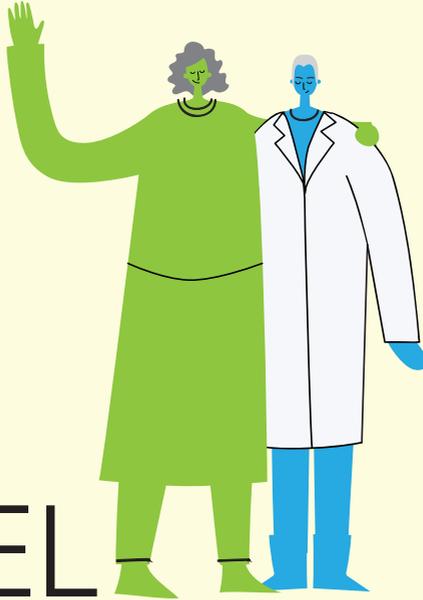




ADIN NAGUSIKOEN  
GIZA BOLUNTARIOTZA  
VOLUNTARIADO SOCIAL  
DE MAYORES



EL  
VOLUNTARIADO  
EN CENTROS:  
**residencias  
y centros de día**



**kutxa**  
FUNDAZIOA



# Presentación

Son muchas las personas mayores que se ven abocadas a vivir en residencias los últimos años de su vida, o a pasar una gran parte de su tiempo en centros de día. Entre ellas, **un número significativo carece de una red social o familiar** que les dé el soporte relacional y emocional que toda persona necesita para estar bien. En estos casos, el sentimiento de soledad puede llegar a ser muy profundo. Por ello, **Nagusilan** ve fundamental el trabajo en centros tanto mediante **acompañamientos individuales y grupales** como desarrollando **actividades de animación**.

Texto: Xabier Bañuelos - Diseño y maquetación: Ad hoc.





# Sumario

- **Qué es el acompañamiento en centros**
- **Tipo de actividades**
  - Acompañamiento grupal
  - Animación
  - Acompañamiento individual
- **Quién realiza el acompañamiento**
- **Cómo se desarrolla**
  - Llegada de los casos
  - Acompañamiento grupal y animación
  - Acompañamiento individual
- **Claves para un buen acompañamiento**

# QUÉ ES el acompañamiento en centros

Es un programa de **voluntariado presencial** en residencias y centros de día para personas mayores en situación de soledad no deseada. Sus objetivos son tres.

- 1. Acompañar a personas mayores en situación de soledad** que viven en residencias o pasan gran parte de su tiempo en centros de día, contribuyendo a la mejora de su bienestar emocional.
- 2. Fortalecer las relaciones sociales entre mayores** y crear red comunitaria, incorporando actividades de la comunidad en los centros y facilitando que las personas acompañadas salgan a participar en actividades comunitarias.
- 3. Complementar a los servicios públicos y privados** de ayuda a las personas mayores.

La función del voluntariado es fundamentalmente **escuchar y conversar**, haciendo el papel que cubrirían amistades y familia. No es un servicio técnico de asistencia, asesoramiento o consulta, para lo cual ya están las y los profesionales de los centros y los Servicios Sociales.



# TIPO de actividades

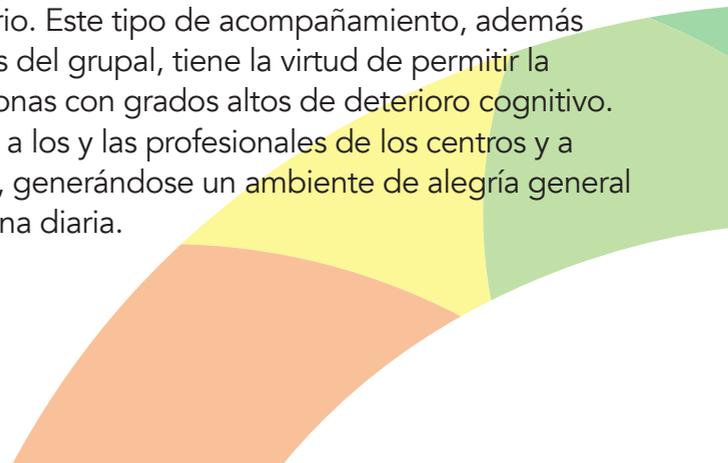
Las actividades son muy variadas y se organizan dependiendo del tipo de centro y del grupo de voluntariado local. Podemos agruparlas en tres categorías.

