

ATENCIÓN CENTRADA EN LAS PERSONAS

GESTIÓN DE LAS LENGUAS EN RESIDENCIAS Y CENTROS DE DÍA DE PERSONAS MAYORES DE KABIA

HIZKUNTZEN KUDEAKETA KABIAKO ADINEKOEN EGOITZETAN ETA EGUNEKO ZENTROETAN



AURKIBIDEA:

Sarrera.....	1
Lehen hizkuntza, beharra	3
Lehen hizkuntza eta harreman afektiboak... ..	5
Lehen hizkuntza eta dementziaren arteko harremana... ..	6
Lehen hizkuntza eta diagnostia... ..	7
Botere balantza	9
Hizkuntzen planifikazioa	10
Ondorioak... ..	11

ÍNDICE:

Introducción.....	13
Primera lengua, necesidad	15
Primera lengua, relaciones afectivas	17
Relación entre primera lengua y demencia.....	18
Primera lengua y diagnóstico	19
Balanza de poder	21
Planificación lingüística.....	22
Conclusiones	23

ARRETA ETA KOMUNIKAZIOA
NORBERE HIZKUNTZAN BERMATZEAK,
ADINEKOEI AUKERA EMATEN DIE
AUTONOMOAGO ETA DUINTASUNEZ BIZITZEKO

GARANTIZAR LA ATENCIÓN Y LA COMUNICACIÓN
EN LA PROPIA LENGUA
PERMITE A LAS PERSONAS MAYORES
VIVIR CON MAYOR AUTONOMÍA Y DIGNIDAD

HIZKUNTZEN KUDEAKETA

KABIako ADINEKOEN EGOITZETAN ETA EGUNEKO ZENTROETAN

Sarrera

Adinekoen egoitzetako eta eguneko zentroetako erabiltzaileei arreta integrala eta pertsonalizatua ematea da Kabiaren misioa eta, horretarako, ezinbestekoa da erabiltzaileen beharrei erantzun eta beren eskubideak bermatzea. Kabiaren erdigunean kalitatezko zaintza eta pertsonengan oinarritutako arreta kokatzen dira eta horiek ezin dira hizkuntza berdintasuna kontuan izan gabe ulertu; izan ere, erabiltzaile askorentzat oinarritzakoa da behar duten asistentzia beren lehen hizkuntzan jasotzea.

Bi dira Gipuzkoako hizkuntza ofizialak eta, beraz, erabiltzaileek bi hizkuntza horietako edozeinetan artatuak izateko eskubidea dute. Alabaina, helburua ez da bakarrik legebetekizunak eta eskakizun profesional estandarrak betetzea, baizik eta, erabiltzaileen arreta kalitatea hobetzea eta, dituzten nahi eta beharrei erantzunez, zerbitzu publiko pertsonalizatua eskaintzea.

Zalantzarik gabe, era askotakoak dira Kabiako erabiltzaileek dituzten beharrak, baina garrantzitsuenen artean dago komunikazioa. Gainontzekoekin komunikatzea ezinbestekoa da norberaren beharrak ase eta bizitza duina eta osasuntsua izateko; eta ez bakarrik norberari zer gertatzen zaion adierazi ahal izateko, baizik eta harremanak izan, sozializatu edo ingurukoei ulertu ahal izateko. Esan gabe doa, beraz, komunikazioa zainketa prozesuaren erdigunean kokatu beharreko aldagaia dela eta komunikazioarekin batera, hizkuntza.

Izan ere, hizkuntzek erabat baldintza dezakete pertsonen arteko komunikazioa eta, are gehiago, nagusiki bi hizkuntza hitz egiten diren lurralde batean. Gipuzkoar guztiek ez dituzte euskara eta gaztelania berdin menperatzen eta oso ohikoa da hizkuntza batean bestean baino hobeto moldatzen direnak aurkitzea. Hala, pertsona horientzat ohikoena, naturalena eta eraginkorrena hizkuntza horretan komunikatzea da eta, horrenbestez, beren ongizatea ere hizkuntza horrekin lotzen da.

Hain zuzen, Kabiako erabiltzaileen artean ere horixe bera gertatzen da, askorentzat lehen hizkuntza gaztelania den bitartean, beste askorentzat euskara da. Ondorioz, bai batzuek eta bai besteek lehen hizkuntza hori behar-beharrezkoa dute beren harremanak eraiki eta beren testuinguruan osoki integratu eta eroso eta ase sentitzeko.

Beraz, Kabiaren betebeharra da erabiltzaile guztien hautu linguistikoa errespetatzea eta horretarako behar diren neurriak hartzea. Izan ere, Kabiaren helburua kalitatezko zaintza eta pertsonengan oinarritutako arreta badira, nahitaez erabiltzaileen behar eta eskubide linguistikoak

hartu behar ditu kontuan; ikusiko dugun bezala, hizkuntza eta zaintza kalitatearen arteko lotura zuzen-zuzena da eta.

ARRETA ETA KOMUNIKAZIOA

**Arreta eta komunikazioa norbere
hizkuntzan bermatzeak, adinekoei
aukera ematen die autonomoagoak izan
eta duintasunez bizitzeko**

Lehen hizkuntza, beharra

Erabiltzaile bakoitzak euskararekin izan duen harremana bakarra da eta oso profil linguistiko ezberdinetako pertsonak daude Kabiako egoitza eta eguneko zentroetan. Gaztelaniaz baino komunikatzen ez diren erabiltzaileetatik hasi eta beren bizitza guztia euskara hutsez egin dutenetaraino; guztiak dira Kabiako erabiltzaileak eta, beraz, denen eskubide eta beharrak ase behar dira.

Gaur-gaurkoz, Kabiako egoitzetan lan egiten duten guztiek –zaintzaileek, gizarte langileek, monitoreek, erizainek...– dakite gaztelaniaz eta, beraz, aseta geratzen dira gaztelaniaz komunikatu nahi dutenen behar eta eskubideak. Baina, zer gertatzen da euskaraz komunikatzeko beharra duten erabiltzaile horiekin?

