



VOCES AMIGAS

PROYECTO DE ACOMPAÑAMIENTO TELEFÓNICO

PASTORAL DE LA SALUD
PARROQUIA DE SAN ANDRÉS APOSTOL
ZARAGOZA



Contenido

NOMBRE DEL PROYECTO	3
DESARROLLO Y COORDINACIÓN DEL PROYECTO	3
ANTECEDENTES	3
OBJETIVO PRINCIPAL	3
OBJETIVOS SECUNDARIOS	3
CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO	4
POBLACIÓN OBJETO DEL PROYECTO	4
METODOLOGÍA	4
DEMANDA DEL SERVICIO	4
INFORMACIÓN PREVIA DEL USUARIO/A	4
ASIGNACIÓN DE VOLUNTARIOS.....	4
CONTACTO TELEFÓNICO	5
REGISTRO DE LA ACTIVIDAD.....	5
DETECCIÓN DE NECESIDADES DEL USUARIO/A.....	5
DETECCIÓN DE SEÑALES DE ALERTA	6
ACTUACIÓN ANTE LAS NECESIDADES DETECTADAS Y SEÑALES DE ALERTA.....	6
REVISIÓN DE LA EVOLUCIÓN.....	6
TEMPORALIZACIÓN y REVISIÓN	6
NECESIDADES BÁSICAS DE LA POBLACIÓN OBJETO DEL SERVICIO	6
NECESIDADES ESPIRITUALES	7
LIMITACIONES DEL SERVICIO	7
VOLUNTARIADO	7
ACTITUD DEL VOLUNTARIADO	8
RECURSOS MATERIALES	8
FORMACIÓN	8
DERECHOS DEL USUARIO	8
DEBERES DEL USUARIO	9
DERECHOS DEL VOLUNTARIO	9
DEBERES DEL VOLUNTARIO	10

NOMBRE DEL PROYECTO

Proyecto **“Voces Amigas”**

DESARROLLO Y COORDINACIÓN DEL PROYECTO

El proyecto será gestionado por el **Grupo Pastoral de la salud de la Parroquia de San Andrés Apóstol** y será supervisado por su coordinador. En el momento de la redacción de este proyecto le corresponde esta tarea a José Antonio Ibáñez Martínez.

El coordinador se reserva la delegación de este cometido a quien él considere, en consenso con el Equipo de Pastoral de la Salud.

ANTECEDENTES

La soledad no deseada es un problema silencioso que afecta cada vez a más personas en España, en Europa y en el mundo. Supone una fuente de sufrimiento para las personas y limita su derecho de participación en la sociedad; tiene consecuencias negativas para la salud y el bienestar y en consecuencia conlleva costes sociales y económicos.

Tras la reciente pandemia se ha observado entre la población de la Parroquia el aumento del número de personas mayores residentes en su domicilio que experimentan sentimientos de soledad no deseada. Por eso, el Equipo de Pastoral de la Salud de la Parroquia de San Andrés Apóstol se ha propuesto poner en marcha un servicio de contacto telefónico que contribuya a aliviar la situación emocional de estas personas.

OBJETIVO PRINCIPAL

El objetivo principal del proyecto es organizar un servicio de acompañamiento telefónico para ofrecer apoyo emocional a las personas con experiencia de soledad no deseada que viven en su domicilio o institución residencial.

OBJETIVOS SECUNDARIOS

Aliviar el aislamiento de estas personas.

Detectar sus posibles necesidades, derivando su atención a los recursos correspondientes.

Facilitar la participación de los agentes voluntarios de Pastoral de la Salud que dispongan de poco tiempo libre o tengan dificultad para desplazarse a lugares donde desarrollar su acción voluntaria.

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

El servicio consiste en el contacto periódico (llama telefónica, videoconferencia o mensaje de correo electrónico), con las personas usuarias por parte de los agentes voluntarios de Pastoral de la Salud. El contacto se establecerá a discreción del voluntario/a, no será programado y tendrá una frecuencia flexible, en función de la situación.

