

MANAGEMENT RELACIONAL EN LA CUARTA EDAD

Por Julián Gutiérrez Conde – Octubre 2011

El presente relato está compuesto con las reflexiones de mi tía y madrina, Doña Lucía Conde Porres, durante los últimos tiempos de su existencia. Parte del contenido fue escrito en notas por ella misma y otras se corresponden a comentarios o anotaciones que fui anotando durante nuestras agradables conversaciones. Todo lo que manifiesta se corresponde por tanto a sus experiencias y las impresiones que en ella producían. Los hechos son por tanto verídicos. Como ella lo escribía en primera persona, yo he considerado imprescindible continuar la redacción del mismo modo. Hasta el último momento mantuvo su cabeza despejada y fue minuciosa observadora de los detalles más insignificantes en los que un enfermo o un anciano reparan y que probablemente a los demás nos pasan desapercibidos. Entregó su alma a Dios el 19 de Septiembre del 2010. El 13 de Diciembre, festividad de Santa Lucía; habría cumplido sus 96 años. Nació el año terrible para la Humanidad de 1914 y como ella misma decía; demasiadas guerras acompañaron su existencia. Con este artículo cumplo su deseo de que estos pensamientos fueran transmitidos como aportación para una mejor comprensión y mejora de las personas cuando nos adentramos en la Cuarta Edad.

IMPRESIONES DESDE LA CUARTA EDAD

Tengo 96 años y llevo los últimos cinco de mi vida inmersa en la Cuarta Edad.

Hasta entonces yo vivía con cierta placidez sólo algo agobiada por la soledad en mi propia casa: Fue un maldito cólico de vesícula, el que irrumpiendo inesperadamente en mi existencia, me obligó a ser intervenida con todos los riesgos y precauciones debido a lo avanzado de mi edad.

Fui perfecta y cariñosamente atendida por mi familia cercana (debo aclarar que en mi condición de viuda sin hijos, no tengo mas que una hermana y sobrinos), durante mis días de obligada hospitalización, pero mi estado y requerimientos de atención nos decidieron, con mi plena lucidez y aquiescencia, a tomar la decisión de trasladarme a vivir a una de esas Residencias llamadas de Mayores.

Debo añadir que entre los ingresos de mi pensión, la renta obtenida por mi piso y la seguridad del complemento de mis familiares si fuera necesario, tuve la fortuna de que no se me restringiera la elección de residencia ni por localización, ni por coste económico, así que pude elegir una próxima al lugar donde ellos residen para facilitar la frecuencia de sus visitas. He de reconocer que se encuentra dotada de medios y condiciones que sin duda cualquiera calificaría como “de lujo”.

La residencia me garantizaba poder tener una atención cercana y a mi familia así como la tranquilidad de encontrarme bien atendida y cuidada tanto desde el punto de vista médico sanitario como del soporte y apoyo acorde con los niveles de dependencia que requería mi estado en aquel momento y los que sin duda cada vez mas habría de necesitar para el futuro.

El hecho es que la fortuna me acompañó y tras un rápido postoperatorio, enseguida recuperé fuerzas, energías y capacidades para desenvolverme bastante bien por sí misma. Respecto a la cabeza, afortunadamente en ningún momento me ha dejado de regir con nitidez y tanto mi memoria lejana como la próxima me funcionan con claridad envidiable. Puedo, afortunadamente, leer

perfectamente, pues mi vista, aunque reforzada con lentes, aún me acompaña. Incluso aún mantengo mi afición por la escritura, y aunque voy notando lentitud de trazo respecto a la velocidad de mis pensamientos, mi caligrafía es aún suficientemente firme y legible (aunque sin duda mi antigua maestra de escuela a la que recuerdo muchos días, me efectuaría alguna corrección y reproche).



Puedo levantarme por mi misma y asearme correctamente, aunque de curando en cuando noto algún que otro tambaleo en mis piernas, que son las que mas me flojean en relación al resto del cuerpo. Sin embargo y como todo el equipamiento de mi entorno está lo que se denomina “adaptado” y tengo cierta “supervisión” que me da confianza, aunque sea desde una “lejana-proximidad”, eso me da la suficiente tranquilidad como para percibir que en caso de algún traspies recibiré ayuda.

