

#LaUMHteAcompaña

MANUAL DE VOLUNTARIADO

VOLUNTARIADO DE ACOMPAÑAMIENTO
Y ATENCIÓN PSICOSOCIAL A PERSONAS
EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD





ÍNDICE:

1. Marco.....	3
2. Propósito.....	3
3. Perfil de usuarios.....	3
4. Objetivos.....	3
5. Visión.....	4
6. Cartera de servicio.....	4
7. Horario de atención telefónica.....	4
8. Panel de voluntariado.....	4
9. Compromiso de los voluntarios.....	7
10. Medios necesarios.....	7
11. Coste de la atención telefónica.....	7
12. Posibilidad de realizar prácticas.....	7
13. Definiciones.....	8
14. Duración.....	9
15. Mapa de procesos.....	9
16. Asistencia por Cruz Roja.....	21
17. Inscripción y organización.....	21



1. Marco.

La pandemia de COVID-19, y sus sucesivas olas, están teniendo una grave repercusión en muchas personas y en el conjunto del tejido social. El número de personas afectada directa o indirectamente por efecto de esta pandemia se ha ido incrementando hasta alcanzar al conjunto de la población. Las personas en situación de mayor vulnerabilidad (por la edad, enfermedad, soledad, pérdida empleo o carencias físicas y afectivas) están, particularmente, sufriendo más directamente las consecuencias de esta situación.

El conjunto de las Administraciones Públicas y, particularmente las universidades, deben asumir su papel de liderazgo social contribuyendo, en la medida de su capacidad, a paliar los efectos de esta pandemia.

El pasado 14 de abril de 2020, la UMH puso en marcha el Programa de Voluntariado **#LaUMHteAcompaña**, como parte de la respuesta de esta institución ante esta pandemia. Este Programa se mantiene vivo para ayudar a estas personas en situación de mayor vulnerabilidad.

2. Propósito.

Ofrecer acompañamiento y atención psicosocial a personal en situación de vulnerabilidad en el transcurso y en el período de recuperación tras la pandemia por el SARS-CoV-2, reforzando el Programa de Acompañamiento de Cruz Roja.

3. Perfil de usuarios¹.

Este Programa se dirige fundamentalmente a personas de colectivos vulnerables, particularmente mayores, residentes en la provincia de Alicante, que viven solas (o con su pareja e hijos) en sus hogares.

4. Objetivos.

- Atención semanal a un mínimo de 100 usuarios (nivel 1)
- Atención semanal a un mínimo de 35 usuarios (nivel 2)

¹ En aplicación de la Ley 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, toda referencia a personas, colectivos o cargos, cuyo género sea masculino, estará haciendo referencia al género gramatical neutro; incluyendo, por tanto, la posibilidad de referirse tanto a mujeres como a hombres.



5. Visión.

- Reducir el sentimiento de soledad entre personas más vulnerables.
- Ofrecer orientación al tiempo que activar los recursos personales para afrontar problemas cotidianos de carácter psicosocial.
- Consolidar la colaboración entre UMH y Cruz Roja para ayudar a un número creciente de personas en situación de vulnerabilidad.
- Fortalecer la imagen de la UMH como promotor de programas comunitarios con alta repercusión social.
- Servir a la Sociedad en un momento crítico en su devenir histórico.

6. Cartera de Servicios.

El Programa oferta dos tipos de actividad gestionadas por la UMH:

- **Acompañamiento** para mitigar la soledad y otras situaciones afectivas adversas, y
- **orientación psicológica** para activar recursos de la propia persona para afrontar situaciones cotidianas adversas.

7. Horario de atención telefónica.

De 10 a 14 horas y de 17 a 21 horas.

8. Panel de voluntariado.

Estudiantes y Alumni de la **UMH**, que cursan o hayan cursado el Grado o la Licenciatura de **Psicología, Terapia Ocupacional, Medicina, Farmacia, Fisioterapia**, así como los que cursen o hayan cursado el Máster en **Gerontología y Salud, en Gestión Sanitaria, en Terapia Ocupacional en Neurología, en Investigación en Atención Primaria, en Investigación en Medicina Clínica, en Psicología General Sanitaria** y cualquier otra titulación que pudiera ser afín a las anteriormente citadas, así como el **PDI de la UMH** de las titulaciones indicadas.

Este panel se articula en tres niveles (1, 2 y 3) dado que, en función de la formación y experiencia de cada voluntario, las funciones asignadas serán diferentes:

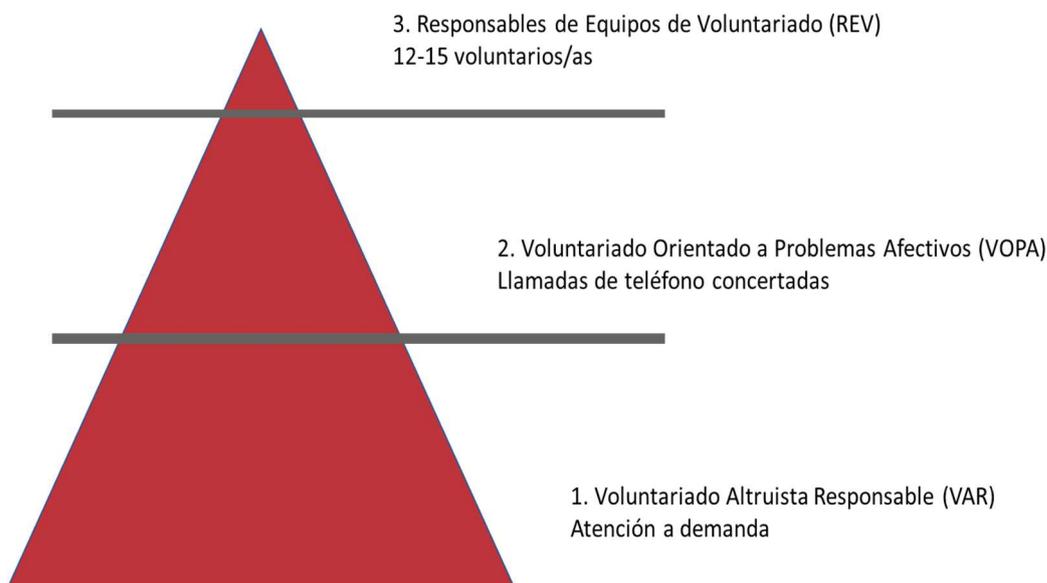
Nivel 1. Prestación de la tarea de acompañamiento para mitigar la soledad y otras situaciones afectivas adversas.

