



# Modelo de atención centrada en la persona

## Cuadernos prácticos

### 10. Vida cotidiana

Las relaciones con los demás

Un proyecto de:



ENPLEGU ETA GIZARTE  
POLITIKETAKO SAILA  
DEPARTAMENTO DE EMPLEO  
Y POLÍTICAS SOCIALES

**MATIA**  
FUNDAZIOA



# Atención Centrada Persona

Cuadernos prácticos

**Equipo de redacción**

Teresa Martínez, Pura Díaz-Veiga,  
Mayte Sancho y Pilar Rodríguez

**Diseño y maquetación**

Imago Soluciones de Comunicación

La serie de cuadernos prácticos “Modelo de atención centrada en la persona” es una iniciativa del Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco y Matia Instituto

Papel 100% reciclado y libre de cloro



## ¿DE QUÉ TRATA ESTE DOCUMENTO?

Cada vez, tenemos mayor evidencia científica de que la **relación social es una fuente de salud**.

Ya se sabe, la familia es lo primero, pero las amistades, la vecindad, las personas conocidas del barrio... también pueden mejorar nuestra vida. Es fundamental saber cómo cuidar nuestras amistades, además de estar abiertos a nuevas relaciones.

Este documento insiste en estas ideas, en **la importancia de que las personas mayores mantengan relaciones con las demás personas, y ofrece algunas estrategias y claves sobre cómo enriquecer y apoyar su vida social**. También cuando tienen una situación de dependencia y necesitan cuidados.

Relaciones con las demás personas

1. Las familias, nuestras aliadas.
2. Mantener amistades y contactos.
3. Nuevas relaciones ¿por qué no?
4. Relaciones íntimas.
5. Convivir.

*Pensando en... Responsables y gestores/as de servicios, Directores/as de centros, Técnicos/as, Profesionales de atención directa.*

## 1. LAS FAMILIAS, NUESTRAS ALIADAS

### La familia sí importa

Las familias son, para la mayoría de las personas mayores, **su principal fuente de apoyo**. Por otro lado, la relación y el bienestar de sus familiares es **uno de los asuntos que más les preocupan y afectan**.

Por ello, desde este modelo de atención, **las familias sí importan... ¡y mucho!** Y de este modo, **buscamos y favorecemos su participación en la atención**. No podemos pensar que ésta “es sólo cosa de los/as profesionales”.

**Cuando la persona mayor está en casa**, su familia es un apoyo decisivo para la permanencia en el hogar. Los/as profesionales de los servicios de ayuda a domicilio, con la familia, forman parte del mismo equipo y además también apoyan a ésta.

**Cuando la persona acude a un centro de día o vive en una residencia**, hemos de favorecer los cuidados coordinados. Las familias también pueden seguir cuidándola, en colaboración con los/as profesionales.

Tenemos que ser **facilitadores/as de la participación de las familias**. Su implicación en el cuidado dependerá, en gran parte, de nuestra actitud hacia ellas y de cómo sepamos mantener una comunicación positiva.

**FAVORECER LA PARTICIPACIÓN DE LAS FAMILIAS**

- Facilitar la relación con las familias, evitando que éstas se sientan juzgadas o recriminadas.
- Siempre que la persona mayor lo acepte, posibilitar que tomen parte en la atención:
  - Participando en los cuidados cotidianos (dar comida, aseo, etc.).
  - Participando en el diseño y desarrollo del plan de atención y vida; por ejemplo, formando parte de un grupo de apoyo y consenso.
- Orientar y mediar, desde la prudencia, cuando existen dificultades en la relación.
- Tener un/a profesional de referencia que mantenga con las familias una comunicación fluida.

**En los centros**

- Apoyar a las familias cuando la persona ingresa en un centro. Es un momento muy difícil, en el que afloran sentimientos de culpa, de inseguridad o, incluso, tensiones entre hermanos/as, ante la decisión tomada.
- Invitarles a participar en las actividades que se desarrollen.
- Contar con cauces donde participar (una asociación de familias o similar).
- Tener la posibilidad de recibir visitas a lo largo de todo el día (respetando la privacidad de ciertas actividades y la decisión de quienes no deseen algunas visitas).
- Facilitar que las personas familiares puedan compartir comidas o, incluso, pasar la noche acompañando a la persona.
- Tener lugares para recibir visitas en privado.

## Las familias como apoyo a la autodeterminación

Reconociendo la importancia de las familias, hemos de intentar **que éstas no ocupen el espacio de decisión de la propia persona**. Al contrario, debemos lograr que sean **un apoyo para el desarrollo de su autonomía e independencia**.

