



# VADE-MECUM

Cum sa aveti grija de o  
persoana cu dementa

INFORMATII SI  
STUDII DE CAZ



<https://soundeupproject.eu/>

Formarea profesionistilor din domeniul social si medical in interventii  
terapeutice bazate pe muzica pentru sprijinirea persoanelor cu dementa.



Co-funded by  
the European Union



# Cuprins

<b>Introducere</b>	<b>3</b>
Pentru cine este Vademecumul?	
Amploarea provocarii: statistici	
De ce conteaza mediile prietenoase cu dementa?	
<b>Ce este dementa?</b>	<b>4</b>
Cauze si Tipuri de Dementa	
Simptome si Impact	
Importanta Detectarii Precoce	
<b>Cu ce provocari se confrunta persoanele cu dementa?</b>	<b>6</b>
Provocari cognitive	
Provocari emotionale si comportamentale	
Functionare zilnica	
Provocari sociale si interpersonale	
Preocupari legate de siguranta	
Stigmatizare si Neintelegere	
Provocari pentru ingrijitori	
<b>Ce implica crearea unui mediu prietenos cu dementa?</b>	<b>8</b>
1. Formarea personalului	
2. Strategii de Comunicare	
3. Mediu Fizic	
4. Ajustari in Politici si Proceduri	
5. Adaptari in Produse si Servicii	
6. Almplicarea clientilor	
7. Integrarea Tehnologiei	
8. Mecanisme de Feedback	
9. Promovarea Incluziunii	
10. Colaborare	
11. Promovarea artelor si muzicii	
<b>Beneficiile de a deveni un MEDIU PRIETENOS cu dementa</b>	<b>12</b>
<b>Studii de caz</b>	<b>14</b>
Studiu de Caz 1: <b>Ratacire in Mall</b>	
Studiu de Caz 2: <b>Activitate la Centrul Comunitar</b>	
Studiu de Caz 3: <b>Gestionarea Agresiunii intr-un Magazin - Persoana cu Dementa</b>	
Studiu de Caz 4: <b>Gestionarea Pierderii unei Persoane cu Dementa in Transportul Public</b>	
Studiu de Caz 5: <b>Formarea personalului pentru a interactiona cu persoanele cu dementa.</b>	

# Pentru cine este Vademecum-ul?

Acest Vademecum este conceput pentru toate intreprinderile sau organizatiile, la orice nivel.

Gradul de dedicare si fezabilitatea implementarii vor fi diferite in functie de organizatie, sectorul sau si de resursele disponibile pentru suport.

Intentia noastra este de a oferi linii directe de baza pentru a permite intreprinderilor si organizatiilor sa creeze medii prietenoase cu dementa.

## Amploarea provocarii: statistici

Potrivit Organizatiei Mondiale a Sanatatii (OMS), in jur de 10 milioane de persoane din Europa au fost estimate ca traiesc cu dementa in 2019. Ratele de prevalenta variaza in intreaga Europa.

De exemplu, organizatia Alzheimer Europe a raportat ca prevalenta dementei in unele tari europene a variat intre 5,4% si 8,6% la persoanele cu varsta de 60 de ani si peste. Din cauza imbatranirii populatiei, se preconizeaza ca numarul persoanelor cu dementa din Europa va creste semnificativ in urmatorii ani.

Alzheimer Europe a prognozat ca numarul persoanelor cu dementa din Europa ar putea ajunge la 14 milioane pana in 2030 si la 23 de milioane pana in 2050.

## De ce conteaza mediile prietenoase cu dementa?

Pe masura ce dementa progreseaza, persoanele renunta adesea sa mai participe la activitatile pe care le preferau in comunitatea lor locala din cauza preocuparilor legate de primirea suportului necesar. Aceasta reticenta provine dintr-o combinatie de factori, inclusiv lipsa de intelegere, stigmatizarea asociata afectiunii, procese intricate si medii care nu sunt usor accesibile. Consecintele sunt semnificative, afectand atat calitatea vietii, cat si sanatatea persoanelor. Acest impact se extinde dincolo de accesul limitat la spatiile comunitare precum magazinele sau farmaciile catre alte aspecte esentiale ale vietii de zi cu zi, cum ar fi serviciile financiare si activitatile de petrecere a timpului liber.

Mediile prietenoase cu dementa sunt importante deoarece prioritizeaza bunastarea persoanelor care traiesc cu dementa, promovand incluziunea si reducand izolarea sociala adesea asociata cu aceasta afectiune. Prin crearea unor spatii care sa tina cont de nevoile unice ale celor cu dementa, aceste medii nu doar conserva demnitatea, ci si incurajeaza persoanele sa participe activ la viata comunitatii, promovand o experienta pozitiva si implinita.

In plus fata de imbunatatirea calitatii vietii pentru persoanele cu dementa, initiativele prietenoase cu dementa aduc beneficii si ingrijitorilor si comunitatii in ansamblu. Ele contribuie la o societate mai plina de compasiune si intelegere, reduc stigmatizarea si ofera un cadru pentru ca afacerile si organizatiile sa se adapteze la schimbarile demografice, construind in cele din urma o comunitate de sprijin si incluziva pentru toata lumea.

