de Formación	Técnico Administrativo
Requisitos de Experiencia	2 años en cargos similares

OBJETIVO	Apoyar la Gestión del Programa Chile Cuida en el marco de la legalidad vigente y de los procesos administrativos establecidos.
-----------------	--

Nº	FUNCIONES
1	Confección, control y envío de solicitud de pagos de remuneraciones de funcionarios del programa.
2	Solicitud y rendición de fondos de movilización y materiales.
3	Recepción de listado de asistencia laboral de equipos locales.
4	Cotización y adquisición de indumentaria y materiales necesarios para la ejecución del Programa.
5	Archivar documentación contable del Programa.
6	Rendir fondos ejecutados a entidades correspondientes.
7	Toda acción administrativa y/o contable que tenga relación con el Programa.

GRUPO	TIPO	COMPETENCIAS
ESPECIFICA	CONOCIMIENTO	Manejo de Microsoft Office a nivel usuario (Excel, Word, Power Point)
		Manejo de software contable
		Conocimiento de administración de empresas
		Manejo del ciclo contable
TRANSVERSAL	COMPETENCIAS	Capacidad de trabajo en equipo
		Persona con buen trato y proactiva
		Manejo de trabajo bajo presión
		Capacidad organizativa y de planificación

Perfil Cargo	COORDINADOR/A DE FORMACIÓN
Centro de Responsabilidad	Departamento de Estudios y Gestión de Programas
Unidad de Desempeño	Chile Cuida
Reporta a	Directora Ejecutiva Fundación de las Familias
Reporta Directamente y/o colaboran	Coordinador/a General de Cuidados
Requisitos de Formación	Profesional de las Ciencias Sociales
Requisitos de Experiencia	Experiencia en trabajo con grupos, formación y/o relatoría a equipos ejecutores de proyectos sociales, de a lo menos 2 años. Aplicación de Instrumentos de Monitoreo y Evaluación.

OBJETIVO

Entregar orientaciones técnicas a equipos locales para el desarrollo del componente de formación: Contenido de nivelación, aplicación de Malla Formativa, gestión de espacios de formación. además, se encarga de la coordinación con entidades que desarrollan procesos de formación inicial y continua.

Nº	FUNCIONES
1	Diseño de modelo del componente formativo.
2	Elaboración de contenidos para nivelación de conocimiento de nuevas cuidadoras formales.
3	Levantamiento de necesidades de formación para rediseño de malla formativa SENCE.
4	Formación de equipos locales en contenido y formato adecuados para el correcto desarrollo del componente formativo.
5	Coordinación de procesos de formación inicial con entidades pertinentes.
6	Supervisión y monitoreo de procesos de formación inicial, desarrollados por entidades pertinentes.
7	Acompañamiento de equipos locales para el correcto desarrollo del componente formativo.
8	Elaboración de informes de procesos y resultados del componente formativo.
9	Apoyo a coordinador/a General de Cuidados en actividades que este considere relevante.

GRUPO	TIPO	COMPETENCIAS
ESPECIFICA	CONOCIMIENTO	Sistema de capacitación de SENCE
		Nivel usuario de Microsoft Office (Word, Excel, Power Point)
		Metodologías de enseñanza de personas y grupos
TRANSVERSAL	COMPETENCIAS	Experiencia en relatoría de temas sociosanitarios
		Experiencia en formación de equipos ejecutores de proyectos sociales
		Experiencia en ejecución de formación a través de SENCE
		Elaboración de informes de gestión

Perfil Cargo	COORDINADOR LOCAL DE CUIDADOS
Centro de Responsabilidad	Departamento de Estudios y Gestión de Programas
Unidad de Desempeño	Chile Cuida
Reporta a	Jefe/a Departamento de Estudios y Gestión de Programas
Reporta Directamente y/o colaboran	Coordinador/a General de Cuidados
Requisitos de Formación	Profesional del área de las ciencias sociales o salud (especialmente enfermería, kinesiología, terapia ocupacional)
Requisitos de Experiencia	Preferentemente experiencia en jefatura o bien experiencia de coordinación de grupos de al menos 2 años.

OBJETIVO	Monitorear el buen desarrollo del componente de cuidados domiciliarios del Programa Chile Cuida, desarrollar y/o mantener las relaciones intersectoriales con la municipalidad correspondiente, supervisar, dirigir y mantener el personal necesario para el buen funcionamiento del programa y el servicio de cuidados en los domicilios.
-----------------	--

Nº	FUNCIONES
1	Asegurar el correcto desarrollo del programa en la comuna.
2	Mantener comunicación permanente con municipio y red local.
3	Responsable de ingresar a las familias del Programa Chile Cuida.
4	Responsable de egresos de familias del Programa Chile Cuida.
5	Asignar reemplazos de cuidadoras (según necesidad), con el fin de asegurar la prestación diaria del servicio en el domicilio.
6	Monitorear abastecimiento de insumos a cuidadoras formales.
7	Resolver incidencias o dudas suscitadas por las cuidadoras formales, cuidadoras familiares o supervisores, con respecto al Programa.
8	Coordinar el proceso de formación continua de las cuidadoras formales.
9	Administración de recursos humanos local: recluta, selecciona, evalúa desempeño laboral, informar los descuentos por no cumplimiento de los horarios o retrasos, amonestar y aprueba permisos.
10	Planificar y administrar los recursos económicos del Programa (fondos a rendir).
11	Elaborar informes de gestión del Programa a nivel local.

	TIPO	COMPETENCIAS
ESPECIFICA	CONOCIMIENTO	Conocimientos en modelos de atención para personas mayores
		Atención Centrada en la Persona
		Gestión de Red
		Capacidad de liderar y coordinar grupos
		Diseño y evaluación de Proyectos sociales o Servicios socio-sanitarios
TRANSVERSAL	COMPETENCIAS	Flexibilidad y proactividad
		Capacidad de trabajar bajo presión
		Manejo de situaciones críticas
		Tolerancia a la frustración

Perfil Cargo	COORDINADOR LOCAL DE RESPIRO
Centro de Responsabilidad	Departamento de Estudios y Gestión de Programas
Unidad de Desempeño	Chile Cuida
Reporta a	Coordinador/a General De Respirio
Reporta Directamente y/o colaboran	Coordinador/a De Cuidados Local
Requisitos de Formación	Psicólogo/a Clínico
Requisitos de Experiencia	Terapia individual y grupal, dinámica de grupo, aplicación de instrumentos psicológicos.

OBJETIVO	Coordinar y apoyar la gestión del programa Chile Cuida en términos de planificación, coordinación y monitoreo de las actividades relacionadas con el componente de respirio, así como también potenciar el equipo de trabajo, con la finalidad de dar cumplimiento a los objetivos institucionales.
-----------------	---

Nº	FUNCIONES
1	Apoyar la gestión del servicio de apoyo a los cuidados durante la etapa de instalación del Programa en el territorio.
2	Apoyar la gestión de red del coordinador general de cuidados y participación en la red local.
3	Planificar, organizar y ejecutar cada uno de los Espacios de Acción de Respirio
4	Responsable de la planificación, organización y coordinación de las actividades del componente de Respirio en conjunto con el resto del equipo del Programa Chile Cuida.
5	Apoyar a los/as cuidadores/as formales y al equipo de cuidados domiciliarios.
6	Brindar contención a las familias del Programa tras el fallecimiento de la Persona Mayor.
7	Derivación de familias participantes del Programa a organizaciones de la red de acuerdo a necesidades emergentes.
8	Visitas domiciliarias de seguimiento a cuidadoras/es familiares.
9	Elaboración de informes de gestión del componente Respirio a nivel local.
10	Apoyo al Coordinador de Local de Cuidados en las actividades que éste estime pertinente.

