



VADE-MECUM

Como lidar
com a demência

INFORMAÇÃO E
ESTUDOS DE CASO



<https://soundeuproject.eu/>

Formar profissionais de saúde e sociais em intervenções
com base na música para apoiar as pessoas com demência



Co-funded by
the European Union



Índice

Introdução	3
A quem se destina o Vademecum?	
A dimensão do desafio: estatísticas	
Porque é que os ambientes amigos da pessoa com demência são importantes?	
O que é a demência?	4
Causas e tipos de demência	
Sintomas e impacto	
Importância do diagnóstico precoce	
Que desafios enfrentam as pessoas com demência?	6
Desafios cognitivos	
Desafios emocionais e comportamentais	
Desafios do funcionamento quotidiano	
Desafios sociais e interpessoais	
Preocupações com a segurança	
Estigma e incompreensão	
Desafios dos cuidadores	
O que implica tornar-se um AMBIENTE amigo da pessoa com demência?	8
1. Formação do pessoal	
2. Estratégias de comunicação	
3. Ambiente físico	
4. Ajustes nas políticas e procedimentos	
5. Adaptações de produtos e serviços	
6. Envolvimento do cliente	
7. Integração de tecnologias	
8. Mecanismos de feedback	
9. Promoção da inclusão	
10. Colaboração	
As vantagens de se tornar UM AMBIENTE AMIGO DAS PESSOAS COM DEMÊNCIA	12
Estudos de caso	14
Estudo de caso 1: Deambulação pelo centro comercial	
Estudo de caso 2: Atividade no centro comunitário	
Estudo de caso 3: Gerir a agressividade no contexto de uma loja - Pessoa com demência	
Estudo de caso 4: Gerir uma pessoa com demência que se perde nos transportes públicos	

A quem se destina o Vademecum?

Este Vademecum destina-se a todas as empresas/atividades, comércio e organizações.

O grau de dedicação e a viabilidade da implementação variam consoante, a organização, o seu sector e os recursos de apoio disponíveis.

A nossa intenção é fornecer orientações básicas que permitam às empresas e organizações criar os alicerces de ambientes amigos da pessoa com demência.

A dimensão do desafio: estatísticas

De acordo com a Organização Mundial de Saúde (OMS), estima-se que em 2019, cerca de 10 milhões de pessoas na Europa viviam com demência.

As taxas de prevalência variam consoante os países europeus. Por exemplo, a organização Alzheimer Europe reportou que a prevalência da demência em alguns países europeus variava entre 5,4% e 8,6%, em pessoas com 60 anos ou mais.

Devido ao envelhecimento da população, prevê-se que o número de pessoas com demência na Europa aumente significativamente nos próximos anos. Segundo as projecções da Alzheimer Europe, o número de pessoas com demência na Europa poderá aumentar para 14 milhões em 2030 e para 23 milhões em 2050.

Qual a importância dos ambientes amigos da pessoa com demência?

À medida que a demência progride, as pessoas deixam frequentemente de participar em actividades de que antes desfrutavam na sua comunidade local, devido à preocupação em receber o apoio necessário. Esta relutância resulta de uma combinação de factores, incluindo a falta de compreensão, o estigma associado à doença, processos complexos e ambientes que não são facilmente acessíveis. As consequências são substanciais, afectando tanto a qualidade de vida como a saúde das pessoas. Este impacto estende-se para além do acesso limitado a espaços comunitários, como lojas ou farmácias, a outros aspectos essenciais da vida quotidiana, como os serviços financeiros e as actividades de lazer.

Os ambientes amigos da pessoa com demência são importantes porque dão prioridade ao bem-estar das pessoas que vivem com demência, promovendo a inclusão e reduzindo o isolamento social frequentemente associado à doença. Ao criar espaços que acomodam as necessidades únicas das pessoas com demência, estes ambientes não só preservam a dignidade como também permitem que as pessoas participem ativamente na vida da comunidade, promovendo uma experiência positiva e gratificante.

Para além de melhorar a qualidade de vida das pessoas com demência, as iniciativas amigas da pessoa com demência beneficiam os cuidadores e a comunidade em geral. Contribuem para uma sociedade mais compassiva e compreensiva, reduzem o estigma e fornecem um enquadramento para as empresas e organizações se adaptarem à evolução demográfica, acabando por construir uma comunidade solidária e inclusiva para todos.

O que é a Demência?

Demência é um termo geral utilizado para descrever um conjunto de sintomas associados a um declínio da memória, de outras funções cognitivas e da capacidade de realizar actividades quotidianas. Não se trata de uma doença específica, mas sim de uma síndrome que pode ser causada por várias condições e doenças. A demência afecta o pensamento, a memória e as capacidades sociais ao ponto de interferir com o funcionamento diário.