Desde la perspectiva logística por tanto así como de la de medios materiales e instalaciones puedo considerarme una privilegiada.

Sin embargo a los 96 años es tremendamente difícil adaptarse a un cambio tan notable de hábitos respecto a lo que ha sido nuestra existencia.

Hago esta exposición y la explicación que sigue, no con propósito de queja o reproche alguno sino con el deseo de ayudar a que otros puedan ser mejor entendidos y que se puedan mejorar algunas cosas en beneficio de otras personas.

Mientras viví en mi entorno, el de mi vivienda y mis circunstancias, aunque es cierto que cada vez mas mermadas, fui soportando con dignidad y complacencia el hecho de la tercera edad como algo que inevitablemente sobreviene en la vida. Pero el hecho de incorporarme a la “vida residencial” supone un cambio drástico que te sitúa, de modo irreversible en la que yo denomino la Cuarta Edad.

Hasta la Tercera Edad, yo era dueña de mis actos y decisiones. Manejaba la libertad de mi hogar (que es la mínima a la que cualquier ser humano debiera tener derecho).

Tenía libertad para decidir la hora de levantarme, la de tomar mi desayuno, eligiendo entre té, café, pan, galletas, tostadas, o fruta o...algún que otro capricho aceptable para mi régimen diabético y metabólico. Decidía el tiempo que iba a destinar para acicalarme, y si prefería hacerlo acompañada del histérico borbotón de noticias estúpidas, o bien escogía entre una emisora de música clásica o

moderna. Optaba, según el día, por como vestirme, lo cual siempre ha influido notablemente en mi ánimo. Y si tenía opción de salir a la calle bien decidir si prefería sentarme en algún banco los días que resultaban acogedores, si distraerme ante algún escaparate, o simplemente observar la salida de los niños del colegio. Si me quedaba en casa a veces simplemente dejaba vagar mis pensamientos por la maraña de mis recuerdos, disfrutar de alguna lectura o dejar transcurrir el tiempo disfrutando tras los cristales de mis balcones contemplando, como cuando chiquilla en los días de lluvia, la caída de las gotas de lluvia escurriendo a diferentes velocidades.

Miraba fotos o incluso me atrevía a hacer algún que otro esbozo de pintura a lápiz. O me dejaba llevar por los entrañables recuerdos que me sugerían los objetos que me acompañaban. Aquel día en que fui con mi hermana a comprar las faldas de esa mesa camilla. O cuando tejí a mano el suéter que llevaba puesto. O el arreglo de aquella toquilla beige que fue regalo de mi madre. Nunca dejé tampoco de escribir algunas historias o cuentos breves que mi imaginación me suministraba a borbotones. Probablemente el hecho de haber sido una gran viajera me ha resultado ser una gran ayuda a este respecto. Incluso con todas ellas llegué a componer mi último libro al que titulé; "Historietas".

Desde hace años, tenía una señora que venía a casa diariamente para ayudarme. Siempre llamaba a la puerta antes de usar las llaves de que disponía para entrar, lo cual era un modo de preservar mi independencia y dignidad. Y mientras limpiaba algo la casa o me hacía alguna comida apetecible, aprovechábamos para conversar sobre noticias del barrio, curiosidades o cosas nimias que, aunque así fueran, me daban vida y me mantenían en la actualidad.

De cuando en cuando tenía llamadas telefónicas de algunos de mis familiares y si no, siempre podía yo misma decidir llamarles para conversar un rato en privacidad e interesarme por sus vidas.

Finalmente y ya anochecido, la TV o la radio solían ser mi compañía. Mantenía su conexión hasta el momento en que deseaba sin complicaciones ni restricciones de ningún tipo. Es una de las ventajas de disponer de todo el tiempo del mundo. Era una vida monótona y llena de soledad, pero también libre y repleta de elecciones propias.

El primer paso de entrada en la Cuarta Edad es que gran parte de esas decisiones, aunque nimias, son excluidas de tu vida. Pasan a pertenecer a los modelos de programación y protocolización que desde entonces ordenarán y guiarán tu vida.

