

“CUENTA CONMIGO, CUENTA CON ELLOS”

Familia

Sociedad

Instituciones

Instituciones



GRUPO DE TRABAJO PROMOCIÓN DEL BUEN TRATO HACIA LAS PERSONAS MAYORES

Coordinadoras:

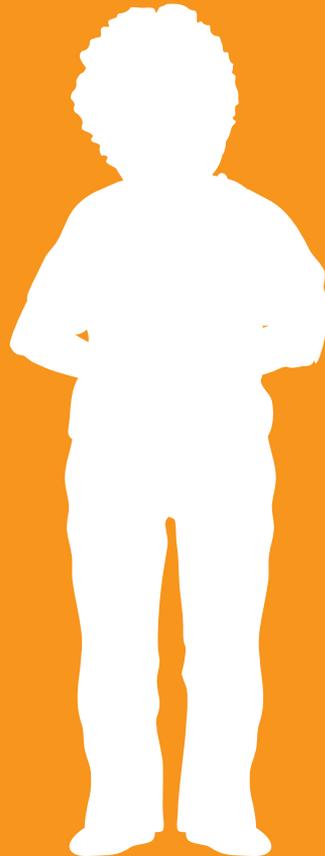
Gema Pérez-Rojo
Alejandra Chulián

Autores :

Marta Bolullo Pastor
Alejandra Chulián Horrillo
Gabriel Dávalos Picazo
M^a Luisa Delgado Losada
Javier López Martínez
María José Merenciano Tinoco
Manuel Nevado Rey
Cristina Noriega García
Gema Pérez Rojo
Mercedes Retana Campos
Sonia Sáez de Lorenzo
Patricia Ugedo Castillo
Cristina Velasco Vega

Ilustrador:

Óscar Treviño Cerros



Edita:

Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid

Dirección:

Cuesta de San Vicente, 4, 6^a planta, 28008 Madrid

Teléfono:

91 5419999

Email:

copmadrid@cop.es

Web:

www.copmadrid.org

Imprime:

Huna Soluciones Gráficas SL (Huna Comunicación)

Depósito Legal:

M-20323-2016

ISBN:

978-84-87556-73-9

PRÓLOGO

“CUENTA CONMIGO, CUENTA CON ELLOS”

La sensibilización sobre los malos tratos hacia las personas mayores en la sociedad actual y la concienciación sobre la importancia de respetar los derechos fundamentales de las personas mayores son dos de los pilares básicos para evitar que estos aparezcan o que continúen ocurriendo.

Y es que, cuando se piensa en malos tratos, se cree que estos sólo se refieren a golpes o insultos, pero hay situaciones más sutiles y menos explícitas que también causan daño, como la infantilización o la violación de los derechos, y no sólo a la persona, sino también a su familia, entorno y/o grupo social.

Actualmente son muchas las iniciativas que se van poniendo en marcha, y muchas las personas y los profesionales que se están esforzando día a día para conseguir que los mayores reciban el Buen Trato que se merecen; pero aún es necesario que se siga trabajando para mejorar la calidad de vida de las personas mayores, dentro de sus familias, en la sociedad y en las instituciones.

Este es el objetivo de esta serie de cuentos realizados por el Grupo de Trabajo Promoción del Buen Trato hacia las Personas Mayores del Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid, hacer visibles situaciones de mal trato en las que cualquiera ha podido estar involucrados alguna vez, bien como protagonista o bien como observador, sin la intención de culpabilizar ni dar dogmas de comportamiento, sino de sacar a la luz aspectos a mejorar y dar alternativas para conseguir el trato adecuado que merecen las personas mayores.

La serie está formada por tres cuentos con una misma protagonista, Amparo.

A través de la vida de Amparo y de las distintas situaciones a las que se enfrenta, se ofrece una versión de mal trato, por parte de la familia, de las instituciones o de la sociedad, y una versión de buen trato, que es la que permitirá entender qué es lo que se puede mejorar en el día a día, como mayores, familiares y/o profesionales.