Euskaraz komunikatzeko beharra, norberaren komunikatzeko gaitasunaren eta euskarak pertsona horrentzat duen pisuaren arabera da. Hala, erabiltzaileek oso egoera eta behar ezberdinak izan ditzakete komunikazioaren esparruan eta Kabiaren eginkizuna da horiei guztiei erantzuna ematen saiatzea.

Erabiltzaile batzuen kasuan, euskaraz egitea borondate kontua izan daiteke. Euskal hiztunak izanagatik, hainbatek ez dute gaztelaniaz egiteko zailtasunik eta, beraz, erabiltzaileen borondatearen edo nahiaren esparrura egingo genuke salto. Zalantzarik gabe, Kabiako langileei erabiltzaileen hizkuntza hautua errespetatzea dagokie, beti, eta euskaraz egin nahi duen erabiltzaileak zerbitzu guztiak euskaraz jasotzeko eskubidea du.

Alabaina, zer gertatzen da ondo, eroso eta natural komunikatzeko euskara behar duten erabiltzaileekin? Asko dira euskaraz gaztelaniaz baino hobeto moldatzen direnak eta pertsona horientzat euskaraz komunikatu ahal izatea ez da borondate kontua, behar kontua baizik. Gaztelaniaz aritu behar izatea oztopo izan daiteke hainbatentzat, gaztelaniaz ez baitute euskaraz adinako gaitasunik eta zailtasunik izan ditzakete egunerokoan sortzen diren egoera guztiei modu eraginkorrean aurre egiteko: beste erabiltzaileekin sozializatzeko, zaintzaileekin komunikatu ahal izateko, medikuei edota erizainei zer gertatzen zaien ondo adierazteko... Kasu horietan kontua ez da komunikatzeko gaitasunik ez dutela, baizik eta ondo edo haiek nahi luketen bezala komunikatzeko gaitasunik ez dutela.

ARRISKUAK

Ondo komunikatzeko gai ez izateak, isolamendua, frustrazioa edota depresioa sor dezake. Are gehiago, adineko pertsonen bestelako gaixotasunak ere izan ditzaketela kontuan hartzen bada. Horregatik da garrantzitsua arreta norbere hizkuntzan jasotzea.

EUSKALDUNARI EUSKARAZ

Erabiltzaile euskaldunari zaintzaile eta gainerako profesionalekin euskaraz aritzeko aukera emateak, asko laguntzen dio gaztelania ondo ez menperatzeagatik sortutako frustrazioa, autoestimu falta edota segurtasun eza saihesten.

Hala, denboraren poderioz eta ondo komunikatzeko ezintasun hori behin eta berriro errepikatzen denean, frustrazioa, segurtasun eza, antsietatea, isolamendua, tristura, depresioa... sor daitezke eta ondorio negatibo horiek erabateko eragina dute erabiltzailearen osasunean. Are gehiago, gainera, pertsona horiek bestelako gaixotasun eta ezintasun batzuk ere izan ditzaketela kontuan hartzen badugu.

Beraz, ukaezina da komunikazioan mugak izateak osasunean ondorio negatiboak izan ditzakeela eta horiek ekiditeko oso garrantzitsua da hizkuntzak izan dezakeen eraginaz kontziente izatea. Izan ere, komunikazio arrakastatsua hizkuntzarekin lotzen den heinean eta hizkuntza hori oztopo izan daitekeela detektatu ondoren, neurriak har daitezke oztopo komunikatibo horiek gainditzeko eta osasunean izan ditzaketen ondorio negatibo horiek saihesteko. Beste hitz batzuetan esanda eta euskal hiztuna den erabiltzailearen errealitatera ekarrita, nahikoa izan daiteke zerbitzua euskaraz ematea eta sortzen zaizkion beharrei ere erantzuna euskaraz ematea, muga linguistikoak sorrarazitako frustrazioa, autoestimu falta, segurtasun eza... ekiditeko.

Hizkuntzak, beraz, rol garrantzitsua jokatzen du zaintzaren esparruan, agerian geratzen baita behar linguistikoak ase gabe daudenean bestela aise gainditu edo ekidin daitezkeen egoera batzuk azaleratzeko arriskua dagoela.

Horrekin lotuta, kontuan hartu behar da Kabia Gipuzkoako gizarteari ahalik eta erantzun egokiena ematen saiatzen den erakundea dela eta, zentzu horretan, aintzat hartzen du Gipuzkoako aniztasuna. Hala, komunikazioaren eta lehen hizkuntzaren arteko lotura hain denez zeharkakoa eta garrantzitsua, Gipuzkoan ofizialak ez diren beste hizkuntzak ere aintzat hartzen baititu Kabiak. Euskara edota gaztelania ez diren beste hizkuntza batzuetako hiztunak Kabian sartzen direnean, erabiltzaile horien behar komunikatiboak identifikatzen ditu erakundeak eta bere esku dauden bitartekoak jartzen ditu erabiltzaile horien beharrak asetzeko.

GIPUZKOAN OFIZIALAK EZ DIREN HIZKUNTZAK

Lehen hizkuntzaren eta komunikazioaren arteko lotura hain da zuzena, ezen Gipuzkoan ofizialak ez diren beste hizkuntza batzuetako hiztunak Kabian sartzen direnean ere, haien behar komunikatiboak aintzat hartzen baititu erakundeak.

Lehen hizkuntza eta harreman afektiboak

Azken ideia hori pixka bat gehiago sakontze aldera, kontuan izan behar da oso garrantzitsua dela egoitzetako eta eguneko zentroetako erabiltzaileek beren inguruarekin –gainerako erabiltzaileekin, zaintzaileekin, osasun langileekin...– dinamika eta bizipen positiboak izatea, horrek erabiltzaileari lasaitasuna, oreka emozionala eta ongizatea sortuko baitizkio. Horretan, gainera, hizkuntzak garrantzi berezia hartzen du, izan ere, komunikatzeko gaitasun hutsaz baino haratago, maila afektiboan ere izugarrizko garrantzia du hizkuntzak, hizkuntza bera oinarri-oinarrizkoa baita afektibitatea bere osotasunean garatu ahal izateko. Hizkuntza horrek norberari igortzen dion hurbiltasuna, maitasuna eta goxotasunak eragin zuzena du sorrarazten dion autoestimuan, konfiantzan eta segurtasunean eta, beraz, bizi kalitatearekin erabateko lotura du.

