



Manual para acompañamiento de personas mayores

FUNDACIÓN
SENARA



FUNDACIÓN
SENARA

Erasmus+
Enriqueciendo vidas, abriendo mentes.



INDICE

1. Presentación.....	3
2. Conceptos clave.....	3
2.1. Proceso de envejecimiento.....	3
2.2. Perfil sanitario de la persona mayor.....	6
3. Voluntariado con personas mayores	7
3.1. Necesidades de la persona mayor	7
3.2. Decálogo de la persona voluntaria	8
3.3. Situaciones que nos podemos encontrar	10
4. Conclusiones.....	13



1. Presentación

Desde el Área de Voluntariado de la Fundación Senara queremos darte las gracias por sumarte a nuestra labor social y te damos la bienvenida en el equipo de acompañamiento de personas mayores. Con el objetivo de ayudarte y orientarte a la hora de afrontar posibles situaciones que se desarrollan durante tu voluntariado con las personas mayores y/o dependientes para las que trabajamos, hemos elaborado esta guía orientativa esperando sea de gran utilidad y que nos ayude a alcanzar acompañamiento de calidad.

*En nuestro proyecto “Contigo, Avec Toi” trabajamos para **mejorar la calidad de vida de las personas mayores desde un enfoque integral y adaptado** a las necesidades de cada persona según su proceso vital. Nuestro objetivo es **minimizar su aislamiento social** a través de una mejor calidad de envejecimiento.*

2. Conceptos clave

Para un acompañamiento de calidad es importante tener claros algunos conceptos. A continuación, te explicamos aquellos que te ayudarán a entender los procesos que pueden vivir las personas mayores y los posibles retos a los que te puedes enfrentar en tu día a día.

2.1. Proceso de envejecimiento

A lo largo del proceso de envejecimiento ocurren una serie de cambios de forma gradual e irreversible. Estos cambios se pueden clasificar en cuatro tipos:

- **Biológicos:** es común en la etapa de la vejez tener una baja agudeza visual e, incluso en ocasiones, dificultad para la discriminación de colores, así como dificultad para apreciar sonidos agudos y baja sensibilidad para el olfato y el gusto.



Otra de las características comunes de esta etapa es la disminución de la fuerza muscular.

También se pueden observar cambios en la funcionalidad, con pérdida de independencia para la realización de las **actividades de la vida diaria (AVD)**, que se clasifican en tres tipos:

- **Actividades básicas de la vida diaria (ABVD)** son aquellas rutinas que cuidan el propio cuerpo, por lo que hablamos de acciones o cuidados médicos que no pueden ser delegadas a terceros.
Ejemplos: vestuario; alimentación; control en los esfínteres; movilidad funcional; higiene personal y aseo; ducha; dormir; etc...
- **Actividades instrumentales de la vida diaria (AIVD)**, tienen como objetivo la interacción con el entorno. Hablamos de acciones que pueden ser delegadas a terceros para recibir su apoyo. Se puede decir que las AIVD son necesarias para la vida independiente en la comunidad.
Ejemplos: atención de las mascotas; educar a los niños; uso de los sistemas de comunicación; movilidad en la comunidad; manejo de temas financieros; cuidado de la salud y manutención; crear y mantener un hogar; cocinar y limpiar; procedimientos de seguridad y respuestas de emergencia; ir de compras.
- **Actividades avanzadas de la vida diaria (AAVD)** son aquellas que posibilitan el desarrollo personal dentro de la sociedad. Son complejas y requieren un mayor grado de organización, pero no comprometen la independencia del individuo ni necesitan cuidados médicos. Realmente se puede vivir sin ellas, sin embargo, la persona no alcanzará la realización personal.
Ejemplos: educación, tanto formal como informal; trabajo, proceso de búsqueda y desempeño del mismo, preparación para la jubilación o realización



de tareas de voluntariado; ocio y tiempo libre, tanto exploración como preparación del mismo; participación social, en la comunidad, en la red familiar y en la red de amistades.

- **Psicológicos:** pérdidas afectivas, sensación de soledad y aislamiento, además de un sentimiento de dependencia.
- **Sociales:** la pérdida de relaciones sociales conlleva también la pérdida de roles, de recuerdos, incluso de la propia identidad. Con la desaparición de las personas significativas también desaparecen los anclajes de la historia personal.
- **Espirituales:** la espiritualidad desempeña un papel muy importante en la buena adaptación a los cambios evolutivos, conflictos y crisis vitales del envejecimiento (cercanía de la muerte, pérdidas, búsqueda de sentido de la vida, necesidad de reconciliación, religiosidad, creencias y valores).