Nivel 2. Prestación de la tarea de orientación psicológica para activar recursos de la propia persona para afrontar situaciones cotidianas adversas.

Nivel 3. Responsables de Equipos de Voluntariado para favorecer una adecuada prestación de las tareas asignadas, retroalimentar el Programa para promover su mejora y actualización estratégica.



La siguiente figura describe los niveles de prestación establecidos:



Qué se requiere en el **voluntariado nivel 1**:

- Compromiso
- Respeto y tolerancia
- Capacidad para escuchar
- Empatía
- Serenidad
- Accesibilidad/disponibilidad
- Ser Alumni UMH o estar matriculado en alguno de los grados o máster arriba identificados.
- Profesores UMH con docencia en los grados arriba alguna de las titulaciones arriba indicadas o afines.



Qué se requiere en el **voluntariado nivel 2:**

- Compromiso
- Respeto y tolerancia
- Capacidad para escuchar
- Empatía
- Serenidad
- Accesibilidad/disponibilidad
- Experiencia o conocimiento en atención psicosocial
- Competencias para el cribado de respuestas adaptativas, afectivas y cuadros de ansiedad en el curso de problemas de sociales y de salud; para identificar recursos personales de afrontamiento de situaciones problemas; y para ofrecer orientación psicológica mediante atención telefónica.
- Ser Alumni UMH o estar matriculado en el máster de Psicología General Sanitario, Gerontología y Salud y haber cursado, al menos, el 30% de los créditos.
- Profesores de las disciplinas sanitarias con experiencia en atención psicosocial.

Qué se requiere en el **voluntariado nivel 3:**

- Compromiso
- Respeto y tolerancia
- Capacidad para escuchar
- Empatía
- Serenidad
- Accesibilidad/disponibilidad
- Competencias para el cribado de respuestas adaptativas, afectivas y cuadros de ansiedad en el curso de problemas de sociales y de salud; para identificar recursos personales de afrontamiento de situaciones problemas; y para ofrecer orientación psicológica mediante atención telefónica.
- Liderazgo
- Profesorado de las disciplinas sanitarias con experiencia con experiencia en atención psicosocial y en la dirección/coordiación de equipos de trabajo en el ámbito de prestaciones de salud o de servicios sociales.



9. Compromiso de los voluntarios.

Cumplimentar, firmar y aportar el documento “compromiso de Voluntario de la UMH” y el de “Asimilado de CRE” en los plazos que se le indiquen desde la organización. Ver modelo en anexo I.

Conocer toda la documentación del Programa de Acompañamiento de Cruz Roja, información resumen sobre la COVID-19 y el protocolo de atención telefónica de la UMH de este Programa.

Realizar los webseminar que la UMH oferte al voluntariado para fortalecer el programa de Acompañamiento.

Determinar y comunicar la disponibilidad personal para participar en el programa.

Asegurarse de contar con los equipos indispensables para participar desde casa.

Estar disponible para realizar la tarea de voluntariado en la franja horaria comprometida.

Seguir las indicaciones del programa y, en especial, el protocolo de atención a los usuarios del programa.

Mantener actualizada la información de cada contacto con usuarios para mantener la trazabilidad de la intervención.

Informar al centro de gestión de incidencias o malfuncionamiento puntual del sistema de comunicación para mejorar la dinámica de trabajo y los medios disponibles.

Avisar al centro de gestión del programa de cualquier cambio en la situación personal que afecte a la participación en el programa.

Los voluntarios, además, deberán autorizar a la UMH a ceder sus datos de nombre, estudios, actividad (si es profesor o estudiante) y teléfono a Cruz Roja Española. Por la misma razón aceptarán formar parte del panel de asimilados a voluntarios de Cruz Roja.

10. Medios necesarios.

Disponer de teléfono fijo o móvil y ordenador conectado a Internet y residencia en España (línea telefónica dentro del territorio).

11. Coste de la atención telefónica.

El voluntario recibe llamada de Cruz Roja que pone en contacto con el usuario del Programa. No tiene ningún coste para el voluntario.

12. Posibilidad de realizar prácticas.

El Programa **#UMHteAcompaña** se constituye como centro para la realización de prácticas curriculares de estudiantes de grado o de máster de la UMH. También, actuará como centro para prácticas extracurriculares de estudiantes de la UMH. En ambos casos, la dedicación mínima del alumnado a dichas prácticas para ser admitido será de 150 horas.



Como centro de prácticas mantendrá actualizados sus procedimientos de trabajo, dispondrá de protocolos de atención de consulta, ofertará píldoras de formación integradas en su plan de formación del voluntariado, realizará sesiones de revisión de la actividad realizada con los estudiantes en prácticas y elaborará y difundirá una memoria anual de actividades.

El Programa llevará a cabo una valoración del compromiso de dedicación por los voluntarios pudiendo, cuando las circunstancias así lo aconsejen, interrumpir las prácticas.

12.1. Requisitos para ingresar alumnado en prácticas.

Tanto en el caso de prácticas curriculares como extracurriculares el título que desee que sus estudiantes realicen parte de su formación práctica integrándose en el panel de voluntariado de este Programa deben formular su solicitud al Vicerrectorado de Relaciones Internacionales especificando:

- Competencias que se espera adquiriera o desarrolle durante sus prácticas.
- Horas de dedicación mínimas a realizar por cada estudiante.
- Número de estudiantes a inscribir y tutores académicos de los estudiantes (razón de 1 por cada 12 estudiantes). Estos tutores académicos asumirán la función de orientación y supervisión de su ejecución durante la realización de las prácticas en las que participen los estudiantes.

Cada curso académico debe actualizarse esta información para asegurar la idónea supervisión de las prácticas.

Adicionalmente, el título debe ofertar a sus estudiantes que vayan a realizar prácticas curriculares formación específica para la atención telefónica de problemática psicosocial o concertar con el Programa dicha formación.

El alumnado admitido en el Programa suscribirá el compromiso ético UMH/Cruz Roja.

12.2. Requisitos para certificar las prácticas.

El alumnado, para recibir su certificado de prácticas, deberá: haber realizado la totalidad del número de horas comprometido y recibir una valoración positiva del portfolio elaborado con motivo de sus prácticas.