## 1. Acompañamiento grupal

Se realiza solo en residencias y cuando **el número de personas en situación de soledad es numeroso**. Se trata de actividades grupales que facilitan las relaciones sociales. Las personas voluntarias acuden al centro en días y horas concretas para favorecer momentos de encuentro lúdicos. Son actividades como bingo, cartas, manualidades, lectura compartida, fiestas navideñas y de disfraces, salidas a eventos comunitarios, paseos, *pintxo-pote*, y cualquier otra a propuesta del voluntariado o de las personas participantes siempre que el centro lo permita.

## 2. Animación

Se lleva a cabo por personas voluntarias de Nagusilan que conforman **grupos artísticos**: teatro, coro, grupos musicales, etc. Se diferencian del acompañamiento grupal en que **no están adscritos a una delegación**, por lo que actúan haciendo giras por los centros del territorio. Este tipo de acompañamiento, además de ofrecer las ventajas del grupal, tiene la virtud de permitir la participación de personas con grados altos de deterioro cognitivo. Además, son abiertas a los y las profesionales de los centros y a familiares y allegados, generándose un ambiente de alegría general que rompe con la rutina diaria.



### 3. Acompañamiento individual

Se trata de acompañar individualmente a quien se encuentra en situación de soledad y que **necesite una voz amiga**. Se compartan las actividades propias de una relación de amistad. Pueden ser muy variadas, como por ejemplo:

- ✓ escuchar y conversar;
- ✓ actividades **en el centro** como ver televisión o escuchar la radio, lectura compartida, juegos de mesa, manualidades, etc.;
- ✓ actividades **en la calle** como pasear, tomar un café, asistir a algún evento, ir al cine, etc.;
- ✓ de forma ocasional, **acompañar** para hacer alguna compra y asistir a la persona en gestiones burocráticas o de índole similar.

En todo caso, son la persona acompañada y la persona voluntaria quienes determinan las actividades a desarrollar, que han de ser **del gusto de ambas**. Se realizan con la supervisión de las y los profesionales del centro.

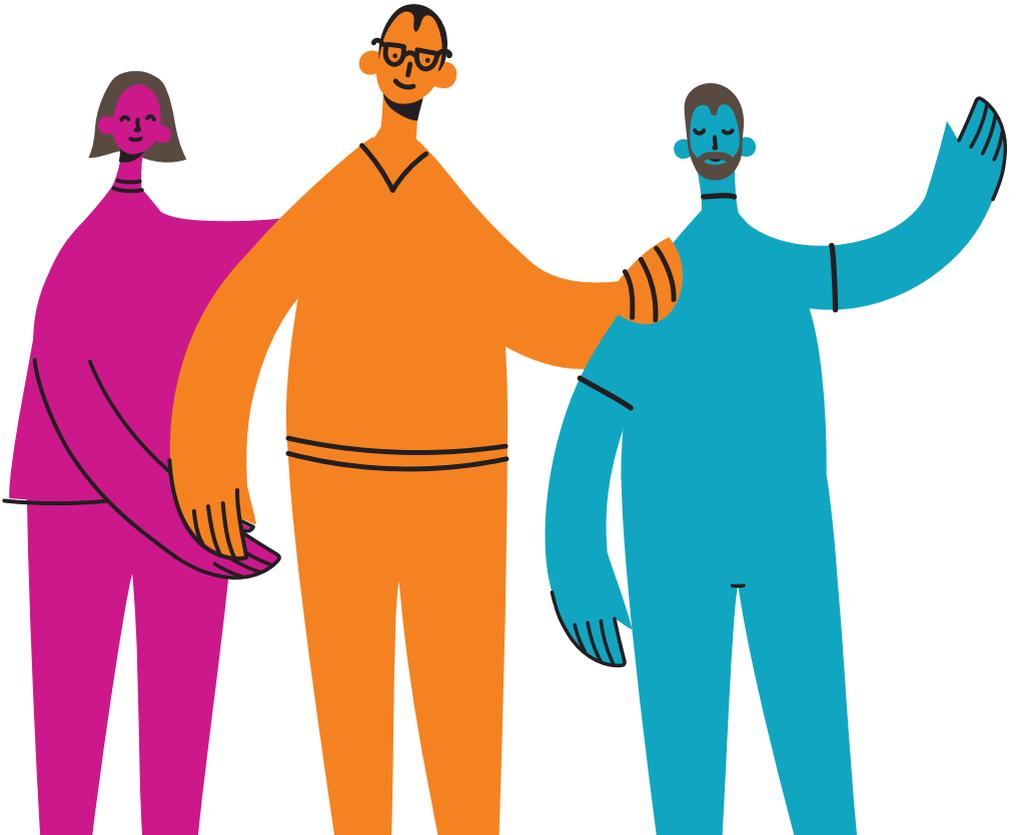
Como vemos, **las posibilidades son muchas**. Pero hemos de tener en cuenta dos cosas: una, que el objetivo es acompañar en el plano emocional; y dos, que son un complemento a los servicios profesionales y que, por lo tanto, **hay que respetar algunos límites**.