*El **proceso de envejecer**, con sus respectivos cambios, supone que la **motivación** de la persona mayor para establecer nuevas relaciones **disminuya** y lo hace en la misma proporción que la **autonomía y la autoestima**; lo que suele llevar al **aislamiento** y a refugiarse en una **soledad** en la que la persona se siente más segura.*

Todo se agrava con un mayor consumo de fármacos y una necesidad de adecuar los recursos sociales y sanitarios para poder ofrecer los cuidados de forma progresiva, preventiva, integral y continuada en el tiempo.



2.2. Perfil sanitario de la persona mayor

Las consecuencias inevitables de todo lo que acabamos de describir son el aumento de la incidencia y prevalencia de diversas enfermedades que pueden acabar causando una dependencia funcional y pérdida de autonomía.

Los aspectos que determinan la situación sanitaria de una persona mayor son:

- **Pluripatología:** dos o más enfermedades crónicas sintomáticas.
- **Comorbilidad:** diferentes enfermedades que acompañan a una patología protagonista aguda (infarto agudo de miocardio, ictus, etc.) o crónica (insuficiencia renal crónica, hepatopatía crónica, etc.).
- **Presencia de síndromes geriátricos:** síndromes clínicos que, por su frecuencia en las personas mayores y su repercusión sobre la autonomía física, mental y social, se denominan “síndromes geriátricos”. Entre ellos destacan: estreñimiento, incontinencia, dolor crónico, demencia, depresión, malnutrición, inmovilidad, déficits sensoriales, trastornos de la marcha y caídas.
- **Síndrome de Polifarmacia:** el uso simultáneo de varios medicamentos es una situación frecuente en las personas mayores. Se habla de síndrome de cuando se toman cinco o más medicamentos durante el día, a partir de este número los riesgos comienzan a aumentar significativamente.
- **Tendencia a la discapacidad:** falta o limitación de alguna facultad física o mental que imposibilita o dificulta el desarrollo normal de la actividad de una persona.
- **Dependencia:** estado de carácter puntual o permanente en que se pueden encontrar las personas por razón de edad, enfermedad o discapacidad, necesitando la atención o ayuda de otra persona.
- **Autonomía:** la autonomía de la persona es el derecho que tiene todo ser humano tanto a decidir, como de disponer sobre todo lo que corresponde a su cuerpo, hace referencia a la capacidad de las personas de deliberar sobre sus fines.



3. Voluntariado con personas mayores

3.1. Necesidades de la persona mayor

Como en cualquier proyecto que realizamos en Fundación Senara ponemos el foco en el bienestar humano y en generar un vínculo como resultado del respeto de los derechos y la dignidad de las personas.

Dar y recibir un buen trato no es cuestión de edad por lo que debemos fomentar un tipo de relación positiva, basada en la consideración y en el reconocimiento de la persona mayor como un igual.

Esto parte por reconocer las necesidades concretas de la persona que acompañamos y que a grandes rasgos podemos enmarcar en:

Necesidades DE LA PERSONA MAYOR

1

NECESIDADES AFECTIVAS

Sentirse querido/a, estimado/a, ser valorado/a...sentirse acompañado. ¡¡Sentirse persona y no objeto!!

2

NECESIDADES EMOCIONALES

Ser escuchado/a, comprendido/a y respetado/a, ser consolado/a. Poder expresar sus emociones...liberar tensiones sin ser juzgado.



3

NECESIDADES RELACIONALES

Necesidad de ampliar conocimiento, de relacionarse con el mundo exterior, de participar en la sociedad como personas de pleno derecho.

4

NECESIDADES MATERIALES

Las concretas del día a día: gestión de la casa, llevar las cuentas, la compra diaria, airearse cada día paseando...

5

NECESIDADES FÍSICAS

Poder continuar con su cuidado personal y el de su propia imagen.