En cumplimiento del art. 15 “De las personas destinatarias de la acción voluntaria”¹:

- La prestación del servicio no discriminará a los usuarios/as por razón de nacionalidad, origen étnico, religión, convicciones ideológicas o sindicales, enfermedad, discapacidad, edad , sexo, identidad y orientación sexual, o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
- Los agentes voluntarios de Pastoral de la Salud actuarán con pleno respeto a la libertad ideológica, política, sindical o religiosa de los/as usuarios/as.

POBLACIÓN OBJETO DEL PROYECTO

La población objeto del servicio serán las personas mayores, enfermas o que se encuentren en las circunstancias mencionadas, que vivan en su propio domicilio o en institución residencial y soliciten atención al Equipo de Pastoral de la Salud de la Parroquia de San Andrés Apóstol.

METODOLOGÍA

DEMANDA DEL SERVICIO

Las personas que deseen recibir el servicio lo solicitarán, por sí mismas o por medio de sus familiares, o simplemente indicándolo al Visitador/a, o a la Parroquia de San Andrés Apóstol que trasladarán la solicitud al Equipo de Pastoral de la Salud o a su coordinador.

INFORMACIÓN PREVIA DEL USUARIO/A

Previamente a la prestación del servicio, el coordinador informará a la persona usuaria y/o a su entorno cuidador sobre el servicio y formalizará la documentación correspondiente.

ASIGNACIÓN DE VOLUNTARIOS

El coordinador del servicio encomendará a un voluntario/a concreto la atención de cada caso y le facilitará los datos personales de la persona.

¹ Ley 45/2015, de 14 de octubre, de Voluntariado.

CONTACTO TELEFÓNICO

- El voluntario/a llamará por teléfono al usuario/a utilizando su teléfono particular con la frecuencia que estime oportuna en función de su propia disponibilidad horaria y de la situación personal del usuario/a.
- Para ayudar a establecer los límites de la relación, se evitará facilitar al usuario/a el número de teléfono del voluntario/a y se efectuará siempre la llamada en la modalidad de número oculto para evitar la recepción de llamadas no programadas.
- Se indicará al usuario/a que si necesita alguna cosa podrá llamar al número de teléfono que la Parroquia ha dispuesto a estos efectos **(976.74.35.22)**. La petición se registrará en un contestador automático/buzón de voz y será valorada en diferido por una persona responsable.
- Conviene no generar expectativas innecesarias en el usuario respecto a la frecuencia de las llamadas (día y hora).

REGISTRO DE LA ACTIVIDAD

El voluntario/a registrará la evolución de su actividad en las fichas que le proporcionará el coordinador del servicio indicando la fecha del contacto y las posibles incidencias de la llamada.

DETECCIÓN DE NECESIDADES DEL USUARIO/A

- El voluntario/a intentará averiguar los recursos sociosanitarios de los que disfruta el usuario/a y observará si existen necesidades concretas no atendidas.
- El acompañamiento del voluntario está orientado a apoyar emocionalmente a la persona para aliviar sus necesidades de tipo afectivo, emocional y de relación pero de ninguna manera es competencia suya la atención de las necesidades materiales o físicas del usuario/a.
- Si el voluntario/a detecta en el usuario/a necesidades materiales (pasear, compras, gestiones, visitas médicas, etc.) o físicas (cuidado e higiene personal, limpieza de la casa, etc.) evitará generar expectativas respecto a su cobertura e informará de ellas al coordinador del servicio.

DETECCIÓN DE SEÑALES DE ALERTA

El voluntario/a pondrá especial atención en detectar las posibles situaciones de alerta que pueda encontrar en la relación con el usuario/a.

Estas pueden ser:

- Identificación de señales o indicios de maltrato.
- Cambios en el estado cognitivo (pérdidas de memoria, dificultad para mantener una conversación fluida, etc.)
- Cambios en el estado físico.
- Cambios en el estado de ánimo.
- Ausencia repetida de respuesta a las llamadas.