Hala, erabiltzaileentzat funtsezkoa da umorea, tristura, poza, haserrea... haiek hautatutako hizkuntzan adierazteko aukera izatea, izan ere, oso ohikoa da hizkuntza jakin bat behar izatea norberaren izaera osoki garatzeko. Beraz, hizkuntza hori erabiltzea, komunikazio hutsa baino areago maila emozionalean eragina izan dezakeen aldagaia da.

Hori dela eta, behar afektiboak asetzeko oso kontuan hartu behar dira erabiltzaileen behar linguistikoak.

HURBILTASUNA ETA BABESA

Erabiltzaileak adineko pertsonak dira eta askori burua ahuldu egiten zaie denborarekin. Haientzat oso garrantzitsua da hurbiltasun eta babes sentzazioa. Adineko euskaldunentzat babes hori asko indartzen da euskararekin.

BEHAR AFECTIBOAK

Adinekoak asko goxatzen dira arreta integrala beren hizkuntzan jasotzen dutenean, eta horrek, gainera, lasaitu eta hurbildu egiten ditu erabiltzaileen senideak, nabarmen

Lehen hizkuntza eta dementziaren arteko harremana

Erabiltzaileak adineko pertsonak dira eta, urteak pasa ahala, askori beren gaitasun kognitiboak ahuldu egiten zaizkie. Buruko gaixotasunak edo dementziak era progresiboan eragiten die eta fase desberdin askotatik pasatzen dira. Alabaina, pixkanaka bada ere, gaitasun kognitiboekin batera, askok beren gaitasun linguistikoak ere galtzen dituzte eta galera horrek erabateko lotura dauka komunikatzeko gaitasunarekin.

Puntu honetan kontuan izan behar da euskal hiztunak diren Kabiako erabiltzaile guztiak elebidunak direla eta, neurri batean ala bestean, euskara eta gaztelania ezagutzen dituztela. Gainera, horietako askoren lehen hizkuntza euskara da eta hori funtsezkoa da dementziak sortutako gaitasun komunikatiboaren eta linguistikoaren galera aztertzeko orduan.

DEMENTZIA ETA EUSKARA

Dementia duten asko, soilik txikitako lehen hizkuntzan komunika daitezke eta batzuek ia-ia euskaraz bakarrik ulertzen dute. Horientzat muga oso handia izan daiteke gaztelaniaz aritu behar izatea

Pertsona eleaniztunak hizkuntza bat baino gehiagotan komunikatzeko gai badira ere, ez dute berdin galtzen hizkuntza batean edo bestean aritzeko gaitasuna. Bigarren edo hirugarren hizkuntzan komunikatzeko gaitasuna lehenago galtzen da lehen hizkuntzan komunikatzekoa baino, oro har, azken hori izaten baita errotuen dagoena eta denboran gehien mantendu ohi dena. Are gehiago, kasu batzuetan, hizkuntza guztietan komunikatzeko gaitasuna galtzen denean, lehen hizkuntzan komunikatzeko edo ulertzeko gaitasuna izaten da galtzen azkena.

Horrek esan nahi du, dementia duten Kabiako erabiltzaile euskaldun askok gaztelaniaz komunikatzeko edota ulertzeko benetako zailtasunak izan ditzaketela, eta gairiditzeko zaila izan daitekeen muga izan daitekeela gaztelaniaz komunikatu behar izatea. Hala, kasu horietan, zaintza euskaraz eman ezean, erabiltzailea erabat isolatzeko arriskua sor daiteke eta horrek ondorio zuzenak izan ditzake bere osasunean: depresioa, segurtasun eza, autoestimu falta...

Ondorioz, kasu horietan ere erabiltzailearen duintasuna, zaintza-kalitatea eta bizi-baldintzak hobetzeko ezinbesteko aldagaia da euskara. Pertsona horiekin komunikatu ahal izatea da haien behar linguistikoak asetzeko tresna eraginkorrenetako bat eta, zalantzarik gabe, haien gainerako beharrak identifikatzen laguntzeko beste gakoetako bat ere bai.

Lehen hizkuntza eta diagnosia

Erabiltzaileek kalitatezko zaintza izan dezaten garrantzitsua da zaintza hori euskaraz ere egitea, ikusi baitugu bestela osasunean ondorio kaltegarriak sor daitezkeela. Are gehiago, hizkuntzaren eragina diagnostik bertatik nabaritzen da eta hizkuntzaren aldagaia hasiera-hasieratik izan behar da kontuan.

Edozein pertsonaren zaintza ona izan dadin, ezinbestekoa da diagnosi zehatzak egitea eta, horretarako, oinarritzkoa da erabiltzaileek beren egoera, sintomak, sentimenduak, animoa... ahalik eta modu zehatzenean adierazteko gai izatea. Jasotako informazioaren arabera zaintza modu batekoa ala bestekoa izaten da eta horrexegatik da garrantzitsua, hain zuzen, erabiltzailearen eta osasun langilearen arteko komunikazioa egokia eta eraginkorra izatea. Esan gabe doa, komunikazio hori hizkuntza jakin batean egiten dela eta garrantzitsua da erabiltzaile eta langileak hizkuntza

hori ezagutzea, bestela, nekez lortuko baitute elkar ulertzea. Alabaina, pertsona guztiek ez dute bi hizkuntzatan berdin komunikatzeko gaitasunik eta arriskua dago erabiltzaileak hain ondo menperatzen ez duen hizkuntza horretan komunikatu behar izatea. Noski, horrek zuzenean eragiten dio jasotako informazioari eta diagnosiari.

Dementziaren kasuan esaterako, pertsona gaizki komunikatzea dementziaren ondorioa izan daiteke, baina baita hizkuntza horretan komunikatzeko gaitasun faltaren ondorioa ere, eta horrek okerreko diagnosia diagnostikatzeko arriskua sor dezake edota diagnosi zuzena berandu diagnostikatzekoa.