Perfil Cargo	APOYO ADMINISTRATIVO LOCAL
Centro de Responsabilidad	Departamento de Estudios y Gestión De Programas
Unidad de Desempeño	Chile Cuida
Reporta a	Coordinador Gerente de Unidad Administrativa, Finanzas Y Recursos Humanos
Reporta Directamente y/o colaboran	Coordinador Departamento De Administración, Finanzas Y Recursos Humanos Local de Cuidados
Requisitos de Formación	Técnico Administrativo
Requisitos de Experiencia	Al menos 2 años de experiencias en cargos similares, atención de público y elaboración de informes.

Nº	FUNCIONES
1	Brindar apoyo para la convocatoria a actividades del componente Respiro.
2	Brindar apoyo para gestión en componente de apoyos a los cuidados domiciliarios.
3	Mantener el control de gasto y rendición periódica.
4	Administrar recursos dispuestos para gastos varios (caja chica).
5	Mantener archivo con información de familias y cuidadoras/es formales del programa.
6	Informar a familias y cuidadoras formales sobre asuntos propios del Programa.
7	Atención de público.
8	Apoyar al Coordinador Local de Cuidados en las actividades que éste considere pertinente.
Objetivo	Apoyar la gestión del programa Chile Cuida en el marco de la legalidad vigente y de los procesos administrativos establecidos.

GRUPO	TIPO	COMPETENCIAS
ESPECIFICA	CONOCIMIENTO	Conocimiento básico del ciclo contable
		Rendición de fondos
		Manejo a nivel usuario de Microsoft Office (Word, Excel, Power Point)
		Administración de correspondencia y archivo
TRANSVERSAL	COMPETENCIAS	Capacidad de trabajo en equipo
		Buen trato con público general
		Adaptabilidad y Flexibilidad
		Compromiso
		Capacidad de trabajo bajo estrés

SUPERVISOR	
Centro de Responsabilidad	Departamento de Estudios y Gestión de Programas.
Unidad de Desempeño	Chile Cuida
Reporta a	Coordinador/a General De Cuidados
Reporta Directamente y/o colaboran	Coordinador/a Local de Cuidados
Requisitos de Formación	Técnico Nivel Superior de Enfermería
Requisitos de Experiencia	Preferentemente experiencia en equipos de trabajo sociosanitarios, servicios de urgencia y con adultos mayores.
OBJETIVO	Coordinación, control, reemplazo y supervisión de las actividades para el óptimo funcionamiento del servicio de apoyos a los cuidados que entregan las/os cuidadoras/es formales del Programa Chile Cuida.

Nº	FUNCIONES
1	Inducción de cuidadoras/es formales a sus funciones e inicio del servicio de apoyo a los cuidados.
2	Supervisar y evaluar el correcto desempeño de las funciones y tareas de las/os cuidadoras/es formales.
3	Acompañar y dar asistencia técnica a las cuidadoras formales en el domicilio y fuera de este, para el buen desarrollo del servicio de apoyos a los cuidados domiciliarios.
4	Aplicar instrumentos de monitoreo y evaluación del servicio de apoyo a los cuidados.
5	Apoyar las actividades de formación continua de los/as cuidadores/as formales.
6	Coordinar y ejecutar reemplazos ante la eventualidad de inasistencia de cuidadoras/es formales para el correcto cumplimiento del servicio de apoyo a los cuidados.
7	Gestionar las incidencias regulares que se presenten en los domicilios que reciben el servicio de apoyos a los cuidados.
8	Distribuir y monitorear el correcto uso por parte de las/os cuidadoras/es formales de los insumos del servicio de apoyo a los cuidados domiciliarios.

	TIPO	COMPETENCIAS
ESPECIFICA	CONOCIMIENTO	Enfermedades neurodegenerativas (Demencias)
		Enfoque gerontológico
		Pérdida y elaboración del duelo
		Manejo de grupos terapéuticos
		Manejo conductual de trastornos asociados a demencias
		Manejo de instrumentos psicométricos pertinentes
		Manejo de Microsoft Office a nivel usuario (Word, Excel, Power Point)
TRANSVERSAL	COMPETENCIAS	Capacidad de trabajar en equipo
		Manejo en crisis
		Flexibilidad y Proactividad
		Comunicación efectiva
		Capacidad de trabajar bajo presión
		Compromiso

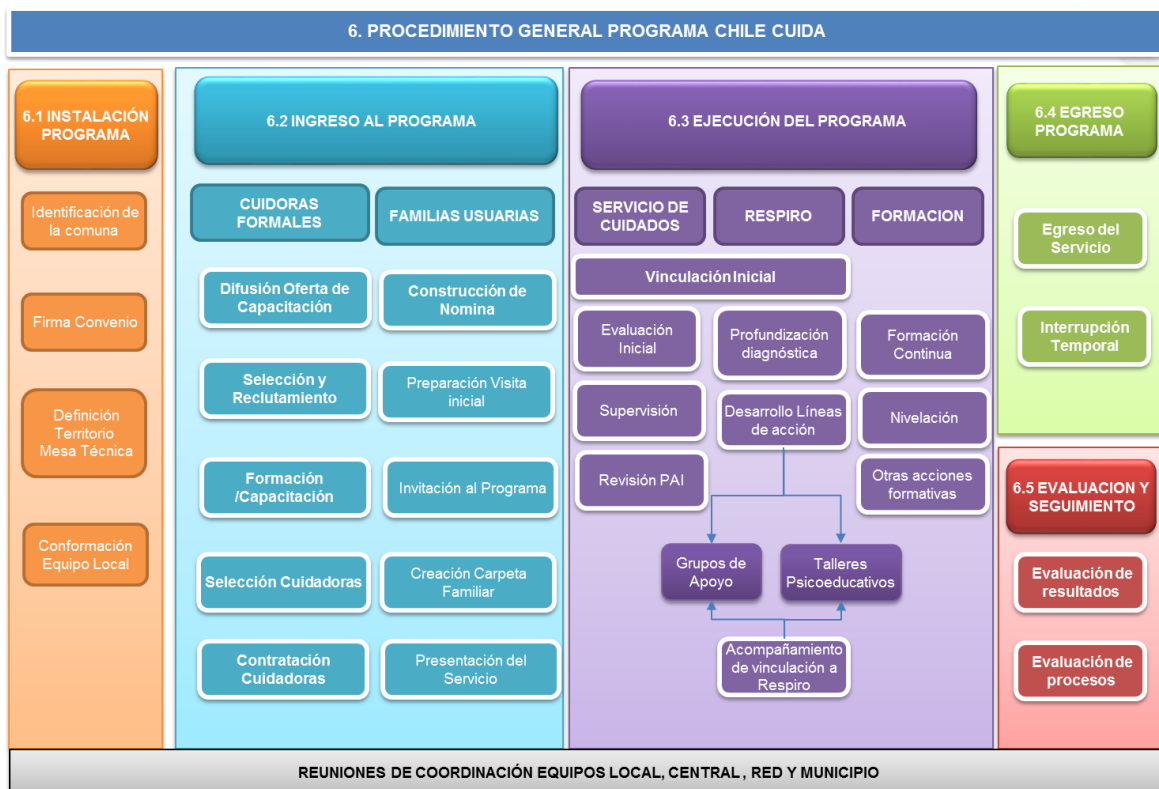
PERFIL CARGO	COFACILITADOR DE RESPIRO
Centro de Responsabilidad	Departamento de Estudios y Gestión de Programas.
Unidad de Desempeño	Chile Cuida
Reporta a	Coordinador/a General De Cuidados
Reporta Directamente y/o colaboran	Coordinador/a Local De Respirio
Requisitos de Formación	Psicólogo/a
Requisitos de Experiencia	Preferentemente experiencia de trabajo con personas mayores, o bien, experiencia de trabajo con grupos y/o trabajo comunitario, de a lo menos 1 año.

