

Guía de Voluntariado con personas mayores y/o dependientes

Área Tercera Actividad

Fundación Santa María la Real



Contenido

1.	Presentación.....	3
2.	Conceptos clave	3
2.1.	Proceso de envejecimiento	3
2.2.	Perfil sanitario de la persona mayor	5
2.3.	Dependencia, independencia y autonomía	6
3.	Voluntariado con personas mayores	7
3.1.	Necesidades de la persona mayor	7
3.2.	Decálogo de la persona voluntaria.....	7
3.3.	Situaciones que nos podemos encontrar.....	9

1. Presentación

Desde el Área de Tercera Actividad de la Fundación Santa María la Real queremos darte las gracias por sumarte a nuestra labor social y te damos la bienvenida en el equipo de personas voluntarias de nuestra entidad. 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, compartimos contigo esta guía orientativa. Esperamos que te sea de utilidad y que te ayude a alcanzar una acción voluntaria de calidad.

*En Tercera Actividad trabajamos para **mejorar la calidad de vida de las personas mayores desde un enfoque integral y adaptado** a las necesidades de cada persona y a sus proyectos vitales. Nuestro objetivo es **potenciar su autonomía e independencia** para lograr un envejecimiento activo.*

2. Conceptos clave

Para el desarrollo de la actividad voluntaria 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 la labor que vas a desempeñar con ellas.

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:** baja agudeza visual y dificultad para la discriminación de colores, dificultad para apreciar sonidos agudos, baja sensibilidad para el olfato y el gusto, 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: baño o ducha; vestuario; alimentación; control en los esfínteres; movilidad funcional; higiene personal y aseo; dormir; higiene del inodoro.
- **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 es 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.

- **Polifarmacia:** el uso simultáneo de varios medicamentos (principios activos) es una situación frecuente en las personas mayores. Se habla de síndrome de polifarmacia cuando se toman cinco o más medicamentos durante el día, a partir de este número los riesgos comienzan a aumentar significativamente.
- **Tendencia a la cronicidad:** proceso morboso que persiste o progresa durante un periodo de tiempo prolongado.
- **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.

2.3. Dependencia, independencia y autonomía

Una vez entendido el proceso de envejecimiento, vamos a definir y aclarar las diferencias entre algunos términos que ya han aparecido hasta el momento pero que pueden llevar a confusión al utilizarse. Estos son:

- **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, o de ayudas técnicas importantes para realizar las actividades básicas de la vida diaria.
- **Independencia:** es la consecución de un nivel aceptable de la satisfacción de las necesidades individuales, con comportamientos apropiados para el autocuidado, realizando por uno mismo las actividades necesarias para satisfacerlas.
- **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 y de obrar bajo la dirección de esta deliberación.

3. Voluntariado con personas mayores

3.1. Necesidades de la persona mayor

Cuando una persona voluntaria entra en un espacio de cuidado y atención a personas mayores, hay que tener en cuenta, fundamentalmente, las necesidades de la persona mayor y cómo quieren ser tratados.

- **Necesidades afectivas:** necesidad de ser querido/a, de ser estimado/a, de sentir alivio, de ser valorado/a, de sentirse persona y no objeto, sentirse acompañado/a.
- **Necesidades emocionales:** necesidad de comunicar sentimiento, de ser comprendido/a, de ser escuchado/a, de ser consolado/a, de ser feliz, de liberar tensiones, de ser respetado/a, de ser tenido en cuenta, de poder expresar sus emociones, de autorrealización.
- **Necesidades relacionales:** necesidad de estar en contacto, de tener interlocutores válidos, de comunicar pensamientos, experiencias, necesidades, conocimientos, de relacionarse con el mundo exterior, de participar en la sociedad como personas de pleno derecho.
- **Necesidades materiales:** paseos, compras, gestiones.
- **Necesidades físicas:** necesidad de poder continuar con su cuidado, de cuidado de la propia imagen.

3.2. Decálogo de la persona voluntaria

Como en cualquier otro tipo de relación humana, el buen trato es un principio universal en el voluntariado con las personas mayores, y es el resultado del respeto de los derechos y la dignidad de las personas. Dar y recibir un buen trato no tiene edad y debemos fomentar un tipo de relación positiva, basada en la consideración y en el reconocimiento de la persona mayor como un igual. Aquí resumimos algunos puntos que deberás tener en cuenta durante tu acción voluntaria:

- **Tacto, diplomacia y discreción.** La persona voluntaria 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.

- **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.
- **Capacidad de escucha.** Escuchar no es fácil, no se puede improvisar, por eso la persona voluntaria ha de estar preparada y necesita dotarse de herramientas que faciliten el saber escuchar. Se ha de 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.
- **Paciencia y tolerancia.** Cuando acompañamos a una persona mayor a veces tendemos a que sea ella la que vaya a nuestro ritmo. Si hacemos esto, corremos el riesgo de no acompasarnos a la situación ni a los tiempos necesarios para la persona mayor, que es la verdadera protagonista de estos cuidados. La persona voluntaria ha de manejar bien la situación y tener paciencia.
- **Constancia y responsabilidad.** Toda persona voluntaria ha de ser responsable del acompañamiento y respetar el compromiso que ha adquirido.
- **Creatividad.** Aunque una persona mayor tenga, o no, sus capacidades reducidas, debemos fomentar su sentimiento de utilidad. Seguramente existan tareas, simples o complejas, que puedan realizar y les ayudan a mejorar su autoestima. La persona voluntaria ha de ser creativa para fomentar la autonomía de la persona mayor y su valía personal a través del refuerzo positivo.
- **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. Todas las personas deben intervenir con los mismos criterios, de lo contrario se puede caer en el error de desorientar a la persona mayor y/o a su familia.
- **Actitud dinámica y positiva.** Aunque no siempre sea sencillo, debemos tratar de ser capaces de mantener un sano sentido del humor.

- **Ser respetuoso con las creencias, costumbres, valores e ideas.** Es importante conocer los valores que conforman a cada persona mayor para ofrecer el mayor respeto y comprensión.
- **Confidencialidad y respeto a la intimidad.** No se puede olvidar nunca que lo que se escucha y comparte es privado y propio de cada persona mayor y/o su familia. Se debe tener especial cuidado de lo que hablamos en entorno no profesionales y/o con otras personas voluntarias.

3.3. Situaciones 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 tu **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 sociosanitaria 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 casuísticas 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!