

Relația cu persoana în vârstă



*Stimată Doamnă,
Bine ați venit în Italia.*

Suntem foarte bucuroși că ați ales să lucrați în domeniul îngrijirii la domiciliu a persoanelor în vârstă și cu handicap, deoarece aceștia reprezintă cel mai fragil grup de persoane, cu cea mai mare nevoie de ajutor.

Suntem conștienți de faptul că ați avut de înfruntat greutăți și dificultăți pentru a veni în Italia, și ne dăm seama cât de greu este să locuiți departe de cei dragi dumneavoastră, să învățați o altă limbă, și să aveți de a face cu persoane a căror cultură, obiceiuri și stil de viață sunt diferite - fără a menționa aspectele practice cu privire la procedurile birocratice pentru a obține un permis de ședere și a încheia un contract de muncă.

Scopul acestor broșuri este de a vă ajuta să începeți să acumulați câteva aptitudini tehnico-profesionale inițiale, pe care apoi le puteți chiar îmbunătăți prin decizia de a urma un curs specific de instruire. Altminteri, le puteți folosi pentru a înțelege cum să vă comportați cu persoane în vârstă afectate de demență de exemplu, sau cele mai bune tehnici de a ajuta o persoană în vârstă să se ridice în picioare, cum să pregătiți o masă echilibrată, cum să abordați relațiile cu membri de familie, ce servicii să contactați pentru persoana pe care o asistați și pentru nevoile acesteia, și cum să înțelegeți drepturile și obligațiile ce vă revin.

Noi dorim să ajutăm la evitarea situațiilor de izolare și neglijare. Aceste broșuri reprezintă doar unul din eforturile făcute de Regiune și Agențiile locale din Emilia Romagna pentru a promova recunoașterea publică și calificarea rolului dumneavoastră important, de a facilita integrarea deplină în această societate și un schimb intercultural benefic, în vederea îmbunătățirii calității vieții celor care au nevoie de asistență și a celor care oferă asistență.

Gianluca Borghi

*Assessore regionale alle politiche sociali
[Consilier regional pentru politici sociale]*

Relația cu persoana în vârstă

Importanța relației

O **relație** (relazione) este o legătură care există între două sau mai multe persoane. Dorința reciprocă de a menține aceste legături și de a le dezvolta este cea care face posibil acest lucru. Fiecare relație își are rădăcinile în **contextul** (contesto) în care se dezvoltă. Aceeași acțiune poate însemna lucruri diferite în contexte culturale diferite (de exemplu a săruta o persoană atunci când o întâlnești poate fi considerat un semn de prietenie apropiată în anumite împrejurări, dar nepotrivit în altele).

Relația cu persoana în vârstă

Persoana în vârstă se găsește acum la sfârșitul vieții sale, o viață care de asemenea a fost marcată de relațiile pe care și le-a construit de-a lungul anilor. Posibilitatea de a stabili o relație bună cu persoana în vârstă depinde de abilitatea asistentei de a pricepe și înțelege relațiile pe care persoana respectivă le-a construit și care continuă să existe în contextul personal al acestei persoane. Un prim pas înainte în înțelegerea și cunoașterea acestui context, este de a determina persoana în vârstă, sau rudele acesteia, de a vă spune **povestea** (storia) vieții sale. A fi o bună ascultătoare este o mare calitate pentru toate cele care se decid să devină asistente. Acest lucru înseamnă a acorda prioritate **nevoilor** (bisogni) și necesităților celorlalți într-o relație, și a încerca să îndeplinești aceste nevoi. Similar, este posibil ca persoana în vârstă și familia sa să pună întrebări asistentei despre viața sa, ceea ce indică inteligență și interes într-o relație.

Punerea în valoare a persoanei în vârstă

Conștientizarea faptului că cineva nu mai este capabil să se bazeze pe propriile forțe, că este parțial sau total dependent de alții, este un lucru dramatic care deseori este însoțit de încercări repetate de **autosuficiență** (autosufficienza), cum ar fi nevoia de a demonstra celorlalți că cineva este totuși capabil să se îmbrace, să se deplaseze și să mănânce fără ajutor. Rolul asistentei este să **ajute** (aiutare), fără a prelua sarcinile în întregime. Acest lucru privește membri de familie, care este posibil să dorească să se ocupe ei înșiși de unele aspecte ale îngrijirii, ca și persoana în vârstă, care încă se mândrește cu ceea ce știe și cu ceea ce poate să facă, cu toate că este posibil ca uneori să nu rețină lucrurile în întregime sau să nu reușească în efectuarea lor pe cont propriu.