Este portfolio incluirá: formación recibida, atenciones telefónicas realizadas y cómo todo ello ha contribuido a la adquisición de las competencias (actitudinales y habilidades y destrezas) alineadas con el título que cursa haciendo referencia a aspectos conceptuales, relacionales y técnicas.

13. Definiciones.

13.1. Acompañamiento.

Practicar al teléfono una escucha activa y comprensiva de las vivencias y experiencias de la persona (usuario del Programa), estando junto a ella para que pueda expresar sus experiencias, vivencias, temores y preocupaciones.

#LaUMHteAcompaña



Implica una actitud y comportamiento verbal respetuoso hacia el usuario del Programa, respetando sus creencias y sistema de vida y reconociéndole como persona capaz de tomar sus propias decisiones, sin realizar ninguna imposición sobre lo que debe o no debe hacer.

También supone realizar un cribado de su situación personal, posibles necesidades materiales y afectivas que puedan requerir activar un recurso adicional.

Esta intervención se realiza por **voluntariado** incluido en el **nivel 1**.

13.2. Orientación psicológica.

Técnica específica de acompañamiento telefónico, en este caso, en la que mediante una escucha activa y preguntas dirigidas se invita a reflexionar a la persona para que tome conciencia de su vivencia y de su capacidad de afrontar dicha vivencia con el beneficio de aumentar su capacidad para afrontar una determinada situación.

Se excluyen las intervenciones de diagnóstico, evaluación, tratamiento y rehabilitación de los trastornos mentales, emocionales, relacionales y del comportamiento que corresponde, en virtud de la Ley 44/2003, de 21 de noviembre, de Profesiones Sanitarias, a profesionales sanitarios en posesión del título oficial de Psicólogo Especialista en Psicología Clínica al que se refiere el apartado 3 del anexo I del Real Decreto 183/2008, de 8 de febrero.

Esta intervención se realiza por **voluntariado** incluido en el **nivel 2**.

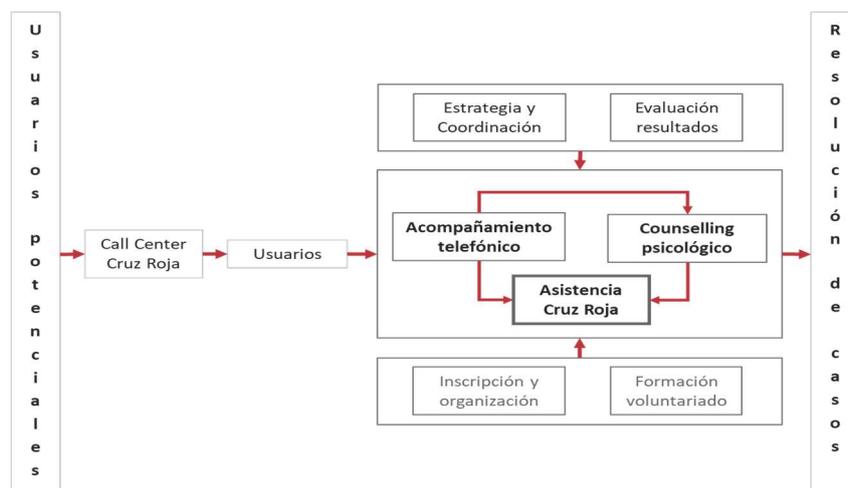
14. Duración.

El Programa de voluntariado #LaUMHteAcompaña tiene voluntad de mantenerse en el tiempo, una vez derogado el Estado de Alarma, pero el compromiso mínimo solicitado es de tres meses después de concluido el Estado de Alarma. Una vez concluido este período excepcional la inscripción en el Programa requerirá la aceptación de un compromiso de vinculación de, mínimo, tres meses.

15. Mapa de Procesos.

15.1. Nivel 0.

Se han identificado tres procesos operativos: dos en el ámbito de gestión de la UMH y uno en el ámbito de gestión de Cruz Roja; dos procesos de soporte y dos estratégicos:



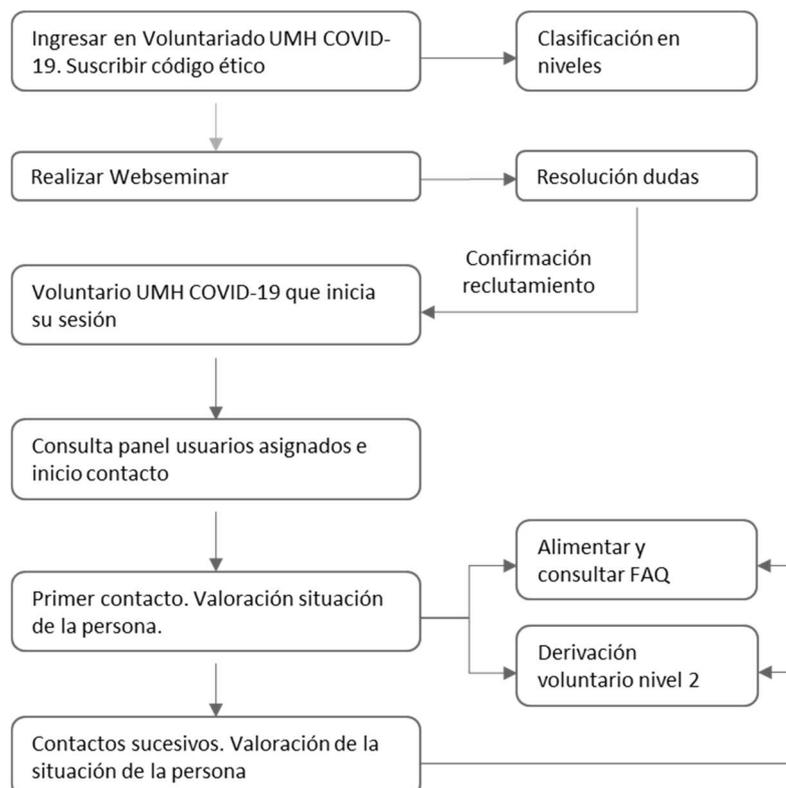


15.1.1. Procesos y Procedimientos.

La tabla sintetiza los procesos y procedimientos previsto en el Programa:

Denominación	Misión	Procedimientos
Estrategia y Coordinación	Asegurar una adecuada coordinación entre integrantes del Programa y con Cruz Roja. Fijar la misión, alcance, política de actuaciones y de calidad del Programa.	Coordinación voluntarios con Responsables Equipos Coordinación de Responsables de Equipos Coordinación con Cruz Roja Definición Estrategia
Evaluación de resultados	Conocer el grado de cumplimiento de objetivos del Programa. Rendir cuentas de las actuaciones con transparencia.	Captura información Análisis datos
Acompañamiento telefónico	Contribuir a reducir el impacto de soledad y de otras situaciones y vivencias afectivas entre las personas más vulnerables	Primera atención telefónica Segunda atención telefónica
Counselling Psicológico	Centrar necesidades de la persona y activar sus recursos personales para afrontar situaciones problema	Counselling psicológico
Asistencia Cruz Roja	Activar recursos de Cruz Roja en casos concretos de necesidad	Códigos alerta Atención necesidades
Inscripción y organización	Asegurar que se cuenta con un panel de voluntariado suficiente para las necesidades del Programa	Inscripciones Cambios disponibilidad
Formación voluntariado	Estandarizar la atención que se ofrece desde el Programa	Organización formación

Dinámica general de **funcionamiento del Programa**:





15.1.2. Estrategia y Coordinación.

- Estrategia.

El equipo de Dirección del Programa será responsable de la dirección del Programa, definición de la política de calidad del Programa, evaluación y revisión de resultados y enfoques de operativos. Actuará bajo los principios de confidencialidad de información personal y de transparencia. Elaborará una memoria anual de actividades.

Este equipo analizará trimestralmente los indicadores de procedimiento y de resultado definidos en el programa.

- Coordinación con Cruz Roja.

El equipo de Dirección del Programa mantendrá activa la coordinación con Cruz Roja mediante sesiones mensuales de coordinación o con mayor periodicidad cuando fuera necesario.

- Coordinación con responsables de Equipos de Coordinación de Voluntariado.

Cada 10-15 voluntarios se articulará un Responsable de Equipo con las siguientes funciones:

- Prestar parte de su tiempo del voluntariado a resolver las dudas de un grupo de entre 12 y 15 voluntarios/as,
- Mantener sesiones virtuales breves (briefings) para valorar la marcha del programa,
- Dar orientaciones y recoger propuestas para su mejora.

Mensualmente se mantendrán sesiones de coordinación de los Responsables de Equipos o con mayor periodicidad cuando fuera necesario. Específicamente se revisarán casos problema, emociones del voluntariado, información que precisan para realizar su función y propuestas para mejora del Programa.

Cuando se considere necesario se programarán sesiones de formación adicionales o sesiones de refuerzo de la capacidad de los voluntarios, por ejemplo, mediante la técnica *Defusing*.

- Coordinación de Responsables de Equipos con Voluntarios.

Mensualmente se mantendrán sesiones de coordinación o con mayor periodicidad cuando fuera necesario. Específicamente se valorará el funcionamiento del programa, se atenderán las consultas de los voluntarios, se trasladarán las necesidades o incidencias detectadas a Cruz Roja y se revisarán los procedimientos en su caso.

15.1.3. Evaluación de resultados.

- Captura de información.

El sistema de gestión y seguimiento de las intervenciones de acompañamiento y de orientación permitirá monitorizar la evolución del programa. Al menos, semestralmente, se procederá a la extracción de datos del aplicativo y se trasladará información al Equipo de Dirección del Programa.



- **Análisis de datos.**

El análisis de indicadores considerará, semestralmente, al menos los siguientes:

- Indicadores de Proceso: número de llamadas realizadas por voluntarios nivel 1 y 2, duración medida de los contactos telefónicos, número de visitas a la web del Programa, número de entradas FAQ.
- Indicadores de Resultado: número de voluntarios, número de bajas de voluntarios, número de usuarios activos (más de un contacto) atendidos por voluntarios nivel 1 y 2, número de casos posibles con COVID-19, número de derivaciones por requerir asistencia específica, satisfacción de los colectivos participantes en el Programa, impacto del Programa en la sociedad (noticias en medios).

El Cuadro de Mando de Indicadores de proceso y de resultado será alimentado por el Servicio de Relaciones Internacionales, Cooperación al Desarrollo y Voluntariado. Esta alimentación será, al menos, mensual.

15.2. Acompañamiento telefónico.

15.2.1. Primera atención telefónica.

El subproceso se inicia cuando un usuario se dirige al teléfono de Cruz Roja o al 112 en demanda de acompañamiento. Termina cuando se cierra el aplicativo una vez registrada información básica del acompañamiento.

- Todas las llamadas de teléfono se canalizan por el Call Center de Cruz Roja, quien canaliza hacia el voluntario la petición de acompañamiento.
- En la banda horaria de disponibilidad el voluntario recibirá una llamada al número de teléfono que haya indicado, informando de la identidad del usuario del Programa e iniciará la conversación.
- El voluntario, mientras inicia la conversación, accederá a la aplicación de gestión de Cruz Roja para anotar datos relevantes que permitan, seguimiento del usuario por los servicios de apoyo de Cruz Roja y, en una futura conversación, conocer detalles relevantes que deban recordarse para generar la apropiada confianza del usuario en el Programa.
- Se aconseja empezar por conocer qué espera el usuario al llamar por teléfono a Cruz Roja. Se determinará la capacidad de la persona para expresar el motivo de su llamada
- En este primer contacto el voluntario debe valorar (no necesariamente en este orden) la existencia de posibles síntomas de COVID-19 y, también, necesidades físicas y afectivas. Esta información quedará registrada en el aplicativo.
- En la conversación estará atento a posibles situaciones de violencia de género, o de violencia hacia personas mayores y signos que activen un código suicidio. En ambos casos, activará la alerta en el aplicativo y avisará mediante mensaje en el *chat*.

Se activará la alerta de forma inmediata en casos de sospecha de violencia de género o de violencia ejercida por familiares o cuidadores hacia la persona mayor y en el caso de un código suicidio.