# Ce este dementa?

Dementa este un termen general folosit pentru a descrie un set de simptome asociate cu declinul memoriei, funcției cognitive și capacității de a desfășura activități zilnice. Nu este o boală specifică, ci mai degrabă un sindrom care poate fi cauzat de diverse condiții și boli. Dementa afectează gândirea, memoria și abilitățile sociale în măsura în care interferează cu funcționarea zilnică.

## SIMPTOMELE COMUNE ALE DEMENTEI INCLUD:

- **Pierderea memoriei:** dificultate în amintirea evenimentelor recente sau informațiilor.
- **Declin cognitiv:** afectarea raționamentului, judecății și abilităților de rezolvare a problemelor.
- **Dificultăți de comunicare:** provocări în găsirea cuvintelor potrivite sau în înțelegerea conversațiilor.
- **Percepție vizuală afectată:** dificultate în interpretarea informațiilor vizuale și recunoașterea obiectelor sau fețelor familiare.
- **Dificultăți în realizarea sarcinilor complexe:** dificultăți în sarcinile care implică mai mulți pași, cum ar fi gătitul sau administrarea finanțelor.
- **Dezorientare:** confuzie în privința timpului, locului și persoanei.
- **Schimbări în starea de spirit și comportament:** schimbări de dispoziție, iritabilitate și modificări ale personalității.

Dementa poate rezulta din diverse condiții subiacente, boala Alzheimer fiind cea mai comună cauză. Alte cauze includ dementa vasculară, dementa cu corpi Lewy, dementa frontotemporală și anumite condiții medicale sau leziuni.

Este important să se remarce că dementa nu este o parte normală a îmbătrânirii, iar diagnosticul și intervenția timpurie pot ajuta la gestionarea simptomelor și la îmbunătățirea calității vieții pentru persoanele cu dementa și pentru cei care le îngrijesc. Dacă cineva prezintă simptome de dementa, este recomandabil să caute asistență medicală pentru o evaluare și diagnostic adecvat.



## Cauze și tipuri de dementa

- **Boala Alzheimer.** Aceasta este cea mai frecventă cauză de dementa, reprezentând o majoritate semnificativă dintre cazuri. Implică acumularea depozitelor anormale de proteine în creier, ducând la distrugerea graduală a celulelor cerebrale.
- **Dementa vasculară.** Cauzată de fluxul redus de sânge către creier, adesea din cauza accidentelor vasculare cerebrale sau a altor probleme vasculare. Poate coexista cu boala Alzheimer sau poate apărea independent.
- **Dementa cu corpi Lewy.** Caracterizată de prezența depozitelor anormale de proteine numite corpi Lewy în creier. Simptomele pot include fluctuații cognitive, halucinații vizuale și simptome motorii similare cu boala Parkinson.
- **Dementa frontotemporală.** Un grup de tulburări caracterizate de leziuni la lobi frontal și temporal ai creierului. Dementa frontotemporală poate afecta personalitatea, comportamentul și limbajul.
- **Dementa mixtă.** În unele cazuri, indivizii pot avea o combinație de diferite tipuri de dementa, cum ar fi boala Alzheimer și dementa vasculară.



## Simptome si Impact

- **Pierderea memoriei pe termen scurt** este un simptom caracteristic. Persoanele pot avea dificultati in a-si aminti evenimente recente, nume sau conversatii.
- **Abilitatile de gandire sunt afectate**, incluzand dificultati in rationament, rezolvarea problemelor si luarea deciziilor.
- **Dificultatea in gasirea cuvintelor potrivite**, exprimarea gandurilor si intelegerea limbajului pot impiedica comunicarea eficienta.
- **Schimbari de personalitate**, schimbari de dispozitie si modificari comportamentale sunt comune. Agitatie, agresivitatea sau retragerea pot aparea.
- Pe masura ce dementa progreseaza, persoanele pot avea **dificultati in indeplinirea activitatilor zilnice**, cum ar fi imbracarea, ingrijirea personala si administrarea medicamentelor.



## Importanta Detectarii Timpurii

Detectarea timpurie a dementei permite interventii si gestionarea simptomelor in timp util. Unele medicamente ar **putea ajuta la incetinirea progresiei** anumitor tipuri de dementa.

Diagnosticul precoce le permite persoanelor si familiilor lor sa **planifice pentru viitor**, sa faca aranjamente legale si financiare si sa discute preferintele de ingrijire.

# Cu ce provocari se confrunta persoanele cu dementa?

Persoanele cu dementa se confrunta cu o serie de provocari care pot afecta diferite aspecte ale vietii lor de zi cu zi. Aceste provocari se extind adesea si asupra familiilor si ingrijitorilor lor. Iata cateva provocari comune asociate cu dementa:



## PROVOCARI COGNITIVE

**Pierderea memoriei.** Persoanele cu dementa intampina dificultati in a-si aminti evenimente recente, nume si detalii, ceea ce afecteaza capacitatea lor de a mentine continuitatea in viata de zi cu zi.