Probleme în relația cu persoana în vârstă

Pentru persoana în vârstă, obligația de a recurge la o asistentă reprezintă adesea o soluție drastică, care este greu de acceptat și/sau este acceptată cu suspiciune. În multe cazuri, asistenta, în special în cazul unei persoane dintr-o altă țară, este văzută ca o străină, cineva foarte depărtat din punctul de vedere al originii, cineva care vorbește o limbă diferită, are obiceiuri diferite și care gătește și mănâncă diferit. În special în perioada de început, acest lucru poate duce la o atitudine de neîncredere și de respingere din partea persoanei în vârstă. De aceea, asistenta trebuie să fie **înțelegătoare** (compréhension) și răbdătoare, într-un **efort** (impegno) constant de a fi acceptată și îndrăgită.

Condiția persoanelor în vârstă în Italia

În Italia, persoanele în vârstă nu sunt întotdeauna tratate cu **respect** (rispetto) și considerație. O vârstă înaintată este adesea însoțită de o retragere graduală din viața publică și din relațiile sociale. Acest fenomen are repercursiuni puternice asupra considerației societății acordate persoanelor în vârstă, considerându-le persoane aflate la marginea societății și, în orice caz, persoane fără importanță.

Atâta timp cât sunt în putere, persoanele în vârstă trăiesc singure, independent de copiii lor. În multe cazuri, acest lucru duce la o slăbire a relațiilor, care, într-un moment de necesitate, forțează membri de familie să reînceapă relația într-o formă foarte apropiată, determinată de nevoia de ajutor a persoanei în vârstă. În multe cazuri, ajutorul asistentei implică de asemenea susținerea relației dintre persoana în vârstă și membri săi de familie.

A locui în casa altcuiva

A locui în casa altcuiva, a avea de-a face cu o familie pe care nu o cunoașteți, solicită o considerabilă atenție și **delicatețe** (delicatezza). Obiceiurile și **stilul de viață** (stili di vita) pot părea foarte diferite de cele proprii și de punctul nostru personal de vedere, poate chiar fără sens și negative. Cu toate acestea, rolul asistentei nu este de a judeca stilul de viață pe care îl întâlnește pe durata desfășurării activității sale, ci numai de a satisface cerințele de ajutor, conform mijloacelor și metodelor considerate a fi cele mai potrivite de familia care i-a oferit postul. Sugestiile și posibilitățile de a organiza lucrurile în alte moduri pot fi exprimate, dar numai dacă familia este dispusă să le ia în considerare. În orice caz, acest lucru trebuie să se întâmple numai după ce relația cu familia a devenit cât de cât solidă. Pentru a construi o relație bună, trebuie să intrăm în casa în care urmează a locui fără a “ne amesteca”, considerând prezența noastră acolo doar ca un moment dintr-o perioadă de viață lungă și complexă, despre care noi vom urma să cunoaștem doar unele aspecte.

Calitatea **primei întâlniri** (primo incontro) dintre persoana în vârstă și asistentă reprezintă un factor foarte important care poate avea o mare influență asupra întâlnirilor viitoare. Dacă persoana în vârstă are probleme în a se exprima sau nu poate să o facă deloc, familia devine principalul punct de reper. Membri de familie, în cazul în care există, sunt solicitați să fie prezenți într-un mod semnificativ în fazele timpurii ale cunoașterii reciproce. În cazul în care nu există membri de familie, asistenta, bazându-se pe propria sa sensibilitate, trebuie să găsească cea mai bună metodă de a adapta și crea o **viață în comun** (convivenza).

Câteva sugestii pot fi de ajutor pentru a face față primei întâlniri cu persoana pe care o veți asista:

- Când intrați în casă, trebuie să aveți o atitudine prietenească, să arătați respect, având în minte tot timpul că o atitudine prietenească nu înseamnă a trata persoana în vârstă ca pe un copil mic, sau a adopta o atitudine protectoare. Pentru multe persoane în vârstă, utilizarea formei protocolare de adresare (“Lei” - Dumneavoastră) este foarte importantă.
- Dumneavoastră trebuie să vă prezentați cu numele și să explicați cine sunteți și de ce vă aflați acolo (dacă nu cunoașteți încă limba Italiană foarte bine, rugați familia să furnizeze aceste informații).


