

PROTOCOLO PARA VOLUNTARIOS DE ASISTENCIA REMOTA Y TERRITORIO

¡Hola!, bienvenido o bienvenida.

Queremos agradecerte por formar parte de la red de voluntarios para ayudar a los adultos mayores de nuestra Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Tu aporte es de un valor inmenso para esta población de alto riesgo frente a la pandemia del coronavirus (COVID-19). Desde la Ciudad, estamos trabajando en conjunto con el Gobierno Nacional para acercarle a los vecinos/as toda la información necesaria con el objetivo de achatar la curva de contagio entre todos. Se trata de una problemática mundial de gran magnitud, que requiere del aporte de cada uno de nosotros. Estamos en un momento epidemiológico de contención, sin embargo, el escenario es muy dinámico. La ciencia y la medicina se están ocupando activamente de combatir este virus, pero somos nosotros, los integrantes de la sociedad civil, los que podemos actuar a conciencia y a tiempo, colaborando entre nosotros, siendo solidarios y poniéndonos a disposición las semanas que sean necesarias para disminuir la cantidad de contagios. Como vecino/a de la Ciudad de Buenos Aires, podés hacer mucho con tu granito de arena, acompañando a nuestros mayores. Si formás parte de esta red, es porque sabés que los más vulnerables nos necesitan y este es el lugar y el momento.

¡Gracias por convertirte hoy en un vecino/a de apoyo!



¿Qué es el voluntariado?

Se trata de realizar actividades de interés general que contribuyan a mejorar la calidad de vida de las personas y de la sociedad en general, a proteger y conservar el entorno. Se caracteriza por su espíritu solidario y desinteresado y tiene como objetivo mejorar una realidad preexistente. Puede ser presencial, pero también se desarrolla a través de tecnologías de la información.



Principios de acción

- Libertad de las personas voluntarias y beneficiarias.
- Participación generadora de ciudadanía y conciencia comunitaria.
- Solidaridad y eliminación de injusticias y desigualdades.
- Gratuidad frente al beneficio económico y material.
- Complementariedad con las actuaciones de la administración pública.
- Eficiencia en áreas de la función social.
- No discriminación.
- Igualdad de oportunidades para hombres y mujeres.

Objetivos de #MayoresCuidados

- Reconvertir el “duelo”, los estados de enojo, decepción y crispación en algo positivo para todos los vecinos/as, dar un mensaje que nos invite y nos empuje a la acción.
- Acompañar a nuestros adultos mayores para que no se sientan desamparados durante el aislamiento.
- Ser parte del principio de solidaridad y participación construyendo conciencia colectiva.

Recomendaciones de actuación para asistencia remota

- Presentate como voluntario/a del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires. Mencionalos tu nombre, apellido y contales el plan de voluntariado que está llevando a cabo el gobierno.
- Llamalos diariamente, somos sus aliados, pueden contar con nosotros.
- Permitiles desahogarse en los primeros segundos de la comunicación.
- Tené en cuenta sus posibles limitaciones. Por ejemplo: deficiencias auditivas y cognitivas (olvido - desorientación).
- Escuchalos con calma, hablá pausado y dales tiempo para responder.
- Transmitiles seguridad y mensajes claros. Utilizá comunicación positiva.
- Repetí frases para asegurar la comprensión y evitá los términos “viejo/a” y “abuelo/a”.
- No hay que tratarlos infantilmente ni sobreprotegerlos.
- Respondé solamente lo que te pregunten.
- El estrés y la angustia son reacciones esperables. Explicales que deben tener tranquilidad, dado que la situación es transitoria y el objetivo de quedarnos en casa es achatar la curva de contagio.
- Brindales únicamente información oficial.
- Evitá confrontarlos si están nerviosos y/o angustiados.
- Preguntales si tienen alguien con quien comunicarse telefónicamente para que mantengan contacto con amigos y familiares.

Muy importante: no somos médicos ni psicólogos, solo queremos tener una charla amigable para pasar el rato.

Recomendaciones de actuación para asistencia en territorio

Consejos para hacer las compras

- Ayudalos con las compras y entregáselas de forma segura. No los saludes, mantené distancia.
- Mantené 1.5 m de distancia en la fila.
- No vayas acompañado/a.

- Si tenés ganas de estornudar o toser, acordate de hacerlo en el pliegue del codo y siempre con la cara o el cuerpo hacia el lado opuesto a donde está el adulto mayor.
- Higienizate las manos antes y luego de hacer y entregar las compras.
- Pediles que tengan preparado un trapo con agua y una o dos gotas de lavandina para cuando llegues. Desinfectá los envases y las superficies de contacto.
- Recomendales que no compren de más. De esa manera, estarían perjudicando a sus vecinos.
- Planificá la compra de los medicamentos que consuman regularmente.