3.2. Decálogo de la persona voluntaria

Para poder llevar a cabo un acompañamiento digno hay pautas concretas que se deberán tener muy en cuenta para evitar malos entendidos o situaciones incómodas por ambas partes. Para ello hemos elaborado este DECÁLOGO que deberás aplicar a lo largo de tu acción voluntaria:





Explicaremos no obstante de manera detenida dichos principios esenciales además de otros igualmente importantes que deberemos tener muy en cuenta:

- **Confidencialidad y respeto a la intimidad.** No debemos olvidar nunca que **lo que se escucha y comparte es privado** y propio de cada persona y/o su familia. Tenemos que tener especial cuidado con lo que comentamos en un entorno fuera del ámbito profesional y/o con otras personas voluntarias.
- **Práctica la ESCUCHA ACTIVA.** Escuchar no es fácil, no se puede improvisar, para ello la persona voluntaria debe estar preparada, dotarse de herramientas que faciliten la escucha, pero sobre todo practicar. Para poder dar una respuesta empática y comprensiva es preciso **escuchar sin juzgar**, permitir que la persona mayor se desahogue y que muestre sus miedos si quiere (normalmente NO querrá consejos, solo que la escuchen)
- **Tacto, diplomacia y discreción.** La persona que acompaña ha de tener la capacidad de poner los límites de su intervención, sin inmiscuirse en aquello que la persona mayor y la familia no quiere. Sin olvidarse del respeto al resto de los profesionales y compañeros/as voluntarios/as.
- **Respeto hacia las creencias, costumbres, valores e ideas.** Es importante conocer los valores que conforman a cada persona mayor para ofrecerle el mayor respeto y comprensión posible.
- **Paciencia y tolerancia.** A veces tendemos a que sea la otra persona la que vaya a nuestro ritmo. Si hacemos esto en el caso de una persona mayor, corremos el riesgo de no acompañarnos a la situación ni a los tiempos necesarios para dicha persona, que es la verdadera protagonista de estos cuidados. La paciencia es absolutamente esencial.
- **Amabilidad, cariño y respeto.** Es posible que, la persona mayor, por su situación se encuentre en un momento de debilidad y sufrimiento, lo que aumenta la necesidad de sentirse querida, respetada y valorada. Afrontar la vejez y el final de la vida no es tarea fácil, ponernos en la piel de la persona que acompañamos es fundamental, al fin y al cabo, hace no tanto tiempo ellos mismos fueron jóvenes, en algún momento llegaremos nosotros también a esa etapa.
- **Actitud dinámica y positiva.** Aunque no siempre sea sencillo, debemos tratar de ser capaces de mantener un sano sentido del humor que tanto animará a la persona con la que compartimos camino.



- **Constancia y responsabilidad.** Toda persona voluntaria ha de ser responsable y respetar el compromiso que ha adquirido. Es la base para que confíen en uno mismo, la única manera de generar un vínculo sólido que pueda dar fruto.
- **Creatividad.** La persona voluntaria debe ser creativa para fomentar la autonomía y la valía de la persona mayor a través del refuerzo positivo. A pesar de que el mayor pueda tener sus capacidades reducidas debemos fomentar su sentimiento de utilidad. Seguramente existan diferentes tareas que puedan realizar y les ayudan a mejorar su autoestima.
- **Cooperación con el resto del equipo.** La acción voluntaria está enmarcada dentro del trabajo de todo un equipo. Las personas voluntarias **no están solas**. Es bueno compartir dudas y emociones con el resto del equipo de profesionales, así como el trabajo que se está realizando.

3.3. Situaciones con las que nos podemos encontrar

Es posible que, en ocasiones, las personas mayores a las que ofreces tu acción voluntaria te puedan realizar alguna **pregunta comprometida** y no sepas qué contestar. Si esto sucede, te damos algunos consejos:

- Si no puedes dar una respuesta verdadera a nivel cognitivo, dile una verdad emocional.
- Como norma, ante la duda la mejor respuesta es el silencio y nunca la mentira.
- Como hemos dicho, si no sientes seguridad sobre qué respuesta dar, lo mejor es mantener el silencio y centrarse en observar las emociones que la situación os despierta a ambos/as; así iréis ahondando en el conocimiento mutuo y transformando una situación “comprometida” en una oportunidad para el crecimiento.

En ocasiones, por falta de confianza o por un posible deterioro cognitivo o físico, puede que te enfrentes a situaciones en las que crees que **la persona mayor no te entiende cuando hablas**. Esto puede deberse a las siguientes causas:



- Pueden tener dificultades en encontrar las palabras adecuadas para expresar los significados que tienen en mente, pero sus sentimientos permanecen intactos.
- El contenido es importante, pero más lo es el impacto emocional y los sentimientos, procura no enredarte en el contenido y aprende a observar la base emocional que sostiene el discurso.
- Ten cuidado con hablar de la persona mayor con otros/as pensando que no se entera de lo que estás diciendo.
- Quizás no responde a lo que se le dice, pero sí percibe que se está hablando sobre él/ella, y eso puede generarle un malestar y un sentimiento de vulnerabilidad.