Así, están excluidas actividades como asear, vestir o dar de comer y beber a la persona acompañada, moverla físicamente (por ejemplo, de la cama a una silla o de la silla de ruedas al sofá), etc. Estas son tareas de las y los profesionales.

Tampoco está permitido dar o recibir dinero, tomar decisiones que competen a la familia o a quien ejerza la tutoría legal, así como contravenir las indicaciones que provengan de los Servicios Sociales, del personal de los centros y de las y los profesionales de la salud.

# QUIÉN REALIZA el acompañamiento

Personas voluntarias de Nagusilan mayores de edad que hayan pasado por la formación con la persona de referencia dentro de la organización. En las labores de acompañamiento individual se dará prioridad a aquellas **personas que puedan comprometerse por un periodo de tiempo determinado** para poder garantizar los objetivos. Se tendrán en cuenta criterios como: género, edad, aficiones, idioma, lugar de residencia, etc. El objetivo es que sean **perfiles compatibles**.



# CÓMO se desarrolla

## Llegada de los casos

Las solicitudes de acompañamiento o animación suelen llegar por **dos vías**. En la primera, es **el centro** quien realiza la petición; en la segunda puede ser la propia **Nagusilan, particulares, o las usuarias de los centros**.

Llegada la solicitud se valora, y una vez se decide iniciar el acompañamiento o la actividad, se hace un llamamiento para encontrar a la persona voluntaria que lo lleve a cabo. **Primero entre el voluntariado de la organización**. Y si no hay nadie disponible, se busca fuera a través de nuestros canales de difusión (web, redes sociales, etc.) y de plataformas de otras organizaciones.

Si quien responde a la llamada es una **voluntaria veterana** de la organización, se iniciará el trabajo inmediatamente. Si se trata de una **nueva persona voluntaria**, se hará un **proceso previo de acogida y formación** donde se trabajarán los objetivos de la asociación, las actividades que desarrolla, su organización general y local, y las pautas básicas sobre acompañamiento o sobre la actividad a realizar.



## Para trabajar con centros

Las residencias y centros de día que requieran de una actividad de voluntariado de **Nagusilan** pueden ponerse en contacto con la organización. Se estudiarán conjuntamente las necesidades y los recursos disponibles y, si todo está correcto, iniciamos la colaboración.

Siempre que empezamos con un nuevo centro, **se firma un convenio entre ambas entidades** en el que se determinan los procesos y el tipo de actividades que se van a desarrollar. Pueden ser centros de cualquier índole (públicos, privados...) pero, en todo caso, tendremos en cuenta que se cumpla la normativa respecto a trato y cuidado de las personas residenciadas y del personal.