- Când discutați cu persoana, este recomandabil să stați direct **în fața** (di fronte) sa, astfel încât să vă poată vedea și să vă observe mișcarea buzelor (persoanele în vârstă au adesea probleme de auz). Vorbiți cu un ton calm și utilizați expresii clare, simple, evitând întrebările insistente - lăsați persoanei timp suficient cât are nevoie pentru a vă răspunde.
- După fiecare propoziție, este recomandabil să verificați dacă persoana în vârstă a înțeles ceea ce ați spus.
- În acest fel puteți fi siguri că persoana în vârstă a înțeles motivul pentru care sunteți acolo.
- Cu această ocazie, puteți întreba persoana în vârstă dacă este dispusă să vă informeze cu privire la obiceiurile sale de viață, lucru care vă va ușura îndeplinirea dorințelor sale.

Relația cu membri de familie ai persoanei în vârstă

A ști cum să recunoașteți și să distingeți **poziția** (posizione) și importanța fiecărui membru de familie, ca și identificarea manierei în care se raportează unul la altul, și care deseori pot diferi de la o persoană la alta, este important pentru persoanele care lucrează în interiorul unei locuințe.

În general vorbind, de obicei există o **persoană de referință** (persona di riferimento) pentru tot ceea ce privește îngrijirea persoanei în vârstă. Cu toate acestea, este posibil să existe alte persoane care doresc “să-și spună cuvântul” cu privire la modul în care trebuie efectuată această asistență. De aceea, este important să clarificați cu exactitate la care persoană trebuie să apeleze asistenta în probleme privind îngrijirea, pe cine să sune în cazul unei urgențe și cum să abordeze celelalte persoane care nu sunt direct implicate în asemenea probleme. Este posibil să fie nevoie de o întâlnire cu întreaga familie pentru o asemenea clarificare.

Se poate întâmpla ca persoana în vârstă sau rudele sale să solicite unei asistente care în principiu este **receptivă** (disponibile) și săngüincioasă, să efectueze lucruri care depășesc scopul funcțiilor și aptitudinilor sale. A fi receptiv într-o relație nu înseamnă a accepta să faci orice ți se cere. În asemenea cazuri, asistenta își poate exprima **stânjeneala** (disagio) sa cu privire la solicitările care sunt nepotrivite sau care depășesc îndatoririle și funcțiunile sale.



Pentru a evita neînțelegerile, este indicat să încheiați un contract scris în care, prin consens reciproc, să fie enumerate **drepturile și obligațiile** (diritti e doveri) asistentei și ale membrilor de familie. Acest lucru va servi drept referință în eventualitatea unor neînțelegeri sau probleme. Acest contract trebuie să includă mențiuni cu privire la zilele și orele lucrătoare, zilele **libere** (riposo) și programul zilnic de lucru, îndatoriri, activități care nu sunt necesare, membri de familie la care se poate apela cu probleme referitoare la îngrijire și membri de familie care pot fi contactați în caz de urgențe.

Comunicarea verbală și non-verbală

Trebuie să ținem cont de faptul că a comunica include aspecte verbale și non-verbale. Utilizarea ambelor forme (de exemplu, a zâmbi în timp ce adresați un cuvânt de încurajare) este importantă, fiind o legătură certă între cele două metode de comunicare. (De exemplu, dacă **tonul vocii** (tono di voce) noastre este calm și relaxat atunci când indicăm ceva ce urmează să facem și care implică persoana în vârstă, acțiunile noastre nu trebuie să trădeze anxietate și agitație). Acțiunile noastre trebuie să fie în concordanță cu tonul vocii.

Comunicarea cu persoana în vârstă trebuie să fie întotdeauna simplă și directă. Alegerea cuvintelor noastre trebuie să fie potrivită nivelului său de înțelegere și trebuie să folosim propoziții scurte, exprimate încet și pronunțate clar, în special în situația în care cunoștințele noastre de limba Italiană nu sunt foarte bune și/sau persoana în vârstă este obișnuită să vorbească în dialect sau are probleme de auz.

Noi folosim în mod conștient potențialul comunicativ al **contactului vizual** (sguardo) - atunci când vorbim, dar de asemenea și atunci când comunicăm ceva fără a folosi cuvinte, este indicat întotdeauna să privim în față persoana pe care o asistăm. Poziția este de asemenea un semn de considerație și respect.



