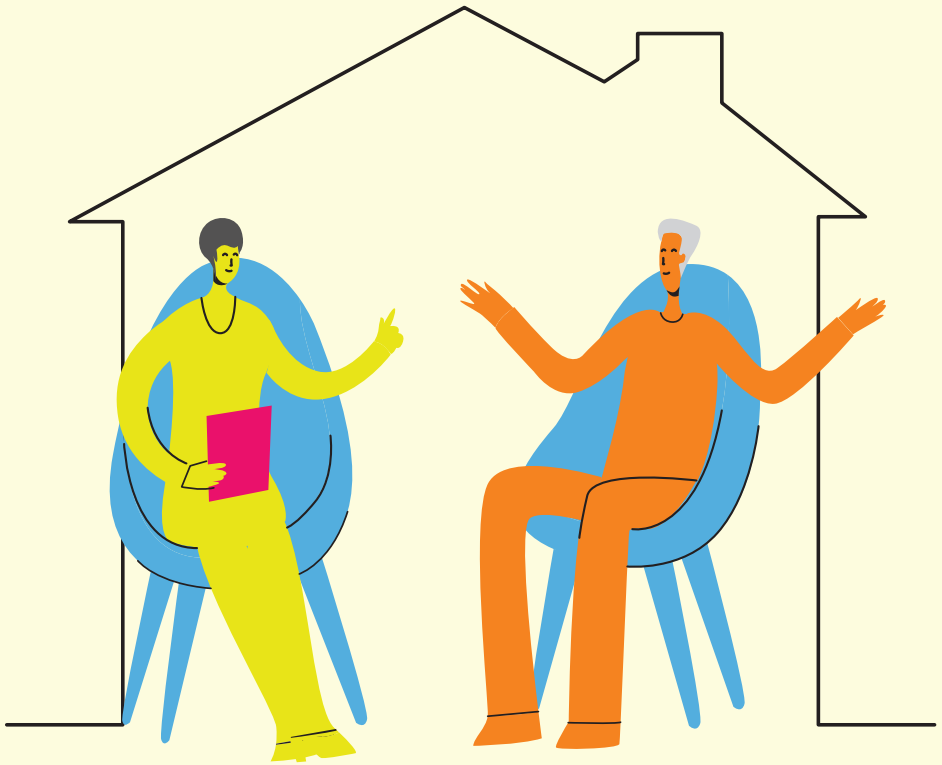




ADIN NAGUSIKOEN  
GIZA BOLUNTARIOTZA  
VOLUNTARIADO SOCIAL  
DE MAYORES



# EL VOLUNTARIADO *en domicilios*



**kutxa**  
FUNDAZIOA



# Presentación

Cada vez vivimos más y cada vez es mayor el número de personas que envejecen en **un mejor estado de salud física y mental**. Esto permite conservar la autonomía durante más años provocando que el número de personas mayores que viven en sus domicilios sea más grande. Paralelamente, se han producido cambios en la estructura social y en los modelos relacionales que han dado como resultado desde familias más pequeñas y dispersas geográficamente, hasta interacciones sociales menos sólidas y duraderas. Por todo ello, es cada vez más frecuente encontrar **personas aisladas y en situación de soledad no deseada en los domicilios**.

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



# Sumario

- Qué es el acompañamiento en domicilios
- A quién se acompaña
- Quién realiza el acompañamiento
- Tipo de actividades
- Cómo se desarrolla
- Claves para un buen acompañamiento

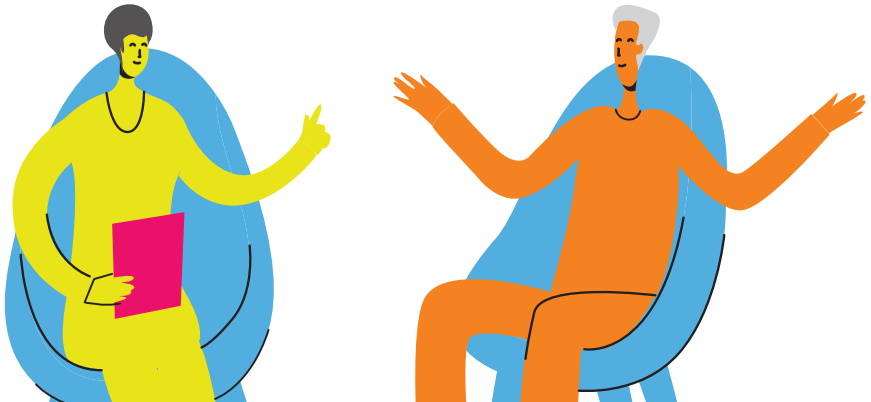


# QUÉ ES el acompañamiento en domicilios

Es un programa de **voluntariado presencial** para personas mayores que viven en su domicilio en situación de soledad no deseada. Los objetivos son tres.