OBJETIVO	Apoyar al coordinador/a local de respirio en las actividades propias del desarrollo del componente respirio, especialmente convocatoria a grupos de apoyo, talleres formativos y visitas domiciliarias de seguimiento.
-----------------	--

Nº	FUNCIONES
1	Apoyar a el/la Coordinador/a Local de Respirio en el ingreso de el/la Cuidador/a Familiar al Componente Respirio.
2	Apoyar a el/la Coordinador/a Local de Respirio en la Planificación, organización y ejecución de cada uno de los Espacios de Acción de Respirio.
3	Apoyar a el/la Coordinador/a Local de Respirio en la evaluación y seguimiento al Cuidador/a Familiar.
4	Apoyar a el/la Coordinador/a Local de Respirio en la aplicación de los instrumentos de evaluación que permitan elaborar Indicadores de Proceso y Resultado.
5	Participar en espacios de coordinación de equipo local y general.
6	Apoyo al desarrollo del proceso de formación continua.
7	Apoyo al Coordinador Local de Cuidados Domiciliarios en las actividades que éste considere pertinente.
8	Apoyo en la elaboración de informes de gestión del componente Respirio.

6. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO

El Programa Chile Cuida, tiene un “Procedimiento General” de trabajo, que está compuesto por 5 Fases: Instalación, Ingreso, Ejecución, Egreso, Evaluación y Seguimiento, cada Fase contiene en orden cronológico las distintas actividades que se desarrollan para el correcto funcionamiento del Programa. El procedimiento general puede observarse en el siguiente esquema.



A continuación, se desarrollará cada una de las fases con sus correspondientes sub-fases. Cada una de estas sub-fases se apoya en instrumentos o protocolos de gestión, los cuales se anexan a este informe como documentación general del programa.

6.1 INSTALACION DEL PROGRAMA

La instalación del Programa es una fase fundamental, en base al éxito de esta fase se puede desarrollar de buena forma el Programa a nivel territorial. Esta fase tiene a su vez una serie de sub-fases, las cuales se identifican brevemente a continuación.

Selección de la comuna. Las nuevas comunas en que se implementará el Programa se seleccionan de acuerdo a los siguientes criterios:

- Porcentaje de población persona mayor
- Porcentaje de personas en condición de dependencia
- Número de beneficiarios del Programa de Atención Domiciliaria a Personas con Dependencia Severa (MINSAL)
- Índice de desempleo
- Nivel socioeconómico de la población

Convenio de operación del Programa. Una vez que se ha seleccionado la comuna, se procede a establecer un convenio con la autoridad comunal, en dicho instrumento jurídico se especifican condiciones de la operación, aportes municipales y compromisos del Programa con la comunidad de acuerdo a formato predefinido (DL-0001).

Levantamiento de la Mesa Técnica Local y definición de territorio. Una vez firmado el convenio de operación, la autoridad comunal establece una contraparte técnica, quien a su vez constituirá una Mesa Técnica Local. Dicha mesa estará constituida por profesionales que representen a la Oficina Municipal de Intermediación Laboral (OMIL), Departamento Social, Departamento de Salud, organizaciones comunitarias y equipo local Chile Cuida. La primera tarea de esta mesa es la identificación del territorio en que se estará focalizado el programa al interior de la comuna

Conformación del Equipo Local Chile Cuida. Una vez completadas las sub-fases anteriores, se termina de completar el Equipo Local del Programa en la comuna, equipo que estará instalado físicamente en el espacio dispuesto por el municipio.

6.2 INGRESO AL PROGRAMA

Para el funcionamiento del programa se requiere el ingreso de dos grupos de personas, proceso que se denomina como fase de ingreso, la cual se describirá diferenciando los dos grupos que ingresan al Programa. El primero de estos grupos está compuesto por mujeres y hombres que buscan empleo y son habitantes de la comuna donde se desarrolla el programa, y que a la vez cuentan con el perfil para ser formadas/os como cuidadoras/es formales. El segundo grupo está compuesto por las familias usuarias, las cuales se componen, al menos, de una persona en condición de dependencia y un cuidador/a familiar.

6.2.1 *INGRESO DE FAMILIAS USUARIAS AL PROGRAMA*

6.2.1.1 *Construcción de nóminas de familias usuarias*

La base de datos de las familias que ingresa al Programa se construye a partir de la base de datos del programa de Atención Domiciliaria a Personas con Dependencia Severa (conocido como programa Postrados del Ministerio de Salud), información que entrega el Ministerio de Desarrollo Social (Registro Social de Hogares), Municipio (Departamento Social y Departamento de Salud), y de las derivaciones que surgen de distintas organizaciones públicas y de la sociedad civil, como también de la demanda espontánea de los propios territorios. Para la elaboración de esta base de datos se tendrán en cuenta los siguientes criterios:

- Tener algún integrante de 60 años o más, en situación de dependencia moderada o severa, de carácter permanente, de acuerdo a la evaluación de los centros de salud locales.
- Residir en sectores o barrios previamente definidos por el municipio dentro de la comuna.
- Contar con cuidador/a familiar, mujer u hombre, responsable de la Persona Mayor dependiente.
- Escaso o nulo apoyo en las tareas del cuidado por parte de otros integrantes de la familia, amigos, entre otros.
- Disposición a asumir compromisos con el programa (derechos y deberes, incluyendo consentimiento informado de Persona Mayor y/o Cuidador/a Familiar) y participación obligatoria en los espacios de Respiro para cuidadores/as familiares.
- Situación de vulnerabilidad, la cual se expresa en puntaje Registro Social de Hogares (RSH). Se requiere específicamente que la familia se encuentre dentro del 60% de población más vulnerable según el RSH, o contar con evaluación social pertinente que acredite situación de vulnerabilidad socioeconómica.

Una vez elaborada la base de datos inicial, donde se han identificado a las potenciales familias usuarias del Programa, se pasa a ordenar a éstas de acuerdo a los siguientes criterios de prelación:

- Puntaje obtenido en Índice de Barthel aplicado por el CESFAM comunal.
- Puntaje obtenido en el Registro Social de Hogares.

Se debe generar una base de datos con un número de familias suficiente para cubrir la cobertura total del Programa, se recomienda inicialmente que al menos se elabore un listado que duplique la cobertura asignada al Programa en la comuna.

Cuando el Programa se encuentra en régimen, el ingreso de nuevas familias se da en la medida que se liberen nuevos cupos producto del egreso de familias usuarias. Una vez que se tienen nuevos cupos, el/la Coordinador/a Local de Cuidados solicita a la Mesa Técnica Local antecedentes de nuevas familias que cumplan el perfil antes indicado, esto con el fin de evaluar su posible ingreso al Programa.

6.2.1.2 Preparación Visita Inicial¹

Mientras se conforma la nómina de potenciales familias usuarias a visitar, el Equipo Local del programa Chile Cuida capacita a los profesionales asignados por el Municipio (que serán duplas de los profesionales del Programa) para realizar las visitas domiciliarias a las potenciales familias usuarias.