Esperamos que esta iniciativa ayude en el fomento y la promoción del Buen Trato hacia las Personas Mayores.

INSTITUCIONES – MAL TRATO

Amparo, llegó una mañana de septiembre al centro gerontológico acompañada de su hija mayor tras un ingreso en el hospital por una caída que tuvo en casa. Los profesionales del hospital y su familia pensaron que lo más cómodo para todos era que estuviera en un centro gerontológico hasta que se recuperara de la caída porque tenía que ir en silla de ruedas y usar pañal. Los familiares tomaron la decisión sin consultar a Amparo.

La directora, sin prestar atención a Amparo, comenzó a hacer una serie de preguntas a la hija acerca de su madre y de los motivos del ingreso. Finalmente, tras casi una hora de entrevista, se dirigió a Amparo diciendo en voz muy alta –como si Amparo estuviera sorda-:

-“Bueno Amparito, a partir de ahora ésta es tu casa, ya verás qué bien vas a estar aquí, es un sitio muy bonito. Vas a poder descansar todo lo que quieras y no tienes que preocuparte de nada”.

Sin cruzar más palabras, salieron del despacho y una auxiliar, que no se presentó, les acompañó a la nueva habitación de Amparo; una habitación con dos camas. La directora, paseándose por la habitación, comentó en voz alta:

-“¿Qué te parece Amparito? ¿A qué es bonita la habitación? Cuidamos mucho la decoración para que nuestros mayores se sientan cómodos. Vas a compartir habitación con nuestra Luisa, es un cielo, te vas a llevar con ella fenomenal, ya la conocerás esta noche”.

Cuando se fue la directora, la auxiliar comenzó a colocar las cosas de Amparo en el armario, en la mesilla, en el baño, etc.; mientras que su hija, para entretenerla, le comentaba lo bonito que era todo y lo bien que iba a estar allí. Amparo no paraba de darle vueltas a lo que había dicho la directora: “¿Quién será esa tal Luisa? ¿Qué costumbres tendrá? ¿Por qué ha dicho que nos llevaremos bien?”. Amparo miraba a su hija sin saber qué decir.



La hija, al ver la cara de su madre, le susurró:

-“No te preocupes, mamá, ya verás cómo todo va a ir muy bien”.

Finalmente, Amparo se quedó sola en la habitación. Un profundo sentimiento de tristeza y angustia recorrió su cuerpo. Estaba sumida en sus pensamientos cuando, de repente, su silla de ruedas empezó a moverse... alguien le está llevando a algún sitio. Amparo pregunta en voz alta:

-“Perdone, ¿a dónde me lleva?”

La auxiliar le respondió:

-“Pues, dónde va a ser... ¡al comedor!, ¿no tienes hambre, cariño?”

-“La verdad es que no mucho”, -contestó Amparo-.

-“Ya verás, en cuanto te ponga el plato y te venga el olorcito te entrará el hambre”.



Cuando entraron en el comedor vió a grupos de personas sentadas en cada mesa. No reconocía a nadie, pero al pasar cerca de una mesa escucha que el grupo charla animadamente y le comentó a la auxiliar que empuja su silla:

-“¿Por qué no me dejas en esta mesa? Creo que aquí puedo estar bien”.

La auxiliar le dijo que allí no podía ser, que su mesa era otra y que le iba a encantar. La sentó en la mesa en la que falta una persona -falleció hace unos días- dejándola sola con otros residentes a los que no conocía. Amparo pensó, “¿nadie va a presentarnos? ¿Quiénes son estas personas?”.

Otra auxiliar se acercó a la mesa y, sin decir nada, fue poniendo baberos a todos. Amparo le comentó que no necesita babero que puede limpiarse con la servilleta... pero no recibió ninguna respuesta, y le pusieron el babero" a la vez que le servían la comida, diciéndole "es la que hay", - le dicen-. Cuando fue a responder, escuchó cómo una auxiliar le decía a la otra:

-“No te imaginas cómo está “la sorda”, se ha pasado toda la noche chillando y le hemos tenido que dar una pastilla para que se callara...”.
Aunque Amparo podía comer sola, una auxiliar se acercó y empezó a cortarle el filete.
-“No se preocupe - dijo Amparo amablemente- no necesito ayuda”.