Así por ejemplo, irrumpirán de madrugada en tu dormitorio para tomarte el nivel de azúcar en sangre, aunque hasta el día antes de entrar yo no necesitara hacerlo y me regulaba perfectamente mis controles tras 40 años sufriendo diabetes. Lo "manda el protocolo" es toda la explicación que recibes cuando te destruyen el sueño que tanto necesitas. Y para eso se accede a tu habitación lo hace con modales de propietario, por supuesto sin llamada previa sino con el avasallador ademán de encender todas las luces rompiendo tu ansiado mundo del sueño. Porque quien decide por ti es el asignado "vigilante o cuidador sanitario", para el que al parecer el sueño está excluido de la vida sana.

Tu intimidad queda sometida a las "necesidades de cumplir el protocolo". Ya nadie llama a tu puerta, pues tu estancia parece ser de acceso público y libre a cualquiera que desee hacerlo por el hecho de pertenecer a la plantilla asistencial de la residencia.

La propia cuestión climática y la de gestión de temperaturas ambientales está también sometida al omnipresente poder del protocolo regulatorio. Me gustaría referirme en primer lugar al concepto referencial de buen o mal tiempo. Irremediable e inexcusablemente por “buen tiempo” se entiende el de aquellos días soleados y con cierto grado de calor. “Malos” son bien aquellos excesivamente calurosos o fríos y por supuesto todos en los que la lluvia, en intensidad de cualquier grado hace su aparición. Todo esto daría igual si no fuera porque supone una “restricción oficial” a la ejecución de ciertas actividades consideradas “inadecuadas, impropias y hasta evidencia de hallarse poseso por cierto grado de locura”. Imagínense como puedo explicarles a mis “sesudos vigilantes” que yo soy del norte de España. Que nací y me crié en uno de esos profundos valles entre montañas en los que combatíamos el frío en las casas con el calor animal. Que he vivido en lugares como Suiza e Irlanda donde la lluvia y hasta la nieve forman parte de “lo cotidiano” y que la vida no para ni puede detenerse ni por cuatro gotas ni por una gran nevada y que costumbres tales como salir a pasear a los perros o sentarse bien abrigado en una terraza incluso cuando hace frío son consideradas “normales” y han formado parte de mi vida. Pues ¡no señor mío!; eso me está totalmente prohibido. Y si es necesario se echa mano de la “todopoderosa prescripción facultativa”. ¿Cómo le explico yo a estas personas que hasta hace unos meses yo salía al balcón de mi casa todos los días del año, incluso los mas duros e indolentes, para bien abrigada, tomar el revitalizador aire fresco que me parece imprescindible?. ¿Y cómo les explico que cuando me quedo en el interior la climatización artificial de ese “edificio inteligente” me resulta agresiva? ¿Y que pienso que está más pensada y adaptada a las necesidades de los empleados, que siendo en su mayoría de climas tropicales y uniformados con los clásicos y a mi modo de ver horrorosos “pijamas sanitarios”? ¡Inmediatamente sería tachada de insociable! Así que de este modo llevo mi vida; de rebelión en rebelión por mantener mi derecho a la identidad y gustos personales. ¿A quién hace daño que quiera dar un paseo abrigada, bajo un paraguas y con unas botas de goma incluso un día de frío? ¿O es que tener 95 años supone tener que ver restringida necesariamente mi individualidad y soportar la calificación de “desequilibrada” por el hecho de mantener unas costumbres que tradicionalmente han formado parte de mi vida?. ¡Quiero y tengo derecho a sentirme libre; a que me dejen en paz y a sentirme dueña de mis actos y mi vida! Si soy “diferente” a muchos otros, quiero sentir que puedo serlo. Mi salud y mi enfermedad, al igual que mi cuerpo y mi alma son mías.

Igualmente quedaban restringidas mis capacidades para tomar decisiones e incluso para acceder a mi información personal. Me vi obligada a hacer una airada protesta cuando se me negaban sistemáticamente los datos de azúcar en sangre que daban las “tomas” de muestras que se me realizaban. Hube de esgrimir: “Oiga, si mi cabeza funciona perfectamente y soy capaz de pagar el coste mensual de una residencia de este porte, quiero ser tratada como la persona que soy; con todos mis derechos a conocer mi estado físico y las razones de las pruebas que se me realizan”.