Galesen egindako ikerketa baten arabera¹, dementziaren diagnosian erabateko garrantzia dauka hizkuntzak. Gaelikoz hobeto moldatzen diren eta dementzia duten pertsoneri, batez beste, hiru urte beranduago diagnostikatzen zaie dementzia dutela ingeles elebakarrak diren pertsoneri baino. Funtsean, horren atzean dagoena ingelesaren nagusitasuna da, izan ere, dementzia detektatzeko orduan aintzat hartzen diren sintoma batzuk komunikatzeko gaitasunarekin neurtzen dira eta, kasu askotan, neurketa horiek ingelesez egiten dira. Hala, gaelikoz hobeto moldatzen diren pertsonen

DIAGNOSIAREN GARRANTZIA

Edozein erabiltzaile ondo zaintzeko, ezinbestekoa da diagnosi zehatzak egitea eta, horretarako, funtsezkoa da adinekoek dituzten sintomak, animoa, egoera... ahalik eta modu zehatzenean adieraztea. Hori norberaren jatorrizko hizkuntzan askoz errazago lortzen dute erabiltzaileek.

¹ Alzheimer's Society Cymru; Welsh Language Commissioner (2020): *Welsh Speakers' Dementia Care. United Against Dementia.*

kasuan, sintoma horiek erdi gordeta geratzen dira, komunikatzeko gaitasun falta hori ingelesez komunikatzeko zailtasunari egozten baitaiaio eta ez dementziaren sintomatologiari.

Ondorioz, diagnostikoaren detekzioan dagoen atzerapen horrek erabateko eragina du tratamendua ezartzeko orduan eta bere eraginkortasunean. Ebidentziek erakusten dute hizkuntza oso garrantzitsua dela dementziaren diagnosi eta ebaluazioan eta ukaezina da hizkuntzaren garrantzia diagnosi goiztiar, zehatz eta eraginkorrak egiteko orduan. Beraz, gaixoari bere lehen hizkuntzan jarduteko aukera eman behar zaio; hizkuntza horretan jardun ezean, azpimarragarria izan daitekeen informazioa galtzeko arriskua egon baitaiteke eta bestela saihesta daitezkeen egoerak sortzeko arriskua azaleratzen baita.

Botere balantza

Era berean, badago kontuan izan beharreko beste aldagai bat eta aldagai hori botere balantzarena da. Egoitza eta zentroetako egitura, kudeaketa eta langile eta erabiltzaileen rol desberdina dela eta, oro har, langileek kokaleku indartsuagoa izaten dute erabiltzaileek eta desoreka horrek eragin zuzena izan dezake erabiltzaileengan. Egia da erabiltzaile guztiek ez dutela berdin jokatzen egoera horren aurrean, baina baliteke menpekotasun egoerak sortu eta erabiltzaileentzat zaila izatea bere behar linguistikoak identifikatu eta berariaz azaleratzea. Horri, gainera, osasun eta dementzia kontuak ere gehitzen badizkiogu, pertsona horientzat are zailagoa izan daiteke zerbitzua euskaraz jaso nahi duela berariaz adieraztea.

Hori dela eta, erakundearen ardura da egoera horiek detektatu eta, berariazko eskaerarik egon gabe ere, egoera horiei aurre hartzea eta hizkuntzen planifikazio egokia egitea.

Hizkuntzen planifikazioa

Hizkuntzen erabilera egokiro kudeatzeko beharrezkoa da planifikazio linguistiko eraginkor eta orokor bat. Planifikazio horretan oso maila desberdinetako eragileek hartu behar dute parte, lurralde mailako arauetatik tokian tokiko neurrietaraino eta horretan guztian zaintzan dabiltzan erakundeek badute protagonismoa.

Erakundearen egitekoa erabiltzaileen beharrak eta eskubideak asetzea den neurrian, hizkuntza kudeaketa ere hartu behar du kontuan, hizkuntza batean ala bestean aritzea funtsezkoa izan daitekeelako.

Hori dela eta, erakundeak bere zerbitzu publiko guztiak euskaraz ere emateko neurriak hartu behar ditu eta zerbitzu horiek denboran egonkortzeko politikak bultzatu. Hala, lanpostuetarako gutxienerako ezagutza linguistikoa eskatzeaz gain, hizkuntza plangintzak, formazioa edota momentuan momentuko neurriak bultzatu behar ditu, kasurako, HABErekin adostutako azterketen deialdiak.

Egoitzetan kalitatezko zaintza eskaintzen denean, bertako langileekin ez ezik, kontratatutako langileekin ere lan egin behar izaten da eta guztiekin hizkuntzaren aldagaia presente izatea oso garrantzitsua da. Epe labur, ertain eta luzerako neurriak sustatu behar dira eta helburuak beti izan behar du pertsonengan oinarritutako arreta eta kalitatezko zaintza.

Azken batean, planifikazio horren guztiaren atzean erabiltzaileen eskubide eta beharrak daude, tartean linguistikoak, eta kalitatezko eskaintzak, ezinbestean, horixe da kontuan hartu behar duena: erabiltzaile guztien eskubide eta beharrak asetzeko neurri eta politikak.

ARANTZA LEKUONA ZABALA **- KABIAKO GERENTEA -**

Adinekoen egoitzetako eta eguneko zentroetako erabiltzaileei arreta integrala eta pertsonalizatua ematea da Kabiaren misioa.

Horretarako, ezinbestekoa da erabiltzaileen behar guztiei modu profesionalean erantzun eta beren eskubideak bermatzea.

Hori lortzeko, Kabiaren politiken muina dira kalitatezko zaintza eta pertsonengan oinarritutako arreta, eta horiek ezin dira ulertu hizkuntza berdintasuna kontuan hartu gabe.

Erabiltzaile askorentzat oinarri-oinarrizkoa da behar duten asistentzia beren lehen hizkuntzan jasotzea, askoren kasuan, euskaraz.

