

Hilo de plata



Servicios
sociales y salud



Participación
ciudadana y empleo

Hilo de plata

El Hilo de Plata es un servicio gratuito de acompañamiento telefónico para personas mayores en situación de soledad no deseada. Nació en el año 2.000 y desde entonces el voluntariado de Nagusilan ha acompañado a cientos de personas mayores. Se trata de conversar con ellas sobre aquellos temas de interés y de cubrir ese espacio social del que carecen muchas personas mayores que viven o se sienten solas en sus domicilios. Para ello, el voluntariado de Nagusilan disponía de una centralita en las oficinas centrales de la asociación desde donde hacían y recibían las llamadas organizadas por turnos.

Esta realidad de soledad en las personas mayores se ha agudizado ante la crisis sanitaria del COVID19 con las medidas de confinamiento, que ha hecho que los sentimientos de soledad de todas aquellas personas mayores sean más profundos ya que han tenido que dejar sus ya mermadas relaciones sociales y hábitos de vida pública.

Ante tal situación y necesidad de muchas personas mayores de hablar y socializar en la etapa de confinamiento, muchas personas manifestaban preocupación, no podían desahogarse con nadie, las largas horas de las tardes se les hacían interminables... y desde Nagusilan vimos que el servicio de Hilo de Plata podía ser una herramienta de apoyo y acompañamiento a las personas mayores muy útil, y que adaptando las herramientas y la metodología a la situación, se podía crear una red de personas voluntarias que acompañasen a las personas que estaban solas a través del teléfono, cubriendo de alguna manera ese espacio de socialización y haciendo más entretenidas las largas horas de confinamiento y mejorando su estado anímico.

Adaptamos la metodología para que las personas voluntarias pudieran hacer las llamadas desde sus domicilios con garantías de confidencialidad y la formación para el desarrollo de la labor y lanzamos una campaña en redes sociales y medios de comunicación que ha permitido acompañar a casi 300 personas a lo largo de todos estos meses, 5.493 llamadas que han hecho las 66 personas voluntarias en 2.185 horas de voluntariado.

En esta emergencia sanitaria sin duda lo más importante ha sido atender la salud física y las necesidades básicas del conjunto de la sociedad y el Hilo de Plata ha pretendido ser un servicio complementario a esos otros servicios cubriendo ese otro aspecto que a veces desatendemos y que es fundamental para el bienestar de las personas en su conjunto y en especial de las personas que se sienten solas, la parte emocional y relacional, de tal manera que contribuyese a la salud psíquica y al bienestar integral de las personas mayores que se sentían solas antes,

durante y después del periodo de confinamiento, aunque especialmente durante el confinamiento.

Tras la evaluación el resultado ha sido muy positivo, tanto por parte de Nagusilan, como por el voluntariado, como de las personas usuarias tal y como se ha confirmado en las evaluaciones.

1. Entidades promotoras

NAGUSILAN, voluntariado social de mayores

2. Tipo de entidades

Privada

3. Público objetivo

Personas en situación de soledad no deseada.

4. Ámbito territorial

Estatal

5. Estado

Implementada

6. Etiquetas

Participación ciudadana y empleo y Servicios sociales y de salud

7. Obejtivos

1. Acompañar telefónicamente a personas mayores en situación de soledad no deseada.
2. Promover el voluntariado en las personas mayores.
3. Fortalecer las relaciones sociales entre personas mayores.
4. Mitigar la sensación de soledad de las personas mayores y mejorar su estado anímico.
5. Ser un complemento a los servicios públicos de ayuda a las personas mayores.

8. Metodología

La principal innovación y cambio de este proyecto ha sido la metodología de trabajo e intervención para poder dar una respuesta rápida a una necesidad social en un estado de emergencia como el que hemos estado viviendo en la pandemia del COVID19. De la noche a la mañana toda la sociedad nos vimos reclusos en nuestros domicilios para parar los contagios del virus. Y en este confinamiento además de visualizar la cantidad de personas mayores que viven solas también se agudizó el problema, ya que muchas de las personas de las que hablamos vieron mermadas sus pequeñas relaciones sociales, las consultas médicas a las que iban, la farmacéutica con la que hablaban, la panadería, el carnicería, frutería, los hogares de jubilados... y por lo tanto, a todas aquellas personas que estaban solas se les sumaron todas aquellas personas mayores que aprovechaban la gestión de su día a día para socializarse y mantener relaciones sociales.