Nu trebuie să ne fie teamă să atingem persoana în vârstă, atunci când acest lucru este necesar (de exemplu pentru a o ajuta să se ridice sau să se plimbe), sau atunci când nu pare a fi neapărat nevoie (când o salutăm sau într-un moment de descurajare sau supărare). Dacă persoana în vârstă apreciază aceste gesturi și nu ne cauzează probleme, sunt cu siguranță un mod folositor de a comunica înțelegere și căldură.

Importanța socializării

Asistenta are de asemenea o altă sarcină, care nu este de o importanță minoră. Aceasta constă în stimularea **intereselor** (interessi) și aptitudinilor persoanei în vârstă, chiar și atunci când acestea sunt parțial afectate. Determinarea persoanei să-și povestească istoria vieții sale (posibil folosind o fotografie ca mijloc de a stimula acest lucru) reprezintă o metodă importantă de a stimula memoria persoanei, la fel cum și implicarea personală care se crează la persoana care povestește și persoana care ascultă contribuie la formarea **încrederii**

(confidența) reciprocă. Același lucru este valabil dacă asistenta povestește pacientului despre ceea ce s-a întâmplat unui membru de familie, sau cineva cunoscut, sau despre ce se întâmplă în lume prin citirea unui **ziar** (giornale) sau revistă, sau prin ascultarea sau comentarea știrilor de la televizor.


Jocurile simple (jocul de **cărți** (carte) sau cuvinte încrucișate), vizionarea și comentarea unui film pe care persoana îl consideră a fi interesant, sau cititul unei cărți sunt alte metode de a stimula atenția persoanei în vârstă, și de a utiliza **aptitudinile mentale** (facultăți mentale) și memoria acesteia. Încurajarea relațiilor persoanei în vârstă cu mediul înconjurător (ieșitul din casă **la o plimbare** (passeggiare) sau la cumpărături) poate fi o metodă utilă pentru a cunoaște lume și a permite persoanei pe care o asistați să întâlnească alte persoane care sunt într-o situație similară. A ieși împreună la centrele de zi și la centrele sociale poate fi de ajutor nu numai pentru persoana în vârstă, datorită prezenței altor persoane în vârstă și organizării de activități specifice, ci și pentru asistentă, pentru că oferă posibilitatea de a face comparații cu alte situații.

Problemele sexuale ale persoanelor în vârstă

Se consideră în mod obișnuit că vârsta înaintată este o etapă a vieții în care individul este indiferent față de relațiile sexuale, sau are comportamente sexuale anormale. Această prejudecată stă la baza multor conflicte ale persoanei în vârstă, pentru că are darul doar de a mări un sentiment de **rușine** (vergogna), frică, durere și inadaptabilitate. Activitatea sexuală tinde să scadă din cauza schimbărilor fizice naturale, dar nu dispare complet și activitatea sexuală este de asemenea posibilă la vârste înaintate.

Sexualitatea nu trebuie definită numai ca abilitatea de a avea relații sexuale cu un partener, ci mai degrabă ca întâlnirea a două persoane, a două lumi, ca un mijloc de **comunicare** (comunicazione) cu alții. Dragostea și ura, bucuria și supărările, fantezmele memoriei, speranțele de viitor, etc. toate au de-a face cu sexualitatea unei persoane. Viața sexuală a unui individ este o expresie a nevoii profunde și constante a omului de iubire, și acest lucru este adevărat chiar și la vârste înaintate, când certitudinile s-au estomat și astfel **afecțiunea** (affetto) devine o necesitate principală.

Unele boli pot avea de asemenea un impact asupra aspectelor sexuale ale unei persoane. În particular, demența poate face ca pacientul



să-și piardă toate inhibițiile (ducând la dezbrăcatul în public și la expunerea organelor sale genitale, sau la masturbarea excesivă, etc.). În aceste situații, familia trebuie îndrumată să consulte cu încredere medicul de familie, pentru investigarea posibilității unui tratament farmacologic sau a unor strategii comportamentale pentru a limita aceste situații.

Semnificația morții (morte)

Boala în stadii terminale, persoanele decedate, și persoanele în vârstă care sunt aproape de sfârșitul vieții lor și deseori asociate cu starea de boală, sunt o atenționare pentru persoanele mai tinere cu privire la existența unui sfârșit, asupra faptului că suntem muritori. Atitudinea uzuală este de a-i evita, de a-i păstra la distanță, creând astfel un context de izolare care accentuează un sentiment de **excludere** (esclusione) a persoanei în vârstă. Totuși, nu toate persoanele în vârstă abordează problemele legate de moarte cu aceleași sentimente ca persoanele mai tinere. De fapt, unele studii au demonstrat faptul că persoanele în vârstă nu au o teamă pentru moartea în sine, ci mai degrabă o frică de a sfârși într-un azil și de o boală prelungită însoțită de durere și suferință psihică.

