

Plan de autocuidado y bienestar del equipo

Acciones, calendario e indicadores para prevenir el desgaste y los accidentes del equipo que cuida a los residentes. Normativa de referencia: Decreto 20 de 2021 del Ministerio de Salud, artículos 5 letra p), 10, 12 letra p), 14 a 17 y 25; Código del Trabajo, art. 184; Ley 16.744; Ley 21.643.

Establecimiento	Código	Versión	Fecha de aprobación	Próxima revisión
	MACA-PER-05			

Documento referencial de MACA, basado en la normativa chilena vigente. Adáptalo y válidalo con tu director(a) técnico(a) y tu asesor legal antes de usarlo.

1. Objetivo

Cuidar la salud física y emocional de quienes trabajan en la residencia, prevenir el desgaste y los accidentes del trabajo y, con ello, sostener un cuidado de calidad y un trato digno hacia los residentes.

2. Alcance

Aplica a todo el personal de la residencia, en todos los turnos: dirección, técnicos de enfermería, cuidadores, manipuladores de alimentos, auxiliares de aseo, reemplazos y personal externo que trabaje de forma habitual en ella.

3. Por qué importa

Cuidar a personas mayores pide fuerza física, atención constante, turnos de noche y contacto diario con la enfermedad y la muerte. Cuando el equipo se agota aumentan los errores, las licencias y la rotación. Un equipo cuidado cuida mejor.

- **Desgaste del cuidador.** El cansancio acumulado, sin pausas ni apoyo, lleva al agotamiento emocional, a la irritabilidad y a tomar distancia de los residentes.
- **Calidad del cuidado.** Un equipo descansado y estable conoce a cada residente, detecta antes los cambios y comete menos errores con medicamentos y registros.
- **Buen trato.** El agotamiento aumenta el riesgo de malos tratos, aunque nadie lo quiera. Prevenirlo es parte de proteger a los residentes; la Ley 21.013 sanciona el maltrato a las personas mayores.
- **Obligación de la residencia.** El Decreto 20 exige condiciones ambientales adecuadas para residentes y trabajadores (art. 10) y personal suficiente según el número y la dependencia de los residentes (art. 14). El Código del Trabajo obliga al empleador a proteger eficazmente la vida y la salud de sus trabajadores (art. 184), y la Ley 21.643 le exige un protocolo de prevención del acoso sexual, laboral y la violencia en el trabajo.
- **Riesgos psicosociales.** Con 10 o más trabajadores, el protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales del Minsal pide medirlos con el cuestionario CEAL-SM/SUSESO; coordínalo con tu organismo administrador de la Ley 16.744. Con más de 25 trabajadores debe funcionar un comité paritario de higiene y seguridad (Ley 16.744, art. 66).

4. Responsables

- **Director(a) técnico(a):** lidera el plan, revisa los indicadores y propone cambios de turnos y funciones junto a la dirección administrativa (Decreto 20, art. 12 letra p).
- **Dirección administrativa o sostenedor(a):** asegura los recursos: dotación, ayudas técnicas, elementos de protección y tiempo para reuniones y capacitación.
- **Encargado(a) de bienestar:** _____. Coordina las actividades del calendario y recibe las inquietudes del equipo.
- **Cada trabajador(a):** cuida su salud, usa las ayudas técnicas y avisa a tiempo cuando está sobrepasado(a) o ve a un compañero en esa situación.

5. Señales de desgaste

Pon atención a estas señales, en ti y en tus compañeros:

- Cansancio que no se pasa con el descanso, problemas para dormir, dolores de espalda o de cabeza frecuentes.

- Irritabilidad, poca paciencia con residentes o familias, respuestas bruscas.
- Distancia emocional: tratar a los residentes como tareas, dejar de llamarlos por su nombre, apurar los cuidados.
- Más errores u omisiones en medicamentos, registros o entregas de turno.
- Atrasos, ausencias o licencias repetidas, ganas de renunciar, aislamiento o conflictos frecuentes con compañeros.
- Tristeza, llanto o angustia que se mantienen, sobre todo después de un fallecimiento o de un evento difícil.