Cuando se considere necesario, deberemos ser capaces de hacerles ver la conveniencia de que **la persona controle su vida**. Mostrando que esto genera bienestar y aumenta su calidad de vida. Y que las **familias son un pilar imprescindible** para lograrlo junto con nosotros/as, los/as profesionales.

**...Y cuando la persona tenga un deterioro cognitivo importante**, hemos de transmitirles que **su misión es representarla**. Tomar las decisiones que ella hubiera tomado. Poniéndose en su lugar y decidiendo desde sus valores de vida y preferencias. No es sencillo. Por esto, deberemos orientar a las familias en esta labor, escuchándolas y compartiendo nuestras observaciones.

## Cuando las relaciones se complican

En ocasiones, las relaciones entre la persona mayor y su familia no son fáciles. A veces, por **falta de ajuste de expectativas** sobre lo que se esperaba. Otras veces, porque ya **existía una relación compleja...** y es que la historia de las personas, sus afectos y relaciones, se construyen o se deterioran a lo largo de toda una vida.

Nuestro papel es **escuchar, facilitar, y en la medida de lo posible, mediar**. Sin juzgar, sin tomar partido ni buscar culpables. Se trata de entender las reacciones de unos/as y otros/as y, si



es posible, ofrecer oportunidades de encuentro y, si no, evitar aquéllas que generen malestar a cualquiera de las dos partes.

### ALGUNAS PAUTAS PARA FACILITAR LAS RELACIONES CON LA FAMILIA

- Estimular el contacto, entre la persona mayor y su familia, siempre que esto no sea contraproducente o haga daño a la persona.
- No alimentar los reproches de las personas mayores hacia sus familias. Escuchar, orientar con un enfoque práctico y positivo.
- Buscar actividades conjuntas, entre la persona mayor y la familia, que faciliten encuentros agradables dentro y fuera del centro. Darles apoyos para ello.
- Mediar en las dificultades en la relación entre la persona mayor y su familia, ajustando expectativas y procurando que se comprendan.
- Estimular la presencia y colaboración familiar, respetando su ritmo, su decisión y su grado de implicación.
- Cuando haya que dar cierta información, que pueda incomodar a las familias, buscar el momento y lugar más adecuado, así como el/la profesional que mejor pueda transmitirla.



*“Manuel es muy exigente con todo. Es especialmente duro con su hijo Alfredo. Cuando viene a visitarle, no para de echarle en cara cosas: que si ha tardado en venir, que no se preocupa por su padre... Alfredo, en carácter, se parece a su padre y no se queda callado...”*

*Manuel también le critica cuando no está. Nosotros le escuchamos, pero evitamos “echar leña al fuego”. Intentamos que valore lo que su hijo hace por él y que se ponga en su lugar. Marian, la psicóloga, está trabajando con ambos. Hemos pensando en buscar una actividad en la que los dos puedan participar juntos y pasarlo bien. Hablando el otro día con Manuel, me dijo que lo único que no le hacía discutir con su hijo es el fútbol... ¡puede ser una idea!”.*

**Puri (auxiliar de referencia de Manuel)**



## 2. MANTENER AMISTADES Y CONTACTOS

Dicen que quien tiene un amigo... ¡guarda un tesoro! Mantener las amistades **ayuda a la persona mayor a sentirse mejor.**

Cuando tenemos muchos años **se van perdiendo personas queridas.** Ésta es una de las cosas que a las personas mayores les produce mayor pesar. Entonces es importante escuchar, desde la empatía, dejando tiempo a la evocación y haciendo ver que los buenos recuerdos nos siguen acompañando, aunque la persona falte. Pero también hemos de animarles y apoyarles para que puedan conocer a otras personas y quizás... ¡conseguir nuevas amistades!

Conservar las relaciones que han formado parte de su vida, de amistad o de cercanía, como, por ejemplo, el contacto con la vecindad o personas conocidas, hace que la persona sienta que **la vida sigue, que sigue conectada al mundo.**



Si nos preocupamos de que las personas preserven sus relaciones sociales más significativas, lograremos que **se sientan más queridas y más “vivas”**.

