



PROTOCOLO DE INTERVENCIÓN  
**PERSONAS  
MAYORES**

# 1 NECESIDADES ESPECÍFICAS DE LA POBLACIÓN A LA QUE VA DIRIGIDA LA INTERVENCIÓN

No todas las personas **ENVEJECEN** de la misma manera y tampoco necesitan los mismos cuidados, no obstante, **deberemos tener en cuenta algunas características generales** a la hora de hacer la evaluación, tales como:

## COMPENETRACIÓN

→ Aumento de la fragilidad biológica, psicológica y social.

→ Menor capacidad de respuesta a los cambios en el entorno.

→ Déficits motores (enlentecimiento, falta de equilibrio, etc.) y necesidad de ayudas: bastón, silla de ruedas...

→ Déficits sensoriales (dificultades visuales, deterioro auditivo...) y valoración de la necesidad de recursos: gafas, audífonos, etc

→ Déficits cognitivos y psicológicos (atención, memoria, inteligencia, aprendizaje, lenguaje).



## 2 QUÉ EVALUAR

### Las necesidades específicas a tener en cuenta son:

- › En qué estado se encuentra la persona: salud (física, mental emocional) y orientación.
- › Capacidad funcional y posibles discapacidades.
- › Necesidades de nutrición e hidratación.
- › Necesidades fisiológicas.
- › Necesidad de ropa de abrigo.
- › Situación socio-familiar y de conexión social.
- › Necesidades farmacológicas.

### Además, podría ser de utilidad tener en cuenta otros aspectos que nos pueden ayudar y orientar en la atención, entre otros:

- › Reacciones ante la situación de crisis.
- › Disminución de su capacidad de adaptación.
- › Desconfianza.
- › Preocupación por el bienestar de otras personas.
- › Y otras reacciones que puedan aparecer.

## 3 LA COMUNICACIÓN

### El primer contacto psicológico que se realizará con la persona mayor será la de presentarnos y se realizará mediante una actitud empática y una escucha activa.

Cuando nos comuniquemos tendremos en cuenta la altura, si está sentado nos agacharemos o intentaremos estar en todo momento a la altura de sus ojos; también es importante mantener una actitud calmada tanto al hablar como al responder.

### Se escuchará permitiendo que la persona se desahogue, ya que ser escuchado es una necesidad humana y podemos ayudarnos con claves verbales y no verbales teniendo presente:

- › No interrumpir cuando habla.
- › No rechazar los sentimientos de la persona.
- › No recurrir a soluciones preestablecidas.
- › No mentir.
- › No hablarles como si fueran niños.

Si padece alguna enfermedad que le genera deterioro mental como Alzheimer, demencia, etc., valorar brevemente (o preguntar si hay algún otro familiar) la fase en la que se encuentra para adaptar la forma en que le informamos a lo que pueda procesar adecuadamente.

# 4

## PAUTAS BÁSICAS DE LA INTERVENCIÓN: QUÉ HACER/QUÉ NO HACER

### En primer lugar, habría que valorar el estado de salud de la persona mayor y atender estas necesidades:

- > Proporcionarle **agua** y/o **comida**
- > Encontrar un lugar en donde pueda **estar cómodo/a** (ya que puede que le cueste estar de pie o en determinadas posturas).
- > Preguntarle si toma algún tipo de **medicación**, y en tal caso informarnos de cómo y **cuándo debería tomarla** para poder facilitársela.
- > Preguntarle si necesita ir al **baño** e informarle de **dónde se encuentra**.
- > Proporcionarle **instrucciones sencillas**.
- > **Claridad** al dar o pedir la información, no hablar en exceso, sino dando la información necesaria.
- > No hablarle como si fuera un/a niño/a, **hablarle con respeto**, sin gritar.
- > Utilizar **la comunicación no verbal** para transmitir seguridad y valorar posibilidad de contacto físico como apoyo.
- > Repetir la información de manera continuada, en muchos casos, es preciso **repetir varias veces lo mismo**. Debemos procurar que la persona mayor asimile bien **quiénes somos** y qué funciones tenemos.
- > Practicar la **escucha activa**. Respetar los silencios.
- > No les llamaremos “abuelo/a”, “cariño”, “corazón”, “viejo/a”, mejor **tratarles por su nombre**.
- > Facilitar la **reagrupación** con algún familiar.
- > **Responder a las dudas** que plantee de la forma más clara y veraz posible.

# 5 COORDINACIÓN CON OTROS INTERVINIENTES

- **Explicar las características y la situación en la cual se encuentra esta persona.**
- **Ayudar a otros intervinientes (médico/a, psiquiatra, TS...) a que se comuniquen con esta persona si es necesario.**

# 6 FINAL DE LA INTERVENCIÓN

**Una vez que la persona mayor ha encontrado a algún ser querido o bien se le ha ubicado en condiciones de seguridad:**

- Entrega de folleto con información sobre posibles reacciones tras la situación de crisis.
- Información sobre posibles recursos sociales/comunitarios de utilidad.
- Comentar cómo ha ido con la coordinadora de equipo y aviso del final de la intervención.
- Recoger y ordenar la información recogida en la intervención.
- Iniciar las pautas de autocuidado.



**Colegio Oficial de Psicología de Navarra**  
Nafarroako Psikologiaren Elkargo Ofiziala

Grupo de Intervención Psicológica  
en Emergencias y Catástrofes

**GIPEC NAVARRA**