Si notas estas señales, conversa con tu jefatura o con el encargado(a) de bienestar. Pedir ayuda protege a los residentes y al equipo. Si el malestar es intenso o no se pasa, consulta en tu centro de salud. Salud Responde del Minsal: 600 360 7777. Línea de prevención del suicidio del Minsal: *4141.

6. Acciones de autocuidado

Pausas y descanso

- Organiza los turnos para que cada persona tenga su colación completa y al menos una pausa breve fuera de la sala, sin dejar a los residentes solos.
- Evita encadenar turnos. Las jornadas extraordinarias se pactan con el trabajador (Decreto 20, art. 14); recomendamos que sean la excepción.
- Planifica las vacaciones del año con anticipación y respeta el descanso entre turnos.
- En la noche, define con los cuidadores un horario de pausa para cada uno, cubriéndose entre ellos.

Rotación de tareas pesadas

- Reparte entre todo el equipo a los residentes con mayor dependencia, para que nadie cargue siempre con los mismos.
- Rota cada _____ semanas la asignación de residentes y de tareas físicas: baño asistido, cambios de posición, traslados.
- Programa las tareas más pesadas en los horarios con más personal.

Apoyo después de un fallecimiento o de un evento difícil

- Después de un fallecimiento, una caída grave, una agresión o una urgencia, reúne al equipo del turno en los días siguientes para una conversación breve: qué pasó, cómo se sienten y qué se aprende. No se buscan culpables.
- Da espacio para despedirse del residente fallecido, por ejemplo con un momento de recuerdo o asistiendo al funeral si la familia lo permite.
- Ofrece apoyo individual a quien lo necesite y, si corresponde, deriva a atención psicológica. Ante acoso o violencia en el trabajo, el organismo administrador de la Ley 16.744 entrega atención psicológica temprana.
- Si un trabajador(a) fue agredido por un residente, un familiar o un compañero, regístralo y aplica el protocolo de prevención del acoso laboral, sexual y de la violencia en el trabajo de la residencia (Ley 21.643).

Reuniones de equipo

- Haz una reunión de equipo al menos _____ veces al mes, en horario de trabajo, para coordinar, revisar casos y escuchar propuestas.
- Incluye a todos los turnos, también a la noche y a los fines de semana, alternando horarios.
- Reserva unos minutos para hablar de cómo está el equipo, no solo de tareas.

Reconocimiento

- Reconoce en público el buen trabajo: la felicitación de una familia, un cuidado bien hecho, una buena idea.
- Celebra cumpleaños y fechas importantes del equipo.
- En la evaluación de desempeño, destaca las fortalezas, no solo lo que hay que mejorar.
- Define incentivos simples: _____ (día libre, preferencia de turno, reconocimiento anual).

Capacitación

- Incluye temas de autocuidado en el plan de inducción y capacitación anual, que considera un mínimo de 22 horas (Decreto 20, art. 5 letra p y art. 25): movilización segura, manejo del estrés, comunicación con familias, conductas difíciles en personas con demencia, y duelo y final de la vida.
- Haz la inducción antes de que una persona nueva quede a cargo de residentes.

7. Prevención de riesgos en el cuidado

Las lesiones de espalda, hombros y muñecas al movilizar residentes están entre los riesgos más comunes del cuidado. Se previenen con técnica, ayudas técnicas y trabajo en pareja.

Movilización segura de residentes

- Antes de movilizar, revisa en el plan del residente cuánto puede colaborar y qué ayuda necesita.
- Explícale lo que vas a hacer y pídele que ayude en lo que pueda: así cuidas su autonomía y reduces tu esfuerzo.
- Ajusta la cama a la altura de tu cadera y frena camas y sillas. Mantén la espalda recta, flexiona las rodillas, separa los pies y acerca al residente a tu cuerpo; gira con los pies, no con el tronco.
- Pide ayuda: los residentes con dependencia severa se movilizan entre dos personas o con grúa.
- Si un residente se cae, no lo levantes sin evaluarlo antes: sigue el protocolo de caídas.