OS SINTOMAS COMUNS DA DEMÊNCIA INCLUEM:

- **Perda de memória:** dificuldade em recordar acontecimentos ou informações recentes.
- **Declínio cognitivo:** diminuição das capacidades de raciocínio, julgamento e resolução de problemas.
- **Dificuldades de comunicação:** dificuldades em encontrar as palavras certas ou em compreender as conversas.
- **Comprometimento da percepção visual:** dificuldade em interpretar informações visuais e reconhecer objectos ou rostos familiares.
- **Dificuldades com tarefas complexas:** dificuldades com tarefas que envolvem várias etapas, como cozinhar ou gerir o dinheiro.
- **Desorientação:** confusão relativamente ao tempo, ao lugar e à pessoa.
- **Alterações de humor e do comportamento:** mudanças de humor, irritabilidade e alterações de personalidade.

A demência pode resultar de várias doenças subjacentes, sendo a doença de Alzheimer a causa mais comum. Outras causas incluem, a demência vascular, a demência com corpos de Lewy, a demência frontotemporal e determinadas doenças ou lesões.

É importante notar que a demência não é uma parte normal do envelhecimento e que o diagnóstico e a intervenção precoces podem ajudar a gerir os sintomas e a melhorar a qualidade de vida das pessoas com demência e dos seus cuidadores. Se alguém estiver a experienciar sintomas de demência, é aconselhável procurar assistência médica para uma avaliação e diagnóstico adequados.



Causas e tipos de demência

- **Doença de Alzheimer.**
Esta é a causa mais comum de demência, representando uma maioria significativa dos casos. Envolve a acumulação anormal de depósitos de proteína no cérebro, levando à destruição gradual das células cerebrais.
- **Demência Vascular.**
Causada pela redução do fluxo sanguíneo para o cérebro, frequentemente devido a acidentes vasculares cerebrais ou outros problemas vasculares. Pode coexistir com a doença de Alzheimer ou ocorrer de forma independente.
- **Demência com corpos de Lewy.**
Caracteriza-se pela presença de depósitos anormais de proteínas no cérebro, denominados corpos de Lewy. Os sintomas podem incluir flutuações cognitivas, alucinações visuais e sintomas motores semelhantes aos da doença de Parkinson.
- **Demência Frontotemporal (DFT).**
Um grupo de doenças caracterizadas por lesões nos lobos frontais e temporais do cérebro. A DFT pode afetar a personalidade, o comportamento e a linguagem.
- **Demência Mista.**
Em alguns casos, as pessoas podem ter uma combinação de diferentes tipos de demência, como a doença de Alzheimer e a demência vascular.



Sintomas e impacto

- **A perda de memória a curto prazo** é um sintoma característico. As pessoas podem ter dificuldade em lembrar-se de acontecimentos recentes, nomes ou conversas.
- **Comprometimento das capacidades de pensamento**, incluindo dificuldades de raciocínio, resolução de problemas e tomada de decisões.
- **As dificuldades em encontrar as palavras certas**, em expressar pensamentos e em compreender a linguagem podem prejudicar uma comunicação eficaz.
- São comuns **as alterações de personalidade**, as mudanças de humor e as alterações do comportamento. Podem ocorrer agitação, agressividade ou isolamento.
- À medida que a demência progride, as pessoas podem ter **dificuldades com as actividades da vida diária**, tais como vestir-se, arranjar-se e gerir a medicação.



Importância do diagnóstico precoce

O diagnóstico precoce da demência permite uma intervenção atempada e a gestão dos sintomas. Alguns medicamentos **podem ajudar a retardar a progressão** de certos tipos de demência.

O diagnóstico precoce permite que as pessoas e as suas famílias **planeiem o futuro**, estabeleçam medidas legais e financeiras e discutam as suas preferências de cuidados.

Que desafios enfrentam as pessoas com demência?

As pessoas com demência enfrentam uma série de desafios que podem afetar vários aspectos da sua vida cotidiana. Muitas vezes, estes desafios estendem-se também às suas famílias e aos cuidadores. Eis alguns desafios comuns associados à demência:



DESAFIOS COGNITIVOS

Perda de memória. As pessoas com demência têm dificuldade em recordar acontecimentos recentes, nomes e pormenores, o que afecta a sua capacidade de manter a continuidade da vida quotidiana.

Capacidade de julgamento prejudicada. Deterioração da capacidade para tomar decisões e julgamentos sensatos, o que pode levar a preocupações de segurança e comportamentos de risco.