A lo que la auxiliar le respondió:

-“No te preocupes, si no me importa”.
-“Es que no tengo mucha hambre, no me apetece, gracias.
Es mi primer día aquí”.
-No pasa nada cariño. Tranquila... Abre la boquita... Asi...
-Pero... No tengo ganas, prefiero ir a mi habitación...
- A ver, Amparo, si no tienes hambre para la carne, tampoco la tendrás para las natillas... Tu familia va a sufrir mucho cuando se lo contemos..., tú verás... -Amparo resignada abrió la boca.

Esa noche no pudo dormir, extrañaba su cama, su casa... echaba en falta muchas cosas. Por la mañana, se despertó sobresaltada al escuchar que alguien entraba en su habitación y decía en voz alta:

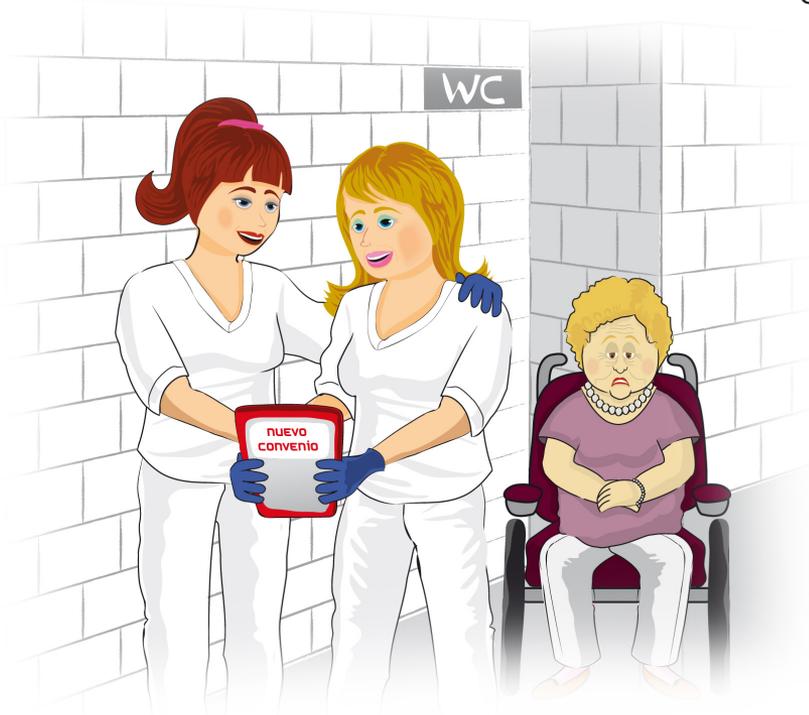
-“¡Buenos días! ¡Venga, es hora de levantarse!” -subió la persiana de golpe y gritó-. “¡Vamos Amparito, que hoy tenemos mucho trabajo y nos tenemos que bañar!”.
-“¿Por qué me tengo que bañar ahora? A mí a estas horas no me apetece”
- contestó todavía sobresaltada-.



- “Vamos, que se te pegan las sábanas y no eres la única a la que le toca baño.”
- “Pues no te preocupes, haz lo que tengas que hacer, yo puedo esperar”.
- “No, eso no puede ser. Venga, cuanto antes empecemos, antes acabamos”.

Entraron en el cuarto de baño y entre dos auxiliares la desnudaron, le sientan en una silla de plástico que estaba muy fría y se pusieron a charlar sobre el nuevo convenio y lo injusto que les parecía que tuvieran que “echar tantas horas”.

Amparo no entendía nada... “Madre mía, ¡qué vergüenza!, desnuda, pero si ni mi marido me ha visto así. Pero, ¿por dónde van a empezar? ¿Por la cabeza, el cuerpo? ¿Las tendré que ayudar?... Si al menos dejarán de contarse “sus penas” y hablarán conmigo un poquito”.