Aquello surtió efecto pero francamente lo considero innecesario pues no veo razón para tener que llegar a este extremo y llevarme un sofocón para reclamar algo que considero elemental. La respuesta fue: “Es que el protocolo nos marca que no demos información”. Incluso llegaron a comentarlo con mis familiares para requerir su autorización, lo cual me indignó más cuando me lo contaron:” ¡Oiga que soy yo quien paga, soy yo la afectada y soy yo la cliente!”. Por supuesto que mis familiares refrendaron mi “autoridad e independencia”; pero ¿es que ser vieja es lo mismo que ser idiota?



Si en algún momento prefería disponer de tiempo para mí, para mis pensamientos, para escribir o simplemente para escuchar música o noticias, enseguida se me calificaba de “poco social”. Aquí topábamos con la falta de preparación de algunos, una mayoría de los miembros y “miembras” del personal. Porque digo yo: ¿Acaso no saben distinguir la sociabilidad con el gregarismo? ¿Es que tengo que ir “con todos a todas partes” para ser social?

Francamente no entiendo el empeño en que todo sea público. Ni porqué han de ser juzgados mis comportamientos y debatidos en el Comité de Dirección de la Empresa; ni por qué si estoy escribiendo se inmiscuyan en el qué y por qué; y ni mucho menos en que sin mi permiso expreso tomen alguna de mis cuartillas y se lean. ¡Mi privacidad es mía! Y ser anciano no significa haber renunciado a ella.

En el mismo sentido vi como se restringían mis llamadas telefónicas. Sólo podía realizarlas o realizarlas entre ciertas horas o entre ciertas actividades que eran consideradas prioritarias, lo cual me causó trastornos importantes pues algunos de mis familiares viven en el extranjero, mas concretamente el América, y la cuestión de horarios siempre complica las cosas, mas aún si se limita a ciertas “bandas” que una vez mas determina el “protocolo”.

Se me ocurre sugerirles si no sería mejor dirigir por “criterios” en vez de por protocolos que además de limitar la capacidad de acción, entontece a las personas y las proporciona una barricada protectora y defensiva: “¡Yo cumplí el protocolo!”

Yo no firmé al acceder a la residencia que tuviera que someterme permanentemente a los deseos de Don Protocolo; más bien creí que Don Protocolo debería adaptarse a las personas.

Pero no es así. Don protocolo fija los horarios de levantarse, deprisa y corriendo porque o tienen tiempo y el protocolo determina la hora de inicio y fin del desayuno. También la de comida y cena. Y por supuesto la del tiempo que una puede dedicar a su acicalamiento. ¡Deprisa, deprisa que hay que ir a...! Y por supuesto te colocan al lado el vestido que elige tu “asistente” que mas calificaría yo como tu “mandante”, pues es quien toma las decisiones por ti. ¡Pues no me da la gana! ¡Soy anciana pero mi vida sigue siendo mía! ¿O es que he renunciado a ese derecho?

¡Pues no! Como tampoco he renunciado a ser tratada con el respeto y la distancia que yo trato. El paso del “usted al tú”; es algo que en mi mente de 95 años deciden fijarlo dos personas entre sí. Cuando llegan a un cierto grado de “entendimiento” que les hace sentir como lógico que así sea. La confianza y la distancia entre dos, deben ser esos dos quienes la marquen y decidan; otra cosa es un adentramiento en el terreno del otro que puede no ser deseado por la otra persona. Ello por no mencionar el habitual y estandarizado trato de “abuela” con que familiarmente se nos dirigen. No es de extrañar que alguna se encontrara con un estridente: ¡Yo ni soy su abuela ni le toleraría ese trato a mi nieta; así que puede llamarme Doña Lucía! Si así es como me llamaban en el barrio cuando bajaba a comprar por diferentes tiendas de las que fui parroquiana toda la vida... ¿qué ha cambiado para dejar de tener ese trato? ¿Simplemente mi decisión de ir a vivir a una residencia?