Esta capacitación está centrada principalmente en inducir a los profesionales en las características y objetivos fundamentales del Programa, así como en los instrumentos que serán utilizados durante la visita domiciliaria a las familias. Estos instrumentos son los siguientes:

- Ficha Identificación Persona Mayor (R-0001)
- Carta Participación y Consentimiento Informado (R-0002)
- Descripción Servicio (DIE-0001)
- Tríptico Servicio (DIE-0002)

La correcta aplicación y entrega de instrumentos es clave para el futuro desarrollo del programa, así como para el conocimiento de derechos y deberes que las familias usuarias tienen en relación a su participación en el programa.

6.2.1.3 Visita de Invitación a ser parte del Programa

El día acordado el Coordinador Local de Respiro realizará la primera entrevista a la Persona Mayor y el cuidador/a familiar. Esta visita se desarrollará siguiendo los pasos estipulados en un instructivo de orientación (I-M-0001).

Cada semana, el/la Coordinador/a Local de Cuidados, elaborará un listado con los datos de las familias que aceptan formar parte del Programa y aquellas que lo rechazan, este listado será enviado vía correo electrónico al Coordinador General de Cuidados, dando inicio al proceso de ingreso de las familias al Programa.

Es importante informar al Municipio sobre los casos de familias que no aceptan el servicio y que presentan el perfil para ser parte del Programa, esto con objeto de que el municipio y sus distintas instancias puedan intervenir en esos casos. Este grupo de familias que no aceptan el servicio y que

¹ Esta actividad se desarrolla sólo cuando el Programa se encuentra en etapa de Instalación.

de acuerdo a características epidemiológicas y socioeconómicas corresponden al perfil del Programa, serán luego el grupo de control para la evaluación de resultados del Programa.

Cuando el Programa se encuentra en régimen, esta visita es realizada por la/el Coordinador/a Local de Respiro, vinculando de inmediato al cuidador/a familiar a los grupos de apoyo del Programa de Respiro. Es importante la asistencia del Coordinador Local de Respiro para la pesquisa de trastornos del comportamiento que pudieran estar afectando al cuidador/a familiar y poniendo en riesgo el bienestar de la Persona Mayor. En caso de que algún problema de este tipo pudiese detectarse, el Programa contactará a la red de salud para el abordaje de la situación, o continuará la indagación por medio del Coordinador Local de Respiro.

6.2.1.4 Creación de Carpeta Familiar.

Una vez concluida la Visita de Invitación, y luego de que la familia ha aceptado participar en el Programa, el/la Coordinador/a Local de Cuidados elabora la Carpeta de la Familia, la cual contempla:

- Información referente a la Persona Mayor y el/la Cuidador/a Familiar
- Documentos obtenidos en la Visita de Invitación.

Luego, se asigna el turno y Cuidador/a Formal que acudirá al domicilio, esto último de acuerdo al grado de dependencia de la Persona Mayor y el funcionamiento familiar. El plazo para asignar turno y Cuidador/a Formal a la familia no debiera ser superior a un mes a contar de la realización de la Visita de Invitación en Fase de Instalación del Programa.

Después de que el equipo ha acordado cuál será el turno y Cuidador/a Formal asignada a la familia, el/la Coordinador/a Local de Cuidados se contacta telefónicamente con el/la Cuidador/a Familiar para agendar la siguiente visita (Visita 1: Inicio del Servicio en Domicilio).

Cuando el Programa se encuentra en Régimen, no deben pasar más de dos semanas para la asignación de Cuidador/a Formal.

6.2.1.5 Presentación e inicio del Servicio en Domicilio

Tal como su nombre lo indica, en esta visita se inician los servicios de apoyo a los cuidados domiciliarios, con la presentación de el/la Cuidador/a Formal asignado/a, visita que es realizada por un representante del Equipo Local Chile Cuida. Durante esta visita se presentan detalladamente los alcances del Programa, además de elaborarse el Plan de Apoyo Individual de la Persona Mayor (PAI) que se seguirá durante el desarrollo del servicio de cuidados. El detalle de las acciones y documentos asociados se encuentra en el instructivo (I-M-0002)

6.2.2 INGRESO AL PROGRAMA CUIDADORAS/ES FORMALES

6.2.2.1 Difusión oferta de Capacitación

La difusión de la oferta de capacitación consiste en invitar a través de distintos canales a mujeres y hombres que cumplan los requisitos establecidos para ser parte del curso, los requisitos varían de acuerdo a la fuente de financiamiento de la capacitación, los canales de difusión son los siguientes:

- Página web y redes sociales del municipio y de la Fundación de las Familias
- Oficina Municipal de intermediación Laboral (OMIL)
- Organizaciones sociales y territoriales presentes en la comuna

Para esta difusión y de acuerdo a la entidad que realice la formación se contará con distintos materiales, volantes, pasacalles, lienzos, afiches, etc.

6.2.2.2 Selección y Reclutamiento de alumnas/os

La selección y reclutamiento tiene por objetivo identificar a las postulantes que cumplen tanto con el perfil psicológico y con las competencias necesarias para poder ejercer apoyo a los cuidados de personas mayores dependientes. Este proceso cuenta con el apoyo de la Oficina Municipal de Intermediación Laboral (OMIL) y está compuesto por 4 momentos:

- Recepción y evaluación de antecedentes, donde se preseleccionan a todas las mujeres y hombres que cumplen con los requisitos establecidos para el cargo.
- Aplicación de test masivo (Zulliger y Kostick). El resultado de este test configura la nómina de pre-seleccionadas/os que pasan a entrevista.
- Entrevista personal y selección final.
- Información de resultados a las postulantes.

6.2.2.3 Formación Inicial/Capacitación

Las/os alumnas/os seleccionadas/os, ingresan al curso “Servicios de asistencia domiciliaria y cuidados primarios básicos a personas en situación de dependencia, en especial adultos mayores”, tiene una duración de 240 horas, (DIE-0011).

Una vez terminado el curso el Equipo Local del programa en conjunto con la OMIL, preseleccionan a 30 potenciales cuidadoras/es para la etapa de práctica laboral en base a los siguientes criterios de selección:

- Asistencia
- Notas
- Motivación y desempeño en sala de clases

Antes de acudir al domicilio de las familias usuarias se firma un contrato de práctica laboral en el domicilio entre el/la alumno/a y la Fundación de las Familias, contrato que tiene un mes de duración. Durante el mes de contrato de práctica en domicilio el equipo de supervisores acompaña y evalúa el desempeño de las/os alumnas/os aplicando el (R-0017).

6.2.2.4 Selección de las Equipo de Cuidadoras/es Formales

Terminado el mes de práctica en domicilio el Equipo Local del programa Chile Cuida selecciona a las/os 25 alumnas/os más idóneos para el cargo, esto en base a los resultados obtenidos en la aplicación del (R-0017). La selección se realiza siguiendo los siguientes criterios:

- Cumplimiento de jornada laboral
- Presentación personal en el lugar de trabajo
- Uso de mochila e insumos
- Cumplimiento de normas dentro del domicilio
- Correcta aplicación de instructivos

6.2.2.5 Contratación de cuidadoras/es formales

Una vez que se han seleccionada a los/las 25 alumnas/os más idóneas para el cargo de Cuidador/a Formal, se firma un contrato de trabajo de 3 meses de duración, entre éstas/os y la Fundación de las Familias. Terminado el plazo de este primer contrato, el Equipo Local Chile Cuida evalúa el desempeño de cada una de los/las cuidadoras/es formales. Si al cabo de este tiempo se estima oportuno, se realiza un segundo contrato de otros 3 meses para luego pasar a firmar un contrato indefinido, siempre de acuerdo a la evaluación de desempeño que el equipo haya realizado en base a la práctica.

6.3 EJECUCIÓN DEL PROGRAMA

La fase de ejecución del Programa implica el inicio de los servicios que se prestan en los tres componentes del Programa, **Apoyo a los Cuidados Domiciliarios** para las personas mayores que presentan dependencia severa o moderada y **Respiro**, que brinda apoyo psicológico y espacios psicoeducativos para el/la Cuidador/a Familiar.