Consejos para paseo de mascotas

- Debemos cuidar a nuestras mascotas de la misma forma que solemos hacerlo, reforzando el lavado de manos y minimizando el contacto de las mismas con otras personas o animales.
- Las mascotas deben tener collar, correa, chapita identificatoria y bolsas para recoger las heces.
- Lavate las manos antes y después de pasear a la mascota.
- Minimizá el tiempo de paseo y evitá el contacto con otras personas.

Una vez que vuelvas a tu casa:

- Sacate los zapatos en la entrada.
- Cambiate la ropa de calle y ponela a lavar inmediatamente.
- Dejá tu bolso en una caja en la entrada.
- Luego de lavar la ropa, ponela a secar al sol por 1 o 2 horas ya que los rayos ultravioletas (UV) eliminan el virus.

Desinfectá tu celular y tu computadora:

- Apagá y retirá todos los cables antes de limpiar.
- Utilizá una tela antipelusa ligeramente humedecida con alcohol para retirar la suciedad.
- Podés usar toallitas húmedas que contengan un 70% de alcohol isopropílico para las superficies exteriores.



Preguntas frecuentes

Sobre el programa:

P: ¿Cuánto tiempo dura el voluntariado?

R: Durará la misma cantidad de semanas que duren las medidas preventivas. Es muy importante que mantengas tu compromiso durante todo el período de aislamiento. En caso de que no puedas continuar con el voluntariado, es muy importante que te comuniques con la mesa de ayuda, así podemos asignarle un nuevo voluntario al adulto mayor.

Sobre la actuación en territorio:

P: Si el adulto mayor siente desconfianza, no termina de entender la razón del llamado o de dónde nos estamos comunicando, ¿qué debo hacer?

R: Deberás seguir las indicaciones ofrecidas en “Recomendaciones de actuación”.

P: Si el adulto mayor me realiza preguntas específicas sobre el COVID-19, ¿cómo debo actuar?

R: Deberás proveer la información que se encuentra en la web del Min. de Salud de CABA: <https://www.buenosaires.gob.ar/coronavirus> **¡NO SOMOS MÉDICOS!** Para mayor información, se pueden comunicar con el WhatsApp oficial: 54-9-11-5050-0147. Si, además, el adulto mayor expresa tener síntomas se puede comunicar con el 107.

P: ¿Cuáles son las fuentes de información que puedo utilizar para ofrecer información e informarme sobre el COVID-19?

R: Podés recurrir a la información oficial que se encuentra en la web del Min. de Salud de CABA: <https://www.buenosaires.gob.ar/coronavirus> o que sea de circulación oficial de gobierno.

Sobre la actuación en asistencia remota:

P: ¿Cuántas veces al día tengo que llamar al adulto mayor?

R: Te contactarás una vez al día con el adulto mayor asignado.

P: ¿Cómo puedo detectar que la persona está atravesando un momento de crisis?

R: Al momento del contacto telefónico, estar atentos/as a algunos comentarios o situaciones que nos expresen las personas nos pueden ayudar a detectar una posible situación que amerite un contacto con un psicólogo o atención profesional. Si notamos que la persona está atravesando un momento delicado, podemos recomendarle que evite la exposición excesiva a las noticias y a los medios de comunicación y que solo escuche y atienda las instrucciones que señalen desde el Gobierno de la Ciudad y el Gobierno Nacional. También podemos hacer pequeñas indagaciones para relevar cómo se siente. Preguntarle, ¿cómo te sentís?, puede ser una forma de comenzar este diálogo que podremos profundizar, si amerita, consultándole si realiza algún tratamiento médico o toma algún medicamento, o si estuvo o está en contacto con un médico. Teniendo siempre en cuenta que no somos psicólogos y que nuestro objetivo es hacerles pasar un momento agradable y de compañía a los adultos mayores, debemos usar palabras positivas y transmitirles tranquilidad. Si notamos un malestar mayor, debemos reportarlo a la mesa de ayuda.

P: ¿Qué actividades/acciones se pueden proponer para mantener al adulto mayor ocupado y entretenido?

R: Como primer paso, para generar conversación y entretenerlo durante los minutos que pasemos al teléfono, podemos preguntarles qué les gusta hacer. Entonces, en función de su respuesta, para el siguiente llamado (o el mismo que estemos llevando a cabo) podemos buscar algunas alternativas para ofrecerles. Así como hacer seguimiento de su estado anímico.

Ejemplos:

- Si les gusta escuchar la radio o mirar la tele, explorar programas para recomendarle.
- Si les gusta cocinar, podemos disparar diálogos sobre recetas, darles nuevos tips para sus recetas de siempre.
- Si le gustan las plantas y la jardinería, las manualidades, coser o tejer..

¡Agradecemos mucho tu compromiso!

Si tenés consultas o preguntas del programa de voluntariado, podés llamar a la mesa de ayuda 4360-5600 vos también.

Para más material informativo, podés ingresar en <https://www.buenosaires.gob.ar/coronavirus/mayores-cuidados>