### CÓMO AYUDAR A QUE LAS PERSONAS MANTENGAN SUS RELACIONES SOCIALES

- Animarles a mantener contacto con las amistades y personas conocidas, utilizando medios diversos (teléfono, carta, Internet...).
- Aprovechar oportunidades cotidianas para que retomem algunos contactos.
- Dar apoyos para que puedan visitar a sus amistades, acudan a lugares que solían frecuentar (centro social, cafeterías, parques...).
- Si viven en un centro, facilitar que amistades y personas conocidas acudan y conozcan dónde y cómo viven las personas. Acogerlas, hacer todo lo posible para que se sientan cómodas, como en casa.
- Atender a los signos de afinidad entre personas cuando están en un centro y buscar ocasiones para que estén juntas. De ahí, puede surgir una nueva relación afectiva.
- Respetar los ritmos y negativas de las personas. Hay momentos para los/as demás..., y en ocasiones, se prefiere estar solo/a.

*“Me gusta salir a dar una vuelta y luego tomarme el café con mis amigas; saludar a Manuel, el del quiosco, y a mis conocidos del barrio. Los jueves, Tomás, el voluntario, me acompaña y luego me viene a buscar. Esto me da vida”.*

**Asunción (74 años)**



### 3. NUEVAS RELACIONES, ¿POR QUÉ NO?

**Necesitar cuidados no implica renunciar a nuevas relaciones.** Muchas personas mayores hacen nuevas amistades. Incluso, algunas encuentran pareja y se enamoran ¿por qué no?

Sin embargo, cuando la persona mayor se encuentra en **situación de dependencia, aumenta el riesgo de aislamiento.** Tanto si vive en casa como en un centro.

Por eso es importante **animar y apoyar los nuevos contactos.**

Asociarse o acudir a **centros sociales o culturales** donde, además de aprender cosas nuevas se conocen otras personas, es una buena opción. Tenemos que **informar a las personas sobre los recursos que tengan más cerca.** Incluso animarlas, ya que a veces cuesta romper con la rutina.

En ocasiones, a estos centros asisten sólo personas mayores. **Relacionarnos con personas de edad y circunstancias similares** está bien, porque nos permite **compartir vivencias e inquietudes comunes**.

Pero también es importante **ampliar las oportunidades**. Abrir “el zoom” y facilitar la relación **con personas de diferentes edades o que viven diversas circunstancias**.

Jóvenes, niños/as, asociaciones, grupos con dificultades de inclusión social (inmigrantes, reclusos/as, personas con discapacidad, etc.) aportan una **mirada complementaria a la vida**. Son momentos que facilitan el intercambio de vivencias y también de encontrar cosas que, sin esperarlo, nos unen.

Este tipo de encuentros suelen ser **oportunidades para organizar actividades** muy potentes que permiten desarrollar diferentes **capacidades personales** e incluso... ¡hacer **nuevas amistades!**

### LAS ACTIVIDADES CON OTROS GRUPOS

- Facilitan el conocimiento mutuo de nuevas realidades y con ello el crecimiento personal.
- Facilitan el intercambio de vivencias.
- Contribuyen a romper estereotipos y eliminar temores.
- Ayudan a ampliar el círculo de contactos y de posibles apoyos.
- Muestran a la comunidad una imagen real de las personas mayores.
- Favorecen el desarrollo de recursos y capacidades personales.



#### 4. RELACIONES ÍNTIMAS

Las personas necesitamos **expresar y recibir afecto**. También tenemos **necesidades sexuales**. Es cierto que éstas se manifiestan con diferente intensidad cuando envejecemos, pero es una dimensión que forma parte de la integralidad del ser humano a lo largo de la vida.

La sexualidad en las personas mayores es un tema tabú, del que no se habla. Hay quien todavía cree que el deseo y las necesidades no pueden tener cabida a una edad avanzada, que no son algo normal.

Nada más alejado de la realidad. El deseo sexual permanece, aunque la respuesta sexual y las relaciones puedan ser diferentes.

Lo primero: **entender como algo normal y sano la necesidad de mantener relaciones**



**íntimas** entre las personas mayores. Y después, **dar apoyos** para que éstas puedan vivir sus afectos y su sexualidad plenamente, a su ritmo y a su manera.

### RECONOCER Y RESPETAR LAS NECESIDADES AFECTIVO-SEXUALES

- Normalizar, sensibilizar, formar, aumentar la tolerancia de todos/as (las propias personas mayores, las familias, los/as profesionales) en estos temas.
- Contar con espacios físicos que permitan a las personas mantener relaciones íntimas.
- Guardar discreción y confidencialidad respecto a las relaciones afectivas que mantienen las personas.
- Mantener el respeto. Evitar que las personas puedan sentirse mal o ser ridiculizadas.
- Respetar y normalizar las diferentes orientaciones sexuales.
- Proteger a personas indefensas del abuso por parte de otros/as. Especialmente, a las personas con deterioro cognitivo avanzado.