## Acompañamiento grupal y animación

Cuando una persona nueva quiere hacer voluntariado en centros pasa por una **entrevista con Nagusilan**, bien con la responsable de su localidad o bien con una técnica de la oficina central.

En esta entrevista se explica qué tipos de actividades se desarrollan, su periodicidad y horarios, así como los intereses y disponibilidad de la nueva voluntaria. Y si lo que esta propone es una nueva actividad, se ve qué posibilidades hay de incorporarla.

Tras decidir el tipo de actividad, la nueva voluntaria acude al centro elegido acompañada de una persona de Nagusilan. Se presenta y se cierran los detalles de su participación.

Se comienza la actividad y en una o dos semanas **se hace evaluación** para ver si se va desarrollando satisfactoriamente. Y si la actividad es nueva, se valora si se ajusta a las necesidades del centro y de las personas acompañadas.

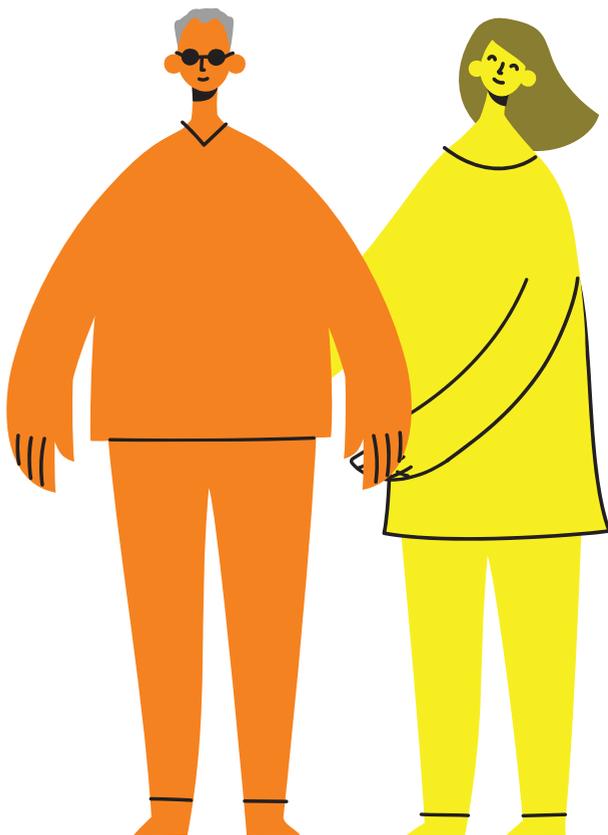
## Acompañamiento individual

Son destinatarias del programa las personas mayores residenciadas en situación de soledad. **Nagusilan** desarrollará el acompañamiento siempre que se cumplan los siguientes requisitos:

-  tener **más de 60 años** (aunque puede haber excepciones);
-  tener **autonomía** y no padecer **deterioro cognitivo** significativo.

La solicitud de acompañamiento puede hacerse por la persona interesada, las y los profesionales de los centros, por familiares y amistades, o por el voluntariado de **Nagusilan**. Una vez detectada y evaluada esta necesidad conjuntamente con el centro, se asignará el acompañamiento a una persona voluntaria.

Para la incorporación de una nueva persona voluntaria se actúa igual que en caso anterior. Una vez se haya asignado el acompañamiento, se procede del siguiente modo.



## ✓ Inicio: la primera visita

La coordinadora local gestionará **una primera visita** a la persona que va a ser acompañada. En ella participarán la voluntaria y una persona responsable **de Nagusilan**. Se podrá invitar a algún profesional de referencia si lo hay, y a familiares o allegados si la persona a acompañar lo desea.

Los objetivos son:

- **presentar** a las partes;
- fijar una **pauta de acompañamiento**, con día y horario;
- **conocer las actividades** que les gustaría desarrollar a acompañada y voluntaria.