Cuando casi estaban terminando, entró otra auxiliar, sin llamar y dejando la puerta entreabierta se puso a hablar de “los días de vacaciones que les corresponden según su jornada laboral”. Amparo se agobió, “pero... ¿quién es esa persona?, ¿por qué no cierra la puerta? ¡Por aquí puede pasar Luisa o cualquier otra persona y verme desnuda! ¿No pueden hablar de eso después?”...

Por fin se acabó el baño, Amparo les indicó que le necesita usar el retrete. Las auxiliares le comentaron que en ese momento no hay tiempo que perder, que además para eso tiene el pañal

-“No te preocupes, luego te cambian las compañeras” –le contestaron mientras recogían el cuarto de baño-. Con una toalla rodeando su cuerpo la llevaron a la habitación. Una de las auxiliares escogió ropa del armario:

-“Ay, cielo, ya verás qué guapa que te vamos a poner”.

Amparo le intentó señalar lo que le gustaría pero la auxiliar respondió –con tono enfadado-:

-“¡Eso para otro día Amparo, que ya te he elegido la ropa y voy con prisa!”.

Amparo le dijo que quería ponerse su collar y que no quería ponerse esos calcetines con la falda. La auxiliar le contestó:

-“No te preocupes Amparo, si aquí estás como en familia y no queremos que cojas frío. Estás mucho mejor así, ¿lo ves? ¡Mira qué guapa que va mi chica”!

Amparo ya se imaginaba que esto no sería como estar en casa pero optó por ser paciente y esperar a ver qué iba pasando pues no quería dar un disgusto a sus hijos.





INSTITUCIONES

INSTITUCIONES – BUEN TRATO

Amparo, llegó una mañana de septiembre al centro gerontológico acompañada de Mónica, su hija mayor, tras un ingreso en el hospital por una caída que tuvo en casa. En el hospital, los médicos y la trabajadora social, hablaron con ella para comentar su situación y analizar posibles opciones tras recibir el alta. Finalmente acordaron que lo más adecuado sería ir, al menos temporalmente, a un centro gerontológico para que la ayudaran a recuperarse. Además, le hicieron algunas recomendaciones que incluyeron en el informe de alta para que pudiera entregarlas al personal del centro.

A su llegada fueron recibidas por el Comité de Bienvenida del centro gerontológico -la Directora, la psicóloga y un residente del centro-.

-“Buenos días, soy Laura, la directora del centro y trabajadora social, encantada de conocerlas”. - - “Buenos días”- contestaron ambas dándole la mano-.

-“Bienvenidas. Les voy a presentar a Carmen, la psicóloga, ella les mostrará el centro y les contará los aspectos fundamentales para que Amparo se pueda sentir lo más a gusto posible”.

Carmen les pidió que le acompañasen a su despacho para hablar en un lugar más privado y conocerse mejor. Carmen fue preguntándole a Amparo acerca de cómo se encontraba, los motivos del ingreso, qué cosas le gustaba hacer, cuáles eran sus preferencias, etc. La entrevista discurreó en un tono cercano, cordial en la que, de vez en cuando, intervenía Mónica. Finalmente, le dijo:

-“Bueno, Amparo, sabemos que esto no es lo mismo que su casa pero trabajaremos todos juntos para que se encuentre a gusto. Aquí hay profesionales que pueden atenderla en todo lo que necesite, pero tenemos que colaborar todos, la familia, los profesionales y usted para que su estancia sea lo más satisfactoria posible.



Si hay alguna cosa que desee mencionar, puede hacerlo a los diferentes profesionales para que podamos tenerlo en cuenta. Antes de nada, Amparo, me gustaría comentar con usted el tema de la habitación que va a ocupar. Como sabe en este centro las habitaciones son compartidas. En estos momentos sólo disponemos de una habitación libre, creo que se va a llevar bien con la persona que le tocaría compartirla, se llama Luisa. No obstante, si observa algún inconveniente, podemos volver a tratar esta cuestión sin problemas”.