Ante esta situación vimos indispensable que nuestro servicio Hilo de Plata se adaptara a la situación y que fuera una herramienta para que todas esas personas mayores pudieran mantener relaciones y conversar con otras personas mayores voluntarias de sus entornos para no quedarse completamente aisladas y para compartir todas aquellas vivencias y sentimientos que la situación les estaba generando. El objetivo era que lo mismo que las personas más jóvenes y mayores con entorno social y familiar tienen con las nuevas tecnologías también lo tuvieran de una manera fácil y cercana a través del teléfono todas aquellas personas mayores que careciesen de esta posibilidad, bien por carecer de entorno socio-familiar, como por no estar familiarizados con las nuevas tecnologías: teléfonos móviles, internet, ordenadores, etc.

En un primer momento el objetivo fue ver la viabilidad técnica para que las personas voluntarias ya preparadas de Nagusilan y que llevan años trabajando, pudieran hacer y atender las llamadas desde sus propios domicilios manteniendo los protocolos de atención y confidencialidad de datos, tanto de las personas usuarias, como de las personas voluntarias. Una vez que hicimos posible técnicamente esto el siguiente paso fue retomar la actividad normal de las personas que acompañábamos habitualmente desde el Hilo de Plata y activar todo el voluntariado del Hilo de Plata que se encontrase bien para seguir con el voluntariado desde sus domicilios con nuestras indicaciones.

En segundo lugar, fue dar a conocer el servicio y la coordinación con otros recursos. Había que dar a conocer el servicio entre la ciudadanía en general y entre las personas mayores para que supieran que había un teléfono gratuito mediante el cual podían charlar con otras personas mayores, pero además también había que darlo a conocer entre los servicios públicos para que supieran que existía el acompañamiento telefónico y poder descargar a los servicios sociales y a las entidades que estaban cubriendo todas las necesidades básicas y poder ayudarles en un acompañamiento integral: la red Guztion Artean, BetiOn, Teléfono de la Esperanza, Cruz Roja, Redes locales Solidarias, Programa Adi de atención psicológica, Colegios de Psicólogos de Bizkaia y Gipuzkoa, Giralde, Bolunta.

Para ello, entre finales de marzo y primeros de abril se hizo una campaña:

Material para la difusión vía WhatsApp. Se envía la puesta en marcha y su refuerzo vía Nagusilan Notiziak (servicio de comunicación interno de Nagusilan vía WhatsApp), para que a su vez todas las personas de Nagusilan mandemos a nuestras personas conocidas. (18 de marzo).

Material redes sociales. El mismo material se difunde a través de las redes sociales, principalmente por el Facebook y se pide apoyo a las entidades amigas. Se desarrolla una campaña de publicidad en el Facebook durante una semana del 23 de marzo al 28. Esta campaña hace que el servicio les salga como publicidad a más de 5.000 personas.

Refuerzo en página Web. Se pone en portada el acceso directo resaltado a la sección del Hilo de Plata.

Notas de prensa. Una primera nota de prensa el 18 de marzo para dar a conocer en los medios de comunicación el servicio y su refuerzo y una segunda nota de prensa para dar a conocer el crecimiento del servicio el 3 de abril de 2020.

Mailings. Se prepara un mailing para dar a conocer el servicio y su refuerzo entre profesionales de servicios sociales, del ámbito de la salud y asociaciones y redes amigas o en las que participamos. Se hace difusión por todos los principales servicios sociales del País Vasco.

Grupo portavocía: Se crea un grupo de 4 personas voluntarias para dar respuesta a la demanda de los medios de comunicación para hacer entrevistas compuesta por: Jose Luis Elosua, Joserra Ecenarro, Mariasun Ugarte y Micaela Garcia.

Paralelamente a esta actividad se van desarrollando los protocolos internos: firma de convenios y protocolos de coordinación con otras redes, servicios sociales y entidades.

El plan formativo inicial para las nuevas personas voluntarias que se incorporan a hacer voluntariado telefónico, se adaptan los materiales y la formación inicial se hace on-line. Los protocolos para el desarrollo de la actividad voluntaria, el seguimiento y la sistematización de la recogida y análisis de datos, la coordinación del equipo técnico, etc. Todo un trabajo en red entre instituciones, equipo técnico y voluntariado.