Un asunto delicado: **la sexualidad en las personas que tienen deterioro cognitivo.**

Tener una **demencia no tiene por qué implicar renunciar al sexo.** Pero claro está, desde la libertad y la aceptación de la persona.

Hemos de **proteger a la persona**, prevenir los abusos, pero **sin quitarle relaciones y apoyos que le generen seguridad y bienestar.**

Por eso, deberemos **valorar muy detenidamente cada persona y su situación.**



## PREVENIR EL ABUSO, BUSCAR LO MEJOR PARA LA PERSONA

- Valorar la competencia de la persona para aceptar las relaciones afectivo-sexuales.
- Observar si la relación causa bienestar o malestar a la persona.
- Conocer la biografía y los valores de vida de la persona con respecto a las relaciones afectivas e íntimas.
- Valorar cómo es la relación con la otra persona. No es lo mismo la relación de una pareja que lleva juntos tiempo, que una pareja nueva. Valorar el trato, lo que la relación aporta y beneficia a la persona.
- Apoyar también a la pareja. Suele ser muy duro para el otro ver que la persona a quien quiere se deteriora.
- Contar con la familia de la persona. Pensar juntos en lo que es mejor para ella.
- Huir de decisiones extremas. Las medidas intermedias y prudentes suelen ser las mejores opciones.
- Prevenir las situaciones de abuso. Proteger a la persona.
- Y si tenemos dudas, consultar con un comité de ética asistencial.

*“Lola y Ramón salen juntos desde hace unos años. Lola entonces ya tenía algunos fallos de memoria, pero se manejaba bastante bien. Desde que su demencia ha avanzado, vive con su hija Victoria. Ramón sigue con ella y, según dice Victoria, ¡que no le falte Ramón! Se quieren, están a gusto, ¡se nota! Y Ramón es capaz de comprender lo que a ella le pasa. Dice que, aunque no están casados, para él Lola*

*es la mujer de su vida. Victoria lo comprende y algunos días los deja solos en su casa para que disfruten juntos”.*

**Milagros, Trabajadora social de servicios sociales municipales**

## 5. CONVIVIR

Promover unas **relaciones cordiales es algo necesario y positivo para todos/as**. Lograr un clima agradable, alegre, sin tensiones, donde sea posible una buena comunicación en los lugares donde convivimos con otras personas **es generar bienestar y salud**. Para todos/as.



**Cuando la persona mayor vive en casa con sus hijos/as u otros miembros de la familia** porque necesita atención y cuidados, puede ocasionar algunas dificultades. El cuidado a un miembro de la familia obliga a cambios en la vida habitual del grupo familiar y es necesario readaptarse. Los/as profesionales que acceden al domicilio, o desde un centro de día, pueden desempeñar un papel de escucha y consejo importante.

### FACILITAR LA CONVIVENCIA DEL GRUPO FAMILIAR EN CASA

- Buscar el equilibrio entre lo que precisa la persona mayor y el resto de las personas que viven con ella.
- Apoyar de una forma especial al/a la cuidador/a principal. Escucharle y ayudarle a ser consciente de que para cuidar bien hay que estar bien, hay que cuidarse.
- Ayudarles a encontrar oportunidades e ideas de hacer cosas juntos, pasándolo bien. Divertirse, reírse ayuda mucho a convivir mejor.
- Si se está valorando la opción de que la persona mayor viva con algún familiar, es importante, antes de tomar la decisión, sopesar las ventajas e inconvenientes de todas las posibles alternativas de cuidado. Saber qué cambios supone para todos el vivir juntos. Llegar a acuerdos y ajustar expectativas.
- Saber cuándo ya no es posible seguir en casa. Buscar entonces la mejor opción. Informarse, conocer centros y alternativas que se ajusten a las necesidades y preferencias de la persona mayor.

En los centros, de día o residenciales, conviven personas distintas que no se conocen. Cuidar la convivencia, **lograr un clima respetuoso, alegre y cálido** es fundamental para que todos/as nos sintamos cómodos/as.