Código Suicidio

- Verbalizaciones con amargura, desesperanza del tipo: "no merece la pena vivir", "quisiera morir", estoy cansado/a de luchar", .../...
- Preparar/cerrar documentación, trámites, regalar objetos o bienes
- Anhedonia severa
- Cambios de comportamiento brusco
- Ideación de cómo actuar para "quitarse la vida"
- Intentos previos de autolisis

Escucha Activa

Qué dice

Qué quiere

Cómo se siente

- El voluntario escuchará de forma activa las necesidades del usuario.
- El voluntario identificará los ámbitos en los que debe progresar la conversación para continuar la misma.
- Se recabará información mínima imprescindible. Rutinas, estructura natural de apoyo social, preferencias y prioridades, etc.
- Siempre debe permitirse que el usuario exprese sus emociones, manteniendo activa la conversación.
- En el curso de la conversación se determinará si se requiere algún otro tipo de intervención. En este caso, se realizará la anotación en el aplicativo y en el *chat*.
- La sospecha de afectación afectiva se valorará para determinar si aconsejar una intervención prioritaria de nivel 2 considerando si el usuario presenta (al menos 4):
 - o Profunda tristeza.
 - o Sentimientos de culpa o sensación de haber fracasado prácticamente en todo.
 - o Ningún interés por nada.
 - o Insomnio severo o desorden en los horarios de sueño.
 - o Pérdida significativa de apetito.
 - o Fatiga al realizar cualquier actividad sencilla.
 - o Indecisión que le paraliza e impide realizar cualquier actividad.
 - o Dificultades de concentración (juego de cartas, hacer comida, etc.).
- El voluntario debe realizar anotaciones con frases cortas y suficientemente descriptivas que puedan ser entendidas por cualquier otro voluntario. Esta información será accesible a otras personas del Programa y debe realizarse de forma respetuosa, responsable y evitando anotaciones sobre aquella información que el usuario no desee que se conozca respetando el compromiso de confidencialidad.
- Como recomendación, que debe adaptarse al contexto y usuario, la duración de la llamada será de un máximo de 20-30 minutos.

#LaUMHteAcompaña



- Durante la conversación el voluntario debe respetar los principios del Programa y observar cumplimiento de las recomendaciones para una atención correcta (qué hacer y qué no hacer).
- El cierre de la conversación, en cualquier caso, se producirá en el momento que el voluntario considere apropiado, en función de la situación emocional de la persona.
- El voluntario podrá aportar y consultar el listado de FAQ para promover un entorno de aprendizaje compartido en el entorno del Programa.
- El voluntario podrá reportar propuestas de mejora del Programa e incidencias al correo de la UMH umhteacompana@umh.es siempre que lo considere.

Los siguientes cuadros recogen **recomendaciones** sobre qué y qué no hacer durante la conversación con usuarios del Programa (aplica al conjunto de actividades que se realizan por los voluntarios en la atención telefónica a usuarios):

Qué hacer:

Trato inicial “de usted”, y cambiar al “tu” cuando proceda o así lo indique la persona

Recurrir solo a los nombres de pila

Mantener el teléfono a una distancia adecuada para asegurar la calidad del sonido.

Hablar más lentamente que lo que habitualmente hacemos en el cara a cara.

Utilizar un volumen suave, algo más intenso si deseamos remarcar alguna idea.

Comprobar que entendemos lo que manifiesta el usuario. Por ejemplo, parafraseando lo dicho por el usuario, mediante coletillas del tipo “si no he entendido mal...”, “lo que sientes entonces es ...”, “entonces ...”.

Diferenciar peticiones que corresponden a otros programas de Cruz Roja.

Redirigir y centrar cuando se produzcan divagaciones.

Respetar los silencios en la conversación, retomando la misma manifestando empatía.

Cerrar la conversación mediante una despedida cortés.

Qué no hacer:

No empezar a hablar sin conocer el motivo de por qué ha llamado, sin saber qué espera al llamar por teléfono.

No preguntar detalles personales que permitan su identificación.

No hablar demasiado alto, ni demasiado rápido.

No estar interrumpiendo constantemente al interlocutor.

No decir lo que tiene que hacer, no dar consejo sobre cómo actuar en su vida.

No emitir juicios de valor sobre ideas, comportamientos o decisiones del usuario.

No poner ejemplos de las experiencias personales del voluntario o de su familia y amigos.

No mostrarse falsamente optimista.



15.2.2. Segunda atención telefónica.

El subproceso se inicia cuando se concierta día y hora para atención telefónica con voluntario con el Call Center de Cruz Roja. Termina cuando se cierra el aplicativo una vez registrada información básica de la sesión telefónica de acompañamiento.

- En la hora convenida el voluntario recibirá una llamada al número de teléfono que haya indicado, informando de la identidad del usuario del Programa e iniciará la conversación
- El voluntario, mientras inicia la conversación, accederá a la aplicación de gestión de Cruz Roja para anotar datos relevantes que permitan, seguimiento del usuario por los servicios de apoyo de Cruz Roja y, en una futura conversación, conocer detalles relevantes que deban recordarse para generar la apropiada confianza del usuario en el Programa.
- Se aconseja empezar por conocer qué espera el usuario en esta segunda conversación. Se determinará la capacidad de la persona para expresar el motivo de su llamada.
- En este segundo contacto el voluntario debe valorar (no necesariamente en este orden) la existencia de posibles síntomas de COVID-19 y, también, nuevas necesidades físicas y afectivas. Esta información quedará registrada en el aplicativo.
- En las sucesivas conversaciones con el mismo usuario, cuando no conste la información en la base de gestión del Programa, durante la conversación, debe realizarse un despistaje (no forzado, sino durante el curso de la conversación) de posibles necesidades puntuales (compra de alimentos, limpieza del hogar, etc.), capacidad para cuidarse (alimentarse, dormir en las horas apropiadas, tomarse correctamente su medicación, cuidar su higiene, etc.) y de verbalizaciones o comportamientos sugerentes de patología afectiva y que pudieran requerir una petición de apoyo adicional.
- En la conversación estará atento a posibles situaciones de violencia de género, o de violencia hacia personas mayores y signos que activen un código suicidio. En ambos casos, activará la alerta en el aplicativo y avisará mediante mensaje en el *chat*.

Se activará la alerta de forma inmediata en casos de sospecha de violencia de género o de violencia ejercida por familiares o cuidadores hacia la persona mayor y en el caso de un código suicidio.