También, se da inicio al componente **Formativo**, el cual contempla la profundización de conocimientos en materias de cuidado, perfeccionamiento de las diversas temáticas y nivelación para distintos actores que participan en el desarrollo del Programa en el medio local.

6.3.1 CUIDADOS DOMICILIARIOS

6.3.1.2 Vinculación inicial

Es importante destacar que durante esta instancia se constituye el “proceso de vinculación inicial entre la familia y el/la Cuidador/a Formal”, relación que se va consolidando durante los dos primeros meses, es decir entre 8 a 16 visitas del servicio de apoyo a los cuidados que recibe la familia. Por lo tanto, desde el primer contacto entre Cuidador/a Formal y la familia, se comienza a constituir una relación de apoyo y confianza que facilita la participación activa del/la Cuidador/a Familiar en los espacios de Respiro.

6.3.1.3 Evaluación inicial

El/la Coordinador/a Local de Cuidados durante la etapa antes descrita, debe visitar a la familia en el domicilio a lo menos 1 vez, momento en el cual se realiza la aplicación de un instrumento de evaluación inicial. La aplicación de dicho instrumento de evaluación tiene por propósito corregir posibles deficiencias en el desarrollo del servicio de apoyo a los cuidados, así como la detección de áreas de mejora sobre la gestión del mismo servicio.

Los objetivos de esta evaluación son verificar el cumplimiento de las prestaciones y objetivos encomendados a las cuidadoras formales, supervisar que las prestaciones se realizan en base a los instructivos técnicos y comprobar la adaptación entre la familia y la Cuidadora Formal asignada.

6.3.1.4 Supervisión

El servicio de apoyo a los cuidados domiciliarios tiene entre sus limitaciones la imposibilidad de contar con una supervisión directa permanente en el domicilio, por lo cual el trabajo que realizan las supervisoras/es, es de vital importancia. En el proceso de supervisión se visita cada uno de los domicilios, a lo menos una vez cada siete semanas, visita durante la cual se revisa el uso de las técnicas de cuidados enseñadas a las cuidadoras/es, tanto en la formación inicial como en la formación continua, identificándose las temáticas o técnicas que deben ser reforzadas.

La supervisión del cumplimiento de las jornadas de servicios en cada uno de los domicilios, se realiza a través del monitoreo del equipo GPS que porta cada Cuidador/a Formal, el cual debe ser accionado tanto al ingreso como a la salida de cada turno. (R-0027). Este instrumento sirve además como herramienta de seguridad del/la Cuidador/a Formal.

La supervisión también se orienta a comprobar el cumplimiento de la normativa laboral, esto mediante la revisión del libro de asistencia, el uso correcto del uniforme y de los materiales asignados a cada una/o de las/os cuidadoras/es formales (R-0023).

016.3.1.5 Revisión Plan de Apoyo Individual (PAI)

Al tercer mes de haber iniciado el servicio de apoyo a los cuidados en el domicilio, las/os supervisoras/es deben revisar en conjunto con la familia (Persona Mayor y Cuidador/a Familiar) el avance del Plan de Apoyo Individual (PAI, R-0004), revisando la pertinencia de continuar con las mismas prestaciones de servicios o modificar algunas de éstas de acuerdo al tipo y condición de dependencia, como también a los gustos y preferencias de la Persona Mayor. Este nuevo PAI, se archiva en el registro de usuarios y se entrega a la familia usuaria.

6.3.2 RESPIRO AL CUIDADOR/A FAMILIAR

6.3.2.1 Profundización Diagnóstica

Con posterioridad al ingreso de las familias al Programa, los profesionales del servicio de Respiro realizan un proceso de profundización diagnóstica, el cual tiene por objetivo recabar mayor información relativa al Cuidador/a Familiar y su entorno familiar, especialmente en torno a red de apoyo familiar y comunitario, antecedentes de morbilidad y condición socioeconómica. Esta profundización se realiza aplicando el Test de “Esfuerzo del Cuidador” (R-0040) y “Profundización Diagnóstica del cuidador/a familiar” (R-0037).

La evaluación del/la Cuidador/a Familiar permite proyectar espacios grupales terapéuticos pertinentes a las características de este grupo, como el seguimiento más cercano con las/os cuidadoras/es que necesiten de mayor apoyo psicológico y social, ya sea para la derivación a la red local de servicios o para un apoyo psicológico a través de Respiro. A estos espacios grupales son invitadas a participar la totalidad de las familias, y su buen desarrollo es clave para el éxito del servicio de apoyo a los cuidados domiciliarios.

6.3.2.2 Desarrollo líneas de acción Respiro

Una vez definida la propuesta de intervención psicológica con el/la Cuidador/a Familiar, se cita a las siguientes instancias:

a) Grupos de Apoyo

Consiste en una actividad dirigida por el/la Coordinadora Local de Respiro, en la cual se reúnen los/as cuidadores/as familiares a intercambiar experiencias en torno del cuidado de la Persona Mayor en situación de dependencia, haciendo énfasis en las dificultades y experiencias individuales de cada una de las personas que asiste a este espacio.

Este espacio permite recibir apoyo psicológico directo mediante el “apoyo mutuo” de la red que se constituye con sus pares y la devolución terapéutica pertinente del moderador del grupo (Coordinador Local de Respiro).

Estas instancias grupales se realizan con una frecuencia de una vez por semana (coincide con los turnos de las/os cuidadoras/es formales en el domicilio), tienen una duración de 90 minutos y se desarrollan en espacios que aseguren la privacidad y comodidad de los asistentes.

En este espacio se realizan las evaluaciones de seguimiento o segunda medición a los 6 meses y al año (Zarit (R-0038), Esfuerzo (R-0040), como también se mide el Clima y Satisfacción de Grupo (R-0042,0043)

b) Talleres Formativos

Los talleres formativos consisten en un espacio de transferencia de conocimientos relacionados con el cuidado de la Persona Mayor y autocuidado del/la Cuidador/a Familiar, bajo la modalidad de charlas o talleres. Se definen como aquellas instancias grupales donde se reúnen los/as cuidadores/as familiares para compartir su experiencia de cuidados y recibir información proveniente de diversos expertos en temáticas relevantes para sus necesidades y para un óptimo cuidado de la Persona Mayor.

Estas instancias formativas contribuyen a que las/os cuidadoras/es familiares tengan una mejor autopercepción de sus propias habilidades en torno al cuidado (autoeficacia), propiciando su desarrollo personal y constituyendo un factor protector a las afecciones en torno a la tarea del cuidado prolongado de una Persona Mayor con dependencia.

Esta actividad se desarrolla con una frecuencia de quince días (coincide con los turnos de los/las cuidadoras/es formales en el domicilio) y se organiza con recursos técnicos de la Mesa Técnica Local (red local).

6.3.3 FORMACIÓN

6.3.3.1 Formación continua

La formación continua se desarrolla una vez por semana, es un proceso obligatorio para el/la Cuidador/a Formal y está integrado dentro de su rutina de trabajo. En este espacio se fortalecen temáticas de cuidados, revisión exhaustiva de los instructivos, se abordan diversas problemáticas que se suscitan en los domicilios y se refuerza el buen desempeño y cumplimiento de normas laborales.

La formación continua está a cargo del Coordinador/a Local de Cuidados en conjunto con los supervisores y cuenta con el apoyo del Coordinador/a Local de Respiro.