Ondorioak

Hizkuntza erabat lotzen da erabiltzaileen behar, eskubide eta zaintzarekin eta, ondorioz, kudeaketa ereduaren erdigunean kokatu beharreko aldagaia da hizkuntzarena. Aldeko testuinguru linguistiko batek laguntza eta onura besterik ez dizkio eskaintzen erabiltzaileari, izan ere, hark aukeratutako hizkuntzan komunikatzearen ondorioz seguruago, erosoago, lasaiago, osasuntsuago, maila afektiboan beteago... egongo da.

Gaitasun kognitibo eta komunikatiboak ondo dituztenen kasuan, beren hizkuntzan aritzeko aukera izateak eta egunerokotasunean sortzen diren egoera guztiei modu eraginkorrean erantzuteko modua izateak osasunean positiboki eragingo die. Autoestimuan, autobalorazioan, bizitza sozialean, zaintzaileekiko harremanetan... eragingo die eta horietan guztietan ase egotea garrantzitsua da kalitatezko bizitza duin bat izateko.

KOMUNIKAZIOA ETA BEHARRA

Era askotakoak dira Kabiako erabiltzaileen beharrak eta garrantzitsuenen artean dago komunikazioa.

Komunikatzea, ezinbestekoa da erabiltzaileek dituzten beharrak ase eta ahalik eta bizitza osasuntsuena izateko. Ondorioz, zainketa prozesuan pisu handia duen aldagaia da komunikazioa eta, horrenbestez, baita hizkuntza bera ere.

HIZKUNTZA BERMEA

Adineko askorentzat naturalena eta eraginkorrena euskaraz aritzea da.

Hizkuntza hori darabilte komunikatzeko; eta ez soilik gainontzeko erabiltzaileekin sozializatzeko, baita zaintzaile, erizain eta gainerako profesionalekin jardun ahal izateko ere. Hori dela eta, Kabiak bermatu egin behar du erabiltzaileek behar duten hizkuntza erabiltzeko aukera.

Gaitasun komunikatiboak ahulduak dituztenen kasuan, berriz, hizkuntza funtsezko aldagaia izan daiteke erabiltzaileei gertatzen zaienaren diagnosi goiztiar bat egiteko eta behar duten zaintza pertsonalizatua eskaini ahal izateko.

Hori dela eta, Kabiak hizkuntzaren gaia bere politiken erdigunean kokatu izana ez da kasualitatea. Hizkuntzen kudeaketak lotura zuzen-zuzena du kalitatearekin eta pertsonengan oinarritutako arretarekin eta, beraz, estrategikoa da politika linguistikoaren kudeaketa egokia egitea, horrela egokiagoa izango baita eskaintzen den zerbitzua. Zerbitzua euskaraz izateak epe laburreko eta luzeko onurak eskaintzen dizkie euskal hiztunak diren erabiltzaileei, bermatuta geratzen baitira haien behar linguistikoak eta, era berean, gaindituta geratzen dira hizkuntzaren ondorioz sor daitezkeen ondorio negatibo eta oztopoak.

Azken batean, egoitzetan egiten den hizkuntza kudeaketak erabiltzaileen segurtasunarekin, duintasunarekin eta zaintza egokiarekin lotura zuzen-zuzena du eta horregatik ezarri behar da

hizkuntzaren aldagaia erakundearen erdigunean, esparru guztiak aintzat hartzen dituen zehar lerro modura. Izan ere, kalitatezko zaintza eta pertsonengan oinarritutako arreta eredu egokia izateko hizkuntza berdintasuna txertatua izan behar du.

GESTIÓN DE LAS LENGUAS EN RESIDENCIAS Y CENTROS DE DÍA DE PERSONAS MAYORES DE KABIA

Introducción

La misión de Kabia es prestar una atención integral y personalizada a las personas usuarias de las residencias y centros de día de personas mayores, para lo cual es imprescindible atender a sus necesidades y garantizar sus derechos. En el centro de la actividad de Kabia se sitúa el cuidado de calidad y la atención centrada en las personas, que no pueden entenderse sin tener en cuenta la igualdad lingüística, ya que para muchas personas es fundamental recibir la asistencia que necesitan en su primera lengua.

Son dos las lenguas oficiales de Gipuzkoa, por lo que las personas usuarias tienen derecho a ser atendidas en cualquiera de ellas. Sin embargo, el objetivo no es sólo cumplir con los requisitos legales y profesionales estándar, sino mejorar la calidad de la atención a las personas usuarias y ofrecer un servicio público personalizado para satisfacer sus deseos y necesidades.

Sin duda, las necesidades de las personas usuarias de Kabia son muy variadas, y la comunicación es una de las más importantes. Poder comunicarse es imprescindible para satisfacer las propias necesidades y llevar una vida digna y saludable; y no sólo para poder expresar lo que le pasa a cada cual, sino también para relacionarse, socializar o comprender a quienes los rodean. Es evidente, por tanto, que la comunicación es una variable a situar en el centro del proceso de cuidado y, junto con la comunicación, la lengua.

De hecho, las lenguas pueden condicionar por completo la comunicación entre las personas y, más aún, en un territorio donde se hablan principalmente dos lenguas. No toda la población guipuzcoana domina por igual el euskera y el castellano, y es muy habitual encontrar a personas que se desenvuelven mejor en una lengua que en otra. Así, lo más habitual, natural y eficaz para esas personas es comunicarse en esa lengua y, por tanto, su bienestar también se asocia a ella.

De hecho, lo mismo ocurre entre las personas usuarias de Kabia, mientras que para muchas su primera lengua es el castellano, para otras muchas es el euskera. En consecuencia, tanto unas como otras necesitan esa primera lengua para construir sus relaciones e integrarse plenamente en su contexto y sentirse cómodas y satisfechas.

Por tanto, Kabia tiene la obligación de respetar la elección lingüística de todas las personas usuarias y adoptar las medidas necesarias para ello. Porque si el objetivo de Kabia es prestar un cuidado de calidad y una atención centrada en las personas, necesariamente debe tener en cuenta

sus necesidades y derechos lingüísticos; como veremos, la relación entre la lengua y la calidad de los cuidados es directa.