Código Suicidio

- Verbalizaciones con amargura, desesperanza del tipo: "no merece la pena vivir", "quisiera morir", "estoy cansado/a de luchar", .../...
- Preparar/cerrar documentación, trámites, regalar objetos o bienes
- Anhedonia severa
- Cambios de comportamiento brusco
- Ideación de cómo actuar para "quitarse la vida"
- Intentos previos de autolisis

#LaUMHteAcompaña



Escucha Activa

Qué dice

Qué quiere

Cómo se siente

- El voluntario escuchará de forma activa al usuario.
 - El voluntario identificará los ámbitos en los que debe progresar la conversación para continuar la misma.
 - Siempre debe permitirse que el usuario exprese sus emociones, manteniendo activa la conversación.
-
- En el curso de la conversación se determinará si se requiere algún otro tipo de intervención. En este caso, se realizará la anotación en el aplicativo y en el *chat*.
 - La sospecha de afectación afectiva se valorará para determinar si aconsejar una intervención prioritaria de nivel 2 considerando si el usuario presenta (al menos 4):
 - o Profunda tristeza
 - o Sentimientos de culpa o sensación de haber fracasado prácticamente en todo
 - o Ningún interés por nada
 - o Insomnio severo o desorden en los horarios de sueño
 - o Pérdida significativa de apetito
 - o Fatiga al realizar cualquier actividad sencilla
 - o Indecisión que le paraliza e impide realizar cualquier actividad
 - o Dificultades de concentración (juego de cartas, hacer comida, etc.)
 - El voluntario debe realizar anotaciones con frases cortas y suficientemente descriptivas que puedan ser entendidas por cualquier otro voluntario. Esta información será accesible a otras personas del Programa y debe realizarse de forma respetuosa, responsable y evitando anotaciones sobre aquella información que el usuario no desee que se conozca respetando el compromiso de confidencialidad.
 - Como recomendación, que debe adaptarse al contexto y usuario, la duración de la llamada será de un máximo de 20-30 minutos.
 - Durante la conversación el voluntario debe respetar los principios del Programa y observar cumplimiento de las recomendaciones para una atención correcta (qué hacer y qué no hacer).
 - El cierre de la conversación, en cualquier caso, se producirá en el momento que el voluntario considere apropiado, en función de la situación emocional de la persona.
 - El voluntario podrá aportar y consultar el listado de FAQ para promover un entorno de aprendizaje compartido en el entorno del Programa.
 - El voluntario podrá reportar propuestas de mejora del Programa e incidencias al correo de la UMH umhteacompana@umh.es siempre que lo considere.
 - El número de contactos de un voluntario con un mismo usuario se limita a 4.



15.3. Orientación psicológica.

- Todas las llamadas de teléfono se recibirán en el Call Center de Cruz Roja. En este caso, corresponderán a usuarios del Programa en quienes se haya detectado alguna carencia afectiva por los voluntarios en una primera intervención. Será Cruz Roja quien canalizará hacia el voluntario la petición de counseling psicológico.
- En la banda horaria de disponibilidad el voluntario recibirá una llamada al número de teléfono que haya indicado, informando de la identidad del usuario del Programa e iniciará la conversación
- El voluntario, mientras inicia la conversación, accederá a la aplicación de gestión de Cruz Roja para anotar datos relevantes que permitan, en una futura conversación, conocer detalles relevantes que deban recordarse para generar la apropiada asistencia al usuario del Programa.
- En todas las conversaciones debe explorarse la posible presencia de síntomas de alerta de COVID-19.
- En todas las conversaciones con el mismo usuario, cuando no conste la información en la base de gestión del Programa, durante la conversación, debe realizarse un despistaje (no forzado, sino durante el curso de la conversación) de posibles necesidades puntuales (compra de alimentos, limpieza del hogar, etc.), capacidad para cuidarse (alimentarse, dormir en las horas apropiadas, tomarse correctamente su medicación, cuidar su higiene, etc.) y de verbalizaciones o comportamientos sugerentes de patología afectiva y que pudieran requerir una petición de apoyo adicional.
- En la conversación debe considerarse si existiera algún motivo de alerta, registrando la incidencia y comunicándolo en el chat:
 - o Violencia:

Se activará la alerta de forma inmediata en casos de sospecha de violencia de género o de violencia ejercida por familiares o cuidadores hacia la persona mayor y en el caso de un código suicidio.

- o Código suicidio:

Código Suicidio

- Verbalizaciones con amargura, desesperanza del tipo: "no merece la pena vivir", "quisiera morir", estoy cansado/a de luchar", .../...
- Preparar/cerrar documentación, trámites, regalar objetos o bienes
- Anhedonia severa
- Cambios de comportamiento brusco
- Ideación de cómo actuar para "quitarse la vida"
- Intentos previos de autolisis



Signos sugerentes de psicopatología grave:

- Delirio
 - Desorientación
 - Desesperanza
 - Profunda tristeza
 - Sentimientos de culpa o sensación de haber fracasado prácticamente en todo
 - Ningún interés por nada
 - Insomnio severo o desorden en los horarios de sueño
 - Pérdida significativa de apetito
 - Fatiga al realizar cualquier actividad sencilla
 - Indecisión que le paraliza e impide realizar cualquier actividad
 - Dificultades de concentración (juego de cartas, hacer comida, etc.)
 - Inquietud persistente
 - Reacciones de pánico
 - Estado de alerta desproporcionado
 - Ideas repetitivas invasivas
 - Respuestas
 - Abuso de sustancias
- En el primer y sucesivos contactos el voluntario debe valorar necesidades afectivas del usuario y realizar un cribado de si se trata de una respuesta reactiva o si se trata de una posible respuesta ansioso-depresiva o si existen indicios de psicopatología que requiere una derivación específica.
 - Si se detectan necesidades específicas del usuario de atención individualizada por presentar psicopatología grave el voluntario lo comunicará inmediatamente a Cruz Roja mediante el chat y anotación en el aplicativo.
 - Se aconseja explorar la capacidad de la persona para cuidarse (alimentarse, dormir en las horas apropiadas, tomarse correctamente su medicación, cuidar su higiene, etc.).
 - El voluntario debe realizar anotaciones con frases cortas y suficientemente descriptivas que puedan ser entendidas por cualquier otro voluntario. Esta información será accesible a otras personas del Programa y debe realizarse de forma respetuosa, responsable y evitando anotaciones sobre aquella información que el usuario no desee que se conozca respetando el compromiso de confidencialidad.
 - Una vez centrada la demanda del usuario se buscará activar sus recursos personales para afrontar las situaciones problemas, ayudándole a analizar la situación y las alternativas.