-“Creía que estaría sola en una habitación, pero le agradezco que podamos hablar de este tema - dice Amparo -. Ah!, y por favor no me llames de usted”.

-“También me gustaría que comentásemos el lugar que quieres ocupar en el comedor. Nuevamente no tenemos muchas opciones, ya que tenemos solo disponible una mesa. No obstante, podemos hacer lo mismo, si en algún momento surge algún inconveniente o no te sientes cómoda, volvemos a hablar y para conseguir tu mejor adaptación”.

-“Gracias”— Amparo sonrió.

Acto seguido, la psicóloga les presentó a una de las auxiliares y a Antonio -uno de los residentes con más años en el centro y muy colaborador- y les dijo:

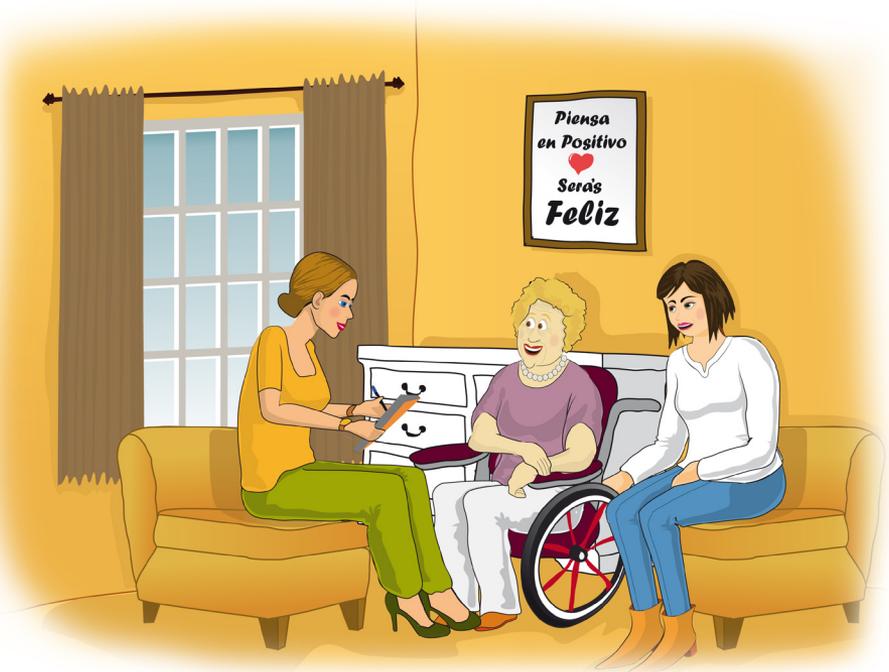
-“Ellos serán los encargados de enseñarte el centro y de presentarte a algunas personas con las que seguro “harás buenas migas”.

Mientras les iban enseñando el centro, la auxiliar le preguntó a Amparo cómo le gustaría que la llamasen.

-“Pues, Amparo... ¿cómo si no?” -responde-.

-“De acuerdo Amparo. Yo soy Ana, encantada de conocerla. Si tiene dudas con respecto a algo de lo que vayamos comentándole, pregúntenos por favor. Si le parece bien, ¿le importaría contarnos un poco acerca de usted? Nos gustaría presentarle en primer lugar algunas personas con las que pueda tener más cosas en común”

-“Por supuesto, - dice Amparo- nací en un pueblo de Extremadura. Me gusta mucho leer y hacer ganchillo, pero, sobre todo me gusta el cine y las películas de los años 40.”



Recorrieron el centro, enseñándole las instalaciones y presentándole a algunas personas. La última estancia que le enseñaron es la habitación que habían preparado para Amparo. Ana, la auxiliar, le preguntó:

-“Amparo, ¿qué le parece la habitación? El centro intenta tener una decoración acogedora para que las personas que viven aquí se sientan más cómodas, pero, como ésta es su habitación, puede traer algunas de sus cosas personales como cuadros, fotos, adornos... Por cierto, tal y como le ha comentado la directora, compartirá la habitación con Luisa, que en un momento estará con nosotros. Ya le hemos avisado”.