## ✓ El acompañamiento. Segunda visita y posteriores

A la segunda visita acudirá únicamente la persona voluntaria. Suele ser **un encuentro de conocimiento mutuo** donde la persona voluntaria, ya de tú a tú, habrá de poner en juego su capacidad de escucha activa para propiciar cercanía, confianza y fluidez a la relación.

Igualmente, irá aflorando el carácter, las necesidades y los gustos de la persona acompañada y se comenzará con el desarrollo de actividades. Todo esto se irá profundizando en las citas posteriores hasta llegar al **punto óptimo de acompañamiento** en el que ambas partes se desenvuelvan con soltura en la relación y disfruten de ella.

## ✓ Seguimiento

La persona voluntaria está asistida durante todo el proceso de acompañamiento. La responsable de voluntariado de la delegación realizará un **seguimiento regular** para conocer tanto la marcha del caso como la situación de la voluntaria.

Este seguimiento permite saber qué tal se encuentra la persona voluntaria y solventar las dudas que pueda tener. Por su parte, la persona responsable del voluntariado local cuenta con el apoyo del personal técnico de la sede central de **Nagusilan** para cualquier duda o incidencia que pueda surgir.



## Tiempo y periodicidad

No hay límites establecidos por lo que los tiempos de acompañamiento podrán variar dependiendo de las necesidades y la disponibilidad tanto de la persona voluntaria como de la acompañada. Dicho esto, se recomienda al voluntariado no sobrecargarse. Nagusilan estima que **una visita semanal de entre una hora y hora y media es lo adecuado.**

## Privacidad

Las conversaciones que se mantienen con la persona acompañada son confidenciales y no se revelará ninguna información que se comparta. Por ello, se exige la firma de un compromiso de confidencialidad de datos al inicio de la actividad.

## Nunca estás sola

El proceso de incorporación se realiza en coordinación con los equipos profesionales de los centros. Para su trabajo posterior, las y los voluntarios siempre cuentan con la asistencia y el apoyo directo e *in situ* de personal especializado.

Si la actividad es grupal, se realiza con otras voluntarias. Y si es un acompañamiento individual, es posible **compartirlo** entre dos personas bien simultáneamente o bien de modo alternativo. Además, en todo momento se tiene **una persona de referencia de Nagusilan** con quien contrastar y en quien apoyarse ante cualquier incidencia, duda, etc. que pueda surgir.

# CLAVES PARA un buen acompañamiento

## La escucha activa

Es la piedra angular de todo acompañamiento, **escuchar con sentido y conciencia**, lo cual implica atender, analizar, interpretar y actuar. Pero no de manera aséptica, sino valorando a la persona, mostrando interés y haciéndoselo notar para que se sienta reconocida y confortada en la relación.

## Escuchar

Las personas tienen necesidad de hablar y son las únicas protagonistas del acompañamiento. La actitud de la voluntaria ha de ser de **escucha activa**, interesándose por la persona, por su historia vital, intentando conectar con sus aficiones e intereses, con sus necesidades y sus esperanzas.

## Amabilidad y cercanía

La amabilidad ha de ser norma de comportamiento, amabilidad que debe traducirse en cercanía e incluso **demostrar cariño** si es necesario.

## No juzgar ni aleccionar

Mostrar el **máximo respeto** a la persona. La función del voluntariado no es emitir juicios sobre valores o actitudes. Tampoco dar lecciones. Se puede excepcionalmente aconsejar a petición de la persona, pero el objetivo es únicamente charlar y acompañar.