- Cuando proceda, se recurrirá a la *entrevista motivacional* para buscar la activación de la persona.
- La tarea de orientación psicológica buscará:
 - o Empatizar con la persona y establecer vínculo
 - o Establecer con el usuario las reglas del Programa para la orientación psicológica
 - o Motivar sus expectativas de cambio.
 - o Ayudar a la persona a resolver ambivalencias cognitivas y conductuales.
- Se determinará la necesidad de concertar una nueva cita telefónica.
- Como recomendación, que debe adaptarse al contexto y usuario, la duración de la llamada será de un máximo de 40 minutos.
- El cierre de la conversación, en cualquier caso, se producirá en el momento que el voluntario considere apropiado, en función de la situación emocional de la persona.
- El voluntario podrá aportar y consultar el listado de FAQ para promover un entorno de aprendizaje compartido en el entorno del Programa.
- El voluntario podrá reportar propuestas de mejora del Programa e incidencias al correo de la UMH umhteacompana@umh.es siempre que lo considere.



El siguiente cuadro recoge **recomendaciones** para el voluntario de **nivel 2**:

Captura de información

Historia social
Historia de salud (fármacos disponibles en casa)
Recuerdos significativos
Estado anímico
Ocio
Agenda diaria, estrategias de afrontamiento
Creencias religiosas o espirituales

Actitud durante la conversación

Escucha activa
Descartar psicopatología severa y otras situaciones que requieran activar otro recurso
Valorar capacidad de afrontar situaciones y activar recursos personales del usuario
Señalar con prudencia incongruencias en el discurso
Valorar y orientar sobre posibles actividades (rutinas diarias)
Valorar y orientar posibles relaciones sociales (incluir imagen al audio si fuera posible)
Fijar objetivos a corto plazo
Valorar si imprescindible seguimiento o tratamiento presencial en recurso específico (avisar Call Center Cruz Roja)

Tristeza
Desesperación
Hostilidad
Miedo
Ansiedad
Irritabilidad
Soledad
Culpa

Actitud hacia usuario

Qué hacer.

Trato inicial “de usted”, y cambiar al “tu” cuando proceda o así lo indique la persona

Recurrir solo a los nombres de pila

Mantener el teléfono a una distancia adecuada para asegurar la calidad del sonido.

Hablar más lentamente que lo que habitualmente hacemos en el cara a cara.

Utilizar un volumen suave, algo más intenso si deseamos remarcar alguna idea.

Comprobar que entendemos lo que manifiesta el usuario. Por ejemplo, parafraseando lo dicho por el usuario, mediante coletillas del tipo “si no he entendido mal...”, “lo que sientes entonces es ...”, “entonces ...”.

Diferenciar peticiones que corresponden a otros programas de Cruz Roja.

Redirigir y centrar cuando se produzcan divagaciones.

Respetar los silencios en la conversación, retomando la misma manifestando empatía.

Cerrar la conversación mediante una despedida cortés.

Qué no hacer.

No empezar a hablar sin conocer el motivo de por qué ha llamado, sin saber qué espera al llamar por teléfono.

No preguntar detalles personales que permitan su identificación.

No hablar demasiado alto, ni demasiado rápido.

No estar interrumpiendo constantemente al interlocutor.

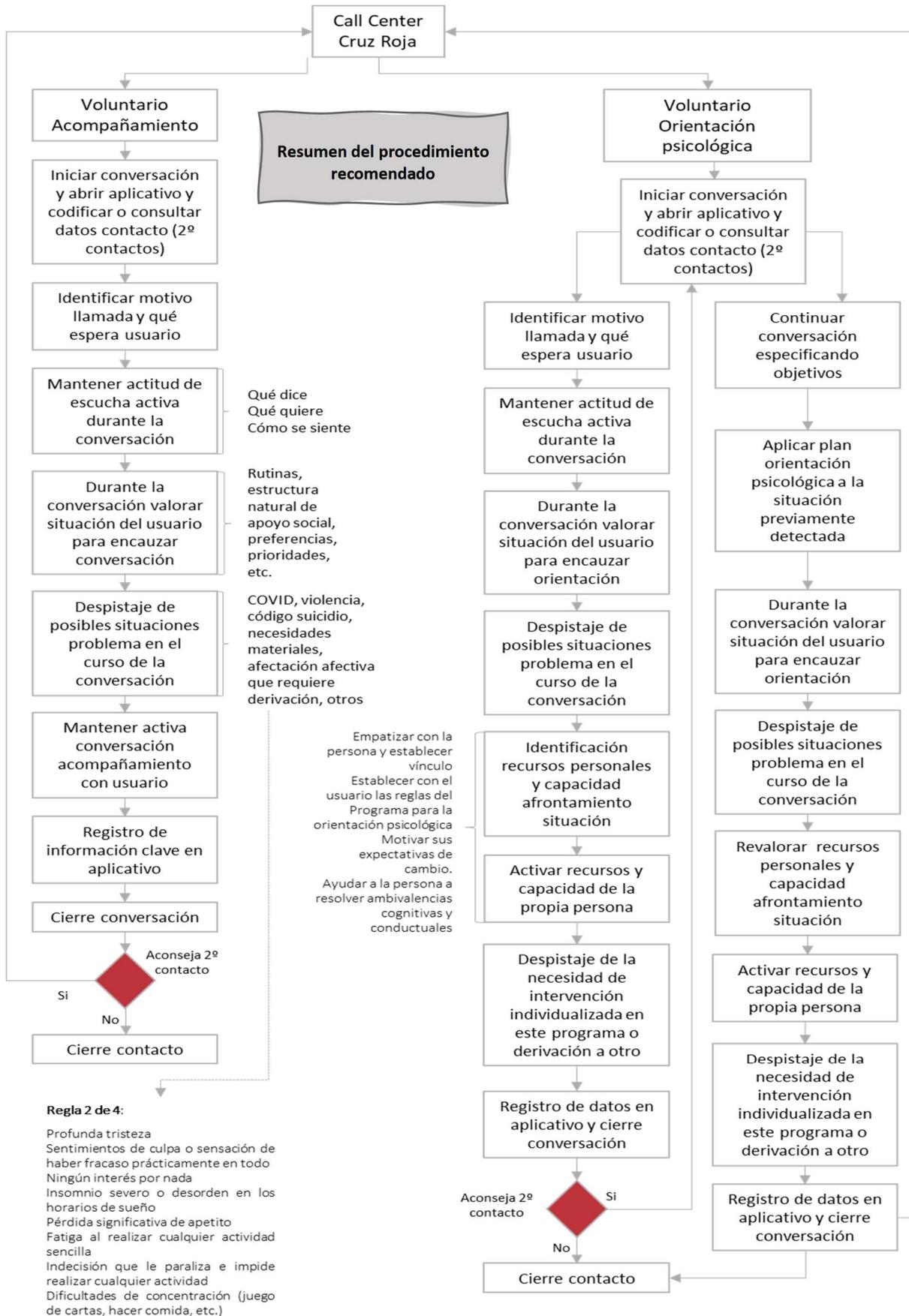
No decir lo que tiene que hacer, no dar consejo sobre cómo actuar en su vida.