Mas serio y grave me parece el hecho de que una deba acomodar sus necesidades fisiológicas a la conveniencia y posibilidades del “protocolo”: ¿Creen ustedes que es grato tener que depender de alguien que te acompañe al toilette? ¿Saben ustedes la amarga sensación que le crea a una el mero hecho de verse obligada a confesar que tiene la necesidad imperiosa de ir al baño? ¿Saben lo desagradable y vergonzosa ante una misma que es la incontinencia? Y consideran ustedes “dignas y aceptables” respuestas tales como ¡espere que ahora no puedo!, o la aún mas vergonzante de ¡hágaselo encima que luego cuando tenga tiempo la limpiaremos! ¿Creen ustedes que esos modales, habituales no ya sólo en residencias sino incluso en centros hospitalarios, son aceptables y dignos como respuesta a cualquier persona?

Confieso ser bastante rebelde en estas cuestiones pero me parece que todos los medios físicos y sofisticados apoyos sanitarios que los avances del conocimiento nos ofrecen, deberían estar acordes también con el Talento Relacional que tiene mas impacto en nuestras vidas. Les aseguro que muchos de mis compañeros pensábamos de idéntico modo.

Las personas de la Cuarta Edad precisamos Sanidad, Seguridad, Trato y Ocio. Nuestro cuerpo necesita, por supuesto, tratamientos y medicación. Y del mismo modo apoyos que nos den confianza y protección. Pero también necesitamos de un Trato correcto y digno (exquisito diría yo; casi vocacional por nuestras frecuentes rarezas) y un Ocio natural. ¡Contacto con la vida! Pero con una vida risueña y abierta. Expandida a los niños, la actividad, el cine o el teatro incluso. Y también la naturaleza. Pero esas residencias emplazadas en lugares aislados y con una gran naturaleza al lado son excesivas. ¡Más que la paz de la naturaleza, que parece sería el deseo que ambicionaría el diseñador o arquitecto en activo, nosotros queremos naturalidad en la vida. Integrarnos en la cotidianeidad. No perderla. Pues la muerte social es la premonición de la muerte física. Pero quien nos atiende y proporciona ayuda debe ser consciente de que no puede convertirse en “amo de nuestras vidas”; porque hasta el último respiro siguen siendo nuestras. Exclusivamente nuestras!

Me parece que desde luego ¡no hemos sido los viejos quienes hemos diseñado las residencias para los viejos! ¿Creen ustedes que cuando uno se nota tambaleante y temblorosa la mano con la que se dirige la cuchara a la boca para tomar la sopa, lo que desea ver a su lado y de frente es a otras personas a las que les sucede lo mismo y que parecen un espejo de su propia persona? Vivir en un entorno así permanentemente resulta, se lo aseguro, profundamente depresivo y uno tiene la sensación de encontrarse adentrado en un moridero (tranquilizador de las conciencias de muchas familias respecto de sus mayores) mas que en una residencia para ayudar a rentabilizar la vida de los que ya estamos débiles.

Nunca me ha gustado el abuso, y si se trata de los mas débiles aún me ha parecido mas ofensivo, indignante y perseguible. ¡Aunque sea por inconsciencia o incapacidad! Cuando entré en mi residencia se nos permitía, que previo aviso, alguno de nuestros familiares que viniera de visita, pudiera quedarse a almorzar con nosotros en nuestra misma mesa, por supuesto previo pago del importe del correspondiente menú. Bien, pues sucedió un día que uno de los familiares de una compañera recriminó a las asistentes el hecho de que sirviera la comida a los residentes en los platos y se quedara fría pues, en el caso de los diabéticos, debían esperar a que llegara la enfermera para administrarles la dosis correspondiente de insulina. La siguiente reacción de la directora (por llamarla por un nombre cuya dignidad no merece ni se ha ganado) fue prohibir a partir de ese momento el acceso de los familiares a los comedores durante las horas de almuerzo. ¿Creen ustedes que ese es un Criterio Digno del Management? Creo que hay que saber aceptar los errores de las personas y por supuesto los directivos también se equivocan; pero las decisiones torticeras son execrables. De sabios es rectificar se me decía por mis educadores durante mi infancia y juventud.