- “Claro”- respondió Amparo-.

- “Puedes dejar tus cosas dónde te parezca mejor y si necesitas ayuda sólo tienes que decírmelo”.

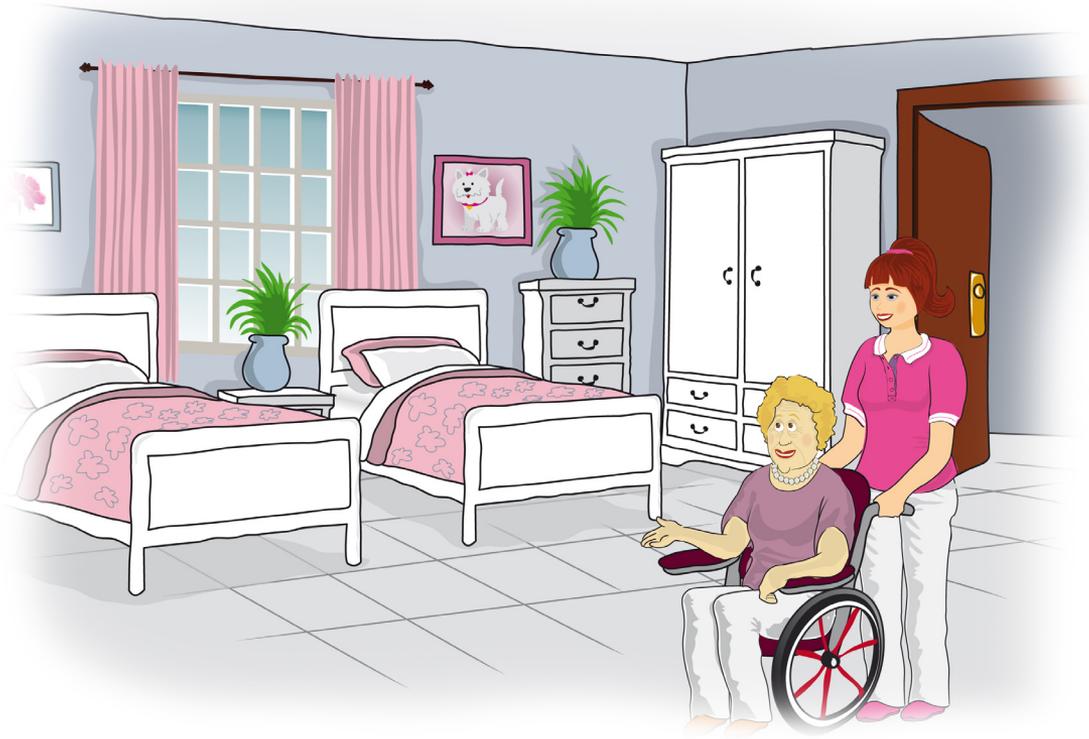
- “Muchas gracias”.

La hija de Amparo se despidió diciéndole a su madre que si necesita cualquier cosa le llamase. Casi había terminado de colocar sus cosas cuando llegó Luisa, su compañera de habitación. Estuvieron hablando un rato. “Creo que nos vamos a entender bien” pensó Amparo.

Llegó la hora de comer y Ana le explica que, teniendo en cuenta que son muchos residentes, se habían establecido unos horarios.

-“Tenemos dos turnos de comida en el comedor y, avisándolo con antelación, puedes ir a la hora en la que estés más acostumbrada a realizar las diferentes comidas del día. Seguro que la comida no será como la de tu casa pero la cocinera se esmera en hacer platos caseros y, además, prepara dos primeros, dos segundos y postres a elegir”.

Amparo eligió el primer turno porque tenía por costumbre comer temprano. Ana le presentó a sus compañeros y compañeras de mesa con los que pudo intercambiar unas breves palabras. Mientras otra auxiliar le preguntó si prefería utilizar la servilleta o que le pusieran un babero para evitar manchas.



