

# Reencuentros en la distancia

IRAITZ ASTARLOA 07.06.2020 | 01:38



Un residente de Zorroaga ve a una familiar en las visitas visuales que se han llevado a cabo esta semana, como antesala a los encuentros presenciales que comienzan mañana. Foto: N.G.

**Media hora semanal, con un único familiar y sin contacto físico. Las residencias se preparan para abrir mañana sus puertas por primera vez desde marzo y gestionar las expectativas que han generado las primeras visitas de las familias en meses.**

**L**levan casi tres meses sin tener contacto físico con sus familiares. Su relación en las últimas semanas se ha basado en las llamadas telefónicas y las videollamadas que han aprendido a hacer junto a sus auxiliares y solo desean poder abrazar a los suyos. Sin embargo, ese momento tendrá que esperar. Las residencias de ancianos abren mañana sus puertas a las visitas por primera vez desde que a mediados de marzo cerraran a causa del coronavirus, pero serán unos encuentros con muchas limitaciones: los residentes recibirán una única

visita semanal de tiempo limitado (30 minutos en la mayoría de casos), de un mismo familiar o allegado, con quien no podrán tener ningún tipo de contacto físico.

NOTICIAS DE GIPUZKOA charla con los responsables de las residencias de Txara I y Zorroaga de Donostia, Mizpirualde de Bergara y Fraisoro de Zizurkil para analizar cómo están gestionando las expectativas que ha generado entre los residentes retomar las visitas familiares.

Todas ellas coinciden en señalar que es un momento muy esperado, ya que los meses de confinamiento han sido "muy duros" tanto para los usuarios, como para sus familias. "Se ha hecho muy largo para todos", confirma María Jiménez, directora de Txara I. "Sabíamos que no iban a ser las visitas ideales por todas estas medidas que nos vemos obligados a tomar, pero hay que velar por la seguridad y es importante ir dando pasos", afirma Jiménez.

En Mizpirualde, su directora, Alazne Irazabal, también espera que las visitas supongan una inyección de energía para unos residentes que "han echado mucho de menos" a sus familias, aunque teme que las visitas "les van a saber a poco". "Las condiciones son muy estrictas y a ver cómo lo llevamos", dice.

Para hacer un diagnóstico de lo complejo que ha sido el aislamiento, Irazabal cuenta que el 40% de los residentes de Mizpirualde recibía antes de esta crisis sanitaria una visita diaria, mientras que entre siete y ocho de cada diez veían a sus familias entre dos y tres veces por semana. "Cortar eso fue muy duro, pero es impresionante cómo los mayores se han adaptado a todo y, además, con una postura muy buena", celebra.

En Zorroaga, la responsable psicosocial, Sandra Hernández, trabaja para gestionar las expectativas que se han creado. Para ello, dice, se necesita "empatía, entender la dificultad que supone el estar tanto tiempo sin verse y transmitir que es una norma que tenemos que cumplir y que esperamos llegar pronto a otro escenario", y es que las condiciones de visita no son fáciles de asumir: "Es duro, porque hay expectativas de contacto después de tanto tiempo, pero va a haber una separación física de dos metros y una mampara para que haya no sé si la tentación, pero sí esa inercia al contacto tan humana. Además, una persona supervisará las visitas para que estas medidas se cumplan". "Tenemos personas que tienen dificultad para oír, que tienen deterioro cognitivo, que llevan a tener una relación mucho más de contacto y entendemos que va a ser complicado, por eso necesitamos estas barreras físicas", explica.

La historia se repite en Zizurkil. "Están deseando reencontrarse, pero les intentamos transmitir un mensaje de calma y tranquilidad, explicando que las visitas van a ser de

mínimo riesgo y que estamos empezando a abrir la casa, pero que esto todavía no ha terminado", indica Jaione Artieda, directora de Fraisoro.

## PROHIBIDO EL CONTACTO FÍSICO

Estas advertencias son recibidas de distinta forma entre los usuarios y es que, aunque todos se resignan, hay quien se queja de la diferencia de trato que se ha dispensado a las residencias y la población general.