**Judecata afectata.** Deteriorarea capacitatii de a lua decizii si de a face judecati corecte, ceea ce poate duce la preocupari legate de siguranta si comportamente riscante.

**Dificultati de comunicare.** Dificultatea in gasirea cuvintelor potrivite, exprimarea gandurilor si intelegerea limbajului vorbit sau scris pot duce la frustrare si izolare.



## FUNCTIONAREA ZILNICA

**Abilitati motorii afectate.** Pe masura ce dementa progreseaza, persoanele pot intampina dificultati in coordonare si abilitati motorii, afectandu-le capacitatea de a realiza sarcini de rutina.

**Dezorientare.** Confuzia legata de timp, loc si persoana poate face dificila navigarea independenta a mediului inconjurator.

**Provocari de ingrijire personala.** Dificultati in realizarea activitatilor zilnice, cum ar fi imbracarea, ingrijirea personala si mentinerea igienei personale.



## PROVOCARI EMOTIONALE SI COMPORTAMENTALE

**Schimbari de dispozitie.** Fluctuatii ale starii de spirit, incluzand perioade de anxietate, depresie, iritabilitate sau apatie.

**Agitatie si agresiune.** Unele persoane cu dementa pot prezenta neliniste, agresiune sau agitatie, adesea cauzate de confuzie sau frustrare.

**Schimbari de personalitate.** Schimbari in trasaturile de personalitate si preferinte pot aparea, afectand relatiile cu familia si prietenii.



## PROVOCARI SOCIALE SI INTERPERSONALE

**Izolare sociala.** Persoanele cu dementa se pot retrage din activitati sociale din cauza dificultatilor de comunicare, rusinii sau fricii de judecata.

**Tensiuni in relatii.** Schimbarile comportamentale si de comunicare pot tensiona relatiile cu familia si prietenii, afectand reseaua de suport.





### PREOCUPARI LEGATE DE SIGURANTA

**Ratacire.** Persoanele cu dementa se pot rataci, prezentand riscuri de siguranta, cum ar fi pierderea sau intalnirea cu situatii periculoase.

**Gestionarea medicamentelor.** Sa-si aminteasca sa ia medicamente conform prescriptiei poate fi dificil, ducand la riscuri potentiale pentru sanatate.



### STIGMATIZAREA SI NEINTELEGerea

**Stigmatizarea sociala.** Stigmatizarea si neintelegerea dementei pot duce la izolare si excludere din activitatile sociale.

**Lipsa de constientizare.** Constientizarea publica limitata despre dementa poate duce la un suport si resurse inadecvate pentru persoanele afectate si familiile lor.



### PROVOCARI PENTRU INGRIJITORI

**Stres emotional.** Ingrijitorii adesea experimenteaza stres emotional si epuizare din cauza naturii solicitante a acordarii de ingrijiri pentru cineva cu dementa.

**Presiune financiara.** Costul ingrijirilor medicale, modificarile realizate la domiciliu si pierderea potentiala a venitului pot pune o povara financiara asupra familiilor.

**Echilibrarea responsabilitatilor.** Ingrijitorii pot gasi dificil sa echilibreze responsabilitatile de ingrijire cu propriile lor locuri de munca, familie si angajamente personale.

# Ce implica crearea unui mediu prietenos cu dementa?

A deveni un furnizor de servicii sau o afacere prietenoasa cu dementa implica adoptarea practicilor si efectuarea ajustarilor care sa raspunda nevoilor persoanelor cu dementa si ale ingrijitorilor acestora. Aceasta initiativa isi propune sa creeze un mediu de sustinere si incluziune care sa imbunatateasca experienta generala a clientilor pentru cei afectati de dementa. Ea implica o abordare holistica care se adreseaza atat barierelor fizice, cat si celor de atitudine, promovand un mediu de incluziune, respect si sprijin pentru persoanele cu dementa si ingrijitorii lor.

Iata 10 elemente cheie implicate in devenirea unui furnizor de servicii sau o afacere prietenoasa cu dementa:

1

## FORMAREA PERSONALULUI

**Formare in constientizarea dementei.** Oferiti o formare cuprinzatoare pentru toti membrii Formarea personalului pentru a-si mari intelegerea dementei, inclusiv a simptomelor sale, a provocarilor si a strategiilor de comunicare.

**Formare in serviciul clientilor.** Formati personalul in furnizarea de servicii unor clienti sensibili si centrate pe pacient pentru persoanele cu dementa si ingrijitorii lor.

2

## STRATEGII DE COMUNICARE

**Comunicare clara.** Incurajati personalul sa comunice intr-un mod clar, simplu si respectuos.

**Rabdare si empatie.** Promovati o cultura a rabdarii si empatiei in interactiunile cu clientii care pot avea deficiente cognitive.

3

## MEDIU FIZIC

**Facilitati accesibile.** Asigurati-va ca spatiile fizice sunt proiectate avand in vedere accesibilitatea, inclusiv semnalizare clara, scaune confortabile si structuri usor de navigat.