Mis últimos días los estoy viviendo en un hospital privado. Cada día noto como mis fuerzas se van debilitando e incluso mi habla se hace difícil y se me amontonan y traban las palabras. Mi cerebro procesa con claridad suficiente, pero no me reacciona el cuerpo a mis instrucciones, lo cual es desconcertante y angustiante. Durante mi estancia aquí las atenciones médicas han logrado, lo que agradezco, prolongarme mi estancia en este mundo. Incluso hace dos días mi mejoría ha sido notoria y hasta he jugado y reído con mis sobrinas-nietas que han estado visitándome pero hoy noto que mis energías decaen rápidamente. Son tantas cosas las que me quedan por hacer y tanto lo que me gustaría transmitir que solo puedo aprovechar mis últimos momentos para conversar un poco mas con mi sobrino y comentarle mis impresiones. Las atenciones y cuidados medico-hospitalarios son excelentes y técnicamente sorprendentes pero una vez más tengo la impresión de que la inteligencia relacional no está a la misma altura. Hay cierto abandonismo, falta de criterio y ombliguismo en el cuidado relacional de las personas. Ayer mismo, mientras se producía el relevo a eso de las tres de la tarde y los enfermos descansábamos o tratábamos de conciliar el sueño, un tumulto de gritos y jolgorio se intercambió entre los entrantes y salientes festejando lo que toda la planta entendimos que era el cumpleaños de alguno de ellos. Sinceramente me alegro de ese festejo, yo no voy a llegar al 13 de Diciembre en que cumpliría mis 96; pero no creo que tales voces y algaradas deban ser permisibles para quienes debieran tener como prioridad en sus comportamientos a los enfermos. No es mala intención; estoy segura, sino simplemente falta de sesera. Debe ser debido a que el protocolo no marca unas reglas para la celebración de cumpleaños ni el nivel de decibelios lógico y razonable en una institución sanitaria y al parecer algunos de los asistentes sanitarios, celadores, personal de limpieza, enfermería o médicos no han recibido indicaciones respecto a la gestión de la energía intangible de los enfermos. Más bien parecen ser sólo expertos en lo corporal y tangible.

Espero que nadie considere que estas reflexiones estén escritas desde la acidez ni la sinrazón. Los hechos que se describen son todos reales y los sentimientos son míos personales pero los he compartido con otros muchos compañeros y compañeras con los que estoy pasando los que se que son mis últimos días en esta vida. No tengo queja de ellos en absoluto, pero me hubiera gustado tener una mayor amplitud de vivencias y un trato relacional que se correspondiera al de la dignidad y respeto que merece la elevada edad y que no me generara la sensación de estorbo. Por eso reivindico la Inteligencia Relacional como un factor imprescindible para el trato de quienes por toda culpa tenemos la de una edad excesiva. Porque el "lujo" material, cuando las capacidades de una se ven tan limitadas, hace aún mas ofensivo el trato vulgarizado. Si me hubieran advertido con anterioridad,

francamente me hubiera decantado por comprar más calidad de trato aunque hubiera sido a costa de menos lujo en el entorno.

Reconocer el camino que queda por recorrer no significa despreciar ni los avances logrados ni las metas conseguidas. Pero el conformismo o la prepotencia son el inicio del abandono. Son muchos quienes me seguirán en mi mismo camino. Y quisiera que la persona que esté ocupando la habitación que yo he ocupado, pues estas líneas solo se verán publicadas cuando abandone este mundo, tenga un trato más correcto, distinguido, afectuoso, cuidadoso y reconfortante del que mis compañeros y yo hemos tenido. Con esto no quiero decir que haya sido malo, pero sí mejorable. No quiero decir que haya sido malicioso, sino frecuentemente tan sólo despersonalizado. Y sus protagonistas inconscientes del gran beneficio o daño que podían hacer a otras personas. Muchas de ellas han sido entrenadas para pensar que el "protocolo reglamentario" es el dios a que servir y en el que excusar responsabilidades personales.

Que me perdonen por las incomprensiones que pueda haber en estas líneas. Esas personas tienen familias, problemas y preocupaciones que con frecuencia no es fácil dejar en la puerta del trabajo. Me hubiera gustado poder saber más de ellas y quizá incluso, poder servirles de alguna ayuda. Llegué a pensar en algún momento escribir una última novela sobre la vida de esas personas, pero las fuerzas ya no me permitían acometer tan interesante tarea. En mi caso el final se me vino anunciando lenta y pausadamente. Sólo deseo Paz para mi y para todos.

La sensación de libertad personal, de individualidad y de talento relacional en el trato son el auténtico lujo para las personas y el gran reto del siglo XXI.