Ayudas técnicas

- Mantén disponibles y en buen estado: grúa de traslado, sábana o lámina deslizante, cinturón y tabla de transferencia, sillas de ruedas y sillas de ducha. El Decreto 20 exige catre clínico o similar para los residentes con dependencia funcional severa (art. 10 letra j).
- Revisa su estado cada _____, retira de uso lo que esté dañado y capacita a todo el equipo en su uso.

Otros riesgos

- **Pinchazos:** elimina lancetas y agujas en un contenedor para cortopunzantes y nunca las vuelvas a tapar.
- **Infecciones:** higiene de manos, guantes y elementos de protección según la tarea. Recomendamos la vacunación anual contra la influenza.
- **Caídas del trabajador:** pisos secos, calzado cerrado y antideslizante, buena iluminación en la noche.
- **Productos químicos:** usa los productos de aseo en sus envases rotulados, con guantes, y nunca los mezcles.
- **Agresiones:** capacita al equipo en el manejo de la agitación y registra cada episodio.

Informa de inmediato a tu jefatura todo accidente del trabajo o de trayecto, para derivarte al organismo administrador del seguro de la Ley 16.744 al que está adherida la residencia: _____ (mutualidad o ISL). Teléfono: _____.

8. Calendario anual

Mes	Actividad	Responsable	Realizada (fecha)
Mensual	Reunión de equipo y conversación después de eventos difíciles		
Enero	Planificación de vacaciones y revisión de la dotación y los turnos		
Febrero	Capacitación en movilización segura y ayudas técnicas		
Marzo	Revisión de ayudas técnicas y elementos de protección		
Abril	Vacunación del equipo contra la influenza (campana del Minsal)		
Mayo	Encuesta de clima laboral (primera medición)		
Junio	Taller de manejo del estrés y autocuidado		
Julio	Revisión de indicadores del semestre y ajustes al plan		
Agosto	Capacitación en conductas difíciles y prevención de agresiones		
Septiembre	Actividad de reconocimiento y celebración con el equipo		
Octubre	Taller de duelo y acompañamiento al final de la vida		
Noviembre	Encuesta de clima (segunda medición) y evaluación de desempeño		
Diciembre	Reconocimiento anual al equipo y evaluación del plan		

9. Indicadores

Indicador	Cómo se calcula	Frecuencia	Meta de la residencia
Ausentismo	Días de ausencia (licencias y faltas) ÷ días de trabajo programados × 100	Mensual	_____ %
Rotación	Trabajadores que dejaron la residencia en el período ÷ promedio de trabajadores del período × 100	Semestral	_____ %
Clima laboral	Porcentaje de respuestas favorables en la encuesta de clima	Semestral	_____ %
Accidentes del trabajo	Número de accidentes del trabajo en el período, con y sin días perdidos	Mensual	_____
Capacitación	Trabajadores con 22 horas o más en el año ÷ total de trabajadores × 100	Anual	100 %
Cumplimiento del plan	Actividades realizadas ÷ actividades programadas × 100	Semestral	_____ %

Encuesta de clima: anónima, de 5 a 10 preguntas con respuestas de 1 a 5. Por ejemplo: me siento respetado(a) por mi jefatura; tengo tiempo para hacer bien mi trabajo; cuento con las ayudas técnicas que necesito; puedo pedir ayuda cuando la necesito; recomendaría esta residencia como lugar de trabajo.

Revisa los indicadores con el equipo y ajusta este plan al menos una vez al año.

Aprobación y control de cambios

	Nombre y cargo	Firma	Fecha
Elaborado por			
Revisado por			
Aprobado por (dirección técnica)			