4

## AJUSTARI IN POLITICI SI PROCEDURI

**Politici flexibile.** Implementati politici si proceduri flexibile care sa indeplineasca nevoile persoanelor cu dementa, cum ar fi prelungirea timpilor de serviciu sau adaptarea proceselor **de plata**.

**Suport pentru personal.** Oferiti resurse si suport pentru membrii personalului care ar putea fi ingrijitori pentru persoanele cu dementa.

5

## ADAPTARI IN PRODUSE SI SERVICII

**Oferte personalizate.** Luati in considerare adaptarea produselor sau serviciilor pentru a indeplini nevoile specifice ale persoanelor cu dementa. Acest lucru ar putea include meniuri simplificate, materiale cu litere mari sau optiuni de servicii personalizate.





6

#### IMPLICAREA CLIENTILOR

**Evenimente incluzive.** Organizați evenimente sau promoții care să includă și să țină cont de persoanele cu demență și familiile acestora.

**Implicare comunitară.** Participați la inițiative comunitare care promovează conștientizarea și sprijinul pentru demență.

7

#### INTEGRAREA TEHNOLOGIEI

**Soluții tehnologice.** Explorați utilizarea tehnologiei pentru a îmbunătăți experiența clienților, cum ar fi comanda online, opțiuni de comunicare digitală sau tehnologii de asistență pentru persoanele cu demență.

8

#### MECANISME DE FEEDBACK

**Feedback de la clienți.** Stabiliți mecanisme pentru primirea feedbackului de la clienți cu demență, îngrijitori și comunitate pentru a îmbunătăți în mod constant serviciile.

**Evaluări regulate.** Realizați evaluări regulate ale inițiativelor dumneavoastră prietenoase cu demență pentru a identifica zonele care necesită îmbunătățiri.

9

#### PROMOVAREA INCLUZIUNII

**Marketing și mesaje.** Utilizați un limbaj și imagini incluzive în materialele de marketing pentru a semnala că afacerea dvs. este deschisă persoanelor cu demență.

10

#### COLABORARE

**Parteneriate comunitare.** Colaborați cu organizații locale, furnizori de îngrijire medicală și grupuri de suport pentru a vă îmbunătăți înțelegerea demenței și pentru a consolida suportul comunitar.

**Inițiative educaționale.** Participați la inițiative educaționale în cadrul afacerii dumneavoastră și în comunitatea mai largă pentru a crește conștientizarea despre demență.

**Certificare prietenoasă cu demență.** Luați în considerare participarea regulată la training-uri și inițiative privind demența și obțineți certificarea sau recunoașterea ca afacere prietenoasă cu demență pentru a semnala angajamentul dumneavoastră față de comunitate.

# 11

## PROMOVAREA ARTELOR SI MUZICII

Partea emotionala a persoanelor cu dementa ramane intacta. Deoarece artele si muzica implica partea emotionala a fiintelor umane, acestea devin poarta de acces pentru stimularea abilitatilor cognitive reziduale ale persoanelor cu dementa. Placerea care vine din vizionarea unei picturi si ascultarea muzicii la un gen pe care persoana cu dementa o apreciaza in mod deosebit poate imbunatati starea lor de spirit si comportamentul.

**Muzee si sali de muzica prietenoase cu dementa.** Prin urmare, este foarte important ca cei care promoveaza evenimente artistice precum concerte si expozitii sa puna in aplicare toate strategiile pentru a permite persoanelor in varsta si ingrijitorilor acestora sa se bucure din plin de ele.

### Câteva sugestii:

- Formati personalul pentru a interactiona cu persoanele cu dementa.
- In expozitii, oferiti trasee mai scurte pentru persoanele cu dementa.
- Furnizati ghiduri, atat fizice, cat si tiparite, care sa ofere explicatii scurte ale instalatiilor artistice folosind propozitii scurte si simple ce pot fi intelese de persoanele cu dementa.
- Oferiti locuri de odihna frecvente si toalete accesibile in teatre si muzee.
- Oferiti persoanelor cu dementa si ingrijitorilor lor ore de vizitare mai putin aglomerate, deoarece confuzia si zgomotul pot speria.
- Experimentati utilizarea tehnologiei pentru a creste utilizabilitatea artei vizuale si muzicii.
- Structurati concerte pentru persoanele cu dementa care sa fie scurte, sa aiba pauze si in care muzicienii sa poata „vorbi” cu persoanele cu dementa, acestea putand sa vorbeasca si sa comenteze fara jena.
- In muzee, sali de muzica si teatre, creati un spatiu in care persoanele cu dementa sa se poata exprima prin pictura si muzica.