Dificuldades de comunicação. A dificuldade em encontrar as palavras certas, em expressar pensamentos e em compreender a linguagem falada ou escrita pode levar à frustração e ao isolamento.



DESAFIOS EMOCIONAIS E COMPORTAMENTAIS

Alterações de humor. Flutuações no humor, incluindo períodos de ansiedade, depressão, irritabilidade ou apatia.

Agitação e agressividade. Algumas pessoas com demência podem apresentar inquietação, agressividade ou agitação, muitas vezes resultantes de confusão ou frustração.

Alterações de personalidade. Podem ocorrer alterações nos traços de personalidade e das preferências, afectando as relações com a família e amigos.



FUNCIONAMENTO DIÁRIO

Capacidade motora afectada. À medida que a demência progride, as pessoas podem sentir dificuldades na coordenação e nas capacidades motoras, afectando a sua capacidade de realizar tarefas de rotina.

Desorientação. A confusão sobre o tempo, o lugar e a pessoa pode dificultar a circulação autónoma no meio envolvente.

Dificuldades nos cuidados pessoais. Dificuldades nas actividades da vida diária, como vestir-se, arranjar-se e manter a higiene pessoal.



DESAFIOS SOCIAIS E INTERPESSOAIS

Isolamento social. As pessoas com demência podem afastar-se das actividades sociais devido a dificuldades de comunicação, vergonha ou medo de serem julgados.

Tensão nos relacionamentos. As alterações no comportamento e na comunicação podem afetar as relações com a família e os amigos, afectando a rede de apoio.



PREOCUPAÇÕES COM A SEGURANÇA

Deambulação. As pessoas com demência podem deambular, o que representa riscos de segurança, tais como perderem-se ou depararem-se com situações perigosas.

Gestão da medicação. Lembrar-se de tomar os medicamentos conforme prescrito pode ser um desafio, levando a potenciais riscos para a saúde.



ESTIGMA E FALTA DE COMPREENSÃO

Estigma social. A estigmatização e a falta de compreensão da demência podem levar ao isolamento e à exclusão das actividades sociais.

Falta de sensibilização. A falta de sensibilização do público para a demência pode resultar em apoio e recursos inadequados para as pessoas afectadas e as suas famílias.



DESAFIOS DO CUIDADOR

Stress emocional. Os cuidadores sofrem frequentemente de stress emocional e sobrecarga devido à natureza exigente da prestação de cuidados a uma pessoa com demência.

Pressão financeira. O custo dos cuidados médicos, as modificações na casa e a potencial perda de rendimentos podem representar um encargo financeiro para as famílias.

Equilíbrio de responsabilidades. Os cuidadores podem ter dificuldade em equilibrar as responsabilidades de prestação de cuidados com os seus próprios compromissos profissionais, familiares e pessoais.

O que é que implica tornar-se um ambiente amigo da pessoa com demência?

Tornar-se um prestador de serviços ou uma empresa amiga da pessoa com demência implica a adoção de práticas e a realização de ajustamentos que respondam às necessidades das pessoas com demência e dos seus cuidadores. Esta iniciativa visa criar um ambiente de apoio e inclusivo que melhore a experiência geral do cliente para as pessoas afectadas pela demência. Compreende uma abordagem holística que aborda as barreiras físicas e atitudinais, promovendo um ambiente de inclusão, respeito e apoio às pessoas com demência e aos seus cuidadores.

Aqui estão 10 elementos-chave para se tornar um prestador de serviços ou uma empresa amiga da pessoa com demência:

1

FORMAÇÃO DO STAFF

Ações de sensibilização sobre a demência.

Fornecer formação abrangente a todos os membros do staff para aumentar a sua compreensão sobre a demência, incluindo os seus sintomas, desafios e estratégias de comunicação.

Formação em atendimento ao cliente. Formar o staff para prestar um serviço ao cliente que seja atencioso, sensível e centrado no cliente, a pessoas com demência e respectivos cuidadores.

2

ESTRATÉGIAS DE COMUNICAÇÃO

Comunicação clara. Incentivar o staff a comunicar de forma clara, simples e respeitosa. Paciência e empatia. Promover uma cultura de paciência e empatia na interação com clientes que possam ter dificuldades cognitivas.

3

AMBIENTE FÍSICO

Instalações acessíveis. Assegurar que os espaços físicos são concebidos tendo em conta a acessibilidade, incluindo sinalização clara, assentos confortáveis e disposições fáceis de percorrer.

Espaços tranquilos. Criar áreas tranquilas específicas onde as pessoas possam retirar-se se precisarem de uma pausa.