## LO QUE FAVORECE LA CONVIVENCIA EN UN CENTRO

- Las normas precisas. La existencia de muchas normas no ayuda a convivir mejor.
- Las normas de convivencia elaboradas desde la participación y el consenso de las personas mayores, familias y profesionales.
- El ambiente “hogareño”; que el centro produzca “sensación de hogar”, que se funcione de forma parecida a una casa.
- La capacidad de las personas para elegir qué hacer, dónde y con quién estar. La convivencia obligada no suele resultar bien.
- La combinación de espacios de uso privado con espacios compartidos y actividades en grupo.
- Algunos cambios aceptados (de habitación, de actividades, de grupo de convivencia, de lugar en el comedor...), que favorezcan nuevas oportunidades para una mejor convivencia.
- Las actividades que juntan a las personas por aficiones comunes.
- El contacto y la presencia de personas que no viven o acuden diariamente al centro (familias, amistades, vecindad, otros/as profesionales, jóvenes, niños/as). Que haya vida, que no sea un lugar “cerrado”; evitar la sensación de tener que estar siempre viendo las mismas caras.
- La actitud cordial, agradable, positiva, relajada de los/as profesionales. Los/as profesionales son quienes en mayor parte moldean el ambiente de un centro.
- Los momentos donde surge el humor. Las risas compartidas suscitan complicidad. Unen a las personas.



*“Revisamos las normas de convivencia. Para ello hicimos grupos de debate donde participaron las personas mayores, algunas familias y los profesionales. Queríamos tener un “centro amigo de nuestros amigos”. Ahora tenemos menos normas, pero son las importantes y las que entre todos hemos decidido. Una de las que hemos eliminado es el horario de visitas”.*

**Joaquín (Director de residencia)**

## PARA SABER MÁS

- **GUISSET, M.J. (2008).** “Cuidados y apoyo a personas con demencia: nuevo escenario”. Boletín sobre envejecimiento Perfiles y tendencias 34 (septiembre). Madrid: IMSERSO.  
<http://www.imserso.es/InterPresent2/groups/imserso/documents/binario/boletinopm34.pdf>
- **MARTÍNEZ, T. (2011).** “La atención gerontológica centrada en la persona”. Vitoria-Gasteiz: Departamento Empleo y Asuntos Sociales. Gobierno Vasco.  
[http://www.gizartelan.ejgv.euskadi.net/r45-contss/es/contenidos/informacion/publicaciones\\_ss/es\\_publica/adjuntos/Atencion%20Gerontologica.pdf](http://www.gizartelan.ejgv.euskadi.net/r45-contss/es/contenidos/informacion/publicaciones_ss/es_publica/adjuntos/Atencion%20Gerontologica.pdf)
- **VAA. (2009).** “Guías de Buenas Prácticas en Centros de atención a personas mayores en situación de dependencia”. Oviedo: Consejería de Bienestar Social y Vivienda del Principado de Asturias.  
[http://www.asturias.es/Asturias/descargas/PDF\\_TEMAS/Asuntos%20Sociales/Calidad/1.2\\_Residencias%20Mayores-Parte%20II.pdf](http://www.asturias.es/Asturias/descargas/PDF_TEMAS/Asuntos%20Sociales/Calidad/1.2_Residencias%20Mayores-Parte%20II.pdf)  
[http://www.asturias.es/Asturias/descargas/PDF\\_TEMAS/Asuntos%20Sociales/Calidad/2.2\\_Centros%20dia-Parte%20II.pdf](http://www.asturias.es/Asturias/descargas/PDF_TEMAS/Asuntos%20Sociales/Calidad/2.2_Centros%20dia-Parte%20II.pdf)
- **VV.AA. (2010).** “Mujeres, las oportunidades de la edad”. Madrid: IMSERSO.  
<http://www.acpgerontologia.com/documentacion/lasoportunidadesdelaedad.pdf>
- **VV.AA.** “Saber envejecer, prevenir la dependencia”. SEGG y Obra Social Caja Madrid. Madrid: Sociedad Española Geriatria y Gerontología y Obra Social Caja Madrid.  
[http://www.obrasocialcajamadrid.es/es/accion\\_social/atencion\\_a\\_mayores/saber\\_envejecer\\_prevenir\\_la\\_dependencia/documentacion.html](http://www.obrasocialcajamadrid.es/es/accion_social/atencion_a_mayores/saber_envejecer_prevenir_la_dependencia/documentacion.html)



# Modelo de atención centrada en la persona

## Cuadernos prácticos

1. La atención centrada en la persona. ¿En qué consiste este modelo de atención?
2. La atención centrada en la persona. ¿Cómo llevarla a la práctica?
3. Cómo y dónde quiero que me cuiden. La atención centrada en la persona, un nuevo modelo de atención
4. Profesionales. Nuevos roles y equipos de atención
5. Profesional de referencia en centros
6. Unidades de convivencia para personas que necesitan ayuda
7. Conocer a la persona y apoyar su autodeterminación. El plan de atención y vida
8. Conocer a la persona y apoyar su autodeterminación. El grupo de apoyo y consenso
9. Vida cotidiana. Realizar actividades
10. Vida cotidiana. Las relaciones con los demás
11. Vida cotidiana. Los cuidados personales