# Beneficiile de a deveni un mediu prietenos cu dementa

În centrul comunității noastre, are loc o schimbare transformatoare - una care depășește simplele modificări arhitecturale și rezonă profund cu etosul compasiunii. A deveni un mediu prietenos cu dementa nu este doar o ajustare structurală; este o poveste a incluziunii, empatiei și armoniei comunitare. Mediile prietenoase cu dementa oferă numeroase beneficii atât pentru persoanele cu dementa, cât și pentru îngrijitorii acestora și comunitatea în ansamblu. Iată câteva avantaje cheie:

- **Atmosfera inclusivă și de sprijin.** Persoanele cu dementa experimentează un sentiment mai mare de demnitate și respect atunci când mediul lor este conceput pentru a le satisface nevoile.
- **Îmbunătățirea calității vieții.** Mediile prietenoase cu dementa promovează implicarea socială, reducând izolarea și singurătatea adesea experimentată de persoanele cu dementa.
- **Îmbunătățirea stării de bine.** Un mediu de sprijin poate contribui la reducerea stresului pentru persoanele cu dementa, contribuind la o mai bună stare de bine emoțională și psihologică.
- **Împuternicirea individului.** Inițiativele prietenoase cu dementa împuternicesc persoanele cu dementa să participe activ la viața comunitară, menținând un sentiment de autonomie și independență.
- **Integrarea în comunitate.** Persoanele cu dementa pot participa mai ușor la activitățile comunității, promovând un sentiment de apartenență și conexiune.
- **Îmbunătățirea experienței îngrijitorului.** Îngrijitorii beneficiază de un mediu mai înțelegător și adaptabil, ducând la reducerea stresului și epuizării.
- **Cresterea loialității clienților.** Afacerile și furnizorii de servicii care sunt prietenoase cu dementa construiesc adesea o reputație pozitivă în comunitate, ceea ce poate duce la o creștere a loialității și sprijinului clienților.
- **Impact pozitiv asupra angajaților.** Personalul din mediile prietenoase cu dementa poate experimenta o satisfacție mai mare în munca lor știind că locul lor de muncă pune în valoare incluziunea și empatia.
- **Reducerea riscurilor.** Mediile fizice prietenoase cu dementa includ măsuri de siguranță, reducând riscul de accidente și leziuni pentru persoanele cu dementa.
- **Sprijin comunitar.** Afacerile și organizațiile implicate activ în inițiativele prietenoase cu dementa contribuie la construirea unei rețele colaborative de sprijin în comunitate.
- **Respectarea standardelor de accesibilitate.** A deveni prietenos cu dementa adesea se aliniază cu standardele mai largi de accesibilitate, asigurând conformitatea legală și angajamentul pentru acces egal pentru toți.
- **Oportunități educative.** Inițiativele prietenoase cu dementa oferă oportunități de educație comunitară și cresc conștientizarea despre dementa și problemele legate de aceasta.
- **Impact economic pozitiv.** Afacerile prietenoase cu dementa pot atrage o bază mai largă de clienți, inclusiv persoane și familii care apreciază serviciile incluzive și pline de compasiune.
- **Adaptabilitate la populația în vârstă.** Cu o populație care îmbătrânește, crearea de medii prietenoase cu dementa demonstrează gândirea în avans și adaptabilitatea la schimbările demografice.
- **Imagine publică pozitivă.** Afacerile și organizațiile care își prioritizează incluziunea și bunăstarea comunității beneficiază adesea de relații publice pozitive.





# STUDIUL DE CAZ #1

## Ratacire in Mall

### Context

Emily, o femeie in varsta de 75 de ani, diagnosticata cu boala Alzheimer in stadiu incipient, viziteaza frecvent un centru comercial pentru recreere. Cu toate acestea, in ultimul timp a inceput sa se rataceasca si sa se dezorienteze, ceea ce ridica preocupari legate de siguranta ei.

### Scenariu

In timp ce face cumparaturi, Emily devine dezorientata si se ratacesta de la traseul ei obisnuit. Angajatii magazinului observa confuzia ei si trebuie sa reactioneze corespunzator pentru a-i asigura siguranta si bunastarea.

### Indrumare

#### 1. Observatie si abordare

Angajatii mall-ului ar trebui sa observe comportamentul lui Emily discret si sa se apropie de ea calm. Evitati sa o sperati si folositi comunicarea blanda pentru a intelege nevoile ei.

#### 2. Oferiti asistenta

Oferiti asistenta pentru a gasi un loc familiar sau pentru a contacta un membru al familiei. Folositi un limbaj simplu si gesturi pentru a o ghida inapoi intr-un loc familiar in cadrul mall-ului.

#### 3. Contactati securitatea

Daca Emily pare din ce in ce mai ingrijorata sau nu poate fi usor redirectionata, contactati securitatea mall-ului pentru sprijin suplimentar. Acestia pot ajuta la coordonarea eforturilor si asigurarea sigurantei ei.

#### 4. Zona de asteptare confortabila

Daca Emily trebuie sa astepte un membru al familiei, creati o zona de asteptare confortabila si sigura. Oferiti-i un loc unde sa stea si asigurati-va ca este supravegheata pana cand ajunge sprijinul ei.

#### 5. Notificare familie/ingrijitori

Daca este posibil, contactati familia sau ingrijitorii lui Emily pentru a-i informa despre situatie. Impartasiti detalii despre locatia ei in cadrul mall-ului si orice actiuni intreprinse pentru a o ajuta.