Puede que la persona mayor a veces sea **muy “repetitiva”** y siempre te cuente la misma historia cuando esté contigo. Recuerda que:

- Lo importante no es el contenido, lo importante es que la persona se sienta escuchada. Así que, escúchala como si fuera la primera vez.

A veces verás que algunas personas mayores **no siempre recuerdan** el día, la hora o el lugar en el que se encuentran. Para poder afrontar esta situación sin que conlleve cierta desesperación te recomendamos que:

- Reflexiones sobre qué es lo que te hace sentir cansado/a, si el repetir las cosas o el hecho de esperar una posibilidad que difícilmente se va a dar.
- Insistir puede confundir y disgustar a la persona; y no cambiaría su percepción del tiempo y del espacio. Si lo hiciese, sería momentáneo. Por ello... es mucho mejor escuchar simplemente.

Puede que, en ocasiones, la persona mayor te hable y tú **no entiendas lo que quiere decir**. En estos supuestos te aconsejamos que:

- Pidas ayuda al equipo de profesionales e intentar, entre ambas partes, entender a la persona. Es importante hacerlo con calma y naturalidad, para que la persona mayor no se sienta frustrada por no poder expresarse contigo.

Es probable que, aunque en otras ocasiones ya hayáis realizado una determinada



actividad, **la persona mayor tenga días en los que no quiera estar activa** o tener compañía. Por ello, es importante que sepas que:

- No te lo tomes como un capricho tonto o una ofensa personal hacia ti, considéralo como una oportunidad para ellas de tomar decisiones y sentirse autónomas y respetadas.
- Cuando le ofrezcas alternativas acótale el campo ofreciéndolo **no más de dos** opciones.
- Utiliza siempre mensajes en positivo, es decir, indica qué hacer en vez de lo que no debe hacer.

Es bastante común que, durante tu acción voluntaria te encuentres en situaciones en las que las personas mayores te puedan **trasladar quejas sobre las comidas que tienen**.

Recuerda que:

- A menudo las personas mayores tienen un tipo de dieta adaptada a su salud (hiposódica, hipocalórica, de fácil masticación, etc.). Con ello, no siempre disfrutan de la comida como lo hacían con anterioridad y es frecuente que se sientan molestas por estas restricciones.
- En otras ocasiones, sobre todo si la persona tiene deterioro cognitivo, es posible que se olvide de que ya ha comido con anterioridad. O, por el contrario, se olvide de que debe comer o ingerir líquidos. Es importante que hagamos un refuerzo positivo para que sigan una alimentación adecuada a sus necesidades.

A veces verás que algunas personas mayores **manifiestan que están siempre a disgusto** con los cuidados que reciben. Para entenderlas, debes saber que:

- Aunque la atención socio sanitaria pretende tener en cuenta siempre los deseos e intereses de cada una de las personas mayores, es inevitable que haya ciertas rutinas y funcionamientos que generan una pérdida de poder en la toma de decisiones.



- Perder autonomía, salud o memoria, les puede generar ese sentimiento de disgusto y malestar. Intenta no juzgar y sí comprender su situación, aunque te sea desconocida.

En ocasiones verás que la **persona mayor deambula constantemente**. Es probable que observes situaciones en las que camina sin parar y sin rumbo, llegando a decir que se quiere ir a un lugar conocido. En estas situaciones te aconsejamos:

- Qué intentes averiguar la razón por la que lo hace. Quizás está aburrido/a, con lo que, buscando una actividad para hacer, deja de caminar sin rumbo.
- Si la persona no quiere estar quieta, ve con ella. Poder pasear acompañado/a evita que deambule descontroladamente y el riesgo de perderse y desorientarse.

4. Conclusiones

Conocer mejor las características que experimentan las personas mayores te ayudará a realizar una acción voluntaria de mayor calidad, mejorando su calidad de vida y estableciendo un vínculo afectivo que trascenderá cualquier barrera generacional.

Recuerda que la empatía, la escucha activa y el respeto mutuo es la clave para poder brindar tu compañía y alegría; ayudándolos a combatir la soledad no deseada y el aislamiento social.

El voluntariado con personas mayores es una oportunidad única para aprender de su sabiduría y experiencias de vida, además de ayudarnos a ampliar nuestra perspectiva y enseñarnos el valor de la gratitud y el cuidado mutuo.

En definitiva, debes saber que el voluntariado con personas mayores creará un impacto positivo y duradero tanto en ti, como en las personas a las que vayas a acompañar, contribuyendo a construir una sociedad más solidaria e inclusiva.

¡GRACIAS POR HACERTE VOLUNTARIO/A!