Pe de altă parte, în plus pe lângă răspunderea fizică și psihică implicată de asistarea unei rude în vârstă, este posibil ca membri de familie să aibă sentimente de vinovăție înainte de moartea rudei lor, și astfel să se întrebe dacă ar putea face mai mult pentru persoana care este bolnavă. Oricum, ei pot avea aceste sentimente de asemenea după moartea rudei lor, și astfel să se simtă vinovați cu privire la sentimentul inevitabil de ușurare care urmează după o lungă perioadă de îngrijire. Disperarea și durerea datorită **pierderii** (perdita) suferite pot fi parțial alinate dacă membrul de familie are pe cineva cu care să discute despre sentimentele sale. De asemenea, este foarte important ca membrul de familie să nu vadă că ruda sa suferă, rugând medicul de familie să aline durerea, și astfel să protejeze **demnitatea** (dignită) pacientului până în ultimele momente când survine moartea.

Realizat de regiunea Emilia-Romagna

Direcția Generală de Sănătate și Politici Sociale - Serviciul pentru planificarea și dezvoltarea serviciilor sociale și de îngrijirea sănătății - Departamentul pentru persoanele în vârstă și cele cu handicap, ca parte a serviciilor pilot integrate destinate reglementării și calificării asistenților la domiciliu a persoanelor în vârstă și cu handicap

Textele din broșură au fost elaborate în colaborare cu:

Federica Aleotti Psiholog - Serviciul național pentru sănătate locală (AUSL) din Reggio Emilia

Maria Grazia Battistini Asistent social - Municipalitatea din Cesena (FC)

Silvia Bellettini Administrator al activităților de asistență - Serviciul pentru îngrijirea sănătății persoanelor în vârstă (SAA) din Modena

Susanna Beltrami Administrator al activităților de asistență - Serviciul pentru îngrijirea sănătății persoanelor în vârstă (SAA) din Modena

Andrea Fabbo Geriatru - Serviciul național pentru sănătate locală (AUSL), Zona Mirandola (MO)

Agnese Fabbri Infirmieră - Spitalul de Geriatrie - spital cu tratament pe termen lung pentru fazele post-acute și pentru recuperare extensivă - Spitalul St. Orsola-Malpighi din Bologna

Diana Gavioli Asistentă îngrijirea sănătății - Serviciul național pentru sănătate locală (AUSL), Zona Mirandola (MO)

Saadia Lafhimi Coordonator cultural-lingvistic - Comitetul pentru șanse egale "Mosaico", zona Bazzano (BO)

Letizia Lambertini Coordonator al Comitetului pentru șanse egale "Mosaico", zona Bazzano (BO)

**Y commissione pari opportunità
mosaico zona bazzanese**



Eliana Lombardi Terapeut recuperare - Spitalul de Geriatrie - spital cu tratament pe termen lung pentru fazele post-acute și pentru recuperare extensivă - Spitalul St. Orsola-Malpighi din Bologna

Mohammed Louhui Președinte AMIL - Asociația coordonatorilor cultural-lingvistici din Bologna

Marinella Richeldi Coordonator executiv al Serviciilor sociale din Modena

Eros Rilievo Administrator al serviciilor sociale din Modena, domeniul Instruire (MO)

Sara Saltarelli Asistent social - Asociația pentru servicii sociale (Cooperativa sociale) "Dolce" din Bologna

Chiara Scarlini Asistent social - Municipalitatea din Mirandola (MO)

Roberta Sordelli Infirmieră șefă, Departamentul Chirurgie - Spitalul din Bazzano (BO)

Director de proiect:

Simonetta Puglioli Departamentul pentru persoanele în vârstă și cele cu handicap, regiunea Emilia-Romagna

Traduceri, ilustrații și tipărire:

Tracce s.r.l.

Accastă broșură a fost tradusă în limba rusă, poloneză, engleză, arabă, română, franceză, spaniolă, albaneză și italiană, și poate fi descărcată de pe următorul website:

<http://www.emiliaromagnasociale.it/> - persoane în vârstă (anziani).



 Regione Emilia-Romagna
ASSESSORATO ALLE POLITICHE SOCIALI
www.emiliaromagnasociale.it