4

ADAPTAÇÕES DAS POLÍTICAS E PROCEDIMENTOS

Políticas flexíveis. Implementar políticas e procedimentos flexíveis que se adaptem às necessidades das pessoas com demência, tais como horários de atendimento alargados ou processos de pagamento adaptados.

Apoio ao staff. Disponibilizar recursos e apoio aos elementos do staff que possam ser eles próprios cuidadores de pessoas com demência.

5

ADAPTAÇÕES DE PRODUTOS E SERVIÇOS

Ofertas adaptadas. Considere a possibilidade de adaptar os produtos ou serviços para satisfazer as necessidades específicas das pessoas com demência. Isto pode incluir menus simplificados, materiais impressos em letras grandes ou opções de serviço personalizadas.



6

ENVOLVIMENTO DO CLIENTE

Eventos inclusivos. Organize eventos ou promoções que sejam inclusivas e tenham em conta as pessoas com demência e as suas famílias.

Envolvimento da comunidade. Participar em iniciativas comunitárias que promovam a consciencialização e o apoio à demência.

7

INTEGRAÇÃO TECNOLÓGICA

Soluções tecnológicas. Explore a utilização da tecnologia para melhorar a experiência do cliente, como encomendas on-line, opções de comunicação digital ou tecnologias de apoio para pessoas com demência.

8

MECANISMOS DE FEEDBACK

Feedback dos clientes. Estabeleça mecanismos para receber feedback dos clientes com demência, dos seus cuidadores e da comunidade para melhorar continuamente os serviços.

Avaliações regulares. Efectue avaliações regulares das suas iniciativas amigas da pessoa com demência para identificar áreas a melhorar.

9

PROMOÇÃO DA INCLUSÃO

Marketing e mensagens. Utilize uma linguagem e imagens inclusivas nos materiais de marketing para mostrar que a sua empresa é acolhe bem as pessoas com demência.

10

COLABORAÇÃO

Parcerias comunitárias. Colabore com organizações locais, prestadores de cuidados de saúde e sociais e grupos de apoio para melhorar a sua compreensão sobre a demência e reforçar o apoio da comunidade.

Iniciativas educativas. Envolver-se em iniciativas educativas na sua empresa e na comunidade em geral para aumentar a consciencialização sobre a demência.

Certificação como Amigo da pessoa com demência. Considere a possibilidade de participar regularmente em acções de formação e iniciativas sobre a demência e obtenha uma certificação ou reconhecimento como empresa amiga da pessoa com demência para assinalar o seu compromisso para com a comunidade.

11

PROMOÇÃO DAS ARTES E DA MÚSICA

Alguns aspectos emocionais das pessoas com demência permanecem intactos. Uma vez que as artes e a música envolvem a parte emocional do ser humano, esta torna-se a porta de entrada para estimular também as capacidades cognitivas residuais das pessoas com demência. O prazer de ver um quadro e de ouvir uma música de um género que a pessoa com demência aprecia particularmente pode melhorar o seu humor e o seu comportamento.

Museus e salas de música amigos da pessoa com demência.

Por conseguinte, é muito importante que os promotores de eventos artísticos, tais como concertos e exposições, ponham em prática todas as estratégias para permitir que as pessoas mais velhas e os seus cuidadores familiares possam desfrutar plenamente desses eventos.

Algumas sugestões:

- formar o staff para interagir com as pessoas com demência
- nas exposições, prever percursos mais curtos para as pessoas com demência
- disponibilizar guias, físicos e impressos, que possam dar explicações breves sobre a instalação artística, utilizando frases curtas e simples que possam ser compreendidas pelas pessoas com demência
- prever vários locais para descanso e casas de banho acessíveis nos teatros e museus
- proporcionar às pessoas com demência e aos seus cuidadores horários de visita menos concorridos, uma vez que a confusão e o barulho as podem assustar
- experimentação com a utilização da tecnologia para aumentar a usabilidade das artes visuais e da música
- estruturar concertos para pessoas com demência que sejam curtos, tenham pausas e em que os músicos possam “falar” com as pessoas com demência e estas possam falar e comentar sem constrangimentos
- em museus, salas de música e teatros, criar um espaço onde as pessoas com demência se possam expressar pintando e tocando música



Os benefícios de se tornar um ambiente amigo da pessoa com demência

No coração da nossa comunidade está a ocorrer uma mudança transformadora – uma mudança que transcende as meras modificações arquitetônicas e que traz modificações que ressoam profundamente com o ethos da compaixão. Tornando-se um ambiente amigo da pessoa com demência não é apenas um ajustamento estrutural; é uma narrativa de inclusão, empatia, comunidade e harmonia. Os ambientes amigos da pessoa com demência oferecem inúmeros benefícios tanto para as pessoas com demência, como para os seus cuidadores e a comunidade em geral. Eis algumas das principais vantagens:

- **Atmosfera Inclusiva e de Apoio.**
Pessoas com demência experienciam uma maior sensação de dignidade e respeito quando o seu ambiente é projetado para acomodar suas necessidades.
- **Melhor qualidade de vida.**
Ambientes amigos da pessoa com demência promovem maior envolvimento social, reduzindo o isolamento e a solidão, frequentemente vivenciados por pessoas com demência.
- **Melhoria do bem-estar.**
Um ambiente de suporte pode ajudar a reduzir stress para pessoas com demência e os seus cuidadores, contribuindo para um melhor bem-estar emocional e psicológico.
- **Empoderamento das pessoas.**
Iniciativas amigas da pessoa com demência capacitam as pessoas com demência para participarem ativamente na vida comunitária, mantendo um sentimento de controlo e independência.
- **Integração Comunitária.**
Pessoas com demência e os seus cuidadores podem participar mais prontamente em atividades comunitárias, promovendo um sentimento de pertença e conexão.
- **Melhor experiência para o cuidador.**
Os cuidadores beneficiam de uma maior compreensão e de um ambiente acolhedor, levando à redução do stress e da sobrecarga.
- **Aumento da Fidelização dos Clientes.**
As empresas e prestadores de serviços que são amigos da pessoa com demência muitas vezes constroem uma reputação positiva na comunidade, o que pode levar ao aumento da fidelização e apoio do cliente.
- **Impacto Positivo nos Colaboradores.**
Os funcionários em ambientes amigos da pessoa com demência podem experimentar uma maior satisfação no trabalho sabendo que seu local de trabalho valoriza a inclusão e a empatia.
- **Redução de Riscos.**
Os ambientes físicos amigos da pessoa com demência incorporam medidas de segurança, reduzindo o risco de acidentes e lesões para as pessoas com demência.
- **Apoio Comunitário.**
As empresas e organizações que participam ativamente em iniciativas amigas da pessoa com demência contribuem para construir uma rede colaborativa de apoio dentro da comunidade.
- **Cumprimento das Normas de Acessibilidade.**
Tornar-se amigo da pessoa com demência muitas vezes alinha-se com padrões de acessibilidade mais amplos, garantindo conformidade e um compromisso com a igualdade de acesso para todos.
- **Oportunidades Educacionais.**
Iniciativas amigas da pessoa com demência oferecem oportunidades para educação e aumento da consciencialização sobre a demência e questões relacionadas.
- **Impacto Económico Positivo.**
As empresas amigas da pessoa com demência podem atrair uma base de clientes mais ampla, incluindo pessoas e famílias que apreciam serviços inclusivos e compassivos.
- **Adaptabilidade ao Envelhecimento da População.**
Com uma população envelhecida, a criação de ambientes amigos da pessoa com demência demonstra visão de futuro e adaptabilidade às alterações demográficas.
- **Imagem Pública Positiva.**
Empresas e organizações que priorizam a inclusão e o bem-estar da comunidade geralmente beneficiam de relações públicas positivas.



CASO DE ESTUDO #1

Deambular no centro comercial

Contexto

Emília, uma mulher de 75 anos diagnosticada com doença de Alzheimer em estágio inicial, visita com frequência um shopping para lazer. No entanto, ela começou a deambular recentemente e a ficar desorientada, levando a preocupações sobre a sua segurança.

Cenário

Enquanto faz compras, a Emília fica desorientada e afasta-se da sua rota habitual. Os funcionários da loja percebem a sua confusão e precisam de agir adequadamente para garantir a sua segurança e bem-estar.

Orientação

1. Observação e abordagem

Os funcionários do centro comercial devem observar discretamente o comportamento da Emília e aproximar-se dela calmamente. Devem evitar assustá-la e comunicar de forma gentil para tentar entender as suas necessidades.

2. Fornecer assistência

Ofereça ajuda para encontrar um local familiar ou entrar em contato com um membro da família. Use linguagem simples e gestos para guiá-la de volta a um local familiar dentro do centro comercial.

3. Entrar em contato com a segurança

Se a Emília parecer cada vez mais angustiada ou não a conseguir ajudar facilmente, entre em contato com a segurança do centro comercial para suporte adicional. Eles podem ajudar a coordenar esforços e garantir a sua segurança.