-“Me apaño bien con la servilleta, muchas gracias”- contestó Amparo.

Le explicaron que “Se sirve la comida siguiendo las pautas o el tipo de dieta fijadas por el médico en función del plan de atención individual elaborado entre los profesionales y el usuario. Se intenta, en la medida de lo posible, atender las preferencias”. Hoy, Amparo pudo elegir entre guisantes y coliflor, eligiendo los guisantes.

-“¿Necesita ayuda Amparo?” - le preguntó el auxiliar -.

-“No gracias, puedo sola, sólo es que no tengo mucha hambre, no me apetece. Gracias, es mi primer día aquí”.

-“Lo entiendo perfectamente, no se preocupe. Puede que sus compañeras puedan compartir con usted también su experiencia al llegar aquí”. A lo que una de ellas respondió:

-“Claro que sí, al principio es normal, te tienes que adaptar pero te acostumbras y haces amigos y amigas. Ya verás”.

-“No todos los días te gustará la comida - le avisó otra compañera de mesa- pero, por lo menos, nos dejan elegir de lo que más nos gusta”. Comenzaron a charlar animadamente.

Amparo acudió a la enfermería para hablar con la enfermera y el terapeuta ocupacional sobre las recomendaciones del hospital y ver el plan de atención individual que iban a poner en marcha. Se había recomendado el uso temporal de una silla de ruedas y de pañal para la incontinencia, se había establecido un plan de actuación para que, poco a poco y con esfuerzo, recuperase su movilidad y evitase el uso de pañales.

Esa noche Amparo se acostó pronto. Su primera noche en el centro. Antes de dormirse estuvo hablando con Luisa, quien le contó que los primeros días eran un poco más difíciles pero también le contó varias de las actividades que hacían. A Luisa le gustaba mucho el cine y participaba en la elección de la película de los viernes y en la tertulia que hacían después. Amparo agradeció la conversación y sin darse cuenta se quedó dormida.

Por la mañana Amparo escuchó que llamaban a su puerta y oyó una voz suave que decía:



-“Amparo, Luisa... ¡Buenos días!”.

-“¡Buenos días! – contestaron -. Es Ana, la auxiliar que conoció ayer ” - le indicó Luisa-.

-“¿Qué tal habéis dormido? Espero que muy bien. Voy a subir la persiana. Amparo, habías elegido esta hora para tu baño así que cuando quieras te ayudo a levantarte”.

Ana le presentó a su compañera, Teresa. Ambas la preguntaron a Amparo cómo se encontraba y, con tranquilidad, le explicaron cómo solían realizar el aseo y si ella quería colaborar. Para comenzar, necesitaban que pase a la silla de baño y le indicaron cómo van a hacer la transferencia. Le señalaron que podía ser que la silla estuviese un poco fría pero que no se asustara. De manera delicada la transfieren a la silla del baño, donde fueron desnudándola con su ayuda, comentándole cosas que habían sucedido en ese día y noticias de actualidad. Amparo, a pesar de sentirse algo incómoda - porque nunca había sido aseada por otros- colaboró en el aseo y se sentía a gusto con Ana y Teresa. En la intimidad del baño.

Una vez finalizado el baño, Amparo les dijo que le gustaría usar el retrete y las auxiliares le ayudaron a sentarse en él con el fin de que siguiera controlando sus esfínteres y fomentar su independencia.