No emitir juicios de valor sobre ideas, comportamientos o decisiones del usuario.

No poner ejemplos de las experiencias personales del voluntario o de su familia y amigos.

No mostrarse falsamente optimista.

#LaUMHteAcompaña





16. Asistencia por Cruz Roja.

16.1. Códigos alerta.

Se han definido dos códigos de alerta a los que Cruz Roja prestará especial atención, movilizando los recursos apropiados para dar respuesta. Estos códigos de alerta se activan cuando el voluntario marca en el aplicativo las opciones: violencia y código suicidio.

16.2. Atención de necesidades.

Se han definido dos situaciones de necesidad que requieren de una intervención de los equipos de Cruz Roja.

El primero, relacionado con sospecha de síntomas de COVID-19 en el usuario, para lo que se le remitirá por Cruz Roja al dispositivo asistencial adecuado.

El segundo, relacionado con necesidades materiales (por ejemplo, de alimentación) perentorias.

17. Inscripción y organización.

17.1. Inscripciones.

En la página web de la UMH se abrirá, en los períodos que se concierten, la convocatoria para inscribirse en el Programa. El período de inscripción se anunciará por los medios apropiados para conocimiento de la comunidad universitaria susceptible de participar en el Programa.

El Servicio de Relaciones Internacionales, Cooperación al Desarrollo y Voluntariado gestionará las inscripciones. El equipo de Dirección del Programa determinará la idoneidad de cada candidatura pudiendo para ello establecer pruebas de acceso.

En un plazo máximo de 20 días se comunicará de forma personalizada si se ha producido la admisión al Programa de quienes soliciten su inclusión.

El alta en el Programa requerirá: aportar cumplimentado y firmado el compromiso – aceptación del programa, así como el documento de Asimilado de Cruz Roja, aceptar condiciones de cesión de datos a Cruz Roja, haber realizado la formación básica del Programa.

La información de estudios, formación y experiencia de cada voluntario será incluida en una base de datos para permitir la gestión del panel de voluntarios. La gestión de esta base de datos corresponde al Servicio de Relaciones Internacionales, Cooperación al Desarrollo y Voluntariado. Los voluntarios tendrán derecho a consulta y modificación de sus datos personales en los términos recogidos en la legislación aplicable.

La base de datos de gestión del panel de voluntarios será compartida con Cruz Roja para permitir la derivación de usuarios conforme a los criterios especificados por el Programa.

17.2. Cambios disponibilidad.

El voluntario debe comunicar mediante correo electrónico a umhteacompana@umh.es y a amalne@cruzroja.es su deseo de modificar su horario de voluntariado. Este mensaje debe incluir:

- ✓ Nombre completo.
- ✓ DNI.

#LaUMHteAcompaña



- ✓ Disponibilidad que se desea modificar.
- ✓ Nueva disponibilidad que se oferta.

Se permitirán cambios transcurridos un período mínimo de 15 días.

Los cambios entrarán en vigor a la semana siguiente de su comunicación.

La constante modificación del compromiso (3 cada dos meses) por un voluntario puede ser motivo de baja en el Programa.

Los voluntarios podrán solicitar la baja en el Programa sin necesidad de motivar esta baja.

Serán baja los voluntarios que no realicen la formación obligatoria en el plazo definido por la Comisión Coordinadora del Programa. También, quienes no respondan al compromiso anunciado con el Programa.

La baja se registrará en la base de datos de gestión del panel de voluntarios sin especificar motivo de dicha baja.

Modelo de mensaje:

Atte. Programa #UMHteAcompaña

Les comunico la necesidad de modificar días y horas de participación en el Programa de Voluntariado de la UMH.

Nombre: Miguel de Cervantes

DNI: 000 000 000X

Disponibilidad que quiero modificar: Lunes, Miércoles, Viernes de 17 a 20 horas

Disponibilidad que oferto ahora: Martes, Jueves y Sábados de 11 a 14 horas.

Atentamente,

17.3. Formación voluntariado.

17.3.1. Organización formación.

El equipo de Dirección del Programa establecerá los requisitos mínimos de formación del voluntariado de cada uno de los niveles. Esta formación (mediante talleres y píldoras) se ofrecerá en dos modalidades. Formación obligatoria para ser admitido y para permanecer en el Programa; y formación optativa.

El anuncio de los talleres y píldora formativas se realizará por el Servicio de Relaciones Internacionales, Cooperación al Desarrollo y Voluntariado con un mínimo de 3 días de antelación.

Las preguntas con dudas sobre los procedimientos o con cuestiones surgidas durante su labor como voluntarios será dirigidas a umhteacompana@umh.es en cualquier momento.

Los usuarios recibirán en su correo electrónico registrado en la base de datos de voluntarios respuesta puntual a su pregunta en un plazo no superior a 5 días.

Las preguntas y respuestas pasarán a formar parte de la base FAQ.

#LaUMHteAcompaña



En el correo umhteacompana@umh.es los voluntarios podrán formular sus sugerencias, propuestas de mejora o especificar necesidades de formación.

La emisión de certificado de la actividad realizada, en el caso de estudiantes de grado y máster, se emitirá una vez finalizado el plazo mínimo de compromiso definido por la Comisión Coordinadora del Programa y que se establece en 3 meses tras la derogación del Estado de Alarma.

El certificado será remitido al correo electrónico institucional del voluntario siempre que lo solicite.

#LaUMHteAcompaña