4. Zona de espera confortável

Se a Emília precisar de esperar por um membro da família, crie uma zona de espera confortável e segura. Ofereça-lhe um lugar para se sentar e garanta que fica acompanhada até que chegue o elemento da família.

5. Notificar familiares/cuidadores

Se possível, entre em contato com a família da Emília ou cuidadores para informá-los da situação. Compartilhe detalhes sobre a localização dela no centro comercial e quaisquer ações tomadas para ajudá-la.

CASO DE ESTUDO #2

Community centre activity

Contexto

Miguel, um homem de 68 anos com demência de corpos de Lewy, frequenta regularmente um centro comunitário para actividades. No entanto, ocasionalmente, tem alucinações e fica agitado, o que exige um tratamento cuidadoso por parte dos profissionais.

Cenário

Durante uma aula de arte no centro comunitário, Miguel começa a ter alucinações, ficando agitado e confuso. Os membros da equipa têm de gerir a situação, assegurando o bem-estar do Miguel e dos outros participantes.

Orientação

1. **Abordagem cuidadosa**

Abordar o Miguel com calma e usar um tom não conflituoso. Reconheça os seus sentimentos e assegure-lhe que está seguro.

2. **Redirecionar a atenção**

Redirecione suavemente a atenção do Miguel para um aspeto diferente e mais positivo da atividade. Envolve-o num projeto artístico diferente ou ofereça uma pausa calmante para aliviar a agitação.

3. **Conversa em privado**

Se a agitação do Miguel persistir, leve-o à parte para uma conversa em privado. Pergunte-lhe o que sente e se há alguma coisa específica que o esteja a perturbar. Utilize uma escuta empática para compreender a sua perspetiva.

4. **Envolver uma pessoa conhecida**

Se o Miguel tiver um amigo ou familiar na turma, envolva-o para lhe dar apoio familiar. Por vezes, a presença de uma pessoa de confiança pode ajudar a acalmar a pessoa com demência.

5. **Avaliar o ambiente**

Avalie o ambiente para detectar potenciais factores desencadeantes. Reduza os estímulos que possam contribuir para a agitação do Miguel, tais como ruído excessivo ou espaços com muita gente.

6. **Formação dos profissionais**

Assegure-se de que os profissionais do centro comunitário tem formação em sensibilização sobre a demência, incluindo a gestão de comportamentos difíceis. A formação contínua pode melhorar o ambiente geral para as pessoas com demência.

CASO DE ESTUDO #3

Gerir a agressão num estabelecimento comercial - Pessoa com demencia

Contexto

Joana, uma mulher de 72 anos, foi recentemente diagnosticada com a doença de Alzheimer. Ela gosta dos seus passeios de rotina até à mercearia local, mas começou a apresentar sinais de agressividade e confusão durante as suas visitas

Cenário

Uma tarde, a Joana entra na loja como habitualmente. No entanto, fica desorientada e não consegue localizar os artigos da sua lista de compras. Sentindo-se frustrada e confusa, Joana começa a mostrar sinais de agressividade, exprimindo verbalmente a sua frustração e tornando-se agitada.

Orientação

1. Manter a calma e aproximar-se cautelosamente

Aproxime-se da Joana calmamente e com um comportamento não ameaçador. Evite movimentos bruscos e mantenha uma distância respeitosa.

2. Utilizar uma comunicação verbal suave

Fale num tom calmo e suave. Use frases curtas e simples. Evite levantar a voz, pois isso pode agravar a situação.

3. Oferecer ajuda

Educadamente, ofereça ajuda para encontrar os itens da lista da Joana. Utilize pistas visuais ou gestos para a orientar para os corredores relevantes. Evite apressar o processo.

4. Manter o espaço pessoal

Respeite o espaço pessoal da Joana. Permita-lhe alguma independência e esteja preparado para a apoiar quando necessário. Evite o contacto físico, a menos que seja evidente que ela precisa de ajuda.

5. Procurar distrair

Se a Joana parecer sobrecarregada ou frustrada, tente redirecionar a sua atenção para um tópico ou atividade diferente e mais positiva dentro da loja. Isto pode ajudar a mudar a sua atenção e aliviar o stress.

6. Procurar ajuda do cuidador

Se possível, pergunte discretamente se a Joana tem um cuidador que possa ser contactado para a ajudar. Ele pode estar familiarizado com estratégias para a ajudar a acalmar.

7. Envolver um diretor ou supervisor

Se a situação se agravar e a Joana ficar cada vez mais agitada, envolva um diretor ou supervisor com formação para lidar com situações difíceis. Este poderá prestar apoio e orientação adicionais.