Si el voluntario/a aprecia algún cambio importante en el usuario/a en aspectos de salud, estado físico o psicológico informará al coordinador del servicio.

ACTUACIÓN ANTE LAS NECESIDADES DETECTADAS Y SEÑALES DE ALERTA

El coordinador del servicio recogerá la información aportada por el voluntario/a y responderá a estas situaciones según su criterio.

De forma excepcional, podrá considerar la posibilidad de prestar asistencia al usuario en la cobertura de determinadas necesidades.

REVISIÓN DE LA EVOLUCIÓN

Periódicamente se valorará en el Equipo de Pastoral de la Salud la evolución de los usuarios/as atendidos por el servicio y el funcionamiento de los voluntarios/as.

TEMPORALIZACIÓN y REVISIÓN

Una vez configurado el equipo de voluntarios de la Pastoral de la Salud, para este cometido, se dará inicio al proyecto en el mes de mayo de 2023, con motivo de la Pascua del Enfermo.

Semestralmente se revisará, en reunión monográfica del Equipo de Pastoral de la Salud, el contenido del proyecto para verificar su eficacia y valorar posibles mejoras.

NECESIDADES BÁSICAS DE LA POBLACIÓN OBJETO DEL SERVICIO

Las necesidades propias de las personas mayores con las que podrán encontrarse los voluntarios en la prestación del servicio son las siguientes:

- Necesidades afectivas: necesidad de **sentirse querido**, de ser estimado, de ser valorado, de sentirse persona y no objeto, sentirse acompañado.
- Necesidades emocionales: necesidad de comunicar sentimientos, de ser comprendido, de ser **escuchado**, de ser consolado, de liberar tensiones, de ser respetado, de poder expresar sus emociones, de autorrealización.
- Necesidades relacionales: necesidad de estar en **contacto**, de comunicar experiencia, pensamientos, conocimientos, de relacionarse **con el mundo exterior**.
- Necesidades materiales: pasear, compras, gestiones, visitas médicas, etc.
- Necesidades físicas: necesidad de poder continuar con su cuidado, su propia imagen, etc.

NECESIDADES ESPIRITUALES

Interesa destacar que el Grupo de Pastoral de la Salud procurará la atención inmediata de las necesidades de tipo espiritual de los usuarios/as: sacramentos, lectura de la Palabra, etc.

LIMITACIONES DEL SERVICIO

El servicio está pensado para acompañar al usuario con el fin de aliviar sus necesidades afectivas, emocionales y de relación; pero el Equipo de Pastoral de la Salud de la Parroquia de San Andrés Apóstol no es en modo alguno proveedor de asistencia para cubrir las necesidades materiales o físicas del usuario como:

- Asistencia en caso de urgencia.
- Limpieza de la casa.
- Cuidado e higiene personal.
- Apoyo en el desarrollo de las actividades de la vida diaria, etc.

La atención de estas necesidades queda en manos del entorno familiar y/o de los recursos sociales y asistenciales correspondientes.

VOLUNTARIADO

Podrán participar como voluntarios en el proyecto las personas integrantes del Equipo de Pastoral de la Salud de la Parroquia de San Andrés Apóstol que lo deseen.

La incorporación al servicio se solicitará de forma verbal al coordinador del mismo.

ACTITUD DEL VOLUNTARIADO

La actitud de los voluntarios/as se basará siempre en las siguientes consignas:

- Tacto, diplomacia y discreción
- Actuación con espíritu de servicio y no de superioridad.
- Calor humano.

RECURSOS MATERIALES

Los voluntarios utilizarán sus teléfonos particulares para realizar las llamadas a los usuarios/as. Según sea la necesidad, se valorará la posibilidad de que la Parroquia de San Andrés Apóstol provea de los medios de comunicación necesarios para la realización del servicio.

FORMACIÓN

Además de ofrecer a los voluntarios una continua oferta de formación sobre los temas de interés para desarrollar el proyecto (programas formativos de la Escuela Diocesana de Pastoral u otras entidades), se elaborarán documentos formativos monográficos que se pondrán a disposición de los voluntarios y se actualizarán de forma periódica.