6.3.3.2 Nivelación

La nivelación está dirigida a las/os cuidadoras/es formales contratadas que no hayan recibido la Formación Inicial provista por el Programa Chile Cuida. El objetivo es nivelar los conocimientos básicos sobre apoyo a los cuidados domiciliarios bajo un enfoque de Atención Centrada en la Persona (ACP), este proceso se desarrolla mediante un plan de capacitación, es de carácter obligatorio y tiene una duración mínima de 15 horas cronológicas desde el primer contrato de trabajo.

Esta nivelación es impartida por el Equipo Local y Central del Programa Chile Cuida. Los contenidos del plan de nivelación se basan en el Plan Formativo aprobado por SENCE (Formación Inicial), en particular aquellos contenidos y aprendizajes esenciales relacionados con enfoque gerontológico, ACP y demencias.

6.3.3.3 Otras acciones formativas

Como parte del Programa se considera relevante que diversas personas e instituciones de la red local o regional, accedan a instancias de formación especializada en materia de dependencia y apoyo a los cuidados. Entre estas instancias se encuentran los talleres formativos de Respiro para cuidadoras/es familiares, actividades formativas de carácter comunitario para dirigentes y organismos de la sociedad civil, seminarios y diplomados dirigidos a profesionales y técnicos de los gobiernos locales.

Estos servicios son diseñados y organizados por equipo central y local del Programa Chile Cuida en coordinación con organismos públicos y privados.

6.4 EGRESO E INTERRUPCIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO DE CUIDADOS DOMICILIARIOS

Las familias que han ingresado al Programa tienen tres estados posibles, vigente, en interrupción temporal y egresado. En este apartado se tratarán estos dos últimos estados como parte de una misma fase, abordándose primeramente el egreso y posteriormente la interrupción temporal. Entendemos como egreso del Programa Chile Cuida, la interrupción definitiva de la participación en el Programa de la Persona Mayor y su familia por cualquier motivo o causa justificada. Las causas del egreso se encuentran tipificadas en base a la experiencia del Programa y su presencia debe quedar registrada en “Minuta Interna de Egresos” (R-0026).

6.4.1 EGRESO

A continuación, se presentará una clasificación de los motivos de egreso posible del Programa, es decir, se describirán algunas de las situaciones que ameritan la interrupción definitiva de la participación de la familia en el Programa.

6.4.1.2 Egreso por fallecimiento de la Persona Mayor usuaria

La condición de dependencia de la Persona Mayor es el motivo principal del ingreso del Programa al domicilio de una familia. La dependencia se da en distintos niveles, siendo una de las poblaciones principales del Programa las personas mayores en condición de dependencia severa, grupo que puede encontrarse muchas veces cercano a su deceso debido al deteriorado estado de su salud. El fallecimiento de la Persona Mayor puede darse al momento en que se desarrolla el servicio de cuidados en el domicilio o cuando el/la Cuidador/a Formal no se encuentren en el domicilio. En cualquiera de los dos casos, con motivo de lograr una correcta coordinación de las comunicaciones y servicios que están involucrados en este tipo de egreso, se desarrolló el Instructivo “Fallecimiento de la Persona Mayor” (I-R-0002) el cual debe ser aplicado en caso de fallecimiento de la persona mayor participante del Programa. El fallecimiento de la Persona Mayor participante del programa es motivo de egreso de la familia del programa Chile Cuida.

6.4.1.3 Egreso por término anticipado

Este tipo de egreso puede darse por múltiples razones, siendo las más recurrentes el cambio de domicilio de la Persona Mayor usuaria, esto en tanto el nuevo domicilio se encuentre fuera del radio de intervención territorial del Programa. El término anticipado puede darse igualmente por el no cumplimiento de los compromisos asumidos por la familia al momento de la visita de presentación del servicio y firma del consentimiento informado. En ambos casos, es decir, por cambio de domicilio o no cumplimiento de los compromisos por parte de la familia, el integrante del Equipo Local de Chile Cuida debe completar el instructivo de “Solicitud de Egreso del Servicio de Cuidados” (R-0025).

6.4.1.4 Egreso por renuncia voluntaria

Se entiende por renuncia voluntaria la expresión de la familia de interrumpir definitivamente la participación en el Programa, voluntad que se informa al Equipo Local del programa. La renuncia voluntaria puede deberse a múltiples causas o motivos, siendo una de ellas la institucionalización permanente de la Persona Mayor en un establecimiento de larga estadía, el cambio en la red de apoyo del/la Cuidador/a Familiar, o simplemente la falta de motivación de continuar recibiendo el servicio de cuidados. En cualquier caso, el integrante del Equipo Local del programa, debe completar el instructivo de “Solicitud de Egreso del Servicio de Cuidados” (R-0025), además de firmar “Carta de Renuncia Voluntaria” (R-0036).

6.4.2 INTERRUPCIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO

Se entiende por interrupción temporal del Programa el cese eventual del servicio de apoyo a los cuidados domiciliarios y Respira por parte de las familias. Este cese puede deberse a distintas causas o motivos, entre las que se encuentran el cambio temporal de domicilio a un territorio fuera del radio de cobertura del Programa, la salida de vacaciones de la Persona Mayor, institucionalización temporal en algún centro de salud o residencia o la constatación de problemáticas de distinta índole al interior de la familia y que vuelven riesgosa la permanencia del servicio en el domicilio. Esta interrupción temporal no puede ser superior a dos meses, plazo luego del cual se reemplaza el cupo de la familia por alguna otra que se encuentre en la lista de espera del programa.

Para que la familia mantenga el cupo en el Programa, la solicitud de interrupción debe ir acompañada de algún medio de respaldo, entre estos se cuentan:

- Certificado de ingreso a centro de salud o residencia
- Declaración simple indicando fecha y término de vacaciones
- Declaración simple indicando cambio de domicilio
- Declaración simple con algún otro motivo o causa
- Solicitud de egreso, se debe completar apartado interrupción temporal (R-0025)

6.5 EVALUACION Y SEGUIMIENTO

6.5.1 EVALUACIÓN DE RESULTADOS

6.5.1.1 Tipos de Evaluación

La evaluación es de tipo cuasi-experimental, a través de ella se quiere conocer la incidencia del programa en la población objetivo intentando responder a una pregunta contra-fáctica, cual es ¿qué hubiese ocurrido en la población objetivo de no haber existido el Programa? Para esto se comparan resultados de la población del Programa con una población homogénea en términos socioeconómicos y epidemiológicos, pero que a su vez no haya participado en el Programa. Esta última población, denominada grupo de control, está compuesta por aquellas familias que reunían las condiciones para participar en el Programa y sin embargo decidieron no participar del mismo.

Los resultados en que se compara a la población participante del programa y el grupo de control se refieren principalmente a dos dimensiones, estas son: sobrecarga del/la Cuidador/a Familiar y el nivel de dependencia de la Persona Mayor. De acuerdo a lo anterior se concluye que lo que busca el Programa, es decir, su objetivo deseado, es la ralentización del nivel de dependencia de las personas mayores y la disminución de la sobrecarga de las/os cuidadoras/es familiares.

6.5.1.2 Fuentes de información

La información contemplada en el modelo de evaluación es de dos tipos, esto es información primaria y secundaria. La información primaria es levantada por el Programa mediante dos instrumentos, cuales son:

- **Nivel de dependencia:** instrumento de evaluación de necesidades de apoyos y cuidados (R-0001)
- **Sobrecarga del/la cuidador/a informal principal:** instrumento de evaluación del nivel de sobrecarga (Zarit abreviado) (R-0038)

En tanto, la información secundaria contemplada es la siguiente:

VARIABLE	FUENTE
Frecuencia de asistencia a centros asistenciales y de salud de la Persona Mayor y el/la cuidador/a familiar	Ministerio de Salud
Nivel de dependencia de acuerdo a escala Barthel	Ministerio de Salud
Nivel socioeconómico	Registro Social de Hogares, MDS

6.5.1.3 Periodicidad de la información

Tanto el grupo de usuarios del Programa como el grupo de control, serán observados dentro de un mismo período de tiempo, el cual comprende un intervalo no inferior a un año. Con el grupo de usuarios o participantes, se contempla medición en línea base y comparación periódica en intervalos de 6 meses a modo de conocer el nivel de logro alcanzado con ellos.