# STUDIUL DE CAZ #2

## Activitate la Centrul Comunitar

### Context

Michael, un barbat in varsta de 68 de ani, diagnosticat cu dementa cu corpi Lewy, participa regulat la un centru comunitar pentru activitati. Cu toate acestea, uneori experimenteaza halucinatii si devine agitat, necesitand o gestionare cu grija din partea personalului.

### Scenariu

In timpul unei clase de arta la centrul comunitar, Michael incepe sa experimenteze halucinatii, devenind agitat si confuz. Membrii personalului trebuie sa gestioneze situatia asigurandu-se de bunastarea atat a lui Michael, cat si a celorlalti participanti.

### Indrumare

#### 1. Abordare blanda

Apropiati-va de Michael calm si folositi un ton neagresiv. Recunoasteti sentimentele lui si reasigurati-l ca este in siguranta.

#### 2. Redirectionarea atentiei

Redirectionati atentia lui Michael cu grija catre un alt aspect al activitatii, mai pozitiv. Implicati-l intr-un alt proiect de arta sau oferiti-i o pauza calmanta pentru a reduce agitatia.

#### 3. Conversatie privata

Daca agitatiea lui Michael persista, luati-l deoparte pentru o conversatie privata. Intrebat-l despre sentimentele lui si daca exista ceva anume care il deranjeaza. Utilizati ascultarea empatica pentru a intelege perspectiva lui.

#### 4. Implicarea unei fete familiare

Daca Michael are un prieten sau un membru al familiei in clasa, implicati-l pentru a oferi sprijin familiar. Uneori, prezenta unei persoane de incredere poate ajuta la calmarea persoanei cu dementa.

#### 5. Evaluarea mediului

Evaluati mediul pentru posibile cauze declansatoare. Reduceti stimulii care ar putea contribui la agitatiea lui Michael, cum ar fi zgomotul excesiv sau spatiile aglomerate.

#### 6. Pregatirea personalului

Asigurati-va ca membrii personalului centrului comunitar sunt formati in constientizarea dementei, inclusiv in gestionarea comportamentelor provocatoare. Educatia continua poate imbunatati atmosfera generala pentru persoanele cu dementa.

# STUDIUL DE CAZ #3

## Context

Jane, o femeie în vârstă de 72 de ani, a fost recent diagnosticată cu boala Alzheimer. Îi place să facă plimbări regulate la magazinul alimentar local, dar a început să manifeste semne de agresivitate și confuzie în timpul vizitelor ei.

## Scenariu

Într-o după-amiază, Jane intră în magazin ca de obicei. Cu toate acestea, devine dezorientată, incapabilă să găsească produsele de pe lista ei de cumpărături. Simtindu-se frustrată și confuză, Jane începe să manifeste semne de agresivitate, exprimându-și frustrarea verbal și devenind agitată.

## Gestionarea Agresiunii într-un Magazin – Persoana cu Dementa

### Indrumare

#### 1. **Mentineti-va calmul si abordati cu prudenta**

Apropiati-va de Jane calm și cu o atitudine care nu sperie. Evitati miscarile bruste și mentineti o distanță respectuoasă.

#### 2. **Folositi comunicarea verbala blanda**

Vorbiti cu un ton calm și liniștitor. Folositi propozitii scurte și simple. Evitati să ridicați vocea, deoarece acest lucru poate amplifica situația.

#### 3. **Oferiti asistenta**

Oferiti politicoasă asistență în găsirea produselor de pe lista lui Jane. Folositi indicii vizuale sau gesturi pentru a o ghida către raioanele relevante. Evitati să grabiti procesul.

#### 4. **Mentineti distanta personala**

Respectati spațiul personal al lui Jane. Oferiti-i o anumită independență, fiind pregătit să furnizați sprijin atunci când este necesar. Evitati contactul fizic cu excepția cazului în care este clar că are nevoie de asistență.

#### 5. **Distragerea atentiei**

Dacă Jane pare copleșită sau frustrată, încercați să îi redirectionați atenția către un subiect sau o activitate diferită și mai pozitivă în magazin. Acest lucru poate ajuta la schimbarea accentului și la reducerea stresului.

#### 6. **Cautati asistenta din partea ingrijitorului**

Dacă este posibil, întrebați discret dacă Jane

are un ingrijitor care poate fi contactat pentru asistenta. Acestia pot fi familiarizati cu strategiile care ajuta la calmarea ei.

## **7. Implicati un manager sau un supraveghetor**

Daca situatia escaladeaza si Jane devine din ce in ce mai agitata, implicati un manager sau un supraveghetor care este format in gestionarea situatiilor provocatoare. Acestia pot oferi sprijin si indrumare suplimentara.

## **8. Asigurati un mediu sigur**

Mentineti un mediu de cumparaturi sigur atat pentru Jane, cat si pentru ceilalti clienti. Monitorizati cu atentie situatia pentru a preveni orice posibila vatamare.

## **9. Fiti rabdatori si intelegatori**

Intelegeti ca atitudinea lui Jane este rezultatul bolii sale - dementa. Fiti rabdatori, plini de compasiune si mentineti o atitudine pozitiva pe tot parcursul interactiunii.