Esta semana han podido ver a sus familias desde las terrazas y ha sido muy bonito. A los que más les cuesta es a los que tienen deterioro cognitivo, porque, aunque tú les explicas las cosas, se les olvida. Esta semana sacamos a un usuario a la terraza y, en cuanto vio a sus familiares, les gritó: ¿Dónde habéis estado?", cuenta la directora de Mizpirualde.

Y es que, aunque en general la experiencia es positiva, también hay quien ha llevado mal las restricciones. "Cada persona es un mundo. Las visitas visuales, para quien pueda entenderlas, pueden ser suficientes, porque es un paso más, estás más cerca, pero hay gente que te dice que es parecido a una videollamada. Hay residentes que se han quedado muy contentos; otros, tristes, porque ver por primera vez en meses a tu marido y no poder abrazarle o tocarle e irte hasta la semana siguiente también es complicado. Es como quien ve algo que quiere pero que no puede tener minar de tener", distingue Hernández.

Los límites no afectan solo a las visitas: los residentes no han podido salir en ningún momento de sus residencias, cuando, según cuentan las directoras, muchos están acostumbrados a hacerlo a diario; han estado confinados por sectores e incluso ha habido días en los que no se les ha permitido salir de la habitación. Además, han visto reducidas las actividades lúdicas que se han llevado a cabo en los centros. Todo ello con el telón de fondo de las noticias sobre el coronavirus, que ha propagado miedo, incertidumbre y desazón en cada centro.

Por ello, el trabajo psicológico que se ha llevado a cabo ha sido de vital importancia. "Les conocemos, sabemos cómo les gusta que se les trate a cada uno, de una manera diferente y hemos intentado dar ese poquito más que en otras circunstancias no hubiese hecho falta porque es la parte que cubre el familiar", cuenta la directora de Txara I, que añade: "Hemos intentado hacer la vida más normalizada posible, tratando de que no todo fuera coronavirus".

Irazabal también destaca la labor "impresionante" que han llevado a cabo la psicóloga y la dinamizadora. "Hemos priorizado que los residentes estén escuchados y atendidos de una manera más individualizada frente a esas actividades generales que se hacían antes", narra.

**En Zorroaga**, Hernández y su equipo han ocupado el tiempo mediante actividades, pero sobre todo a través de "la escucha, el acompañamiento y el estar". "El abordaje individual de atender a las necesidades de cada persona ha sido muy importante. Las reacciones diferentes en situaciones diferentes son normales. Requiere acompañamiento, escucha, gestión del tiempo y una buena comunicación centro del centro, porque auxiliares y monitores son los que mejor les conocen", remarca.

Igual que en Fraisoro, donde Artieda destaca que, pese a la pandemia, no han renunciado al modelo de atención basado en la persona que tienen definido, por lo que se ha remarcado la atención individualizada.

Un esfuerzo importante que se ha llevado a cabo para tratar que los ancianos sobrelleven esta excepcional situación de la mejor forma posible.

Las residencias viven con ilusión la recuperación de las visitas aunque temen que la ausencia de contacto cause decepción entre los ancianos

El aislamiento ha supuesto un duro impacto psicológico que las residencias han abordado desde la escucha y la atención individualizada

"Están deseando reencontrarse, pero les transmitimos un mensaje de calma y tranquilidad"

**JAIONE ARTIEDA**

Directora de Fraisoro (Zizurkil)

"Unos están contentos y otros tristes; ver a tu marido y no poder abrazarle es complicado"

**SANDRA HERNÁNDEZ**

Psicóloga de Zorroaga (Donostia)

"El 80% recibe visitas asiduas y cortar eso fue muy duro. Es increíble cómo se han adaptado"

**ALAZNE IRAZABAL**

Directora de Mizpirualde (Bergara)

"Hemos intentado dar ese poquito más para cubrir esa parte que hace la familia"

**MARÍA JIMÉNEZ**

Directora de Txara I (Donostia)