6.5.2 EVALUACIÓN DE PROCESOS

Se entiende por proceso el conjunto de actividades y tareas necesarias de realizarse para la obtención de ciertos resultados deseados. En este contexto, se proponen indicadores de proceso de acuerdo a los objetivos buscados.

INDICADOR	OBJETIVO	INSTRUMENTO UTILIZADO
Jornadas de apoyo al cuidado proporcionadas.	Mantenimiento y/o disminución del nivel de dependencia de la persona mayor	Bitácora de apoyo a cuidados domiciliarios
Número de prestaciones entregadas.		
Número de asistencias a actividades de Respiro.	Disminución del nivel de sobrecarga del/la cuidador/a familiar	Registro de asistencia
Número de visitas domiciliarias de seguimiento		Registro de visita domiciliaria

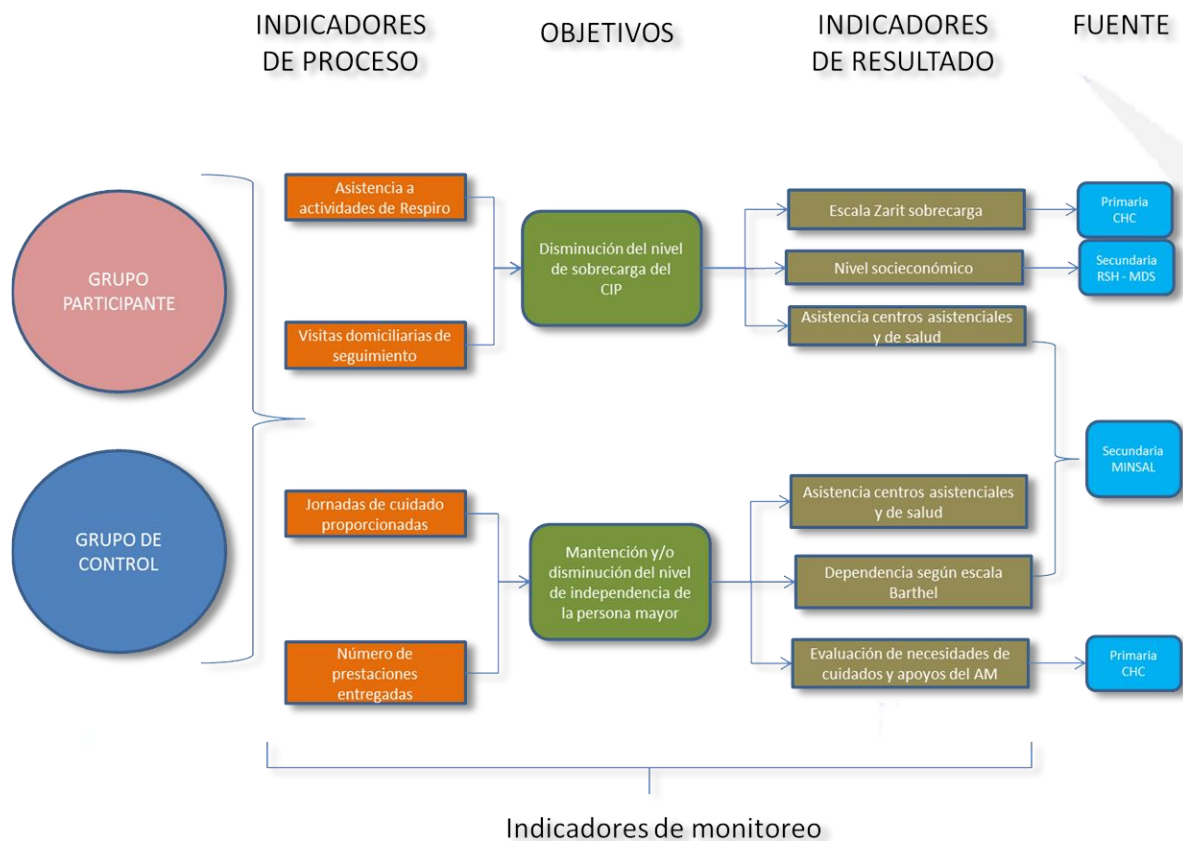
6.5.3 MONITOREO

El monitoreo del Programa es un proceso relevante que tiene por propósito asegurar la calidad del servicio en los tres componentes, apoyo a los cuidados domiciliarios, Respiro al/la Cuidador/a Familiar y Formación. Por este motivo, se han dispuesto una serie de áreas en que se realiza un seguimiento del desempeño en los tres componentes y la gestión del Programa, y que permiten en definitiva apoyar la evaluación de procesos y en consecuencia la consecución de los resultados propuestos. El siguiente cuadro permite observar los indicadores que orientan el monitoreo del Programa según componente, con su respectivo instrumento y medio de verificación.

AMBITO	INDICADOR	INSTRUMENTO DE MEDICIÓN	PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	VERIFICADORES
APOYO A LOS CUIDADOS DOMICILIARIOS	% de asistencia laboral de cuidadoras/es formales	Registro de asistencia diaria	Mensual	Listado firmado
	% de familias con cambio de cuidador/a formal	Cuadro control Monitoreo	Mensual	Carta de aceptación familiar firmada
	Nº de incidencias producidas por familia	Cuadro control Monitoreo	Mensual	Registro de incidencias
	% de servicios de la canasta entregados de acuerdo a necesidades de la Persona Mayor	Cuadro control Monitoreo	Mensual	Reporte diario de cuidador/a formal firmado
	% de días con atraso laboral de cuidadoras/es formales	Registro de asistencia diaria	Mensual	Listado firmado
	% de familias que califican como bueno o muy bueno el servicio	Encuesta de satisfacción familiar con servicio de cuidados	Semestral (6 meses)	Encuestas foliadas

	% familias con Ficha de antecedentes aplicados	Ficha de antecedentes familiares	Semestral	Instrumentos firmados por Coordinador Local de Cuidados
RESPIRO AL CUIDADOR/A FAMILIAR	% de cuidadores/as familiares contactadas telefónicamente	Registro de asistencia	Mensual	Listado firmado
	% de cuidadores/as familiares contactadas en oficinas Chile Cuida	Registro de visita domiciliaria	Mensual	Listado firmado
	% de cuidadoras/es familiares evaluadas con Zarit	Zarit	Semestral	Instrumentos firmados por Coordinador Local de Respiro
	% de cuidadoras/es familiares con profundización diagnóstica aplicada	Profundización diagnóstica	Semestral	Instrumentos firmados por Coordinador Local de Respiro
SUPERVISIÓN	% de domicilios visitados	Registro de visita domiciliaria supervisión	Mensual	Listado firmado
	% de incidencias con respuesta	Cuadro control monitoreo	Mensual	Registro de incidencias
GESTIÓN	% de gasto directo por familia	Registro contable del Programa	Semestral	Distribución presupuestaria
	% de presupuesto ejecutado	Registro contable del Programa	Anual	Documento de rendición
	Nº de postulantes a oferta laboral	Nómina de inscritas para participar en capacitación	Semestral	Nómina de inscritas en OMIL

De esta manera, habiendo revisado evaluación de resultados, procesos y monitoreo, es posible presentar el modelo general de evaluación y seguimiento del Programa, el cual puede resumirse en el siguiente esquema:



7. COORDINACIÓN DEL PROGRAMA

El Programa Chile Cuida tiene un importante trabajo de coordinación con las organizaciones del territorio, esto con miras a activar los recursos locales en torno a un mismo objetivo, cual es mejorar la calidad de vida de las familias con integrantes en condición de dependencia. La activación de los recursos de la red mediante una coordinación orientada al objetivo, puede ser entendida como coordinación *hacia afuera*. Sin embargo, existe igualmente un importante trabajo de coordinación *hacia adentro*, mediante la cual se intenta rediseñar el Programa acortando las distancias entre las instancias de decisión sobre sus condiciones generales y la ejecución de dichas decisiones, manteniéndose abierto un diálogo permanente entre quienes ejecutan el Programa a nivel local, quienes lo supervisan a nivel central y quienes se encargan de la coordinación general y la propuesta de modelos de intervención técnicamente válidos.