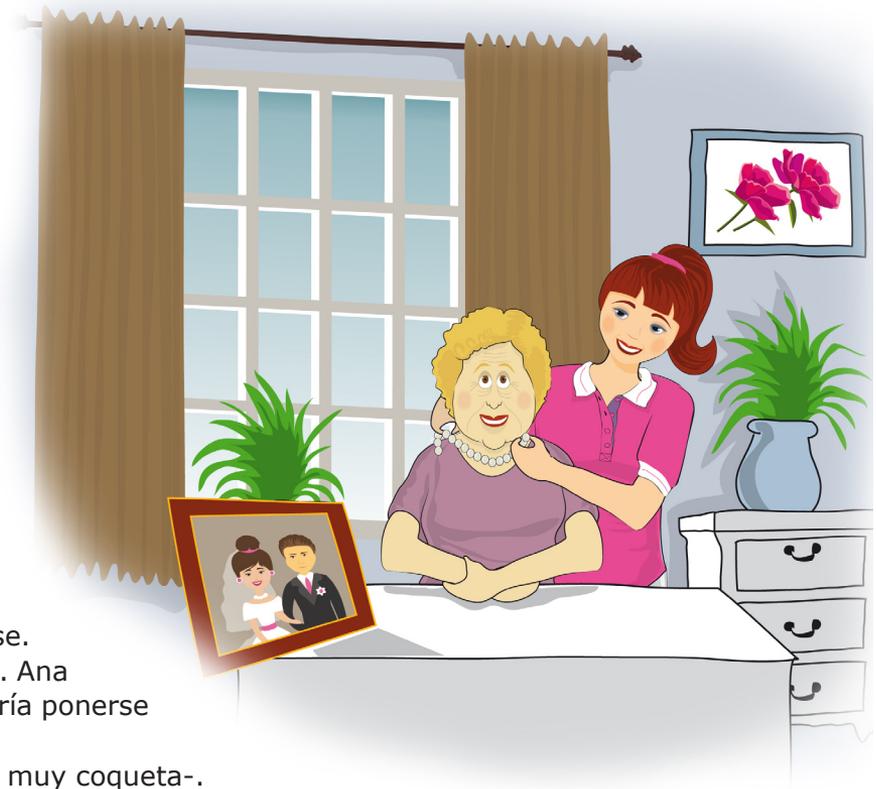
Las auxiliares preguntan a Amparo qué le gustaría ponerse. Amparo escogió la falda y el jersey azul con la camisa blanca. Ana le dijo que la queda muy bien. Amparo comentó que le gustaría ponerse su collar, pero que podía que no merezca la pena:

-“Total, ¿quién se va a fijar?” – Amparo siempre había sido muy coqueta-.

Ana le contestó:

-“¿Por qué no?, es muy bonito y creo que te verás muy elegante”.

Amparo sabía que no será como estar en casa pero “por ahora esto parece que pinta bien”.



Instituciones



Amparo es una mujer de 81 años de edad, nacida en un pueblo de Extremadura poco antes de comenzar la guerra civil en el año 1935. Sus padres la llevaron a la escuela, aunque pronto se tuvo que poner a trabajar para poder ayudar a su madre a criar a sus otros cuatro hermanos.

En 1954, cuando tenía apenas 19 años, conoció a Esteban, su marido, su amor. Juntos tuvieron 5 hijos y en 1970 decidieron irse a vivir a Madrid, dado que ambos querían ofrecer a sus hijos unos estudios que ellos no tuvieron, poder decir con orgullo que sus hijos podían llegar a ser "alguien en la vida".

En el bloque donde vivían, todos los propietarios eran más que vecinos, parejas jóvenes con hijos y sueños que procedían de diferentes lugares de España: Andalucía, Extremadura, las Castillas... No sólo eran amigos, eran la otra familia con la que se ayudaban en los días difíciles.

Amparo recuerda con mucha nostalgia la llegada de la televisión a color y del teléfono. Era una de las pocas vecinas que tenía teléfono, de manera que su casa se convirtió en una especie de locutorio donde, en caso de urgencia, sus vecinos acudían para poder llamar o ser llamados.

De sus hijos hubo de todo, un par de ellos sacaron carreras universitarias y los otros tres tienen trabajo, familia e hijos.

En el año 2012, su marido falleció de cáncer tras dos años de lucha, 54 años de convivencia y toda una vida en común.

La soledad en la que se ha quedado Amparo pudo sumirla en la tristeza, pero Amparo siempre fue una mujer valiente y ha decidido que tiene que continuar viviendo y luchando por lo que quiere y a los que quiere.