ATENCIÓN Y COMUNICACIÓN

Garantizar la atención y la comunicación en la propia lengua permite a las personas mayores ser más autónomas y vivir con dignidad.

Primera lengua, necesidad

La relación de cada persona usuaria con el euskera es única y existen personas con perfiles lingüísticos muy diferentes en las residencias y centros de día de Kabia. Desde personas usuarias que sólo se comunican en castellano hasta aquellas que han hecho toda su vida en euskera; todas esas personas son usuarias de Kabia y, por tanto, hay que satisfacer sus derechos y necesidades.

A día de hoy, todas las personas que trabajan en las residencias de Kabia –personal de cuidados, de trabajo social, monitor, de enfermería, ...– saben castellano y, por tanto, quedan satisfechos los derechos y las necesidades de quienes quieren comunicarse en castellano. Pero, ¿qué pasa con las personas usuarias que necesitan comunicarse en euskera?

La necesidad de comunicarse en euskera depende de la capacidad comunicativa personal y del peso que tiene dicha lengua para esa persona. Así, las personas usuarias pueden presentar situaciones y necesidades muy diferentes en el ámbito de la comunicación, y es responsabilidad de Kabia intentar darles respuesta.

En algunos casos, hablar en euskera puede ser una cuestión de voluntad. A pesar de ser vascoparlantes, hay personas que no tienen dificultad para expresarse en castellano, por lo que pasaríamos al ámbito de la voluntad o del deseo de la persona usuaria. Sin duda, al personal de Kabia le corresponde siempre respetar la elección lingüística de la persona usuaria, y quien quiera comunicarse en euskera tiene derecho a recibir todos los servicios en esa lengua.

Sin embargo, ¿qué ocurre con las personas que necesitan el euskera para comunicarse bien, de forma fácil y natural? Son muchas las personas que se desenvuelven mejor en euskera que en castellano y para esas personas poder comunicarse en euskera no es una cuestión de voluntad, sino de necesidad. El hecho de tener que hablar en castellano puede ser un obstáculo para aquellas personas que tienen menor capacidad para comunicarse en castellano y, por tanto, puede que tengan dificultades para afrontar con eficacia todas las situaciones que surgen en el día a día: socializarse, poder comunicarse con el personal cuidador, comunicar al personal médico y de enfermería lo que les pasa... En esos casos no se trata de que no tengan capacidad de comunicarse, sino de que no tengan capacidad para hacerlo bien o como quisieran.

RIESGOS

No ser capaz de comunicarse bien puede generar aislamiento, frustración o depresión; más aún, si se tiene en cuenta que las personas mayores también pueden padecer otras enfermedades. De ahí la importancia de recibir la atención en la lengua propia.

A CADA CUAL EN SU LENGUA

Ofrecer a las personas usuarias vascohablantes la posibilidad de expresarse en euskera con el personal cuidador y demás profesionales, les ayuda a evitar la frustración, la falta de autoestima o la inseguridad que les produce el hecho de no dominar bien el castellano.

Así, con el paso del tiempo y cuando esa incapacidad para comunicarse bien se repite de forma reiterada, puede producir frustración, inseguridad, ansiedad, aislamiento, tristeza, depresión ..., y esos efectos negativos afectan de forma general a la salud. Máxime, si tenemos en cuenta que esas personas usuarias pueden padecer otras enfermedades e incapacidades.

Por tanto, es innegable que las limitaciones en la comunicación pueden tener consecuencias negativas para la salud, y, para evitarlas, es muy importante ser conscientes del impacto que puede tener la lengua. De hecho, en la medida en que la comunicación exitosa se relaciona con la lengua y tras detectar que esa lengua puede ser un obstáculo, se pueden adoptar medidas para superar esos obstáculos comunicativos y evitar los efectos negativos que puede provocar sobre la salud. En otras palabras y extrapolándolo a la realidad de las personas usuarias vascohablantes, puede ser suficiente prestarles el servicio en euskera y responder también en euskera a las necesidades que se les planteen para así poder evitar la posible frustración, la falta de autoestima, la inseguridad... que genera la limitación lingüística.

La lengua, por tanto, juega un papel importante en el ámbito del cuidado, puesto que queda de manifiesto el riesgo de que, cuando las necesidades lingüísticas no están satisfechas, afloren situaciones que, de otra manera, pueden ser fácilmente superadas o evitadas.

En ese sentido, hay que tener en cuenta que Kabia trata de dar la mejor respuesta posible a la sociedad guipuzcoana y, por lo tanto, la entidad tiene que tener en cuenta la diversidad del territorio. La relación entre la comunicación y la primera lengua es tan transversal e importante, que Kabia también tiene en cuenta otras lenguas no oficiales en Gipuzkoa y, cuando entran hablantes de otras lenguas distintas al euskera o castellano, se identifican sus necesidades comunicativas y se ponen medios para satisfacerlas.

LENGUAS NO OFICIALES DE GIPUZKOA

La relación entre la primera lengua y la comunicación es tan directa, que incluso cuando entran en Kabia hablantes de otras lenguas no oficiales en Gipuzkoa, la organización tiene en cuenta sus necesidades comunicativas.

Primera lengua y relaciones afectivas

Para profundizar un poco más en esta última idea, hay que tener en cuenta que es muy importante que las personas usuarias de los centros y residencias tengan dinámicas y vivencias positivas con su entorno, con el resto de personas usuarias, con el personal de cuidados, sanitario ..., porque eso les generará tranquilidad, equilibrio emocional y bienestar. En este sentido, además, la lengua adquiere una especial relevancia, ya que, más allá de la mera capacidad comunicativa, la lengua tiene una gran importancia a nivel afectivo, porque es fundamental para el desarrollo integral de la afectividad. La cercanía, amor y cariño que le transmite la lengua a cada persona influye directamente en la autoestima, confianza y seguridad que le produce y, por lo tanto, está íntimamente relacionada con la calidad de vida.

Así, para las personas usuarias es fundamental que puedan expresar el humor, la tristeza, la alegría, el enfado... en la lengua que ellos elijan, ya que es muy frecuente que necesiten una lengua concreta para desarrollar plenamente su personalidad. Por tanto, el uso de esa lengua, más allá de la mera comunicación, es una variable que puede influir a nivel emocional.