## **10. Informati-va asupra incidentului**

Dupa ce situatia este rezolvata, studiat incidentul in mod corespunzator. Notati orice strategii care au fost eficiente si impartasiti aceste informatii cu colegii pentru referinte viitoare.

# STUDIUL DE CAZ #4

## Gestionarea Pierderii unei Persoane cu Dementa in Transportul Public

### Context

John, un barbat in varsta de 80 de ani, a fost diagnosticat cu dementa vasculara. Utilizeaza frecvent transportul public pentru a vizita diverse locuri din oras. Cu toate acestea, in ultimul timp a fost derutat in legatura cu rutele si s-a ratacit in timpul calatoriilor sale.

### Scenariu

Intr-o dupa-amiaza, John urca intr-un autobuz pentru a-si vizita prietenul. Pe masura ce calatoria progresa, devine dezorientat, uita destinatia si rateaza statia de coborare, ajungand intr-o situatie in care este pierdut si confuz.

### Indrumare

#### 1. Observati si oferiti asistenta

Pasagerii ar trebui sa fie atenti si sa se apropie de John daca observa semne de disconfort sau confuzie. Oferiti politete in clarificarea destinatiei sale si ajutati-l sa identifice oprirea corecta.

#### 2. Utilizati o comunicare clara

Comunicati cu John intr-un mod calm si linistitor. Intrebat-l daca are nevoie de ajutor pentru a-si gasi destinatia si oferiti-i asistenta fara a provoca anxietate suplimentara.

#### 3. Verificati informatiile de identificare

Daca este posibil, verificati daca John are vreo identificare sau informatii de contact. Acest lucru poate ajuta in contactarea familiei sau ingrijitorilor sai pentru a-i oferi siguranta.

#### 4. Anuntati soferul

Pasagerii pot informa discret soferul autobuzului despre situatie, oferindu-i detalii despre destinatia lui John si orice contacte cunoscute. Acest lucru il ajuta pe sofer sa fie constient de situatie.

#### 5. Oferiti un spatiu sigur

Daca John pare agitat sau confuz, creati un spatiu calm si sigur pentru el. Incurajati-l sa ramana pe scaun pana cand situatia este rezolvata.

## **6. Oferiti asigurare**

Asigurati-l pe John ca asistenta este disponibila si ca se iau masuri pentru a-l ajuta. Oferiti cuvinte de incurajare pentru a reduce orice anxietate.

## **7. Solicitati asistenta**

Daca este necesar, soferul ar trebui sa contacteze centrul de control sau dispeceratul companiei de transport pentru a raporta situatia si a cauta indrumare cu privire la pasii potriviti de urmat.

## **8. Implicati autoritatile daca este necesar:**

In cazuri extreme in care siguranta lui John este in pericol sau bunastarea sa este pusa la indoiala, soferul ar trebui sa implice autoritatile locale, cum ar fi politia sau serviciile de urgenta, pentru a asigura asistenta prompta.

## **9. Mentineti o comunicare deschisa:**

Mentineti canalele de comunicare deschise intre sofer, pasageri si orice autoritati implicate pentru a coordona eforturile si a impartasi actualizari privind situatia.

## **10. Informati-va asupra incidentului:**

Dupa ce incidentul este rezolvat, studiatii detaliile in mod corespunzator. Impartasiti informatiile cu colegii si superiorii pentru a putea imbunatati raspunsurile viitoare la situatii similare.

# STUDIUL DE CAZ #5

## Formarea personalului pentru a interactiona cu persoanele cu dementa.

### Context

Mary, o femeie în vârstă de 75 de ani, a fost diagnosticată cu boala Alzheimer, o formă de demență. În ciuda declinului său cognitiv, Mary se bucură să participe la evenimente culturale și are o afecțiune specială pentru concerte de cor. De multe ori, ea participă la aceste evenimente cu ajutorul fiicei sale.

### Scenariu

Mary și fiica ei participă într-o seară la un concert de cor într-o sală de muzică. Pe măsura ce spectacolul avansează, Mary devine agitată și dezorientată, exprimând confuzie cu privire la împrejurimile ei. Fiica ei, observând starea de neliniște, caută ajutor în gestionarea comportamentului neliniștit al lui Mary, inclusiv strigatele, în cadrul sălii de muzică.

### Indrumare

#### 1. Folositi comunicarea clara

Comunicați cu Mary într-un mod calm și liniștitor. Întrebați-o dacă are nevoie de ajutor pentru a înțelege concertul sau pentru a-și găsi locul, oferind asistență fără a-i provoca anxietate suplimentară.

#### 2. Asigurați un spațiu liniștit și sigur

Dacă Mary pare agitată sau confuză, îndrumați-o să meargă către un spațiu liniștit și sigur în interiorul sălii de muzică. Încurajați-o să rămână pe scaun până când situația se rezolvă, pentru a minimiza disconfortul potențial.

#### 3. Oferiți asigurări

Asigurați-o pe Mary că există ajutor disponibil și că sunt luate măsuri pentru a o ajuta. Oferiți-i cuvinte de încurajare pentru a-i diminua orice anxietate pe care ar putea să o resimtă.

