



EN CASA, PERO NO SOLOS



SERVICIO DE ACOMPAÑAMIENTO TELEFÓNICO A PERSONAS SOLAS

Si conoces a alguien que vive solo y a quien le pueda venir bien una llamada telefónica, dínoslo.

caceres@scoutscatolicos.es



EN CASA, PERO NO SOLOS



SERVICIO DE ACOMPAÑAMIENTO TELEFÓNICO A PERSONAS SOLAS

Si conoces a alguien que vive solo y a quien le pueda venir bien una llamada telefónica, dínoslo.

caceres@scoutscatolicos.es



“EN CASA, PERO NO SOLOS”



JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD

El Covid-19 es una nueva afección respiratoria que, aunque nació de una fuente animal, se puede propagar entre las personas. Se identificó, por primera vez, durante la investigación de un brote en Wuhan, China, en diciembre de 2019. Esta enfermedad comenzó a transmitirse entre la población con gran celeridad, declarándose pandemia internacional por la OMS el 11/03/2020. Su facilidad de contagio y su capacidad de morbilidad propició que el Gobierno de España decretara el “Estado de Alarma” el día 14/03/2020; decisión que conllevaba, por imperativo legal, el confinamiento en los hogares de la ciudadanía, como medida de prevención y contención, para intentar paliar la propagación del virus y aminorar sus consecuencias devastadoras.

Nos hallamos ante una situación extraordinaria; una crisis sanitaria sin precedentes que está generando y generará un impacto global que, posiblemente, determinará un nuevo orden social. Este inevitable e inquietante contexto alentó el nacimiento del proyecto “En casa, pero no solos”, con el ánimo de aportar un asidero a esta nueva realidad. La iniciativa centra su foco de atención, principalmente, en las personas que residen solas, como grupo potencialmente más vulnerable, ante esta situación.

En el año 2018, el experto psicólogo Javier Yanguas, reflejaba que en España existían altos niveles de soledad en todas las edades; resultando el 34,3% de las personas entre 20 y 39 años afectadas de soledad emocional; provocada por un déficit en las relaciones significativas, y un 26,7%, de soledad social; provocada por la falta de pertenencia a un grupo. Estos datos se incrementaban cuanto más bajo era el nivel educativo, llegando a ser de un 37% en personas sin estudios, y un 20%, en mujeres, viudas y mayores de 80 años.

El 22/03/2020 “Región digital”, también, recogía datos referentes a la autonomía en este sentido: “en Extremadura hay 112.000 hogares unipersonales de los que alrededor de 48.000 corresponden a personas mayores de 65 años”. De estos, aproximadamente, 1.600, son residentes de la ciudad de Cáceres; siendo el perfil más común, de acuerdo a las cifras del INE, el de “mujer” (3/4 partes) en situación de “viudedad” (80%).

Es pertinente traer a colación la consideración actual de la definición de salud. La OMS en el año 1948, definió la salud como “el estado completo de bienestar físico y social de una persona”, y no solo la ausencia de enfermedad. Desde esta perspectiva, el bienestar humano trasciende a lo puramente físico. El concepto de salud general se compone, pues, de:

- ✓ El estado de adaptación al medio biológico y sociocultural.*
- ✓ El estado fisiológico de equilibrio, es decir, la alimentación.*
- ✓ La perspectiva biológica y social, que abarca las relaciones familiares y hábitos.*

El incumplimiento de algún componente y el desequilibrio entre ellos desencadenaría la enfermedad.

Con respecto a la población mayor, en el mundo contemporáneo, el aumento de la longevidad (España es el 2º país más longevo del mundo después de Japón), la mejora en la calidad de vida y el estado de bienestar han permitido que este colectivo pudiera disfrutar de su vejez de una forma placentera y enriquecedora. El “envejecimiento activo” ha supuesto, sin lugar a dudas, el mejor medio de prevención de la enfermedad aportando equilibrio en el ámbito físico, social y psicológico. Este nuevo escenario social que afrontamos, dificulta la sociabilización de las personas mayores debido a la ausencia de conocimientos y recursos para acceder a las NNTT, en muchos casos, y por la imposibilidad, en estos momentos, de desarrollar actividades básicas cotidianas fuera del domicilio, como pueden ser realizar la compra o participar en actividades comunitarias en los hogares o asociaciones de mayores, para cubrir sus necesidades sociales y afectivas de relación y comunicación. El “estado de alarma” vigente, merma las posibilidades de interrelación y de ocio tan necesarias para su desarrollo personal y comunitario acentuando su situación de soledad y aislamiento.