Por ello, para satisfacer las necesidades afectivas deben tenerse muy en cuenta las necesidades lingüísticas de las personas usuarias.

CERCANÍA Y APOYO

Las personas usuarias de los centros son mayores, y muchas de ellas con el tiempo pierden facultades mentales.

Para ellas es muy importante la sensación de cercanía y apoyo. Para las personas mayores vascohablantes ese apoyo se refuerza mucho con el euskera.

NECESIDADES AFECTIVAS

Las personas mayores se calman mucho cuando reciben una atención integral en su lengua, y ello da una mayor sensación de seguridad y tranquilidad a sus familiares.

Relación entre primera lengua y demencia

Las personas usuarias son personas mayores que, con el paso de los años, ven mermadas sus capacidades cognitivas. La enfermedad mental o demencia les afecta progresivamente y pasan por muchas fases diferentes. Sin embargo, aunque poco a poco, junto a las capacidades cognitivas, muchas de esas personas pierden sus capacidades lingüísticas y esa pérdida está muy relacionada con la competencia comunicativa.

En este punto hay que tener en cuenta que todas las personas usuarias de Kabia que son vascoparlantes son bilingües y conocen, en mayor o menor medida, el euskera y el castellano. Además, la primera lengua de muchas de ellas es el euskera, cuestión fundamental a la hora de analizar la pérdida de la capacidad comunicativa y lingüística generada por la demencia.

DEMENCIA Y EUSKERA

Muchas de las personas que padecen demencia sólo son capaces de comunicarse en la primera lengua que aprendieron en la infancia, y otras únicamente entienden el euskera. Para esas personas es una gran limitación tener que expresarse en castellano.

Aunque las personas plurilingües son capaces de comunicarse en diferentes lenguas, no pierden de igual manera la capacidad de expresarse en una u otra. La capacidad comunicativa en la segunda o tercera lengua se pierde antes que en la primera lengua, que es, por norma general, la que está más arraigada y la que más se mantiene en el tiempo. Es más, en algunos casos, cuando se pierde la capacidad de comunicación en todas las lenguas, lo último que se pierde es la capacidad de comunicación o comprensión en la primera lengua.

Esto significa que muchas de las personas usuarias vascohablantes de Kabia que padecen demencia pueden tener verdaderas dificultades de comunicación y/o comprensión en castellano, y que tener que expresarse en castellano puede ser una limitación difícil de superar. Así, en esos casos, la falta de atención en euskera puede generar un riesgo de aislamiento total de la persona usuaria, con consecuencias directas para su salud: depresión, inseguridad, falta de autoestima...

Por lo tanto, también en esos casos, el euskera es una variable imprescindible para mejorar la dignidad, la calidad de cuidados y las condiciones de vida de las personas usuarias. Poder comunicarse con esas personas es una de las herramientas más eficaces para satisfacer sus necesidades lingüísticas y, sin duda, otra de las claves para ayudar a identificar sus otras necesidades.

Primera lengua y diagnóstico

Para que las personas usuarias reciban un cuidado de calidad es importante que ese cuidado sea también en euskera, ya que hemos visto que de lo contrario puede tener consecuencias negativas para la salud de esas personas. Es más, la influencia de la lengua se percibe desde el propio diagnóstico y la variable lingüística debe ser tenida en cuenta desde el primer momento.

Para el buen cuidado de cualquier persona es imprescindible la realización de diagnósticos precisos, y, para ello, es fundamental que las personas usuarias sean capaces de expresar su estado, síntomas, sentimientos, ánimo... de la forma más detallada posible. En función de la información recogida, la forma de cuidado es diferente, por lo que es importante que la comunicación entre persona usuaria y personal sanitario sea adecuada y eficaz. Obviamente, esa comunicación se realiza en una lengua concreta y es importante que la persona

usuaria y el personal la conozcan; ya que de lo contrario difícilmente conseguirán entenderse. Sin embargo, no todas las personas tienen la misma capacidad para comunicarse en las dos lenguas, y existe el riesgo de que la persona usuaria tenga que comunicarse en esa lengua que no domina tan bien. Sin duda, eso afecta directamente a la información recibida y al diagnóstico.

En el caso de la demencia, por ejemplo, la mala comunicación de la persona puede deberse a la demencia, pero también a la falta de capacidad comunicativa en esa lengua, lo que puede suponer un riesgo de diagnóstico erróneo o de demora en el diagnóstico correcto.

Según un estudio realizado en Gales, en el diagnóstico de la demencia la lengua tiene una gran importancia. Las personas con demencia que se desenvuelven mejor en gaélico son diagnosticadas, de media, tres años más tarde que las personas monolingües inglesas. En esos casos lo que subyace, fundamentalmente, es la supremacía inglesa, ya que algunos de los síntomas que se tienen en cuenta a la hora de detectar la demencia se miden con la capacidad de comunicación y, en muchos casos, estas mediciones se realizan en inglés. Así, en el caso de las personas que se desenvuelven mejor en gaélico, estos síntomas quedan semiocultos, ya que esa

IMPORTANCIA DEL DIAGNÓSTICO

Para el buen cuidado de cualquier persona usuaria es imprescindible realizar diagnósticos precisos, y, para ello, es fundamental que las personas mayores expresen de la forma más detallada posible los síntomas, el ánimo, la situación... que presentan. Eso les resulta mucho más fácil en su primera lengua.

falta de capacidad comunicativa se atribuye a la dificultad para comunicarse en inglés y no a la sintomatología de la demencia.¹

En consecuencia, ese posible retraso en el diagnóstico influye a la hora de prescribir un tratamiento y en su eficacia. Las evidencias demuestran la importancia de la lengua en el diagnóstico y evaluación de la demencia, y es innegable la importancia de la lengua a la hora de realizar diagnósticos precoces, precisos y eficaces. Por lo tanto, se debe ofrecer al paciente la posibilidad de expresarse en su primera lengua, ya que, de no hacerlo, puede existir el riesgo de pérdida de información que pueda ser relevante y de que se produzcan situaciones que de otro modo podrían evitarse.