#### 4. Gestionati comportamentul neliniștit cu calm

Apropiati-vă de Mary cu o atitudine calmă, având în vedere că comportamentul ei neliniștit, inclusiv strigatele, sunt rezultatul stării sale cognitive. Evitați să reactionați cu frustrare sau iritare.



### **5. Folositi tehnici de distragere**

Incercati sa indreptati atentia lui Mary folosind distrageri linistitoare si familiare, cum ar fi oferindu-i un obiect preferat sau implicand-o intr-o activitate simpla si repetitiva pentru a ajuta la ameliorarea disconfortului ei.

### **6. Comunicati cu empatie**

Atunci cand interactionati cu Mary, folositi comunicarea empatica pentru a-i oferi asigurari si a-i exprima intelegere. Aceasta abordare poate ajuta la reducerea tensiunii si poate face ca ea sa se simta mai in siguranta intr-un mediu necunoscut.

### **7. Mentineti un mediu de suport**

Incurajati participantii la concert sa ramana intelegatori si sa ofere suport pe durata incidentului. Crearea unei atmosfere incluzive si pline de compasiune ajuta la minimizarea impactului perturbarii atat asupra lui Mary, cat si a celorlalti participantii.

### **8. Notificati serviciile de urgenta daca este necesar**

Daca comportamentul nelinistit al lui Mary prezinta un pericol pentru siguranta ei sau a altora, personalul de la concert ar trebui sa fie pregatit sa contacteze autoritatile locale sau serviciile de urgenta pentru asistenta prompta si adecvata.

### **9. Documentati incidentul escaladat**

Dupa ce incidentul este rezolvat, documentati in mod corespunzator detaliile comportamentului escaladat. Impartasiti aceste informatii cu colegii si superiorii pentru a imbunatati raspunsurile viitoare la situatiile nelinistite in cadrul salii de muzica.

### **10. Oferiti asistenta dupa incident**

Atunci cand interactionati cu Mary, folositi comunicarea empatica pentru a-i oferi asigurari si a-i exprima intelegere. Aceasta abordare poate ajuta la reducerea tensiunii si poate face ca ea sa se simta mai in siguranta intr-un mediu necunoscut.

### **11. Revizuiti si ajustati protocoalele**

Dupa ce ati abordat incidentul nelinistit, revizuiti protocoalele de raspuns la incidente in cadrul salii de muzica. Identificati domeniile care necesita imbunatatiri si faceti ajustari necesare pentru a imbunatati capacitatea locatiei de a sustine persoanele cu dementa si ingrijitorii lor in timpul evenimentelor culturale.

# Cum sa obtineti recunoasterea si eticheta de organizatie „prietenoasa cu dementa”?

Dupa ce veti citi cu atentie acest Vademecum, va vom cere sa raspundeti la intrebarile pe care le veti gasi aici (<https://soundeupproject.eu/downloads>), iar daca demonstrati ca ati invatat regulile de conduita pentru a putea primi persoane cu dementa si rudele lor in mediul dumneavoastra de lucru, veti obtine recunoasterea ca organizatie/magazin „prietenos cu dementa”, pentru a semnala clientilor/utilizatorilor dumneavoastra cu dementa si rudelor lor ca vor fi intelesi si primiti corespunzator. De asemenea, veti putea obtine o „eticheta” in format imprimabil si online, care poate fi afisata in spatiile/media/mediul inconjurator in care operati si utilizata in pregatirea materialelor de comunicare si marketing.

Va multumim si va felicitam pentru angajamentul dumneavoastra de a deveni „prietenos cu dementa”.



Pentru informatii despre acest Vademecum, va rugam sa contactati:

ASOCIATIA HABILITAS

Centru de Resurse si Formare Profesionala

E-mail address:

[asoc.habilitas@yahoo.com](mailto:asoc.habilitas@yahoo.com)



# Ce este proiectul SOUND

Acest proiect isi propune sa dezvolte un curriculum de activitati muzicale pasive si active pentru formarea profesionala a profesionistilor din ingrijirea sociala si medicala si ingrijitorii informali, precum si o interventie muzicala originala, nonfarmacologica, pentru imbunatatirea comportamentului, starii de spirit si calitatii vietii persoanelor in varsta cu dementa si pentru a amana cat mai mult posibil declinul functiilor cognitive suplimentare.

## Un astfel de program educational abordeaza diferite nevoi:

cele ale **profesionistilor in ingrijirea dementei**, care cauta metode si tehnici mai eficiente pentru gestionarea pacientilor cu dementa, si ale acestora din urma pentru a fi ascultati si intelesi, pentru a comunica printr-un limbaj universal, pentru a mentine capacitatile cognitive reziduale si pentru a-si imbunatati calitatea vietii.

Alti beneficiari ai proiectului SOUND sunt **ingrijitorii informali**, care au nevoie sa continue sa se pregateasca si sa dobandeasca noi competente pentru a-si gestiona mai bine persoanele dragi in viata de zi cu zi, si pentru comunitatea mai larga, care poate fi mai usor constientizata si educata pentru a accepta si interactiona cu pacientii cu dementa.



<https://soundeupproject.eu/>