8. Garantir um ambiente seguro

Mantenha um ambiente de compras seguro para a Joana e para os outros clientes. Acompanhe de perto a situação para evitar qualquer dano potencial.

9. Ser paciente e compreensivo

Entenda que o comportamento da Joana é resultado da sua demência. Seja paciente, compassivo e mantenha uma atitude positiva durante toda a interação.

10. Documentar o incidente

Depois de a situação estar resolvida, documente o incidente de forma adequada. Anote as estratégias que foram eficazes e partilhe essas informações com os colegas para referência futura.

CASO DE ESTUDO #4

Lidar com uma pessoa com demencia que se perde nos transportes publicos

Contexto

João, um homem de 80 anos, foi diagnosticado com demência vascular. Utiliza frequentemente os transportes públicos para visitar vários locais da cidade. No entanto, ultimamente, tem-se confundido com os percursos e tem-se perdido durante as viagens.

Cenário

Uma tarde, o João entra num autocarro para visitar um amigo. À medida que a viagem avança, fica desorientado, esquece-se do destino e perde a paragem, o que o leva a ficar perdido e confuso.

Orientação

1. Observar e oferecer assistência

Os outros passageiros devem estar atentos e aproximar-se do João se notarem sinais de angústia ou confusão. Educadamente, ofereça ajuda para esclarecer o seu destino e ajude-o a identificar a paragem correcta.

2. Utilizar uma comunicação clara

Comunique com o João de forma calma e tranquilizadora. Pergunte se ele precisa de ajuda para encontrar o seu destino e ofereça assistência sem causar mais ansiedade.

3. Verificar a identificação

Se possível, verifique se o João tem alguma identificação ou informação de contacto. Isso pode ajudar a contactar a família ou os cuidadores para garantir a sua segurança.

4. Notificar o motorista

Os passageiros podem informar discretamente o motorista do autocarro sobre a situação, fornecendo-lhe detalhes sobre o destino do João e quaisquer contactos conhecidos. Isto ajuda o motorista a estar a par da situação.

5. Proporcionar um espaço seguro

Se o João parecer agitado ou confuso, crie um espaço calmo e seguro para ele. Encoraje-o a permanecer sentado até a situação estar resolvida.

6. Tranquilizar

Tranquilize o João assegurando que tem apoio disponível e que estão a ser tomadas medidas para o ajudar. Diga-lhe palavras de conforto para aliviar a sua ansiedade.

7. Pedir ajuda

Se necessário, o condutor deve contactar a central da empresa de transportes públicos para comunicar a situação e obter orientação sobre as medidas adequadas a tomar.

8. Contactar as autoridades, se necessário

Em casos extremos em que a segurança do João esteja em risco ou o seu bem-estar esteja em causa, o condutor deve contactar as autoridades locais, como a polícia ou os serviços de emergência, para garantir uma assistência imediata.

9. Manter a comunicação aberta

Manter os canais de comunicação abertos entre o condutor, os passageiros e as autoridades envolvidas para coordenar esforços e partilhar actualizações sobre a situação.

10. Documentar o incidente

Depois de o incidente estar resolvido, documente os pormenores de forma adequada. Partilhe as informações com colegas e superiores para melhorar as respostas futuras em situações semelhantes.

CASO DE ESTUDO #5

Lidar com uma pessoa com demencia numa sala de espectaculos durante um concerto

Contexto

A Maria, uma mulher de 75 anos, foi diagnosticada com a doença de Alzheimer, uma forma de demência. Apesar do seu declínio cognitivo, a Maria gosta de assistir a eventos culturais e tem um gosto especial por concertos de coros. Frequentemente, assiste a estes eventos com a ajuda da sua filha.

Cenário

A Maria e a sua filha assistem a um concerto de um coro numa sala de espetáculos. À medida que a atuação avança, a Maria fica agitada e desorientada, expressando confusão sobre o que a rodeia. A sua filha, apercebendo-se da angústia, procura ajuda para gerir o comportamento perturbador de Maria, incluindo gritos, dentro da sala de espetáculos.

Orientação

1. Usar uma comunicação clara

Comunique com a Maria de uma forma calma e tranquilizadora. Pergunte se ela precisa de ajuda para compreender o concerto ou para encontrar o seu lugar, oferecendo assistência sem causar mais ansiedade.

2. Proporcionar um espaço calmo e seguro

Se a Maria parecer agitada ou confusa, conduza-a para um espaço calmo e seguro dentro da sala de espetáculos. Encoraje-a a permanecer sentada até a situação estar resolvida, minimizando assim o potencial de angústia.