## Evitar distracciones

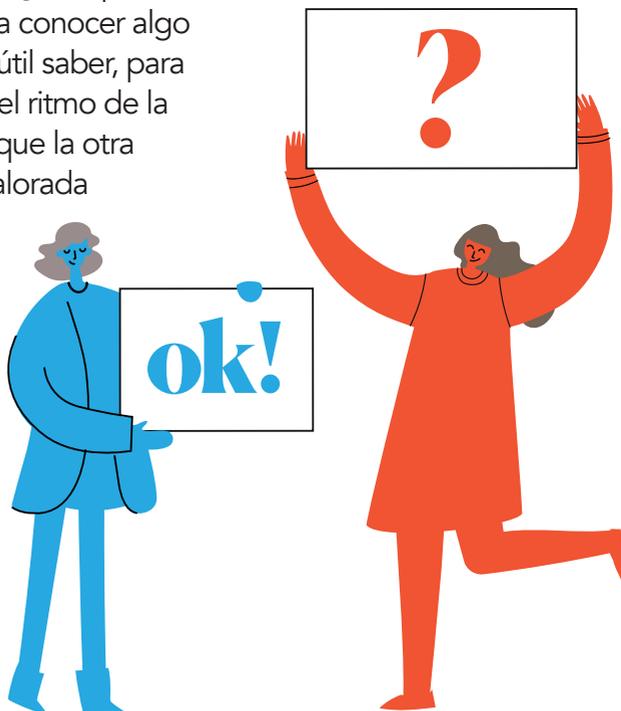
Durante el proceso de acompañamiento hay que concentrarse en la labor que se está realizando, en la conversación que se está teniendo. **No se debe simultanear con ninguna otra actividad.**

## Entender y aclarar

Los malentendidos y la comprensión incorrecta de los mensajes pueden dañar una relación o hacernos actuar de manera equivocada, por ejemplo, frente a una necesidad, una incidencia o una carencia. Es importante asegurarse de que se entiende lo que la persona acompañada intenta transmitirnos. Ante cualquier duda, **reiterar o reformular frases** son dos buenas herramientas.

## Preguntar

Es importante preguntar, pero **con sentido y cuando sea oportuno**. No se pregunta por mera curiosidad, sino para conocer algo pertinente que sea útil saber, para mantener el tono y el ritmo de la conversación, para que la otra persona se sienta valorada o para obtener alguna información relevante de cara al seguimiento del acompañamiento.



## Ser coherentes

No es conveniente caer en contradicciones, responder por responder, ni tener una actitud dubitativa, no al menos más allá de lo necesario para mantener **la sinceridad**.

## Seriedad y puntualidad

Los compromisos con la persona acompañada son de **obligado cumplimiento**. Y entre ellos, lo más importante es acudir a cada cita y hacerlo con puntualidad. Si no se puede ir o se va a llegar tarde, es imprescindible avisar con suficiente antelación.

## Confidencialidad y discreción

Durante el acompañamiento puede llegarse a conocer información muy sensible sobre la situación de la otra persona. El voluntariado está obligado a **ser discreto** y a no revelar aquello que se comparte, salvo que esté en riesgo su seguridad o la de la persona acompañada, en cuyo caso se comunicará a la responsable.

## Empoderar

La soledad puede provocar falta de autoestima o estados de angustia que induzcan a la dependencia. La relación de acompañamiento debe valorar a la persona y centrarse en su empoderamiento, **ser motor de motivación**, de forma que recupere las riendas de su vida, se haga responsable de ella y sea capaz de tomar sus decisiones.

## Identificar y notificar

El acompañamiento construye una relación de confianza que es idónea para conocer la situación de cada persona. Por ello, pueden **identificarse necesidades básicas** que la persona no tenga cubiertas, desde afectivas y sociales hasta de higiene personal, falta de ejercicio, alimentación deficiente, etc. En caso de detectarse situaciones de este tipo se comunicarán a la responsable, que se pondrá en contacto con quien corresponda en cada caso (familia, residencia, servicios sociales...).

## A evitar

- Infantilizar a las personas acompañadas. Son mayores y pueden tener dificultades, pero son personas adultas a las que hay que tratar como tales.
- Interrumpir.
- Dar lecciones o consejos no solicitados, decir a la persona lo que tiene que hacer.
- Ser impertinentes con afirmaciones o preguntas.
- Ridiculizar, trivializar, subestimar o ignorar opiniones, sentimientos, hechos o problemas que se comparten.
- Convertirse en protagonista de la relación.
- Dar datos personales.
- Intentar resolver cuestiones que no nos competen sustituyendo la labor de las y los profesionales (medicina, enfermería, psicología, trabajo social, educación social, etc.).