Estudios médicos realizados a una muestra de 45.000 personas mayores de 45 años pusieron de manifiesto que quienes vivían solos eran más propensos a morir por infartos, accidentes cerebrovasculares y otras patologías, en contraste, con los que vivían con familiares o amigos.

Ante este sucinto análisis, consideramos que, sentirse acompañado a la hora de hacer frente a un problema sanitario de esta envergadura, es vital para contar con buena salud. Es un deber inexcusable procurar el derecho a la protección de la salud por ser un derecho fundamental de los ciudadanos. Así lo recoge la Constitución Española en el Título I, capítulo III, artículo 43. En sintonía con la defensa de este artículo, nuestra propuesta de voluntariado desea aportar a las personas solas una “mano amiga” que le sirva de apoyo para hacer esta dura experiencia más llevadera y asumible.



INTRODUCCIÓN

*“Una amigable conversación
puede cambiar la percepción del día”*

El “estado de alarma” actual ha originado en la ciudadanía el nacimiento de un aluvión de iniciativas sociales y de propuestas y ofrecimientos particulares o comunitarios sorprendentes. Acorde con los valores scouts que nos definen (compromiso, responsabilidad, servicio, optimismo, etc), “Scouts de Cáceres” ha querido asumir, en primera línea, un proyecto de talante social y humano, siendo consciente de la importancia que tiene el acompañamiento personal a la hora de superar una situación de crisis. Este proyecto se integra dentro de la Red-COR; la red creada para atender las necesidades de la ciudad ante esta pandemia y que avala el Ayuntamiento de Cáceres.

El proyecto “En casa, pero no solos” comprende la prestación de un servicio gratuito de acompañamiento telefónico, dirigido a las personas que, durante este proceso de confinamiento, deseen sentirse acompañadas; mostrando una atención especial al colectivo de las personas mayores. La finalidad de esta propuesta es no dejar sola a la persona que se queda en casa, cuidándola y llamándola con asiduidad, para darle la seguridad de que está acompañada; creando un espacio distendido de amena y fluida conversación, que permita su evasión de la realidad o su desahogo.

La particularidad de este proyecto, y que le aporta un “valor añadido” con respecto a otros recursos operativos de apoyo telefónico en la actualidad, radica en que la atención a las personas, tras previa solicitud por esta o por alguien de su entorno, se realiza de fuera hacia dentro, es decir, del voluntario al usuario; siendo un recurso preventivo. No es un servicio a la espera de que el usuario tome la iniciativa de llamar cuando se encuentre desanimado o se sienta solo, sino que, es el voluntario el que realiza, periódicamente, el contacto, para garantizar que el usuario se sienta escuchado, acompañado, querido y valorado. En el caso de que se detectara gran decaimiento, negatividad reiterada, cuadros de ansiedad, e incluso, que corriera riesgo la vida del participante, el caso se trasladaría a la Red-COR para que fuera derivado a personal especializado, o a la policía, respectivamente.

Cada voluntario mantendrá una atención diaria y continuada de su/s usuario/s que facilitará estrechar los lazos de unión y la cercanía con este/os para evitar su aislamiento, a raíz del vínculo creado. El usuario será invitado a dar “un paseo diario” con esa “mano amiga” que le permitirá viajar a otros escenarios, y

así, trascender la realidad; bien, recordando experiencias del pasado, bien, creando nuevas rutas en el horizonte que puedan resultar motivantes para encarar el presente. Decía el psiquiatra V. Frankl, quien sobrevivió a varios campos de concentración nazi, que «Nada en el mundo ayuda a sobrevivir, aun en las peores condiciones, como la conciencia de que la vida tiene un sentido».

La Red-COR impartirá un curso “on line” a los voluntarios, dirigido por personal especializado, donde se les dará pautas de actuación para la realización de las llamadas. Esta formación se ofrecerá previa al comienzo del servicio por parte del voluntario.

El proyecto cuenta, igualmente, con la colaboración de un sacerdote, el padre D. Juan Antonio Aroca, que estará a disposición del proyecto por si algún usuario solicitara acompañamiento espiritual.

La psicóloga Jimena Basto realizará el papel de asesoramiento a los voluntarios ante la diversa casuística que se pueda dar durante el desarrollo del servicio.