3. Tranquilizar.

Assegure à Maria que está disponível apoio e que estão a ser tomadas medidas para a ajudar. Diga-lhe palavras de conforto para aliviar qualquer ansiedade que ela possa estar a sentir.

4. Gerir o comportamento perturbador com calma

Aborde a Maria com um comportamento calmo, compreendendo que o seu comportamento perturbador, incluindo os gritos, é resultado da sua condição cognitiva. Evite reagir com frustração ou aborrecimento.

5. Utilize técnicas de distração

Tente redirecionar a atenção da Maria utilizando distrações calmantes e familiares, tais como oferecer-lhe um objeto favorito ou realizar uma atividade simples e repetitiva para ajudar a aliviar a sua angústia.

6. Comunicar com empatia

Quando interagir com a Maria, utilize uma comunicação empática para a tranquilizar e exprimir compreensão. Esta abordagem pode ajudar a dissipar a tensão e a fazê-la sentir-se mais segura num ambiente desconhecido.

7. Manter um ambiente de apoio

Encoraje as pessoas do público a serem compreensivos e solidários durante o incidente. A criação de uma atmosfera inclusiva e compassiva ajuda a minimizar o impacto da perturbação tanto para a Maria como para os outros espectadores.

8. Notificar os serviços de emergência, se necessário

Se o comportamento perturbador da Maria representar um risco para a sua segurança ou para a segurança dos outros, o staff do concerto deve estar preparado para contactar as autoridades locais ou os serviços de emergência para obter assistência imediata e adequada.

9. Documentar o incidente

Depois de o incidente estar resolvido, documente adequadamente os pormenores do comportamento que se agravou. Partilhe esta informação com os colegas e superiores para melhorar as respostas futuras a situações perturbadoras no contexto da sala de espectáculos.

10. Prestar apoio pós-incidente

Considere a possibilidade de oferecer apoio a Maria e à sua filha após o incidente perturbador, assegurando que se sintam bem-vindas a participar em eventos futuros. Isto pode envolver a discussão de estratégias para prevenir ou gerir ocorrências semelhantes durante as visitas subsequentes.

11. Rever e ajustar os protocolos

Depois de o incidente estar resolvido, rever os protocolos de atuação em incidentes no contexto da sala de espectáculos. Identificar as áreas a melhorar e efetuar os ajustamentos necessários para reforçar a capacidade do local para apoiar as pessoas com demência e os seus cuidadores durante os eventos culturais.

Como obter o reconhecimento e o selo de organização empenhada em se tornar “amiga da pessoa com demência”?

Depois de ler atentamente este Vademecum, solicitamos que responda às perguntas que encontra aqui (<https://soundeuproject.eu/downloads>) e, se demonstrar que aprendeu as regras de conduta para poder acolher pessoas com demência e os seus familiares no seu ambiente de trabalho, obterá o reconhecimento como organização/espço comercial empenhada em se tornar “amiga da pessoa com demência”, para sinalizar aos seus clientes/utentes com demência e seus familiares que serão devidamente compreendidos e acolhidos. Poderá também obter um “selo” para imprimir e em formato digital (para utilização on-line), que poderá ser afixado nas instalações/redes sociais/ambientes onde opera e usado na preparação de materiais de comunicação e marketing.

Agradecemos e felicitamos o seu empenho em se tornar “amigo da pessoa com demência”.



Para obter informações sobre este Vademecum, contactar:

Associação - Sons do Estaminé

Rua Alberto Pimentel, nº 347

4785-278 Trofa

Tel. +351 933557701

sonsdoestamine@gmail.com



O que é o Projecto SOUND

Este projeto tem como objetivo desenvolver um currículo de formação de atividades passivas e ativas com base na música para profissionais da área social e de saúde e cuidadores informais de pessoas com demência, e uma intervenção não-farmacológica original com base na música para melhorar o comportamento, o humor e a qualidade de vida de **pessoas mais velhas com demência** e retardar tanto quanto possível o declínio das funções cognitivas.

Um programa educativo deste tipo responde a diferentes necessidades:

as dos **profissionais que prestam cuidados às pessoas com demência**, que procuram métodos e técnicas mais eficazes para lidar com as pessoas com demência, e que estas últimas sejam ouvidas e compreendidas, comunicar através de uma linguagem universal, manter as capacidades cognitivas residuais e melhorar a sua qualidade de vida.

Outros destinatários do SOUND são os **cuidadores informais**, que necessitam de formação contínua e de adquirir novas competências para melhor gerir os seus entes queridos na vida quotidiana, e a comunidade em geral, que pode ser mais facilmente sensibilizada para aceitar e interagir com as pessoas com demência.



<https://soundeproject.eu/>