Es por esto que el Programa ha elaborado un ciclo regular de reuniones entre los distintos actores responsables de su implementación, las cuales varían en periodicidad y propósito. A continuación, se describen dichas instancias.

a. Reuniones semanales del equipo Local (Coordinadora/or Local de Cuidados y Respiro más Volantes) en las que se verán entre otros los siguientes temas:

- Seguimiento de ejecución de Respiro y Cuidados, áreas a fortalecer.
- Resolución de incidencias y/o casos sociales.
- Análisis de supervisiones en domicilio.
- Planificación de formación continua.
- Planificación de visitas domiciliarias.

b. Reuniones semanales entre el Coordinador/a de Local de Cuidados y las/os cuidadoras/es formales, en las que se verán entre otros los siguientes temas:

- Análisis de incidencias y/o casos sociales, resolución.
- Aspectos administrativos.
- Entrega de insumos y bitácoras.
- Identificación y análisis de los posibles riesgos laborales que pudieran surgir en los domicilios.

c. Reunión Mensual entre Equipo Central y coordinadores locales de Cuidados y Respiro, en las que se verán, entre otros, los siguientes temas:

- Análisis y seguimiento del desarrollo de cada uno de los componentes del Programa que se ejecuta en la comuna. (Apoyo a los Cuidados, Respiro y Formación Continua).
- Análisis de contenidos, metodología, protocolos, etc., relacionados con la consecución de objetivos.
- Revisión de reporte cumplimiento de coberturas y metas.
- Otros aspectos importantes a abordar según contingencia.

d. Reunión Mensual entre Equipo Central y Equipo Local, en las que se verán entre otros los siguientes temas:

- Incidencias ocurridas en los domicilios de las familias usuarias.
- Análisis de estadísticas de incidencias.
- Seguimiento de supervisiones en domicilio.
- Facilitadores y obstaculizadores para la ejecución del programa en la comuna.
- Revisión de cumplimiento jornadas laborales de cuidadoras/es formales.

e. Reunión Mensual Mesa Técnica Local, en las que se verán, entre otros, los siguientes temas:

- Estrategias para lograr cumplimiento de cobertura.
- Se informa avances del Programa.
- Presentación de análisis de estadísticas de incidencias.
- Análisis y derivación de casos sociales a la red local.
- Coordinación de temáticas formativas para cuidadoras/es formales y familiares.

f. Reunión Trimestral entre Directora Sociocultural Presidenta de la Fundación de las Familias y los equipos Locales del Programa, en las que se verán, entre otros, los siguientes temas:

- Nivel de logro en relación a metas planteadas (cobertura, dotación de personal, número de prestaciones).
- Presentación análisis de estadísticas de incidencias de mayor relevancia en los territorios.
- Levantamientos de necesidades de apoyo desde equipos locales.
- Estado de avance de la Mesa Técnica Local.
- Proyección de trimestre próximo.

8. DOCUMENTACIÓN ASOCIADA

7.1 INSTRUCTIVOS

Entendemos por instructivo el documento que contiene indicaciones de cómo realizar determinadas actividades dentro del Programa.

El Programa Chile Cuida cuenta con 38 instructivos, estos son:

CÓDIGO	NOMBRE INSTRUCTIVO
I-C-0000	Instructivos de Cuidado, Atención Personal
I-V-0000	Instructivos de Cuidado, Apoyo en tareas del hogar.
I-N-0000	Instructivos de Cuidado, Integración y prevención de aislamiento social

7.2 REGISTROS

Entendemos por registro el documento que debe ser completado para dejar constancia de ciertos acontecimientos o información relacionada con el Programa.

El Programa Chile Cuida cuenta con 24 registros, detallados a continuación:

CÓDIGO	NOMBRE REGISTRO
R-0001	Ficha Identificación Persona Mayor
R-0002	Carta participación y Consentimiento informado
R-0003	Identificación Antecedentes Familiares
R-0004	Plan de Apoyo Individual
R-0006	Identificación de la Cuidadora y Turno
R-0010	Bitácoras de Servicios de apoyo a los cuidados domiciliarios
R-0015	Formulario para el Registro de Incidencias
R-0017	Registro Supervisión Cuidadoras Formales
R-0025	Solicitud Egreso
R-0026	Minuta interna de Egresos
R-0027	Panel de turnos de Cuidados
R-0028	Nómina de Familias Servicio Cuidados
R-0036	Carta de Renuncia Voluntaria Programa Chile Cuida
R-0037	Ficha Identificación cuidador/a familiar
R-0038	Escala de Sobrecarga del Cuidador de Zarit

R-0039	Escala GENCAT de Calidad de Vida
R-0040	Test de Esfuerzo del Cuidador
R-0041	Evaluación de la Satisfacción con el grupo de apoyo
R-0042	Planilla: Evaluación de la Satisfacción con el grupo de apoyo
R-0043	Evaluación del Clima Social del Grupo
R-0044	Planilla: Evaluación del Clima Social del Grupo
R-0046	Planilla: Evaluación del Funcionamiento del grupo
R-0047	Asistencia Espacio de Acción Respira
R-0048	Registro Actuación Individual con cuidador/a familiar

7.2.1 DOCUMENTO INFORMATIVO EDUCATIVO

Entendemos por documento informativo educativo aquel que es utilizado para difundir o dar a conocer aspectos relevantes del Programa.

El Programa Chile Cuida cuenta con 11 documentos informativos educativos, estos son:

CÓDIGO	NOMBRE DOCUMENTO INFORMATIVO EDUCATIVO
DIE-0001	Descripción del servicio
DIE-0002	Tríptico Presentación del Programa. Derechos y deberes
DIE-0003	Carta Directora Bienvenida al Programa
DIE-0008	Reglas para Profesional Cuidador/a Formal
DIE-0011	Plan Formativo servicio de asistencia comunitaria y cuidados primarios básicos a personas en situación de dependencia

7.2.2 DOCUMENTOS LEGALES

El Programa Chile Cuida cuenta con los siguientes documentos legales:

CÓDIGO	NOMBRE DOCUMENTO LEGAL
DL-0001	Convenio de Colaboración
	Modelo de Contrato

Elaborado por: Katherine Martineau Coordinadora Cuidados, Programa Chile Cuida Fecha mayo 2017	Revisado por: ROSA Neira Wlach Dirección Sociocultural de la Presidencia Fecha mayo 2017	Aprobado por: Paula Forttes Valdivia Directora, DSC de la Presidencia Fecha mayo 2017
Fecha de entrada en vigencia: Fecha Mayo 2017		