OBJETIVOS GENERALES

- ✓ *Ofrecer un acompañamiento telefónico personalizado a los solicitantes.*
- ✓ *Derivar a usuarios que requieran de una atención profesional a personal especializado.*
- ✓ *Difundir una perspectiva, que sin negar el contexto real, potencie la esperanza y el pensamiento positivo.*
- ✓ *Propiciar vías de comunicación distendida.*
- ✓ *Crear espacios de superación mutua.*
- ✓ *Posibilitar opciones de voluntariado sin riesgo.*



METODOLOGÍA

La metodología a seguir en la puesta en práctica del proyecto será, en todo momento:

cercana, refiriéndose a cada persona por su nombre y haciéndola sentir acompañada;

interpersonal, estableciéndose un contacto directo telefónico regular entre el usuario y el voluntario;

horizontal, manteniendo un trato igualitario; de “persona a persona”.

flexible, adaptándose a las necesidades y horarios del usuario;

dinámica, posibilitando una comunicación fluida y amigable.
empática, teniendo en cuenta la realidad y la manera de sentir del escuchado, así como, su bagaje vital;
de escucha activa, facilitando una escucha eficaz y con “conciencia plena” por parte del voluntario durante el desarrollo de la conversación;
asertiva, presentando el voluntario un tipo de comunicación respetuosa, congruente y equilibrada;
comunicativa, potenciando el diálogo con el usuario;
positiva, enfocando la realidad desde una perspectiva de superación mutua.

Cada voluntario asumirá el seguimiento de una o varias personas con las que mantendrá una atención diaria y continuada. Este realizará dos llamadas al día: una, por la mañana, “de seguimiento”, para saludar al usuario, asegurarse de que se encuentra bien y reforzar su motivación al comienzo de la jornada, y otra por la tarde, “de conversación” donde se llevará a cabo un diálogo más distendido entre el voluntario y el usuario.

A cada usuario se le asignará un único voluntario que será quien realice el acompañamiento, salvo casos excepcionales, en los que se considere oportuno el cambio de voluntario.

Se prevé que la demanda del servicio será irregular e irá “in crescendo” según se prolongue la situación de confinamiento en el hogar.

Proceso de incorporación del voluntariado al servicio:

- *Cumplimentación de la “Ficha del/de la Voluntario/a” para ser integrado en la Plataforma Red-COR.
- *Entrevista personalizada a realizar, a ser posible, por un psicólogo donde se valore la aptitud y actitud del interesado.
- *Realización de curso “on line” y entrega de “Protocolo de actuación” para la adquisición de conocimientos básicos para realizar el acompañamiento.
- *Toma de contacto con el voluntario y presentación del proyecto por parte de la Coordinación del servicio.
- *Firma de compromiso de confidencialidad.
- *Asignación de usuarios.
- *Evaluación semanal con la Coordinación para tener un seguimiento del desarrollo del servicio y facilitar la retroalimentación, en cuanto a dudas o dificultades que genere.

Proceso de evaluación del acompañamiento con el usuario:

**Toma de contacto inicial en la que se le presentará el proyecto por parte de la Coordinación y se valorará el estado inicial del usuario.*

**Asignación del voluntario que realizará el acompañamiento, teniendo en cuenta el perfil de ambos.*

**Evaluación puntual por parte de la Coordinación del recurso para constatar el estado de satisfacción del servicio.*



DESARROLLO DEL PROYECTO

El desarrollo del proyecto comprenderá tres etapas:

1. Etapa inicial: Difusión de la iniciativa.

La difusión se realizará “on line” a través de las distintas redes sociales, por medio del “boca a boca”, y también, ofreciéndosela a colectivos e instituciones (asociaciones, hogares de mayores, centros cívicos, etc) de atención a la ciudadanía: Policía Local, Policía Nacional, Cruz Roja, IMAS, Cáritas, Asociaciones de mayores de la ciudad, Hogares de Mayores, Parroquias, etc.

En el caso de que alguna entidad derive a algún usuario, se cumplirá, en todo momento, la Ley de Protección de datos vigente.

2. Etapa de continuidad: Desarrollo del proyecto.

Durante esta etapa, se desarrollará el acompañamiento telefónico.

Tanto el número de usuarios como de voluntarios es susceptible de ser ampliado en cualquier momento ya que el proyecto presenta un carácter abierto a disposición de la demanda del servicio.

3. Etapa final: Finalización del acompañamiento.

En este período se realizará la finalización del proceso de acompañamiento telefónico y la evaluación global del proyecto así como la celebración del término del mismo con todas las personas que hayan colaborado en su puesta en marcha.