- 1. Acompañar en el domicilio a personas mayores en situación soledad** contribuyendo a la mejora de su bienestar emocional.
- 2. Fortalecer las relaciones sociales entre mayores** y crear red comunitaria facilitando que las personas acompañadas realicen 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.



# A QUIÉN **se acompaña**

Son destinatarias del programa las personas mayores en situación de soledad que residan en su domicilio. **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**;



dar permiso para una posible **coordinación con servicios sociales**.

## 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. Se dará prioridad a aquellas **personas que puedan comprometerse en 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**.

# TIPO DE actividades

Durante el acompañamiento se pueden realizar diversos tipos de actividades, como por ejemplo:

- ✓ actividades lúdicas **en el domicilio** como ver la televisión, escuchar la radio, lectura compartida, juegos de mesa, manualidades, etc.;
- ✓ actividades **en la calle** como pasear, tomar un café, asistir a algún evento o espectáculo, etc.;
- ✓ de forma ocasional, **asistir a la persona** en gestiones burocráticas o de índole similar.

Son actividades comunes que se pueden realizar en cualquier relación de amistad. Son la persona acompañada y la persona voluntaria quienes determinan las actividades a desarrollar, que han de ser **del gusto de ambas**. En la medida de lo posible se priorizarán actividades en la calle.

**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, quedan excluidas actividades de carácter profesional como asear, vestir o dar de comer y beber a la persona beneficiaria, moverla físicamente (por ejemplo, de la cama a una silla o de la silla de ruedas al sofá), cocinar, limpiar la casa o hacer la compra.

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 y de las y los profesionales de la salud.

# CÓMO se desarrolla

Cuando es posible, el acompañamiento se realiza en coordinación con los equipos profesionales de los Servicios Sociales de Base. Se sigue **un protocolo de actuación** elaborado *ex profeso* por la entidad que cubre los diversos aspectos de la intervención.

## ✓ Cómo llegan los casos

Los casos pueden llegar por dos vías.

### 1. Desde los Servicios Sociales de Base

Los Servicios Sociales **detectan la necesidad y la evalúan**. Si se estima necesario el acompañamiento y creen que **Nagusilan** es adecuada para desempeñarlo, lo derivarán a la entidad y comienza el trabajo conjunto.

Recibida la demanda, **Nagusilan** solicitará la información necesaria para evaluar el caso y dar respuesta, poniendo en marcha la búsqueda del voluntariado adecuado a través de la delegación local correspondiente.



## 2. Desde Nagusilan

Es la propia entidad la que detecta la necesidad, bien a través de su voluntariado, o bien porque la propia persona en situación de soledad o gente cercana a ella lo solicitan.

Recibida la demanda, **Nagusilan** hace una primera valoración y siempre que sea posible se pone en contacto con los Servicios Sociales.

Una vez se decide iniciar el acompañamiento, se busca a la persona voluntaria **primero entre el voluntariado de la organización**. 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.

### ✓ Inicio: la primera visita

**La responsable local gestionará una primera visita** a la persona que va a ser acompañada. En ella participarán la voluntaria, la responsable y, en caso de que sea una derivación de otra asociación o servicios sociales, la persona de referencia que derivó el caso. Se podrá invitar 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.

Puede tener lugar en el domicilio de la persona a acompañar o en cualquier otro lugar que se acuerde. **Suele durar una media hora.** En caso de que la persona de referencia de los Servicios Sociales no pueda acudir, la visita se realizará igualmente para iniciar cuanto antes el acompañamiento. En este caso, se informará a posteriori de los resultados de la reunión.



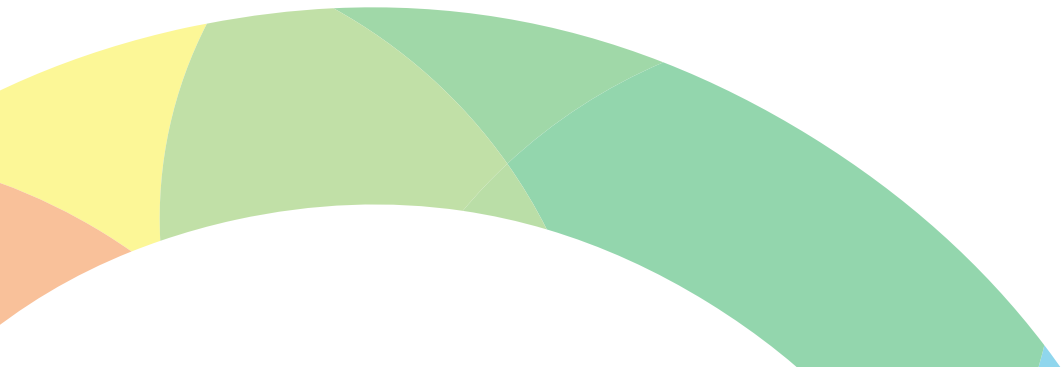
## ✓ El acompañamiento. Segunda visita y posteriores

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 en la relación.