DERECHOS DEL USUARIO

En cumplimiento de la normativa vigente² se garantizarán los siguientes derechos del usuario/a:

- Dignidad e intimidad personal y familiar.
- Recibir información y orientación suficiente y comprensible de acuerdo con sus condiciones personales, tanto al inicio como durante su ejecución, sobre las características del servicio.
- Colaborar en la evaluación del servicio.
- Solicitar y obtener la sustitución del voluntario asignado, siempre que existan razones que así lo justifiquen y el Equipo de Pastoral de la Salud de la Parroquia de San Andrés Apóstol pueda atender dicha solicitud.
- Prescindir o rechazar en cualquier momento la acción voluntaria.
- Solicitar la intervención de la Parroquia de San Andrés Apóstol para solucionar los posibles conflictos surgidos con algún voluntario.

² Art. 16 "Derechos y deberes de las personas destinatarias de la acción voluntaria" de la ley 45/2015, de 14 de octubre, de Voluntariado, durante la prestación del servicio

- Tratamiento y protección de sus datos de carácter personal de acuerdo con normativa vigente³

DEBERES DEL USUARIO

En cumplimiento de la normativa vigente⁴ los usuarios están obligados a:

- Colaborar con los voluntarios y facilitar su labor en la ejecución del servicio.
- No ofrecer satisfacción económica o material alguna al voluntario.
- Notificar a la Parroquia con antelación suficiente su decisión de prescindir del servicio.

DERECHOS DEL VOLUNTARIO

En cumplimiento de la normativa vigente⁵, los voluntarios que participen en el proyecto tienen los siguientes derechos:

- Recibir regularmente durante la prestación de su actividad, información, orientación y apoyo, así como los medios materiales necesarios para el ejercicio de las funciones que se les encomienden.
- Estar cubiertos, a cargo de la entidad de voluntariado, de los riesgos de accidente y enfermedad derivados directamente del ejercicio de la acción voluntaria y de responsabilidad civil en los casos en los que la legislación sectorial lo exija, a través de un seguro u otra garantía financiera.
- Ser reembolsados de los gastos realizados en el desempeño de sus actividades.
- Disponer de una acreditación identificativa de su condición de voluntario en la que conste, además, la entidad de voluntariado en la que participa.
- Que sus datos de carácter personal sean tratados y protegidos de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

³ Decreto General de la CEE de Protección de Datos de Carácter Personal y la LOPDGDD 3/2018.

⁴ Art. 16 "Derechos y deberes de las personas destinatarias de la acción voluntaria" de la ley 45/2015, de 14 de octubre, de Voluntariado, durante la prestación del servicio se considerarán deber de las personas destinatarias del servicio

⁵ Art. 10 "Derechos de los voluntarios" de la ley 45/2015, de 14 de octubre, de Voluntariado

DEBERES DEL VOLUNTARIO

En cumplimiento de la normativa vigente⁶, los voluntarios que participen en el servicio están obligados a:

- Cumplir los compromisos adquiridos con el Equipo de Pastoral de la Salud de la Parroquia de San Andrés Apóstol.
- Guardar la debida confidencialidad de la información recibida y conocida en el desarrollo de su acción voluntaria.
- Rechazar cualquier contraprestación material o económica que pudiera recibir de los usuarios/as.
- Respetar los derechos de los usuarios/as del servicio.
- Actuar con la diligencia debida y de forma solidaria.
- Participar en la medida de sus posibilidades en las actividades formativas previstas para mantener la calidad del servicio.
- Seguir las instrucciones del coordinador del servicio.
- Observar las normas sobre protección y tratamiento de datos de carácter personal de acuerdo con lo establecido y demás normativa de aplicación⁷.

⁶ Art. 11 "Deberes de los voluntarios" de la ley 45/2015, de 14 de octubre, de Voluntariado

⁷ Decreto General de la CEE de Protección de Datos de Carácter Personal y la LOPDGDD 3/2018.