COLECTIVOS DE ATENCIÓN

- *Personas solas; mostrando una atención especial al colectivo de mayores por presentar un mayor grado de vulnerabilidad.*
- *Personas que, aunque residan en un núcleo familiar estable, soliciten el uso del servicio.*

El servicio podrá ser solicitado tanto por el interesado como por cualquier persona de su entorno.



AMBITO DE ACTUACIÓN

El ámbito de actuación del proyecto será la ciudad de Cáceres. Si existiera demanda que sobrepasara el ámbito de la ciudad y fuera abarcable la amplitud del servicio por el equipo de voluntarios, se haría extensible a las localidades solicitantes.



RECURSOS HUMANOS

El equipo de voluntarios inicial se constituirá en la Primera Etapa tras difundir el proyecto aunque se permitirá, en todo momento, la incorporación al mismo de nuevos voluntarios.

La propuesta “En casa, pero no solos” está abierta a personas altruistas que deseen sumarse a esta iniciativa y que presenten las siguientes características:

Perfil del voluntario:

Requisitos

- *Ser mayor de edad (obligatorio).*
- *Estabilidad emocional.*
- *Madurez.*

Habilidades

- *Habilidades comunicativas: “escucha activa”, respeto del “turno de palabra”, asertividad, etc.*
- *Positividad: visión esperanzadora de futuro y recursos para argumentarla.*
- *Empatía: saber “ponerse en el lugar” del escuchado y comprenderlo sin juzgarlo.*
- *Respeto y tolerancia de las diferencias, atendiendo a la diversidad de personas y casos que pueden darse.*

No se requerirá experiencia previa. Los voluntarios serán seleccionados previa entrevista personalizada y solo realizarán funciones de acompañamiento telefónico.

Los casos que requieran seguimiento psicológico serán derivados a la Red-COR y asumidos por personal especializado, así como, los que demanden atención espiritual, al sacerdote integrado en el equipo voluntario.



RECURSOS MATERIALES

Para la puesta en práctica de este proyecto solo se requerirá el uso de la telefonía. Todas las conversaciones entre los voluntarios y los usuarios se realizarán, SOLO, a través de este medio y serán confidenciales.

Como norma general, los voluntarios no podrán aportar su teléfono personal a los usuarios para evitar generar relaciones de dependencia. Para cualquier necesidad que requieran estos, podrán ponerse en contacto con el teléfono general de gestión del proyecto.



EVALUACIÓN

Se realizará en tres fases:

1. Al comienzo del desarrollo del proyecto así como del proceso de acompañamiento telefónico.

Se desarrollará al comienzo de la puesta en marcha del proyecto así como del proceso de atención a cada usuario.

La evaluación inicial del proyecto parte de los datos publicados en los medios de comunicación que confirman el elevado número de personas que viven solas en la ciudad, en su mayoría, pertenecientes al colectivo de mayores. Esta información es la que ha inducido a la entidad de "Scouts de Cáceres" a ofrecer un servicio de estas características.

Por otro lado, antes de comenzar el acompañamiento telefónico de cada usuario se realizará una toma de contacto inicial para recabar datos de su situación personal y sus necesidades.

2. Durante el proceso de acompañamiento telefónico.

Se realizará una evaluación continua con cada voluntario por medio de la retroalimentación donde se analizarán las fortalezas y debilidades del proceso de acompañamiento y se aportarán herramientas o estrategias para solventar las dificultades detectadas.

De forma puntual, desde la Coordinación del servicio se llamará a los usuarios para evaluar, igualmente, su grado de satisfacción.

3. Al finalizar el proceso de acompañamiento telefónico.

Evaluación final con todas las personas que han formado parte del proyecto: equipo organizativo, voluntarios, usuarios y personas que solicitaran la ayuda inicial.

Se procurará realizar una Jornada festiva para celebrar los resultados, facilitar que los voluntarios conozcan a los usuarios que han acompañado, y ya, sin barreras, poder darles un abrazo.



OBSERVACIONES

El voluntario debe recordar, a la hora de realizar el acompañamiento, que...

- 1. este no es un servicio prestado de forma particular por cada persona que forme parte del mismo, sino que, se actúa, conjuntamente, en nombre de Red-COR. Por consiguiente, cada voluntario seleccionado para formar parte del proyecto deberá poner especial atención a su actitud y "profesionalidad" en el desarrollo de este.*
- 2. no debe exceder su función, asumiendo situaciones o casos que requieran de ayuda profesional.*



TELÉFONOS DE CONTACTO:

***Coordinación del servicio: Begoña Iglesias (686248140)**

Orientadora del Teléfono de la Esperanza de Cáceres

***Psicóloga: Jimena Basto (660661725)**