Igualmente, irá aflorando el carácter, las necesidades y 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 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.



En caso de que **una incidencia importante** recomiende una intervención profesional, la persona voluntaria lo comunicará a la responsable. Será esta quien, con permiso de la persona acompañada, derive la situación a servicios como:

- **el sistema sanitario local** para complicaciones físicas o psicológicas;
- los Servicios Sociales de Base;
- el número de **emergencia 112**;
- otras asociaciones.

## ✓ Si se determina que el caso no requiere de acompañamiento

Puede ocurrir que una necesidad detectada sea valorada como no apta para el acompañamiento. Los motivos son diversos, como una grave desestructuración personal, enfermedades físicas o mentales, la necesidad de un control exhaustivo de medicamentos, dependencias, etc. Son casos en los que se precisa la intervención de profesionales con la formación adecuada por lo que **Nagusilan realizará la derivación correspondiente.**

## 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.

## 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.**

### Nunca estás sola

El proceso de incorporación se realiza bajo la supervisión de la organización. Es posible **compartir el acompañamiento entre dos personas voluntarias**, bien simultáneamente o bien de modo alternativo, de forma que puedan contrastar y apoyarse entre ellas. Aun así, siempre habrá una persona de referencia dentro de Nagusilan con la que estar en contacto permanente para cualquier incidencia, duda, etc. que pueda surgir.



# CLAVES PARA un buen acompañamiento

## La escucha activa

Es la piedra angular de todo, **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

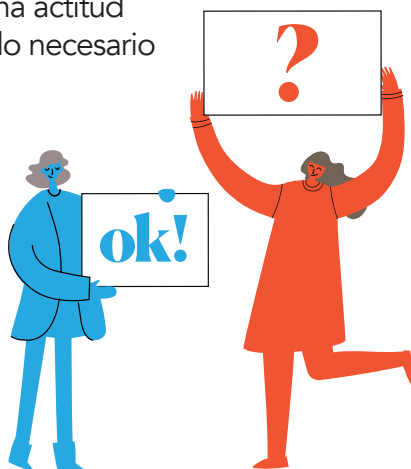
Es importante preguntar, pero **con sentido y cuando sea oportuno**. No se pregunta por mera curiosidad, sino para conocer algo pertinente que sea útil saber, para mantener el tono y el ritmo de la conversación, para que la otra persona se sienta valorada o para obtener alguna información relevante de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

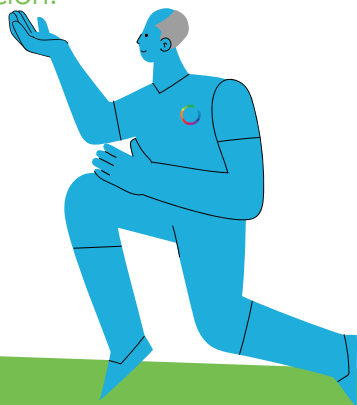
La soledad puede provocar falta de autoestima o estados de angustia que induzcan a la dependencia. La relación de acompañamiento debe valorar a la persona y centrarse en su empoderamiento, **ser motor de motivación**, de forma que recupere las riendas de su vida, se haga responsable de ella y sea capaz 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, de limpieza del domicilio, 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.
- Ser impertinentes con afirmaciones o preguntas.
- Dar lecciones o consejos no solicitados, decir a la persona lo que tiene que hacer.
- 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.).



## Compartir

El acompañamiento en domicilio es una actividad que en algunas ocasiones puede ser muy solitaria. Es por ello, que desde **Nagusilan desarrollamos reuniones periódicas** (normalmente mensuales) donde nos juntamos las personas voluntarias de una delegación o territorio para estar informadas, compartir experiencias, dar informaciones, etc. Es importante acudir a estas reuniones porque de esta manera nos vamos a sentir más arropadas y vamos a poder compartir dudas y experiencia con otras personas voluntarias, haciendo de nuestro voluntariado una labor más satisfactoria.