Todo un sistema bien articulado que permitió con los mínimos recursos pasar de 13 personas voluntarias iniciales a 66 personas, es decir cuadruplicar las personas voluntarias. De 117 personas usuarias iniciales que se atendían en el servicio a 283, bastante más del doble y el desarrollo de más 2.185 horas de voluntariado y 5.493 llamadas. Además del trabajo en red con instituciones públicas y privadas a diferentes niveles territoriales: locales, provinciales y autonómicos.

9. Elementos innovadores

La principal cuestión para destacar es la rapidez con la que la organización ha visto y ha respondido a una necesidad nueva surgida. Si bien la problemática de la soledad en las personas mayores es antigua y el acompañamiento telefónico se lleva haciendo desde hace 20 años en Nagusilan, en tan sólo una semana se trabajó a destajo para adaptar la metodología de trabajo a la situación de confinamiento. Buscando un método rápido y ágil que diera respuesta a las demandas de acompañamiento pero que a la vez asegurara la confidencialidad de las llamadas. El trabajo en grupo entre el voluntariado, el personal técnico de Nagusilan, las empresas, las redes en las que participamos (CEOMA, GIZALDE, Gipuzkoa Solidario), así como los servicios sociales de base en su conjunto y el trabajo con la red Guztioan Artean de Gobierno Vasco, ha permitido este encaje y adaptación del servicio a la nueva realidad. Una nueva manera de trabajar casa a casa que está permitiendo ampliar exponencialmente el número de personas voluntarias, el de usuarias y acoplarse y coordinarse con otros recursos con total flexibilidad.

Un proyecto que bajo nuevos criterios pretende ser complemento de otros proyectos de desarrollo comunitario que fomenten las relaciones de vecindad y la relación solidaria y de apoyo entre vecinos y vecinas. Pero todo ello bajo el marco de una organización, facilitando la mediación y el apoyo técnico ante cualquier incidencia, así como la formación para el desarrollo de los acompañamientos

10. Evaluación y resultados

Se han desarrollado dos tipos de evaluación. La cuantitativa contabilizando y comparando el número de llamadas, personas voluntarias, personas usuarias e impactos obtenidos y una evaluación cualitativa. Se han desarrollado 2 talleres (uno on line) y otro presencial con las personas voluntarias y en junio se desarrolló una encuesta telefónica con el 30% de las personas usuarias para valorar el grado de satisfacción en el servicio.

El alcance de las publicaciones en Facebook llegó hasta las 7.800 personas, un 557% más. Las interacciones en redes crecieron un 193%.

Se desarrollaron 11 entrevistas en radio, 27 reportajes para prensa escrita y digital, 7 apariciones en televisión y 7 publicaciones de Ayuntamientos en los que se publicitó el servicio.

Se atendieron 553 solicitudes de las que el 66% fue para ser usuarias del Hilo de Plata y el 34% voluntarias.

En total han sido 5.493 llamadas durante el COVID19 lo que hacen 131.000 minutos telefónicos y 2.185 horas de voluntariado. 3 veces más de lo habitual. 45 horas de voluntariado diario

Se ha aumentado un 385% en personas voluntarias y un 140 % en personas usuarias. En la actualidad hay 66 personas voluntarias desarrollando Hilo de Plata y 284 personas usuarias.

Las principales conclusiones de los talleres con las personas voluntarias han sido:

- Que esta actividad les ha permitido seguir activas durante el confinamiento.
- La opción que les hemos dado de hacer el voluntariado desde casa les ha resultado agradable y ha hecho que las conversaciones sean más largas.
- La mayoría desea continuar una vez finalizado el confinamiento

En cuanto al cuestionario a las personas usuarias salieron las siguientes conclusiones:

- Se desarrollaron 80 cuestionarios.
- La valoración que hacen del servicio es de 3,77 sobre 4. Y la nota más alta la ponen las personas que llevan más tiempo en el servicio.
- La mayoría dicen sentirse muy bien en el servicio, aunque los que más valoran el servicio son las personas usuarias de fuera de la CAPV.
- El grado de satisfacción con las personas voluntarias es de 3,74 sobre 4.
- Las mujeres son las que más manifiestan que el servicio les ha ayudado en su situación anímica muy por encima de los hombres.

El 70% de las personas usuarias consideran muy recomendable el servicio del Hilo de Plata y se lo recomendaría a las personas de su entorno.

En general, tanto Nagusilan como las personas voluntarias, como las personas usuarias estamos muy contentos con los resultados obtenidos y con el desarrollo del servicio.