¹ Alzheimer's Society Cymru; Welsh Language Commissioner (2020): *Welsh Speakers' Dementia Care. United Against Dementia.*

Balanza de poder

También hay otra variable a tener en cuenta, como es la de la balanza de poder. Debido a la estructura, a la gestión y al diferente rol del personal sanitario y las personas usuarias de los centros de día y residencias suele haber un desequilibrio y, en general, el personal sanitario tiene una posición predominante con respecto a las personas usuarias. Si bien es cierto que no todas las personas usuarias actúan de la misma manera ante esta situación, es posible que se produzcan situaciones de dependencia que dificulten a la persona usuaria la identificación y visibilización de sus necesidades lingüísticas. Si a ello le añadimos, además, cuestiones de salud y demencia, puede resultar más difícil para la persona usuaria expresar explícitamente su deseo de recibir el servicio en euskera.

Por ello, es responsabilidad de la entidad detectar esas situaciones y, sin necesidad de petición expresa, anticiparse a ellas y realizar una adecuada planificación lingüística.

Planificación lingüística

Para una adecuada gestión del uso de las lenguas es necesaria una planificación lingüística eficaz y global, en la que participen agentes de muy diversos niveles, desde normas territoriales hasta medidas locales, y en la que las instituciones encargadas de los cuidados de las personas tengan su protagonismo.

En la medida en que el papel de la entidad es la satisfacción de las necesidades y derechos de las personas usuarias, también debe tener en cuenta la gestión lingüística, ya que el desempeño del servicio en una u otra lengua puede ser clave.

Por ello, el organismo Kabia debe adoptar medidas para que todos sus servicios públicos se presten también en euskera e impulsar políticas para su afianzamiento en el tiempo. Así, además de exigir un conocimiento lingüístico mínimo para los puestos de trabajo, la planificación lingüística debe impulsar la formación o las medidas puntuales, como las convocatorias de exámenes acordadas con HABE.

Cuando en las residencias y centros de día se ofrece una atención de calidad, es necesario trabajar con personal propio y también con personal contratado, y es muy importante tener presente la variable lingüística con ambos. Deben promoverse medidas a corto, medio y largo plazo, y el objetivo debe ser siempre una atención centrada en las personas y un cuidado de calidad.

En definitiva, toda esta planificación se basa en los derechos y necesidades de las personas usuarias, incluidos los lingüísticos, y es lo que necesariamente debe tener en cuenta una oferta de calidad: las medidas y políticas para satisfacer los derechos y necesidades de todas las personas usuarias.

ARANTZA LEKUONA ZABALA

- GERENTA DE KABIA -

La misión de Kabia es prestar una atención integral y personalizada a las personas usuarias de las residencias y centros de día de personas mayores.

Para ello, es imprescindible atender todas sus necesidades de forma profesional y garantizar sus derechos.

Para conseguirlo, en el centro de las políticas de Kabia se sitúan el cuidado de calidad y la atención centrada en las personas, que no pueden entenderse sin tener en cuenta la igualdad lingüística.

Para muchas personas usuarias es fundamental recibir la asistencia que necesitan en su primera lengua, que en muchos casos es el euskera.

Conclusiones

La lengua se asocia plenamente con las necesidades, derechos y cuidados de las personas usuarias, por lo que la lengua es una variable que debe situarse en el centro del modelo de gestión. Un contexto lingüístico favorable ofrece ayuda y beneficio a las personas usuarias, ya que poder comunicarse en la lengua que elija le hará estar más segura, cómoda, tranquila, saludable, más satisfecha a nivel afectivo...

COMUNICACIÓN Y NECESIDAD

Las necesidades de las personas usuarias de Kabia son variadas, y la comunicación está entre las más importantes.

La comunicación es imprescindible para satisfacer las necesidades de las personas usuarias y mantener una vida lo más saludable posible. En consecuencia, la comunicación es una variable de gran peso en el proceso de cuidado y, por tanto, también la lengua.

GARANTÍA LINGÜÍSTICA

Para muchas personas mayores lo más natural y eficaz es hablar en euskera. Utilizan esa lengua para comunicarse; no sólo para socializar con el resto de personas usuarias, sino también para hablar con el personal de cuidados, enfermería y demás profesionales. Por ello, Kabia debe garantizar que las personas usuarias tengan la posibilidad de utilizar la lengua que necesitan.

En el caso de las personas con buenas competencias cognitivas y comunicativas, la posibilidad de expresarse en su lengua y poder responder eficazmente a todas las situaciones que se presentan en el día a día, repercutirá positivamente en su salud. Les afectará en la autoestima, en la valoración personal, en la vida social, en las relaciones con las personas cuidadoras..., y satisfacer todos esos aspectos es importante para tener una vida digna y de calidad.

En el caso de quienes tienen las capacidades comunicativas mermadas, la lengua puede ser una variable clave para realizar un diagnóstico precoz de lo que les ocurre a las personas usuarias y poder ofrecerles el cuidado personalizado que necesitan.

Por tanto, no es casualidad que Kabia haya situado también la variable lingüística en el centro de sus políticas. La gestión lingüística está directamente relacionada con la calidad y la atención centrada en las personas, por lo que resulta estratégico realizar una adecuada gestión de la política lingüística, que redundará en una mejor prestación del servicio. En ese sentido, el hecho de ofrecer el servicio euskera aporta beneficios a corto y largo plazo a las personas

usuarias vascohablantes, ya que sus necesidades lingüísticas quedan garantizadas y, al mismo tiempo, se superan las consecuencias negativas y las barreras que pueden derivarse de la lengua.

En definitiva, la gestión lingüística que se realiza en las residencias tiene una relación directa con la seguridad, la dignidad y el buen cuidado de las personas usuarias, por lo que la variable lingüística debe situarse en el centro de la entidad, como línea transversal que contempla todos los ámbitos. Un cuidado de calidad y un modelo de atención centrado en las personas debe incluir la igualdad lingüística.

