



Acompañamiento telefónico a mayores en lectura fácil



Dirección General de Servicios Sociales
e Innovación Social
CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES,
FAMILIAS, IGUALDAD Y NATALIDAD



Introducción

Grandes Amigos es una ONG de voluntariado que trabaja desde 2003. El objetivo de Grandes Amigos es mejorar la vida de las personas mayores que sienten soledad a través de programas de prevención y acompañamiento.

Vas a empezar como voluntario en el programa de acompañamiento y seguro que estás muy emocionado.

Pero a lo mejor tienes algunas dudas, por ejemplo,
¿de qué temas puedo hablar con la persona mayor?
¿le caeré bien?

Todo esto es normal.

Nuestra recomendación es que cuando empieces el voluntariado actúes con normalidad y libre de prejuicios.

Un prejuicio es una idea u opinión negativa que tienes sobre una cosa o una persona antes de conocerlo y sin un motivo concreto.

La persona mayor con la que vas a estar, te puede contar situaciones injustas, por ejemplo, problemas económicos o familiares.

En estos casos ponte en contacto con Grandes Amigos.

Tú no eres responsable de solucionar los problemas.

Datos de contacto de Grandes Amigos:

Teléfono:

Email:

Buena suerte y muchas gracias por ser voluntario en Grandes Amigos.

¿Qué es el programa de acompañamiento telefónico?

El programa de acompañamiento telefónico consiste en que una persona voluntaria hace compañía a una persona mayor a través de llamadas telefónicas, chats, emails, videollamadas o cartas.

El objetivo del acompañamiento telefónico es que la persona mayor se sienta escuchada y querida y así reducir su soledad.

Tú, como persona voluntaria y la persona mayor acordáis el día y la hora de la llamada. El contacto telefónico es al menos una vez a la semana y la llamada puede durar entre 20 y 40 minutos.

Algunas personas mayores caminan despacio o tienen problemas de audición y cuando llegan al teléfono, la llamada se ha cortado. Por eso, es muy importante que llames 2 veces seguidas. Si cuando llamas, la persona mayor no puede hablar, ofrécele hablar más tarde u otro día. Quizá tiene algún problema y necesita que alguien le escuche en otro momento.

Grandes Amigos hace un seguimiento de todos los acompañamientos a personas mayores. Tienes que apuntar todos los contactos que tienes con la persona mayor, por ejemplo, la fecha de las llamadas, la duración, el estado de ánimo y todo lo que creas importante. Estos datos, dáselos una vez al mes a la persona responsable de Grandes Amigos.

Existe un Equipo de Acción por zonas o barrios formado por personas voluntarias que toman decisiones para que el acompañamiento sea útil y positivo. En este Equipo puedes comentar tu experiencia.

Tú eres una persona voluntaria y no haces tareas de higiene, limpieza, compras o acompañamientos médicos. Pero si conoces alguna necesidad de la persona mayor, comunícalo a Grandes Amigos.

Si no puedes hacer la llamada un día, avisa a la persona mayor y a Grandes Amigos, para que la persona mayor no esté esperando. Es importante que los cambios de días y horarios o las anulaciones de las visitas sean pocas para no desorientar a la persona mayor.

Si no puedes seguir con el voluntariado, la persona mayor quiere cambiar de voluntario o cualquier otra situación que surja, ponte en contacto con Grandes Amigos.

¿Cuáles son los objetivos del programa?

- Mejorar la calidad de vida de las personas mayores.
- Hacer que las personas mayores se sientan queridas y escuchadas.
- Hacer que las personas mayores no se sientan tan solas.
- Establecer una relación de amistad basada en la comunicación y la escucha.

Ideas importantes que debes tener en cuenta para tu voluntariado

- Vas a hacer las llamadas desde la oficina de Grandes Amigos. Pero si después de un tiempo, puedes hacerlas desde tu teléfono, te recomendamos que no des tu número. Espera a que pase algo de tiempo. Oculta tu número cuando llames. Si no sabes hacerlo, pide ayuda a tu compañía de teléfono.
- Las personas mayores pasan mucho tiempo sin hablar con nadie. Por eso es importante que escuches, contestes a sus preguntas y le des tu punto de vista. Trata bien a la persona mayor siempre.
- Debes reforzar o destacar todo lo que es bueno o positivo de la vida de la persona mayor.
- Habla con la persona mayor sobre qué temas le interesan de la actualidad o del pasado. Varía los temas en las distintas llamadas.
- Fomenta las habilidades y fortalezas de la persona mayor. Por ejemplo, puedes pedirle consejo sobre algo. De esta forma la persona mayor se sentirá útil y mejorará su autoestima.
- Empieza el voluntariado sin estereotipos relacionados con la edad. Un estereotipo es una idea, expresión o imagen que tiene la sociedad de algo o de alguien. Un ejemplo de estereotipo es creer que todas las personas mayores tienen problemas de memoria.
- Respeta las opiniones, costumbres y hábitos de la persona mayor. Ofrécele tu ayuda, pero recuerda que no es un niño pequeño.

- Cuida tus palabras y deja que la persona mayor se exprese.
No hagas debates sobre política o religión
ni sobre lo que está bien o mal.
- Las cosas que te cuenta la persona mayor son importantes para él.
Muestra respeto e interés en tus contestaciones
y guarda secreto de las conversaciones.
- Fomenta la autonomía de la persona mayor.
Por ejemplo, si te cuenta un problema,
hazle preguntas para que descubra una solución.
- Trata de no aconsejar ni dar tus propios juicios
sobre lo que te cuenta la persona mayor.
Si el problema que te cuenta es grave o te genera angustia
ponte en contacto con tu persona de referencia de Grandes Amigos.
- Pon mimo, cariño y respeto en tus palabras.

Procedimiento

Vas a hacer las llamadas desde la oficina de Grandes Amigos.

Acuerda con la persona de referencia de Grandes Amigos, un día y un horario para hacer la llamada a la persona mayor.

1. Lo primero que tienes que hacer en la llamada es presentarte, por ejemplo, soy Ana de Grandes Amigos.
2. Después pregunta a la persona mayor por su salud y propón temas de actualidad para charlar.
3. Para terminar la llamada, pregunta a la persona mayor si quiere hablar otro día. Es importante su respuesta. Si quiere hablar otro día, le llamarás de nuevo. Si no quiere hablar otro día, respeta su decisión.
4. Para terminar, anota en tu registro la llamada.

Un trabajo en lectura fácil de



Adaptación a lectura fácil: Plena Inclusión Madrid

Validación de textos en lectura fácil: AM Pinto



**Comunidad
de Madrid**

Dirección General de Servicios Sociales
e Innovación Social

CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES,
FAMILIAS, IGUALDAD Y NATALIDAD